



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Gestión administrativa y calidad de servicios en la
Municipalidad Provincial de San Ignacio**

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

AUTORA:

Ancajima Larreategui, Jhianella Vanessa (ORCID: 0000-0003-2702-2202)

ASESOR:

Dr. Figueroa Coronado, Erick Carlo (ORCID: 0000-0002-2599-2558)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado.

CHICLAYO – PERÚ

2022

Dedicatoria

Un logro más alcanzado, un paso más cerca de mis metas, cada vez más cerca de lograr mi sueños y de la realización de mi proyecto de vida. Dedico este gran triunfo a Dios y a mi familia que siempre han estado a mi lado y que me han apoyado en mis decisiones.

Jhianella Vanessa

Agradecimiento

Gracias especiales al Dr. Figueroa Coronado Erick Carlo, por su paciencia y permanente apoyo en la elaboración y desarrollo de la investigación de mi tesis, al alcalde de la provincia de San Ignacio por su disposición y por permitir desarrollar mi tesis en su representada.

A las personas que me orientaron en mi evolución de formación, aquellos que con sus enseñanzas, conocimientos hicieron que pueda creer día a día y que todo mi esfuerzo se vea reflejado en mi culminación profesional.

La autora.

Índice De Contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice De Contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA.....	11
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	11
3.2. Variables y Operacionalización	11
3.3. Población/ muestra	12
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de información	12
3.5. Procedimientos	12
3.6. Método de análisis	13
3.7. Aspectos éticos.....	13
IV. RESULTADOS	14
V. DISCUSIÓN	21
VI. CONCLUSIONES	25
VII. RECOMENDACIONES	26
REFERENCIAS	27
ANEXOS	32

Índice de tablas

Tabla 1 Resultados de la prueba de normalidad -----	14
Tabla 2 Resultado inferencial de la correlación entre las 2 variables de estudio. _____	14
Tabla 3 Nivel de la dimensión planificación de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de San Ignacio 2021 -----	15
Tabla 4 Nivel de la dimensión organización de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de San Ignacio 2021 -----	15
Tabla 5 Nivel de la dimensión dirección de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de San Ignacio 2021 -----	16
Tabla 6 Nivel de la dimensión control de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de San Ignacio 2021 -----	16
Tabla 7 Resultados de la prueba de normalidad -----	16
Tabla 8 Resultado inferencial de la correlación entre dimensión planificación y la variable calidad de servicios en la Municipalidad Provincial de San Ignacio 2021 -----	17
Tabla 9 Resultados de la prueba de normalidad -----	17
Tabla 10 Resultado inferencial de la correlación entre dimensión organización y la variable calidad de servicios en la Municipalidad Provincial de San Ignacio 2021 -----	18
Tabla 11 Resultados de la prueba de normalidad-----	18
Tabla 12 Resultado inferencial de la correlación entre dimensión dirección y la variable calidad de servicios en la Municipalidad Provincial de San Ignacio 2021 -----	19
Tabla 13 Resultados de la prueba de normalidad-----	19
Tabla 14 Resultado inferencial de la correlación entre dimensión control y la variable calidad de servicios en la Municipalidad Provincial de San Ignacio 2021 -----	20

Resumen

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo principal: Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad de servicios en la Municipalidad Provincial de San Ignacio. La población está compuesta por 130 trabajadores, (85 obreros y 25 administrativos y 20 eventuales) y la muestra estuvo conformada por los trabajadores administrativos. El instrumento utilizado fue el cuestionario con el fin de determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad de servicios, el cuestionario fue validado por 3 expertos y arrojó una confiabilidad de 0.503 con alfa de Cronbach. Los resultados más resaltantes de la variable gestión administrativa son respecto a la dimensión planificación con el 72% nivel regular y la dimensión dirección con el 84% nivel regular; respecto a la variable calidad de servicios en la dimensión calidad de respuesta de los colaboradores con el 68% nivel regular y según la dimensión empatía de los colaboradores con el 48% nivel regular lo que nos indica que los colaboradores no están conformes con la actual gestión administrativa y la calidad de servicios y por último la correlación de las dimensiones planificación, organización, dirección y control con la variable calidad de servicios es positiva.

Palabras clave: Gestión administrativa, calidad de servicios, planificación, control, organización.

Abstract

The present research work had as main objective: To determine the relationship that exists between administrative management and the quality of services in the Provincial Municipality of San Ignacio. The population is made up of 130 workers (85 workers and 25 administrative and 20 temporary) and the sample was made up of administrative workers. The instrument used was the questionnaire in order to determine the relationship between administrative management and quality of services, the questionnaire was validated by 3 experts and yielded a reliability of 0.503 with Cronbach's alpha. The most outstanding results of the administrative management variable are regarding the planning dimension with 72% regular level and the management dimension with 84% regular level; Regarding the quality of services variable, in the dimension quality of response of the collaborators with 68% regular level and according to the empathy dimension of the collaborators with 48% regular level, which indicates that the collaborators are not satisfied with the current management administrative and quality of services and finally the correlation of the dimensions planning, organization, direction and control with the variable quality of services is positive.

Keywords: Administrative management, quality of services, planning, control, organization.

I. INTRODUCCIÓN

Albacete (2004) refiere que así como la economía está evolucionando, así mismo a ese ritmo esta la calidad de servicio.

Peñaloza, Gutierrez & Prado (2017) relaciona a la administración con la gestión administrativa y afirma que ambos conceptos comprenden una serie procesos y acciones que son necesarios para que el gerente de una entidad pueda cumplir con eficiencia y eficacia cada una de sus funciones.

Así mismo los autores Pacheco, Robles & Ospino (2018) afirman que la gestión es el arte de gestionar todas las acciones, procesos organizacionales y también establecen como administrar los recursos con los que cuenta una empresa.

A nivel Mundial se ha calificado la calidad de servicios que brindan todas las entidades del estado hacia los consumidores, como la mala orientación de funcionarios sumando a ello la mala tarea que realizan los altos mandos corporativos.

Asimismo existen diferentes factores que inciden para que exista una pésima calidad de servicios en entidades públicas, lo cual afecta a la ciudad y al crecimiento económico.

Bajo esa misma premisa la BBC NEWS (2015) afirma que la calidad de servicios hacia el usuario, los líderes gobernantes no deben esquivar sus responsabilidades ya que son a ellos quienes se les ha concedido la confianza para que puedan administrar los recursos que brinda el estado, para lo cual la población espera recibir un servicio de calidad y que la entidad pública le ayude a solucionar sus problemas.

Según el autor Afalla (2012) en su artículo plantea una pregunta, ¿es necesario que los trabajadores estén comprometidos con la entidad para alcanzar y cumplir las ventajas competitivas, para esto realizo un estudio empírico donde analizó el compromiso de todos los trabajadores con la entidad.

A nivel Nacional la mayoría de Municipalidades son administradas empíricamente. El alto rango de rotación de los colaboradores y falta de conocimiento técnico y experiencia sobre gestión administrativa conllevan a que

gran parte de las decisiones que tomen los altos mandos no estén orientados a prestar un servicio de calidad.

El diario Gestión (2019) informa que el 71% de usuarios peruanos al no recibir un buen servicio acuden a otra entidad que si cumpla con sus expectativas, y el 36% publica sus quejas a mediante las redes sociales.

Los Instrumentos de gestión, son aquellos informes donde se detallan todas las actividades mostrando la transparencia de gestión, desarrollo institucional, desarrollo económico local, desarrollo humano y servicios municipales, en la municipalidad donde se está desarrollando la investigación sus documentos se encuentran aprobados al periodo 2020-2024.

En la entidad donde se está desarrollando la investigación, los problemas antes mencionados ocasionan que no se cumpla de manera eficiente y eficaz las metas propuestos, por ende esto genera malestar en la población.

La pregunta de investigación principal: ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la Calidad de Servicios en la Municipalidad Provincial de San Ignacio 2021?, por otro lado las preguntas específicas: ¿Cuáles son los factores actuales que caracterizan la gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de San Ignacio 2021?; ¿Cuáles son las dimensiones que determinan a la actual calidad de servicios de la Municipalidad Provincial de San Ignacio 2021?; ¿Cuál es la relación entre la planificación y la calidad de servicios en la Municipalidad Provincial de San Ignacio 2021?, ¿Cuál es la relación entre la organización y la calidad de servicios en la Municipalidad Provincial de San Ignacio 2021? , ¿Cuál es la relación entre la dirección y la calidad de servicios en la Municipalidad Provincial de San Ignacio 2021?, ¿Cuál es la relación entre el control y la calidad de servicios en la Municipalidad Provincial de San Ignacio 2021?

Por otro lado, la justificación está compuesta por las razones por las cuales debe tener una investigación para considerarlo viable. En ese sentido, se consideró la justificación de carácter teórico, involucrando a los teóricos relacionados a las variables de estudio.

La gestión Municipal es tarea de todos, su propósito es hacer de una gestión administradamente equitativa y eficiente, políticamente viable, y ambientalmente

sustentable. Todo en relación al proceso de proyectar y gestionar los recursos propios de manera eficiente y eficaz, con miras a un desarrollo.

Los servidores públicos son de mucha importancia, debido que los potenciales humanos se despliegan socialmente así mismo las cualidades de vida son de acuerdo a su formación y entorno social y estos influyen en que la organización mediante sus colaboradores ofrezcan un buen servicio de calidad.

El objetivo principal es: Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad de Servicios en la Municipalidad Provincial de San Ignacio 2021. Por otro lado los objetivos específicos que se realizaron fueron: Analizar los factores que caracterizan la Gestión Administrativa en la Municipalidad Provincial de San Ignacio 2021; Identificar las dimensiones que determinan a la actual calidad de servicios de la Municipalidad Provincial de San Ignacio 2021; Identificar la relación que existe entre la planificación y la calidad de servicios en la Municipalidad Provincial de San Ignacio 2021, Identificar la relación que existe entre la organización y la calidad de servicios s en la Municipalidad Provincial de San Ignacio 2021, Identificar la relación que existe entre la dirección y la calidad de servicios en la Municipalidad Provincial de San Ignacio 2021, Identificar la relación que existe entre el control y la calidad de servicios la Municipalidad Provincial de San Ignacio 2021.

La razón primordial de la investigación identificar como se ven reflejadas las dos variables en la entidad lo cual favorece a la entidad en el desempeño de sus metas y objetivos de manera eficaz y eficiente asimismo se logrará un mejor servicio a la población.

Por último la hipótesis general fue: La gestión administrativa si tiene relación con la calidad de servicios de la Municipalidad Provincial de San Ignacio, 2021. Por otro lado las hipótesis específicas fueron: Los factores que caracterizan la Gestión Administrativa en la Municipalidad Provincial de San Ignacio son: planificación, organización, dirección y control; las dimensiones que determinan la Calidad de Servicios en la Municipalidad Provincial de San Ignacio son: confiabilidad, capacidad de respuesta, empatía y elementos tangibles; la planificación si tiene relación con la calidad de servicios de la Municipalidad Provincial de San Ignacio

2021,la organización si tiene relación la calidad de servicios de la Municipalidad Provincial de San Ignacio 2021,la dirección si tiene relación con la calidad de servicios de la Municipalidad Provincial de San Ignacio 2021,el control si tiene relación en la calidad de servicios de la Municipalidad Provincial de San Ignacio 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Se han considerado antecedentes de los 3 niveles, internacional, nacional y local.

Internacionalmente se ha considerado a Sierra (2017) en su estudio de la información de gestión administrativa, el cual fue descriptivo, su diseño fue no experimental, la técnica que utilizó fue a través de un análisis documental y su muestra estuvo conformado por acervo documentario, como conclusión se obtuvo que los malos manejos de los funcionarios del estado no ayudan a cumplir con las necesidades de la sociedad, y estos son su público beneficiario, todo esto es debido a que no se realizan los procesos de forma transparente y el uso de los recursos no es de manera eficiente y sostenible.

De igual manera Mendoza (2018) su propósito fue estipular la incidencia de la gestión administrativa en la innovación de las medianas empresas comerciales en la ciudad de Manta, en su indagación se utilizó la metodología tipo cuantitativa analítica, no experimental, transversal y se aplicó a 48 medianas empresas, las deducciones de la investigación demostraron que si existe una similitud de la gestión administrativa así como de cada dimensión que lo dispone sobre la innovación de las empresas comerciales.

Asimismo Pacheco, Robles & Ospino (2018) en la investigación el instrumento fue construido a partir de 4 dimensiones definidas, la investigación fue descriptiva, fueron 25 instituciones rurales su población, se utilizó el cuestionario como instrumento y fueron 48 items los que se desarrollaron, finalmente se determinó que no existe un dirección administrativa predominante en las instituciones educativas de las zona rurales.

A nivel nacional se ha considerado Lopez (2019) su propósito fue determinar la relación que existe entre la gestión administrativa institucional y la calidad del servicio, la investigación fue desarrollada con el método hipotético deductivo, el diseño utilizado por el autor fue no experimental correlacional, el autor concluyó que hay una concordancia específica en las dos variables de estudio.

Asimismo Bao y otros (2020) el propósito de su estudio fue establecer la relación entre la gestión administrativa con la calidad de servicio, en su

investigación realizaron un análisis descriptivo y la justificación de su hipótesis fue a través de correlación, el método aplicado fue hipotético deductivo, concluyendo que las variables de su estudio si tienen relación.

Del mismo modo Zárate (2019) su propósito fue identificar la relación que existe entre las variables gestión administrativa y calidad de servicio, la investigación fue cuantitativa, su diseño no experimental, y de nivel descriptivo, se realizaron encuestas y su población a estudiar fueron 73 trabajadores de la Municipalidad, finalmente se determinó que se cumplió con el objetivo general ya que se señaló que se refleja una correlación entre sus variables de estudio.

Finalmente a nivel local Romero (2018) cuya finalidad era estudiar la calidad de servicio desde la auto-percepción de los funcionarios públicos y la perspectiva de los usuarios del proceso, la exploración fue descriptivo correlacional, su muestra fueron 49 usuarios a los cuales se les realizó una encuesta donde se concluye que la mejora de las técnicas es más del 70% debido a que se elaboró una propuesta para la gestión de mejora de los Procesos Administrativos.

Asimismo Pando (2019) en su investigación cual propósito fue establecer la influencia de la gestión administrativa en la calidad del servicio al usuario externo, el estudio planteado fue de tipo correlacional, las deducciones que se obtuvieron es que entre la gestión administrativa existe influencia significativa positiva directa en relación a sus dimensiones al usuario externo, finalmente nos dice que la calidad de servicio es mala en todas sus dimensiones, asimismo concluye que la gestión administrativa es deficiente

Por último Flórez (2019) en su investigación donde tuvo por objetivo conocer cómo las técnicas administrativas incurren en la calidad de servicio, se realizó una investigación no experimental y para obtener resultados se realizó tomar una muestra de 140 pacientes, dentro de ellos el 12.1% de los entrevistados indicaron estar en discrepancia con la calidad de atención brindada por el hospital a diferencia del 80.0% manifestó estar impasible a la vez soto en su investigación concluye que en las variables de estudio no existe relación.

Sobre la teoría de gestión administrativa, se encontró a López (2015) quien define a la gestión administrativa como técnicas que la dirección de una empresa

emplea para cumplir las metas de la empresa así mismo logra sus objetivos planteados en un tiempo determinado, también menciona que una buena gestión permite que las empresas organicen su esfuerzo con los recursos disponibles, mediante estrategias administrativas.

Corvo (2019) menciona que el proceso de gestión tiene que realizarse de manera conforme es por ello que un proceso de gestión deberá incluir las 4 dimensiones.

Así mismo para Louffat (2016), la gestión administrativa se ve comprendido por 4 etapas, planeación, organización, dirección y control.

Veintimilla (2006) sobre la teoría gestión administrativa nos dice que, el plan, la estructura, liderazgo y control; son métodos que afectan a la empresa, también menciona que la gestión es desarrollada por una persona o un grupo con carácter de líder.

Perez (2010) hace mención que la gestión se establece de acuerdo al nivel de alcance y de diligencia, para esto el indica que las ciencias son a la vez profesionales, científica tecnológicas.

Anzola (2002) alude que la gestión administrativa es una agrupación de operaciones, es un proceso que primero se planeará y organizará, dirigida por una dirección, así mismo indica que se debe realizar un control para que se obtengan buenos resultados, para el autor la gestión es un esfuerzo realizado por un conjunto de colaboradores para lograr todos los objetivos en relación a su organización.

Para citar las dimensiones de gestión administrativa encontramos a Anzola (2002).

La planeación: Según el autor, planificación es el plan de la metodología que se debe realizar con el propósito de optimizar los procesos. También menciona que es una antelación proyectiva de la dirección para que puedan plasmar estrategias y así lograr con el cumplimiento de sus metas, las estrategias que se efectúen deberán estar establecidos en los objetivos de la empresa.

La organización: El autor nos menciona que es el proceso que se realiza para y precisar las pautas en las que la organización realizara el trabajo y marcar

un orden, asimismo la repartición bien los recursos para que la empresa logre sus objetivos.

Dirección: Para el autor la dirección es que supervisión que realizan los directivos de una organización a sus trabajadores en como desarrollan sus actividades. Nos dice también que la supervisión es realizada por el gerente y es de mucha importancia ya que ahí depende el éxito de la organización en cuanto a su productividad. El gerente es quien consigue que se efectúe los pasos planeados por la organización, asimismo influye mucho como pueda motivar a los colaboradores, para que así se cumplan los trabajos de una forma más efectiva y eficiente.

Control: Según este autor una de sus funciones del control es desarrollar un examen donde se acceda observar las fallas en el procedimiento o en los métodos así mismo analizar el servicio de los trabajadores, para que la empresa este bien direccionada y tenga un buen futuro así como también lograr con el cumplimiento de sus objetivos y alcance de su meta.

Por otra parte Louffat (2012) define a las dimensiones de la teoría gestión administrativa, y entre ello nos menciona que el primero se planea y es ahí donde la organización deberá construir todos los métodos para cumplir con sus objetivos. Así mismo menciona que el segundo paso de la gestión administrativa es la organización y es quien diseña y establece los procesos para que cumpla con los objetivos, también indica el tercer elemento es la dirección y es quien vela las relaciones humanas de la entidad y por último establece que el último elemento es el control y es a quien se le faculta de comprobar la eficacia y eficiencia de los resultados que se han logrado en relación a los objetivos planteados en un determinado tiempo.

Sobre la teoría calidad ser servicio los autores Camisón, Cruz & Gonzales (2006) nos dicen que “la calidad es sinónimo de satisfacer las expectativas que busca un usuario al momento de adquirir un producto” (p.172).

Tschohl (2015) menciona que la calidad de atención se evalúa con 6 elementos muy importantes como: eficacia, efectividad, eficiencia, optimización, aceptabilidad y legitimidad.

El autor Carlzon (2016) indica que la calidad de servicio es el trato que entregamos al cliente mientras interactuamos con él.

Para el autor Oliver (1994) la calidad de servicios es una comparación entre el consumidor y el conocimiento de los resultados.

Para Evans & Lindsay (2008) “la calidad en el sector público no ha alcanzado un crecimiento en comparación con el sector privado” (p.74).

Escudero (2011) puntualiza que al ofrecer un servicio con una buena calidad de atención va generar que se mantenga la lealtad de los consumidores actuales, asimismo va aumentar la cartera de consumidores. Todo ello se va lograr poniendo en práctica, cuya aplicación deben superar lo promedio; es decir; sorprender al cliente proporcionando más de lo que espera (p.231).

Moya (2016) define que las empresas públicas, privadas, etc. Incorporan metodologías para que les ayude a evaluar los niveles de complacencia de los consumidores, así mismo buscar la manera de que los clientes satisfechos en sus exigencias puedan recomendar sus servicios o productos.

Pizzo (2013) hace referencia a la práctica desarrollada y ejecutada por la empresa para interpretar cuales son las necesidades que desean cubrir sus clientes así mismo que puedan ofrecer un producto donde el cliente cubra sus expectativas, por ende al ofrecer un servicio de calidad se van a generar mayores ingresos a la empresa.

Según Abadi (2004) define a la calidad como el proceso de las ocupaciones y especialidades principales de ofrecer un buen servicio, también indica que la calidad no puede ser medida por la misma entidad para ello se debe realizar una estimación a todas las técnicas.

Domínguez (2006) define a la calidad como una ayuda para las empresas en ejecutar un procedimiento confiable en la ocupación de un servicio.

Para Martínez (2005) la calidad es una figura de la gestión de las entidades, así mismo indica que es una forma de vida donde la calidad se puede ir mejorando

Para citar las dimensiones calidad de servicio hemos considerado al autor Abadi (2004).

Según Abadi (2004), define a confiabilidad como la capacidad de ofrecer un servicio exacto de manera segura y consistente. Para el significa ofrecer una buena atención hacia los consumidores, también menciona que la respuesta es ofrecer un servicio rápido, tener la disposición para atender a los consumidores ya que ellos cada vez son más exigentes, en la dimensión empatía indica que el colaborador debe ponerse en la situación del cliente y así determinar qué es lo desea el consumidor asimismo saber cómo se siente y la dimensión tangibles refiere que son las instalaciones de una organización, el autor indica que las instalaciones deben estar bien presentados, así como los empleados todo en relación a las posibilidades de la organización y de sus colaboradores.

Por otro lado el autor Sueiro (2012) define que la confiabilidad es la capacidad de desempeñar un oficio requerido, en medios establecidos durante un tiempo determinado.

Donabedian (2002) en relación a la dimensión tangibles menciona que es todo aquellos que el usuario percibe de una entidad.

Carreras (2006) menciona que la Responsabilidad es la capacidad de sentirse en condiciones de cumplir un trabajo sin ninguna imposición externa.

Según Zeithman & Bitner (2002) define que ser empático es saber ofrecer atención individualizada, minuciosa a sus consumidores.

Para Donabedian (2002), tangibles es todo aquello que percibe el usuario y está relacionado con las condiciones físicas de las instituciones

Así mismo el autor define a la calidad como la ejecución de las ocupaciones y características importantes de ofrecer un buen servicio, también indica que la calidad no debe ser medida por el la misma organización, para ello se debe realizar una evaluación a todos los procesos.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

El trabajo responde a una investigación de tipo básico; ya que en la presente investigación el objetivo es recolectar información para manifestar los fenómenos del mundo sin adentrarse en sus posibles estudios prácticos.

El diseño es no experimental descriptivo correlacional, debido a que el investigador no tendrá opción a modificar las variables de acuerdo a los hallazgos encontrados.

3.2. Variables y Operacionalización

Las variables que se han considerado son las siguientes:

Variables 1: Gestión Administrativa

Anzola (2002), alude que la gestión administrativa es una agrupación de operaciones, es un proceso que primero se planea y organiza dirigida por una dirección, así mismo indica que se debe realizar un control para que se obtengan buenos resultados, para el autor la gestión administrativa es un esfuerzo ejecutado por un grupo de individuos con el fin de cumplir con los objetivos de la organización.

Asimismo el autor Córdova (2013) precisa que la gestión administrativa es un proceso desarrollado con el fin de que la empresa cumpla con sus objetivos de manera competente.

Horovitz, (2015) precisa que el servicio no solo es entregar el beneficio, sino que además de brindar el servicio debemos entregar experiencias positivas.

Variables 2: Calidad de los Servicios

Según Abadi (2004) la calidad es el progreso de los oficios y es una característica principal de ofrecer un buen servicio, también indica no puede ser medida por el mismo gremio para ello se debe realizar una estimación a todos los procesos.

3.3. Población/ muestra

Los autores Hernández, Fernández & Baptista (2010), puntualizan a la población como un acumulado de aquellos temas que coincidan con una serie de determinaciones.

La población consta de 130 trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Ignacio, (85 trabajadores obreros y 25 trabajadores administrativos y 20 trabajadores eventuales)

Según Tamayo (2005), define a la muestra como una porción del total, la cual nos sirve para referir las características principales.

Para la investigación se ha seleccionado solo a los trabajadores administrativos siendo una muestra de 25 trabajadores administrativos en la entidad pública.

El muestro es no probabilístico de tipo intencional, debido que los elementos son escogidos con base y a criterio del investigador y en la investigación ya se tiene definido la muestra, para el cual hemos considerado al personal administrativo.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de información

Gallardo (2017), indicó que la encuesta es una técnica que lidera el estudio social por la versatilidad, provecho, imparcialidad y sencillez de las informaciones conseguidas.

La encuesta es utilizada como técnica ya que nos permite recolectar información necesaria para la investigación.

Hernández, Fernández & Baptista (2014), consideran al cuestionario como la manera de comunicarse, entre quien realiza la encuesta y la persona encuestada.

El instrumento se compone por 32 interrogaciones; 16 de ellas orientadas a la primera variable y 16 están orientadas para la segunda variable. El cuestionario está orientado al colaborador administrativo de la entidad pública.

3.5. Procedimientos

Se empleó el instrumento de recolección de datos siendo la encuesta quien

nos permitirá acopiar información sobre las dos variables de estudio y una vez conseguida la información se procesó, la cual se hizo de manera computarizada y con la ayuda de paquetes estadísticos SPSS, versión 26.

3.6. Método de análisis

El método de la investigación es hipotética - deductiva.

Bernal (2010) describió que el método hipotético – deductivo constata de un medio que empieza partiendo de un acumulado de enunciaciones considerando como hipótesis y su objetivo es refutarlas, concluyendo que se deben confrontar con los hechos.

3.7. Aspectos éticos.

Hemos aplicado 4 principios según la teoría de Adrián (2012) se ha empleado la Ética, principio de Libertad, el principio de Valor Fundamental de la Vida y el principio de Totalidad.

Adrián (2012) menciona que el principio del valor fundamental de la vida humana, exponen el decoro humano.

Adrián (2012) indica que todos los participantes que aportan en la investigación lo tienen que realizar haciendo uso de su libertad, asimismo tienen que asumir con responsabilidad.

Adrián (2012) este principio está condicionado por el todo, de los fragmentos y la correspondencia mutua así como la necesidad de procurar una mejor existencia, actuación o condición del todo.

IV. RESULTADOS

Se procesó los datos que fueron recolectados con la muestra y de ello se obtuvo resultados; los cuales se presentan en las tablas y gráficos que a continuación se visualizan.

De acuerdo al objetivo principal, se presenta los siguientes resultados:

Tabla 1 Resultados de la prueba de normalidad

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión administrativa	,202	25	,010	,739	25	,000
Calidad de servicios	,170	25	,061	,915	25	,040

a. Corrección de significación de Lilliefors

En la tabla 1, como el valor de la significancia bilateral de la prueba de normalidad Shapiro – Wilk es menor que 0,05, se obtuvo una distribución no paramétrica, por lo tanto la prueba de correlación se hará con la Rho de Spearman.

Tabla 2 Resultado inferencial de la correlación entre las 2 variables de estudio.

Correlación				
			Gestión administrativa	Calidad de servicios
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coeficiente de correlación	1,000	,840**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	25	25
	Calidad de servicios	Coeficiente de correlación	,840**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	25	25

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

De acuerdo a la tabla 2, observamos que la correlación de la variable gestión administrativa y calidad de servicios es alta positiva. Por lo tanto se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula. Es decir: Existe relación entre la gestión administrativa y calidad de servicios de la Municipalidad Provincial de San Ignacio.

Respecto al objetivo específico 1, se muestran los resultados teniendo en cuenta sus dimensiones y la variable gestión administrativa:

Tabla 3 Nivel de la dimensión planificación de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de San Ignacio 2021.

	Frecuencia	%
Malo	1	4%
Regular	18	72%
Bueno	6	24%
Total	25	100%

Fuente: Ampliación de instrumento a la muestra de estudio

La tabla 3 evidencia que la dimensión planificación de la variable gestión administrativa de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de San Ignacio 2021, el 4% (1) lo ubican en un nivel malo, el 72% (18) señalan que se encuentra en un nivel de regular, y el 24% (6) lo clasifica en un nivel bueno.

Tabla 4 Nivel de la dimensión organización de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de San Ignacio 2021.

	Frecuencia	%
Regular	4	16%
Bueno	21	84%
Total	25	100%

Fuente: Ampliación de instrumento a la muestra de estudio

La tabla 4 muestra los resultados de la dimensión organización de la variable gestión administrativa de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de San Ignacio 2021, el 16 % (4) señalan regular, y el 84 % (21) lo clasifica en un nivel bueno.

Tabla 5 Nivel de la dimensión dirección de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de San Ignacio 2021.

	Frecuencia	%
Malo	4	16%
Regular	21	84%
Total	25	100%

Fuente: Ampliación de instrumento a la muestra de estudio

La tabla 5 se tiene los resultados de la dimensión dirección de la variable gestión administrativa de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de San Ignacio 2021, el 16 % (4) lo ubican en un nivel malo, el 84% (21) señalan que se encuentra en un nivel de regular.

Tabla 6 Nivel de la dimensión control de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de San Ignacio 2021.

	Frecuencia	%
Malo	1	4%
Regular	12	48%
Bueno	12	48%
Total	25	100%

Fuente: Ampliación de instrumento a la muestra de estudio

La tabla 6 se tiene los resultados de la dimensión control de la variable gestión administrativa de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de San Ignacio 2021, el 4% (1) lo ubican en un nivel malo, el 48% (12) señalan que se encuentra en un nivel de regular, y el 48% (12) lo clasifica en un nivel bueno.

En relación al objetivo específico 3, se muestran los resultados teniendo en cuenta la dimensión planificación y la variable calidad de servicios.

Tabla 7 Resultados de la prueba de normalidad.

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Planificación	,138	25	,200*	,948	25	,231
Calidad de servicios	,170	25	,061	,915	25	,040

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Se puede apreciar en la tabla 7, el valor de la significancia bilateral de la prueba de normalidad Shapiro – Wilk es mayor que 0,05, obteniendo una distribución paramétrica, por lo tanto, la prueba de correlación se hará con la Pearson.

Tabla 8 Resultado inferencial de la correlación entre dimensión planificación y la variable calidad de servicios en la Municipalidad Provincial de San Ignacio 2021.

		Planificación	Calidad de servicios
Planificación	Correlación de Pearson	1	,481*
	Sig. (bilateral)		,015
	N	25	25
Calidad de servicios	Correlación de Pearson	,481*	1
	Sig. (bilateral)	,015	
	N	25	25

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

De acuerdo a la tabla 8, la correlación de la dimensión planificación y la variable calidad de servicios positiva y significativa. Por lo tanto, se acepta la hipótesis específica 1 y se rechaza la hipótesis nula. Por ende, se evidencia que: Existe relación entre la planificación y calidad de servicios en la Municipalidad Provincial de San Ignacio, 2021.

Respecto al objetivo específico 4, se muestran los resultados teniendo en cuenta la dimensión organización y la variable calidad de servicios.

Tabla 9 Resultados de la prueba de normalidad.

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Organización	,146	25	,181	,940	25	,146
Calidad de servicios	,170	25	,061	,915	25	,040

a. Corrección de significación de Lilliefors

Tal como se puede apreciar en la tabla 9, el valor de la significancia bilateral de la prueba de normalidad Shapiro – Wilk es mayor que 0,05, obteniendo una

distribución paramétrica, por lo tanto, la prueba de correlación se hará con la Pearson.

Tabla 10 Resultado inferencial de la correlación entre dimensión organización y la variable calidad de servicios en la Municipalidad Provincial de San Ignacio 2021.

		Organización	Calidad de servicios
Organización	Correlación de Pearson	1	,437*
	Sig. (bilateral)		,029
	N	25	25
Calidad De servicios	Correlación de Pearson	,437*	1
	Sig. (bilateral)	,029	
	N	25	25

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

De acuerdo a la tabla 10, se observa que la dimensión organización y la variable calidad de servicios su correlación es positiva y significativa. Por lo tanto, se acepta la hipótesis específica 1 y se rechaza la hipótesis nula. Por ende, se evidencia que. Es decir: Existe relación entre la organización y calidad de servicios en la Municipalidad Provincial de San Ignacio, 2021.

Respecto al objetivo específico 5, se muestran los resultados teniendo en cuenta la dimensión dirección y la variable calidad de servicios.

Tabla 11 Resultados de la prueba de normalidad.

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Dirección	,253	25	,000	,898	25	,016
Calidad de servicios	,170	25	,061	,915	25	,040

a. Corrección de significación de Lilliefors

Tal como se puede apreciar en la tabla 11, el valor de la significancia bilateral de la prueba de normalidad Shapiro – Wilk es menor que 0,05, obteniendo una distribución no paramétrica, por lo tanto, la prueba de correlación se hará con la Rho de Spearman.

Tabla 12 Resultado inferencial de la correlación entre dimensión dirección y la variable calidad de servicios en la Municipalidad Provincial de San Ignacio 2021.

			Dirección	Calidad de servicios
Rho de Spearman	Dirección	Coefficiente de correlación	1,000	,462*
		Sig. (bilateral)	.	,020
		N	25	25
	Calidad de servicios	Coefficiente de correlación	,462*	1,000
		Sig. (bilateral)	,020	.
		N	25	25

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

De acuerdo a la tabla 12, se observa que la correlación de dimensión dirección y la variable calidad de servicios positiva y significativa. Por lo tanto, se acepta la hipótesis específica 1 y se rechaza la hipótesis nula. Por ende, se evidencia que. Es decir: Existe relación entre la dirección y calidad de servicios en la Municipalidad Provincial de San Ignacio, 2021.

Respecto al objetivo específico 6, se muestran los resultados teniendo en cuenta la dimensión control y la variable calidad de servicios.

Tabla 13 Resultados de la prueba de normalidad.

Pruebas de normalidad						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Control	,256	25	,000	,826	25	,001
Calidad de servicios	,170	25	,061	,915	25	,040

a. Corrección de significación de Lilliefors

Tal como se puede apreciar en la tabla 13, el valor de la significancia bilateral de la prueba de normalidad Shapiro – Wilk es menor que 0,05, obteniendo una distribución no paramétrica, por lo tanto, la prueba de correlación se hará con la Rho de Spearman.

Tabla 14 Resultado inferencial de la correlación entre dimensión control y la variable calidad de servicios en la Municipalidad Provincial de San Ignacio 2021.

			Control	Calidad de servicios
Rho de Spearman	Control	Coeficiente de correlación	1,000	,394
		Sig. (bilateral)	.	,052
		N	25	25
	Calidad de servicios	Coeficiente de correlación	,394	1,000
		Sig. (bilateral)	,052	.
		N	25	25

De acuerdo a la tabla 14, se observa que la correlación de dimensión control y la variable calidad de servicios positiva y significativa. Por lo tanto, se acepta la hipótesis específica 1 y se rechaza la hipótesis nula. Por ende, se evidencia que. Es decir: Existe relación entre el control y calidad de servicios en la Municipalidad Provincial de San Ignacio, 2021.

V. DISCUSIÓN

A nivel Mundial se ha calificado la calidad de servicios que brindan todas las instituciones del Estado hacia los usuarios, como la mala orientación de los funcionarios sumando a ello la mala gestión administrativa que realizan los altos mandos en la institución.

A nivel Nacional la mayoría de Municipalidades son administradas empíricamente. La elevada rotación del personal y la falta de experiencia y conocimiento técnico sobre gestión administrativa conllevan a que gran parte de las decisiones que tomen los altos mandos no estén orientados a prestar un servicio de calidad.

La gestión Municipal es tarea de todos, su propósito es realizar las condiciones económicas, sociales, humanas, físicas y culturales de la población y el municipio, asimismo hacer de una gestión administradamente equitativa y eficiente, políticamente viable, y ambientalmente sustentable. Todo en relación al proceso de planificar y administrar los recursos propios de manera eficiente y eficaz, con miras a un desarrollo.

De igual manera Mendoza (2018) su propósito fue determinar la incidencia de la gestión administrativa en la innovación de las medianas empresas comerciales en la ciudad de Manta, en su indagación se utilizó la metodología tipo cuantitativa analítica, no experimental, transversal y se aplicó a 48 medianas empresas, las deducciones de la investigación demostraron que si existe una similitud de la gestión administrativa así como de cada dimensión que lo dispone sobre la innovación de las empresas comerciales.

Así mismo encontramos a Zárate (2019), cuyo objetivo fue identificar si las variables gestión administrativa y calidad de servicio tienen relación, finalmente se concluyó que se cumplió con el objetivo general ya que se demostró que entre la gestión administrativa y la calidad de servicio si existe relación significativa.

También se coincidió con la investigación de Flórez (2019), en su

investigación donde tuvo por objetivo implantar cómo los procesos administrativos incurren en la calidad de servicio, para obtener resultados se realizó tomar una muestra de 140 pacientes, dentro de ellos el 12.1% de los entrevistados indico estar en desacuerdo con la calidad de atención ofrecida por los colaboradores del hospital a diferencia del 80.0% manifestó estar indiferente a la vez soto en su investigación concluye que existe una baja relación entre la calidad de servicio y la dirección administrativa.

Según el autor López (2015), menciona que una buena gestión permite que las empresas organicen su esfuerzo con los recursos disponibles, mediante estrategias administrativas. Por otro lado Anzola (2002), menciona que la gestión administrativa es una agrupación de acciones, es un proceso que primero se planea y organiza dirigida por una dirección, así mismo indica que se debe realizar un control para que se obtengan buenos resultados, para el autor la gestión administrativa es un esfuerzo realizado por un grupo de personas con la finalidad de desempeñar y cumplir con lo proyectado en la institución.

En esa misma línea los autores Pacheco, Robles & Ospino (2018), afirman que la gestión administrativa es el arte de gestionar todas las actividades, procesos organizacionales y también establecen como administrar los recursos con los que cuenta una empresa, de igual forma comprende con los elementos o procedimientos que son 4: planificación, organización, dirección y control

Domínguez (2006), señala que la calidad es el potencial que ayuda las empresas a que ejecuten un procedimiento confiable en un determinado nivel de desempeño en el servicio.

Esto se relaciona a lo que menciona el autor Abadi (2004), quien define a la calidad como el impulso de las funciones y tipologías principales de ofrecer un buen servicio, también indica que no puede ser medida por el mismo organismo para ello se debe realizar una valoración a todos los procesos, en cuanto a sus dimensiones define a confiabilidad como la capacidad de brindar un servicio exacto de manera segura y consistente,

para el significa ofrecer un buen servicio desde la primera al cliente, también menciona la dimensión respuesta donde nos dice que es ofrecer un servicio rápido tener la disposición para atender a los consumidores ya que ellos cada vez son más exigentes, en la dimensión empatía indica que el colaborador debe ponerse en la situación del cliente y así determinar qué es lo desea el consumidor asimismo saber cómo se siente y la dimensión tangibles refiere que son las instalaciones de una organización, el autor indica que las instalaciones deben estar bien presentados, así como los empleados todo en relación a las posibilidades de la organización y de sus colaboradores.

Según los resultados obtenidos de la prueba de normalidad de las variables gestión administrativa y calidad de servicios, el valor de la significancia bilateral de la prueba de normalidad Shapiro – Wilk es menor que 0,05, por lo que se tiene una distribución no paramétrica, por lo tanto la prueba de correlación se hará con la Rho de Spearman y el resultado inferencial de la correlación entre las dos variables de estudio de la Municipalidad Provincial de San Ignacio.

En la investigación observamos que la variable gestión administrativa y calidad de servicios muestran una correlación alta positiva y significativa. Por lo tanto se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula, aludiendo que si existe relación entre la gestión administrativa y calidad de servicios de la Municipalidad Provincial de San Ignacio.

A través de los resultados obtenidos en la presente investigación se puede determinar que la gestión administrativa según la muestra de estudio, respecto a la dimensión planificación el 72% señalan que se encuentra en un nivel de regular, en la dimensión dirección el 84% señalan que se encuentra en un nivel de regular, lo que nos indica que los colaboradores no están conformes con la actual gestión administrativa. Y respecto a la variable calidad de servicios en la dimensión calidad de respuesta de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de San Ignacio 2021 el 68% señalan que se encuentra en un nivel de regular y según la dimensión

empatía de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de San Ignacio 2021, el 48% señalan que se encuentra en un nivel de regular.

En los resultados obtenido en la investigación podemos analizar que la dimensión planificación de la variable gestión administrativa de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de San Ignacio 2021, el 4% (1) lo ubican en un nivel malo, el 72% (18) señalan que se encuentra en un nivel de regular, y el 24% (25) lo clasifica en un nivel bueno.

En la dimensión organización de la variable gestión administrativa de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de San Ignacio 2021, el 16 % (4) señalan que se encuentra en un nivel de regular, y el 84 % (21) lo clasifica en un nivel bueno.

En la dimensión dirección de la variable gestión administrativa de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de San Ignacio 2021, el 16 % (4) lo ubican en un nivel malo, el 84% (21) señalan que se encuentra en un nivel de regular.

Los resultados de la dimensión control de la variable gestión administrativa de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de San Ignacio 2021, el 4% (1) lo ubican en un nivel malo, el 48% (12) señalan que se encuentra en un nivel de regular, y el 48% (12) lo clasifica en un nivel bueno.

De acuerdo al objetivo específico 3 y objetivo 4: se presenta los siguientes resultados: la correlación de las dimensiones planificación y organización con la variable calidad de servicios es positiva y como observamos en las tablas 8 y 10 la prueba de normalidad es mayor a 0.05 obteniendo una distribución paramétrica.

De acuerdo al objetivo específico 5 y objetivo 6: se presenta los siguientes resultados: la correlación de las dimensiones dirección y control con la variable calidad de servicios es positiva y como observamos en las tablas 12 y 14 la prueba de normalidad es menor a 0.05 obteniendo una distribución no paramétrica.

VI. CONCLUSIONES

1. La gestión administrativa en la municipalidad provincial de San Ignacio durante el año 2021 es regular según lo que indican los cuestionados, por ende se determina insatisfacción de los colaboradores ante la gestión administrativa y eso de la mano con la calidad de servicios que brindan al usuario.
2. La gestión administrativa según sus dimensiones planificación el 72% señalan que se encuentra en un nivel de regular, dirección el 84% señalan que se encuentra en un nivel de regular, lo que nos indica que los colaboradores no están conformes con la actual gestión administrativa.
3. La calidad de servicios, según la dimensión calidad de respuesta de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de San Ignacio 2021 el 68% señalan que se encuentra en un nivel de regular, y según la dimensión empatía de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de San Ignacio 2021, el 48% señalan que se encuentra en un nivel de regular.
4. Si existe relación entre la gestión administrativa y calidad de servicios de la Municipalidad Provincial de San Ignacio, de acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla 2 donde observamos que la correlación de la variable gestión administrativa y calidad de servicios es alta positiva y significativa.
5. Después de haber analizado los resultados se concluye que las dimensiones, planificación, organización, dirección y control si tienen relación con la variable calidad de servicios.

VII. RECOMENDACIONES

Se recomienda a los colaboradores de la municipalidad provincial de San Ignacio

1. Capacitar a los funcionarios en la calidad de servicio para que brinden información confiable y sean empáticos con los usuarios.
2. A los funcionarios analizar los resultados y realizar una mejor calidad de servicio así mismo obtener una eficiente atención con los usuarios.
3. Continuar llevando una apropiada organización en las técnicas de gestión administrativa para engendrar con los objetivos de la entidad.
4. Dado que existe relación entre la gestión administrativa y calidad de servicios de la Municipalidad Provincial de San Ignacio, se recomienda analizar los resultados de las dimensiones para así mismo mejorar la calidad de servicio de la entidad.

REFERENCIAS

- Abadi, (2004). *Administración General*. Argentina: Facultad de Ciencias Economicas, Universidad de Buenos Aires.
- Alfalla, García & Medina (2012). Is worker commitment necessary for achieving competitive advantage and customer satisfaction when companies use HRM and TQM practices? *Universia Business*
- Anzola (2002). *Administración de pequeñas empresas*. México: Mc Graw – Hill Interamericana.
- Albacete (2004) "El concepto de calidad"
- Bao, C., Marcelo, M., Gutierrez, M., Bardales, R., Corcino, F., & Huamanyauri, W. (2020). *Gestión Administrativa y Calidad de servicios percibida por usuarios de una escuela de posgrado*. Huánuco- Perú: Escuela de Posgrado, Universidad Nacional Hermilio Valdizán.
- Bernal, (2010). *Metodología de la investigación. Administración, economía, humanidades y ciencias sociales. Tercera edición*. . Bogotá, Colombia: Pearson Educación.
- BBC NEWS, 09 de MAYO de 2015. *BBC News Mundo*.
- Carreras, E. a. (2006). *Como educar en valores. Ministerio de Educación Y Ciencia: Ediciones morata Madrid, España*.
- Carlzon, J. (2016). *La excelencia del servicio*. 5ta ed. México, SQA.
- Córdova, S. (2013). *La gestión administrativa y la calidad de servicio educativo*. Lima Perú: https://www.lareferencia.info/vufind/Record/PE_ef5444987d7fb3e7ec9ce2fc2e5484cd.
- Corvo, S. (2019). *Gestión Administrativa: Funciones y procesos*.
- Domínguez, H. (2006). *El servicio invisible fundamento de un buen servicio al cliente*. . Edit. ECOE ediciones.

- Donabedian, (2002). *Continuidad y cambio en la búsqueda de la calidad*. Mexico.
- Escudero, M. (2011). *Gestión comercial y servicio de atención al cliente*. Madrid: Paraninfo.
- Evans, & Lindsay(2008). *Administración y Control de la Calidad*. México: D.F Cengage Learning.
- Flores (2014). Fundamentos de la metodología de la Investigación. España.
- Flórez (2019). Procesos Administrativos y la Calidad de Servicio del Hospital José Hernan Soto Cadenillas. *Instituto de Gobierno y de Gestión Pública V6*, 147-163.
- Gestión. (14 de SETIEMBRE de 2019). *Diario Gestión* . Obtenido de <https://gestion.pe/economia/empresas/calidad-de-servicio-influye-en-60-en-decision-de-compra-de-limenos-noticia/>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2010). *Metodología de Investigación. Quinta edición*. . México D.F.: Mc Graw-Hill Interamericana editores.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de Investigación. Sexta edición*. . México D.F.: Mc Graw-Hill Education.
- Horovitz, J. (2015). La calidad del servicio. México, Mg Graw Hill.
- Lopez, J. (2019). *La Gestion Administrativa y la Calidad del Servicio de la Oficina de Administración de la Universidad Nacional Federico Villareal*. Lima: Universidad Peruana de las Américas.
- Louffat (2012). *Administración: Fundamentos del proceso administrativo. 3a. ed.* Argentina: Editorial Cengage Learning Argentina.
- Loaffat, (2016). *Administración: Fundamentos del proceso administrativo*. Buenos Aires, CENGAGE.
- Martin, W. B. (2000). *Servicios de calidad al cliente: La cortesía en el trabajo*. México, D.F.: Trillas.

- Martínez, A. (2005). Manual de Gestión y mejora de procesos en los servicios de Salud. México, D.F.: Editorial El Manual Moderno, S.A.,
- Mendoza, A. (2018). *Gestión Administrativa y su incidencia en la inonación de las medianas empresas comerciales de la ciudad de Manta Ecuador*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Merigó, J.M. y J.B. Yang, A Bibliometric Analysis of Operations Research and Management Science, doi: 10.1016/j.
- Moya, M. (21 de Abril de 2016). *Estrategia; Calidad de servicio*. Obtenido de Logistec:<https://www.revistalogistec.com/index.php/scm/estrategia-logistica/item/2278-estrategia-calidad-de-servicio>
- Münch, G., L. (2009). Management fundamentals. Mexico, D.F.: Trillas.Novelo
- Pérez (2013). *Administración en la actualidad*
- Oliver, R. (1994). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición .
- Pacheco, R., Robles, C., & Ospino, A. (2018). *Análisis de la Gestión Administrativa en las Instituciones Educativas de los Niveles de Básica y Media en las Zonas Rurales de Santa Marta, Colombia 29(5)*. Información tecnológica.
- Pando, C. (2019). *Influencia de la Gestión Administrativa en la Calidad de Servicio al usuario externo en el hospital de Essalud* . Cajamarca: Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo.
- Peñaloza, Gutierrez, & Prado. (2017). Evaluaciones de diseño y ejecución presupuestal, un instrumento del presupuesto por resultados: algunas experiencias aplicadas en salud. *Revista Peruana de Medicina Experimentaly Salud Pública 34(3)*, 521,527.
- Perez, R. (2010). Evaluación del Desempeño en el Sector Público. 12.
- PETRACCI, Mónica. La medición de la calidad y la satisfacción del ciudadano-usuario de servicios públicos privatizados.

- Romero, C. (2018). *Incidencia De La Gestión De Mejora De Los Procesos Administrativos Para Incrementar La Calidad De Servicio En La Municipalidad Provincial De Cajamarca*. Universidad Nacional de Cajamarca.
- Roldán, Rodríguez & Leal (2012). The influence of organizational culture on the Quality Management programme performance. *Investigaciones Europeas de Dirección*.
- Sierra (2017). *Análisis de la información de gestión Administrativa reportada en el departamento de Santander (2012-2015)* (Artículo Científico) Administración & Desarrollo, Colombia.
- Singer, & Lamm (2009). *The Social Neuroscience of Empathy. [El enfoque social neurocientífico de la empatía]*. *Annals of the New York Accademy of Sciences*. 1156: 81-96. [Versión digital].
- Sueiro, G. (2012). ¿Qué es la confiabilidad? *Gestión y tendencias; Ingeniero Industrial Practitioner certificado en RCM2*.
- Tamayo, M. (2005). *El proceso de la investigación científica*. Mexico: Limusa Noriega Editores.
- Tschohl, J. (2014). *Servicio al cliente. Técnicas, estrategias y una verdadera cultura para generar beneficios*. 3era. ed. México, SQI.
- USAID (2008). *Instrumento para la Autoevaluación de la Gestión Municipal*.
- Vargas, M. y Aldana, D. (2014). *Calidad y servicio: Conceptos y herramientas*.
- Vargas, M. y Aldana (2016). *Calidad y servicio*. Colombia, ECOE
- Veintimilla, M. (18 de Abril de 2006). *Principios Básicos de Gestión Empresarial*. Obtenido de Gestipolis: <https://www.gestipolis.com/principios-basicos>.

Zárate, G. (2019). *Gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Anco Huallo*. Chincheros -Apurímac: Universidad Nacional Jose María Arguedas.

Zeithman & Bitner (2002). *Marketing de servicio. 2da Edición*. Editorial, Fic Graw-Hill Interamericana.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de operacionalización de variables.

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Gestión Administrativa	Chiavenato(2014), afirmó que gestión administrativa significa mucho más que planear, organizar, dirigir y controla implica tomar decisiones y acciones que se “aplica a una serie de situaciones en todo tipo de organizaciones, también es coordinar los recursos humanos, financieros, materiales y tecnológicos, para alcanzar los objetivos liderando y dirigiendo las actividades desempeñadas por todos los niveles de la organización” (p.8y9).	Se va a evaluar de acuerdo a las siguientes dimensiones, Planificación, Organización ,Dirección y Control.	Planificación	Objetivos	Ordinal
				Planes de acción	
				Políticas - Procedimiento	
			Organización	Autoridad	
				Responsabilidades	
				Cumplimiento de funciones	
				Actividades	
			Dirección	Motivación	
				Facilitación de Recursos	
				Orientación	
Control	Preventivo				
	Concurrente				

				Correctivo	
Calidad de servicios	Vargas y Aldana(2014) señalo "que el enfoque de la calidad está estrechamente relacionado con los v valores y virtudes delas personas que conforman la organización, tanto por su entorno especifico como por elfamiliar, la empresa privada o entidad estatal. El comportamiento humano es el que crea una cultura organizacional y sus valores que lo identifican"(p.39)	Se va a evaluar de acuerdo a las siguientes dimensiones, Confiabilidad, Capacidad de Respuesta, Empatía y Elementos Tangibles.	Confiabilidad	Cumplimiento del Servicio	
				Interés	
				Eficacia	
				Eficiencia	
				Registro de Buenas Practicas	
			Capacidad de Respuesta	Cumplimiento de los Empleados	
				Interés	
				Control de las interacciones	
				Compromiso	
			Empatía	Atención personalizada	
				Formación de los usuarios	
				Orientación al usuario	
				Conocimiento de las necesidades	
			Elementos Tangibles	Equipos y Tecnología	
				Adecuación de las instalaciones	
				Presentación del personal	
Presentación de Elementos Materiales					

Elaboración propia.

Anexo 2: Instrumento de recolección de datos.

Encuesta sobre La Gestión Administrativa y la Calidad de Servicios en la Municipalidad Provincial de San Ignacio

Con el fin de mejorar la Calidad de los Servicios de la Municipalidad Provincial de San Ignacio, se está realizando un sondeo de opinión a funcionarios que laboran en la entidad, con la que se intenta proporcionar pautas a la alta dirección en lo que corresponde a mejorar la gestión administrativa y la calidad de servicio.

INDICACIONES GENERALES:

- a) La encuesta es anónima.
- b) En cada ítem, solo es posible elegir una opción.
- c) Califique de acuerdo a su percepción acerca de cada uno de los aspectos abordados.
- d) Marque con una aspa el tipo de servidor que es usted:
Es trabajador de planta ()
Es trabajador contratado ()

1. Gestión Administrativa

Indicaciones específicas: Marque con un aspa la opción que considere necesaria:

PLANIFICACIÓN						
		Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
1	Escucho usted sobre los Planes de Acción con los que cuenta la MPSI (PDRC, PEI, POI).					
2	Los Planes de Acción reflejan las políticas y procedimientos a ejecutarse en las áreas de la MPSI, así como para la población.					

3	Los Objetivos de los Planes de Acción de la MPSI se limitan sólo a los exigidos por los usuarios y servidores.					
4	Tiene conocimiento acerca de la demostración de los acontecimientos y expectativas para modificar los Planes de Acción de la MPSI.					
ORGANIZACIÓN						
		Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
1	Los funcionarios son quienes tienen la decisión final en todas las decisiones en la MPSI.					
2	En las comisiones de trabajo se designa a los responsables y se les responsabiliza por sus acciones.					
3	Se señala a cada uno de los servidores cuáles son sus deberes y derechos dentro de la MPSI.					
4	Se utilizan mecanismos de sanciones y condecoraciones dentro de la MPSI.					
5	Se realizan evaluaciones de los puestos de trabajo en las áreas de la MPSI.					
DIRECCIÓN						
		Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
1	En la MPSI se incentiva y orienta a los servidores para que realicen su mejor esfuerzo y alcanzar las metas propuestas.					

2	La conducta de los Funcionarios de la MPSI, es ejemplo a seguir por parte de los servidores.					
3	Se promueve el uso racional, adecuado y necesario de los recursos con los que cuenta la MPSI para el cumplimiento de las metas propuestas.					
CONTROL						
		Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
1	Se conoce las fortalezas y debilidades de cada servidor.					
2	Se orienta a los servidores con respecto al desarrollo de sus actividades laborales de acuerdo a los Documentos de Gestión.					
3	Se hace seguimiento a las Quejas y reclamos dentro de la MPSI.					
4	Se hace seguimiento de todas las actividades que realizan en la institución para evaluar los procedimientos.					

2. Calidad de Servicios

Indicaciones específicas: Marque con un aspa la opción que considere necesaria:

CONFIABILIDAD						
		Totalmente Insatisfecho	Insatisfecho	Incierto	Satisfecho	Totalmente Satisfecho
1	Cuando la MPSI promete hacer una determinada tarea en determinación tiempo, la realiza.					
2	Cuando un usuario tiene un problema en la MPSI, se muestra un sincero interés en solucionarlo.					
3	La MPSI realiza bien el servicio en la primera instancia.					
4	La MPSI concluye un determinado servicio en el tiempo propuesto.					
5	La MPSI insiste en mantener registros exentos de errores.					
CAPACIDAD DE RESPUESTA						
		Totalmente Insatisfecho	Insatisfecho	Incierto	Satisfecho	Totalmente Satisfecho
1	Los servidores de la MPSI comunican a los usuarios cuando concluirá la realización del servicio.					
2	Los servidores de la MPSI ofrecen un servicio rápido a sus usuarios.					

3	Los servidores de la MPSI siempre están dispuestos a ayudar a sus usuarios.					
4	Los servidores de laMPSI están demasiado ocupados para responder a las preguntas de los usuarios.					
EMPATÍA						
		Totalmente Insatisfecho	Insatisfecho	Incierto	Satisfecho	Totalmente Satisfecho
1	La MPSI da a sus usuarios una atención individualizada.					
2	La MPSI tiene horarios de Trabajo convenientes para todos sus usuarios.					
3	La MPSI tiene servidores que ofrecen una atención personalizada a sus usuarios.					
4	La MPSI se preocupapor los mejores intereses de los usuarios.					
5	La MPSI comprende las Necesidades específicas de sus usuarios.					
ELEMENTOS TANGIBLES						
		Totalmente Insatisfecho	Insatisfecho	Incierto	Satisfecho	Totalmente Satisfecho

1	La MPSI tiene equipos de apariencia moderna.					
2	Las instalaciones físicas de la MPSI son visualmente atractivas.					
3	Los servidores de la MPSI tienen apariencia de pulcritud.					
4	Los elementos materiales son visualmente atractivos.					

Anexo 3: Validación y confiabilidad del instrumento



FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: *Gestión Administrativa y Calidad de Servicios en la Municipalidad Provincial de San Ignacio*

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	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 de la foto adjunta)			
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
Gestión Administrativa	Planificación	Objetivos	Los Objetivos de los Planes de Acción de la MPSI se limitan sólo a los exigidos por los usuarios y servidores.	X		X		X		X			
		Planes de acción	Los Planes de Acción reflejan las políticas y procedimientos a ejecutarse en las áreas de la MPSI, así como para la población.	X		X		X		X			
			Tiene conocimiento acerca de la demostración de los acontecimientos y expectativas para modificar los Planes de Acción de la MPSI.	X		X		X		X			
		Políticas - Procedimiento	Escucho usted sobre los Planes de Acción con los que cuenta la MPSI (PDRC, PEI, POI).	X		X		X		X			
	Organización	Autoridad	Los funcionarios son quienes tienen la decisión final en todas las decisiones en la MPSI.	X		X		X		X			
		Responsabilidades	En las comisiones de trabajo se designa a los responsables y se les responsabiliza por sus acciones.	X		X		X		X			
		Cumplimiento de funciones.	Se señala a cada uno de los servidores cuáles son sus deberes y derechos dentro de la MPSI.	X		X		X		X			
			Se realizan evaluaciones de los puestos de trabajo en las áreas de la MPSI.	X		X		X		X			
		Actividades	Se utilizan mecanismos de sanciones y condecoraciones dentro de la MPSI.	X		X		X		X			

Gestión Administrativa	Dirección	Motivación	La conducta de los Funcionarios de la MPSI, es ejemplo a seguir por parte de los servidores.	X	X	X	X		
		Facilitación Recursos	Se promueve el uso racional, adecuado y necesario de los recursos con los que cuenta la MPSI para el cumplimiento de las metas propuestas	X	X	X	X		
		Orientación	En la MPSI se incentiva y orienta a los servidores para que realicen su mejor esfuerzo y alcanzar las metas propuestas.	X	X	X	X		
	Control	Preventivo	Se conoce las fortalezas y debilidades de cada servidor.	X	X	X	X		
		Concurrente	Se orienta a los servidores con respecto al desarrollo de sus actividades laborales de acuerdo a los Documentos de Gestión.	X	X	X	X		
		Correctivo	Se hace seguimiento a las quejas y reclamos dentro de la MPSI.	X	X	X	X		
			Se hace seguimiento de todas las actividades que realizan en la institución para evaluar los procedimientos.	X	X	X	X		
	Confiable	Cumplimiento del Servicio	Cuando la MPSI promete hacer una determinada tarea en determinada tiempo, la realiza.	X	X	X	X		
		Interés	Cuando un usuario tiene un problema en la MPSI, se muestra un sincero interés en solucionarlo.	X	X	X	X		
Eficacia		La MPSI realiza bien el servicio en la primera instancia.	X	X	X	X			
Eficiencia		La MPSI concluye un determinado servicio en el tiempo propuesto.	X	X	X	X			
Registro de Buenas Prácticas									
Capacidad de Respuesta		Cumplimiento de los Empleados	Los servidores de la MPSI comunican a los usuarios cuando concluirá la realización del servicio.	X	X	X	X		
	Interés	Los servidores de la MPSI ofrecen un servicio rápido a sus usuarios.	X	X	X	X			

	Control de interacciones	Los servidores de la MPSI siempre están dispuestos a ayudar a sus usuarios.	X	X	X	X	
	Compromiso	Los servidores de la MPSI están demasiado ocupados para responder a las preguntas de los usuarios.	X	X	X	X	
Empatía	Atención personalizada	La MPSI tiene servidores que ofrecen una atención personalizada a sus usuarios.	X	X	X	X	
	Formación de los usuarios	La MPSI tiene horarios de trabajo convenientes para todos sus usuarios.	X	X	X	X	
	Orientación al usuario	La MPSI da a sus usuarios una atención individualizada.	X	X	X	X	
	Conocimiento de las necesidades	La MPSI se preocupa por los mejores intereses de los usuarios.	X	X	X	X	
Elementos Tangibles	Equipos y Tecnología	La MPSI tiene equipos de apariencia moderna.	X	X	X	X	
	Adecuación de las instalaciones	Las instalaciones físicas de la MPSI son visualmente atractivas.	X	X	X	X	
	Presentación del personal	Los servidores de la MPSI tienen apariencia de pulcritud.	X	X	X	X	
	Presentación de Elementos Materiales	Los elementos materiales son visualmente atractivos.	X	X	X	X	

Grado y Nombre del Experto: *Dr. Olano Elera Segundo René*

Firma del experto



Dr. Segundo René Olano Elera
CLAD. 00258

EXPERTO EVALUADO



INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Gestión Administrativa y Calidad de Servicios en la Municipalidad Provincial de San Ignacio

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario sobre La Gestión Administrativa y la Calidad de Servicios en la Municipalidad Provincial de San Ignacio

3. TESISISTA:

Br.: Ancajima Larreategui Jhianella Vanessa

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



Dr. Segundo René Olano Elera
CLAD, 08258

San Ignacio, 22 de octubre de 2021

Dr. Olano Elera Segundo René
DNI: 27841044



FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: *Gestión Administrativa y Calidad de Servicios en la Municipalidad Provincial de San Ignacio*

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	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	
Gestión Administrativa	Planificación	Objetivos	Los Objetivos de los Planes de Acción de la MPSI se limitan sólo a los exigidos por los usuarios y servidores.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		Planes de acción	Los Planes de Acción reflejan las políticas y procedimientos a ejecutarse en las áreas de la MPSI, así como para la población.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			Tiene conocimiento acerca de la demostración de los acontecimientos y expectativas para modificar los Planes de Acción de la MPSI.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		Políticas - Procedimiento	Escucho usted sobre los Planes de Acción con los que cuenta la MPSI (PDRC, PEI, POI).	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	Organización	Autoridad	Los funcionarios son quienes tienen la decisión final en todas las decisiones en la MPSI.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		Responsabilidades	En las comisiones de trabajo se designa a los responsables y se les responsabiliza por sus acciones.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		Cumplimiento de funciones.	Se señala a cada uno de los servidores cuáles son sus deberes y derechos dentro de la MPSI.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			Se realizan evaluaciones de los puestos de trabajo en las áreas de la MPSI.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		Actividades	Se utilizan mecanismos de sanciones y condecoraciones dentro de la MPSI.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

	Dirección	Motivación	La conducta de los Funcionarios de la MPSI, es ejemplo a seguir por parte de los servidores.	X	X	X	X		
		Facilitación de Recursos	Se promueve el uso racional, adecuado y necesario de los recursos con los que cuenta la MPSI para el cumplimiento de las metas propuestas.	X	X	X	X		
		Orientación	En la MPSI se incentiva y orienta a los servidores para que realicen su mejor esfuerzo y alcancen las metas propuestas.	X	X	X	X		
	Control	Preventivo	Se conoce las fortalezas y debilidades de cada servidor.	X	X	X	X		
		Concurrence	Se orienta a los servidores con respecto al desarrollo de sus actividades laborales de acuerdo a los Documentos de Gestión.	X	X	X	X		
		Correctivo	Se hace seguimiento a las quejas y reclamos dentro de la MPSI. Se hace seguimiento de todas las actividades que realizan en la institución para evaluar los procedimientos.	X	X	X	X		
Gestión Administrativa	Confiabilidad	Cumplimiento del Servicio	Cuando la MPSI promete hacer una determinada tarea en determinada tiempo, la realiza.	X	X	X	X		
		Interés	Cuando un usuario tiene un problema en la MPSI, se muestra un sincero interés en solucionarlo.	X	X	X	X		
		Eficacia	La MPSI realiza bien el servicio en la primera instancia.	X	X	X	X		
		Eficiencia	La MPSI concluye un determinado servicio en el tiempo propuesto.	X	X	X	X		
	Registro de Buenas Prácticas								
Capacidad de Respuesta	Cumplimiento de los Empleados	Los servidores de la MPSI comunican a los usuarios cuando concluirá la realización del servicio.	X	X	X	X			
	Interés	Los servidores de la MPSI ofrecen un servicio rápido a sus usuarios.	X	X	X	X			



	Control de interacciones	Los servidores de la MPSI siempre están dispuestos a ayudar a sus usuarios.	X	X	X	X	
	Compromiso	Los servidores de la MPSI están demasiado ocupados para responder a las preguntas de los usuarios.	X	X	X	X	
Empatía	Atención personalizada	La MPSI tiene servidores que ofrecen una atención personalizada a sus usuarios.	X	X	X	X	
	Formación de los usuarios	La MPSI tiene horarios de trabajo convenientes para todos sus usuarios.	X	X	X	X	
	Orientación a usuario	La MPSI da a sus usuarios una atención individualizada.	X	X	X	X	
	Conocimiento de las necesidades	La MPSI se preocupa por los mejores intereses de los usuarios.	X	X	X	X	
Elementos Tangibles	Equipos y Tecnología	La MPSI tiene equipos de apariencia moderna.	X	X	X	X	
	Adecuación de las instalaciones	Las instalaciones físicas de la MPSI son visualmente atractivas.	X	X	X	X	
	Presentación del personal	Los servidores de la MPSI tienen apariencia de pulcritud.	X	X	X	X	
	Presentación de Elementos Materiales	Los elementos materiales son visualmente atractivos.	X	X	X	X	

Grado y Nombre del Experto: Mg. Malca Jimenez Henry Antonio

Firma del experto

EXPERTO EVALUADO


 Mag. E.R.C. Henry A. Malca Jiménez
 N° MAT.02 - 7630
 Colegio de Contadores Públicos de la Libertad

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Gestión Administrativa y Calidad de Servicios en la Municipalidad Provincial de San Ignacio

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario sobre La Gestión Administrativa y la Calidad de Servicios en la Municipalidad Provincial de San Ignacio

3. TESISISTA:

Br. : Ancajima Larreategui Jhianella Vanessa

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


Mg. CPE. Herry A. Malca Jiménez
N° MAT.02 - 7830
Colegio de Contadores Públicos de la Libertad

San Ignacio, 27 de octubre de 2021

Mg. Malca Jimenez Herry Antonio
DNI: 70094382

FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS
TÍTULO DE LA TESIS: Gestión Administrativa y Calidad de Servicios en la Municipalidad Provincial de San Ignacio

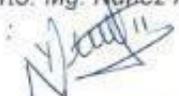
VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES	
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)			
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
Gestión Administrativa	Planificación	Objetivos	Los Objetivos de los Planes de Acción de la MPSI se limitan sólo a los exigidos por los usuarios y servidores.	X		X		X		X			
		Planes de acción	Los Planes de Acción reflejan las políticas y procedimientos a ejecutarse en las áreas de la MPSI, así como para la población.	X		X		X		X			
			Tiene conocimiento acerca de la demostración de los acontecimientos y expectativas para modificar los Planes de Acción de la MPSI.	X		X		X		X			
		Políticas - Procedimiento	Escucho usted sobre los Planes de Acción con los que cuenta la MPSI (PDRG, PEI, POI).	X		X		X		X			
	Organización	Autoridad	Los funcionarios son quienes tienen la decisión final en todas las decisiones en la MPSI.	X		X		X		X			
		Responsabilidades	En las comisiones de trabajo se designa a los responsables y se les responsabiliza por sus acciones.	X		X		X		X			
		Cumplimiento de funciones.	Se señala a cada uno de los servidores cuáles son sus deberes y derechos dentro de la MPSI.	X		X		X		X			
			Se realizan evaluaciones de los puestos de trabajo en las áreas de la MPSI.	X		X		X		X			
		Actividades	Se utilizan mecanismos de sanciones y condecoraciones dentro de la MPSI.	X		X		X		X			

	Dirección	Motivación	La conducta de los Funcionarios de la MPSI, es ejemplo a seguir por parte de los servidores.	X	X	X	X			
		Facilitación de Recursos	Se promueve el uso racional, adecuado y necesario de los recursos con los que cuenta la MPSI para el cumplimiento de las metas propuestas.	X	X	X	X			
		Orientación	En la MPSI se incentiva y orienta a los servidores para que realicen su mejor esfuerzo y alcanzar las metas propuestas.	X	X	X	X			
	Control	Preventivo	Se conoce las fortalezas y debilidades de cada servidor.	X	X	X	X			
		Conocente	Se orienta a los servidores con respecto al desarrollo de sus actividades laborales de acuerdo a los Documentos de Gestión.	X	X	X	X			
		Correctivo	Se hace seguimiento a las quejas y reclamos dentro de la MPSI.	X	X	X	X			
			Se hace seguimiento de todas las actividades que realizan en la institución para evaluar los procedimientos.	X	X	X	X			
	Gestión Administrativa	Confiable	Cumplimiento del Servicio	Cuando la MPSI promete hacer una determinada tarea en determinada tiempo, la realiza.	X	X	X	X		
			Interés	Cuando un usuario tiene un problema en la MPSI, se muestra un sincero interés en solucionarlo.	X	X	X	X		
Eficacia			La MPSI realiza bien el servicio en la primera instancia.	X	X	X	X			
Eficiencia			La MPSI concluye un determinado servicio en el tiempo propuesto.	X	X	X	X			
Registro de Buenas Prácticas										
Capacidad de Presupuesto		Cumplimiento de los Empleados	Los servidores de la MPSI comunican a los usuarios cuando concluyó la realización del servicio.	X	X	X	X			
	Interés	Los servidores de la MPSI ofrecen un servicio rápido a sus usuarios.	X	X	X	X				

	Control de las interacciones	Los servidores de la MPSI siempre están dispuestos a ayudar a sus usuarios.	X	X	X	X	
	Compromiso	Los servidores de la MPSI están demasiado ocupados para responder a las preguntas de los usuarios.	X	X	X	X	
Empatía	Atención personalizada	La MPSI tiene servidores que ofrecen una atención personalizada a sus usuarios.	X	X	X	X	
	Formación de los usuarios	La MPSI tiene horarios de trabajo convenientes para todos sus usuarios.	X	X	X	X	
	Orientación al usuario	La MPSI da a sus usuarios una atención individualizada.	X	X	X	X	
	Conocimiento de las necesidades	La MPSI se preocupa por los mejores intereses de los usuarios.	X	X	X	X	
Elementos Tangibles	Equipos y Tecnología	La MPSI tiene equipos de apariencia moderna.	X	X	X	X	
	Adecuación de las instalaciones	Las instalaciones físicas de la MPSI son visualmente atractivas.	X	X	X	X	
	Presentación del personal	Los servidores de la MPSI tienen apariencia de pulcritud.	X	X	X	X	
	Presentación de Elementos Materiales	Los elementos materiales son visualmente atractivos.	X	X	X	X	

Grado y Nombre del Experto: Mg. Nuñez Martino Yesenia de los Milagros

Firma del experto



Mg. Ing. Yesenia Nuber Martin
CIP: N° 70915

EXPERTO EVALUADO



INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Gestión Administrativa y Calidad de Servicios en la Municipalidad Provincial de San Ignacio

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario sobre La Gestión Administrativa y la Calidad de Servicios en la Municipalidad Provincial de San Ignacio

3. TESISISTA:

Br. : Ancajima Larreategui Jhianella Vanessa

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

San Ignacio, 25 de octubre de 2021

Mg. Ing. Yesenia Nader Marture
CIP: N° 70915

Confiabilidad

Resumen de procesamiento de casos				
		N		%
Casos	Válido	10		100,0
	Excluido ^a	0		,0
	Total	10		100,0

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

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,503	32

El instrumento es confiable, siendo la consistencia interna alfa de Cronbach >0,50.

Anexo 4: Matriz de operacionalización de variables.

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	HIPÓTESIS	VARIABLES	POBLACIÓN Y MUESTRA	ENFOQUE / NIVEL (ALCANCE) / DISEÑO	TÉCNICA / INSTRUMENTO
Problema Principal:	Objetivo Principal:	Hipótesis Principal:		UNIDAD DE ANÁLISIS		Instrumento:
¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la Calidad de Servicios en la Municipalidad Provincial de San Ignacio 2021?	Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad de Servicios en la Municipalidad Provincial de San Ignacio 2021.	La gestión administrativa si tiene relación con la calidad de servicios de la Municipalidad Provincial de San Ignacio 2021.	V.I.: Gestión Administrativa	Municipalidad Provincial de San Ignacio	Enfoque: Cuantitativo Nivel: Correlacional Casual	Encuesta Métodos de Análisis de Investigación:

		Hipótesis		POBLACIÓN		Hipotética-Deductiva
Problemas específicos: ¿Cuáles son los factores actuales que caracterizan la gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de San Ignacio, 2021? ¿Cuáles son las dimensiones que determinan a la actual calidad de servicios de la	Objetivos Específicos: Analizar los factores que caracterizan la Gestión Administrativa en laMunicipalidad Provincial de San Ignacio, 2021 Identificar las dimensiones que determinan a la actual calidad de servicios dela Municipalidad	Específicos : Los factores que caracterizan la Gestión Administrativa en la Municipalidad Provincial de San Ignacio son: Planificación, Organización, Dirección y Control. Las dimensiones que determinan la Calidad de Servicios en la Municipalidad Provincial	V.D.: Calidad de servicios	Siendo un total de 130 trabajadores. MUESTRA Siendo un total de 25 trabajadores administrativos	Diseño: No experimental	

<p>Municipalidad Provincial de San Ignacio, 2021?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la planificación y la calidad de servicios en la Municipalidad Provincial de San Ignacio 2021?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la organización y la calidad de servicios en la Municipalidad Provincial de San Ignacio</p>	<p>Provincial de San Ignacio, 2021</p> <p>Identificar la relación que existe entre la planificación y la calidad de servicios en la Municipalidad Provincial de San Ignacio 2021,</p> <p>Identificar la relación que existe entre la organización y la calidad de servicios en la Municipalidad Provincial de San</p>	<p>de San Ignacio son: Confiabilidad, Capacidad de respuesta, Empatía y Elementos Tangibles.</p> <p>La planificación si tiene relación con la calidad de servicios de la Municipalidad Provincial de San Ignacio 2021, La organización si tiene relación la calidad de servicios de la Municipalidad Provincial de San Ignacio 2021,</p>				
--	---	--	--	--	--	--

<p>2021?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la dirección y la calidad de servicios en la Municipalidad Provincial de San Ignacio 2021?</p>	<p>Ignacio 2021,</p> <p>Identificar la relación que existe entre la dirección y la calidad de servicios en la Municipalidad Provincial de San Ignacio 2021,</p>	<p>La dirección si tiene relación con la calidad de servicios de la Municipalidad Provincial de San Ignacio 2021,</p>				
<p>¿Cuál es la relación entre el control y la calidad de servicios en la Municipalidad Provincial de San Ignacio 2021?</p>	<p>Ignacio 2021,</p> <p>Identificar la relación que existe entre el control y la calidad de servicios la Municipalidad Provincial de San Ignacio 2021.</p>	<p>El control si tiene relación en la calidad de servicios de la Municipalidad Provincial de San Ignacio 2021.</p>				

Elaboración propia.

Anexo 5: Autorización de la Organización para publicar los resultados



AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

Datos Generales

Nombre de la Organización: Municipalidad Provincial de San Ignacio.	RUC: 20148261572
Nombre del Titular o Representante legal: Ronald Garcia Bure	
Nombres y Apellidos: Ronald Garcia Bure	DNI: 27858745

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (*), autorizo [X], no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
Gestión Administrativa y Calidad de Servicios en la Municipalidad Provincial de San Ignacio.	
Nombre del Programa Académico: Maestría en Gestión Pública	
Autor: Ancajima Larreategui Jhianella Vanessa	DNI: 70103514

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha: San Ignacio, 19 de octubre del 2021

Ing. Ronald Garcia Bure
Alcalde Provincial- MPSI

(*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal " f ." Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.