



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA

Gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad de
Santa Rosa, El Dorado - 2021

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Urquía Shapiama, Hannyber (ORCID: 0000-0003-0927-5601)

ASESORA:

Dra. Caján Villanueva, Marina (ORCID: 0000-0002-1559-4556)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

TARAPOTO – PERÚ

2022

Dedicatoria

A mis padres por haberme hecho una persona de bien, sin ustedes no lo había logrado. Su ayuda ha sido fundamental ya que estuvieron conmigo en cada momento, sé que no fue fácil, pero lo logramos.

Hannyber

Agradecimiento

Agradezco mucho a todos mis seres queridos que confiaron en mí persona y estuvieron pendiente de mis logros apoyándome en seguir adelante, gracias a todos los que están apoyando siempre.

El autor.

Índice de contenido

Carátula	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenido	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de gráficos y figuras	vi
Resumen	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA.....	12
3.1. Tipo y diseño de investigación	12
3.2. Variables y operacionalización	12
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis ...	13
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad....	14
3.5. Procedimientos	15
3.6. Método de análisis de datos	16
3.7. Aspectos éticos	17
IV. RESULTADOS	18
V. DISCUSIÓN	22
VI. CONCLUSIONES.....	25
VII. RECOMENDACIONES.....	26
REFERENCIAS	27
ANEXOS.....	31

Índice de tablas

Tabla 1	Prueba de normalidad entre Gestión Administrativa y Calidad de servicio..	22
Tabla 2	Prueba no paramétrica de chi cuadrado	23

Índice de gráficos y figuras

Figura 1 Nivel de la Gestión administrativa en la Municipalidad de Santa Rosa, El Dorado - 2021.	20
Figura 2 Nivel de la calidad de servicio en la Municipalidad de Santa Rosa, El Dorado - 2021.	21

Resumen

La presente investigación tuvo como propósito determinar la relación entre gestión administrativa y calidad del servicio en la Municipalidad de Santa Rosa, El Dorado - 2021. La investigación fue de tipo básica, de diseño descriptivo no experimental, correlacional. La muestra estuvo conformada por 30 trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Santa Rosa y 135 ciudadanos de la Municipalidad Distrital del Santa Rosa – El Dorado. Para ello mediante la técnica de la encuesta y aplicando un cuestionario previamente validado por juicio de expertos y comprobado mediante alfa Cronbach con una confiabilidad de 0.80. para la sistematización de los datos se empleó SPSS V26 y Microsoft Excel 2019. con los cuales se obtuvo la información descriptiva y las respectivas pruebas de hipótesis. Como resultados descriptivos se obtuvo, que el 96.67% opina que la Municipalidad tiene un nivel alto en gestión administrativa, otro 3.33% opina que tiene un nivel medio y 0.00% se obtiene para un nivel bajo. A nivel inferencial, se concluye que no existe relación entre la variable gestión administrativa y la calidad de servicio con valores $p=0.382$. De acuerdo a prueba estadística de chi cuadrado se rechaza la hipótesis establecida, así mismo se encontró que en las dimensiones de la calidad de servicio existe un nivel medio positivo de satisfacción.

Palabras clave: Gestión, organización, control .

Abstract

The purpose of this research was to determine the relationship between administrative management and service quality in the Municipality of Santa Rosa, El Dorado - 2021. The research was of a basic type, with a descriptive, non-experimental, correlational design. The sample consisted of 30 administrative workers from the Santa Rosa District Municipality and 135 citizens of the Santa Rosa - El Dorado District Municipality. To do this, using the survey technique and applying a questionnaire previously validated by expert judgment and verified by Cronbach's alpha with a reliability of 0.80. SPSS V26 and Microsoft Excel 2019 were used to systematize the data, with which the descriptive information and the respective hypothesis tests were obtained. As descriptive results, it was obtained that 96.67% think that the Municipality has a high level in administrative management, another 3.33% think that it has a medium level and 0.00% is obtained for a low level. At the inferential level, it is concluded that there is no relationship between the administrative management variable and the quality of service with p values = 0.382. According to the chi-square statistical test, the established hypothesis is rejected, it was also found that in the dimensions of the quality of service there is a positive average level of satisfaction.

Keywords: Management, organization, control.

I. INTRODUCCIÓN

Lo acontecido por la pandemia del SarsCov2 causo en muchos gobiernos de todo el mundo, el incentivo de generar un conjunto de acciones radicales en todo sentido. Las aplicaciones de estos rigurosos actos afectan el que hacer de las personas en las rutinas que tienen, ya sea laborales, en sus tiempos libres, en reuniones familiares, paseos, deportes, tramites documentarios etc. Por consiguiente, han ocasionado restructuración en los procesos de gestión en diferentes áreas. A esto se suma el contingente de medidas sociales y de acondicionamiento de todas las organizaciones tanto públicas y privadas para el funcionamiento restringido de dichas actividades que son de común uso de la ciudadanía. Sin embargo, la gestión administrativa pública se ha visto afectada al no adecuarse a los cambios ocasionados por las políticas actuales ya que en algunas instituciones todavía se han seguido utilizando las prácticas tradicionales y burócratas perjudicando más a la población vulnerable que necesita ser atendida en los momentos más difíciles ya sea con beneficios sociales, planes de vacunación, bonos del estado etc. (Pont, 2021).

Para Terán et al (2021) las políticas de estado se están enfocando a la restructuración general de sus operaciones, enfocándose a la percepción ciudadana de los servicios que ofrece el estado, hay un sin número de servicios que se generan dentro de la organización publica y estos se pueden diversificar dependiendo del estado al que pertenecen en algunos países se observa que la ciudadanía está muy conforme con los servicios que ofrece el órgano público y otros escenarios se observa mucha disconformidad, el enfoque no es el mismo tal vez hay que mejorar ciertos aspectos que pueden ser personales y no de procesos. El enfoque debe ser parecido al que tienen las empresas privadas donde lo primero está la calidad de atención hacia un cliente porque es importante el compromiso que tiene el personal de la empresa hacia la eficiencia y percepción de un trato agradable, que su experiencia sea muy reconfortante y pueda recomendar a otro público objetivo. Esto se logra en ocasiones dando una buena capacitación al personal como una excelente evaluación en su perfil para el cual se le está contratando.

En este contexto Álvarez & Chica (2008), menciona que el mercado laboral mundial dentro de sus organizaciones está buscando personas con talento

laboral y competencias, capacidades y habilidades para la gestión de los directivos y lograr los propósitos empresariales con habilidades personales, interpersonales, grupales y capacidades analíticas, críticas, creativas e innovadoras que perfeccione la dirección de los municipios para aumentar el valor recaudatorio y comodidad de la ciudadanía.

La Presidencia del Consejo de Ministros (2013) ha creado un plan orientado a mejorar el sector público con el fin de perfeccionar el sistema por deficiencias en los procesos administrativos, largos tiempos en atención y respuestas dirigidos a entidades públicas y ministerios. Por su parte Casas (2013) hace referencia a la importancia de la implementación del sistema a nivel nacional en las municipalidades departamentales, distritales y provinciales. Además, ha creado entidades para salvaguardar la honestidad, integridad, dignidad y preservar los valores del servidor público, fomentando la mejora y transparencia del personal estatal. (SERVIR, 2002).

Según nos indica la Secretaría de Gestión Pública (2021) el estado se ha propuesto modernizar los procesos en sus órganos públicos y para mejorar sus gestiones internas y externas sin burocracia y espera innecesaria, creando un portal de transparencia para que toda la población esté bien informado de los tramites y adquisiciones que se realizan con el dinero del estado y si un ciudadano realiza una solicitud está pueda realizarla de la manera más cómoda sin maltratos del servidor público, y calificando la calidad recibida solo lo califica el ciudadano.

Del mismo modo, en la región San Martín, la ciudadanía está más informada tanto en sus derechos como en los compromisos que tiene con el municipio, quienes exigen rapidez en sus solicitudes, mejor atención y transparencia en las contrataciones que realiza, requiriendo una buena atención, sin trámites burocráticos e innecesarios, con demoras en trámites documentarios, sin resultados exitosos.

Por su parte, en la municipalidad del distrito de Santa Rosa los servicios y programas sociales a los pobladores son deficientes, las tareas asignadas por el gobierno no tienen buenas prácticas hacia el ciudadano, carece de una buena estructura en sus procesos, no existe comunicación entre el ciudadano y el

personal administrativo en la municipalidad, los tramites y/o gestiones son extraviados y sin respuesta oportuna, el personal no conoce su trabajo y no da el trato correcto, existe disconformidad por parte de la ciudadanía que accede a los servicios tanto de forma presencial como virtual, se ve a diario en las noticias que existen largas colas de personas que acuden a las entidades públicas solo para obtener información de las cuales duran hasta 4 horas en ser atendidos y en algunos casos luego de ser atendidos salen con una disconformidad por el trato que recibieron, con molestias y perciben que los trabajadores públicos no se ponen en su lugar, hay muchas personas que no cuentan con equipos móviles o tecnología que les puedan apoyar a realizar sus consultas por medio de la web y las respuestas que estas provee son mínimas a lo que requiere el ciudadano.

Conociendo la realidad problemática formulamos la pregunta. ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y calidad del servicio en la municipalidad de Santa Rosa, El Dorado - 2021? Como problema específico se plantea los siguientes: ¿De qué manera se identifica la calidad del servicio en la Municipalidad de Santa Rosa, El Dorado - 2021?, y por último ¿De qué manera se establece la relación entre la gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad de Santa Rosa, El Dorado - 2021?

La investigación se justifica por conveniencia, debido a que permite aportar al nuevo conocimiento, un análisis entre la gestión administrativa, en sus dimensiones de planeación, organización, dirección y control, con la calidad de servicio que percibe el ciudadano y sí existe alguna relación particular entre ellos. La relevancia social se enfoca en determinar la situación actual de la percepción del ciudadano que acude a los diversos servicios que brinda el municipio a gestionar algún trámite, ya que es muy importante saber las situaciones existentes para acertar la toma de decisiones respectivas en beneficio de la población, el valor teórico se justifica en cuanto permite ampliar un enfoque de conocimiento acerca de las variables de estudio planteadas, mediante conceptos claros y relacionados entre gestión y calidad en una institución pública ampliando teorías sobre las mismas. Como implicancia práctica el propósito de esta investigación es identificar y establecer la relación entre la gestión administrativa y calidad de servicio en la municipalidad de Santa Rosa, El Dorado - 2021. Y según la información obtenida poder tomar acciones correctivas si es que fuera

necesario con la finalidad de mejorar la percepción de la calidad del servicio. Metodológicamente se justifica por la aplicación de instrumentos validados por expertos empleados para la recolección de datos demostrando su confiabilidad, coherencia y objetividad. Se siguieron métodos estadísticos que apoyaron a definir la finalidad del proceso de la presente investigación.

A continuación, detallo mis objetivos, siendo el general, Determinar la relación entre Gestión administrativa y calidad del servicio en la Municipalidad de Santa Rosa, El Dorado - 2021. Como objetivos específicos: O1: Identificar el nivel de la Gestión administrativa en la Municipalidad de Santa Rosa, El Dorado - 2021., O2: Identificar el nivel de la calidad de servicio en la Municipalidad de Santa Rosa, El Dorado - 2021., O3: Establecer la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Municipalidad de Santa Rosa, El Dorado - 2021.

Como hipótesis general: Hi: Existe relación entre la gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad de Santa Rosa, El Dorado - 2021. Finalmente se desprenden las hipótesis específicas: H1: El nivel de gestión administrativa del personal administrativo en la municipalidad distrital de Santa Rosa. Es alto. H2 El nivel de la Calidad de servicio en la municipalidad distrital de Santa Rosa. Es alto.

II. MARCO TEÓRICO

Presentamos antecedentes de investigación vinculados a las variables del proyecto, se puede mencionar a nivel internacional el artículo científico de Bravo y Bermúdez (2016) la investigación fue de tipo descriptivo, correlacional, de campo, con un diseño no experimental, cuya población estuvo compuesta por personal docente de Educación Básica Primaria del municipio Mara. Como muestra fue el total de la población. La técnica fue la documentación y el instrumento la ficha de recolección de datos Concluyó que la alta directiva identifica el potencial humano y deriva según estas habilidades al área correspondiente para desarrollar los procesos propuestos por entidad académica, se evalúa curricularmente y por competencias para demostrar el factor social aprendido, analizando el desenvolvimiento, comportamiento ético y profesional.

Se considera el aporte de Ormaza et al (2020) su artículo científico. Tipo de investigación descriptiva con diseño de campo no experimental siendo la muestra poblacional 116 funcionarios, la técnica fue la encuesta, tuvo como instrumento el cuestionario vía online, concluyó: En su enfoque subjetivo da a conocer lo valioso de identificar los riesgos que pueden existir en el desarrollo del proceso administrativo, como herramienta utilizada por las empresas, para conservar el estilo de una buena atención al público, transformar esos riesgos en oportunidades, enfrentar y revertir los daños como la pérdida de un cliente.

Respecto a Cepeda y Cifuentes (2019). En su artículo científico, Tipo de investigación descriptiva y diseño no experimental. La población fue nueve artículos que arrojó la ecuación booleana. La muestra fue la misma población. La técnica fue la documentación y el instrumento la ficha de observación. Su revisión enfatiza la implementación que se desarrolló en las entidades estatales para restaurar el respeto del ciudadano hacia los órganos públicos, identificando en el primer estadio las necesidades que son objetos los usuarios dando valor a cada proceso para calificarlos en niveles de atención y tener las mediciones a través de un Sistema integrado.

A nivel nacional se tomarán como aportes (Rojas, 2021). El tipo de investigación fue básica de diseño no experimental y corte transversal, el enfoque es cuantitativo. La muestra es de 30 trabajadores del área administrativa, oficina de

Secretaría General y la unidad de trámite documentario. La técnica para la recopilación de información fue la encuesta aplicando la escala de Likert, mediante cuestionarios. En su proyecto universitario encontró relación entre las variables de dirección que existen en la universidad y que su desenvolvimiento básicamente parte en el buen desempeño de las personas que son parte del desarrollo administrativo de las escuelas académicas, enfatizando que se debe estar en constante medición para otorgar servicios de calidad.

Por su parte López (2018). En su artículo científico, el estudio fue de enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo-correlacional y diseño no experimental. La población estuvo constituida por los 180 funcionarios y 530 usuarios de la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado. La muestra estuvo representada por 282 usuarios. La técnica fue la encuesta, se aplicó dos instrumentos (cuestionario de encuesta); la primera, referida a medir la gestión del talento humano; y la segunda, la calidad de servicio público. Menciona la relación hallada entre la inteligencia de la persona con el servicio de calidad público, mediante la prueba estadística propuesta se puede apreciar el nivel de significancia obtenido de 0.969, indicando un valor positivo en cuanto a la correlación, solo esto se aprecia en medición a las variables de estudio presentadas y tabuladas en el marco de la prueba de Spearman.

Asimismo, se considera el aporte Barrera y Isuiza (2018). Tipo no experimental, transversal, de diseño descriptivo correlacional, la muestra estuvo conformada por 74 trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas Loreto, y 133 ciudadanos de la comuna. La técnica fue la encuesta, recolectando la información a través de cuestionarios. Manifestaron lo siguiente: quienes laboran en una entidad no tienen buen desenvolvimiento, estadísticamente, indiferencia respecto a las atenciones realizadas hacia el ciudadano y medición de variables de estudio con un resultado de indiferentes hacia un servicio solicitado mostrado ser de poca valoración estimada por parte de los usuarios, con un resultado final poco favorable.

A nivel regional se toma el trabajo doctoral de López (2019). Tipo transversal, nivel de investigación correlacional y explicativo. Diseño no experimental, la población estuvo conformada por 28 instituciones del sector público que cuentan con Oficina de Informática, la muestra fue de 12 instituciones públicas del distrito de Tarapoto. Como técnica utilizó la encuesta mediante el instrumento del cuestionario como fuentes primarias y como fuentes secundarias (Fichas bibliográficas y lista de cotejos) para la revisión bibliográfica. Estudio por el cual señala la existencia de correspondencia entre sus variables de estudio y como estas están conectadas para desarrollar actividades cualitativas. En la organización se observa inferior efecto, con un coeficiente de 0,26, lo que significa que las entidades públicas, adolecen de la estructura organizacional asequible y sus logros se ven afectados por imperfecciones de alineamientos entre objetivos y niveles de estrategias.

Por su parte Quijandría (2019) en su proyecto doctoral, estudio fue tipo no experimental, descriptivo, cuantitativo, de diseño propositivo, la población fue 5850 personas y la muestra 588 personas. La técnica fue la encuesta y los instrumentos cuestionarios. Refiere que el desempeño mejora cuando se diseña un sistema de competencias del personal administrativo, porque potencializa el manejo administrativo y aumenta el rendimiento gestionado por la Universidad y Considerado válido por los expertos.

Para finalizar León (2017) en su investigación maestría. Investigación de tipo descriptivo y correlacional. La población estuvo constituida por 219 usuarios que acceden a los servicios de la Oficina Desconcentrada de Tarapoto del OSCE, 2017. Donde se aplicó un cuestionario de preguntas a una muestra de 139 usuarios, mediante la técnica de la encuesta y su instrumento el cuestionario. Logra determinar la correspondencia existente entre servicio cualitativo y gestión administrativa en el organismo público de la ciudad, ya que la estadística mostró el valor p alta mayor a 0.05, denotando influencia de la calidad del servicio por parte del personal asistencial donde la gestión administrada por la parte directoral da buenos resultados siguiendo los lineamientos estipulados por los manuales y funciones existentes en la OSCE Tarapoto.

Para el marco teórico se resumen los siguientes conceptos: **La gestión administrativa** es un grupo de procesos adecuados para que una organización logre objetivos planteados a corto o largo plazo, esto gracias al apoyo de los intervinientes en el manejo de los activos tanto tangibles como intangibles.(Helmut, 2016).

Según Whetten y Cameron (2011) profundiza sobre el concepto, mencionando que son las acciones realizadas por las personas con el fin de obtener resultados positivos durante la gestión burocrática, pudiendo mejorar implementado un monitoreo adecuado.

Por su parte Chiavenato (2004) lo define como el conjunto de sesiones estructuradas que al someterse a la colaboración de los participantes logra resultados eficaces e idóneos que favorecen a las organizaciones. Por lo tanto, Dessler y Varela (2011) mencionan que este concepto se relaciona con las buenas prácticas en manejo de indicadores de gestión gerencial. A su vez Quiroa (2021) refiere que la administración debe estar estructurada y alineada a estrategias empresariales y organizaciones públicas.

Asimismo, Editorial Etecé (2021) la menciona como un grupo de procesos alineados entre sí, teniendo con características y funciones de Planificación, para definir los objetivos, las metas, actividades, plantear los recursos necesarios a utilizar, analizar las situaciones anteriores, fortalecer el análisis mediante las fuerzas de Porter; organización para promover la distribución de los recursos humanos, monetarios, activos y lograr sus metas u objetivos, analizando el perfil, cada puesto para cada empleado, acorde a sus habilidades según el desempeño, dirección, mediante planes acertados, con metas y gestiones motivadas hacia una comunicación con incentivos a los colaboradores, control, para verificar que las asignaciones diarias sean cumplidas en su totalidad y acorde a las estrategias del plan, para mejorar la toma de decisiones.

Para Hurtado y Gonzales (2014). Las gestiones realizadas por las organizaciones públicas son medios con la población convirtiéndolos en un sistema referencial de actividades integrales, para la cobertura del aprieto existentes y reales del pueblo. Con énfasis en los resultados obtenidos en los procesos de gestión observados de manera sistémica para encontrar falencias,

apalancar la parte vulnerable y corregir las metas esperadas, midiendo los resultados para una mejora continua. Existen leyes para establecer las políticas de buenas prácticas y calidad de servicio al ciudadano esperando que todas las instituciones del estado puedan establecerlas, controlarlas y evaluarlas en vanguardia de gobierno unitario, representativo y descentralizado.

Siguiendo la misma línea Valverde (2014). Menciona que el conjunto de capacidades para determinar las metas propuestas con un plan de actividades programados en tiempos secuenciales utilizando tácticas acompañado de compromisos éticos y profesionales en las instituciones se denomina gestionar la administración adecuadamente no olvidando que cada actor de este proceso cumple una labor muy importante demostrando mucha perseverancia para mejorar la cadena de productividad frente a posibles obstáculos que se puedan presentar en el acto.

Asimismo, como **primera dimensión** tenemos la planeación donde la función principal es proponer las acciones ordenadas cíclicas a seguirse todo de manera secuencial, estos deben cumplir con parámetros establecidos en tiempo y lugar determinado con un inicio y un fin; realizando evaluaciones para saber cómo está su desenvolvimiento por las partes involucradas. (Reyes, 2007). Asimismo, como **segunda dimensión** Velásquez (2007) refiere a la organización la cual se involucra todo el entorno de cobertura con los que cuenta, se basa con los activos y pasivos con los que cuenta la empresa tanto materiales como intangibles, en los tiempos modernos los activos como el personal se han posesionado de manera muy apalancada basándose en la experiencia y el conocimiento que pueden aplicar dentro del entorno donde trabajan son el arma secreta del éxito organizacional esto apoyado de la tecnología que se involucra casi en todos los procesos ya sea desde producción hasta logística y distribución siendo estas los engranajes correctos para la mejora continua organizacional, tanto dentro y fuera del entorno la cobertura se completa porque no solo es medir los indicadores a nivel de organizacional interna sino el tema de post salida del producto es muy importante. Como **tercera dimensión** se menciona a la dirección según Ruíz (2012) que refiere que es la ruta a seguir en el proceso cuya finalidad es estar en constante coordinación de los intervinientes del organigrama funcional de toda organización, dando motivación, restructurando,

cambiando de estrategias. Como cuarta dimensión se menciona al control cuya finalidad es garantizar que todo lo planeado se ajuste a las metas puestas en los objetivos, establece los procedimientos de comprobación a las actividades realizadas en los tiempos definidos es más, al ser secuencial el control también puede ejecutarse por segmentos de acciones, no obstante si se encuentra una deficiencia se tiene que reportar para tomar ciertas modificaciones en las iteraciones (Chiavenato, 2004).

Para describir nuestra segunda variable de estudio, podemos mencionar a Hurtado y Gonzales (2014). Quienes relacionan la calidad del servicio con el concepto cliente, esto se debe a que las necesidades existentes de una persona se enfocan en un producto o servicio y espera que no aumente su valor, que sea justo y que la calidad y precio no se vean afectados.

Duque (2019) refiere que la para realizar la ejecución de métricas parametrizadas se tiene que establecer un conjunto de criterios elaborados por varios especialistas, siendo la más predominante la satisfacción del servicio recibido.

Para Matsumoto (2014), es el resultado del proceso evaluativo al consumidor donde se capta la percepción de calidad mediante mediciones especiales bien elaboradas para determinar el valor ofrecido con el valor recibido.

Por su parte Guizar (2013), menciono que es la percepción recibida la cual supero la expectativa que en su momento pensó recibir.

Por su parte Berry (1994), refiere que la meta quiere lograr una entidad por parte de su cliente, no solo es ofrecer cobrar y vender también es saber cuál es el concepto después de utilizar el producto o recibir el servicio. Es superar sus expectativas que ese cliente recomiende a otros y retornen al establecimiento y sentirse cómodos al saber que son atendidos no solo como consumidores sino como personas que tienen sentimientos. Así se logra complementar un negocio, entidad u organización.

En cuanto a las dimensiones citamos a Montejano (2019) quien menciona que la empatía es la cualidad de ciertas personas que tienen ante la necesidad de otras, colocándose en escenarios parecidos para entender las situaciones que están pasando a veces de alegría, cólera, incertidumbre, necesidad, nostalgia, etc.

Asimismo, se menciona la fiabilidad como la garantía que brinda una persona al ofrecer o ejecutar una acción ejerciendo su buen desempeño para su tarea realizada. (Muñoz, 2018).

Por consiguiente, en la carta magna se menciona la defensa y respeto hacia la persona y a su dignidad como fin supremo, con mecanismos de control e implementación de lineamientos estructurados para satisfacer las necesidades del ciudadano con respeto y apoyados en leyes base para toda institución pública y su exclusión conlleva hacia sanciones enmarcadas en las normativas legales. El estado ha planteado leyes para un buen desempeño público basándose en que el servidor tiene el deseo de servir y no en sus beneficios personales. Creando la organización Servir para proveer al personal de las herramientas necesarias para sus funciones administrativas. Reyna y Ventura (2018). Para finalizar cito a Valderrama (2014) quien menciona que la **emotividad** son los sentimientos cognitivos que una persona muestra en ocasiones de sensibilidad extrema en situaciones de la vida diaria. En cambio, la ser razonable conlleva al pensamiento adecuado evaluativo antes de actuar ante una ocasión imprevista o prevista, para poder llegar a un objetivo o satisfacer alguna necesidad; siempre basándonos en modos de actuar lógico.

En relación con lo manifestado por Matsumoto (2014) en su modelo planteado toma como tres dimensiones según su experimentación publicada en su artículo, persiste en el análisis de aspectos de calidad y cantidad enfocados en los clientes. Asimismo, le permitió establecer patrones de conducta del consumidor. **Fiabilidad**: Menciona que el compromiso que tiene la empresa de la calidad de servicio y producto que está ofreciendo, no incumpliendo ni mintiendo en precio, garantía ni calidad. **Emotividad**: Menciona a la forma adecuada de atención al cliente no haciéndole esperar mucho tiempo para atenderlo, responder sus consultas, resolver sus reclamos. **Empatía**: refiere al trato personalizado en atención que brindan las empresas a sus compradores. La percepción obtenida de cumplir con los estándares de calidad que la empresa ha determinado en sus políticas de atención.

III. METODOLOGÍA

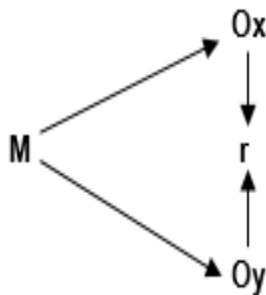
3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de estudio

Para Sánchez y Reyes (2006), define a la investigación básica a la apertura de nuevas estrategias de conocimiento sin una finalidad práctica avocándose a la creación de nuevas estructuras de solucionar incertidumbres validados de forma general. La presente investigación fue de tipo básico que comprobó la hipótesis, y no manipuló variables.

Diseño de investigación

Descriptivo no experimental, correlacional. Para Hernández et al. (2017) refiere a estudios en donde las variables no se manipulan, solo se observan.



En la que:

M: Muestra

Ox: Gestión Administrativa

Oy: Calidad de servicio

r: Relación de variables

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Gestión Administrativa

Variable 2: Calidad de Servicio

3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis

Población

Establecida por 30 trabajadores, que son parte del primer segmento poblacional, entre ellos se encuentran: administrativos del Municipio

La segunda población fue conformada por los ciudadanos de Santa Rosa, El Dorado siendo estos 5, 821 habitantes, según Censo 2017.

Criterios de selección

Inclusión: Los colaboradores administrativos del municipio de Santa Rosa que autorizaron el aplicar el instrumento planteado.

Pobladores de la comunidad que dan su autorización para ser encuestados.

Exclusión: Los colaboradores administrativos del municipio de Santa Rosa, que no deseen se aplique el instrumento.

Pobladores de Santa Rosa que no deseen se aplique el instrumento.

Muestra

Se consideró como primer grupo de muestra a 30 trabajadores administrativos del municipio de Santa Rosa, El Dorado – 2021.

Para el segundo grupo de muestra se consideró a los ciudadanos de Santa Rosa aplicando el siguiente criterio:

$$n = \frac{Z^2 pqN}{E^2(N-1) + Z^2 pq}$$

Donde:

n = Muestra

N = 5, 821 es la población de Santa Rosa

Z = 1.96 para el nivel de confianza 95%

E = 0.05 es el error permitido

P = 0.1 es la probabilidad de que los ciudadanos estén de acuerdo

q = 0,9 es la probabilidad de que los ciudadanos no estén de acuerdo

Sustituyendo en la ecuación tenemos:

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.1) (0.9) (5\ 821)}{(0.05)^2 (5\ 821) + (1.96)^2 (0.1) (0.9)}$$

Resultando **n= 135 personas**

Muestreo

El muestreo es de tipo probabilístico estratificado. Ya que se considera trabajadores del área administrativa y ciudadanos que acuden a los servicios que brinda la Municipalidad, cuyas cantidades están antes detalladas.

Unidad de análisis:

- Un personal administrativo del municipio de Santa Rosa, El Dorado – 2021(primer grupo)
- Un poblador atendido por el municipio (segundo grupo)

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

Técnica

La encuesta, siendo esta personal, anónima, y presencial.

Instrumentos

Considerando la encuesta como instrumento se utilizó 2 cuestionarios (anexo 1 y 2) aplicados al personal administrativo del municipio y el otro aplicado a los pobladores que se acercan y acceden a los servicios municipales. Asimismo, se estructuro escalas nominales.

Validez

El presente informe se realizó con la validación con 3 expertos y la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach.

Variable	Nº	Especialidad	Promedio de validez	Opinión del experto
Gestión administrativa	1	Metodólogo	4,5	El instrumento es adecuado, se recomienda su aplicación.
	2	Especialista	4.6	El instrumento es válido, puede ser aplicado.
	3	Especialista	4.6	Apto para su aplicación.
Calidad de servicio	1	Metodólogo	4,5	El instrumento es adecuado, se recomienda su aplicación.
	2	Especialista	4.5	El instrumento es válido, puede ser aplicado.
	3	Especialista	4.5	Apto para su aplicación.

Fuente: Elaboración propia

Confiabilidad

Los resultados son los siguientes.

Variable	Nº de ítems	Confiabilidad
Gestión administrativa	12	0.757
Calidad de servicio	9	0.733

Fuente: Elaboración propia

3.5. Procedimientos

Para el presente informe se presentó solicitud a la Municipalidad de Santa Rosa, El Dorado - 2021 por parte de la Universidad para poder ejecutar el desarrollo del trabajo, esta solicitud fue aprobada y se comprometieron a brindar las facilidades para poder realizar los cuestionarios planteados tanto al personal que

labora en la gestión administrativa como a los usuarios quienes solicitan el servicio público.

3.6. Método de análisis de datos

Se hizo con el software SPSS v. 26 en español, utilizando las opciones establecidas para el desarrollo pruebas estadísticas.

a) Tablas de frecuencias

Es la manera en que se presenta el conjunto de datos en manera de cuadro asignándole una frecuencia por cada iteración. Arias (2006).

En ellas se presentaron los resultados o puntajes que arrojó la tabulación obtenida, teniendo en cuenta las dimensiones relacionadas a en las dos variables.

Tablas de porcentajes

Conforme con Arias (2006), nos permitió ver el porcentaje del nivel de desarrollo según dimensiones, la cual permitió elaborar de manera gráfica todas las presentaciones de los resultados de manera de porcentaje divididos entre las escalas propuestas.

Gráficos estadísticos

De acuerdo con como Berlín (1967), refiere a aplicar entornos en forma de objeto que se construyen en base de información recopilada aplicando fórmulas matemáticas para poder mostrarlas en forma más ordenada

En este trabajo de investigación los resultados fueron representados de forma gráfica tomando como referencia la medida porcentual obtenida por cada conjunto de datos.

Formula Chi cuadrado para el contraste de la hipótesis

$$\chi^2 = \sum_{i=1}^k \frac{(O_i - E_i)^2}{E_i}; \text{ con } (m-1)(k-1)$$

Fuente: Amaya (2017)

3.7. Aspectos éticos

Siguiendo la línea de Gurria (1995) se menciona como la identidad moralista de cada investigador en base a valores propios de cada profesional donde debe predominar ante todo el respeto a la confianza brindada y la moral con la cual el investigador debe obrar.

La investigación siguió el principio ético de la **beneficencia** que, se refiere a la opción que tiene cada individuo de forma imparcial. Tomando como premisa un buen proceso consentido y bien informado para que el seleccionado pueda expresarse sin restricciones.

Asimismo, la información relacionada con la identidad de los participantes en la investigación fue manejada de manera confidencial y de uso exclusivo del investigador, por lo que tanto información personal como los resultados obtenidos han sido rigurosamente conservados manteniendo la base ética de **no maleficencia**

Del mismo modo, la información que fue obtenida en la presente investigación se realizó respetando **la autonomía** respetando la libertad de expresión en todo sentido y no ejercer presión a los intervinientes, a fin de no perjudicarlos en su actuar libre. Para finalizar se manifiesta la **justicia** por que se efectuó un trato igualitario durante la investigación para todos los participantes.

IV. RESULTADOS

4.1 Nivel de la Gestión administrativa en la Municipalidad de Santa Rosa, El Dorado – 2021.

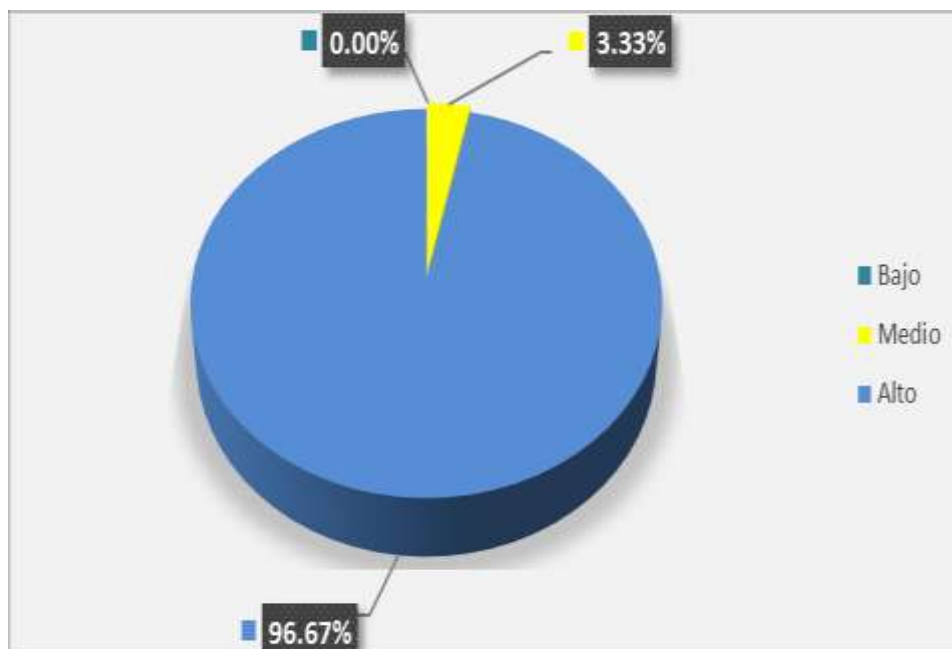


Figura 1 Nivel de la Gestión administrativa en la Municipalidad de Santa Rosa, El Dorado - 2021.

Nota: Base de datos tabulados

Descripción de la figura 1, según el resultado obtenido de los datos tabulados y agrupados se asignaron tres niveles donde cada respuesta obtuvo valores del 1 al 5 de las cuales se obtuvo una sumatoria por todas las preguntas del cuestionario N° 1 y al resultado de este paso a identificarse el valor mínimo, valor máximo, diferencia, amplitud, poniendo a la amplitud 3 niveles: Bajo, medio y alto. Teniendo como resultado general que un 96.67% opina que la Municipalidad tiene un nivel alto en gestión administrativa, otro 3.33% opina que tiene un nivel medio y 0.00% se obtiene para un nivel bajo.

4.2 Nivel de la calidad de servicio en la Municipalidad de Santa Rosa, El Dorado - 2021.

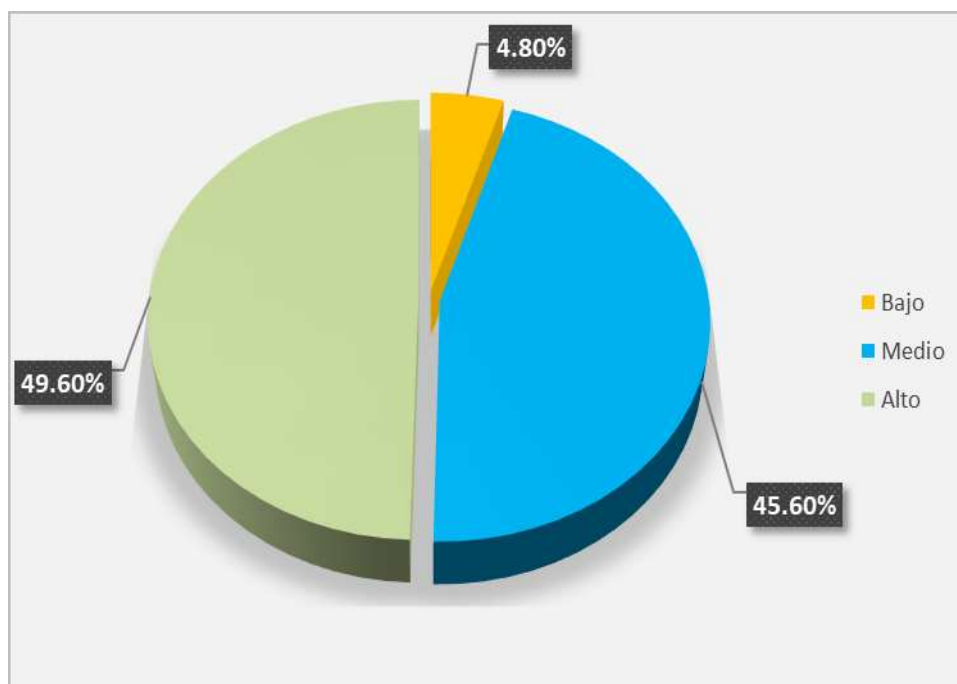


Figura 2 Nivel de la calidad de servicio en la Municipalidad de Santa Rosa, El Dorado - 2021.

Nota: Base de datos tabulados

Descripción de la figura 2, según el resultado obtenido de los datos tabulados y agrupados se asignaron tres niveles donde cada respuesta obtuvo valores del 1 al 5 de las cuales se obtuvo una sumatoria por todas las preguntas del cuestionario N° 2 y al resultado de este, paso a identificarse el valor mínimo, valor máximo, diferencia, amplitud, poniendo a la amplitud 3 niveles: Bajo, medio y alto. Teniendo como resultado general que un 49.60% opina que existe en la Municipalidad un nivel alto en calidad de servicio, otro 45.60% opina que tiene un nivel medio y el 4.80% opina que existe un nivel bajo.

Resultado de la prueba de normalidad de las variables

Tabla 1

Prueba de normalidad entre Gestión Administrativa y Calidad de servicio

Variable	Tipo Prueba	Estadístico	gl	Sig.
Gestión administrativa	Shapiro-Wilk	,972	30	,597
Calidad de servicio	Kolmorov-Smirnov	,079	135	,036

Nota. Bases de datos de SPSS V 26.

Descripción. De acuerdo a la tabla 1 con los estudios realizado sobre la prueba de normalidad se evidencia que la variable independiente **gestión administrativa** muestra significatividad para la aplicación de la prueba paramétrica; mientras tanto, en la variable dependiente **calidad de servicio** se muestra que el valor de significancia es 0.036, esto corresponde que está por debajo del valor 0.05 (prueba no paramétrica), ello guía a la diferenciación de distintos criterios. Es así, que se tomó la decisión de aplicar la prueba no paramétrica de chi cuadrado a pesar que la variable gestión administrativa era paramétrica y considerando el origen de las variables que son cualitativas.

4.3 Relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Municipalidad de Santa Rosa, El Dorado - 2021.

H0: No Existe relación entre la gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad de Santa Rosa, El Dorado - 2021

H1: Existe relación entre la gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad de Santa Rosa, El Dorado – 2021

Tabla 2

Prueba no paramétrica de chi cuadrado

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	266,250 ^a	260	,382
Razón de verosimilitud	125,026	260	1,000
Asociación lineal por lineal	1,308	1	,253
N de casos válidos	30		

a. 294 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,03.

Nota: Resultados obtenidos del SPSS v.26

Decisión:

Como el p-valor de significancia ($p=0.382$), es mayor que 0.05, se acepta la hipótesis nula.

Conclusión:

Al 95% de confianza, se concluye que no existe relación entre la variable Gestión administrativa y la calidad de servicio

V. DISCUSIÓN

Respecto al objetivo general de la presente investigación fue determinar la relación entre Gestión administrativa y calidad del servicio en la Municipalidad de Santa Rosa, El Dorado - 2021. Con la prueba no paramétrica de chi cuadrado se observa que no existe relación entre la variable gestión administrativa y la calidad de servicio según se muestra en la tabla N° 2 . En este sentido se acepta la hipótesis nula para esta investigación. Asimismo, estos resultados son diferentes los resultados obtenidos en la investigación de Rojas (2021), quien si encontró relación entre las variables planteadas en su proyecto. No obstante, menciona claramente que este tipo de resultados deben estar en constante medición para otorgar servicios de calidad. En este sentido, el personal en atención al cliente debe estar muy identificado con la organización y el servicio al ciudadano quien debe estar satisfecho con una buena atención brindada, para los cuales se tiene que tener una buena dirección dentro una organización pública. Por lo tanto, la gestión administrativa se vuelve esencial para el logro de la organización. En esta nueva concepción, las personas como talento para realizar sus responsabilidades, deben tener, conocimientos, habilidades y destrezas.

En referencia de la muestra en estudio, se observa los resultados descriptivos señalan que el 96.67% opina que la Municipalidad tiene un nivel alto en gestión administrativa, otro 3.33% opina que tiene un nivel medio y 0.00% se obtiene para un nivel bajo.; en este sentido se corrobora la hipótesis específica N° 1 planteada para esta investigación. Asimismo, los resultados mostrados Ormaza et al. (2020), da a conocer lo valioso de identificar los riesgos que pueden existir en el desarrollo de la gestión de proceso administrativo, para conservar el estilo de una buena atención al público, transformar esos riesgos en oportunidades para poder enfrentar y revertir los daños que puedan ocasionar como la pérdida de un cliente por no saber atenderlo oportunamente esto sin duda alguna se trata de un

buen nivel de gestión interina. Por su parte Whetten y Cameron (2011) mencionan que las gestiones bien organizadas deben ser realizadas por las personas idóneas con el fin de obtener resultados positivos durante la gestión burocrática, pudiendo mejorar implementado un monitoreo adecuado. En este sentido, una buena gestión también se denota por el comportamiento interno de los intervinientes implementando mejoras en todo momento. En cuanto a las dimensiones planteadas la base del éxito consiste en captar las ideas provenientes de todo el entorno para así enfocarse en el cambio de pensamiento mundial en base a planeación, organización, dirección y control en el ámbito laboral en general, las habilidades que posee un individuo consisten en fortalecer sus habilidades para el bien, manteniendo siempre los principios básicos de educación y pertinencia y ser empático ante cualquier situación que se suscite en su entorno tanto familiar como laboral.

Por consiguiente, en referencia al nivel de la calidad de servicio en la Municipalidad de Santa Rosa. Observamos los resultados del análisis descriptivo que el 49.60% refiere que existe en la Municipalidad un nivel alto en calidad de servicio, otro 45.60% opina que tiene un nivel medio y el 4.80% manifiesta que existe un nivel bajo, se corrobora la hipótesis específica N° 2 planteada para esta investigación. Siendo los resultados obtenidos diferentes con los de Barrera & Isuiza (2018). Quienes manifiestan que los que trabajan no se desenvuelven bien en lo que realizan con el ciudadano y las mediciones de las variables de estudio en promedio dan como resultado el nivel de indiferentes hacia un servicio solicitado y las dimensiones para este estudio también han mostrado ser de poca valoración estimada por parte de los usuarios, con un resultado final poco favorable. Hurtado & Gonzales (2014) relacionan la calidad del servicio con el concepto cliente, esto se debe a que las necesidades existentes de una persona se enfocan en un producto o servicio. En este sentido, es primordial que toda entidad del estado se encuentre en el círculo de la buena atención al ciudadano siempre.

En forma opuesta con los aportes de Ocampos y Valencia (2017). Quienes comprobaron que el coeficiente de correlación de Pearson obtenido en el

estudio ($R=+0,559$) comprueba la existencia de una relación directa moderada entre la Gestión Administrativa y la Calidad del Servicio desde la perspectiva del trabajador administrativo de la Red Asistencial EsSalud Tumbes, 2016. El resultado obtenido en la presente investigación no guarda relación con los autores mencionados, es decir. el control en la gestión administrativa no se relaciona con el servicio de calidad en la Municipalidad distrital de Santa Rosa- El Dorado, periodo 2021. Por lo que, la prueba de Chi Cuadrado arroja como resultado que el p-valor de significancia ($p=0.382$), es mayor que 0.05, por lo tanto, se concluye que no existe relación entre la variable intervinientes. En puntos opuestos Campos & Loza (2011). Obtuvieron como resultados que los servicios ofrecidos deberían acondicionarse mejor a las necesidades de las personas que acuden a la Biblioteca de sea de manera física o remota, quiere decir que no todos cuentan con equipos informáticos conectados a la internet y no todos sus servicios van a llegar al público objetivo, se requiere replantear todo lo referente a la gestión para brindar calidad al educando.

Para finalizar en el caso de Escorza (2017) presente concordancia en la realidad del problema planteado ya que se refiere al manejo de equipos informáticos computacionales que se encuentran para el uso de los trabajadores. Así pues, teniendo equipos de vanguardia no saber utilizarlos en todos sus beneficios conlleva también a no saber manejar los programas o sistemas con las que el estado está proponiendo implementar en esta etapa digitalizada, la cual no permite una buena gestión administrativa. No se aprecia una buena capacitación al personal y ocasiona molestias y percepción negativa por parte de los ciudadanos que acuden a las oficinas públicas. Según muestran que el 57.58% no sabe manipular un sistema informático y el 75.46% no recurre a buscar información en la computadora por pensar que le genera más demora en su caso recurre a los documentos en físico para seguir con la atención requerida.

VI. CONCLUSIONES

Son como a continuación se detalla:

6.1 No existe relación entre la variable gestión administrativa y la calidad de servicio en la Municipalidad de Santa Rosa, El Dorado – 2021. Teniendo como base el resultado de la prueba estadística de Chi cuadrado mostrando un el p-valor de significancia ($p=0.382$), el cual es mayor que 0.05, con un nivel de confianza del 95% y esto ratifica el resultado de mi investigación.

6.2 El nivel cuantitativo obtenido en la gestión administrativa fue 96.67% siendo el de mayor porcentaje, colocándose como un nivel alto. Dicho resultado se basa en las escalas de nivel que se aplicaron mediante la tabla de Baremo para la aplicación de los resultados.

6.3 El 49.60% de las respuestas obtenidas en los cuestionarios aplicados, señala que existe un nivel alto en calidad de servicio, que ofrece a los contribuyentes la Municipalidad, otro 45.60% expresa que tiene un nivel medio y el 4.80% opina que existe un nivel bajo. Esto en base a los resultados y teniendo como fuente la base de datos tabulada del proyecto.

VII. RECOMENDACIONES

7.1 Al Gerente de la Municipalidad Distrital de Santa Rosa se le recomienda, proyectarse a mantener la mejora continua, aun cuando el nivel de satisfacción de los trabajadores dentro de la institución lo califiquen como alto, proponer evaluaciones trimestrales para conocer el estado actual de la calificación de la población hacia el personal administrativo.

7.2 Se recomienda a las autoridades de la Municipalidad, realizar talleres de motivación, liderazgo y de atención al cliente al personal administrativo, para mejorar la calidad de servicio hacia el contribuyente.

7.3 Se recomienda a los trabajadores del área considerar siempre el buen desempeño que debe tener todo servidor público, el compromiso con el estado para mejorar y simplificar los procesos administrativos burócratas

REFERENCIAS

- Álvarez & Chica. (2008). Gestión de la Organizaciones Públicas. *ESCUELA SUPERIOR DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA*.
<http://www.esap.edu.co/portal/wp-content/uploads/2017/10/3-Gestion-de-las-Organizaciones-publicas.pdf>
- Amaya. (2017). Prueba Chi Cuadrado en la estadística no paramétrica. *Revista Ciencias*, 13-17.
<https://revistas.unjbg.edu.pe/index.php/cs/article/view/829/883>
- Barrera & Isuiza. (2018). *Gestión administrativa y calidad de servicio al contribuyente de la Municipalidad provincial de Alto Amazonas, Loreto 2018* [Universidad San Martín de Porres].
<https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/4387>
- Bravo & Bermúdez. (2016). Habilidades directivas y desempeño laboral del personal docente en escuelas básicas primarias. *Revista Omnia*.
<https://www.redalyc.org/pdf/737/73752819005.pdf>
- Casas. (2013). *Avances de la Reforma y Modernización del Estado en el Perú*.
<https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2015/06/Avances-de-la-Reforma-y-Modernizacion-del-Estado-en-el-Peru.pdf>
- Cepeda & Cifuentes. (2019). Sistema de Gestión de Calidad en el Sector público. *Podium*, 36, 35-54.
<http://scielo.senescyt.gob.ec/pdf/podium/n36/2588-0969-podium-36-35.pdf>
- Chiavenato. (2004). *Introducción a la Teoría General de la Administración* (Séptima ed).
[https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15525/mod_resource/content/0/Chiavenato Idalberto. Introducción a la teoría general de la Administración.pdf](https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15525/mod_resource/content/0/Chiavenato%20Idalberto.%20Introducci%C3%B3n%20a%20la%20teor%C3%ADa%20general%20de%20la%20Administraci%C3%B3n.pdf)
- Dessler y Varela. (2011). *Administración de recursos humanos* (Quinta ed).
[https://www.academia.edu/34193974/Administración_de_recursos_humanos_latino_america](https://www.academia.edu/34193974/Administraci%C3%B3n_de_recursos_humanos_latino_america)
- Duque. (2019). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *Innovare: Revista de ciencia y tecnología*, Vol 15, 1-18.
- Editorial Etecé. (2021). Gestión administrativa. *Empresa y Negocios*, 1-5.
<https://economipedia.com/definiciones/gestion-administrativa.html>
- Gurria. (1995). Ética profesional . El turismo. *EconPapers*, 1, 2021.
<https://econpapers.repec.org/bookchap/exthotele/06.htm>

- Helmut. (2016). *Gestión administrativa*. <https://www.lifeder.com/gestion-administrativa/>
- Hernández, Méndez, Mendoza, & Cuevas. (2017). *Fundamentos de Investigación* (P. DRUKO INTERNATIONAL S.A de c.v (ed.); Primera Ed). <https://toaz.info/doc-viewer>
- Hurtado y Gonzales. (2014). La gestión y planificación municipal en el Perú. *Core*. [http://repositorio.unj.edu.pe/bitstream/handle/UNJ/21/La gestión y planificación municipal en el Perú.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unj.edu.pe/bitstream/handle/UNJ/21/La_gestion_y_planificacion_municipal_en_el_Peru.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- León. (2017). “*Gestión administrativa y calidad del servicio en la Oficina Desconcentrada de Tarapoto del OSCE , 2017*” [Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12749/leon_rs.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- López. (2018). Gestión del talento humano y la calidad de servicio público en la Provincia de Leoncio Prado, 2018. *Balance´s. Tingo María (Perú)*, 7, 12-17. <https://revistas.unas.edu.pe/index.php/Balances/article/view/145/128>
- López. (2019). *Gestión administrativa y la calidad de servicios de tecnología de información en las instituciones del sector público del distrito de Tarapoto* [Universidad Nacional de San Martín]. [http://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/11458/3341/DOCTORADO - Carlos Enrique Lopez Rodriguez.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/11458/3341/DOCTORADO-Carlos%20Enrique%20Lopez%20Rodriguez.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Montejano. (2019). ¿ Qué es la empatía y cómo desarrollarla ? *Psicoglobal*, 1-15. <https://www.psicoglobal.com/blog/empatia-desarrollo>
- Muñoz. (2018). *Disponibilidad y Mantenibilidad , definiciones parecidas pero conceptos muy diferentes*. 47(6), 1-9. <https://www.linkedin.com/pulse/fiabilidad-confiabilidad-disponibilidad-y-parecidas-pero-muñoz-arce/?originalSubdomain=es>
- Ocampos y Valencia. (2017). *Gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario, en la Red Asistencial EsSalud- Tumbes, 2016*. [UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES]. [http://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12874/88/TESES - OCAMPOS Y VALENCIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12874/88/TESES-OCAMPOS%20Y%20VALENCIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Ormaza et al. (2020). Evaluacion de riesgo y gestion administrativa en organizaciones públicas. *Revista arbitrada interdisciplinaria KOINONIA*.

- <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7608910>
- Pont. (2021). Administración y Estado en el contexto post Covid-19: ¿Hacia un nuevo tipo de vínculo? *Gestión y Análisis de Políticas Públicas*, 33-47.
<https://doi.org/10.24965/gapp.i26.10798>
- Presidencia del Consejo de Ministros. (2013). *Plan Nacional de Simplificación Administrativa 2013-2016*. https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2015/12/Plan_Nacional_de_Simplificacion_Administrativa_2013_2016.pdf
- Quijandría. (2019). *Sistema de estrategias basadas en competencias en el quehacer del personal administrativo para mejorar su desempeño y potencializar la gestión administrativa de la UNSM - T - 2018* [Universidad Nacional de San Martín]. <http://repositorio.unsm.edu.pe/handle/11458/3431>
- Quiroa. (2021). Gestión administrativa. *Economipedia*, 1-7.
<https://economipedia.com/definiciones/gestion-administrativa.html>
- Reyes. (2007). *Administración Moderna*.
<https://educativoinsurgentes.files.wordpress.com/2018/01/administracion-moderna-reyes-ponce.pdf>
- Reyna & Ventura. (2018). LOS SERVICIOS PÚBLICOS EN EL PERÚ: UNA VISIÓN PRELIMINAR. *Instituto de Investigación Jurídica*, 589-600.
<http://www.administracion.usmp.edu.pe/institutoconsumo/wp-content/uploads/2013/08/Servicios-Publicos-en-el-Peru-UNAM.pdf>
- Robbins y Coulter. (2005). *Administración* (Pearson Educación (ed.); Octava edi).
- Rojas. (2021). *Gestión Administrativa y Gestión de trámite documentario en una universidad pública, Cercado de Lima 2021* [Univesridad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/42186>
- Ruíz. (2012). *Dirección* (Primera ed).
http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/economico_administrativo/Direccion.pdf
- Secretaría de Gestión Pública. (2021). *Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público*. <https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2019/05/NTCalidad-y-anexos.pdf>
- SERVIR. (2002). *Código Etica de la Función Publica*.
<https://storage.servir.gob.pe/images/2013/11/ResumenCodigoEtica.pdf>

- Terán et al. (2021). Calidad de servicio en las organizaciones de Latinoamérica. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(1), 1184-1197.
https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.320
- Valderrama. (2014). Emotividad vs Racionalidad. *Utel*, 1-4.
- Velásquez. (2007). La organización, el sistema y su dinámica: Una versión desde NIKLAS LUHMANN. *redalyc.org*.
<https://www.redalyc.org/pdf/206/20611495014.pdf>
- Whetten y Cameron. (2011). *desarrollo de habilidades directivas*.
<https://clea.edu.mx/biblioteca/files/original/f12eda1de07b7c59560816f683210111.pdf>

ANEXOS

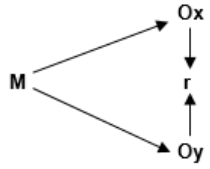
MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
V1: Gestión Administrativa	Se considera un conjunto de aptitudes y destrezas que posee un directivo o gerente de una empresa o institución con la finalidad de tener un mejor desenvolvimiento y cumplir con propósitos institucionales (Whetten y Cameron, 2011).	Es la capacidad para lograr acuerdos establecidos, a través de un conjunto de acciones dimensionadas en estrategias, planes, organización, dirección y control, con la finalidad de cumplir con los objetivos trazados en los planes municipales.	D1: Planeación	I1: Uso adecuado de los recursos asignados I2: Conocimiento de los instrumentos de gestión por parte del personal I3: Participación del personal para la elaboración de herramientas de gestión.	Ordinal

			D2: Organización	14. Nivel de estructura organizacional. 15. Comunicación interna. 16. Distribución responsable de los recursos	
			D3: Dirección	17. Nivel de Motivación 18. Nivel de Liderazgo 19. Nivel de trabajo en equipo	
			D4. Control	110. Nivel de desempeño del personal 111. Nivel de desempeño de la entidad 112. Supervisión de los sistemas de la entidad	
V2: Calidad de Servicio	Es la expectativa que espera un usuario ante un servicio, que se encuentre orientado a la satisfacción de las necesidades, en donde se entregue una buena atención en términos de amabilidad, información y calidad (Hurtado y Gonzales, 2014).	Es la medición en mejoras de la calidad, según la percepción que tiene el usuario del servicio, la medición puede ser por empatía, fiabilidad y emotividad.	D1. Empatía	11. Atención personalizada. 1.2. Interés por un buen servicio 13. Interés por entender necesidades específicas	Ordinal
			D2. Fiabilidad	14. Tiempo de espera. 15. Desempeño correcto. 16. Desempeño del servicio	
			D3. Emotividad	17. Prontitud de la atención. 18. Disposición de ayuda. 19. Disposición de atención al cliente	

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos										
<p>Problema general ¿Cuál es la relación entre la Gestión administrativa y calidad del servicio en la Municipalidad de Santa Rosa, El Dorado - 2021?</p> <p>Problemas específicos: P1: ¿De qué manera se identifica la Gestión administrativa en la Municipalidad de Santa Rosa, El Dorado - 2021? P2: ¿De qué manera se establece la relación entre la gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad de Santa Rosa, El Dorado - 2021?</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación entre Gestión administrativa y calidad del servicio en la Municipalidad de Santa Rosa, El Dorado - 2021</p> <p>Objetivos específicos O1: Identificar el nivel de la Gestión administrativa en la Municipalidad de Santa Rosa, El Dorado – 2021. O2: Identificar el nivel de la calidad de servicio en la Municipalidad de Santa Rosa, El Dorado - 2021. O3: Establecer la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Municipalidad de Santa Rosa, El Dorado - 2021.</p>	<p>Hipótesis general H₁: Existe relación entre la gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad de Santa Rosa, El Dorado - 2021</p> <p>Hipótesis específicas H1: El nivel de gestión administrativa del personal administrativo en la municipalidad distrital de Santa Rosa. Es alto. H2: El nivel de la Calidad de servicio en la municipalidad distrital de Santa Rosa. Es alto.</p>	<p>Técnica La técnica que se utilizará es la encuesta.</p> <p>Instrumentos Los instrumentos que se utilizarán serán los cuestionarios</p>										
Diseño de investigación	Población y muestra	Variables y dimensiones											
<p>Diseño: El tipo de investigación es una correlación no experimental, porque no se llevó a cabo una manipulación de variables</p>	<p>Población La primera población está conformada por los 30 trabajadores administrativos en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa, El Dorado - 2021. La segunda población está conformada por los ciudadanos de Santa Rosa, El Dorado siendo estos 5, 821 habitantes, Censo 2017.</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%;">Variables</th> <th style="width: 50%;">Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="4" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Gestión Administrativa</td> <td style="text-align: center;">Planeación</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Organización</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Dirección</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Control</td> </tr> <tr> <td rowspan="2" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Calidad de servicio</td> <td style="text-align: center;">Empatía</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Fiabilidad</td> </tr> </tbody> </table>		Variables	Dimensiones	Gestión Administrativa	Planeación	Organización	Dirección	Control	Calidad de servicio	Empatía	Fiabilidad
Variables	Dimensiones												
Gestión Administrativa	Planeación												
	Organización												
	Dirección												
	Control												
Calidad de servicio	Empatía												
	Fiabilidad												



Muestra

La muestra será censal, ya que se tomara la encuesta al total del personal administrativo

	Emotividad
--	------------

Instrumento de recolección de datos:

Cuestionario N° 1

(Dirigido a los Trabajadores Administrativos)

El presente cuestionario tiene por objetivo determinar cómo la gestión administrativa se relaciona con la calidad del servicio a los usuarios en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa, El Dorado - 2021.

Instrucciones: Marque con una X, la respuesta de su selección. La encuesta es confidencial. Para nosotros no hay respuestas correctas ni incorrectas, todas son importantes. Le pedimos por favor, responder con la mayor honestidad, de acuerdo a su criterio.

Escala	Equivalencia
1	Totalmente en desacuerdo
2	En desacuerdo
3	Indiferente
4	De acuerdo
5	Totalmente de acuerdo

Dimensión	Nro.	Ítem	Escala de calificación				
			1	2	3	4	5
Planeación	1	El Municipio cuenta con documentos de gestión actualizados					
	2	La Municipalidad usa adecuadamente los recursos asignados					
	3	Conoce las herramientas de gestión					

Organización	4	La Municipalidad cuenta con una estructura organizacional adecuada					
	5	Existe comunicación interna adecuada					
	6	Dentro del Municipio se distribuye adecuadamente los recursos					
Dirección	7	En la Municipalidad se realizara el trabajo en equipo					
	8	Se percibe adecuada conducta del personal del Municipio					
	9	Existe liderazgo por parte de los jefes de Área					
Control	10	Se evalúa de forma constante el desempeño laboral					
	11	Se evalúa constantemente el desempeño organizacional					
	12	Existe supervisión de los sistemas de gestión instalados en la empresa					

¡Gracias!

Instrumento de recolección de datos:

Cuestionario N° 2

(Cuestionario de la calidad de servicio dirigido a los Contribuyentes)

El presente cuestionario tiene por objetivo determinar cómo la gestión administrativa se relaciona con la calidad del servicio que se brinda a los contribuyentes de la Municipalidad Distrital de Santa Rosa, El Dorado - 2021.

Instrucciones: Marque con una X, la respuesta de su selección. La encuesta es confidencial. Para nosotros no hay respuestas correctas ni incorrectas, todas son importantes. Le pedimos por favor, responder con la mayor honestidad, de acuerdo a su criterio.

Escala	Equivalencia
1	Totalmente en desacuerdo
2	En desacuerdo
3	Indiferente
4	De acuerdo
5	Totalmente de acuerdo

Indicador	Nro.	Ítem	Escala de clasificación				
			1	2	3	4	5
Empatía	1	El personal de la Municipalidad le ha brindado atención personalizada					
	2	El personal de la Municipalidad ha entendido sus necesidades específicas					
	3	El personal de la Municipalidad se preocupa por los intereses de los usuarios					

Fiabilidad	4	Obtiene la atención esperada por parte del personal de la Municipalidad					
	5	Cuando solicita información la brindan oportunamente					
	6	Cuando Ud. Tiene problemas, el personal de la Municipalidad muestra un sincero interés en solucionarlo					
Emotividad	7	El tiempo en la espera del servicio es el oportuno					
	8	Se percibe disponibilidad del personal de la Municipalidad en atenderlo					
	9	Cuando necesito resolver alguna duda se le atendió con respeto					

¡Gracias!

Validación de los instrumentos de investigación



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTO SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACION CIENTIFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Sánchez Dávila, Keller
Institución donde labora : Universidad César Vallejo
Especialidad : Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad
Instrumento de evaluación : Ficha de Recolección de Datos: Gestión Administrativa
Autor (s) del instrumento (s) : Br. Hannyber Urquía Shapiama

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los items están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los items del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Gestión Administrativa				X	
ORGANIZACION	Los items del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los items del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los items del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Gestión Administrativa					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los items del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los items del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gestión Administrativa					X
METODOLOGIA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los items concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL					46	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento coherente y apto para su aplicación.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

46

Tarapoto, 08 de octubre de 2021


Dr. Keller Sánchez Dávila
DOCENTE POS GRADO

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTO SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACION CIENTIFICA
I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Sánchez Dávila, Keller
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo
 Especialidad : Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad
 Instrumento de evaluación : Ficha de Recolección de Datos: Calidad de Servicio
 Autor (s) del instrumento (s) : Br. Hannyber Urquía Shapiama

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Calidad de Servicio				X	
ORGANIZACION	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Calidad de Servicio					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Calidad de Servicio					X
METODOLOGIA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL					46	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento coherente y apto para su aplicación.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

46

Tarapoto, 08 de octubre de 2021



Dr. Keller Sánchez Dávila
 DOCENTE POS GRADO

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTO SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACION CIENTIFICA
I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Saucedo Vega, Walter
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo
 Especialidad : Maestro en Administración de Empresas
 Instrumento de evaluación : Ficha de Recolección de Datos: Gestión Administrativa
 Autor (s) del instrumento (s) : Br. Hannyber Urquía Shapiama

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Gestión Administrativa				X	
ORGANIZACION	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Gestión Administrativa					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gestión Administrativa					X
METODOLOGIA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL					45	


(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento coherente y apto para su aplicación.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

45



WALTER SAUCEDO VEGA
 DIRECTOR DE SISTEMAS
 CR 131065

Tarapoto, 02 de octubre de 2021.

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTO SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACION CIENTIFICA
II. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Saucedo Vega, Walter
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo
 Especialidad : Maestro en Administración de Empresas
 Instrumento de evaluación : Ficha de Recolección de Datos: Calidad de Servicio
 Autor (s) del instrumento (s) : Br. Hannyber Urquía Shapiama

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN
MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los items están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los items del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Calidad de Servicio				X	
ORGANIZACION	Los items del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los items del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los items del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Calidad de Servicio					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los items del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los items del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Calidad de Servicio					X
METODOLOGIA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los items concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL					45	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento coherente y aptó para su aplicación.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

45



HANNYBER URQUIA SHAPIAMA
 INGENIERO DE SISTEMAS
 C.R. 131965

Tarapoto, 02 de octubre de 2021.

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTO SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACION CIENTIFICA
I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Córdova Ramos, Juan Zenón
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo
 Especialidad : Maestro en Administración de Negocios
 Instrumento de evaluación : Ficha de Recolección de Datos: Gestión Administrativa
 Autor (s) del instrumento (s) : Br. Hannyber Urquía Shapiama

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Gestión Administrativa				X	
ORGANIZACION	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Gestión Administrativa					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gestión Administrativa					X
METODOLOGIA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL					45	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento coherente y aptó para su aplicación.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

45



Tarapoto, 08 de octubre de 2021.

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTO SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACION CIENTIFICA
II. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Córdova Ramos, Juan Zenón
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo
 Especialidad : Maestro en Administración de Negocios
 Instrumento de evaluación : Ficha de Recolección de Datos: Calidad de Servicio
 Autor (s) del instrumento (s) : Br. Hannyber Urquía Shapiama

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Calidad de Servicio				X	
ORGANIZACION	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Calidad de Servicio					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Calidad de Servicio					X
METODOLOGIA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL					45	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento coherente y apto para su aplicación.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

45



Tarapoto, 08 de octubre de 2021.

Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SANTA ROSA

Ven a Santa Rosa y Notarás el Cambio

www.municipalidaddistritaldesantarosa.eldorado.gob.pe

Victor A. Sotomayor S/N - Santa Rosa - El Dorado - San Martín

EL QUE SUSCRIBE, GERENTE MUNICIPAL DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SANTA ROSA, PROVINCIA EL DORADO - REGION SAN MARTIN.

HACE CONSTAR

Que la estudiante Sra. Hannyber Urquía Shapiama con DNI^o 71554724, de la maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo. Realizó la investigación de su tesis titulada "Gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad de Santa Rosa, El Dorado – 2021", en el año que se menciona en el título mismo.

Se expide la presente constancia, a solicitud del egresado para los fines que estime conveniente.

Santa Rosa, 10 de Diciembre del 2021.

Atentamente

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SANTA ROSA
PROV. EL DORADO - REG. SAN MARTIN

CPCC. LIZY L. PAREDES DELAGUILA
GERENTE MUNICIPAL

Base de Datos cuestionario 1

Encuest	PREGUNTAS											
	1 ▾	2 ▾	3 ▾	4 ▾	5 ▾	6 ▾	7 ▾	8 ▾	9 ▾	10 ▾	11 ▾	12 ▾
1	5	4	3	5	4	3	3	5	5	4	3	3
2	4	5	4	5	2	5	4	5	4	4	5	5
3	5	3	2	3	2	5	4	5	4	4	4	5
4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4
5	4	5	2	5	4	5	5	5	4	4	3	4
6	4	5	2	3	4	4	5	4	5	4	5	4
7	4	5	4	3	4	5	2	5	4	4	4	4
8	4	3	2	4	5	4	4	4	4	2	4	4
9	5	5	4	5	5	2	4	5	3	2	4	5
10	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4
11	5	4	3	5	4	4	5	3	4	5	4	5
12	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5
13	5	4	4	3	5	5	4	5	5	4	5	3
14	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5
15	5	4	3	5	4	5	2	2	5	2	4	5
16	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5
17	5	5	4	4	4	5	3	4	5	5	4	5
18	5	5	4	4	4	2	5	5	4	5	4	5
19	5	5	4	4	4	5	3	4	4	4	5	5
20	2	4	3	2	4	5	2	5	5	4	5	4
21	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
22	4	5	4	4	5	4	3	5	5	3	3	5
23	2	4	5	4	2	3	4	4	5	5	5	4
24	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5
25	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4
26	5	5	4	5	4	2	4	5	5	2	4	5
27	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5
28	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5
29	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4
30	5	4	3	4	5	5	4	5	5	5	5	4

Base de datos cuestionario 2

	PREGUNTAS								
Encuestado	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	4	2	5	4	2	2	2	1	5
2	1	1	3	3	4	5	5	5	3
3	3	3	3	4	4	3	3	3	4
4	4	4	5	2	4	3	3	1	5
5	5	5	5	5	4	5	5	1	5
7	5	5	5	3	2	5	5	4	5
8	5	5	5	2	4	4	5	4	4
9	5	5	5	4	5	5	5	5	5
10	5	4	5	3	5	2	2	5	5
12	4	4	5	3	4	5	5	5	5
13	5	5	5	1	5	5	5	5	5
20	5	5	5	5	3	4	5	1	5
21	4	4	3	3	4	4	4	3	4
22	3	3	5	4	5	5	4	1	5
23	5	5	5	3	4	5	5	5	5
24	4	3	5	3	4	4	4	4	3
25	5	5	4	2	5	4	4	5	5
26	5	5	5	3	3	5	5	1	5
32	4	4	3	5	5	5	4	4	3
35	5	5	5	2	5	2	1	3	5
36	5	5	5	5	5	2	2	2	2
38	3	1	4	5	5	4	3	5	5

40	5	5	4	3	5	3	4	4	4
41	4	4	4	5	4	4	4	3	5
43	5	5	5	5	5	5	5	5	5
46	3	3	5	5	5	5	5	5	5
47	5	5	3	3	3	5	3	3	3
48	5	5	2	5	5	5	4	4	4
49	5	5	5	5	5	5	5	5	5
51	5	5	4	5	5	4	5	4	5
52	5	5	2	4	4	4	5	5	5
53	5	5	5	5	5	4	5	5	5
54	4	4	4	5	5	3	5	2	2
55	4	4	4	4	4	4	3	3	3
56	5	5	5	5	4	5	5	5	5
57	5	5	4	5	5	5	5	5	5
63	4	4	4	4	5	4	4	4	3
64	5	5	5	4	5	4	4	3	2
66	5	5	5	4	5	3	3	3	4
67	5	5	5	5	5	5	5	5	5
68	3	3	5	4	5	5	4	4	4
69	5	4	4	4	4	4	5	4	4
70	5	5	5	5	5	5	5	5	3
73	5	5	5	4	3	4	4	3	5
74	5	5	5	4	3	4	4	3	5
76	4	3	5	5	5	5	4	5	5
78	3	5	3	3	5	4	3	3	4

79	4	5	5	4	3	5	3	5	5
80	5	5	5	5	5	5	2	5	5
82	4	4	5	4	4	4	5	5	4
84	5	5	5	5	5	4	4	5	5
85	5	5	5	3	5	3	3	5	5
87	5	5	5	5	5	5	5	5	5
94	4	5	4	5	4	4	3	3	3
97	5	5	4	5	5	5	5	5	5
99	4	4	5	4	4	4	4	4	4
100	4	4	5	4	4	5	5	4	4
103	5	4	1	4	4	5	3	3	4
105	4	3	4	4	5	4	5	2	2
106	5	5	5	5	3	5	5	5	5
108	4	4	4	5	4	4	5	3	5
109	5	5	5	5	5	5	5	2	5
111	5	5	5	5	5	5	5	5	5
112	5	5	4	5	5	5	5	2	4
113	5	5	4	4	5	5	5	4	5
114	3	3	3	3	5	5	5	3	5
115	4	4	3	4	4	4	4	4	4
116	5	5	5	5	5	5	5	1	5
117	5	5	5	5	5	5	5	5	5
125	3	3	4	4	4	4	4	4	3
127	5	3	5	5	5	5	5	5	5
129	4	5	5	5	5	5	5	5	5

130	5	5	5	5	5	5	5	4	5
133	4	3	4	5	5	4	4	1	3
134	4	3	4	5	5	4	4	1	3
135	5	5	5	5	5	4	4	4	1

**Autorización para la publicación de los resultados de la institución donde se
ejecutó la investigación**



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Datos Generales

Nombre de la organización:	RUC: 20488951239
"Municipalidad Santa Rosa – El Dorado"	
Nombre del Titular o Representante legal:	
Nombres y Apellidos: Lex Killer Paredes del Águila	DNI: 40242475

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo ¹⁷, 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 servicio en la Municipalidad de Santa Rosa, El Dorado - 2021"	
Nombre del Programa Académico: Maestría en Gestión Pública	
Autor: Nombres y Apellidos Urquía Shapiama, Hannyber	DNI: 71554724

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:

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SANTA ROSA
PROV. EL DORADO - REG. SAN MARTÍN


CPCC. LEX K. PAREDES DEL ÁGUILA
GERENTE MUNICIPAL

Firma: _____
Lex Killer Paredes del Águila
Gerente General de la Municipalidad
de Santa Rosa.

(*) 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.