



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

Tesis

**Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio de la
Municipalidad Provincial de Cutervo, Cajamarca 2021**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Contador Público**

AUTORA:

Br. Saldaña Cabrera, Ana Melva (ORCID: 0000-0002-1354-6921)

ASESOR:

Dr. Mucha Paitán, Mariano (ORCID-0000-0002-0097-6869)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Finanzas

LIMA – PERÚ

2021

Dedicatoria

A Dios, a mis padres y hermanos, por su apoyo constante por haberme acompañado y guiado a lo largo de todo este tiempo, por ser mi guía y fortaleza en mis momentos de debilidad.

Gracias.

Agradecimiento

Agradezco a la Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Contabilidad por darme la oportunidad de titularme en su centro de estudios, mi agradecimiento sincero a mi asesor Dr. Mucha Paitán, Mariano por su gran ayuda y colaboración en cada momento de consulta y soporte para la consolidación de tan anhelada tesis de investigación, agradecer a todas las personas que me apoyaron para concluir esta meta con éxito.

Muchas gracias.

Índice de contenidos

	Pág.
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de figuras y gráficos.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA	15
3.1. Tipo y diseño de investigación	15
3.2. Variables y operacionalización.....	15
3.3. Población, muestra y muestreo.....	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	18
3.5. Procedimiento	18
3.6. Método de análisis de datos	19
3.7. Aspectos éticos.....	22
IV. RESULTADOS	23
V. DISCUSIÓN.....	45
VI. CONCLUSIONES.....	48
VII. RECOMENDACIONES.....	48
REFERENCIAS.....	51
ANEXOS	54

Índice de tablas

Tabla 1. Número total de trabajadores administrativos de la Municipalidad de Cutervo, Cajamarca en el primer semestre 2021	16
Tabla 2. Muestra de trabajadores administrativos de la Municipalidad de Cutervo, Cajamarca en el primer semestre 2021	17
Tabla 3. Criterios de decisión para la confiabilidad de un instrumento	20
Tabla 4. Análisis de confiabilidad del instrumento - encuesta de la gestión administrativa	21
Tabla 5. Análisis de confiabilidad del instrumento-encuesta de la calidad de servicio	21
Tabla 6. Prueba no paramétrica Chi-Cuadrado para determinar la correlación entre la gestión administrativa con la calidad de servicio.....	23
Tabla 7. Condición laboral del personal administrativo.....	24
Tabla 8. La gestión administrativa medida desde la planificación	25
Tabla 9. La gestión administrativa medida desde la organización.....	27
Tabla 10. La gestión administrativa medida desde la Dirección	29
Tabla 11. La gestión administrativa medida desde el Control	31
Tabla 12. La calidad de servicio medido desde los elementos físicos.....	33
Tabla 13. La calidad de servicio medido desde la confiabilidad	35
Tabla 14. La calidad de servicio medido desde la capacidad de contestación	37
Tabla 15. La calidad de servicio medido desde la seguridad y garantía.....	39
Tabla 16. Prueba no paramétrica Chi-Cuadrado para determinar la relación entre la planificación con la calidad de servicio que brinda la Municipalidad de Cutervo.....	41
Tabla 17. Prueba no paramétrica Chi-Cuadrado para determinar la relación entre la organización con la calidad de servicio que brinda la Municipalidad de Cutervo.....	42
Tabla 18. Prueba no paramétrica Chi-Cuadrado para determinar la relación entre la dirección con la calidad de servicio que brinda la Municipalidad de Cutervo.....	43
Tabla 19. Prueba no paramétrica Chi-Cuadrado para determinar la relación entre el control con la calidad de servicio que brinda la Municipalidad de Cutervo.....	44

Índice de figuras y gráficos

Figura 1. La administración según (fuente: Terry & Franklin, 2009).....	11
Gráfico 1. Condición laboral del personal administrativo.....	24
Gráfico 2. La gestión administrativa medida desde la planificación	25
Gráfico 3. La gestión administrativa medida desde la organización.....	28
Gráfico 4. La gestión administrativa medida desde la Dirección	30
Gráfico 5. La gestión administrativa medida desde el Control	32
Gráfico 6. La calidad de servicio medido desde los elementos físicos.....	34
Gráfico 7. La calidad de servicio medido desde la confiabilidad	36
Gráfico 8. La calidad de servicio medido desde la capacidad de contestación.....	38
Gráfico 9. La calidad de servicio medido desde la seguridad y garantía	40

Resumen

El trabajo de investigación se realizó en la Municipalidad Provincial de Cutervo, el mismo que tuvo como objetivo. Determinar la relación entre la gestión administrativa con la calidad del servicio de la Municipalidad Provincial de Cutervo, Cajamarca 2021, se utilizó la técnica de encuesta cuyo instrumento fue el Cuestionario, El tipo de investigación es aplicada y el diseño fue no experimental de corte transversal, descriptivo y correlacional, se trabajó con 60 trabajadores administrativos que tienen condición laboral de nombrado, CAS y locación de servicios. Estadísticamente se utilizó el SPSS versión 22.0. Los resultados obtenidos muestran que la prueba no paramétrica Chi-Cuadrado a un 95% de confianza es $X^2_c = 26.171 > X^2_t = 14.067$, comprobando que existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio que ofrecen los trabajadores administrativos al público usuario. Y que un 67% de trabajadores se encuentran actualmente en condición de locación de servicios, este personal busca permanentemente actualizaciones y capacitaciones con el fin de tener estabilidad laboral. El 93.3% tiene conocimiento que las retroalimentaciones son buenas y forman parte de su meritocracia para lograr un ascenso. la planificación, organización, dirección y control son procesos que median mejoras en la gestión administrativa dentro de la municipalidad a la par los elementos físicos, la confiabilidad, capacidad de contestación y la seguridad y garantía miden la calidad de servicio como factores esenciales que pueden ser útiles en el tiempo con el fin de lograr procedimiento más eficientes y adecuados.

Palabras clave: Calidad de servicio, gestión administrativa, Municipalidad.

Abstract

The research work was carried out in the Provincial Municipality of Cutervo, the same one that it had as its objective. To determine the relationship between administrative management and the quality of the service of the Provincial Municipality of Cutervo, Cajamarca 2021, the survey technique was used whose instrument was the Questionnaire, the type of research is applied and the design was non-experimental, cross-sectional, descriptive and correlational, we worked with 60 administrative workers who have employment status of appointed, CAS and location of services. Statistically, SPSS version 22.0 was used. The results obtained show that the non-parametric Chi-Square test at 95% confidence is $X^2_c = 26,171 > X^2_t = 14,067$, verifying that there is a significant relationship between administrative management and the quality of service offered by administrative workers to the user public. And that 67% of workers are currently in a service location condition, these personnel are constantly looking for updates and training in order to have job stability. 93.3% are aware that feedback is good and are part of their meritocracy to achieve a promotion. Planning, organization, direction and control are processes that mediate improvements in administrative management within the municipality, along with physical elements, reliability, response capacity, and security and guarantee measure the quality of service as essential factors that can be useful over time in order to achieve more efficient and adequate procedures.

Keywords: Quality of service, administrative management, Municipality.

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente la gestión administrativa en los municipios es una tarea compartida de todos sus integrantes ya que la institución como finalidad tiene que mejorar la situación social, humana, económica y cultural de su comunidad, todo el proceso se basa en la planificación y la administración de los propios recursos que emana de los municipios a la vez estos son administrados eficientemente con visión hacia el desarrollo en igualdad de oportunidades.

Por otro lado, la calidad de un servicio en la gestión administrativa tiene participación directa y proporcional en la satisfacción de los usuarios que son los clientes externos e internos de la municipalidad, así mismo el brindar una buena calidad de servicio a la población muestra una adecuada imagen de su gestión

En la actualidad las municipalidades distritales y provinciales son administradas de manera empírica, sin tomar en cuenta los planes operacionales y estratégicos que conducen las acciones administrativas a un nivel superior de desarrollo económico en beneficio de su población, la falta de preparación y experiencia idónea de las autoridades hace que se obstaculice la gestión de las municipalidades, ya que al no tener conocimientos idóneos y adecuados para el área de trabajo y para la gestión que necesitan realizan dentro de sus funciones hacen que la planificación, organización, dirección y control, sean deficientes, lo cual repercute en un deficiente calidad de servicio a la ciudadanía que es beneficiaria del mismo

En la Municipalidad Provincial de Cutervo del departamento de Cajamarca, donde como Institución Pública tiene la misión de

promover inversión pública y privada con el fin de brindar servicios de calidad a la población en el marco de la modernización del estado y poder realizar la simplificación administrativa. La Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros, impulsa un proceso en el cual su fin es promover una gestión eficiente en el Perú, que tiene que enfocarse en resultados positivos y a la vez este debe rendir cuentas a la ciudadanía.

La problemática de la Municipalidad Provincial de Cutervo radica en que como institución pública está obligada a acercarse a la población de manera homogénea.

Hace más de diez años el Perú paso por un proceso de transformación, en la cual existió un proceso de transferencia de recursos y funciones desde el gobierno Nacional a los gobiernos regionales y provinciales, para que estos puedan tener sus propias atribuciones y autonomía administrativa, económica y política. Para así estos pudieran servir de manera más efectiva y cercana a la población. Con el único fin de poder satisfacer necesidades ampliamente postergadas, las mismas que tienen expectativas de inclusión y desarrollo de oportunidades.

Cuando una institución no se adecua a la modernización de la gestión con sus nuevas normas que exige el estado peruano, es que existe una constante queja de parte de la ciudadanía, al mismo tiempo exigen el libro de reclamaciones para evidenciar su descontento del servicio de atención por parte de los trabajadores. Este acontecimiento hace que las municipalidades sean calificadas como deficientes.

Dentro de las municipalidades se puede evidenciar que aún no se adecuan a las políticas de modernización planteadas por el estado, al mismo tiempo no ponen en práctica la atención de calidad al usuario y como consecuencias los trabajadores administrativos no están comprometidos con la labor que realizan, su poca capacidad de respuesta de este personal ante los cuellos de botella y las eventualidades que se presenta retrasan las soluciones de las peticiones y solicitudes que ingresan por mesa de parte de parte de la ciudadanía.

Es así que dicha situación contradice los objetivos y políticas del estado peruano, por ejemplo, uno de sus ejes del plan bicentenario sobre estado y gobernabilidad es que las municipalidades sean eficientes y serviciales, Así mismo al no contar con capacitación permanente por parte del área de recursos humanos hacia los trabajadores hace que la eficacia del servicio sea deficiente del mismo modo esto repercute en la insatisfacción de los usuarios. De igual forma al no ser evaluados constantemente conlleva al desinterés de su constante capacitación, esto conlleva a que los trabajadores solo busquen estabilidad laboral que implica

aceptar el conformismo de sus puestos laborales teniendo como causa una desmotivación para la eficiente atención al usuario. Esta situación hace que la meritocracia no sea tomada mucho en cuenta el cual no les motiva a mejorar su desempeño laboral y su calidad de servicio dentro de la municipalidad.

El problema general de la investigación es: ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de la municipalidad provincial de Cutervo, Cajamarca 2021?

Y los problemas específicos son: (a) ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa medida desde la planificación con la calidad de servicio de la municipalidad provincial de Cutervo?, (b) ¿Cuál es la relación que tiene la gestión administrativa medida desde la organización con la calidad del servicio de la municipalidad provincial de Cutervo?, (c) ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa medida desde la dirección con la calidad del servicio de la municipalidad provincial de Cutervo?, (d) ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa medida desde el control con la calidad del servicio de la municipalidad provincial de Cutervo?.

De otro lado, la presente investigación se justifica así:

Se justifica teóricamente, ya que a través de la investigación se determinará la relación que existe entre la gestión administrativa en la calidad del servicio de la Municipalidad Provincial de Cutervo, lo que representa el desarrollo de principales actividades siendo estos un cuello de botella generado dentro de su administración el mismo que tiene que ser minimizado contribuyendo a la mejoría de la calidad del servicio al ciudadano realizando la simplificación respectiva. Los aportes teóricos están basados en las experiencias vividas, se utilizarán como aporte de conocimientos nuevos para poder establecer políticas de gestión en el Perú. Justificación práctica: la calidad del servicio de las municipalidades siempre ha tenido falencias, diversos factores intervienen en estos para que los usuarios internos y externos no caigan en malas gestiones administrativas, así como también existen factores como el tiempo de espera, escasa capacitación, inducciones tardías a los nuevos colaboradores, flujogramas o procesos sin actualizar dificultando el adecuado procedimiento de sus gestiones. La investigación pretende ayudar y contribuir al discernimiento conocido y práctico

a la vez, esencialmente estos estudios servirán para la tomar buenas y mejores decisiones que descenderá a favor de la ciudadanía en general. La justificación metodológica del estudio se justifica porque permite conocer el proceso metódico de la investigación con el cual va ser factible contribuir a la matriz de investigación y poder recolectar datos mediante instrumentación validada. Finalmente, la investigación es de importancia social ya que permite conocer los cuellos de botella que existen dentro de la administración de las municipalidades los mismos que repercuten en calidad del servicio al ciudadano.

Los objetivos son: Objetivo general: Determinar la relación entre la gestión administrativa con la calidad del servicio de la Municipalidad Provincial de Cutervo, Cajamarca 2021.

Y los objetivos específicos: (a) Determinar la relación que tiene la gestión administrativa medida desde la planificación con la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Cutervo. (b) Determinar la relación que tiene la gestión administrativa medida desde la organización con la calidad del servicio de la Municipalidad Provincial de Cutervo. (c) Determinar la relación que tiene la gestión administrativa medida desde la dirección con la calidad del servicio de la Municipalidad Provincial de Cutervo. (d) Determinar la relación que tiene la gestión administrativa medida desde el control con la calidad del servicio de la Municipalidad Provincial de Cutervo.

La hipótesis general es: El grado de relación que tiene la gestión administrativa con la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Cutervo es significativo.

Y las hipótesis específicos son: (a) el nivel de relación que tiene la gestión administrativa medida desde la planificación con la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Cutervo es significativa, (b) el nivel de relación que tiene la gestión administrativa medida desde la organización con la calidad del servicio de la Municipalidad Provincial de Cutervo es significativa (c) el nivel de relación que tiene la gestión administrativa medida desde la dirección con la calidad del servicio de la Municipalidad Provincial de Cutervo es significativa (d) el nivel de relación que tiene la gestión administrativa medida desde el control

con la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Cutervo es significativa.

II. MARCO TEÓRICO

Dentro de este aspecto se detalla algunos trabajos similares a la nuestra donde pretendemos considerar como antecedentes.

Se consideró como antecedentes nacionales:

Dulanto (2019), en su estudio sobre la “Gestión administrativa y la calidad de servicio de la municipalidad distrital de Chancay, periodo 2018”. El objetivo fue determinar de qué manera influye la variable calidad de servicio de la municipalidad. La investigación tiene enfoque cuantitativo con un diseño no experimental de corte transversal y correlacional, el instrumento que utilizó fue aplicado a 40 colaboradores que trabajan en la Municipalidad de Chancay, para lo cual realizó una encuesta con 32 preguntas clasificadas y validadas con alternativas en la escala de Likert. Su investigación logró determinar la significación asintótica al (0.000) el cual es menor al nivel de significación de (0.05) en ese sentido el autor llega a negar la hipótesis nula y acepta la hipótesis alterna. Donde concluye que la gestión influye significativamente y directamente en la calidad del servicio de la municipalidad. Por consiguiente la correlación de Rho de Spearman es de 0.542, el cual es relativo al estudio por consecuencia esta correlación es positiva y baja.

Lopez (2019), en su estudio titulado “Gestión administrativa y la calidad de servicios de tecnología de información en las instituciones del sector público del distrito de Tarapoto” tiene como objetivo determinar la influencia de las variables en estudio. Esta investigación es realizada con enfoque cuantitativo, para lo cual el autor utilizó programas como el Excel, E-Views_v10 y el SPSS_v21. De los cuales determinó el coeficiente Alpha de Cronbach de la investigación donde los datos obtenidos fueron contrastados y , KMO y prueba como resultado del procesamiento estadístico logró explicar que el 98.69% de la gestión administrativa se realiza con calidad de los servicios de tecnologías de información lo cual hace que la entidad pública mejore en sus resultados planteados así mismo el modelo de gestión con el que trabaja la municipalidad

de Tarapoto propone y desarrollo mejoras prospectivas ante el uso de TICs. Dentro de su institución.

Calero (2016), en su estudio sobre “Gestión administrativa y calidad de los servicios en la municipalidad provincial de Huaral en el año 2015” tiene como objetivo. Determinar la relación que existe entre ambas variables de estudio. Donde utilizo el diseño de investigación no experimental y de corte transversal, utilizo un total de 65 trabajadores entre todo el personal administrativo la guía de entrevista y cuestionario sirvió para el recojo de información resultando que un 65 % considera su trabajo si es valorado, un 20% solo a veces lo valoran y un 15% indica que no valoran el trabajo realizado, teniendo en cuenta que la municipalidad muestra liderazgo dentro de su sector. Concluyendo mencionando que el aporte desde un punto inicial es esencial y adecuado para evitar problemas posteriores así mismo todos los colaboradores tienen el compromiso de mejorar con el fin de obtener mejores resultados, los mismos que deberán tener control antes durante y después de la gestión con el fin de la satisfacción del usuario.

Zarate (2019), en su investigación titulado “Gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Anco Huallo, Chincheros – Apurímac, 2019” su objetivo es. Determinar la relación que existe entre ambas variables en estudio donde la investigación realizada es cuantitativo con diseño no experimental, transeccional y de nivel descriptivo y correlacional, el estudio se realizo con 73 trabajadores administrativos siendo estos el 100% de la población, el análisis se realizó utilizando ambas variables de los cuales como resultado se obtuvo que el instrumento aplicado tiene un 91.3% de confiabilidad lo cual hace notar que tiene un excelente ajuste para su aplicación. El tratamiento estadístico muestra que la rho de Spearman es 455**, muestra correlación positiva y moderada a un nivel de significancia del 0.000, es así que concluye mencionando que hay relación altamente significativa de las variables, el estudio también determina que existe correlación positiva y moderada afirmando que mientras aumente la gestión administrativa también aumentara la calidad del servicio hacia la ciudadanía.

Sanchez (2017), realizó una investigación que lleva como título “Gestión administrativa y calidad de servicio de la oficina principal del banco de la nación y su influencia en la fidelización de los usuarios en el periodo 2015” donde se planteó el objetivo de determinar como la gestión administrativa influye en la fidelización del cliente. para lo cual empleo un estudio de tipo cuantitativo, no exploratorio y transversal, dado que las variables no fueron modificadas, la investigación conto con 384 usuarios del banco de la nación, con el fin de estimar el porcentaje de influencia de ambas variables como resultado se obtuvo que el 44.5% de usuarios emplean al banco de la nación por las de 5 años, mencionando que lo hacen porque cuenta con modernidad el 45.6% menciona que tiene competitividad organizacional y que viene a la par con las demás empresas del sistema financiero y un 56.8% indica que puede ser mejor su organización y lograr una mejor posición en el logro de fidelización. La contrastación de hipótesis muestra que el Chi cuadrado tiene influencia significativa mostrando en sus valores la relación| de calidad de servicio con la capacitación constante del personal y atención personalizada lo cual consigue una fidelización del cliente

Además, se consideraron los siguientes antecedentes internacionales:

Basantos (2014), en su investigación “Modelo de gestión administrativa y la calidad en el servicio al cliente en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato” se plantea como objetivo determinar la incidencia de la calidad de servicio al cliente. Donde se trabajó con el enfoque de investigación cualitativa, exploratorio, descriptivo y correlacional, la población en estudio está conformado por 60 trabajadores que tiene contacto con el usuario externo, donde resulta que el 31% de los clientes menciona que sus trámites realizados se hacen de manera frecuente por cualquier motivo un 43 % lo realiza ocasionalmente, un 26 % lo realiza rara vez. Así mismo un 60% siente satisfacción del servicio que recibe y un 40 % responde a sentir satisfacción no tan adecuada. El investigador concluye mencionando que la atención prestada no es la adecuada ya que recibieron una atención regular, por lo tanto, refiere que se tiene que mejorar la calidad de servicio al cliente manteniendo una aptitud elevada ya que este último esta en carencia para realizar una atención satisfactoria.

Campos & Loza (2011), en su investigación que lleva por título “Incidencia de la gestión administrativa de la biblioteca Municipal Pedro Moncayo de la ciudad de Ibarra en mejora de calidad de servicio y atención de los usuarios en el año 2011”, tiene como objetivo conocer los procesos administrativos y como estos inciden en la atención al usuario dentro de la biblioteca municipal. Donde el tipo de investigación es descriptivo, documental con una metodología inductivo-deductivo, para lo cual se utilizó a 1222 estudiantes las cuales son seleccionadas con un muestreo aleatoriamente resultado así 302 estudiantes para el estudio. Como resultado el autor menciona que la calidad de servicio virtual no considera como un sustituyente a la biblioteca real. Tomando este punto como meollo menciona que no existe participación entre las variables e indica la necesidad de que se pueda realizar un manual de gestión administrativa que ayudaría a implantar procesos mas acelerados y adecuados para el cliente y no seguir con los servicios tradicionales que reflejan la poca calidad de su trabajo.

Loza (2016), en su tesis “La gestión administrativa y la calidad de los servicios en el gobierno autónomo descentralizado del Cantón Mera” el cual tiene como objetivo. Determinar estrategias de Gestión que permita mejorar la calidad de los servicios. Donde el tipo de investigación es descriptiva, correlacional y con enfoque cuantitativo, con una población de 60 empleados contratados y nombrados que laborean en la rea administrativa, se utilizó la técnica de la encuesta, donde el 59 % de trabajadores mencionan que la estructura administrativa les es útil para tomas decisiones, que el 32% mucho depende de la dirección de la administración y un 27% indica también que los reconocimientos al trabajo realizado forma parte esencial para que el trabajadores incentive. Se concluye que si el personal no se capacita se mantendrán los índices bajos de respuesta frente al servicio, así mismo los municipios tiene que realizar cambios tecnológicos que estén a la vanguardia de la realidad actual. siendo el principal problema los tiempos d espera y las trabas burocráticas.

Aliaga (2010), en su tesis “Administración pública en las sub alcaldías Municipales de la ciudad de el Alto (2000 – 2004)” tiene como objetivo. Estudiar y demostrar que las normas municipalistas son insuficientes para lograr la eficiencia administrativa y la desburocratización en las sub alcaldías de la ciudad

de El Alto. Utilizo el método empírico, descriptivo y comparativo, donde La investigación demuestra, que la administración pública en las sub alcaldías es insuficiente ya que van manifestando poco conocimiento de las normas jurídicas y técnicas que regulan la administración pública en las sub alcaldías y registran las diferencias significativas entre las sub alcaldías de El Alto y con el crecimiento de la ciudad, va en aumento la demanda de atención de servicios básicos, la infraestructura, que generan más inversión para mano de obra. Enfatiza en que debernos comprender los resultados cuantitativos y cualitativos, en el marco de interrelaciones de flujos entrelazados de fenómenos múltiples, estructura social, lingüística, cultura y estructura demográfica los cuales terminan definiendo un campo de afectaciones mutuas en las interrelaciones sociales.

Toral & Zeta (2016), en su tesis “Gestión administrativa y calidad de servicio en la área jurídica, social y administrativa, de la Universidad Nacional de Loja, Ecuador 2016” que lleva como objetivo determinar la incidencia entre las variables. Donde realiza una investigación correlacional descriptiva con enfoque cuantitativo, con una población de 420 participantes, de los cuales 340 son estudiantes, 50 docentes y 30 administrativos, al aplicar la prueba de significancia resulta que un 83 % de la chi cuadrada indica que si existe incidencia entre las variables en estudio, por consiguiente menciona que la planificación tiene influencia significativa del 38.7% en su capacidad de respuesta que demuestra que si existe mejora en la planeación y la planificación.

Con la finalidad de conocer más sobre la Gestión Administrativa y la Calidad de servicio se hace referencia a diferentes teorías:

Gestión Administrativa:

La teoría científica también conocida como administración científica surgió a mediados del siglo veinte en ese entonces Frederick W. Taylor fue designado como el máximo representante de esta teoría, los cuales desarrolla distintos principios que fundamentan su designación.

Taylor considerado como padre de la administración científica indica que:

La repercusión del desarrollo de la administración inicialmente nace a raíz de sus experiencias como aprendiz, maestro mecánico, encargado

y luego como ingeniero y luego jefe de una compañía acerera, estas experiencias le dieron a Taylor una amplia procedencia para conocer de cerca las posibilidades para mejorar su productividad. (Hernandez H. , 2011).

Taylor define a la organización basándose en la creación de la administración, así como los principios de especialización, división y medición del trabajo aplicando la metodología científica a través del trabajo realizado, de igual forma la selección del entrenamiento del trabajador y su relación entre los gerentes y trabajadores (Castilla, 2003). Taylor siempre quiso que la prosperidad del emprendedor se debe reconocer como una máxima prosperidad de los trabajadores

Chiavenato (2002), define claramente que:

Una organización como es la función administrativa que asigna tareas, distribuye equipos en distintos departamentos y asigna recursos necesarios en los mismos, claramente va a abrir nuevos horizontes exitosos. Este autor imagina a la organización no solo en un espacio que tiene valor tangible sino en una forma de vivir con un enfoque perfeccionista que debe percibir cambios dentro de sus organizaciones, operaciones y funcionalidades. Para poder ser competitivo dentro de este mundo tan grande que busca apertura donde puedan calzar.

Rivas (2007), considera que:

La gestión Administrativa es el conjunto de operaciones donde la alta dirección realiza actividades para el cumplimiento de todo un proceso administrativo, donde una organización debe considerara dentro de su proceso 4 pilares como sus actividades consistentes Rivas menciona que estos pilares son la planificación, organización, ejecución y control estas resultan ser esenciales para lograr los objetivos de una organización.



Figura 1. La administración según (fuente: Terry & Franklin, 2009)

Según (Fayol, 1984) indica que:

Los principios administrativos se basan en el trabajo de la alta dirección de una organización, que consiste en un mando jerárquico y el ámbito de control (subordinados) la clasificación de actividades de una empresa gira entorno a funciones en las que existe constante información, Fayol es el pionero en considerar como factor principal a la empresa como un todo

Existen dimensiones que según la explicación de Fayol estos datan a través de un modelo que también coincide con lo planteado por (Terry & Franklin, 2009), este modelo planteado consta de 4 dimensiones las cuales están inspirados en el planteamiento de Henry Fayol, que toma en cuenta la herramienta con un alto grado de investigación y pensamiento científico el cual es sistematizado como sigue

Gestión administrativa (dimensiones)

a. Planificación

Según (Fayol, 1984) la planificación tiene visión hacia el futuro donde los sucesos están apreciados claramente. Así mismo existe un programa de acción donde este está asegurado en primera instancia con un fin objetivo, , donde el programa debe ser continuo flexible y preciso, planificar significa que los líderes de una institución u organización piensen con

antelación las acciones y las metas que quiere lograr con una lógica en común, estos tienen que presentar objetivos que establezcan procedimientos de acción.

b. Organización

Esta etapa busca que las organizaciones tengan un fin para que durante su proceso estas puedan ser, organizarse y distribuirse, el líder tiene que tener las tareas identificadas para que durante el proceso de organización estas vayan asignando determinadas tareas logrando objetivos establecidos dentro de la planificación (Fayol, 1984).

c. Dirección

Esta dimensión es la conducente de la organización con el fin de funcionar de manera objetiva, alcanzando mayores niveles de rendimiento de los trabajadores de una organización con el interés de lograr un bien común, el jefe encargado de una organización tiene que tener ciertas cualidades personales para poder liderar el equipo, este debe conocer los principios generales de la administración y debe lograr que sus miembros se esfuercen por alcanzar sus objetivos con el propósito de la dirección que es canalizar la conducta de humana (Terry, 2011).

d. Control

Consiste en la verificación con la finalidad de comprobar si las cosas planificadas o programadas estén lográndose con conformidad, el objetivo es alcanzar la productividad planificada del mismo modo identificar puntos débiles y errores dentro de la organización con el fin de rectificarlos y así poder evitar posibles repeticiones de las falencias (Terry & Franklin, 2009).

Calidad de servicio:

Villalba (2013), menciona que:

Los conocimientos de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario son reconocidos como parte fundamental de las organizaciones que para ser explicadas necesitan conductas deseables del consumidor, este enfoque generado en torno a la oportunidad de estudiar el concepto de la calidad de servicio. De igual forma la evaluación del mismo a generado

paradigmas donde el consolidado representa un aspecto clave e importante en el éxito de cualquier negocio o emprendimiento.

Los distintos estudios de la calidad del servicio han permitido encontrar influencia entre las dimensiones y la satisfacción del ciudadano. Por ende, trae consigo la intención de ventaja y una posterior recomendación donde este muestre una cuota de crecimiento en distintos sectores de una población.

Cuando se toca el tema de calidad se debe tomar en cuenta la aplicación de las teorías que puedan hacer comprender el concepto de su jerarquización dentro de las empresas con el fin de sustentar su gran importancia

Merchan (2017), indica que:

Define un servicio como un conjunto de actividades, beneficios o satisfacciones ofrecidas u ofrecidas en el contexto de una venta. Entonces muestra que es un bien económico que constituye lo que llama industria terciaria. Es un sector activo, no un mercado y se dice que crea una especie de servicio.

Mora (2011), menciona que:

Calidad funcional del servicio o enfoque de calidad integrado en la forma en que se presta el servicio. Para Mora, la calidad funcional de un servicio afecta directamente a su calidad técnica. Por lo tanto, cada proceso involucrado en la prestación de un servicio siempre afecta su resultado. Esto es apreciado por los consumidores y crea una percepción de la imagen de la organización. Esta imagen es siempre producto de la experiencia de los servicios prestados

Donde cabe mencionar que existen distintas dimensiones con respecto a calidad las planteadas por (Ivancevich, Lorenzi, Skinner, & Crosby, 1995), amplían la perspectiva de los conceptos de calidad de servicio donde todo miembro de una organización que se encuentre en cualquier nivel de jerarquía tiene que ser liderado por la alta dirección.

Dimensiones:

Begazo (2006), considera 4 dimensiones, las cuales se tomara en cuenta para medir la variable dependiente que corresponde a la investigación las cuales son:

a. Elementos físicos

Estos elementos corresponden a la pinta de las instalaciones físicas de la corporación como son aprovisionamiento, dotación, individuo, logística y el conveniente uso que se les da con el fin de acatar con el servicio deseado, esto Incluye el testimonio físico del servicio óptico o no.

b. Confiabilidad

Es la pericia para llevar a cabo el servicio ofrecido de manera correcta y sin errores está a la vez tiene que ser verdadera y confiable. por otra parte en primer lugar los compradores esperan recibir servicio o información confiable, acabada y veraz sobre los productos o servicios ofrecidos. En ese entender los dos aspectos tienen que tener conveniencia entre lo seguro y el desempeño que logran las organizaciones dado que al llevar a cabo el servicio por primera vez estas trataran de conseguir la integridad mediante las promesas de desempeño que ofrecen.

c. Capacidad de contestación

Es la voluntad que muestran y ofrecen los trabajadores para ayudar al usuario externo o interno y brindar un servicio donde exista una oportuna y ágil atención, por otro lado, las instituciones deben ofrecer la oportunidad de poder realizar reclamos con la finalidad de solucionar las quejas y dudas. Por otro lado, el consumidor debe tener un tiempo milite de espera donde los trabajadores son los actores directos quienes se encargan de atender a los usuarios con voluntad y esmero.

d. Seguridad y garantía

Esto refiere al conocimiento y cuan competente es el profesional encargado de atender a la población usuaria, también resalta la habilidad de este para que pueda ofrecer confianza en la atención, seguridad y credibilidad en la información que recibe y ofrece todo esto durante sus labores. Así mismo las organizaciones tiene que ofrecer la confianza de que el usuario debe estar libre de peligro, riesgo o duda al adquirir un servicio.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

El tipo de investigación es aplicada porque busca conocimientos nuevos con el fin de controlar fenómenos y estudiar problemas de interés social (Rojas, 2015)

3.1.2. Diseño de investigación

El diseño es no experimental de corte transversal, descriptivo y correlacional (Hernandez, 2010) en esta investigación no se manipulará adrede las variables, la interpretación de las variables serán realizadas una vez que estos datos sean seleccionados y recolectados en campo para que posteriormente estos sean analizados de acuerdo a los objetivos.

M1 O1 x y z

M2 O2 x y z

M1 Y M2 son los trabajadores administrativos que representan las muestras de la investigación, O1 Y O2 son mediciones estadísticas que se realizara, por tanto, X, Y y Z representarán la variable independiente y dependiente que son tratadas estadísticamente. Todos estos datos permitirán establecer la correlación pertinente de la investigación, del mismo modo se podrá determinar el grado de relación de las variables mediante el estadístico Chi-Cuadrado.

3.2. Variables y operacionalización

Variable independiente X: Gestión administrativa

Definición conceptual

Hurtado (2008), es una disciplina que se fundamenta en procesos administrativos que son provenientes de estudios científicos, conceptos aportados por investigadores, teorías aplicadas con la finalidad de aplicarlos en instituciones y organizaciones de una sociedad.

Definición operacional

Esta variable será estimada por medio de la aplicación del instrumento (cuestionario) que considera preguntas para cada variable.

Variable dependiente Y: Calidad de servicio

Definición conceptual

Berry (1989), manifiesta que es aquello que los usuarios creen que debería ocurrir al momento de solicitar el servicio o la asistencia, Berry conceptualiza a la calidad de servicio como un valor dentro de una diligencia que se realiza para ofrecer algún beneficio y aprovechamiento.

Definición operacional

Esta variable será estimada por medio de la aplicación del instrumento (cuestionario) que considera preguntas ya establecidas.

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población

Es un grupo de casos que tiene una serie de similitudes que coinciden con sus especificaciones, la población estadística se define por los elementos que la componen y las variables o mediciones que se van a considerar (Hernandez, Fernandez, & baptista, 2006). Para el estudio la población se constituyó por 332 trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Cutervo, Cajamarca 2021. La sintetización de la población está en la Tabla 1.

Tabla 1. Número total de trabajadores administrativos de la Municipalidad de Cutervo, Cajamarca en el primer semestre 2021

Tipo de trabajadores hasta el 22 de junio del 2021	Sexo		Población
	Femenino	Masculino	Total
Nombrado	8	40	48
CAS	13	42	55
Locación	95	134	229
Total	116	216	332

Fuente: elaboración propia

3.3.2. Muestra

La muestra es un subgrupo de la población los cuales están definidos por sus particularidades y características al que conocemos como población (Hernandez, 2006).

Para la determinación se tomó en cuenta a los trabajadores responsables de la gestión administrativa, información que fue obtenida del área de recursos humanos (ver anexo 10).

Donde hay un total de 332 trabajadores administrativos en las diferentes áreas los cuales se encuentran en condición de nombrados, CAS y locación de servicios. Para lo cual se utilizó un paquete estadístico para determinación de muestra (*DECISION ANALYST STATS™ 2.0*) se estableció la muestra a un 95% de confiabilidad y un 5% de error para 60 trabajadores (Ver Anexo 9). La sintetización de la muestra esta como sigue.

Tabla 2. *Muestra de trabajadores administrativos de la Municipalidad de Cutervo, Cajamarca en el primer semestre 2021*

Personal	Población	Muestra
Nombrado	48	9
CAS	55	11
Locación	229	40
Total	332	60

Fuente: elaboración propia

3.3.3. Muestreo

Herramienta utilizada en la investigación, su función principal es examinar y determinar la realidad de un estudio. Con el propósito de hacer deducciones e inferencias sobre el mismo (Hernandez, 2006).

Para este estudio se realizó un muestreo probabilístico aleatorio simple por la gran cantidad de trabajadores administrativos que existen dentro de la Municipalidad Provincial de Cutervo, para ello la muestra se obtuvo del área de personal, tomando en cuenta a los trabajadores nombrados, CAS y contratados de las diferentes áreas administrativas.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica es la encuesta porque es aquella que fue utilizado para medir la relación entre las variables de estudio, la encuesta es una técnica por medio del cual el investigador obtiene información clasificada, dirigida y estructurada a través de un cuestionario (Bermejo & Maquera, 2010)

El Instrumento que se utilizo fue el cuestionario, instrumento que consiste para estructurar preguntas redactadas de manera coherente, que tiene una secuencia lógica de acuerdo a las dimensiones planteadas en el estudio. Así mismo su objetivo es claramente delimitado el cual debe dar respuesta a las preguntas planteadas (Bermejo & Maquera, 2010). En ese entender esta debe dar respuesta a la escala diseñada para medir la relación existente entre las variables 1 y 2.

Para el planteamiento del cuestionario de los objetivos específicos se estructuro 2 encuestas que constaron de la siguiente manera:

Para la primera variable se aplicó 24 preguntas seleccionadas que consta de 4 dimensiones, y para la segunda variable fueron 20 preguntas con 4 dimensiones (Ver Anexo 3 y 4 respectivamente) Con una escala de medición nominal (si, no) y ordinal a la vez (Muy bueno, bueno, regular, deficiente).

3.5. Procedimiento

Al inicio se solicitó reuniones con el personal de recursos humanos para la sustentación de los objetivos de la investigación a realizar y los beneficios a obtener al término del mismo. Para lo cual se utilizó el formato del consentimiento informado. Una vez conseguida la autorización de la Municipalidad se procedió a la aplicación de los cuestionarios.

En la recolección de datos participaron todo el personal administrativo seleccionado en la muestra en el cual se les indico a los participantes que el instrumento a aplicar será llenado previo consentimiento informado y de manera voluntaria

Luego de aplicar el cuestionario obtuvimos información valiosa de parte de los trabajadores los cuales fueron sistematizados y tratados estadísticamente

en una base de datos de Microsoft Excel, Asimismo, se procedió a realizar el tratamiento estadístico planteado donde utilizamos el software SPSS versión 23, el cual nos permitió obtener resultados estadísticos, contrastación de las hipótesis, confiabilidad del instrumento, gráficos y tablas que posteriormente son interpretados en los resultados.

3.6. Método de análisis de datos

Según Ibáñez la Chi-cuadrada es una prueba no paramétrica utilizada para determinar la relación entre las variables, los datos a utilizarse deberán ser medibles a una escala nominal el cual posibilitara la realización de contrastación de las hipótesis planteadas en el estudio. de acuerdo al tipo de investigación se plantea el siguiente modelo matemático (Ibañez, 2009).

$$x^2 = \sum \frac{(Freq\ observadas - esperadas)^2}{Freq\ esperadas} = \sum \frac{(O - E)^2}{E}$$

De lo cual se obtuvo la relación de las variables independiente y dependiente respectivamente mediante la prueba no paramétrica Chi Cuadrado.

A. Validez y confiabilidad del instrumento

a. Validez del instrumento

Al aplicar la instrumentación fue necesario validar los cuestionarios donde se recolecto información tal como se muestra en los anexos (Ver Anexo 7 y 8).

El instrumento fue validado por tres expertos, según se indica:

- Dr. Vargas Castillo Raúl Dr. en Contabilidad y Administración
- Mg. Asencios Garnica José Mg. en Administración
- M.Sc. Albarracín Machicado Manuel Elliot M.Sc. en Administración y finanzas

Los tres expertos evaluaron y aceptaron la aplicación del instrumento validando la información que contiene el instrumento a utilizar (Ver Anexo 7 y 8)

b. Nivel de confiabilidad

Se aplicó el análisis de confiabilidad (cuestionario) que será concluyente gracias al índice de consistencia interna Alfa de Cronbach, que demuestra cuan fiable es la información recolectada. Así mismo el resultado de este índice deberá ser mayor al 70% ya que este se interpretará como un cuestionario que recoge información correcta y sin defectos tanto en su fondo y forma de estructuración (Quero, 2010).

La aplicación de este índice ayuda a realizar mediciones fiables, estables y consistentes. En ese entender se utilizó el software SPSS (Statistical package for the social sciences) de la AN IBM COMPANY Versión 22.0.

Nivel de confiabilidad para la utilización del instrumento-cuestionario para medir la fiabilidad de la variable independiente (Gestión administrativa) el cual será medido por medio de 24 preguntas estructuradas

Esto consiste en el cálculo de un coeficiente de correlación entre las puntuaciones de las mitades del instrumento su interpretación será interpretada que cuanto más se acerque el índice al extremo 1. Según (Monje & Perez, 2010) considera que una fiabilidad respetable es a partir de 0.70

Tabla 3. *Criterios de decisión para la confiabilidad de un instrumento*

Rango	Confiabilidad
0.81-1	Muy alta
0.61-0.80	Alta
0.41-0.60	Media
0.21-0.40	Baja
0-0.20	Muy baja

Fuente: (Monje & Perez, 2010).

Para la obtención de índice de consistencia se utilizó todos los datos referentes a gestión administrativa del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Cutervo. Que fue conseguido de las encuestas aplicadas en campo. Donde como resultado se obtuvo niveles aceptables de respuesta que avalan la confiabilidad del instrumento tal como se ve en las tablas 4 y 5.

Tabla 4. *Análisis de confiabilidad del instrumento - encuesta de la gestión administrativa*

		N	%
Casos	Válido	60	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	60	100,0
a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.			
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos	
,801	,810	24	

Fuente: elaboración propia, datos procesados en SPSS

Nivel de confiabilidad para la utilización del instrumento-cuestionario para medir la fiabilidad de la variable independiente (Calidad de servicio) el cual será medido por medio de 20 preguntas estructurada

Tabla 5. *Análisis de confiabilidad del instrumento-encuesta de la calidad de servicio*

		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.			
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos	
,783	,761	20	

Fuente: elaboración propia, datos procesados en SPSS V.22.0.

Obteniéndose datos de .801 (80.1%) para la gestión administrativa y .783 (78.3) para la calidad de servicio. Lo que representan valores mayores al 70%. Tomando en cuenta el resultado podemos afirmar que los datos considerados dentro de la encuesta pueden ser considerados buenos para el análisis y confiables para su aplicación, según (Monje & Perez, 2010) indica que valores entre 0.7-1 es muy buena y la confiabilidad es aceptable, además a partir de los resultados del Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados es de .810

para la gestión administrativa y .761 para la calidad de servicio que representa el 81% y 76.1% de confiabilidad respectivamente. En ese entender se puede afirmar que los resultados a obtener pueden ser correlacionados y tienen buen ajuste para realizar el análisis de la prueba no paramétrica Chi Cuadrada.

3.7. Aspectos éticos

La elaboración y redacción del proyecto estará delimitada dentro de la ética profesional, así mismo al encontrarse plagio en dicho estudio se asumirá con responsabilidad de acuerdo a la Declaración jurada de la Universidad Cesar vallejo

También se tomará en cuenta el código de ética profesional del colegio de contadores públicos, se respetará el uso adecuado y correcto del sistema anti plagio TURNITIN así mismo todo el proyecto tanto en su forma, fondo y sus referencias serán redactadas de acuerdo a las normas APA. (ver anexo 5 y 6)

IV. RESULTADOS

4.1. Prueba no paramétrica Chi-Cuadrado

Tabla 6. Prueba no paramétrica Chi-Cuadrado para determinar la correlación entre la gestión administrativa con la calidad de servicio

Gestión administrativa_calidad de servicio	
Chi-cuadrado	26,171 ^a
gl	7
Sig. asintótica	,001

a. 10 casillas (100,0%) han esperado frecuencias menores que 5. La frecuencia mínima de casilla esperada es 2,2.

Fuente: elaboración propia, datos procesados en SPSS V.22.0

El estadístico descriptivo de la prueba no paramétrica chi-cuadrado se determina con el fin de probar la relación existente entre las variables en estudio (Martínez, Ramírez, & Vásquez, 2009), tal es el caso de este estudio donde se utilizó el nivel de significancia de $\alpha = 0.05$ con un tamaño de muestra de 60 trabajadores administrativos entre nombrados, CAS y locación de servicios, el valor resultante de los datos procesados utilizando la fórmula de correlación es: $X^2_t = X^2_{gl,0.05} = X^2_{7,0.05} = 14.067$; la $X^2_c = 26.171 > X^2_t = 14.067$, Entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna de dependencia existiendo una correlación entre ellas a un nivel de confianza del 95% tomando en cuenta la regla de correlación del procedimiento y contrastación de hipótesis. Donde al establecer el nivel de significación (α) que es la probabilidad de rechazar la hipótesis nula, el rango de variación del nivel de significación es $5\% \leq \alpha \leq 10\%$, y está asociada al valor de la Tabla Chi-Cuadrado que determina el punto crítico (X^2_t). El valor de la distribución es: Ecuación de la hipótesis nula (Ibañez, 2009). $X^2_t = (k - 1), (r - 1) gl$, Se ubica en la Tabla Chi-Cuadrado; si $X^2_c \geq X^2_t$ se rechazará la hipótesis nula.

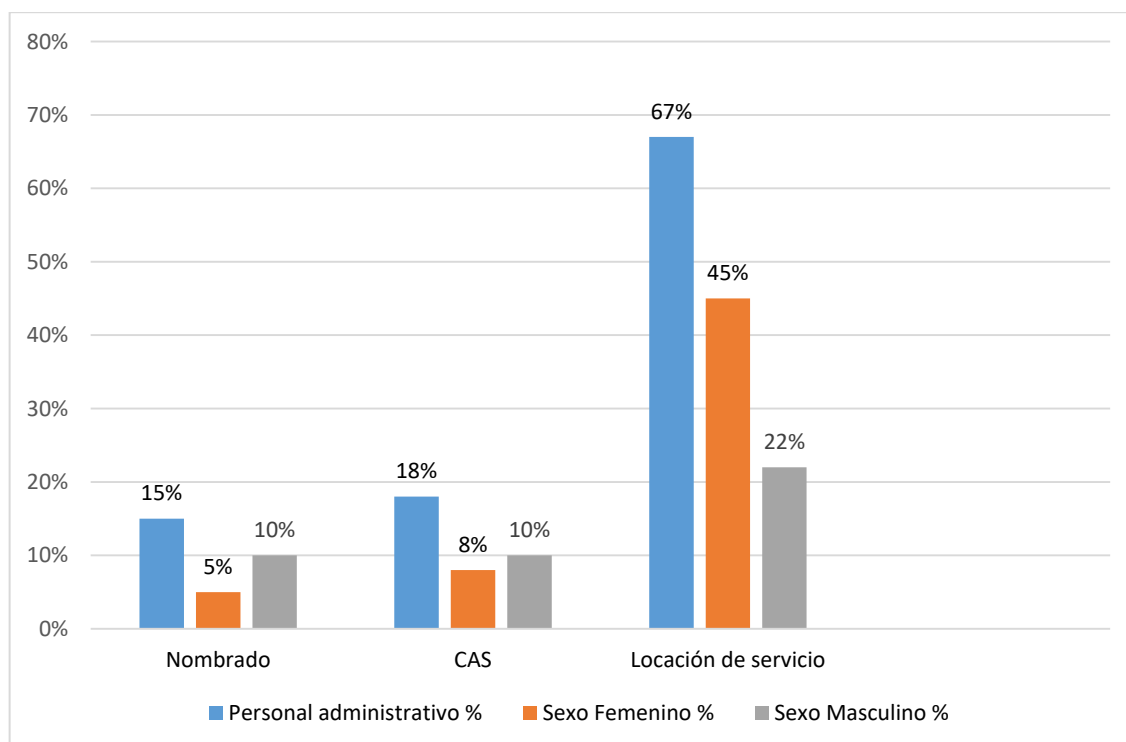
4.2. Resultados descriptivos

Tabla 7. Condición laboral del personal administrativo

Condición laboral	Personal		Sexo			
	administrativo		Femenino		Masculino	
	F	Porcentaje válido	F	Porcentaje válido	F	Porcentaje válido
Nombrado	9	15%	3	5%	6	10%
CAS	11	18%	5	8%	6	10%
Locación	40	67%	27	45%	13	22%
Total	60	100%	35	58%	25	42%

Fuente: Elaboración propia en base al recojo de información en campo, F= frecuencia

Gráfico 1. Condición laboral del personal administrativo



Fuente: Elaboración propia en base al recojo de información en campo.

Comentario:

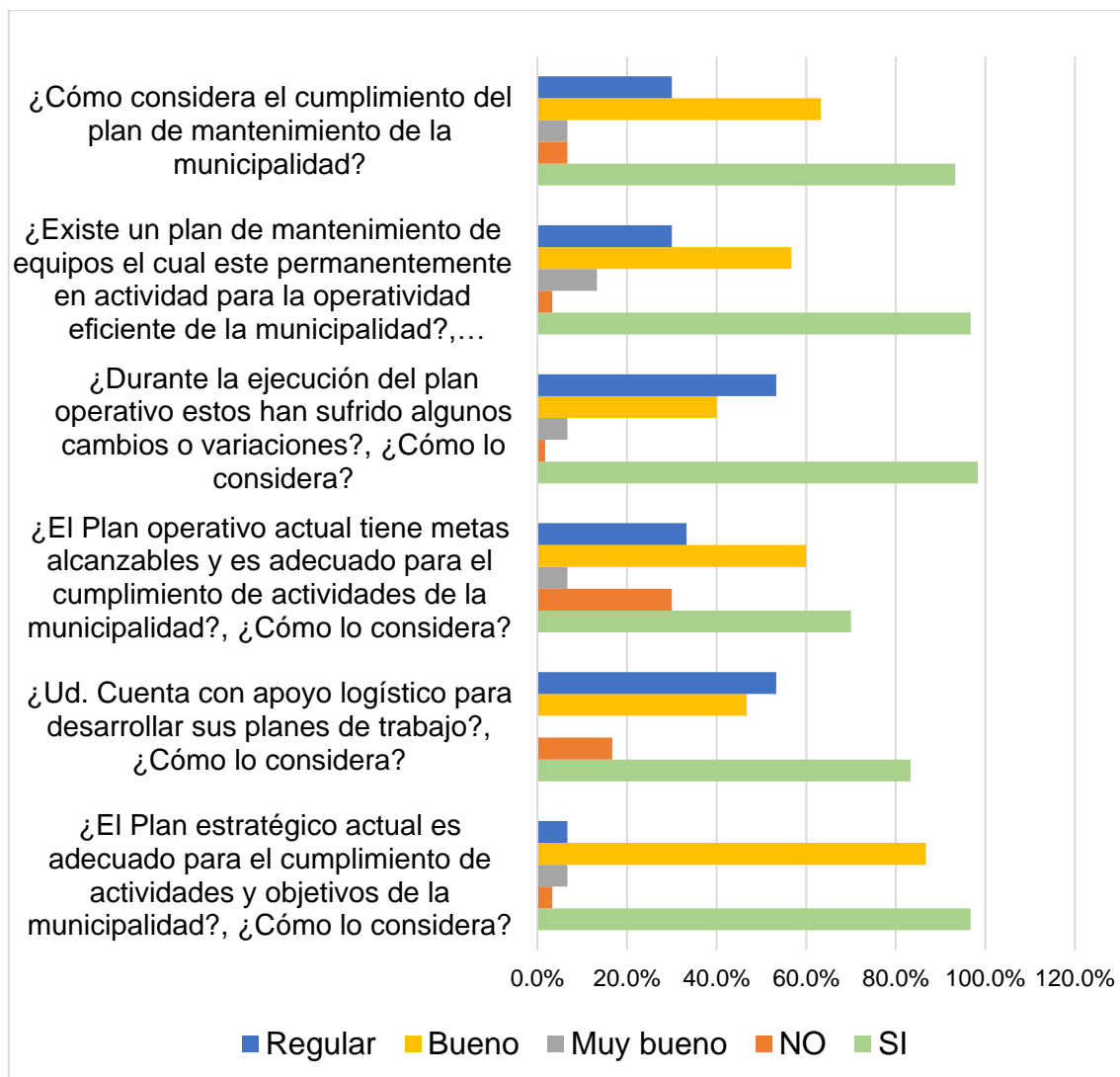
En la tabla 7 podemos observar que el 67% de trabajadores administrativos se encuentran en condición laboral de locación de servicio y que de estos son la mayoría mujeres con un 45% de prevalencia. El 18 % está en la condición de CAS siendo de estos el 10 % varones y 8% mujeres así mismo solo un 15 % es nombrado y de este personal el 10% son varones y el 5% mujeres.

Tabla 8. La gestión administrativa medida desde la planificación

Dimensión	Conocimiento		Consideración					
	SI	NO	Muy bueno		Bueno		Regular	
			F	% Válido	F	% Válido	F	% Válido
¿El Plan estratégico actual es adecuado para el cumplimiento de actividades y objetivos de la municipalidad?, ¿Cómo lo considera?	96.7%	3.3%	4	6.7%	52	86.7%	4	6.7%
¿Ud. Cuenta con apoyo logístico para desarrollar sus planes de trabajo?, ¿Cómo lo considera?	83.3%	16.7%		0.0%	28	46.7%	32	53.3%
¿El Plan operativo actual tiene metas alcanzables y es adecuado para el cumplimiento de actividades de la municipalidad?, ¿Cómo lo considera?	70.0%	30.0%	4	6.7%	36	60.0%	20	33.3%
¿Durante la ejecución del plan operativo estos han sufrido algunos cambios o variaciones?, ¿Cómo lo considera?	98.3%	1.7%	4	6.7%	24	40.0%	32	53.3%
¿Existe un plan de mantenimiento de equipos el cual este permanentemente en actividad para la operatividad eficiente de la municipalidad?, ¿Cómo lo considera?	96.7%	3.3%	8	13.3%	34	56.7%	18	30.0%
¿Cómo considera el cumplimiento del plan de mantenimiento de la municipalidad?	93.3%	6.7%	4	6.7%	38	63.3%	18	30.0%

Fuente: Elaboración propia en base al recojo de información en campo.

Gráfico 2. La gestión administrativa medida desde la planificación



Fuente: Elaboración propia en base al recojo de información en campo.

Comentario:

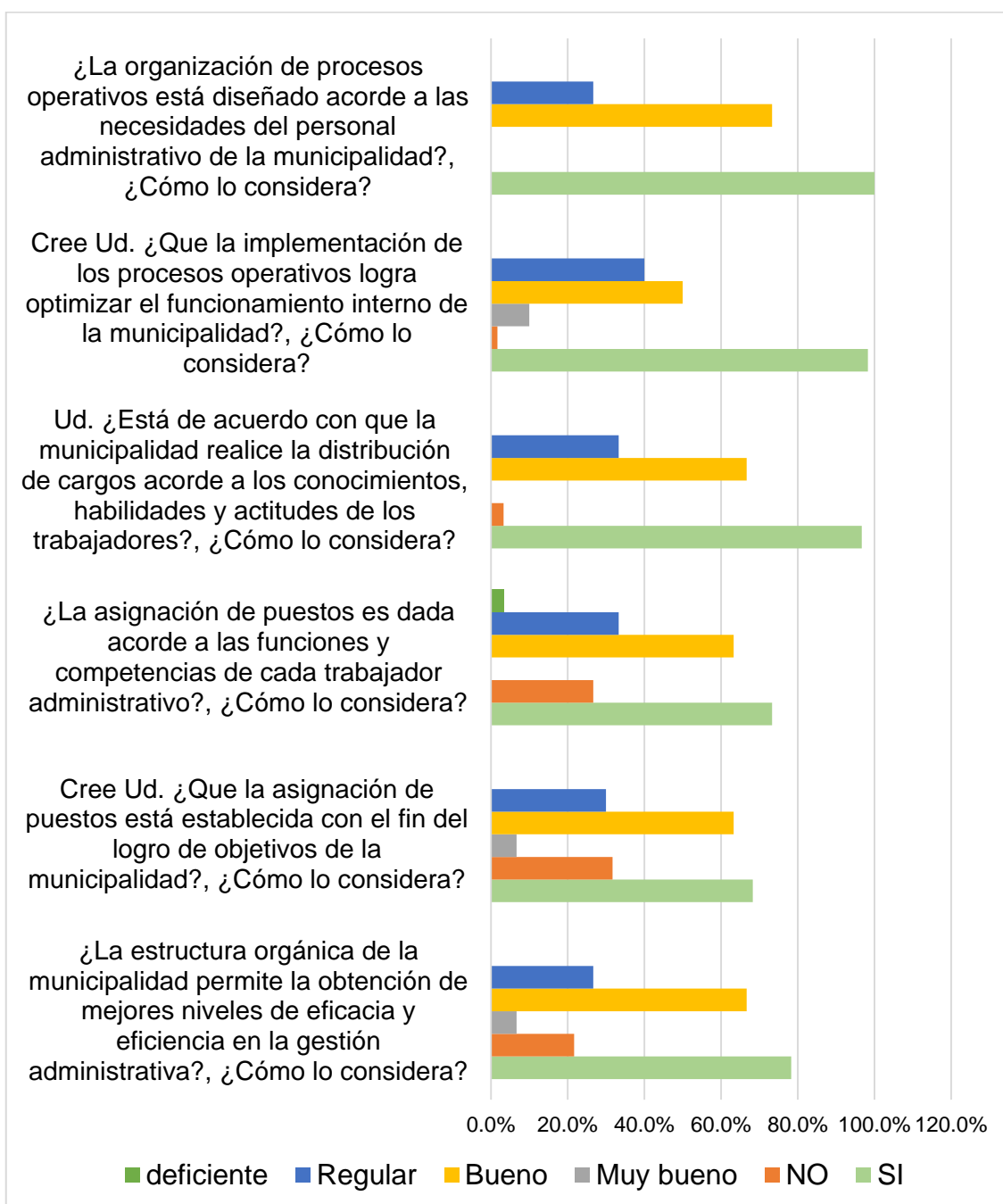
Según la tabla 8 el 86.7% considera que el plan estratégico actual es adecuado para el cumplimiento de actividades y objetivos de la municipalidad, 63.3% considera que el cumplimiento del plan mantenimiento es regular y solo el 6.7% lo considera bueno así mismo el 60% menciona que el plan operativo actual tiene metas alcanzables y el 56.7% menciona que el plan de mantenimiento de equipos esta en operatividad y es eficiente. Del mismo modo el 53.3% indica que cuentan con apoyo logístico y que el plan operativo sufrió variaciones, y solo el 6.7% revela que el plan estratégico actual es regular para el cumplimiento de las actividades y el logro de objetivos. En ese entender más del 70% de los trabajadores administrativos indican que tienen conocimiento de la actual planificación en la Municipalidad Provincial de Cutervo.

Tabla 9. La gestión administrativa medida desde la organización

Dimensión Organización	Conocimiento		Consideración							
	SI	NO	Muy bueno		Bueno		Regular		Deficiente	
			F	% Válido	F	% Válido	F	% Válido	F	% Válido
¿La estructura orgánica de la municipalidad permite la obtención de mejores niveles de eficacia y eficiencia en la gestión administrativa?, ¿Cómo lo considera?	78.3 %	21.7 %	4	6.7%	40	66.7 %	16	26.7 %		0.0%
Cree Ud. ¿Que la asignación de puestos está establecida con el fin del logro de objetivos de la municipalidad?, ¿Cómo lo considera?	68.3 %	31.7 %	4	6.7%	38	63.3 %	18	30.0 %		0.0%
¿La asignación de puestos es dada acorde a las funciones y competencias de cada trabajador administrativo?, ¿Cómo lo considera?	73.3 %	26.7 %		0.0%	38	63.3 %	20	33.3 %	2	3.3%
Ud. ¿Está de acuerdo con que la municipalidad realice la distribución de cargos acorde a los conocimientos, habilidades y actitudes de los trabajadores?, ¿Cómo lo considera?	96.7 %	3.3%		0.0%	40	66.7 %	20	33.3 %		0.0%
Cree Ud. ¿Que la implementación de los procesos operativos logra optimizar el funcionamiento interno de la municipalidad?, ¿Cómo lo considera?	98.3 %	1.7%	6	10%	30	50.0 %	24	40.0 %		0.0%
¿La organización de procesos operativos está diseñado acorde a las necesidades del personal administrativo de la municipalidad?, ¿Cómo lo considera?	100%	0.0%		0.0%	44	73.3 %	16	26.7 %		0.0%

Fuente: Elaboración propia en base al recojo de información en campo, F= frecuencia

Gráfico 3. La gestión administrativa medida desde la organización



Fuente: Elaboración propia en base al recojo de información en campo.

Comentario:

En la tabla 9 podemos observar que 10% de trabajadores mencionan que es muy buena la implementación de los procesos operativos, el 73.3% indica que los procesos operativos están diseñados acorde a las necesidades del trabajador, el 63.3% menciona que la asignación de puestos es establecida por las funciones, competencias y logros. Así mismo el 66.7% del personal indica que la estructura orgánica de la municipalidad permite lograr mejores niveles de

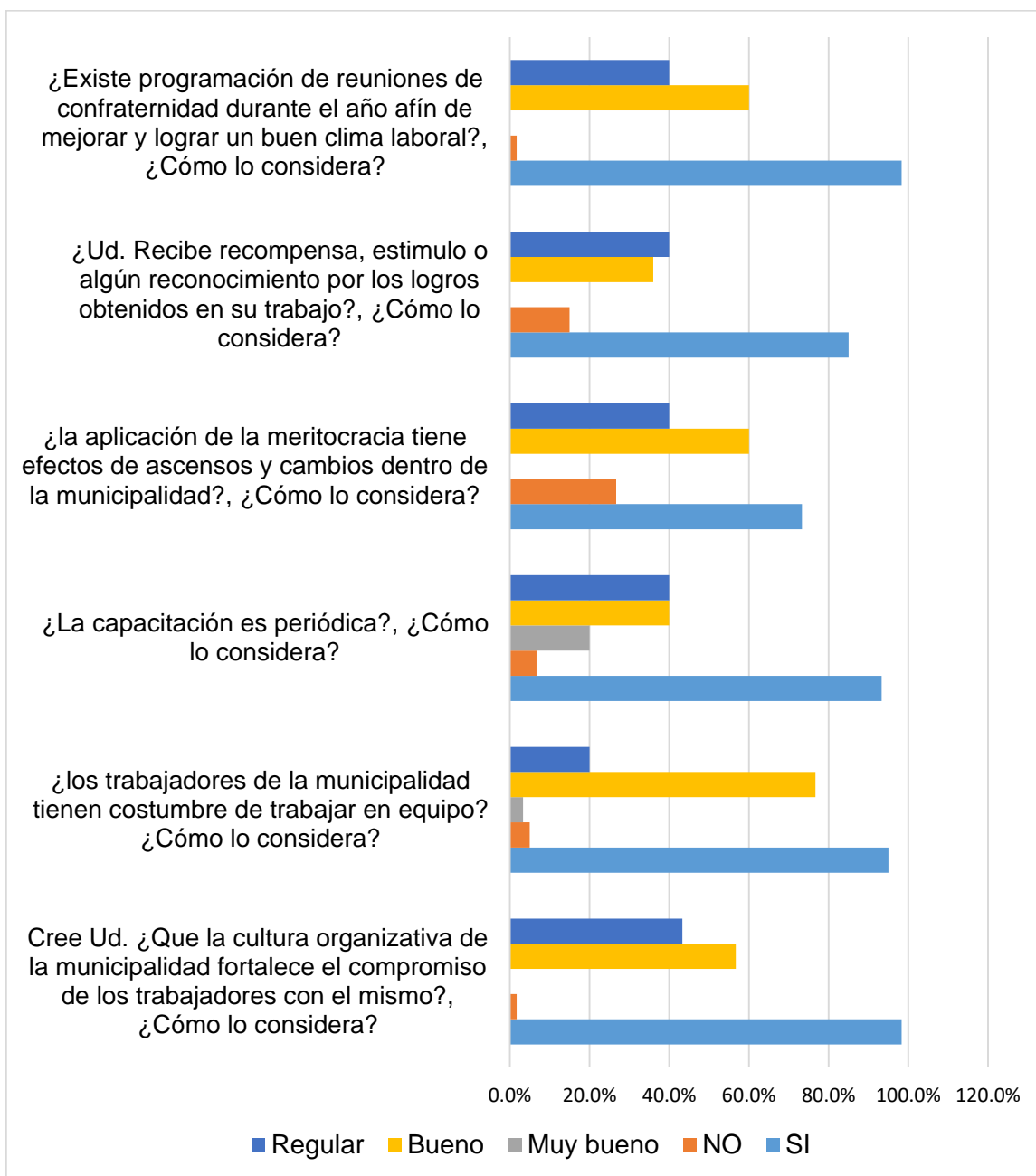
eficacia en su gestión. Y solo el 3.3% relata que la asignación de puestos es deficiente. Del mismo modo se puede acotar que más del 68.3% de los trabajadores administrativos conocen los procedimientos de la organización que tiene la municipalidad.

Tabla 10. La gestión administrativa medida desde la Dirección

Dimensión	Conocimiento		Consideración					
	SI	NO	Muy bueno		Bueno		Regular	
			F	% Válido	F	% Válido	F	% Válido
Cree Ud. ¿Que la cultura organizativa de la municipalidad fortalece el compromiso de los trabajadores con el mismo?, ¿Cómo lo considera?	98.3 %	1.7%		0.0%	34	56.7 %	26	43.3 %
¿los trabajadores de la municipalidad tienen costumbre de trabajar en equipo? ¿Cómo lo considera?	95.0 %	5.0%	2	3.3%	46	76.7 %	12	20.0 %
¿La capacitación es periódica?, ¿Cómo lo considera?	93.3 %	6.7%	12	20.0 %	24	40.0 %	24	40.0 %
¿la aplicación de la meritocracia tiene efectos de ascensos y cambios dentro de la municipalidad?, ¿Cómo lo considera?	73.3 %	26.7 %		0.0%	36	60.0 %	24	40.0 %
¿Ud. Recibe recompensa, estímulo o algún reconocimiento por los logros obtenidos en su trabajo?, ¿Cómo lo considera?	85.0 %	15.0 %		0.0%	36	36.0 %	24	40.0 %
¿Existe programación de reuniones de confraternidad durante el año afin de mejorar y lograr un buen clima laboral?, ¿Cómo lo considera?	98.3 %	1.7%		0.0%	36	60.0 %	24	40.0 %

Fuente: Elaboración propia en base al recojo de información en campo, F= frecuencia

Gráfico 4. La gestión administrativa medida desde la Dirección



Fuente: Elaboración propia en base al recojo de información en campo.

Comentario:

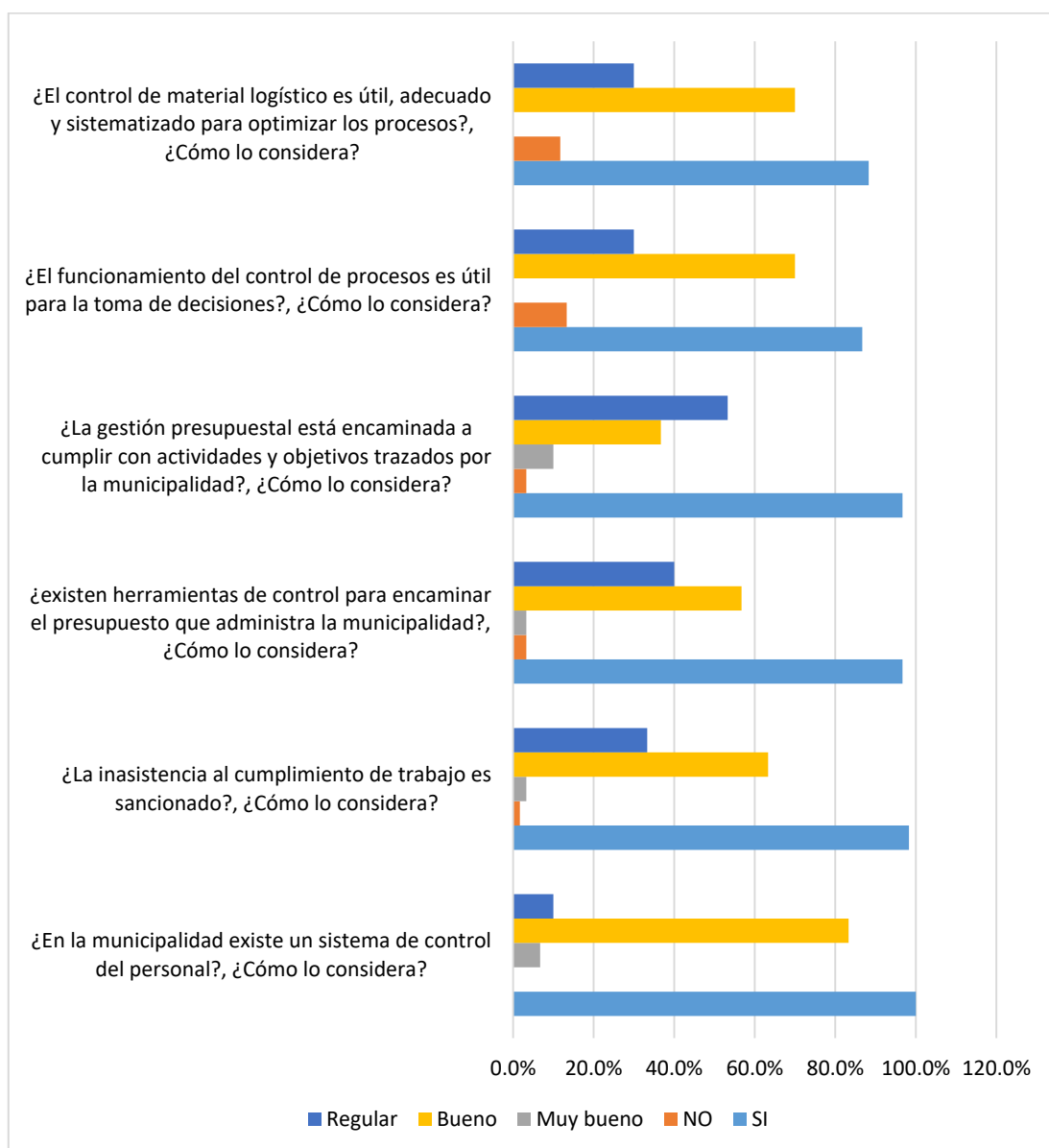
La Tabla 10 muestra que el 20% de los trabajadores considera que la capacitación es periódica y esta es muy buena, el 60% indica que la aplicación de meritocracia y las reuniones de confraternidad con buenas, así mismo resalta que el 76.7% de trabajadores consideran como bueno la costumbre de trabajar en equipo así mismo aclaran que este si es tomado en cuenta dentro de la dirección de la municipalidad. Mas del 73.3% indica que si tiene conocimiento del funcionamiento de la gestión administrativa desde la dirección.

Tabla 11. La gestión administrativa medida desde el Control

Dimensión Control	Conocimiento		Consideración					
	SI	NO	Muy bueno		Bueno		Regular	
			F	% Válido	F	% Válido	F	% Válido
¿En la municipalidad existe un sistema de control del personal?, ¿Cómo lo considera?	100%	0.0%	4	6.7%	50	83.3%	6	10.0%
¿La inasistencia al cumplimiento de trabajo es sancionado?, ¿Cómo lo considera?	98.3%	1.7%	2	3.3%	38	63.3%	20	33.3%
¿existen herramientas de control para encaminar el presupuesto que administra la municipalidad?, ¿Cómo lo considera?	96.7%	3.3%	2	3.3%	34	56.7%	24	40.0%
¿La gestión presupuestal está encaminada a cumplir con actividades y objetivos trazados por la municipalidad?, ¿Cómo lo considera?	96.7%	3.3%	6	10.0%	22	36.7%	32	53.3%
¿El funcionamiento del control de procesos es útil para la toma de decisiones?, ¿Cómo lo considera?	86.7%	13.3%		0.0%	42	70.0%	18	30.0%
¿El control de material logístico es útil, adecuado y sistematizado para optimizar los procesos?, ¿Cómo lo considera?	88.3%	11.7%		0.0%	42	70.0%	18	30.0%

Fuente: Elaboración propia en base al recojo de información en campo, F= frecuencia

Gráfico 5. La gestión administrativa medida desde el Control



Fuente: Elaboración propia en base al recojo de información en campo.

Comentario:

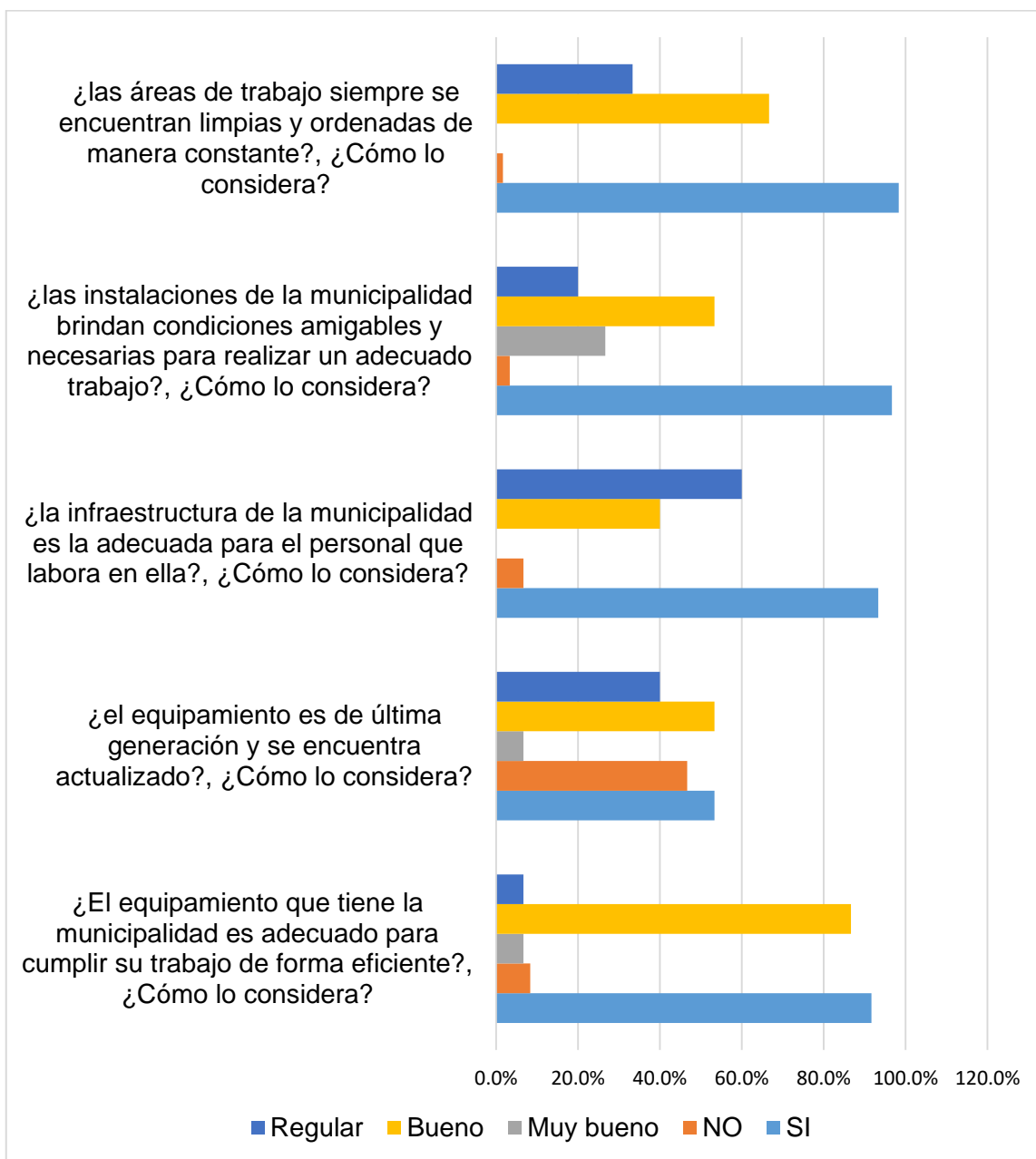
En la tabla 11 se observa que hay 83.3% de trabajadores que indican que la municipalidad si cuenta con un sistema de control de personal y este a la vez es bueno, así mismo resaltan que el 70 % de trabajadores cuentan con un adecuado control de material logístico para un eficiente control de procesos. Solo el 3.3% de trabajadores indican que la inasistencia es sancionada y que el control de herramientas de control encamina la administración de presupuesto. El 53.3% mencionan que existe una gestión de presupuesto encaminada así mismo este es de conocimiento público a un 96.7%.

Tabla 12. La calidad de servicio medido desde los elementos físicos

Dimensión Elementos físicos	Conocimiento		Consideración					
	SI	NO	Muy bueno		Bueno		Regular	
			F	% Válido	F	% Válido	F	% Válido
¿El equipamiento que tiene la municipalidad es adecuado para cumplir su trabajo de forma eficiente?, ¿Cómo lo considera?	91.67%	8.33%	4	6.67%	52	86.67%	4	6.67%
¿el equipamiento es de última generación y se encuentra actualizado?, ¿Cómo lo considera?	53.33%	46.67%	4	6.67%	32	53.33%	24	40.00%
¿la infraestructura de la municipalidad es la adecuada para el personal que labora en ella?, ¿Cómo lo considera?	93.33%	6.67%		0.00%	24	40.00%	36	60.00%
¿las instalaciones de la municipalidad brindan condiciones amigables y necesarias para realizar un adecuado trabajo?, ¿Cómo lo considera?	96.67%	3.33%	16	26.67%	32	53.33%	12	20.00%
¿las áreas de trabajo siempre se encuentran limpias y ordenadas de manera constante?, ¿Cómo lo considera?	98.33%	1.67%		0.00%	40	66.67%	20	33.33%

Fuente: Elaboración propia en base al recojo de información en campo, F= frecuencia

Gráfico 6. La calidad de servicio medido desde los elementos físicos



Fuente: Elaboración propia en base al recojo de información en campo.

Comentario:

En la 12 se observa que el 26.7% de trabajadores administrativos mencionan que las instalaciones de la municipalidad brindar condiciones amigables para realizar su trabajo y que si tienen conocimiento a un 96.7%, el 86.7% menciona que el equipamiento con el que cuenta la municipalidad es adecuado de igual forma el 53.3% de trabajadores indican que el equipamiento y las instalaciones son adecuadas. Realizando una síntesis de los resultados mas del 53.3% de

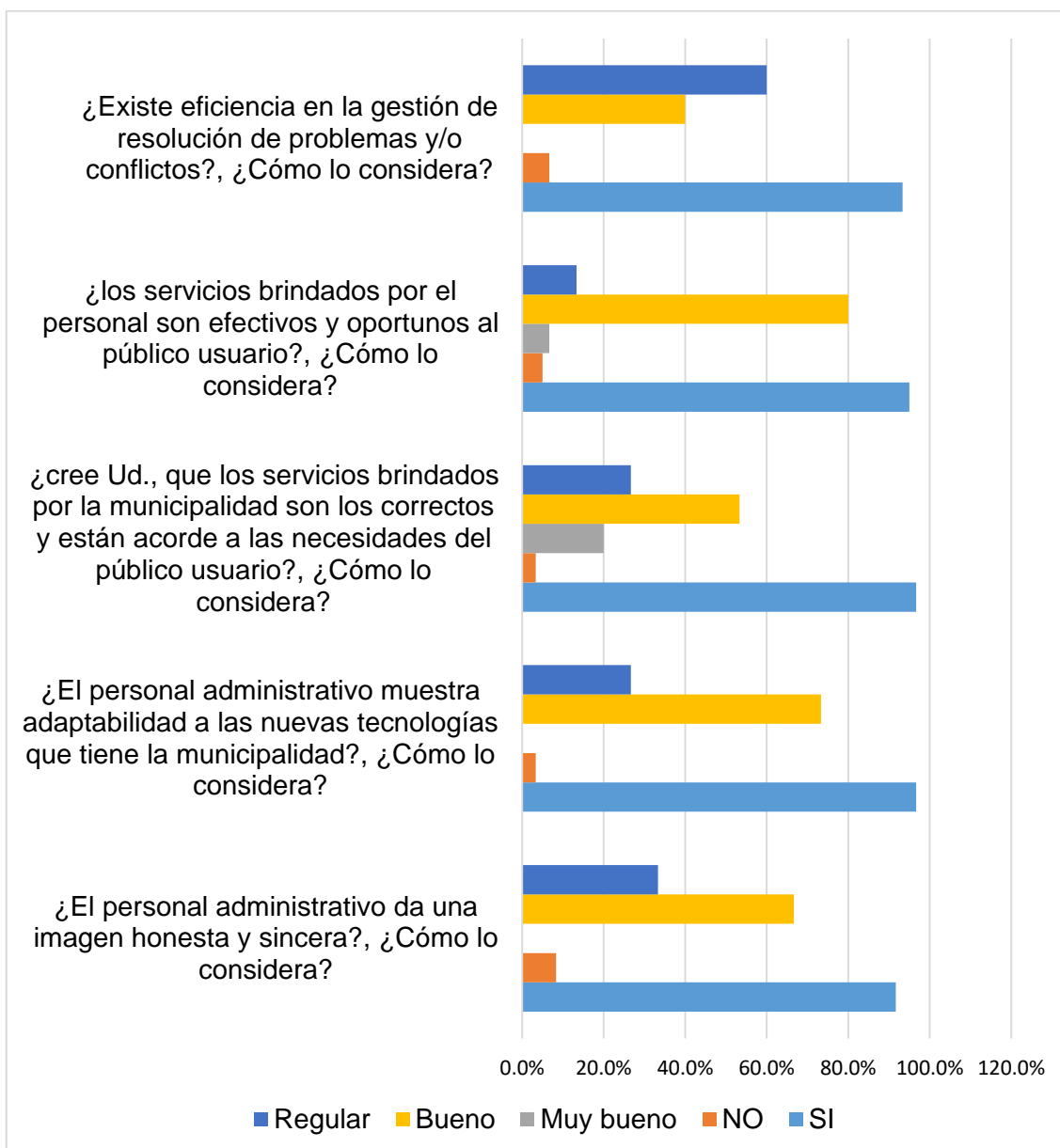
trabajadores indican que si tienen conocimiento de los elementos físicos con los que cuenta la municipalidad.

Tabla 13. La calidad de servicio medido desde la confiabilidad

Dimensión confiabilidad	Conocimiento		Consideración					
	SI	NO	Muy bueno		Bueno		Regular	
			F	% Válido	F	% Válido	F	% Válido
¿El personal administrativo da una imagen honesta y sincera?, ¿Cómo lo considera?	91.67%	8.33%		0.00%	40	66.67%	20	33.33%
¿El personal administrativo muestra adaptabilidad a las nuevas tecnologías que tiene la municipalidad?, ¿Cómo lo considera?	96.67%	3.33%		0.00%	44	73.33%	16	26.67%
¿cree Ud., que los servicios brindados por la municipalidad son los correctos y están acorde a las necesidades del público usuario?, ¿Cómo lo considera?	96.67%	3.33%	12	20.00%	32	53.33%	16	26.67%
¿los servicios brindados por el personal son efectivos y oportunos al público usuario?, ¿Cómo lo considera?	95.00%	5.00%	4	6.67%	48	80.00%	8	13.33%
¿Existe eficiencia en la gestión de resolución de problemas y/o conflictos?, ¿Cómo lo considera?	93.33%	6.67%		0.00%	24	40.00%	36	60.00%

Fuente: Elaboración propia en base al recojo de información en campo, F= frecuencia

Gráfico 7. La calidad de servicio medido desde la confiabilidad



Fuente: Elaboración propia en base al recojo de información en campo.

Comentario:

La tabla 13 muestra valores respecto a la confiabilidad que da la municipalidad hacia la población donde el 20% indica que es muy bueno los servicios brindados por la municipalidad, el 73.3% menciona que es bueno y una minoría del 13.3% menciona que es regular el servicio brindado, sin embargo el 80% de trabajadores indican que los servicios brindados por el persona hacia el usuario es efectivo y oportuno, del mismo modo mas del 91./% de trabajadores indican que si tienen conocimiento de la imagen que muestra la municipalidad como

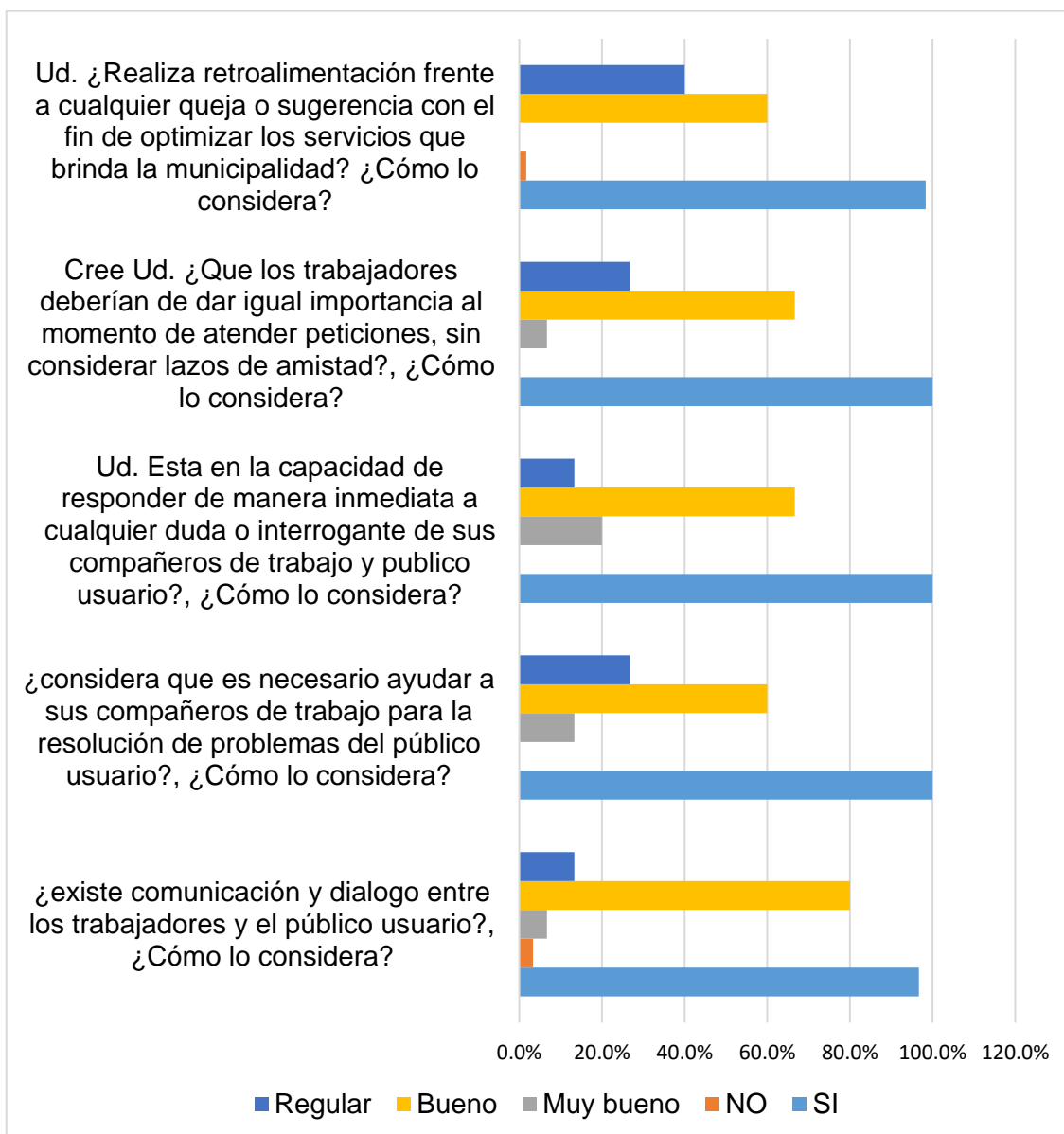
institución, así mismo este es eficiente en su gestión hacia la resolución de problemas en un 93.3%

Tabla 14. La calidad de servicio medido desde la capacidad de contestación

Dimensión	Conocimiento		Consideración					
	SI	NO	Muy bueno		Bueno		Regular	
			F	% Válido	F	% Válido	F	% Válido
¿existe comunicación y dialogo entre los trabajadores y el público usuario?, ¿Cómo lo considera?	96.67 %	3.33 %	4	6.67%	48	80.00 %	8	13.33 %
¿considera que es necesario ayudar a sus compañeros de trabajo para la resolución de problemas del público usuario?, ¿Cómo lo considera?	100%	0.00 %	8	13.33%	36	60.00 %	16	26.67 %
Ud. Esta en la capacidad de responder de manera inmediata a cualquier duda o interrogante de sus compañeros de trabajo y publico usuario?, ¿Cómo lo considera?	100%	0.00 %	12	20.00%	40	66.67 %	8	13.33 %
Cree Ud. ¿Que los trabajadores deberían de dar igual importancia al momento de atender peticiones, sin considerar lazos de amistad?, ¿Cómo lo considera?	100%	0.00 %	4	6.67%	40	66.67 %	16	26.67 %
Ud. ¿Realiza retroalimentación frente a cualquier queja o sugerencia con el fin de optimizar los servicios que brinda la municipalidad? ¿Cómo lo considera?	98.33 %	1.67 %		0.00%	36	60.00 %	24	40.00 %

Fuente: Elaboración propia en base al recojo de información en campo, F= frecuencia

Gráfico 8. La calidad de servicio medido desde la capacidad de contestación



Fuente: Elaboración propia en base al recojo de información en campo.

Comentario:

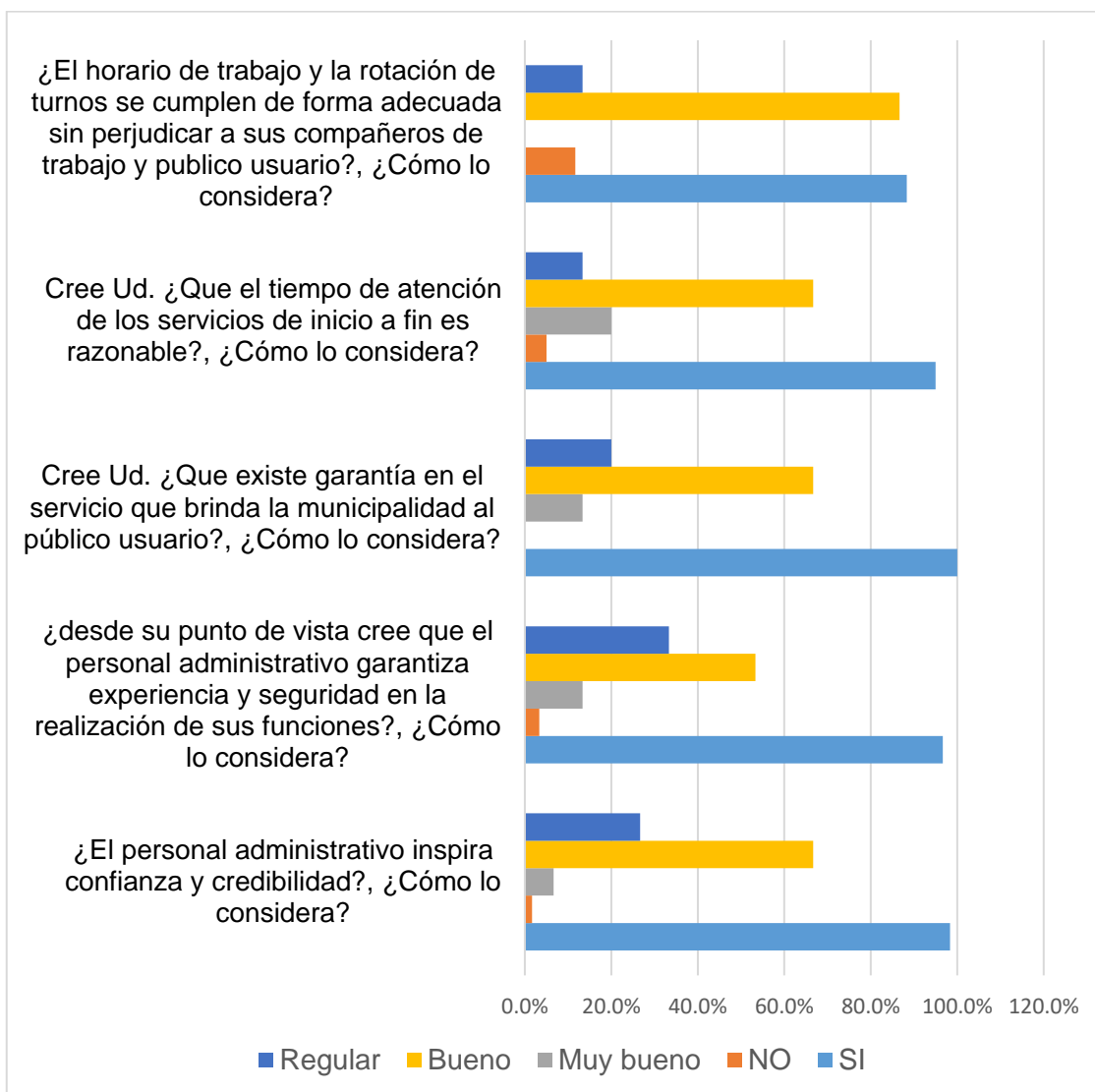
La tabla 14 muestra los resultados de la capacidad de contestación que brinda la municipalidad hacia los usuarios, un 20% indica que la capacidad de responder y atender peticiones de manera inmediata es muy buena, el 80% indica que existe dialogo y comunicación y este a la vez es bueno, y mas del 60% de trabajadores resaltan que la capacidad de respuesta y retroalimentación frente a quejas y/o sugerencias es buena. Así mismo el 100% de trabajadores indican que consideran que los trabajadores tienen conocimiento del procedimiento adecuado para poder responder al público usuario.

Tabla 15. La calidad de servicio medido desde la seguridad y garantía

Dimensión	Conocimiento		Consideración					
	SI	NO	Muy bueno		Bueno		Regular	
			F	% Válido	F	% Válido	F	% Válido
¿El personal administrativo inspira confianza y credibilidad?, ¿Cómo lo considera?	98.33%	1.67%	4	6.67%	40	66.67%	16	26.67%
¿desde su punto de vista cree que el personal administrativo garantiza experiencia y seguridad en la realización de sus funciones?, ¿Cómo lo considera?	96.67%	3.33%	8	13.33%	32	53.33%	20	33.33%
Cree Ud. ¿Que existe garantía en el servicio que brinda la municipalidad al público usuario?, ¿Cómo lo considera?	100%	0.00%	8	13.33%	40	66.67%	12	20.00%
Cree Ud. ¿Que el tiempo de atención de los servicios de inicio a fin es razonable?, ¿Cómo lo considera?	95.00%	5.00%	12	20.00%	40	66.67%	8	13.33%
¿El horario de trabajo y la rotación de turnos se cumplen de forma adecuada sin perjudicar a sus compañeros de trabajo y publico usuario?, ¿Cómo lo considera?	88.33%	11.67%		0.00%	52	86.67%	8	13.33%

Fuente: Elaboración propia en base al recojo de información en campo, F= frecuencia

Gráfico 9. La calidad de servicio medido desde la seguridad y garantía



Fuente: Elaboración propia en base al recojo de información en campo.

Comentario:

La tabla 15 muestra la seguridad y garantía que ofrece la municipalidad el 20% indica que el tiempo de atención de los servicios de inicio a fin es razonable, así mismo mas del 53.3% menciona que el personal administrativo garantiza experiencia y seguridad en la realización de sus funciones, el 13.3% de trabajadores indican que es regular la seguridad brindada, el 66.7% del personal inspira confianza y credibilidad en el trabajo con una calificación de bueno y más del 88.3% de trabajadores de la municipalidad muestra conocimiento de la seguridad que deben brindar y de la garantía que ofrecen al brindar un servicio a la población usuaria.

4.3. Análisis inferencial

4.3.1. Determinar la relación que tiene la gestión administrativa medida desde la planificación con la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Cutervo.

Ho: el nivel de relación que tiene la gestión administrativa medida desde la planificación con la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Cutervo no es significativa

Ha: el nivel de relación que tiene la gestión administrativa medida desde la planificación con la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Cutervo es significativa

Tabla 16. Prueba no paramétrica Chi-Cuadrado para determinar la relación entre la planificación con la calidad de servicio que brinda la Municipalidad de Cutervo

Planificación_Calidad	
Chi-cuadrado	11,435 ^a
gl	3
Sig. asintótica	,014

a. 10 casillas (100,0%) han esperado frecuencias menores que 5. La frecuencia mínima de casilla esperada es 2,2.

Fuente: Elaboración propia, datos procesados con SPSS. V22.0

El nivel de significancia de $\alpha = 0.05$, a un 95% de confiabilidad la Chi cuadrado es:

$$\chi_t^2 = \chi_{gl,0.05}^2 = \chi_{3;0.05}^2 = 7,815$$

Como la $X^2c = 11.435 > X^2t = 7.815$ Entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna a un 95% de confianza es decir que ambas variables son dependientes una de la otra.

4.3.2. Determinar la relación que tiene la gestión administrativa medida desde la organización con la calidad del servicio de la Municipalidad Provincial de Cutervo.

Ho: el nivel de relación que tiene la gestión administrativa medida desde la organización con la calidad del servicio de la Municipalidad Provincial de Cutervo no es significativa

Ha: el nivel de relación que tiene la gestión administrativa medida desde la organización con la calidad del servicio de la Municipalidad Provincial de Cutervo es significativa

Tabla 17. Prueba no paramétrica Chi-Cuadrado para determinar la relación entre la organización con la calidad de servicio que brinda la Municipalidad de Cutervo

Organización_Calidad	
Chi-cuadrado	16,132 ^a
gl	8
Sig. asintótica	,010

a. 11 casillas (100,0%) han esperado frecuencias menores que 5. La frecuencia mínima de casilla esperada es 2,0.

Fuente: Elaboración propia, datos procesados con SPSS. V22.0

El nivel de significancia de $\alpha = 0.05$, al 95% de confianza. El valor la Chi cuadrado es:

$$\chi_t^2 = \chi_{gl,0.05}^2 = \chi_{8;0.05}^2 = 15,507$$

Como la $X^2c = 16.132 > X^2t = 15.507$ Entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, ambas variables son dependientes y se comprueba que existe relación entre ellas.

4.3.3. Determinar la relación que tiene la gestión administrativa medida desde la dirección con la calidad del servicio de la Municipalidad Provincial de Cutervo.

Ho: el nivel de relación que tiene la gestión administrativa medida desde la dirección con la calidad del servicio de la Municipalidad Provincial de Cutervo no es significativa

Ha: el nivel de relación que tiene la gestión administrativa medida desde la dirección con la calidad del servicio de la Municipalidad Provincial de Cutervo es significativa

Tabla 18. Prueba no paramétrica Chi-Cuadrado para determinar la relación entre la dirección con la calidad de servicio que brinda la Municipalidad de Cutervo

Dirección_Calidad	
Chi-cuadrado	23,544
gl	9
Sig. asintótica	,014

a. 10 casillas (100,0%) han esperado frecuencias menores que 5. La frecuencia mínima de casilla esperada es 2,2.

Fuente: Elaboración propia, datos procesados con SPSS. V22.0

El nivel de significancia de $\alpha = 0.05$, El valor en la tabla estadística de Chi cuadrado es:

$$\chi_t^2 = \chi_{gl,0.05}^2 = \chi_{9;0.05}^2 = 16.919$$

Como la $X^2c = 23.544 > X^2t = 16.919$ por lo tanto Entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna a un 95% de confianza es decir que ambas variables son dependientes y se comprueba que existe relación entre ellas.

4.3.4. Determinar la relación que tiene la gestión administrativa medida desde el control con la calidad del servicio de la Municipalidad Provincial de Cutervo.

Ho: el nivel de relación que tiene la gestión administrativa medida desde el control con la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Cutervo no es significativa

Ha: el nivel de relación que tiene la gestión administrativa medida desde el control con la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Cutervo es significativa

Tabla 19. Prueba no paramétrica Chi-Cuadrado para determinar la relación entre el control con la calidad de servicio que brinda la Municipalidad de Cutervo

Control_Calidad	
Chi-cuadrado	24,100 ^a
gl	8
Sig. asintótica	,000

a. 9 casillas (100,0%) han esperado frecuencias menores que 5. La frecuencia mínima de casilla esperada es 2,4.

Fuente: Elaboración propia, datos procesados con SPSS. V22.0

El nivel de significancia de $\alpha = 0.05$, El valor en la tabla estadística de Chi cuadrado es:

$$\chi_t^2 = \chi_{gl,0.05}^2 = \chi_{8;0.05}^2 = 15.507$$

Como la $X^2c = 24.100 > X^2t = 15.507$ Entonces se acepta la hipótesis alterna a un 95% de confianza comprobando la relación que existe entre ambas variables y así afirmando la dependencia de las variables.

V. DISCUSIÓN

La investigación pretende responder al objetivo planteado que es. Determinar la relación entre la gestión administrativa con la calidad del servicio de la Municipalidad Provincial de Cutervo, Cajamarca 2021. Donde se comprobó que existe una relación significativa entre ambas variables, datos que sirven para poder hacer comparaciones y discrepancias con estudios similares al tema, el estadístico de prueba no paramétrica determino a un nivel de significancia de $\alpha = 0.05$ que se acepta la hipótesis alterna. En ese entender vale destacar que existe un 67% de trabajadores en condición de locación de servicios.

según (Begazo, 2006) la condición laboral de muchos trabajadores definen el desempeño y rendimiento tanto dentro y fuera de la institución, existen casos donde mientras la condición laboral no sea permanente los trabajadores buscan elevar sus conocimientos para lograr una estabilidad, sin embargo cuando un empleado tiene la condición laboral permanente como es el caso de este estudio que existe un 15% de trabajadores nombrados difícilmente estos buscan capacitación de manera voluntaria.

Según (Hurtado, 2008) la condición laboral de permanencia dentro de una institución responde de manera negativa en su desenvolvimiento y dentro de esta existe un factor de desentendimiento y poco empeño en seguir capacitándose y logrando mejores competencias. Sin embargo, depende mucho de las instituciones de organizar capacitaciones y retroalimentaciones para que este personal se encuentre capacitado y apto para realizar funciones pertinentes en su área a la vez estas deben ser constantes y necesarias.

En la Municipalidad de Cutervo los trabajadores tienen capacitación periódica sin discriminación por la condición laboral que llevan. El 93.3% tiene conocimiento de estas retroalimentaciones que se da, así mismo el 40% de trabajadores consideran que estas capacitaciones son buenas de igual forma estos están de acuerdo que exista la meritocracia para lograr un ascenso o un cambio dentro de sus labores. Tomando este aspecto (Villalba, 2013) aclara que es necesario la existencia de reconocer el desempeño laboral, implementar acciones para que exista un exitoso clima laboral, implementar un área o sistema de reconocimientos y estímulos al personal. Así mismo las instituciones deben de

tener un cronograma o programación para ejecutar estas acciones con un fin positivo de acuerdo a la misión y visión de las organizaciones.

En el estudio realizado por (Dulanto, 2019) menciona que existe correlación entre sus variables y estas tienen una significación del 95% de confianza, del mismo modo resulta que el modelo utilizado por la municipalidad es la adecuada ya que el servicio al cliente es relativamente bueno y este es determinada mediante la queja del cliente lo cual es reducido, así mismo indican que el servicio que reciben los usuarios es el correcto ya que los planes implementados en su gestión es controlado por medio del área administrativa, de forma similar ocurre en esta investigación, donde los servicios que presta la municipalidad de Cutervo es directamente controlado por el área administrativa y este es el que se encarga de controlar los lineamientos de atención y las necesidades tanto interna como externa. Los planes implementados tales como estratégico, operativo, mantenimiento y logístico son relativamente buenos ya que más del 50% lo considera como bueno y un promedio del 10% lo considera como muy bueno. Estos planes son de conocimiento general por todo el personal que labora en el área administrativa, los mismos que son de consideración para realizar sus funciones eficientemente.

En lo que respecta a la organización de la institución la municipalidad de Cutervo permite asignar puestos de labores y funciones de las mismas de acuerdo a las competencias que los trabajadores muestran los mismos que deben ser actualizados, cada trabajador tiene conocimiento de estos y más del 50% considera que su implementación es buena así misma esta debe ser optimizada acorde a las necesidades de la institución. Según lo planteado por (Berry, Bennet, & Brown, 1989) comenta que una institución debe reconocer el gran aporte humano que da un trabajador en desarrollar sus habilidades para lograr la organización que esta necesita.

El sistema de control de la municipalidad encamina la administración y sus procesos estos son útiles para la toma de decisiones, el sistema de gestión proporciona un óptimo proceso con el fin de encaminar las actividades de acuerdo al sistema manejado dentro de la institución, más del 90% de los trabajadores tienen conocimiento del sistema de control implementado dentro de

la municipalidad. El 83.3% considera que estos procedimientos son buenos y el 70% indica que su funcionamiento y control es logísticamente controlado por otro lado (Castilla, 2003) aporta al tema de control donde resalta que son necesarias la implementación de tecnología adecuada reciente y actualizada porque estas tecnologías hacen que el control del personal sea eficiente y se pueda eliminar o resumir sistemas de control pasados que solo son burocráticos y retardan los procesos.

Los elementos físicos tales como equipamiento, infraestructura e instalaciones de las áreas de trabajo son consideradas como adecuadas y los trabajadores tienen conocimiento de que estos están dispuestas para que puedan ser de utilización adecuadas así mismo más del 50% considera que estos son buenos para realizar sus labores, en cuanto a la confiabilidad el personal administrativo resalta que más del 90% tiene conocimiento sobre como brindar los servicios haciendo que los usuarios muestren confianza y a la vez estos se den de forma oportuna evitando conflictos y tiempos de espera, así mismo estos resultados son considerados como buenos a un 80% de confiabilidad.

La capacidad de contestación es dada de manera oportuna existiendo comunicación amena entre el público usuario y los trabajadores, la retroalimentación es clave para poder optimizar los servicios dentro de la institución. Tomando en cuenta que los usuarios siempre esperan una experiencia positiva sumada a esta la seguridad en los resultados que buscan, el 100% de trabajadores tienen conocimiento que brindar un servicio con garantía mejora la imagen de la municipalidad y de la mano busca una adecuada atención sin perjudicar a los usuarios. Considerando lo dicho por (Toral & Zeta, 2016) cuando en un servicio brindado o recibido media la seguridad esta siempre será confiable, recomendada y garantizada.

VI. CONCLUSIONES

1. En relación al objetivo general la prueba no paramétrica chi-cuadrado demuestra a un nivel de significancia de $\alpha = 0.05$ se demuestra que los datos procesados utilizados en el estudio de correlación son: $X_t^2 = X_{gl,0.05}^2 = X_{7,0.05}^2 = 14.067$; la $X^2c = 26.171 > X^2t = 14.067$, donde se acepta la hipótesis alterna de dependencia existiendo una relación entre las variables gestión administrativa y calidad de servicio a un nivel de confianza del 95%.
2. Respecto al primer objetivo específico se determina la relación existente entre las variables de estudio donde a un 95% de confianza se mide la prueba no paramétrica chi cuadrado donde a $X^2c = 11.435 > X^2t = 7.815$ por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna donde hallamos significancia entre la relación de las variables las mismas que son corroboradas por los trabajadores de la Municipalidad que indican que la planificación es buena, eficiente y a la vez estas son de conocimiento por los trabajadores y cumplidas por los mismos con el fin de tener mejor desempeño y rendimiento dentro de su área de trabajo.
3. Tomando el segundo objetivo específico, donde el nivel de significancia es de $\alpha = 0.05$, por lo tanto, la X calculada es mayor a la X tabulada $X^2c = 16.132 > X^2t = 15.507$ donde demuestra que se rechaza la hipótesis nula de independencia y se acepta la alterna de relación. Medida desde la organización los trabajadores administrativos indican que la municipalidad tiene implementadas los procesos administrativos de manera organizada y está a la vez es diseñado acorde a las necesidades del personal y de la población usuaria.
4. Respecto al tercero objetivo específico medido desde la dirección resulta que a un 95% de confianza la prueba no paramétrica chi cuadrado es $X^2c = 23.544 > X^2t = 16.919$ por lo tanto se acepta la hipótesis alterna y está a la vez es considerada buena , tomando en cuenta que la dirección es primordial dentro de una organización en la municipalidad resulta ser útil ya que este toma énfasis en la aplicación de capacitación, programación de estímulos y para una mejora en el clima laboral se brinda reconocimientos, a la vez reconoce la meritocracia de los empleados.

5. el cuarto objetivo específico demuestra que existe relación entre la variable gestión administrativa con la calidad de servicio que brinda la municipalidad provincial de Cutervo donde los resultados de la prueba no paramétrica es $X^2_c = 24.100 > X^2_t = 15.507$ comprobando así la aceptación de la hipótesis alterna a un 95% de confianza y a la vez esta relación encamine el funcionamiento ordenado de la logística interna, de la sistematización adecuada de los procesos y de la optimización de las actividades para que los procesos sean útiles y serviciales para la toma de decisiones.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda que el trámite administrativo no sea muy burocrático, ya que son muy tediosos, a veces hasta innecesarios generando demora en los trámites administrativos en la municipalidad.
2. Se sugiere que no haya mucha rotación de personal administrativo porque genera deficiencia en la calidad de servicio de la municipalidad provincial de Cutervo.
3. Se recomienda contar con personal idóneo, que tengan conocimiento en el sector público, para brindar mejor calidad de servicio a la población.
4. Se sugiere municipalidad provincial de Cutervo que cambien su reglamento interno con una adecuada prestación de servicios orientado a mejorar los niveles de vida de los ciudadanos.
5. Se sugiere que las capacitaciones y retroalimentación del personal sea periódica y acorde a la realidad de la municipalidad.

REFERENCIAS

- Aliaga, F. (2010). *Administración pública en las sub alcaldías Municipales de la ciudad de el Alto (2000 – 2004)*. La Paz, Bolivia: Universidad Mayor de San Andres.
- Basantes, s. (2014). *Modelo de gestión administrativa y la calidad en el servicio al cliente en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato*. Ambato, Ecuador: Universidad Tecnica de Ambato.
- Begazo, J. (2006). *¿Como medimos el servicio? Gestion en el Tercer milenio*.
- Bermejo, S., & Maquera, Y. (2010). *Seminario de tesis universitaria*. Puno, Peru: Biblioteca Nacional del Perú N°2010-04646.
- Berry, L., Bennet, D., & Brown, C. (1989). *Calidad de servicio*. Madrid, España: Díaz de Santos, S. A.
- Calero, J. (2016). *Gestión administrativa y calidad de los servicios en la municipalidad provincial de Huaral en el año 2015*. Huacho, Peru: Universidad Catolica los Angeles Chimbote.
- Campos, H., & Loza, O. (2011). *Incidencia de la gestión administrativa de la biblioteca Municipal Pedro Moncayo de la ciudad de Ibarra en mejora de calidad de servicio y atención de los usuarios en el año 2011* . Ibarra, Ecuador: Universidad Tecnica del Norte.
- Castilla, C. (2003). *Implicaciones de las tecnologías de información en la gestión del sistema empresa*. Madrid: Tesis doctoral. Universidad Complutense de Madrid.
- Chiavenato, I. (2002). *Administración en los nuevos*. McGraw Hill.
- Dulanto, K. (2019). *Gestión administrativa y la calidad de servicio de la municipalidad distrital de chancay, periodo 2018*. Huacho, Perú: Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Facultad de ciencias empresariales.

- Fayol, H. (1984). *Administración industrial y general*. Barcelona: Ateneo.
- Hernandez, H. (2011). *La gestión empresarial, un enfoque del siglo XX, desde las teorías administrativas científica, funcional, burocrática y relaciones humanas*. Escenarios Vol. 9, Nº 1, 38-51.
- Hernandez, R., Fernandez, C., & baptista, P. (2006). *Metodología de la investigación*. Mexico: 4ta edición.
- Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Hurtado, d. (2008). *Principios de la administración*. Colombia: Instituto Tecnológico Metropolitano.
- Ivancevich, J., Lorenzi, P., Skinner, S., & Crosby, P. (1995). *Gestión Calidad y competitividad*. España, Madrid: IRWIN.
- Lopez, c. (2019). *Gestión administrativa y la calidad de servicios de tecnología de información en las instituciones del sector público del distrito de Tarapoto*. Tarapoto, Peru: Universidad Nacional de San Martin.
- Loza, M. (2016). *La gestión administrativa y la calidad de los servicios en el gobierno autónomo descentralizado del Cantón Mera*. Puyo, Ecuador: Universidad Racional Autonoma de los andes "Un Andes".
- Merchan, V. (2017). *Evaluación de la calidad de gobierno de tecnologías y sistemas de información basada en valor*. La Plata: Universidad Nacional de la Plata, Tesis doctoral.
- Mora, C. (2011). *La calidad del servicio y la satisfaccion del consumidor*. São Paulo, Brasil: Universidad Nove de Julho, Revista Brasileira de Marketing, vol. 10, núm. 2, 146-162.
- Munch. (2010). *Administración, gestión organizacional, enfoques y procesos administrativos*. Perú.
- Quero, M. (2010). *Confiabilidad y coeficiente alpha de Cronbach*. Maracaibo, Venezuela: Telos, vol. 12, núm. 2, mayo-agosto, 2010, pp. 248-252.

- Rivas, L. (2007). *Mapa de las Teorías de la organización: Una orientación para empresas*. Gaceta Ideas_CONCYTEC, 35-67.
- Rojas, M. (2015). *Tipos de Investigación científica: Una simplificación de la complicada incoherente nomenclatura y clasificación*. Malaga, España: REDVET. Revista Electrónica de Veterinaria, vol. 16, núm. 1, 2015, pp. 1-14.
- Sanchez, J. (2017). *Gestión administrativa y calidad de servicio de la oficina principal del banco de la nación y su influencia en la fidelización de los usuarios en el periodo 2015*. Lima, Peru: Universidad Inca Garcilaso de la Vega.
- Terry, G. (2011). *Principios de administración*. Mexico: CECOSA, 4ta. ed.
- Terry, g., & Franklin, S. (2009). *Principios de Administración*. México: Grupo Editorial Patria.
- Toral, A., & Zeta, R. (2016). *Gestión administrativa y calidad de servicio en la área jurídica, social y administrativa, de la Universidad Nacional de Loja, Ecuador 2016*. Loja, Ecuador: Universidad Nacional de Loja.
- Villalba, C. (2013). *La calidad del servicio: un recorrido histórico conceptual, sus modelos mas representativos y su aplicacion en las universidades*. colombia: Universidad Nacional de Colombia.
- Zarate, G. (2019). *Gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Anco Huallo, Chincheros – Apurímac, 2019*. Andahuaylas, Peru: Universidad Nacional Jose Maria Arguedas.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio de la Municipalidad Provincial de Cutervo, Cajamarca 2021.

<i>Problema general</i>	<i>Objetivo general</i>	<i>Hipótesis general</i>	<i>Variables</i>	<i>Dimensiones</i>	<i>Técnicas de recolección de datos</i>	<i>Método de la investigación</i>
¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Cutervo, Cajamarca 2021?	Determinar la relación entre la gestión administrativa con la calidad del servicio de la Municipalidad Provincial de Cutervo, Cajamarca 2021	El grado de relación que tiene la gestión administrativa con la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Cutervo es significativo.	Variable (X) Gestión Administrativa	- Planificación	Técnica: Encuesta	Enfoque: Cuantitativo Tipo: Aplicada Diseño: - No experimental - De corte transversal Nivel: - Correlacional - descriptivo
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas		- Organización		
- ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa medida desde la planificación con la calidad del servicio de la Municipalidad Provincial de Cutervo? - ¿Cuál es la relación que tiene la gestión administrativa medida desde la organización con la calidad del servicio de la Municipalidad Provincial de Cutervo? - ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa medida desde la dirección con la calidad del servicio de la Municipalidad Provincial de Cutervo? - ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa medida desde el control con la calidad del servicio de la Municipalidad Provincial de Cutervo?	- Determinar la relación que tiene la gestión administrativa medida desde la planificación con la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Cutervo. - Determinar la relación que tiene la gestión administrativa medida desde la organización con la calidad del servicio de la Municipalidad Provincial de Cutervo. - Determinar la relación que tiene la gestión administrativa medida desde la dirección con la calidad del servicio de la Municipalidad Provincial de Cutervo. - Determinar la relación que tiene la gestión administrativa medida desde el control con la calidad del servicio de la Municipalidad Provincial de Cutervo.	- el nivel de relación que tiene la gestión administrativa medida desde la planificación con la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Cutervo es buena, - el nivel de relación que tiene la gestión administrativa medida desde la organización con la calidad del servicio de la Municipalidad Provincial de Cutervo es buena. - el nivel de relación que tiene la gestión administrativa medida desde la dirección con la calidad del servicio de la Municipalidad Provincial de Cutervo es buena. - el nivel de relación que tiene la gestión administrativa medida desde el control con la calidad del servicio de la Municipalidad Provincial de Cutervo es buena.	- Dirección	- Control		
			Variable (Y) Calidad de servicio	- Elementos físicos		Población La población estará conformada por los 332 trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Cutervo.
				- Confianza		Muestra para determinar la muestra se utilizó el software (DECISION ANALYST STATS™ 2.0) a un 5% de error y un 95% de confianza siendo un total de 60 trabajadores administrativos
				- Capacidad de contestación		
				- Seguridad y garantía		

Anexo 2.matriz de operacionalización de variables

Variables	Definición Conceptual de la Variable	Definición Operacional de la Variable	Dimensión	Indicadores	Instrumentos	Tipo de Variable
Gestión administrativa	Taylor definió los principios de organización basándose en la implantación de la administración científica, tomando en cuenta entre otros principios el de especialización, división del trabajo y la medición del mismo, aplicando la metodología científica a través del estudio científico del trabajo (Castilla, 2003)	La variable será valorada a través de la aplicación de un cuestionario que considera ítems para cada una de las variables	<ul style="list-style-type: none"> - Planificación - Organización - Dirección - Control 	<ul style="list-style-type: none"> - Plan estratégico - Plan operativo - Plan de mantenimiento - Estructura orgánica - Asignación de puestos - Organización de procesos - Cultura organizativa - Capacitación - Evaluación de puestos - Clima organizacional - Control de recursos humanos - Control presupuestal - Control de procesos 	Instrumento: cuestionario	<p>Nominal (si, no)</p> <p>Ordinal (muy bueno, bueno, regular, deficiente)</p>
Calidad de servicio	Mora (2011), Para este autor, la calidad del servicio impacta la calidad técnica, por lo que cada proceso o experiencia que esté involucrado en la prestación del servicio impactará el resultado general del mismo.	La variable será valorada a través de la aplicación de un cuestionario que considera ítems para cada una de las variables	<ul style="list-style-type: none"> - Elementos físicos - Confiabilidad - Capacidad de contestación - Seguridad y garantía 	<ul style="list-style-type: none"> - Equipamiento adecuado - Infraestructura e instalación moderna personal - imagen - competencias (talento humano) - fiabilidad, honestidad y eficiencia) - comunicación y dialogo - tiempo de respuesta - retroalimentación - credibilidad - garantía - tiempo de atención 	Instrumento: cuestionario	<p>Nominal (si, no)</p> <p>Ordinal (muy bueno, bueno, regular, deficiente)</p>

Anexo 3. Cuestionario que mide la variable1 sobre gestión administrativa

Sr.(a) Trabajador:

El presente instrumento tiene por finalidad conocer su opinión la Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio de la Municipalidad Provincial de Cutervo, Cajamarca 2021, las respuestas de este instrumento sirven únicamente para esta investigación y serán totalmente confidenciales, agradezco por anticipado su colaboración y honestidad al responder.

Fecha:

Condición Laboral:

Sexo: F () M ()

Marque: "SI" y/o "NO" con una (X) según corresponda y marque con una (X) la alternativa que considere adecuada

1= muy bueno 2= bueno 3=regular 4= deficiente

N	VALORACIÓN	SI	NO	1	2	3	4
D1	PLANIFICACIÓN						
1	¿El Plan estratégico actual es adecuado para el cumplimiento de actividades y objetivos de la municipalidad?, ¿Cómo lo considera?						
2	¿Ud. Cuenta con apoyo logístico para desarrollar sus planes de trabajo?, ¿Cómo lo considera?						
3	¿El Plan operativo actual tiene metas alcanzables y es adecuado para el cumplimiento de actividades de la municipalidad?, ¿Cómo lo considera?						
4	¿Durante la ejecución del plan operativo estos han sufrido algunos cambios o variaciones?, ¿Cómo lo considera?						
5	¿Existe un plan de mantenimiento de equipos el cual este permanentemente en actividad para la operatividad eficiente de la municipalidad?, ¿Cómo lo considera?						
6	¿Cómo considera el cumplimiento del plan de mantenimiento de la municipalidad?						
D2	ORGANIZACIÓN						
7	¿La estructura orgánica de la municipalidad permite la obtención de mejores niveles de eficacia y eficiencia en la gestión administrativa?, ¿Cómo lo considera?						
8	Cree Ud. ¿Que la asignación de puestos está establecida con el fin del logro de objetivos de la municipalidad?, ¿Cómo lo considera?						
9	¿La asignación de puestos es dada acorde a las funciones y competencias de cada trabajador administrativo?, ¿Cómo lo considera?						
10	Ud. ¿Está de acuerdo con que la municipalidad realice la distribución de cargos acorde a los conocimientos, habilidades y actitudes de los trabajadores?, ¿Cómo lo considera?						
11	Cree Ud. ¿Que la implementación de los procesos operativos logra optimizar el funcionamiento interno de la municipalidad?, ¿Cómo lo considera?						
12	¿La organización de procesos operativos está diseñado acorde a las necesidades del personal administrativo de la municipalidad?, ¿Cómo lo considera?						
D3	DIRECCIÓN						
13	Cree Ud. ¿Que la cultura organizativa de la municipalidad fortalece el compromiso de los trabajadores con el mismo?, ¿Cómo lo considera?						
14	¿los trabajadores de la municipalidad tienen costumbre de trabajar en equipo? ¿Cómo lo considera?						
15	¿La capacitación es periódica?, ¿Cómo lo considera?						
16	¿la aplicación de la meritocracia tiene efectos de ascensos y cambios dentro de la municipalidad?, ¿Cómo lo considera?						
17	¿Ud. Recibe recompensa, estímulo o algún reconocimiento por los logros obtenidos en su trabajo?, ¿Cómo lo considera?						
18	¿Existe programación de reuniones de confraternidad durante el año afín de mejorar y lograr un buen clima laboral?, ¿Cómo lo considera?						
D4	CONTROL						
19	¿En la municipalidad existe un sistema de control del personal?, ¿Cómo lo considera?						
20	¿La inasistencia al cumplimiento de trabajo es sancionado?, ¿Cómo lo considera?						
21	¿existen herramientas de control para encaminar el presupuesto que administra la municipalidad?, ¿Cómo lo considera?						
22	¿La gestión presupuestal está encaminada a cumplir con actividades y objetivos trazados por la municipalidad?, ¿Cómo lo considera?						
23	¿El funcionamiento del control de procesos es útil para la toma de decisiones?, ¿Cómo lo considera?						
24	¿El control de material logístico es útil, adecuado y sistematizado para optimizar los procesos?, ¿Cómo lo considera?						

Muchas Gracias por su colaboración

Anexo 4. Cuestionario que mide la variable 2 sobre calidad de servicio

Sr.(a) Trabajador:

El presente instrumento tiene por finalidad conocer su opinión la Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio de la Municipalidad Provincial de Cutervo, Cajamarca 2021, las respuestas de este instrumento sirven únicamente para esta investigación y serán totalmente confidenciales, agradezco por anticipado su colaboración y honestidad al responder.

Fecha:

Condición Laboral:

Sexo: F () M ()

Marque: "SI" y/o "NO" con una (X) según corresponda y marque con una (X) la alternativa que considere adecuada

1= muy bueno 2= bueno 3=regular 4= deficiente

N	VALORACIÓN	SI	NO	1	2	3	4
D1	ELEMENTOS FÍSICOS						
1	¿El equipamiento que tiene la municipalidad es adecuado para cumplir su trabajo de forma eficiente?, ¿Cómo lo considera?						
2	¿el equipamiento es de última generación y se encuentra actualizado?, ¿Cómo lo considera?						
3	¿la infraestructura de la municipalidad es la adecuada para el personal que labora en ella?, ¿Cómo lo considera?						
4	¿las instalaciones de la municipalidad brindan condiciones amigables y necesarias para realizar un adecuado trabajo?, ¿Cómo lo considera?						
5	¿las áreas de trabajo siempre se encuentran limpias y ordenadas de manera constante?, ¿Cómo lo considera?						
D2	CONFIABILIDAD						
6	¿El personal administrativo da una imagen honesta y sincera?, ¿Cómo lo considera?						
7	¿El personal administrativo muestra adaptabilidad a las nuevas tecnologías que tiene la municipalidad?, ¿Cómo lo considera?						
8	¿cree Ud., que los servicios brindados por la municipalidad son los correctos y están acorde a las necesidades del público usuario?, ¿Cómo lo considera?						
9	¿los servicios brindados por el personal son efectivos y oportunos al público usuario?, ¿Cómo lo considera?						
10	¿Existe eficiencia en la gestión de resolución de problemas y/o conflictos?, ¿Cómo lo considera?						
D3	CAPACIDAD DE CONTESTACIÓN						
11	¿existe comunicación y dialogo entre los trabajadores y el público usuario?, ¿Cómo lo considera?						
12	¿considera que es necesario ayudar a sus compañeros de trabajo para la resolución de problemas del público usuario?, ¿Cómo lo considera?						
13	Ud. Está en la capacidad de responder de manera inmediata a cualquier duda o interrogante de sus compañeros de trabajo y público usuario?, ¿Cómo lo considera?						
14	Cree Ud. ¿Que los trabajadores deberían de dar igual importancia al momento de atender peticiones, sin considerar lazos de amistad?, ¿Cómo lo considera?						
15	Ud. ¿Realiza retroalimentación frente a cualquier queja o sugerencia con el fin de optimizar los servicios que brinda la municipalidad? ¿Cómo lo considera?						
D4	SEGURIDAD Y GARANTIA						
16	¿El personal administrativo inspira confianza y credibilidad?, ¿Cómo lo considera?						
17	¿desde su punto de vista cree que el personal administrativo garantiza experiencia y seguridad en la realización de sus funciones?, ¿Cómo lo considera?						
18	Cree Ud. ¿Que existe garantía en el servicio que brinda la municipalidad al público usuario?, ¿Cómo lo considera?						
19	Cree Ud. ¿Que el tiempo de atención de los servicios de inicio a fin es razonable?, ¿Cómo lo considera?						
20	¿El horario de trabajo y la rotación de turnos se cumplen de forma adecuada sin perjudicar a sus compañeros de trabajo y público usuario?, ¿Cómo lo considera?						

Muchas Gracias por su colaboración

Anexo 5. Declaratoria de originalidad del autor



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Declaratoria de originalidad del autor

Yo, **Saldaña Cabrera Ana Melva**, egresado de la Facultad / Escuela de pregrado **Cs. empresariales** y Escuela Profesional / programa académico **Contabilidad** de la Universidad Cesar Vallejo, sede Lima Norte, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan al Trabajo de Investigación / Tesis titulado:


“Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio de la Municipalidad Provincial de Cutervo, Cajamarca 2021”.

Es de mi autoría, por lo tanto, declaro que el trabajo de investigación / tesis:

1. No ha sido plagiado ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicado ni presentado anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados.

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

Lima 04 de setiembre del 2021

Apellidos y Nombres del Autor: Saldaña Cabrera Ana Melva	
DNI: 46850684	Firma 
ORCID: 0000-0002-1354-6921	

Anexo 6. Declaratoria de originalidad del asesor



Declaratoria de originalidad del asesor

Yo **Dr. Mucha Paitán, Mariano**, docente de la Facultad de / Escuela profesional de pre grado **Cs. Empresariales** y Escuela Profesional / programa académico **Contabilidad** de la Universidad Cesar Vallejo, sede Lima Norte, asesor del trabajo de investigación / tesis titulada:


“Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio de la Municipalidad Provincial de Cutervo, Cajamarca 2021”

De la autora **Saldaña Cabrera Ana Melva**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de **20 %** verificable en el reporte de originalidad del programa turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros ni exclusiones.

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

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

Lima 04 de setiembre del 2021

Apellidos y Nombres del Asesor: Mucha Paitán, Mariano	
DNI: 17810102	Firma 
ORCID: 0000-0002-0097-6869	

Anexo 7. Certificado de validez de contenido del instrumento que mide Variable 1: GESTIÓN ADMINISTRATIVA



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide Variable 1:

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Dimensión 1: planificación								
1	¿El Plan Estratégico Institucional (PEI) actual es adecuado para el cumplimiento de actividades y objetivos de la municipalidad?, ¿Cómo lo considera?	X		X		X		
2	¿Ud. Cuenta con apoyo logístico para desarrollar sus planes de trabajo?, ¿Cómo lo considera?	X		X		X		
3	¿El Plan Operativo Institucional (POI) actual tiene metas alcanzables y es adecuado para el cumplimiento de actividades de la municipalidad?, ¿Cómo lo considera?	X		X		X		
4	¿Durante la ejecución del plan operativo estos han sufrido algunos cambios o variaciones?, ¿Cómo lo considera?	X		X		X		
5	¿Existe un plan de mantenimiento de equipos el cual esté permanentemente en actividad para la operatividad eficiente de la municipalidad?, ¿Cómo lo considera?	X		X		X		
6	¿Cómo considera el cumplimiento del plan de mantenimiento de la municipalidad?	X		X		X		
Dimensión 2: organización								
7	¿La estructura orgánica de la municipalidad permite la obtención de mejores niveles de eficacia y eficiencia en la gestión administrativa?, ¿Cómo lo considera?	X		X		X		
8	Cree Ud. ¿Que la asignación de cargos está establecida con el fin del logro de objetivos de la municipalidad?, ¿Cómo lo considera?	X		X		X		
9	¿La asignación de cargos está dada acorde al MOF o ROF, funciones y competencias de cada trabajador administrativo?, ¿Cómo lo considera?	X		X		X		
10	Ud. ¿Está de acuerdo con que la municipalidad realice la distribución de cargos acorde a los conocimientos, habilidades y actitudes de los trabajadores?, ¿Cómo lo considera?	X		X		X		
11	Cree Ud. ¿Que la implementación de los procesos operativos logra optimizar el funcionamiento interno de la municipalidad?, ¿Cómo lo considera?	X		X		X		
12	¿La organización de procesos operativos está diseñado acorde a las necesidades del personal administrativo de la municipalidad?, ¿Cómo lo considera?	X		X		X		
Dimensión 3: Dirección								
13	Cree Ud. ¿Que la cultura organizativa de la municipalidad fortalece el compromiso de los trabajadores con el mismo?, ¿Cómo lo considera?	X		X		X		
14	¿los trabajadores de la municipalidad tienen costumbre de trabajar en equipo? ¿Cómo lo considera?	X		X		X		
15	¿La capacitación es periódica?, ¿Cómo lo considera?	X		X		X		
16	¿la aplicación de la meritocracia tiene efectos de ascensos y cambios dentro de la municipalidad?, ¿Cómo lo considera?	X		X		X		
17	¿Ud. Recibe recompensa, estímulo o algún reconocimiento por los logros obtenidos en su trabajo?, ¿Cómo lo considera?	X		X		X		
18	¿Existe programación de reuniones de confraternidad durante el año afin de mejorar y lograr un buen clima laboral?, ¿Cómo lo considera?	X		X		X		
Dimensión 4: Control								
19	¿En la municipalidad existe un sistema de control del personal?, ¿Cómo lo considera?	X		X		X		
20	¿La inasistencia al cumplimiento de trabajo es sancionado?, ¿Cómo lo considera?	X		X		X		
21	¿existen herramientas de control para encaminar el presupuesto que administra la municipalidad?, ¿Cómo lo considera?	X		X		X		
22	¿La gestión presupuestal está encaminada a cumplir las metas, actividades y objetivos trazados por la municipalidad?, ¿Cómo lo considera?	X		X		X		
23	¿El funcionamiento del control de procesos es útil para la toma de decisiones?, ¿Cómo lo considera?	X		X		X		
24	¿El control de material logístico es útil, adecuado y sistematizado para optimizar los procesos?, ¿Cómo lo considera?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr: **VARGAS CASTILLO RAÚL** DNI: **01808800**

Especialidad del validador: **CONTABILIDAD Y ADMINSTRACIÓN**

Puno, 12 de Julio del 2021

- 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



Firmado digitalmente por:
VARGAS CASTILLO Raul FAU
20145406170 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 12/07/2021 21:35:46-0500

Firma del Experto Informante.

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide Variable 1:

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Dimensión 1: planificación								
1	¿El Plan Estratégico Institucional (PEI) actual es adecuado para el cumplimiento de actividades y objetivos de la municipalidad?. ¿Cómo lo considera?	X		X		X		
2	¿Ud. Cuenta con apoyo logístico para desarrollar sus planes de trabajo?. ¿Cómo lo considera?	X		X		X		
3	¿El Plan Operativo Institucional (POI) actual tiene metas alcanzables y es adecuado para el cumplimiento de actividades de la municipalidad?. ¿Cómo lo considera?	X		X		X		
4	¿Durante la ejecución del plan operativo estos han sufrido algunos cambios o variaciones?. ¿Cómo lo considera?	X		X		X		
5	¿Existe un plan de mantenimiento de equipos el cual esté permanentemente en actividad para la operatividad eficiente de la municipalidad?. ¿Cómo lo considera?	X		X		X		
6	¿Cómo considera el cumplimiento del plan de mantenimiento de la municipalidad?	X		X		X		
Dimensión 2: organización								
7	¿La estructura orgánica de la municipalidad permite la obtención de mejores niveles de eficacia y eficiencia en la gestión administrativa?. ¿Cómo lo considera?	X		X		X		
8	Cree Ud. ¿Que la asignación de cargos está establecida con el fin del logro de objetivos de la municipalidad?. ¿Cómo lo considera?	X		X		X		
9	¿La asignación de cargos está dada acorde al MOF o ROF, funciones y competencias de cada trabajador administrativo?. ¿Cómo lo considera?	X		X		X		
10	Ud. ¿Está de acuerdo con que la municipalidad realice la distribución de cargos acorde a los conocimientos, habilidades y actitudes de los trabajadores?. ¿Cómo lo considera?	X		X		X		
11	Cree Ud. ¿Que la implementación de los procesos operativos logra optimizar el funcionamiento interno de la municipalidad?. ¿Cómo lo considera?	X		X		X		
12	¿La organización de procesos operativos está diseñado acorde a las necesidades del personal administrativo de la municipalidad?. ¿Cómo lo considera?	X		X		X		
Dimensión 3: Dirección								
13	Cree Ud. ¿Que la cultura organizativa de la municipalidad fortalece el compromiso de los trabajadores con el mismo?. ¿Cómo lo considera?	X		X		X		
14	¿Los trabajadores de la municipalidad tienen costumbre de trabajar en equipo? ¿Cómo lo considera?	X		X		X		
15	¿La capacitación es periódica?. ¿Cómo lo considera?	X		X		X		
16	¿La aplicación de la meritocracia tiene efectos de ascensos y cambios dentro de la municipalidad?. ¿Cómo lo considera?	X		X		X		
17	¿Ud. Recibe recompensa, estímulo o algún reconocimiento por los logros obtenidos en su trabajo?. ¿Cómo lo considera?	X		X		X		
18	¿Existe programación de reuniones de confraternidad durante el año afin de mejorar y lograr un buen clima laboral?. ¿Cómo lo considera?	X		X		X		
Dimensión 4: Control								
19	¿En la municipalidad existe un sistema de control del personal?. ¿Cómo lo considera?	X	No	X	No	X	No	
20	¿La inasistencia al cumplimiento de trabajo es sancionado?. ¿Cómo lo considera?	X		X		X		
21	¿Existen herramientas de control para encaminar el presupuesto que administra la municipalidad?. ¿Cómo lo considera?	X		X		X		
22	¿La gestión presupuestal está encaminada a cumplir las metas, actividades y objetivos trazados por la municipalidad?. ¿Cómo lo considera?	X		X		X		
23	¿El funcionamiento del control de procesos es útil para la toma de decisiones?. ¿Cómo lo considera?	X		X		X		
24	¿El control de material logístico es útil, adecuado y sistematizado para optimizar los procesos?. ¿Cómo lo considera?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): hay suficiencia para su aplicación

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

Apellidos y nombres del Juez validador, Dr./Mg: Mg. Jose Asencios Garnica DNI: 07974966

Especialidad del validador: Administración

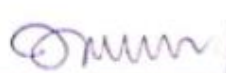
15 de julio del 20 21

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³Claridad: 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



Mg. JOSÉ ASENCIOS GARNICA
Firma del Experto Informante.

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide Variable 1:

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Dimensión 1: planificación								
1	¿El Plan estratégico actual es adecuado para el cumplimiento de actividades y objetivos de la municipalidad?, ¿Cómo lo considera?	✓						
2	¿Ud. Cuenta con apoyo logístico para desarrollar sus planes de trabajo?, ¿Cómo lo considera?	✓						
3	¿El Plan operativo actual tiene metas alcanzables y es adecuado para el cumplimiento de actividades de la municipalidad?, ¿Cómo lo considera?			✓				
4	¿Durante la ejecución del plan operativo estos han sufrido algunos cambios o variaciones?, ¿Cómo lo considera?			✓				
5	¿Existe un plan de mantenimiento de equipos el cual este permanentemente en actividad para la operatividad eficiente de la municipalidad?, ¿Cómo lo considera?	✓						
6	¿Cómo considera el cumplimiento del plan de mantenimiento de la municipalidad?							
Dimensión 2: organización								
7	¿La estructura orgánica de la municipalidad permite la obtención de mejores niveles de eficacia y eficiencia en la gestión administrativa?, ¿Cómo lo considera?	✓						
8	Cree Ud. ¿Que la asignación de puestos está establecida con el fin del logro de objetivos de la municipalidad?, ¿Cómo lo considera?	✓						
9	¿La asignación de puestos es dada acorde a las funciones y competencias de cada trabajador administrativo?, ¿Cómo lo considera?					✓		
10	Ud. ¿Está de acuerdo con que la municipalidad realice la distribución de cargos acorde a los conocimientos, habilidades y actitudes de los trabajadores?, ¿Cómo lo considera?	✓						
11	Cree Ud. ¿Que la implementación de los procesos operativos logra optimizar el funcionamiento interno de la municipalidad?, ¿Cómo lo considera?			✓				
12	¿La organización de procesos operativos está diseñado acorde a las necesidades del personal administrativo de la municipalidad?, ¿Cómo lo considera?	✓						
Dimensión 3: Dirección								
13	Cree Ud. ¿Que la cultura organizativa de la municipalidad fortalece el compromiso de los trabajadores con el mismo?, ¿Cómo lo considera?					✓		
14	¿los trabajadores de la municipalidad tienen costumbre de trabajar en equipo? ¿Cómo lo considera?					✓		
15	¿La capacitación es periódica?, ¿Cómo lo considera?			✓				
16	¿la aplicación de la meritocracia tiene efectos de ascensos y cambios dentro de la municipalidad?, ¿Cómo lo considera?	✓						
17	¿Ud. Recibe recompensa, estímulo o algún reconocimiento por los logros obtenidos en su trabajo?, ¿Cómo lo considera?					✓		
18	¿Existe programación de reuniones de confraternidad durante el año afín de mejorar y lograr un buen clima laboral?, ¿Cómo lo considera?			✓				
Dimensión 4: Control								
19	¿En la municipalidad existe un sistema de control del personal?, ¿Cómo lo considera?	✓						
20	¿La asistencia al cumplimiento de trabajo es sancionado?, ¿Cómo lo considera?					✓		la inasistencia
21	¿existen herramientas de control para encaminar el presupuesto que administra la municipalidad?, ¿Cómo lo considera?	✓						
22	¿La gestión presupuestal está encaminada a cumplir con actividades y objetivos trazados por la municipalidad?, ¿Cómo lo considera?	✓						
23	¿El funcionamiento del control de procesos es útil para la toma de decisiones?, ¿Cómo lo considera?					✓		
24	¿El control de material logístico es útil, adecuado y sistematizado para optimizar los procesos?, ¿Cómo lo considera?			✓				

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg: Msc. ALBARRACÍN MACHICADO MANUEL ELIOT DNI: 41462504

Especialidad del validador: ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

19 de JULIO del 2021

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³Claridad: 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



Firma del Experto Informante.

Anexo 8. Certificado de validez de contenido del instrumento que mide Variable 2: CALIDAD DE SERVICIO



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide Variable 2:

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Dimensión 1: Elementos físicos								
1	¿El equipamiento que tiene la municipalidad es adecuado para cumplir su trabajo de forma eficiente?, ¿Cómo lo considera?	X		X		X		
2	¿El equipamiento es de última generación y se encuentra actualizado?, ¿Cómo lo considera?	X		X		X		
3	¿La infraestructura de la municipalidad es la adecuada para el personal que labora en ella?, ¿Cómo lo considera?	X		X		X		
4	¿Las instalaciones de la municipalidad brindan condiciones amigables y necesarias para realizar un adecuado trabajo?, ¿Cómo lo considera?	X		X		X		
5	¿Las áreas de trabajo siempre se encuentran limpias y ordenadas de manera constante?, ¿Cómo lo considera?	X		X		X		
Dimensión 2: Confiabilidad								
6	¿El personal administrativo da una imagen honesta y sincera?, ¿Cómo lo considera?	X		X		X		
7	¿El personal administrativo muestra adaptabilidad a las nuevas tecnologías que tiene la municipalidad?, ¿Cómo lo considera?	X		X		X		
8	¿Cree Ud., que los servicios brindados por la municipalidad son los correctos y están acorde a las necesidades del público usuario?, ¿Cómo lo considera?	X		X		X		
9	¿Los servicios brindados por el personal son efectivos y oportunos al público usuario?, ¿Cómo lo considera?	X		X		X		
10	¿Existe eficiencia en la gestión de resolución de problemas y/o conflictos?, ¿Cómo lo considera?	X		X		X		
Dimensión 3: Capacidad de contestación								
11	¿Existe comunicación y dialogo entre los trabajadores y el público usuario?, ¿Cómo lo considera?	X		X		X		
12	¿Considera que es necesario ayudar a sus compañeros de trabajo para la resolución de problemas del público usuario?, ¿Cómo lo considera?	X		X		X		
13	Ud. Esta en la capacidad de responder de manera inmediata a cualquier duda o interrogante de sus compañeros de trabajo y publico usuario?, ¿Cómo lo considera?	X		X		X		
14	Cree Ud. ¿Que los trabajadores deberían de dar igual importancia al momento de atender peticiones, sin considerar lazos de amistad?, ¿Cómo lo considera?	X		X		X		
15	Ud. ¿Realiza retroalimentación frente a cualquier queja o sugerencia con el fin de optimizar los servicios que brinda la municipalidad? ¿Cómo lo considera?	X		X		X		
Dimensión 4: Seguridad y garantía								
16	¿El personal administrativo inspira confianza y credibilidad?, ¿Cómo lo considera?	X		X		X		
17	¿Desde su punto de vista, cree que el personal administrativo garantiza experiencia y seguridad en la realización de sus funciones?, ¿Cómo lo considera?	X		X		X		
18	Cree Ud. ¿Qué el personal administrativo está capacitado, existe garantía en el servicio que brinda la municipalidad al público usuario?, ¿Cómo lo considera?	X		X		X		
19	Cree Ud. ¿Que el tiempo de atención de los servicios de inicio a fin es razonable?, ¿Cómo lo considera?	X		X		X		
20	¿El horario de trabajo y la rotación de turnos se cumplen de forma adecuada sin perjudicar a sus compañeros de trabajo y publico usuario?, ¿Cómo lo considera?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. VARGAS CASTILLO RAÚL DNI: 01808800

Especialidad del validador: CONTABILIDAD Y ADMINISTRACIÓN

Puno, 12 de Julio del 2021

- 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



Firmado digitalmente por:
VARGAS CASTILLO Raul FAU
20145408170 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 12/07/2021 21:37:52-0500

Firma del Experto Informante.

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide Variable 2:

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión 1: Elementos físicos							
1	¿El equipamiento que tiene la municipalidad es adecuado para cumplir su trabajo de forma eficiente?, ¿Cómo lo considera?	X		X		X		
2	¿El equipamiento es de última generación y se encuentra actualizado?, ¿Cómo lo considera?	X		X		X		
3	¿La infraestructura de la municipalidad es la adecuada para el personal que labora en ella?, ¿Cómo lo considera?	X		X		X		
4	¿Las instalaciones de la municipalidad brindan condiciones amigables y necesarias para realizar un adecuado trabajo?, ¿Cómo lo considera?	X		X		X		
5	¿Las áreas de trabajo siempre se encuentran limpias y ordenadas de manera constante?, ¿Cómo lo considera?	X		X		X		
	Dimensión 2: Confiabilidad	Si	No	Si	No	Si	No	
6	¿El personal administrativo da una imagen honesta y sincera?, ¿Cómo lo considera?	X		X		X		
7	¿El personal administrativo muestra adaptabilidad a las nuevas tecnologías que tiene la municipalidad?, ¿Cómo lo considera?	X		X		X		
8	¿Cree Ud., que los servicios brindados por la municipalidad son los correctos y están acorde a las necesidades del público usuario?, ¿Cómo lo considera?	X		X		X		
9	¿los servicios brindados por el personal son efectivos y oportunos al público usuario?, ¿Cómo lo considera?	X		X		X		
10	¿Existe eficiencia en la gestión de resolución de problemas y/o conflictos?, ¿Cómo lo considera?	X		X		X		
	Dimensión 3: Capacidad de contestación	Si	No	Si	No	Si	No	
11	¿Existe comunicación y dialogo entre los trabajadores y el público usuario?, ¿Cómo lo considera?	X		X		X		
12	¿Considera que es necesario ayudar a sus compañeros de trabajo para la resolución de problemas del público usuario?, ¿Cómo lo considera?	X		X		X		
13	Ud. Esta en la capacidad de responder de manera inmediata a cualquier duda o interrogante de sus compañeros de trabajo y publico usuario?, ¿Cómo lo considera?	X		X		X		
14	Cree Ud. ¿Que los trabajadores deberían de dar igual importancia al momento de atender peticiones, sin considerar lazos de amistad?, ¿Cómo lo considera?	X		X		X		
15	Ud. ¿Realiza retroalimentación frente a cualquier queja o sugerencia con el fin de optimizar los servicios que brinda la municipalidad? ¿Cómo lo considera?	X		X		X		
	Dimensión 4: Seguridad y garantía	Si	No	Si	No	Si	No	
16	¿El personal administrativo inspira confianza y credibilidad?, ¿Cómo lo considera?	X		X		X		
17	¿Desde su punto de vista, cree que el personal administrativo garantiza experiencia y seguridad en la realización de sus funciones?, ¿Cómo lo considera?	X		X		X		
18	Cree Ud. ¿Qué el personal administrativo está capacitado, existe garantía en el servicio que brinda la municipalidad al público usuario?, ¿Cómo lo considera?	X		X		X		
19	Cree Ud. ¿Que el tiempo de atención de los servicios de inicio a fin es razonable?, ¿Cómo lo considera?	X		X		X		
20	¿El horario de trabajo y la rotación de turnos se cumplen de forma adecuada sin perjudicar a sus compañeros de trabajo y publico usuario?, ¿Cómo lo considera?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): existe suficiencia

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


Apellidos y nombres del juez validador. Dr./Mg: Mg. Jose Asencios Garnica DNI: 07974966

Especialidad del validador: Administración

15 de julio del 2021

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³Claridad: 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



Mg. JOSE ASCENCIOS GARNICA
Firma del Experto Informante.

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide Variable 2:

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
Dimensión 1: Elementos físicos								
1	¿El equipamiento que tiene la municipalidad es adecuado para cumplir su trabajo de forma eficiente?, ¿Cómo lo considera?					✓		
2	¿el equipamiento es de última generación y se encuentra actualizado?, ¿Cómo lo considera?			✓				
3	¿la infraestructura de la municipalidad es la adecuada para el personal que labora en ella?, ¿Cómo lo considera?					✓		
4	¿las instalaciones de la municipalidad brindan condiciones amigables y necesarias para realizar un adecuado trabajo?, ¿Cómo lo considera?	✓						
5	¿las áreas de trabajo siempre se encuentran limpias y ordenadas de manera constante?, ¿Cómo lo considera?	✓						
Dimensión 2: Confiabilidad								
6	¿El personal administrativo da una imagen honesta y sincera?, ¿Cómo lo considera?					✓		
7	¿El personal administrativo muestra adaptabilidad a las nuevas tecnologías que tiene la municipalidad?, ¿Cómo lo considera?	✓						
8	¿cree Ud., que los servicios brindados por la municipalidad son los correctos y están acorde a las necesidades del público usuario?, ¿Cómo lo considera?					✓		
9	¿los servicios brindados por el personal son efectivos y oportunos al público usuario?, ¿Cómo lo considera?					✓		
10	¿Existe eficiencia en la gestión de resolución de problemas y/o conflictos?, ¿Cómo lo considera?	✓						
Dimensión 3: Capacidad de contestación								
11	¿existe comunicación y dialogo entre los trabajadores y el público usuario?, ¿Cómo lo considera?	✓						
12	¿considera que es necesario ayudar a sus compañeros de trabajo para la resolución de problemas del público usuario?, ¿Cómo lo considera?					✓		
13	Ud. Esta en la capacidad de responder de manera inmediata a cualquier duda o interrogante de sus compañeros de trabajo y publico usuario?, ¿Cómo lo considera?			✓				
14	Cree Ud. ¿Que los trabajadores deberían de dar igual importancia al momento de atender peticiones, sin considerar lazos de amistad?, ¿Cómo lo considera?			✓				
15	Ud. ¿Realiza retroalimentación frente a cualquier queja o sugerencia con el fin de optimizar los servicios que brinda la municipalidad? ¿Cómo lo considera?					✓		
Dimensión 4: Seguridad y garantía								
16	¿El personal administrativo inspira confianza y credibilidad?, ¿Cómo lo considera?	✓						
17	¿desde su punto de vista cree que el personal administrativo garantiza experiencia y seguridad en la realización de sus funciones?, ¿Cómo lo considera?	✓						
18	Cree Ud. ¿Que existe garantía en el servicio que brinda la municipalidad al público usuario?, ¿Cómo lo considera?					✓		
19	Cree Ud. ¿Que el tiempo de atención de los servicios de inicio a fin es razonable?, ¿Cómo lo considera?			✓				
20	¿El horario de trabajo y la rotación de turnos se cumplen de forma adecuada sin perjudicar a sus compañeros de trabajo y publico usuario?, ¿Cómo lo considera?					✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg: MSc. ALBARRACÍN HACHICADO MANUEL ELLIOT DNI: 41462507

Especialidad del validador: ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

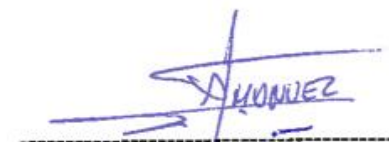
19 de JULIO del 2021

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



Firma del Experto Informante.

Anexo 9. Análisis de decisión de la muestra a un 95% de confianza

The screenshot shows the 'Sample Size Determination' window of the Decision Analyst STATS™ 2.0 software. The window title is 'Decision Analyst STATS™ 2.0'. The main heading is 'Sample Size Determination (Sample Size for Population Percentage Estimates)'. The interface is divided into two main sections: 'Inputs' and 'Results'.
Inputs Section:
- **Universe Size:** A text input field contains '332'. Below it, a note reads: 'If universe is less than 99,999, replace 99,999 with the smaller number'.
- **Maximum Acceptable Percentage Points of Error:** A dropdown menu is set to '5%'.
- **Estimated Percentage Level:** A dropdown menu is set to '5% or 95%'.
- **Desired Confidence Level:** A dropdown menu is set to '95%'.
Results Section:
- **The Sample Size Should Be...:** A text input field displays the calculated result '60'.
Buttons: At the bottom, there are three buttons: 'Calculate', 'Reset', and 'Exit'.
Footer: The bottom of the window displays the contact information: '817 640-6166 | www.decisionanalyst.com'. The Decision Analyst logo and tagline 'The global leader in analytical research systems' are also present.

Anexo 10. Número de trabajadores que laboran en la Municipalidad Provincial de Cutervo



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CUTERVO SUB GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS *"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"*



Cutervo, 22 de junio de 2021

CARTA N° 167-2021-MPC/SGRH.

Sra. SALDAÑA CABRERA ANA MELVA

ASUNTO: ALCANZO INFORMACIÓN REQUERIDA.

REF : FORMULARIO ÚNICO TRAMITE.

De mi especial consideración:

Sirva la presente para saludarlo cordialmente, al mismo tiempo y en cumplimiento al documento de la referencia hago llegar la información a la tesista de la Universidad Cesar Vallejo de la facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Contabilidad con fines para el proyecto de tesis: Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio de la Municipalidad Provincial de Cutervo - Cajamarca, 2021, se detalla lista de trabajadores administrativos: Nombrados, Contratados y por Locación:

TIPO DE TRABAJADORES HASTA EL 22 DE JUNIO DEL 2021	NÚMERO DE TRABAJADORES POR SEXO	
	MASCULINO	FEMENINO
NOMBRADOS	40	8
CAS	42	13
LOCACIÓN	134	95

Sin otro particular me suscribo de Usted, no sin antes agradecer de antemano, expresándole las muestras de mi especial estima personal.

Atentamente,

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CUTERVO
[Firma]
Abel Augusto López Cuevas
Sub Gerente de Recursos Humanos

Jr. Ramon Castilla N° 403 plaza de armas - Cutervo - telef. 076 - 437024
Web: www.Municutervo.gob.pe / Facebook: municipalidad provincial de Cutervo
Municipalidad @municutervo.gob.com.pe

Anexo 11. Tratamiento estadístico

IBM SPSS Statistics Editor de datos. Vista de datos. 24 variables (a-t). Datos de ejemplo: 15 filas con valores como 'bueno', 'regular', 'muy ...'.

Análisis de fiabilidad: Estadísticos

- Descriptivos para: Elemento, Escala, Escala si se elimina el elemento
- Inter-elementos: Correcciones, Covarianzas
- Resúmenes: Medias, Varianzas, Covarianzas, Correcciones
- Tabla de ANOVA: Ninguna, Prueba F, Chi-cuadrado de Friedman, Chi-cuadrado de Cochran
- T-cuadrado de Hotelling, Prueba de aditividad de Tukey
- Coeficiente de correlación intracase

Modelo: Combinado bidireccional. Tipo: Consistencia. Intervalo de confianza: 95%. Valor de prueba: 0.

IBM SPSS Statistics Editor de datos. Vista de datos. 24 variables (a-t). Datos de ejemplo: 6 filas con valores como 'bueno', 'regular', 'muy ...'.

Análisis de fiabilidad: Estadísticos

- Descriptivos para: Elemento, Escala, Escala si se elimina el elemento
- Inter-elementos: Correcciones, Covarianzas
- Resúmenes: Medias, Varianzas, Covarianzas, Correcciones
- Tabla de ANOVA: Ninguna, Prueba F, Chi-cuadrado de Friedman, Chi-cuadrado de Cochran
- T-cuadrado de Hotelling, Prueba de aditividad de Tukey
- Coeficiente de correlación intracase

Modelo: Combinado bidireccional. Tipo: Consistencia. Intervalo de confianza: 95%. Valor de prueba: 0.

Elementos:

- ¿El Plan estratégico actual e...
- ¿Ud. Cuenta con apoyo logis...
- ¿El Plan operativo actual tien...
- ¿Durante la ejecución del pl...
- ¿Existe un plan de manteni...
- ¿Cómo considera el cumpli...
- ¿La estructura orgánica de l...
- Cree Ud. ¿Que la asignación...
- ¿La asignación de pue...

IBM SPSS Statistics Visor. Resultado1 [Documento1].

```

RELIABILITY
/VARIABLES=a b c d e f g h i j k l m n o p q r s t u v w x
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA
/STATISTICS=SCALE ANOVA FRIEDMAN.
    
```

Fiabilidad

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

Casos	Válido	N	%
	Válido ^a	60	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	60	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
.801	.810	24

Estadísticas de escala

Media	Varianza	Desviación estándar	N de elementos
55,27	10,233	3,199	24

*Resultado1 [Documento1] - IBM SPSS Statistics Visor

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

¿La organización de...
 Cree Ud. ¿Que la cult...
 ¿Los trabajadores de...
 ¿La capacitación de...
 ¿La aplicación de la m...
 ¿Ud. Recibe recompe...
 ¿Existe programación...
 ¿En la municipalidad...
 ¿La inasistencia al cu...
 ¿Existen herramienta...
 ¿La gestión presupue...
 ¿El funcionamiento d...
 ¿El control de materia...

Fiabilidad

[Conjunto_de_datos2] E:\ANA SALDAÑA, CV\TESIS\TRATAMIENTO ESTADISTICO\calidaddeservicio.sav

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

Casos	Válido	N	%
	Válido	60	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	60	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,783	,761	20

Estadísticas de escala

Media	Varianza	Desviación estándar	N de elementos
43,80	10,875	3,298	20

*Resultado1 [Documento1] - IBM SPSS Statistics Visor

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

¿La organización de...
 Cree Ud. ¿Que la cult...
 ¿Los trabajadores de...
 ¿La capacitación de...
 ¿La aplicación de la m...
 ¿Ud. Recibe recompe...
 ¿Existe programación...
 ¿En la municipalidad...
 ¿La inasistencia al cu...
 ¿Existen herramienta...
 ¿La gestión presupue...
 ¿El funcionamiento d...
 ¿El control de materia...

Estadísticas de escala

Media	Varianza	Desviación estándar	N de elementos
43,80	10,875	3,298	20

ANOVA de

	Suma de cuadrados	N de elementos
Inter sujetos	32,00	
Intra sujetos		
Entre elementos	44,94	
Residuo	307,60	
Total	352,60	
Total	384,60	

Media global = 2,19
 a. Coeficiente de concordancia de W = ,117.

DATASET ACTIVATE Conjunto_de_datos
 DATASET CLOSE Conjunto_de_datos2.
 GET
 FILE='E:\ANA SALDAÑA, CV\TESIS\T
 DATASET NAME Conjunto_de_datos3 WI
 DATASET ACTIVATE Conjunto_de_datos

SAVE OUTFILE='E:\ANA SALDAÑA, CV\...
 /COMPRESSED.

COMPUTE GESTION=a+b+c+d+e+f+g+h+i+j+k+l+m+n+o+p+q+r+s+t+u+v+w+x.
 EXECUTE.
 COMPUTE CALIDAD=AA+BB+CC+DD+EE+FF+GG+HH+II+JJ+KK+LL+MM+NN+OO+PP+QQ+RR+SS+TT.
 EXECUTE.

Prueba de chi-cuadrado

¿considera que es n...
 Ud. Esta en la capac...
 Cree Ud. ¿Que los tra...
 Ud. Realiza retroali...
 ¿El personal adminis...
 ¿Desde su punto de v...
 Cree Ud. ¿Que existe...
 Cree Ud. ¿Que el tie...
 ¿El horario de trabajo...

Lista Variables de prueba:
 GESTION
 CALIDAD

Rango esperado:
 Obtener de los datos
 Usar rango especificado
 Inferior:
 Superior:

Valores esperados:
 Todas las categorías iguales
 Valores:

Añadir
 Cambiar
 Eliminar

Exacta
 Opciones...

Aceptar Pegar Restablecer Cancelar Ayuda

*Resultado1 [Documento1] - IBM SPSS Statistics Visor

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

¿La organización de...
 Cree Ud. ¿Que la cult...
 ¿Los trabajadores de...
 ¿La capacitación de...
 ¿La aplicación de la m...
 ¿Ud. Recibe recompe...
 ¿Existe programación...
 ¿En la municipalidad...
 ¿La inasistencia al cu...
 ¿Existen herramienta...
 ¿La gestión presupue...
 ¿El funcionamiento d...
 ¿El control de materia...

Pruebas NPar

[Conjunto_de_datos1] E:\ANA SALDAÑA, CV\TESIS\TRATAMIENTO ESTADISTICO\GESTION_CALIDAD.sav

Advertencias

No hay suficientes casos válidos para realizar la prueba de chi-cuadrado para CALIDAD. No se han calculado estadísticas.

Prueba de chi-cuadrado

Estadísticos de prueba

	GESTION
Chi-cuadrado	26,171 ^a
gl	7
Sig. asintótica	,001

a. 0 casillas (0,0%) han esperado frecuencias menores que 5. La frecuencia mínima de casilla esperada es 5,0.

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON H: 109, W: 446 pt

*Resultado1 [Documento1] - IBM SPSS Statistics Visor

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

Media global = 2,19
a. Coeficiente de concordancia de W = ,117.

```

DATASET ACTIVATE Conjunto_de_datos1.
DATASET CLOSE Conjunto_de_datos2.
GET
  FILE='E:\ANA SALDAÑA, CV\TESIS\TRATAMIENTO ESTADISTICO\calidaddeservicio.sav'.
DATASET NAME Conjunto_de_datos3 WINDOW=FRONT.
DATASET ACTIVATE Conjunto_de_datos1.

SAVE OUTFILE='E:\ANA SALDAÑA, CV\TESIS\TRATAMIENTO ESTADISTICO\GESTION_CALIDAD.sav'
  /COMPRESSED.
COMPUTE GESTION=a+b+c+d+e+f+g+h+i+j+k+l+m+n+o+p+q+r+s+t+u+v+w+x.
EXECUTE.
COMPUTE CALIDAD=AA+BB+CC+DD+EE+FF+GG+HH+II+JJ+KK+LL+MM+NN+OO+PP+QQ+RR+SS+TT.
EXECUTE.
NPAR TESTS
  /CHISQUARE=GESTION CALIDAD
  /EXPECTED=EQUAL
  /STATISTICS DESCRIPTIVES
  /MISSING ANALYSIS.

```

Pruebas NPar

[Conjunto_de_datos1] E:\ANA SALDAÑA, CV\TESIS\TRATAMIENTO ESTADISTICO\GESTION_CALIDAD.sav

Advertencias

Anexo 6. Declaratoria de originalidad del asesor



Declaratoria de originalidad del asesor

Yo **Dr. Mucha Paitán, Mariano**, docente de la Facultad de / Escuela profesional de pre grado **Cs. Empresariales** y Escuela Profesional / programa académico **Contabilidad** de la Universidad Cesar Vallejo, sede Lima Norte, asesor del trabajo de investigación / tesis titulada:


“Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio de la Municipalidad Provincial de Cutervo, Cajamarca 2021”

De la autora **Saldaña Cabrera Ana Melva**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de **20 %** verificable en el reporte de originalidad del programa turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros ni exclusiones.

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

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

Lima 04 de setiembre del 2021

Apellidos y Nombres del Asesor: Mucha Paitán, Mariano	
DNI: 17810102	Firma 
ORCID: 0000-0002-0097-6869	