



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Gestión administrativa y calidad de servicio de los colaboradores
de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz**

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

AUTORA:

Carvallo Dávila, Marianella Elizabeth (ORCID: 0000-0003-0189-0319)

ASESORA:

Dr. Parraguez Carrasco, Simona María (ORCID: 0000-0003-0126-0130)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del estado

CHICLAYO – PERÚ

2022

Dedicatoria

Dedico la presente investigación a Dios por la salud que brinda cada día. Asimismo, a mi familia por la fortaleza y apoyo incondicional. Y a la universidad, por las enseñanzas y oportunidad para poder desarrollarme profesionalmente.

Marianella Elizabeth Carvallo Dávila

Agradecimiento

En la presente investigación agradezco a Dios por cuidarme y guiarme por el buen camino. También agradezco a mi familia por el apoyo moral y los consejos que me brindar para seguir adelante.

Marianella Elizabeth Carvallo Dávila

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de figuras.....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	12
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	12
3.2 Variables y Operacionalización.....	13
3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis.....	14
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	15
3.5. Procedimientos.....	16
3.6. Método de análisis de datos.....	16
3.7. Aspectos éticos.....	16
IV. RESULTADOS.....	18
V. DISCUSIÓN.....	23
VI. CONCLUSIONES.....	28
VII. RECOMENDACIONES.....	29
REFERENCIAS.....	30
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1. Nivel la gestión administrativa	18
Tabla 2. Nivel de calidad del servicio	19
Tabla 3. Prueba de normalidad	20
Tabla 4. Análisis correlacional entre la varriables.....	21

Índice de figuras

Figura 1. Dimensión de la calidad del servicio.....	10
---	----

Resumen

La presente investigación tiene por objetivo determinar la relación que existe entre gestión administrativa y la calidad de servicio de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, 2021, donde se tuvo por tipo de investigación básica, nivel correlacional y diseño no experimental. Por ende, tuvo por población de estudio 25 colaboradores de la municipalidad y 25 usuarios (beneficiarios) de los programas siendo los mismos que la muestra, teniendo por técnica de recolección de datos la encuesta que tuvo por un puntaje de confiabilidad del alfa de Cronbach mayor a 0.8. Teniendo por resultado, tener un nivel regular de gestión administrativa representado con un 48%, y con un 40% se obtuvo un nivel regular de calidad del servicio; asimismo, para determinar la relación de las variables se aplicó una prueba de normalidad de la prueba de Shapiro-Wilk porque los resultados no poseen una distribución adecuada de las variables, donde frente a estos resultados se optó por aplicar la prueba no paramétrica de Spearman. Concluyendo, que sí existe una relación entre gestión administrativa y la calidad de servicio de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz.

Palabras clave: calidad del servicio, gestión administrativa, satisfacción del usuario

Abstract

The objective of this research is to determine the relationship that exists between administrative management and the quality of service of the collaborators of the District Municipality of José Leonardo Ortiz, 2021, where it was taken by type of basic research, correlational level and non-experimental design. Therefore, 25 employees of the Municipality's Economic and Social Development Management and 50 users (beneficiaries) of the programs were used per study population, being the same as the sample, using the data collection technique of the survey that had for a Cronbach's alpha reliability score greater than 0.8. As a result, having a regular level of administrative management represented with 48%, and with 40% a regular level of service quality was obtained; Likewise, to determine the relationship of the variables, a normality test of the Shapiro-Wilk test was applied because the results do not have an adequate distribution of the variables, where in front of these results it was decided to apply the non-parametric Spearman test. Concluding, that there is a relationship between administrative management and the quality of service of the employees of the District Municipality of José Leonardo Ortiz.

Keywords: service quality, administrative management, user satisfaction

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, las instituciones alrededor del mundo están buscando la manera de alcanzar la excelencia y adaptarse a las necesidades del entorno globalizado que evoluciona constantemente, y que buscan ser sostenibles en el tiempo. Donde las organizaciones en general, desde aquellas que se encuentran en el rubro de extracción hasta las que ofrecen servicios, llevan consigo la responsabilidad de brindar un producto y/o servicio de calidad para lograr cumplir con el total de expectativas (Pincay, 2020).

No obstante, en diversos países latinoamericanos están teniendo problemas en sus diversas organizaciones en ofrecer servicios de calidad, debido a múltiples factores sobre todo referente a la parte interna, como es el caso del inadecuado trato de los colaboradores en el proceso de atención, así como, la débil empatía que perciben, y ausencia de iniciativa a atender sus requerimientos, generando tener una baja percepción a los usuarios (Díaz, et al., 2019)

Por tanto, analizando las entidades en el Perú que se centran en ofrecer servicios, se observa que en su mayoría cuentan con deficiencia como gestionar sin tener lineamientos claros; es decir, sin un rumbo hacia dónde ir, esto se da principalmente por falta de experiencia en las personas que están a cargo, las mismas que muchas veces no tienen conocimiento técnico sobre la gestión administrativa (Aliaga, 2021). Asimismo, una de las causas es el desconocimiento total o parcial de una adecuada gestión administrativa, ignorando como poner en práctica procesos como la planeación, organización, dirección, entre otros. Donde todo ello ocasiona que las decisiones tomadas no estén orientadas a la prestación de un servicio de calidad, indicando que es un factor de suma importancia, manifestando que si no se toma en cuenta puede generar una brecha de insatisfacción, entre el estado y el ciudadano al no sentirse adecuadamente atendido (Malpartida et al. 2021).

Tal es el caso del Gobierno Regional de Apurímac, donde menciona que uno de los problemas más reincidente es la inadecuada gestión administrativa debido al débil conocimiento sobre las diversas herramientas de apoyo que permitan una oportuna planificación organización, dirección y control de las actividades

propuestas, lo que evita la ausencia de la presencia de un plan de trabajo, lo que genera la realización de sus actividades de manera desordenada evitando el cumplimiento oportuno de las metas propuestas (Quiñones, 2021).

Es por ello, las municipalidades son entes encargados de gestionar las provincias y sus distritos, estas entidades públicas son las promotoras del desarrollo local, atender las necesidades de la población y proyectar la imagen de un gobierno, eficiente y responsable como lo indica la Ley 27972; sin embargo, evaluando la gestión interna de dicha institución, analizando la situación actual en la que se encuentra el caso particular de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, donde se identifica que desde hace muchos años presenta serios problemas de gestión administrativa, siendo una de las deficiencias más frecuentes; debido que no cuentan con el personal oportuno que cuenten con las habilidades y conocimientos necesarios que realicen un oportuna gestión administrativa, debido que no cuentan con recurso y herramienta adecuada para el desarrollo eficiente de las actividades, como la atención de los usuarios, que tiene como consecuencia la insatisfacción de los diversos usuarios que solicitan información o algún servicio, lo que hace más difícil alcanzar los objetivos y metas como entidad pública, afectando directamente a la población del distrito que viven aún en una realidad caótica año tras año.

También, se hace mención que es la Gerencia de Desarrollo Económico y Social de la presente Municipalidad, donde se percibe la necesidad de mejorar la calidad del servicio, esto se debe porque no cuentan con un adecuado proceso de atención al usuario, indicando que entre las principales causas es la débil capacidad operativa, el requerimiento de capacitación al personal en habilidades interpersonales, y fortalecer el compromiso de los trabajadores. Todo lo mencionado ha acarreado serios problemas en la gestión oportuna en el desarrollo de los programas sociales en especial es de la DEMUNA y para adultos mayores, impidiendo el cumplimiento de metas. Para enfrentar estos problemas se deben establecer correctamente procesos administrativos dentro los cuales están: planeación, organización, dirección y control, además es necesario capacitar y comprometer a los colaboradores para el cumplimiento de los mismos, y que la

entidad pública de un seguimiento respectivo para asegurar un buen servicio al usuario.

Por ende, se plantea la siguiente pregunta cómo formulación problema ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, 2021?

Cabe mencionar, que la presente investigación tiene por presente justificación teórica debido que se utilizará la fundamentación de las diversas teorías relacionadas a las variables de estudio; es decir, se utilizará teorías referentes a la gestión administrativa y calidad de servicio para conocer la forma de evaluación y determinar la situación actual de la institución de estudio. También, se tiene por justificación práctica porque se determinará la relación que existe entre gestión administrativa y calidad de servicio, esto será desarrollado a través de la aplicación de un instrumento estadístico. Y se tiene por justificación metodológica porque el proyecto de investigación desde un punto de vista metodológico busca proponer un nuevo método para generar conocimiento válido y confiable con un análisis correlacional, también desde lo teórico los resultados que se obtengan en la investigación serán un antecedente para futuras investigaciones que tengan relación con las variables: gestión administrativa y calidad de servicio. Por ello, este proyecto pretende ser relevante y de importancia para estudios similares que deseen profundizar en nuevos conocimientos, por ello los resultados se realizaron con la autenticidad que amerita.

Por objetivo general se estableció: Determinar la relación que existe entre gestión administrativa y la calidad de servicio de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, 2021; y por objetivos específicos se identificaron a los siguientes: a) Analizar el nivel de gestión administrativa de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, 2021; b) Identificar el nivel de calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, 2021; c) Establecer la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, 2021. Por último, se planteó como hipótesis: H_1 : La gestión administrativa se relacionan significativamente con la calidad de servicio de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Se ha tomado como referencia los siguientes estudios para una mejor comprensión de las variables estratégicas que se plantean en la investigación:

A nivel internacional, Gómez (2021) plantea en su investigación el objetivo de identificar la relación entre gestión administrativa y calidad del servicio de emergencias de una entidad de salud, este es un estudio transversal con un enfoque mixto, que tomó como muestra 150 pacientes; la técnica que usó fue la encuesta. El resultado que se obtuvo en el ámbito del área de emergencias del centro de salud fue que el 46,7% son indiferentes con respecto con la atención que perciben por parte del personal responsable de la institución, esto es causado por la falta de personal existente, mientras que el 60% señalaron no estar conformes con el tiempo de entrega del servicio, o al momento de atender sus requerimientos solicitados. Además, se obtuvo que más del 50% de las personas hacen referencia estar indicando tener un nivel regular de calidad del servicio, disconformes con el trato que les brindó los colaboradores, un 27% señaló no estar conforme con la infraestructura de la institución de estudio y que el 53% no cuentan con un estado adecuado de las maquinarias y herramientas de apoyo. Concluyendo, que existen una relación entre las variables de estudio porque en su prueba de correlación de Spearman se obtuvo un puntaje 0.043 siendo menor a 0.05 rechazando la hipótesis nula aceptando la del investigador, y se observó deficiencia en sobre su gestión administrativa, proponiendo estrategias que permita mejorar el adecuado nivel de calidad del servicio.

En la investigación realizada en Riobamba, Basantes y Espinoza (2019), plantean como objetivo analizar la relación que existe entre la Gestión Administrativa y la Calidad del Servicio, este estudio fue descriptivo – no experimental y se tomó muestra de 8 trabajadores. El estudio concluyó en que los procesos administrativos cumplen un rol importante para el cumplimiento adecuada de las actividades planificadas y poder cumplir con las metas establecidas en la institución; además, se comprobó que una correcta gestión administrativa ayuda acelerar los procesos de la empresa, lo que generara una repercusión en la fidelidad de los clientes, también llegó a la conclusión que con una gestión en la empresa, se debe proponer estrategias que permita el correcto monitoreo y

realización oportuna de las funciones al momento que brindan el servicio para conseguir excelencia en la calidad del servicio. Concluyendo, que, si existe una relación entre ambas variables, debido a la utilización de la prueba estadística de Pearson.

Basante (2017) en su investigación realizada en Ecuador manifiesta tener por objetivo genera determinar la relación entre un Modelo de Gestión Administrativa y la calidad de servicio de una municipalidad distrital, teniendo por tipo de investigación descriptiva y de nivel correlacional, la cual fue aplicado un cuestionario a 202 pobladores del distrito de Ambato, mencionó que la presente gestión fue medida a través de cuatro dimensiones claves como es planificación, organización, dirección y control que son los componentes de la mejora continua y la calidad del servicio fue medido a través del modelo Servqual que permitió conocer el nivel de satisfacción que logran tener los usuarios y/o población de Ambato. Concluyendo, que se percibe tener un nivel de calidad de servicio bajo representado con un 47% debido que no lograron cumplir con el total de sus necesidades y expectativas.

A nivel nacional Angulo (2020), realizó un estudio que tuvo por objetivo principal determinar la relación entre la gestión administrativa y la Calidad de Servicio de la Municipalidad de Pacasmayo, en este se utilizó un diseño correlacional con una muestra de 376 usuarios, como instrumento de campo se usó un cuestionario. Donde para determinar la relación entre las variables, se consideró la utilización de herramientas de apoyo como es el cálculo de Spearman. Concluyendo, que realizando y validando la relación se observó tener una relación directa, debido que se obtuvo un puntaje de $r = 0,895$; interpretando que mejor se lleve la gestión dentro de la organización mejores resultados e impacto se tendrá en la calidad del servicio.

En el estudio planteado por Noblecilla (2020), el objetivo fue determinar la relación entre la Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio en la Municipalidad de Lima, está investigación tuvo un planteamiento cuantitativo de nivel descriptivo – correlacional, con una muestra en estudio de 375 ciudadanos. Se aplicó una encuesta en la municipalidad como técnica de recolección de datos en donde los resultados fueron que el 75.7 % de los ciudadanos califican como mala la gestión

administrativa y el 77.9% califica como mala la calidad de servicio; concluyendo que en su gran mayoría los ciudadanos se encuentran inconformes con el servicio que se les está brindando, donde para contrastar la relación que existe entre las variables se realizó un cálculo de Spearman donde se obtuvo un puntaje de 0.941 que tiene por significancia que si existe una relación positiva – fuerte, indicando que la empresa debe poner énfasis en la variable solución para mejorar la situación problemática, y atender satisfactoriamente las necesidades de los usuarios de la presente municipalidad.

La investigación en Lima, donde según Cancio (2019), que también tiene por objetivo comprobar la relación de las variables: Gestión administrativa y calidad de servicio, en estudiantes de la universidad, el autor utilizó un tipo descriptivo - correlacional, con una muestra tomada de 911 universitarios. En los resultados de la investigación se comprobó que hay una relación significativa entre las variables en estudio por tener un puntaje de correlación mayor a 0.5. Además, el autor propone realizar encuestas sobre la calidad del servicio para que la universidad conozca cual es el nivel de satisfacción de los estudiantes, cuáles son sus fortalezas y también puntos de mejora con la finalidad de desarrollar una mejor atención al cliente.

En el plano local, Cabanillas (2021) estudió la investigación relacionada con la Elaboración de un modelo de gestión administrativa que mejore la calidad de servicio en colaboradores del municipio de Pimentel; el tipo fue básico descriptiva, con un diseño no experimental; la población lo conformaron 47 colaboradores. Se encontró como resultado que, la calidad de servicio que brinda el municipio fue inadecuada en un 27%, seguido de un 59% regular y un 12% afirman que es pertinente; por otro lado, determinando el nivel de gestión administrativa se encontró un nivel regular con 49%, seguido de un nivel bajo con 31%, mientras que el nivel alto fue de un 20%. Concluyendo que, es necesario implementar estrategias por medio de un modelo de gestión administrativa la cual involucre a gerencias y subgerencias a fin de mejorar los procesos y procedimientos de atención a los diferentes usuarios y contribuyentes.

En Chiclayo, Luna (2021) en su estudio de posgrado estableció como objetivo, evaluar la relación entre la gestión administrativa y liderazgo en del

municipio provincial de Chiclayo; se logró trabajar bajo un tipo básico de enfoque cuantitativo-correlacional y diseño no experimental, la población se conformó por 20 colaboradores, a los cuales se aplicó un cuestionario con ítems que son valoradores mediante una escala. El resultado fue que, existe un nivel regular o medio de gestión administrativa (39%) en la MPCH, seguido de un nivel bajo con 25%. Se concluyó que, existe relación significativa positiva con un RHO de 0.684, asimismo, una sig. De 0.00., teniendo por interpretación que al reconocer la relación se podrá tomar decisiones y acciones para mejorar la situación real identificada, y fortaleces las deficiencias en la organización municipal.

En el estudio realizado en el Centro de Empleo de Lambayeque o CEL, por Sánchez (2019) determinó como objetivo evaluar la relación de la gestión administrativa y calidad de servicio al usuario del CEL. Se utilizó como metodología el tipo básico cuantitativo con nivel correlacional, diseño no experimental; se llegó a concluir que existe relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario del Centro de Empleo de Lambayeque con una sig. De 0.00 menor a 0.05 y un RHO de 0.710; esto se interpreta que, si se aplica estrategias de gestión tanto en la parte interna de la organización como en el manejo de los recursos humano, se podrá realizar de manera adecuada las funciones que permitirá atender satisfactoriamente las necesidades del usuario del CEL.

Para la fundamentación de la investigación, se analizaron diversas teorías sobre las diversas variables de estudio, para mayor detalla de cada una de ellas se indica lo siguiente: La gestión administrativa, es aquella acción en la cual el responsable de la organización se encarga de planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades que realizan los colaboradores con la finalidad de lograr cumplir con las metas instituciones (Chiavenato, 2017). Entre las actividades que regula la gestión se encuentra, la conducción del talento humano, el control de los procesos operativos, asignación de funciones y recursos, todas actividades que se ejercen en el presente concepto ayudarán al cumplimiento de la misión y visión, para un crecimiento oportuno de la institución (Ustároz y Gismera, 2017).

Asimismo, analizando la variable de la gestión administrativa se identificó hacer uso de la teórica de planteada por Frederick Taylor denominada “Teoría de la administración científica”, explica que la empresa debe buscar la eficiencia

organizacional, esto se refiere que debe alinear sus actividades a obtener una mayor producción a través de un constante monitoreo de las funciones realizadas, con la finalidad de poder lograr las metas de la institucionales (Chiavenato, 2017, p.142).

Robbins y Coutler (2014) manifiestan que la gestión administrativa es considerada como una herramienta fundamental que permite a la organización, planificar sus actividades, regular sus procesos, y monitorea el uso de los recursos, todo con la finalidad de poder llevar una adecuada conducción y lograr linearlo a los objetivos institucionales.

Por tanto, se hace mención que es de suma importancia la realización de una adecuada gestión administrativa debido que ayuda a la organización tener el control y cumplimiento oportuno de las actividades propuestas; así como, que permite facilitar el cumplimiento de las metas planteadas en el tiempo programado, y obtener mejores resultados organizacionales (Menacho et al., 2019). Debido que si se tiene una adecuada gestión permitirá monitorear constantemente el desarrollo de las funciones, la eficiencia como lo realizan y sobre todo a la administración oportuna de los recursos (Aguilar y Pacheco, 2020, p. 48).

Según Chiavenato (2014) menciona tener las siguientes dimensiones de evaluación:

La dimensión de planificación administrativa; es aquella organización de todas las actividades que se deben realizar en una institución para poder lograr con las metas institucionales, teniendo como finalidad se alineadas para cumplir con el total del plan de trabajo. Asimismo, se hace mención que no solo se planifica actividades sino los recursos correspondientes para el desarrollo idónea de las actividades, y estas se logran cumplir a un corto y largo plazo (Albarrán, 2015).

La dimensión organización administrativa, es aquel proceso que toda institución debe cumplir con la finalidad de poder ordenar el total de recursos asignados, es decir logran asignar de manera adecuada a todas las áreas según los requerimientos solicitados; también, se hace mención que este orden se realizará según las normas y políticas planteadas por la institución con la finalidad

de facilitar sus funciones a los colaboradores para que puedan cumplir con las metas trazadas (Goian, et al. 2013)

Asimismo, se habla de organización a la coordinación que la institución debe realizar de manera consecutiva donde el responsable de la organización, pueda interactuar de manera participativa y explicar cuáles son los requerimientos que se deben cumplir en el tiempo proyectado, y con los recursos asignados (Silva, et al. 2018)

Para la dimensión de dirección, es aquella característica que consiste en que la empresa logre monitorear el recurso humano; es decir, tiene como finalidad dirigir el desarrollo oportuno de las actividades ejecutadas por el talento humano, es un indicador más estratégico que ayudará a la institución direccionar su plan de trabajo de acuerdo a la misión, y visión en el tiempo propuesto, para lograr obtener resultado eficientes, dirigiendo de manera adecuada al principal recurso que tiene la organización el talento humano (Hardy, 2015).

La dimensión de control, la presente dimensión consiste en que la organización realice un control constante del cumplimiento oportuno de las actividades realizadas por los colaboradores; esto quiere decir, que regulará la realización adecuada de las actividades programas, con la finalidad que puedan obtener los resultados esperados. Cabe mencionar, que el control es un indicador fundamental con la finalidad que se puede monitorear el estado actual que posee la empresa en un corto y largo plazo, principalmente para reconocer si se está obteniendo el adecuado desempeño (Lanham, 2017).

Para la variable calidad de servicio, se hace mención que según Cuatrecasas (2014) manifiesta que la calidad de servicio es aquella percepción y valoración del usuario sobre el servicio recibido; esto quiere decir, que es la calificación de todo el servicio realizado, que abarca desde la recepción, el desarrollo y atención de sus necesidades.

Asimismo, Cuatrecasas (2017) manifiesta que la teoría base para la calidad del servicio se consideró la teoría de la calidad total según Deming (1989) en su libro "Calidad, productividad y competitividad", señalando que la teoría consiste en que la organización debe adecuar sus procesos para mejorar la accesibilidad del

servicio, y mejora constante, sobre todo con la finalidad de lograr una mayor percepción en sus usuarios. También, afirma que según Cuatrecasas (2017) proponen indicadores para lograr evaluar la satisfacción del servicio a través del modelo SERVQUAL, este presente modelo será medido a través de cinco dimensiones:

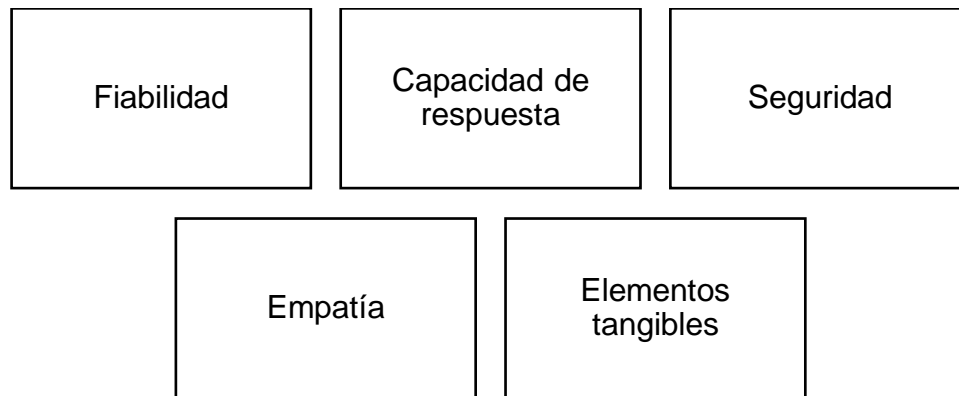


Figura 1. Dimensión de la calidad del servicio

Fuente: Cuatrecasas (2017)

Detallando cada una de las dimensiones se indica que la primera dimensión fiabilidad, es aquel aspecto de formalidad y responsabilidad que se describe como el cumplimiento de las promesas hechas a los usuarios, buscando evitar incumplimiento para su adecuada aceptación; asimismo, este indicador expresa al grado de confianza que posee sobre los colaboradores y el servicio recibido.

La segunda dimensión es la capacidad de respuesta, esta consiste en aquella habilidad y destreza que posee el colaborador para poder hacer frente a los diversos requerimientos de los usuarios, de una manera eficiente y oportuna, sobre todo que logren brindar soluciones adecuada y rápidas para una mayor percepción del servicio (Cuatrecasas, 2017).

La tercera dimensión es la seguridad, consiste en aquella seguridad que el usuario transmite del entorno, aquel lugar que cumpla con las medidas de protección y bioseguridad; asimismo, este aspecto también se relaciona a la acción de confianza que posee el usuario al momento de brindar sus datos, donde los puede ofrecer y recibir por parte de la organización percibiendo una plena credibilidad de la información.

La cuarta dimensión que es la empatía, es aquella cualidad y manera en que el colaborador brinda el trato con el usuario; esto se refiere a que consiste en el trato oportuno que logra dar al usuario al momento de atender sus necesidades, o resolver alguna consulta o dar información, la cual se realiza mediante un trata oportuno y cálido para mayor nivel de confort.

Y la quinta dimensión son los elementos tangibles, son aquellos elementos que son tocables o visibles; esto se refiere que dentro de una institución son considerado como las herramientas, maquinarias, y materiales de apoyo que permita el desarrollo adecuado de las actividades, y para dar mayor comodidad a los usuarios (Cuatrecasas, 2017).

Ley orgánica de municipalidades 27972, y la ley 29792 sobre la creación, organización y funciones del ministerio de desarrollo e inclusión social, la presente ley indica la importancia de la elaboración sobre la creación de programas sociales, para brindar apoyo a través de las diversas actividades que permita ofrecer apoyo a las familias y/o ciudadanos de la comunidad, mediante la atención de los servicios, que permita atender las principales necesidades vulnerables de la población (El Peruano, 2020).

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

Tipo de estudio

La presente investigación es cuantitativa, porque se recopiló información de manera numérica expresado en porcentajes, siendo obtenido por la aplicación y uso de un instrumento que es el cuestionario.

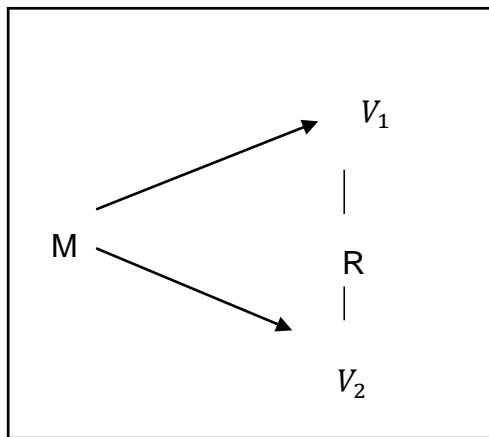
Asimismo, la investigación es de tipo básica porque mediante la fundamentación de diversas teorías, ayudó al investigador a conceptualizar la variable de estudio y conocer el estado real de la institución seleccionada (Hurtado, 2014).

También, se hace mención que la investigación de estudio es de nivel correlacional; esto se refiere porque el propósito es encontrar la relación de las variables de estudio, como es el caso de la relación entre gestión administrativa y calidad servicio. Y se hace referencia que la presente investigación también es de nivel descriptivo, debido que se detalló el estado situacional de la presente Municipalidad de estudio (Hernández et al., 2016).

Diseño de investigación

La presente investigación, es de un tipo no experimental debido que el investigador no intervino de manera directa para cambiar o alterar el comportamiento de las variables de estudio; esto se interpreta, que el recojo de los datos se realizó en el estado real de institución sujeto de estudio. También, es de corte transversal porque se recolectó la información en un solo momento al inicio de la investigación (Bernal, 2016).

Este diseño estuvo representado esquemáticamente de la siguiente manera:



Dónde:

M: Muestra

V_1 : Gestión administrativa

V_2 : Calidad del servicio

r : relación

3.2 Variables y Operacionalización

Variable 1. Gestión administrativa

Definición conceptual: La gestión administrativa, es aquella acción en la cual el responsable de la organización se encarga de planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades que realizan los colaboradores con la finalidad de lograr cumplir con las metas instituciones (Chiavenato, 2017).

Definición operacional: La gestión administrativa, es una herramienta de apoyo que permite planificar las actividades de una institución, organiza los recursos, direcciona el talento humano, y controla el cumplimiento de los objetivos.

Dimensiones: planificación, organización, dirección, y control

Variable 2. Calidad del servicio

Definición conceptual: Cuatrecasas (2014) manifiesta que la calidad de servicio es aquella percepción y valoración del usuario sobre el servicio recibido;

esto quiere decir, que es la calificación de todo el servicio realizado, que abarca desde la recepción, el desarrollo y atención de sus necesidades.

Definición operacional: Es la percepción que el usuario tiene sobre el servicio u producto brindado durante todo el proceso influenciando diversos factores, que influye de manera interna y externa.

Dimensiones: Elementos tangibles, confiabilidad, seguridad, empatía y capacidad de respuesta

3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis

Población

La población estuvo conformada por los servidores públicos que son parte de la Gerencia de Desarrollo Económico y Social de la Municipalidad de José Leonardo Ortiz, la cual estuvo compuesta por 25 colaboradores.

Asimismo, se consideró tener por población de estudio a 25 usuarios (beneficiarios) de los programas sociales que brinda la Municipalidad de José Leonardo Ortiz.

Muestra

La muestra de estudio, estuvo conformada por 25 servidores públicos de la Gerencia de Desarrollo Económico y Social de la Municipalidad de José Leonardo Ortiz. Asimismo, se empleó un muestreo censal que se interpreta que la misma población es la misma que la muestra. Por tanto, se hizo uso de los siguientes criterios:

Criterios de inclusión

- Todos los servidores de la Municipalidad de José Leonardo Ortiz
- Todos los servidores que laboren en la Gerencia de Desarrollo Económico y Social
- Todos los servidores que oscilen entre 25 a más 65 años
- Todos los servidores públicos que tengan mínimo un año de experiencia

Criterios de exclusión

- Todos los servidores que laboren en otras Municipalidades que la seleccionada
- Todos los servidores que no laboren en la Gerencia de Desarrollo Económico y Social
- Todos los servidores que no se encuentren en el rango edad seleccionado

Todos los servidores públicos que no cumplan con el tiempo mínimo de experiencia

Asimismo, la otra muestra de estudio estuvo conformada por la misma de la población; es decir, a los 25 usuarios que requieren servicios en la Municipalidad de José Leonardo Ortiz.

Unidad de análisis

La unidad de análisis son los servidores públicos de la Municipalidad de José Leonardo Ortiz, y a los usuarios que adquieren servicios en la presente institución.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1 Técnicas

La presente investigación, hizo uso de la presente técnica de estudio de la encuesta: indicando que es aquel medio que el investigador permitió obtener información de manera adecuada (Hurtado, 2014); es decir, es la forma que permite interactuar con los sujetos de estudio para facilitar la recolección de la información de manera oportuna.

3.4.2 Instrumento

Asimismo, se hace mención que el presente instrumento empleado es un cuestionario, que es aquella herramienta que permite recolectar información de manera oportuna sobre todo mediante un conjunto de pregunta ordenadas y coherentes para medir el comportamiento de las variables (Hernández, et al., 2014).

Validez

El presente criterio de validez de los instrumentos, se realizó mediante la técnica del juicio de experto que consiste en que especialistas relacionados al tema y/o variables de estudio con grado de magíster revisaron los instrumentos realizados, con el propósito de poder verificar si las preguntas en los dos cuestionarios planteados están alienadas a la investigación, y permitieron responder a los objetivos propuestos.

Confiabilidad

Asimismo, para medir la confiabilidad de la investigación se realizó mediante la técnica estadística que permite estimar el alfa de Cronbach que consiste en que la base de datos obtenida de la aplicación de los instrumentos es exportada al programa del SPSS, que es allí donde se ordenó la información y encontró el puntaje o coeficiente de alfa de Cronbach que indicó el grado de confiabilidad que poseen la información obtenida, para continuar con su análisis y dar respuesta a los objetivos propuestos.

3.5. Procedimientos

El procedimiento para la recolección de la información se tuvo como primer aspecto es el diseño de los instrumentos, seguido de la validación mediante el juicio de expertos donde indicarán si ayudó a dar respuesta a los objetivos propuestos. Asimismo, se debe solicitar una carta de aceptación a la institución de estudio para su ejecución de los instrumentos.

3.6. Método de análisis de datos

Para el tratamiento de los datos recolectados se realizó haciendo uso de las herramientas estadística como es el caso del IBM SPSS Statistic, la cual permitió ordenar todos los datos obtenidos de la aplicación de los instrumentos, ayudando a la identificación de la situación actual, ayudando a la agrupación de los datos, y generación de tabla y figuras para proseguir a la interpretación de la información.

3.7. Aspectos éticos

Los criterios éticos utilizados en la presente investigación se hicieron bajo los tres principios dados por Belmont (1964), señalando ser los siguientes:

Respeto: el criterio es utilizado al momento de ejecutar con los instrumentos propuestos, señalando realizar mediante un trato cortés y respetando cada respuesta y opinión de los sujetos de estudio. Asimismo, el presente criterio es empleado, porque se les tiene un respeto a todos los autores considerados a lo largo de la investigación, realizando una citación respectiva de los autores.

Beneficencia: el presente criterio es empleado porque la información que es recolectada solo es para uso académico; asimismo, se buscó resguardar la confidencialidad de las personas encuestadas para evitar posibles afectaciones tanto de las personas participantes, así como de la imagen de la institución.

Justicia: el criterio es aplicado al momento de exponer los resultados encontrados en la aplicación de los instrumentos, donde se evaluó de manera objetiva y se realizó o expone de manera parcial, objetiva y justa, sin la intervención de la posición del investigador.

IV. RESULTADOS

En la presente investigación, se consideró todos los datos recolectados de la aplicación de los instrumentos para el procesamiento de los datos en el que permitió medir el comportamiento de las dos variables de estudio; asimismo, como es el caso de identificar la relación de las variables.

a) Analizar el nivel de gestión administrativa de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, 2021

Tabla 1

Nivel la gestión administrativa

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	4	16,0
Regular	12	48,0
Eficiente	9	36,0
Total	25	100,0

Nota: Recopilado de la aplicación del instrumento para medir la gestión administrativa

Interpretación:

De los resultados obtenidos, la mayoría de los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz perciben tener un nivel regular representado con un 48%, seguido del 36% con un nivel eficiente y con un 16% un nivel deficiente sobre la gestión administrativa. Porque, no cuentan con las herramientas de gestión de apoyo para el control de las actividades, esto genera que la institución no cuente con una herramienta que permita brindar un soporte oportuno para medir el cumplimiento de metas.

**b) Identificar el nivel de calidad de servicio de los colaboradores de la
Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, 2021**

Tabla 2

Nivel de calidad del servicio

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	8	32,0
Regular	10	40,0
Alto	7	28,0
Total	25	100,0

Nota: Recopilado de la aplicación del instrumento para medir la calidad del servicio

Interpretación:

De los resultados observados, se puede identificar que el 40% de los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz manifiestan de la calidad del servicio se encuentra en un nivel regular, seguido de un 32% se encuentra en un nivel bajo, y con un porcentaje menor manifiesta ser un nivel alto con un 28%, esto se debe porque no se cuenta con acciones de control que permita verificar el cumplimiento adecuado y bajo las buenas prácticas del plan de trabajo, que ayuden a brindar un mejor servicio.

c) Establecer la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, 2021.

a) **Análisis correlacional de las variables de investigación**

Para el desarrollo del análisis correlacional entre gestión administrativa y calidad del servicio, donde como primer aspecto se realizó la prueba de normalidad de Shapiro - Wilk debido fueron menor de 50 sujetos de estudio es decir 25 encuestados, siendo de gran importancia para lograr identificar si los datos obtenidos si cuentan con una adecuada distribución de los datos, para lograr escoger que tipo de prueba correlacional emplearemos según la puntuación obtenida:

Tabla 3

Prueba de normalidad

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión administrativa	,799	25	,000
Calidad de servicio	,809	25	,000

Fuente: Obtenido del SPSS STATICS

Interpretación: Observando la tabla 3, se puede reconocer tener que el puntaje de significancia en la prueba de Shapiro – Wilk fue menor al 0.05; esto se refiere, que no cuentan con una distribución normal de los datos, por consiguiente se optó por utilizar la prueba no paramétrica de Spearman. Es por ello, que una vez seleccionada la prueba a emplear se procede a la contratación de la hipótesis como se muestra a continuación:

Prueba de Hipótesis general:

H₁: La gestión administrativa se relacionan significativamente con la calidad de servicio de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, 2021

H₀: La gestión administrativa no se relacionan significativamente con la calidad de servicio de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, 2021

Tabla 4

Análisis correlacional entre la variable gestión administrativa y la calidad.

Correlaciones				
			CAL_V1_ GESTIÓN .ADMINIS TRATIVA (Agrupada)	CAL_V2_ CALIDAD. DE.SERVI CIO (Agrupada)
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	1,000 .	,684** ,000
		N	25	25
	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	,684** ,000	1,000 .
		N	25	25

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

Fuente: elaboración propia.

Interpretación:

En la tabla 4 presentada se puede identificar que según los resultados que arrojó la prueba de Rho de Spearman tuvo por puntaje 0,000 de correlación siendo menor a $p < 0.05$, en la que se interpreta que se debe rechazar la hipótesis nula, por consecuencia aceptar la posición del investigador. Asimismo, se observó que el coeficiente de correlación es de 0.68 teniendo por significado que el tipo de relación entre ambas variables es regular debido que supera el 0.5 de puntaje: esto permite identificar, si existe una significativa mediana relación entre la gestión administrativa con la calidad del servicio de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, 2021.

Por tanto, esto se interpreta que, si la Municipalidad de José Leonardo Ortiz mediante sus responsables aplicarían estrategias sobre la mejora de la gestión administrativa ayudaría a poder realizar un mayor control sobre la realización de tareas, esto se debe porque no generan cambios tanto en el manejo del personal para el aumento de empatía, confiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta, y también se fortalecer los elementos tangibles.

V. DISCUSIÓN

Diagnosticando la gestión administrativa de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, 2021 en la tabla 1 se observó tener un nivel regular representado con un 48%, seguido de un nivel eficiente con un 36% y con porcentaje con poca participación se encuentra en un nivel deficiente representado por un 16%, indicando que una de las principales razones es porque no cuentan con las herramientas de gestión de apoyo para el control de las actividades, y mejorar la situación problemática.

De los resultados obtenidos de las diversas investigación, se indica esta estar de acuerdo con la posición Cabanillas (2021) al expresar tener un nivel de gestión administrativa se encontró prevalecer un nivel regular con 49%, seguido de un nivel bajo con 31%, mientras que el nivel alto fue de un 20%, indicando que una de las principales causas es porque no cuentan con un modelo de gestión administrativa que facilite mejorar los procesos y procedimientos de atención a los diferentes usuarios y contribuyentes.

Asimismo, con la investigación analizada de Luna (2021) al señalar tener por situación problemática tener un nivel regular de la gestión administrativa en un 39%, mencionando que la insitución aún necesita implementar mecanismos de mejora para fortalecer las deficiencias en la organización municipal, debido que muchos de las consecuencias es que no cumplen con el total de actividades programadas, sobre impide el adecuado monitoreo de las funciones que los servidores de la institución realizan.

No obstante, se está en desacuerdo con los resultados obtenidos de Noblecilla (2020) al señalar tener por problemática de la investigación tener un bajo nivel de gestión administrativa representado en un 77.9%, indicando que una de las principales causas es porque no cuentan con las herramientas necesarias para una comunicación oportuna con los colaboradores, esto impedirá que muchos de los colaboradores no comportan la misma información generando duplicidad y un alto margen error de los datos.

Por tanto, se puede afirmar que la gestión administrativa, es aquella acción en la cual el responsable de la organización se encarga de planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades que realizan los colaboradores con la finalidad de lograr cumplir con las metas instituciones (Chiavenato, 2017). Entre las actividades que regula la gestión se encuentra, la conducción del talento humano, el control de los procesos operativos, asignación de funciones y recursos, todas actividades que se ejercen en el presente concepto ayudarán al cumplimiento de la misión y visión, para un crecimiento oportuno de la institución (Ustároz y Gismera, 2017).

Identificación del nivel de calidad de servicio de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, 2021, en la tabla 2 se puede observar que de los resultados encontrados se posee un nivel regular de calidad representado en un 40%, seguido de un nivel bajo en un 32% y con un 28% se observó un nivel alto. Esto se interpretó, entre las principales causas es porque no cuentan con los materiales y maquinarias oportunas para poder atender sus principales necesidades y dudas de los usuarios que solicitan los servicios; asimismo, por el trato inoportuno por parte de los servidores al momento de dar respuesta a sus requerimientos. Además, se identifica que al tener una adecuada calidad del servicio se tendrá un cliente satisfecho pues ayudará a mejorar el vínculo entre empresa – cliente, pues son ellos los que dependerá su nivel de retorno, siendo se suma importancia atender todos sus requerimientos en el tiempo prometido, y mejorar la experiencia constantemente.

Por ende, entre las investigaciones analizadas se encuentra Gómez (2021) en la que se acepta la posición del autor, porque tuvo por resultados tener un nivel regular sobre la calidad del servicio representado por un 50%, debido que estan disconformes con el trato que les brindó los colaboradores, un 27% señaló no estar conforme con la infraestructura de la institución de estudio y que el 53% no consideran oportuna el estado de las maquinarias y herramientas de apoyo. Aceptando la posición del autor porque poseen similar realidad problemática que de la investigación.

No obstante, no se concuerda la realidad problemática que se logró percibir en la investigación realizada por Basante (2017) al mencionar que el nivel de calidad percibido se obtuvo tener un nivel bajo representado con un 47% limitando

el cumplimiento con el total de sus necesidades y expectativas, esto se interpreta que los usuarios no están de acuerdo con el servicio recibido sobre todo porque los colaboradores no cuentan con un trato empático, esto quiere decir, que no brindan un trato humanista, generando un distanciamiento y baja percepción por la inadecuada experiencia del servicio.

También, se rechaza los resultados obtenidos con Cabanillas (2021) al señalar tener diferente realidad problemática que el de la investigación por tener un nivel bajo representado por un 27% seguido de un 59% regular y un 12% afirman que es pertinente. Se rechaza los resultados dados por el autor porque en la tabla 2 se observa tener un nivel medio más no bajo, indicando que si cuenta con los requerimientos mínimos, pero necesita mejorar los aspectos que permita ofrecer una adecuada calidad.

Aceptando, lo indicado según Cuatrecasas (2014) manifiesta que la calidad de servicio es aquella percepción y valoración del usuario sobre el servicio recibido; esto quiere decir, que es la calificación de todo el servicio realizado, que abarca desde la recepción, el desarrollo y atención de sus necesidades, debido que la calidad de servicio es una de las principales características que debe tener toda organización, pues es una variable que permitirá definir el adecuado desarrollo de las operaciones, sobre todo que si cuenta con la capacidad de pago para atender los requerimientos de los usuarios.

Asimismo, según Deming (1989) en su libro “Calidad, productividad y competitividad”, señalando que la teoría consiste en que la organización debe adecuar sus procesos para mejorar la accesibilidad del servicio, y mejora constante, sobre todo con la finalidad de lograr una mayor percepción en sus usuarios, esta teoría permite que la empresa tenga una calidad total del servicio, indicando que al mejorar la calidad de servicio constantemente se mejorará la percepción de los usuarios debido que se irán reduciendo las brechas de necesidades.

Estableciendo la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, 2021, en la tabla 4 se puede observar que realizando el cálculo estadístico del Rho de Spearman se obtuvo un puntaje de p valor de 0,000 siendo un puntaje inferior a

0.05 se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la del investigador, indicando si existir una relación entre ambas variables de estudio. Cabe señalar, que mediante el puntaje de Coeficiente de correlación se identificó tener por puntaje de 0,684 indicando que por superar el 0.5 la relación que se obtuvo es mediana interpretando que, si existe una mediana relación entre la gestión administrativa con la calidad del servicio de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, 2021.

Por tanto, esto se interpreta que, si la Municipalidad de José Leonardo Ortiz mediante sus responsables aplicarían estrategias sobre la mejora de la gestión administrativa ayudaría a poder realizar un mayor control sobre la realización de tareas, esto se debe porque no generan cambios tanto en el manejo del personal para el aumento de empatía, confiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta, y también se fortalecer los elementos tangibles.

De las investigaciones analizadas, se identificó coincidir con la posición dada por Gómez (2021) al indicar que se está de acuerdo con los resultados estadístico que obtuvo el autor al expresar que en su prueba de correlación de Spearman se obtuvo un puntaje 0.043 siendo menor a 0.05, rechazando la hipótesis nula aceptando la del investigador, teniendo similares resultados como se muestra la tabla 4 al indicar que si existe una relación entre la variable gestión administrativa y calidad del servicio.

También, se concuerda con los resultados obtenidos por Angulo (2020) al expresar que mediante el cálculo de Spearman al señalar que obtuvo un puntaje de $r = 0,895$ señalando tener una relación directa entre ambas variables donde ambas superan el 0.6 en el coeficiente de correlación. Además, se acepta los hallazgos dados por Cancio (2019) porque en los resultados de la investigación se comprobó que hay una relación significativa entre las variables en estudio por tener un puntaje de correlación mayor a 0.5.

Y se concuerda con los resultados dados por Sánchez (2019) al señalar que se obtuvo con un puntaje de significancia del 0.00 menor a 0.05 y un RHO de 0.710, no obstante, se rechaza el puntaje de correlación debido que es un puntaje superior al de la investigación, debido que se empleó la misma prueba estadística,

señalando que su distribución de sus datos fue no paramétrica, teniendo una distribución anormal, aceptando la forma de análisis de los datos.

Sin embargo, se discrepa con los autores Basantes & Espinoza (2019) al mencionar que para encontrar la relación de las variables de estudio emplearon la prueba estadística de Pearson, no aceptando los resultados porque sus datos poseen una distribución normal, siendo diferente a los datos de la investigación; es por ello, que no se concuerda con la forma y tratamiento estadístico que los autores emplearon al momento de analizar la prueba de normalidad encontrando que no se observó una distribución adecuada, por tanto se empleó otra prueba de correlación, teniendo diversos resultados al momento de encontrar el p valor.

Asimismo, no se coincide con los resultados estadístico de correlación de Noblecilla (2020) al expresar que en la prueba de Spearman se obtuvo tener una relación fuerte por tener un p valor del coeficiente de correlación del 0.942, indicando que se discrepa porque la relación encontrada en la tabla 4 es que si existe una mediana relación entre gestión administrativa y calidad de servicio, teniendo diferentes conclusiones de la investigación.

VI. CONCLUSIONES

1. Se determinó la existencia de la relación mediana entre gestión administrativa y la calidad de servicio de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, por emplear un análisis estadístico teniendo un puntaje de significancia del 0,000 y coeficiente de correlación de Spearman del 0.684, indicando que se aceptó la hipótesis del investigador.
2. Se diagnosticó tener un nivel regular la gestión administrativa de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, representado con un 48%, debido que la institución no planifica de manera oportuna sus actividades; asimismo, se percibe la ausencia de trabajo en equipo evitando el cumplimiento de metas.
3. Se identificó tener por nivel regular de calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, representado por un 40%, evitó tener una oportuna percepción del servicio, esto se debió a que el personal no cuenta con cuenta con las habilidades interpersonales oportunas, y no contaron los medios necesarios para el adecuado desarrollo de las funciones de los servidores públicos.
4. Se estableció tener una relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, porque se obtuvo un puntaje de significancia del 0.000 siendo el p valor menor al 0.05, rechazando la hipótesis nula y aceptando la del investigador.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda, a la presente institución analizar la situación problemática de manera constante con el objetivo de poder evaluar cuales son las dimensiones más vulnerables a través de nuevas herramientas de control, y poder plantear acciones que permita mejorar la realidad actual en la municipalidad de estudio.
2. Se recomienda al encargado de la institución un plan de capacitaciones donde se planteen temas relacionados a mejorar la calidad del servicio, sobre todo en mejorar las habilidades intrínsecas de los colaboradores, sobre todo en el trato oportuno hacia los usuarios de la municipalidad.
3. Se recomienda a los futuros investigadores considerar la aplicación otros instrumentos para medir las variables de estudio, con el propósito de poder contrastar la situación actual y obtener nuevos hallazgos.

REFERENCIAS

- Aliaga, S. (2021). *Análisis de la gestión administrativa y la calidad del servicio en la atención de los partos humanizados en un hospital nacional de Lima*. Lima: Universidad César Vallejo. Obtenido de <https://revistas.uide.edu.ec/index.php/innova/article/view/1490>
- Angulo, M. (2020). *Gestión administrativa y calidad de servicios en la Municipalidad Distrital de Pacasmayo 2019*. Pacasmayo: Publicaciones de la Unievrnsidad César Valeljo. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/54738>
- Basantes, R., & Espinoza, O. (2019). *La Gestión Administrativa y la calidad del servicio al cliente en el Hotel el Molino periodo 2018*. Chimborazo, Ecuador: Publicaciones de la Universidad Nacional de Chimborazo. Obtenido de <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/5776>
- Beltrán, K. (2020). *Propuesta de mejora en la atención al cliente para la gestión de calidad de la Mype del sector comercio, rubro abarrotes, Caso: "bodega lucerito", cañete*. Chimbote: Universidad Católica de Chimbote. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/20199>
- Bernal, A. (2016). *Metodología de la investigación*. . México: Prentice Hall.
- Cabanillas, F. (2021). *La gestión administrativa efectiva para la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Pimentel*. Chiclayo: Publicaciones de la Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/57846>
- Cancio, T. (2019). *Gestión administrativa y la calidad de servicio en la Universidad Nacional de Educación, 2017*. Lima: Publicaciones de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. Obtenido de <http://repositorio.une.edu.pe/handle/UNE/3741>
- Chiavenato, I. (2017). *Administración de recursos humanos*. Madrid: McGraw-Hill Interamericana de España. ISBN: 9781456256623.
- Cuatrecasa, L. (2017). *Gestión integral de la calidad: Implantación, control y certificación*. Barcelona: PROFIT. Obtenido de

https://books.google.com.pe/books?id=k449DwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=calidad+del+servicio+cuatrecasa&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=calidad%20del%20servicio%20cuatrecasa&f=false

De la Cruz, M. (2020). *El marketing educativo y la calidad de servicio de la empresa TESIDE S.A.C.* Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Obtenido de <http://eds.b.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=0&sid=d4b6a88c-6070-4674-8a10-3d3516e9d8f5%40pdc-v-sessmgr03&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbGl2ZQ%3d%3d#db=edsgao&AN=edsgcl.648189597>

Del Carmen, J. (2019). *Lineamientos y estrategias para mejorar la calidad de la atención en los servicios de salud.* Artículo de revista, Scielo, Lima. Obtenido de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1726-46342019000200018&script=sci_arttext

Dias, C., Ferreira, A., & Pereira, A. (2019). Examining the relationship between perceived service quality, satisfaction, and renewal intention in Portuguese fitness centers. *Ebsco*, 28(2), 49-58. Obtenido de <https://eds.a.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=1&sid=71b8df79-c442-4e65-a7a9-88722f3dfa9d%40sdc-v-sessmgr02>

Droguett, F. (2019). *Calidad y Satisfacción en el Servicio a Clientes de la Industria Automotriz: Análisis de Principales Factores que Afectan la Evaluación de los Clientes.* Chile: Universidad de Chile. Obtenido de <http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/108111/Droguett%20Jorquera%2C%20F..pdf?sequence=3>

El Peruano. (2020). *Ley que modifica la ley 27972, ley orgánica de municipalidades, y la ley 29792.* la presidenta a. i. del congreso: Diario oficial. Obtenido de <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/ley-que-modifica-la-ley-27972-ley-organica-de-municipalidad-ley-n-31126-1929103-2/>

Febres, R. (2020). Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú.

Scielo, 20(3). Obtenido de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-05312020000300397

García, G., & Montiel, L. (2017). Analysis of the quality of service of the electronic government for documentation and identification. *Revista Uisrael*, 4(3).

Gómez, M. (2021). *Análisis de la gestión administrativa y calidad del servicio de emergencias del Centro Tipo C San Rafael de Esmeraldas*. Ecuador: Publicaciones de la PUCESE. Obtenido de <https://repositorio.pucese.edu.ec/handle/123456789/2392>

Gonzales, L. (2019). *La calidad del servicio y su relación con la satisfacción de los consumidores de restaurantes de pollos a la brasa*. Lima: Universidad Tecnológica del Perú. Obtenido de https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/3031/Lucero%20Gonzales_Elena%20Huanca_Tesis_Titulo%20Profesional_Titulo%20Profesional_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Henao, L. (2020). Calidad de servicio y valor percibido como antecedentes de la satisfacción de los clientes de las empresas de telecomunicaciones en Colombia. *Scielo*, 6(3). Obtenido de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S0186-10422020000300010&script=sci_arttext&tlng=es

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación científica*. México: Mc Graw Hill. Obtenido de <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>

Hurtado, J. (2014). *Metodología de la investigación*. Sypal, México. Obtenido de <https://dariososafoula.files.wordpress.com/2017/01/hurtado-de-barrera-metodologicc81a-de-la-investigaciocc81n-guicc81a-para-la-comprensiocc81n-holicc81stica-de-la-ciencia.pdf>

Kotler, P., & Keller, K. (2016). *Dirección de marketing*. . Mexico: Pearson.

- Lujan, R., & Medina, R. (2020). *Calidad de servicio y su influencia en la Satisfacción del Cliente de un supermercado*. Trujillo: Universidad César Vallejo. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/59041/B_Lujan-CRL-Medina_VRA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Luna, V. (2021). *Gestión administrativa y liderazgo asertivo en la Municipalidad Provincial de Chiclayo*. Chiclayo: Publicaciones de la Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/60457>
- Malpartida, J., Tarmeno, L., & Olmos, D. (2021). Estudio sobre la calidad del servicio de atención al cliente a los pacientes del EsSalud. *Revista de investigación científica y tecnología Ipha*, 2(1). doi:<https://doi.org/10.47422/ac.v2i1.28>
- Matsumoto, R. (2014). *Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto*. Colombia: Scielo. Obtenido de http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1994-37332014000200005#:~:text=El%20modelo%20Servqual%20es%20una,y%20cualitativos%20de%20los%20clientes.
- Noblecilla, M. (2020). *Gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad Metropolitana de Lima*. Lima: Publicaciones de la Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/49820>
- Noriero, S. (2020). *La evaluación de la calidad en salud desde la óptica de los pacientes*. Revista, Ecimed, México. Obtenido de <https://www.medigraphic.com/pdfs/infodir/ifd-2020/ifd2033p.pdf>
- Pincay, Y. (2020). *Gestión de la calidad en el servicio al cliente de las PYMES*. Ecuador: Universidad Católica del Ecuador. doi:<http://dx.doi.org/10.23857/dc.v6i3.1341>
- Podestá, L. (2017). *Calidad percibida del servicio y cultura de seguridad en salud en el personal*. Artículo de revista, Scielo, Lima. Obtenido de <http://www.scielo.org.pe/pdf/hm/v18n3/a08v18n3.pdf>

- Quiñones, J. (2021). *Gestión Administrativa y su Relación con la Calidad de Servicio al Usuario en la Oficina de Abastecimiento y Servicios Auxiliares del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo*. Lima: Universidad Alas Peruanas. Obtenido de <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/1235/QUI%C3%91ONES%20VELASQUEZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Reyes, L., & Veliz, M. (2021). *Calidad del servicio y su relación con la satisfacción al cliente en la empresa*. Ecuador: Revista Polo del Conocimiento.
- Ríos, M., & López, Á. (2015). *Ética y calidad laboral: Impacto en el desempeño empresarial*. Instituto Federal de Educação, Brasil. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4815/481547178026.pdf>
- Rodríguez, J., & Torres, A. (2020). *Satisfacción y calidad del cuidado de enfermería en el servicio de Hospital Regional Docente de Trujillo*. Trujillo. Recuperado el 01 de 05 de 2021, de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/55375/Rodr%C3%adguez_GJJ-Torres_GAS-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rodríguez, M., & Muñoz, E. (2017). Review of Quality of Service (QoS). *Ingeniería y Desarrollo*, 35(1), 262-281. Obtenido de <https://eds.a.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=0&sid=5ddb192-be3c-4264-9b73-b33fdc0af522%40sdc-v-sessmgr02&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbGI2ZQ%3d%3d#AN=120287136&db=a9h>
- Sánchez, J. (2019). *Gestión administrativa y la calidad del servicio al usuario en el Centro de Empleo Lambayeque*. Chiclayo: Publicaciones de la Universidad César Vallejo. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/31953>
- Terán, N., & Gonzales, J. (2021). Calidad de servicio en las organizaciones de Latinoamérica. *Revista Multidisciplinar*, 5(2). doi:https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.320
- Terán, N., Gonzáles, J., & Ramírez, R. (2021). Calidad de servicio en las organizaciones de Latinoamérica. *Revista Multidisciplinar Ciencia Latina*.

- Obtenido de
<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/download/320/418>
- Valls, W., & Román, V. (2017). *La calidad del servicio*. Colombia: Universidad Layca Eloy. Obtenido de
https://issuu.com/marabiertouleam/docs/la_calidad_del_servicio_wtest
- Vigo, J. (2020). *Relacion entre la calidad de servicio y la satisfaccion del cliente en una empresa de Pacasmayo*. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo. Obtenido de
<http://eds.b.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=0&sid=43a3e7fa-2bc7-4e8f-a52c-2b4b1dcb6663%40pdc-v-sessmgr01&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbGl2ZQ%3d%3d#db=edsgii&AN=edsgcl.635560504>
- Vílchez, M. (2021). Gestión del presupuesto por resultados y calidad del gasto en la municipalidad provincial de Satipo, 2020. *Revista Multidisciplinaria*, 5(6). doi:https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i6.1157
- Zeithaml, Parasuraman, & Berry. (2010). *SERVQUAL de Calidad de Servicio* (2 da ed.). México: Editorial CEREM. Obtenido de <https://www.aiteco.com/modelo-servqual-de-calidad-de-servicio/>

ANEXOS

Anexo N°1: Matriz de consistencia

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	HIPÓTESIS	VARIABLES	POBLACIÓN Y MUESTRA	ENFOQUE / NIVEL (ALCANCE) / DISEÑO	TÉCNICA / INSTRUMENTO
Problema Principal:	Objetivo Principal	Hipótesis genera	V1: Gestión administrativa	Unidad de análisis: La población y servidores de la Municipalidad de José Leonardo Ortiz	Enfoque de investigación : Cuantitativo	Técnica: Encuesta
¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz?	. Determinar la relación que existe entre gestión administrativa y la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, 2021.	H ₁ : La gestión administrativa se relacionan significativamente con la calidad de servicio de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, 2021				Instrumento: Cuestionario
Problemas específicos:	Objetivos Específicos:	Hipótesis específicas:		Población: 25 colaboradores del área de programas sociales de la MDJLO. Y 25	Nivel: Correlacional	Métodos de Análisis de Investigación: Inductivo

a. ¿Cuál es el nivel de la gestión administrativa de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz?	a. Analizar el nivel de gestión administrativa de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, 2021	¿Cuál es el nivel de gestión administrativa de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, 2021?		Usuarios de los programas sociales		
b. ¿Cuál es el nivel de calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz?	b. Identificar el nivel de calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, 2021	¿Cuál es el nivel de calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, 2021?				
c. ¿Qué relación existe entre control y calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz?	c. Establecer la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, 2021.	¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, 2021?	V2: Calidad del servicio		Muestra 25 colaboradores del área de programa sociales de la MDJLO y 25 usuarios que adquieren servicio en la municipalidad	Diseño de investigación: No experimental - transversal

Anexo N°2: Operacionalización de las variables

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
Variable 1: Gestión administrativa	La gestión administrativa, es aquella acción en la cual el responsable de la organización se encarga de planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades que realizan los colaboradores con la finalidad de lograr cumplir con las metas institucionales. (Chiavenato, 2017).	Para medir la gestión administrativa, se aplicará el instrumento del cuestionario que permitirá conocer cada una de las dimensiones de estudio de la variable en estudio.	Planificación	<ol style="list-style-type: none"> 1 Misión y visión institucional 2 Objetivos institucionales 3. Planificación de actividades
			Organización	<ol style="list-style-type: none"> 1. Conocimiento de la estructura orgánica municipal 2. Asignación de funciones 3. Definición de tiempo de entrega del servicio
			Dirección	<ol style="list-style-type: none"> 1. Liderazgo del personal 2. Coordinación del personal 3. Motivación del personal 4. Delego de funciones
			Control	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cumplimiento de metas 2. Realimentación

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
Variable 2: Calidad del servicio	La calidad de servicio es aquella percepción y valoración del usuario sobre el servicio recibido; esto quiere decir, que es la calificación de todo el servicio realizado, que abarca desde la recepción, el desarrollo y atención de sus necesidades. (Cuatrecasas, 2014)	La calidad del servicio es la percepción que el usuario tiene sobre el servicio u producto brindado durante todo el proceso influenciando diversos factores, que influye de manera interna y externa.	Elementos tangibles	Infraestructura Limpieza y cuidado Equipamiento Difusión Presentación
			Confiabilidad	Comportamiento de colaboradores Interés de los colaboradores Confianza y atención Orientación
			Capacidad de respuesta	Comunicación Tiempo Rapidez

				Respuesta a dudas
			Seguridad	Servicios del colaborador Tecnología Señalización de seguridad Seguridad de los colaboradores Horario de atención
			Empatía	Esmero en la atención Servicio personalizado Buen trato Compresión

Anexo 3. Instrumentos

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

Validación de Escala valorativa para evaluar el instrumento

Chiclayo, 16 de Octubre de 2021

Señor (a)
Dr. / Mg. ANGELES CENTURION.
Ciudad.-

De mi consideración:

Reciba el saludo institucional y personal y al mismo tiempo para manifestarle lo siguiente:

El suscrito está en la etapa del diseño del Proyecto de Investigación para el posterior desarrollo del mismo con el fin de obtener el grado de maestra en Gestión Pública.

Como parte del proceso de elaboración del proyecto se ha elaborado un instrumento de recolección de datos, el mismo que por el rigor que se nos exige es necesario validar el contenido de dicho instrumento; por lo que reconociendo su formación y experiencia en el campo profesional y de la investigación recurro a Usted para en su condición de EXPERTO emita su juicio de valor sobre la validez del instrumento.

Para efectos de su análisis adjunto a usted los siguientes documentos:

- *Instrumento detallado con ficha técnica.*
- *Ficha de evaluación de validación.*
- *Matriz de consistencia de la investigación.*
- *Cuadro de operacionalización de variables*
- *Descripción de las dimensiones.*

Sin otro particular quedo de usted.

Atentamente,

Firma _____

Br.

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

INSTRUMENTO

1. Nombre del instrumento:

Medición de la Gestión administrativa

2. Autor original:

Br. Carvallo Dávila, Marianella Elizabeth

3. Objetivo:

Recoger información y analizar la gestión administrativa de la Institución Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz.

4. Estructura y aplicación:

El presente instrumento está estructurado en base a 15 ítems, los cuales tienen relación con los indicadores de las dimensiones.

El instrumento será aplicado a una muestra de 25 servidores públicos de la Gerencia de Desarrollo Económico y Social de la Municipalidad de José Leonardo Ortiz.

FICHA TÉCNICA INSTRUMENTAL

5. Nombre del instrumento:

Medición de la Gestión administrativa

6. Estructura detallada:

Es esta sección se presenta un cuadro donde puede apreciar la variable las dimensiones e indicadores que la integran.

Estructura

Variable (s)	Dimensiones	Indicadores	Ítems	
	Planificación	1. Planteamiento de la Misión	1	
		2. Planteamiento de objetivos	2, 3, 4	
		3. Estado de estrategias	5	
	2. Organización.	4. Presentar la estructura orgánica municipal	6	
		5. Planteamiento de actividades	7	
			Disponibilidad de recursos	8, 9
	3. Dirección	7. Liderazgo	10	
		8. Coordinación del personal	11	
		8. Motivación al personal	12	
9. Delego de funciones		13, 14		
	4. Control	10. Cumplimiento de metas	15, 16, 17	

		11. Retroalimentación	18

Instrumento de recolección de datos

Medición de la Gestión administrativa

Autor: Br. Carvallo Dávila, Marianella Elizabeth

Se agradece anticipadamente la colaboración de los 25 servidores públicos de la Gerencia de Desarrollo Económico y Social de la Municipalidad de José Leonardo Ortiz.

MARQUE CON UN ASPA (X) LA ALTERNATIVA QUE MEJOR VALORA CADA ITEM:

DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE VALORACIÓN		
			NUNCA (1)	CASI SIEMPRE (2)	SIEMPRE (3)
1. Planificación	1. Planteamiento de la Misión	1. ¿Las actividades de los Programas Sociales, están alineadas a la misión y visión de la Municipalidad de JLO?			
	2. Planteamiento de objetivos	2. ¿Los Programas Sociales promueven el logro de los objetivos institucionales?.			
	3. Estado de estrategias	3. El área de Programas Sociales tiene un Plan Estratégico?			
		4. Las actividades de los Programas Sociales, están orientadas a mejorar las condiciones de vida de los usuarios?			
		5. Se planifican estrategias de desarrollo de los programas sociales?			
2. Organización.	4. Presentar la estructura orgánica municipal	6. El área Programas Sociales de la Municipalidad JLO, cuenta con una estructura orgánica que permite la especificación de funciones del personal?			

	5. <i>Planteamiento de actividades</i>	7. <i>El presente programa de la Municipalidad de José Leonardo Ortiz desarrolla sus actividades de manera adecuada?</i>			
	6. <i>Disponibilidad de recursos</i>	8. <i>Programas Sociales cuentan con la asignación de recursos para la realización de sus actividades?.</i>			
		9. <i>El tiempo de entrega o de respuesta al servicio requerido por el usuario, es adecuado?</i>			
3. <i>Dirección</i>	7. <i>Liderazgo</i>	10. <i>El jefe /responsables del área de programa social, ejerce liderazgo en el personal para el cumplimiento de los objetivos y metas de los programas sociales?</i>			
	8. <i>Coordinación del personal</i>	11. <i>En el presente programa de la Municipalidad de José Leonardo Ortiz, la alta dirección y jefes coordinan de manera constante con los diversos colaboradores de las áreas?</i>			
	9. <i>Motivación al personal</i>	12. <i>Los trabajadores del presente programa de la Municipalidad de José Leonardo Ortiz, muestran motivación en el cumplimiento de sus funciones?</i>			
	10. <i>Delego de funciones</i>	13. <i>En el presente programa de la Municipalidad de José Leonardo Ortiz, se percibe una adecuada delegación de funciones?</i>			
		14. <i>El servicio al usuario no se interrumpe ante la ausencia de un personal?</i>			
4. <i>Control</i>	11. <i>Cumplimiento de metas</i>	15. <i>El programa social cuenta con criterios de evaluación del cumplimiento de metas?</i>			
		16. <i>Los jefes o directivos del programa social de la Municipalidad de José Leonardo Ortiz, monitorean periódicamente el trabajo de sus colaboradores?</i>			
		17. <i>Se realiza una evaluación periódica del desempeño del personal del programa social de la Municipalidad JLO?</i>			
	12. <i>Retroalimentación</i>	18. <i>Los responsables del programa social de la Municipalidad de José Leonardo Ortiz, realizan una adecuada retroalimentación de sus actividades al cumplir con las metas establecidas?</i>			

BAREMOS:

Deficiente: [30]

Regular: [31 – 60]

Eficiente: [- 90]

Tabla: Matriz de Consistencia

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
Variable 1: Gestión administrativa	<i>La gestión administrativa, es aquella acción en la cual el responsable de la organización se encarga de planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades que realizan los colaboradores con la finalidad de lograr cumplir con las metas instituciones (Chiavenato, 2017).</i>	<i>La gestión administrativa, es una herramienta de apoyo que permite planificar las actividades de una institución, organiza los recursos, direcciona el talento humano, y controla el cumplimiento de los objetivos.</i>	<i>Planificación</i>	<i>Planteamiento de la Misión Planteamiento de objetivos Estado de estrategias</i>	<i>LIKERT</i>
			<i>Organización</i>	<i>Presentar la estructura orgánica municipal Planteamiento de actividades Disponibilidad de recursos</i>	
			<i>Dirección</i>	<i>Liderazgo Coordinación del personal Motivación al personal Delego de funciones</i>	
			<i>Control</i>	<i>Cumplimiento de metas Retroalimentación</i>	

	11. Cumplimiento de metas	16. Los jefes o directivos del programa social de la Municipalidad de José Leonardo Ortiz, monitorean periódicamente el trabajo de sus colaboradores?										
	12. Retroalimentación	17. Se realiza una evaluación periódica del desempeño del personal del programa social de la Municipalidad JLO?										
		18. Los responsables del programa social de la Municipalidad de José Leonardo Ortiz, realizan una adecuada retroalimentación de sus actividades al cumplir con las metas establecidas?										

Grado y Nombre del Experto:

Firma del experto :

EXPERTO EVALUADOR

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Gestión administrativa y calidad de servicio de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz.

6. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Medición de la Gestión administrativa

7. TESISISTA:

Br. : Carvallo Dávila, Marianella Elizabeth

8. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, de de 2021

Firma/DNI
EXPERTO

		Interés para el bienestar	13. El entusiasmo y esmero de los colaboradores por brindarles una atención de calidad, es el adecuado?	X		X		X		X		
		Identificación de necesidades	14. ¿Los trabajadores responden a sus preguntas de modo adecuado?	X		X		X		X		
	Capacidad de respuesta	Respuesta a preguntas o dudas	15. ¿Los trabajadores responden a sus preguntas de modo adecuado?	X		X		X		X		
		Priorización de atención	16. La comunicación de los colaboradores de la institución es eficaz y adecuada a sus requerimientos.	X		X		X		X		
		Conocimiento, destreza y habilidad	17. El personal de la institución le brinda el servicio de una manera rápida?	X		X		X		X		
		Disposición a la ayuda	18. El periodo de tiempo empleado por el personal de la institución para resolver sus problemas o inquietudes de algún servicio, es adecuado?	X		X		X		X		
		Inspiración de confianza	19. Percibe seguridad en las instalaciones de la institución al momento de recibir el servicio?	X		X		X		X		
	Seguridad	<i>Seguridad en tensión</i>	20. El comportamiento del personal la institución le inspira confianza a usted.?	X		X		X		X		
		Cortesía y amabilidad	21. Los servicios ofrecidos por la Municipalidad le transmiten seguridad?	X		X		X		X		
		Seguridad en el que hacer	22. Los horarios de atención que maneja la institución, son flexibles?	X		X		X		X		
		Gestión documentaria	23. Los servicios ofrecidos por la Municipalidad le transmiten seguridad?	X		X		X		X		

Grado y Nombre del Experto:

Firma del experto :

DNI:

EXPERTO
EXPERTO EVALUADOR

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Gestión administrativa y calidad de servicio de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz.

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Medición de la calidad del servicio

3. TESISISTA:

Br. Carvallo Dávila, Marianella Elizabeth

4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, ... dede 2021

DNI:

Firma/DN
EXPERTO

	11. Cumplimiento de metas	16. Los jefes o directivos del programa social de la Municipalidad de José Leonardo Ortiz, monitorean periódicamente el trabajo de sus colaboradores?										
		17. Se realiza una evaluación periódica del desempeño del personal del programa social de la Municipalidad JLO?										
	12. Retroalimentación	18. Los responsables del programa social de la Municipalidad de José Leonardo Ortiz, realizan una adecuada retroalimentación de sus actividades al cumplir con las metas establecidas?										

Grado y Nombre del Experto:

Firma del experto :

EXPERTO EVALUADOR

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

6. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Gestión administrativa y calidad de servicio de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz.

9. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Medición de la Gestión administrativa

10. TESISISTA:

Br. : Carvallo Dávila, Marianella Elizabeth

11. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, de de 2021

Firma/DNI
EXPERTO

Experto 1:

FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: Gestión administrativa y calidad de servicio de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz

VARIABLE GESTIÓN ADMINISTRATIVA	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CRITERIOS DE EVALUACIÓN						OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES		
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM			RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)	
				SI	NO	SI	NO	SI	NO		SI	NO
				PLANIFICACIÓN	1. <i>Planteamiento de la Misión</i>	1. ¿Las actividades de los Programas Sociales, están alineadas a la misión y visión de la Municipalidad de JLO?	X		X			X
2. <i>Planteamiento de objetivos</i>	2. ¿Los Programas Sociales promueven el logro de los objetivos institucionales?.	X			X		X		X			
3. Estado de estrategias	3. El área de Programas Sociales tiene un Plan Estratégico?	X			X		X		X			
	4. Las actividades de los Programas Sociales, están orientadas a mejorar las condiciones de vida de los usuarios?	X			X		X		X			
	5. Se planifican estrategias de desarrollo de los programas sociales?	X			X		X		X			
ORGANIZACIÓN	4. Presentar la estructura orgánica municipal	6. El área Programas Sociales de la Municipalidad JLO, cuenta con una estructura orgánica que permite la especificación de funciones del personal?	X		X		X		X			
	5. Planteamiento de actividades	7. El presente programa de la Municipalidad de José Leonardo Ortiz desarrolla sus actividades de manera adecuada?	X		X		X		X			
	6. Disponibilidad de recursos	8. Programas Sociales cuentan con la asignación de recursos para la realización de sus actividades?.	X		X		X		X			
		9. El tiempo de entrega o de respuesta al servicio requerido por el usuario, es adecuado?	X		X		X		X			
DIRECCIÓN	7. Liderazgo	10. El jefe /responsables del área de programa social, ejerce liderazgo en el personal para el cumplimiento de los objetivos y metas de los programas sociales?	X		X		X		X			
	7. Coordinación del personal	11. En el presente programa de la Municipalidad de José Leonardo Ortiz, la alta dirección y jefes coordinan de manera constante con los diversos colaboradores de las áreas?	X		X		X		X			
	9. Motivación al personal	12. Los trabajadores del presente programa de la Municipalidad de José Leonardo Ortiz, muestran motivación en el cumplimiento de sus funciones?	X		X		X		X			
		13. En el presente programa de la Municipalidad de José Leonardo Ortiz, se percibe una adecuada delegación de funciones?	X		X		X		X			

	10. Delego de funciones	14. El servicio al usuario no se interrumpe ante la ausencia de un personal?	X		X		X		X		
CONTROL	11. Cumplimiento de metas	15. El programa social cuenta con criterios de evaluación del cumplimiento de metas?	X		X		X		X		
		16. Los jefes o directivos del programa social de la Municipalidad de José Leonardo Ortiz, monitorean periódicamente el trabajo de sus colaboradores?	X		X		X		X		
		17. Se realiza una evaluación periódica del desempeño del personal del programa social de la Municipalidad JLO?	X		X		X		X		
	12. Retroalimentación	18. Los responsables del programa social de la Municipalidad de José Leonardo Ortiz, realizan una adecuada retroalimentación de sus actividades al cumplir con las metas establecidas?	X		X		X		X		

Grado y Nombre del Experto: Magister en Gestión Pública Ing. Evelyn Ibet Atoche Espinoza

Firma del experto :



DNI: 74153761

EXPERTO
EXPERTO EVALUADOR

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Gestión administrativa y calidad de servicio de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz.

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Medición de la Gestión administrativa

3. TESISISTA:

Br. : Carvallo Dávila, Marianella Elizabeth

4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 03 de Noviembre de 2021



Firma/DNI : 74153761

EXPERTO

Magister en Gestión Pública Ing. Evelyn Ibet Atoche Espinoza

Capacidad de respuesta	Interés para el bienestar	14. El entusiasmo y esmero de los colaboradores por brindarles una atención de calidad, es el adecuado?	X		X		X		X		
	Identificación de necesidades	15. ¿Los trabajadores responden a sus preguntas de modo adecuado?	X		X		X		X		
	Respuesta a preguntas o dudas	16. ¿Los trabajadores responden a sus preguntas de modo adecuado?	X		X		X		X		
	Priorización de atención	17. La comunicación de los colaboradores de la institución es eficaz y adecuada a sus requerimientos.	X		X		X		X		
	Conocimiento, destreza y habilidad	18. El personal de la institución le brinda el servicio de una manera rápida?	X		X		X		X		
Seguridad	Disposición a la ayuda	19. El periodo de tiempo empleado por el personal de la institución para resolver sus problemas o inquietudes de algún servicio, es adecuado?	X		X		X		X		
	Inspiración de confianza	20. Percibe seguridad en las instalaciones de la institución al momento de recibir el servicio?	X		X		X		X		
	<i>Seguridad en tensión</i>	21. El comportamiento del personal la institución le inspira confianza a usted.?	X		X		X		X		
	Cortesía y amabilidad	22. Los servicios ofrecidos por la Municipalidad le transmiten seguridad?	X		X		X		X		
	Seguridad en el que hacer	23. Los horarios de atención que maneja la institución, son flexibles?	X		X		X		X		
Gestión documentaria	24. Los servicios ofrecidos por la Municipalidad le transmiten seguridad?	X		X		X		X			

Grado y Nombre del Experto: Magister en Gestión Pública Ing. Evelyn Ibet Atoche Espinoza

Firma del experto :



DNI: 74153761

EXPERTO
EXPERTO EVALUADOR

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Gestión administrativa y calidad de servicio de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz.

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Medición de la satisfacción del servicio

3. TESISISTA:

Br. : Carvallo Dávila, Marianella Elizabeth

4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 03 de noviembre del 2021



DNI: 74153761

Firma/DNI

Experto 2:

FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

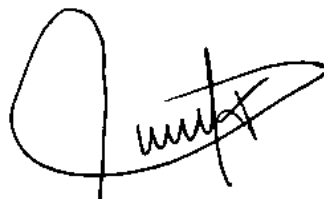
TÍTULO DE LA TESIS: Gestión administrativa y calidad de servicio de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz

VARIABLE GESTIÓN ADMINISTRATIVA	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
PLANIFICACIÓN	1. Planteamiento de la Misión	1. ¿Las actividades de los Programas Sociales, están alineadas a la misión y visión de la Municipalidad de JLO?	X		X		X		X			
	2. Planteamiento de objetivos	2. ¿Los Programas Sociales promueven el logro de los objetivos institucionales?.	X		X		X		X			
	3. Estado de estrategias	3. El área de Programas Sociales tiene un Plan Estratégico?	X		X		X		X			
		4. Las actividades de los Programas Sociales, están orientadas a mejorar las condiciones de vida de los usuarios?	X		X		X		X			
		5. Se planifican estrategias de desarrollo de los programas sociales?	X		X		X		X			
ORGANIZACIÓN	4. Presentar la estructura orgánica municipal	6. El área Programas Sociales de la Municipalidad JLO, cuenta con una estructura orgánica que permite la especificación de funciones del personal?	X		X		X		X			
	5. Planteamiento de actividades	7. El presente programa de la Municipalidad de José Leonardo Ortiz desarrolla sus actividades de manera adecuada?	X		X		X		X			
	6. Disponibilidad de recursos	8. Programas Sociales cuentan con la asignación de recursos para la realización de sus actividades?.	X		X		X		X			
		9. El tiempo de entrega o de respuesta al servicio requerido por el usuario, es adecuado?	X		X		X		X			
DIRECCIÓN	7. Liderazgo	10. El jefe /responsables del área de programa social, ejerce liderazgo en el personal para el cumplimiento de los objetivos y metas de los programas sociales?	X		X		X		X			
	8. Coordinación del personal	11. En el presente programa de la Municipalidad de José Leonardo Ortiz, la alta dirección y jefes coordinan de manera constante con los diversos colaboradores de las áreas?	X		X		X		X			
	9. Motivación al personal	12. Los trabajadores del presente programa de la Municipalidad de José Leonardo Ortiz, muestran motivación en el cumplimiento de sus funciones?	X		X		X		X			
		13. En el presente programa de la Municipalidad de José Leonardo Ortiz, se percibe una adecuada delegación de funciones?	X		X		X		X			

		10. Delego de funciones	14. El servicio al usuario no se interrumpe ante la ausencia de un personal?	X		X		X		X		
CONTROL	11. Cumplimiento de metas		15. El programa social cuenta con criterios de evaluación del cumplimiento de metas?	X		X		X		X		
			16. Los jefes o directivos del programa social de la Municipalidad de José Leonardo Ortiz, monitorean periódicamente el trabajo de sus colaboradores?	X		X		X		X		
			17. Se realiza una evaluación periódica del desempeño del personal del programa social de la Municipalidad JLO?	X		X		X		X		
	12. Retroalimentación	18. Los responsables del programa social de la Municipalidad de José Leonardo Ortiz, realizan una adecuada retroalimentación de sus actividades al cumplir con las metas establecidas?	X		X		X		X			

Grado y Nombre del Experto: Magister en Gestión Pública el Lic. Diafanor Pérez Vega

Firma del experto :



DNI: 40696543

EXPERTO

EXPERTO EVALUADOR

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

5. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Gestión administrativa y calidad de servicio de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz.

6. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Medición de la Gestión administrativa

7. TESISISTA:

Br. : Carvalho Dávila, Marianella Elizabeth

8. DECISIÓN:

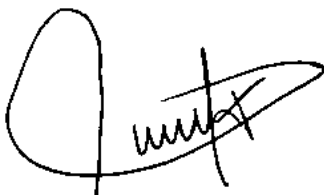
Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 03 de noviembre de 2021



Firma

DNI : 40696543

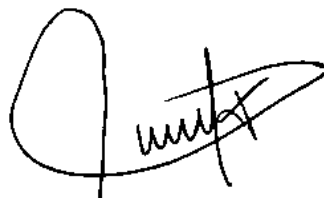
EXPERTO

Magister en Gestión Pública el Lic. Diafanor Pérez Vega

Capacidad de respuesta	Interés para el bienestar	13. El entusiasmo y esmero de los colaboradores por brindarles una atención de calidad, es el adecuado?	X		X		X		X		
	Identificación de necesidades	14. ¿Los trabajadores responden a sus preguntas de modo adecuado?	X		X		X		X		
	Respuesta a preguntas o dudas	15. ¿Los trabajadores responden a sus preguntas de modo adecuado?	X		X		X		X		
	Priorización de atención	16. La comunicación de los colaboradores de la institución es eficaz y adecuada a sus requerimientos.	X		X		X		X		
	Conocimiento, destreza y habilidad	17. El personal de la institución le brinda el servicio de una manera rápida?	X		X		X		X		
	Disposición a la ayuda	18. El periodo de tiempo empleado por el personal de la institución para resolver sus problemas o inquietudes de algún servicio, es adecuado?	X		X		X		X		
Seguridad	Inspiración de confianza	19. Percibe seguridad en las instalaciones de la institución al momento de recibir el servicio?	X		X		X		X		
	<i>Seguridad en tensión</i>	20. El comportamiento del personal la institución le inspira confianza a usted.?	X		X		X		X		
	Cortesía y amabilidad	21. Los servicios ofrecidos por la Municipalidad le transmiten seguridad?	X		X		X		X		
	Seguridad en el que hacer	22. Los horarios de atención que maneja la institución, son flexibles?	X		X		X		X		
	Gestión documentaria	23. Los servicios ofrecidos por la Municipalidad le transmiten seguridad?	X		X		X		X		

Grado y Nombre del Experto: Magister en Gestión Pública el Lic. Diafanor Pérez Vega

Firma del experto :



DNI: 40696543

EXPERTO
EXPERTO EVALUADOR

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

5. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Gestión administrativa y calidad de servicio de los colaboradores de la
Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz.

6. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Medición de la satisfacción del servicio

7. TESISISTA:

Br. : Carvallo Dávila, Marianella Elizabeth

8. DECISIÓN:

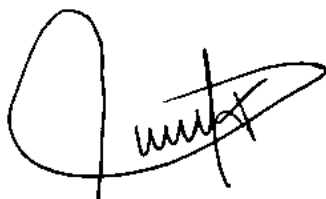
Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos,
procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y
profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la
variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 03 de noviembre de 2021



Firma

DNI : 40696543

EXPERTO

Magister en Gestión Pública el Lic. Diafanor Pérez Vega

Experto 3:

FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: Gestión administrativa y calidad de servicio de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz

VARIABLE GESTIÓN ADMINISTRATIVA	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN						OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES		
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM			RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)	
				SI	NO	SI	NO	SI	NO		SI	NO
				PLANIFICACIÓN	1. Planteamiento de la Misión	1. ¿Las actividades de los Programas Sociales, están alineadas a la misión y visión de la Municipalidad de JLO?	X		X			X
2. Planteamiento de objetivos	2. ¿Los Programas Sociales promueven el logro de los objetivos institucionales?.	X			X		X		X			
3. Estado de estrategias	3. El área de Programas Sociales tiene un Plan Estratégico?		X			X		X		X		
	4. Las actividades de los Programas Sociales, están orientadas a mejorar las condiciones de vida de los usuarios?		X			X		X		X		
	5. Se planifican estrategias de desarrollo de los programas sociales?		X			X		X		X		
ORGANIZACIÓN	4. Presentar la estructura orgánica municipal	6. El área Programas Sociales de la Municipalidad JLO, cuenta con una estructura orgánica que permite la especificación de funciones del personal?	X		X		X		X			
	5. Planteamiento de actividades	7. El presente programa de la Municipalidad de José Leonardo Ortiz desarrolla sus actividades de manera adecuada?	X		X		X		X			
	6. Disponibilidad de recursos	8. Programas Sociales cuentan con la asignación de recursos para la realización de sus actividades?.	X		X		X		X			
		9. El tiempo de entrega o de respuesta al servicio requerido por el usuario, es adecuado?		X		X		X		X		
DIRECCIÓN	7. Liderazgo	10. El jefe /responsables del área de programa social, ejerce liderazgo en el personal para el cumplimiento de los objetivos y metas de los programas sociales?	X		X		X		X			
	9. Coordinación del personal	11. En el presente programa de la Municipalidad de José Leonardo Ortiz, la alta dirección y jefes coordinan de manera constante con los diversos colaboradores de las áreas?	X		X		X		X			
	9. Motivación al personal	12. Los trabajadores del presente programa de la Municipalidad de José Leonardo Ortiz, muestran motivación en el cumplimiento de sus funciones?	X		X		X		X			
		13. En el presente programa de la Municipalidad de José Leonardo Ortiz, se percibe una adecuada delegación de funciones?	X		X		X		X			

		10. Delego de funciones	14. El servicio al usuario no se interrumpe ante la ausencia de un personal?	X		X		X		X		
CONTROL	11. Cumplimiento de metas		15. El programa social cuenta con criterios de evaluación del cumplimiento de metas?	X		X		X		X		
			16. Los jefes o directivos del programa social de la Municipalidad de José Leonardo Ortiz, monitorean periódicamente el trabajo de sus colaboradores?	X		X		X		X		
			17. Se realiza una evaluación periódica del desempeño del personal del programa social de la Municipalidad JLO?	X		X		X		X		
	12. Retroalimentación	18. Los responsables del programa social de la Municipalidad de José Leonardo Ortiz, realizan una adecuada retroalimentación de sus actividades al cumplir con las metas establecidas?	X		X		X		X			

Grado y Nombre del Experto: Magister en Gestión Pública Ing. Cárdenas del Águila, Edward

Firma del experto :



DNI: 16779036

EXPERTO

EXPERTO EVALUADOR

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

9. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Gestión administrativa y calidad de servicio de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz.

10. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Medición de la Gestión administrativa

11. TESISISTA:

Br. : Carvalho Dávila, Marianella Elizabeth

12. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 03 de noviembre de 2021



Firma

DNI : 16779036

EXPERTO

Magister en Gestión Pública Ing. Cárdenas del Águila, Edward

		Interés para el bienestar	13. El entusiasmo y esmero de los colaboradores por brindarles una atención de calidad, es el adecuado?	X		X		X		X		
		Identificación de necesidades	14. ¿Los trabajadores responden a sus preguntas de modo adecuado?	X		X		X		X		
Capacidad de respuesta		Respuesta a preguntas o dudas	15. ¿Los trabajadores responden a sus preguntas de modo adecuado?	X		X		X		X		
		Priorización de atención	16. La comunicación de los colaboradores de la institución es eficaz y adecuada a sus requerimientos.	X		X		X		X		
		Conocimiento, destreza y habilidad	17. El personal de la institución le brinda el servicio de una manera rápida?	X		X		X		X		
		Disposición a la ayuda	18. El periodo de tiempo empleado por el personal de la institución para resolver sus problemas o inquietudes de algún servicio, es adecuado?	X		X		X		X		
		Inspiración de confianza	19. Percibe seguridad en las instalaciones de la institución al momento de recibir el servicio?	X		X		X		X		
Seguridad		<i>Seguridad en tensión</i>	20. El comportamiento del personal la institución le inspira confianza a usted.?	X		X		X		X		
		Cortesía y amabilidad	21. Los servicios ofrecidos por la Municipalidad le transmiten seguridad?	X		X		X		X		
		Seguridad en el que hacer	22. Los horarios de atención que maneja la institución, son flexibles?	X		X		X		X		
		Gestión documentaria	23. Los servicios ofrecidos por la Municipalidad le transmiten seguridad?	X		X		X		X		

Grado y Nombre del Experto: Magister en Gestión Pública Ing. Cárdenas del Águila, Edward

Firma del experto :



DNI: 16779036

EXPERTO
EXPERTO EVALUADOR

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

9. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Gestión administrativa y calidad de servicio de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz.

10. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Medición de la satisfacción del servicio

11. TESISISTA:

Br. : Carvallo Dávila, Marianella Elizabeth

12. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 03 de noviembre de 2021



Firma

DNI : 16779036

EXPERTO

Magister en Gestión Pública Ing. Cárdenas del Águila, Edward

Anexo 5. Análisis de confiabilidad

Prueba piloto (15 encuestados)

Alfa de Cronbach de la variable 1: Gestión administrativa

→ Fiabilidad

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	15	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,888	18

Fuente: Obtenido del SPSS

Alfa de Cronbach de la variable 2: Calidad del servicio

➔ **Fiabilidad**

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	15	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,870	23

Fuente: Obtenido del SPSS

Anexo 6. Base de datos

*RESULTADOS.sav [ConjuntoDatos3] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

23: V1_D2_I11_P16 2 Visible: 41 de 41 variables

	V1_D1_I1_P1	V1_D1_I2_P2	V1_D1_I3_P3	V1_D1_I3_P4	V1_D1_I3_P5	V1_D2_I4_P6	V1_D2_I5_P7	V1_D2_I6_P8	V1_D2_I6_P9	V1_D2_I7_P10	V1_D2_I8_P11	V1_D2_I9_P12	V1_D2_I10_P13	V1_D2_I10_P14	V1_D2_I11_P15
1	1	2	1	2	3	2	3	2	5	3	2	4	2	2	2
2	1	1	1	2	3	2	3	2	1	3	2	4	1	2	3
3	3	2	2	1	2	2	3	2	3	2	4	2	3	3	2
4	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2
5	3	3	2	3	3	2	3	4	4	3	3	3	3	2	2
6	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1
7	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1
8	3	3	2	3	4	4	2	2	2	3	2	2	2	3	2
9	4	3	5	5	5	5	2	2	2	5	2	2	3	1	3
10	3	2	3	1	4	4	2	2	2	4	2	2	1	1	4
11	3	3	3	1	3	3	2	1	1	1	3	1	1	1	3
12	3	2	2	1	3	4	2	2	3	2	2	2	1	1	2
13	2	1	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	3	2
14	1	2	2	1	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3
15	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1
16	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2
17	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
19	2	2	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2
20	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2
21	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
22	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2

*RESULTADOS.sav [ConjuntoDatos3] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

23: V1_D2_I11_P16 2 Visible: 41 de 41 variables

	V1_D2_I11_P16	V1_D2_I11_P17	V1_D2_I12_P18	V2_D1_I1_P1	V2_D1_I2_P2	V2_D1_I3_P3	V2_D1_I4_P4	V2_D1_I5_P5	V2_D2_I6_P6	V2_D2_I7_P7	V2_D2_I8_P8	V2_D2_I9_P9	V2_D3_I10_P10	V2_D3_I11_P11	V2_D3_I12_P12
1	3	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	1
2	2	1	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	1
3	2	1	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2
4	3	3	1	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	1
5	2	3	1	2	2	3	1	2	2	2	2	3	1	2	3
6	3	3	1	1	1	3	1	3	1	1	1	3	1	3	1
7	3	3	2	1	1	3	1	2	1	1	1	3	1	2	1
8	3	3	2	3	2	3	1	2	3	2	2	3	1	2	2
9	3	3	2	1	3	3	2	2	1	3	3	3	2	2	1
10	2	2	2	1	4	2	1	4	1	4	4	5	1	4	1
11	2	2	3	1	3	3	2	1	1	3	3	3	2	1	1
12	3	3	3	1	2	3	1	1	1	2	2	3	1	1	2
13	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
15	2	3	3	1	1	3	2	2	1	1	1	3	2	2	2
16	2	2	2	3	1	2	1	1	2	3	3	4	1	2	2
17	3	3	3	3	2	2	1	3	2	2	2	2	3	2	2
18	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2
19	2	2	2	2	1	1	2	1	1	2	3	3	1	1	1
20	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	1	1
21	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	1
22	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	4	4	3	2	2

Anexo 7. Autorización de la entidad



Chiclayo, 14 de octubre del 2020

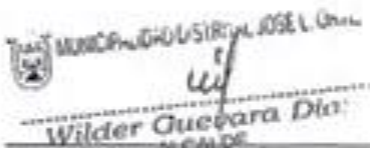
Dra. Mercedes Alejandrina Colazos Alarcón
DIRECTORA EPG-UCV-CH

ASUNTO: Aceptación de la
investigación

Estimada Dra., es grato dirigimos a Ud. con la finalidad indicar la aceptación de la realización para investigación titulada "Gestión administrativa y calidad de servicio de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz" al Br. Carvalho Dávila Marianella, Elizabeth identifica con DNI 16718806 perteneciente al programa de estudio de Maestría en gestión pública

Así mismo, agradecer a la universidad por brindarnos la oportunidad de poder ayudar e impartir los conocimientos de sus estudiantes para el desarrollo de la investigación.

Atentamente,



MUNICIPALIDAD DISTRITAL JOSÉ LEONARDO ORTIZ
Wilder Guevara Diaz
ALCALDE

Firma

Wilder Guevara Diaz
Alcalde de José Leonardo Ortiz



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, PARRAGUEZ CARRASCO SIMONA MARIA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis titulada: "GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO DE LOS COLABORADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JOSÉ LEONARDO ORTIZ.", cuyo autor es CARVALLO DAVILA MARIANELLA ELIZABETH, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

CHICLAYO, 15 de Enero del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
PARRAGUEZ CARRASCO SIMONA MARIA DNI: 17412636 ORCID 0000-0003-0126-0130	Firmado digitalmente por: SPARRAGUEZC el 15- 01-2022 19:51:55

Código documento Trilce: TRI - 0274720