



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA**

**Gestión administrativa y calidad de atención de servicio al
usuario en la municipalidad distrital de Pacobamba Andahuaylas,
Apurímac 2021**

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

AUTOR:

Rodríguez Vásquez, Eber (ORCID: 0000-0001-7543-8726)

ASESOR:

Dr. Sánchez Alvarado, Marco Antonio (ORCID: 0000-0003-4579-6543)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Modernización del Estado

LIMA – PERÚ

2022

DEDICATORIA

A Dios, por brindarme la fortaleza necesaria día a día en mi vida.

A mis padres, por brindarme su apoyo y fortaleza que me dieron todo este tiempo.

A mi familia por la paciencia y apoyo incondicional.

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Cesar Vallejo y a sus docentes de la Escuela de Posgrado, de la preparación para la maestría y especialmente a mi asesor, que con su valiosa experiencia que me guía mis pasos necesarios para desarrollar y culminar mi trabajo de investigación.

Índice de contenidos

| | |
|---------------------------------------------------------|------|
| Carátula | |
| Dedicatoria | ii |
| Agradecimiento | iii |
| Índice de contenidos..... | iv. |
| Índice de tablas..... | v. |
| Resumen..... | viii |
| Abstract | viii |
| I.INTRODUCCIÓN | 1 |
| II.MARCO TEÓRICO..... | 4 |
| III.MÉTODOLOGÍA..... | 11 |
| 3.1. Tipo y diseño de investigación | 11 |
| 3.2. Variable y operacionalización | 11 |
| 3.3. Población, muestra y muestreo | 12 |
| 3.4 Técnica e instrumento de recolección de datos. | 12 |
| 3.5. Procedimientos..... | 13 |
| 3.6. Método de análisis de datos | 13 |
| 3.7. Aspectos éticos | 13 |
| IV. RESULTADOS..... | 14 |
| V.DISCUSIÓN | 22 |
| VI.CONCLUSIONES | 24 |
| VII.RECOMENDACIONES..... | 25 |
| REFERENCIAS..... | 26 |
| ANEXOS | |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabla 1 | |
| Distribución de frecuencias de la variable de gestión administrativa..... | 14 |
| Tabla 2 | |
| Distribución de frecuencias de la variable de gestión administrativa y sus dimensiones..... | 14 |
| Tabla 3 | |
| Distribución de frecuencias de la variable calidad de atención de servicio..... | 15 |
| Tabla 4 | |
| Distribución de frecuencias de la variable de calidad de atención de servicio y sus dimensiones..... | 15 |
| Tabla 5 | |
| Tabla de contingencia gestión administrativa versus calidad de atención..... | 16 |
| Tabla 6 | |
| Distribución de frecuencia de la planeación y calidad de atención de servicio..... | 16 |
| Tabla 7 | |
| Distribución de frecuencias organización y calidad de atención de servicio | 17 |
| Tabla 8 | |
| Distribución de frecuencia de dirección y calidad de atención de servicio | 18 |
| Tabla 9 | |
| Distribución de frecuencia de control y calidad de atención de servicio | 18 |
| Tabla 10 | |
| Correlación de las dos variables gestión administrativa y calidad de atención de servicios..... | 19 |
| Tabla 11 | |
| Correlación entre la dimensión planeación y calidad de atención de servicio..... | 19 |
| Tabla 12 | |

| | |
|------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Correlación entre la dimensión organización y calidad de atención de servicio..... | 20 |
|------------------------------------------------------------------------------------|----|

Tabla 13

| | |
|---------------------------------------------------------------------------------|----|
| Correlación entre la dimensión dirección y calidad de atención de servicio..... | 20 |
|---------------------------------------------------------------------------------|----|

Tabla 14

| | |
|-------------------------------------------------------------------------------|----|
| Correlación entre la dimensión control y calidad de atención de servicio..... | 21 |
|-------------------------------------------------------------------------------|----|

Resumen

El presente trabajo de investigación tiene como propósito fundamental de establecer la relación existente entre la gestión administrativa y calidad de atención de servicio al usuario en la municipalidad de Pacobamba, Andahuaylas, Apurímac 2021. La metodología fue de tipo aplicada, con enfoque cuantitativo y diseño descriptivo correlacional. La muestra conformaron 22 servidores de la municipalidad de Pacobamba. La técnica empleada fue la encuesta, los instrumentos de la recolección de datos fueron 02 cuestionarios, 01 para cada variable a los que se le realizó la validación por los expertos y la confiabilidad mediante Alpha de Cronbach. El resultado que se obtuvo la conformidad entre las variables gestión administrativa y calidad de atención de servicio al usuario en la prueba Rho de Spearman fue de 0.351 con $p = 0.109 > 0.05$, indicando que existe relación de evidencia estadística para afirmar la hipótesis nula. Por lo que concluye que la gestión administrativa presenta una coherencia muy elocuente en calidad de atención de servicio al usuario de la municipalidad distrito de Pacobamba, Andahuaylas, Apurímac 2021.

Palabras clave: Calidad de atención de servicio, dirección, gestión administrativa, organización, planeación.

Abstract

The fundamental purpose of research work is to establish the relationship between administrative management and Quality of customer Service in the municipality of Pacobamba – Andahuaylas – Apurímac – 2021. The methodology was applied, with a quantitative approach and descriptive design correlational. The sample was made up of 22 workers from the municipality of Pacobamba. The technique used was the survey, the instruments for data collection were two questionnaires, one for each variable that was validated by the experts and the Cronbachs Alpha reliability. The result obtained in the correlation between the variables of administrative management and Quality of customer Service attention in the sperman Rho test was 0.351 with $p= 0.109 >0.05$, indicating that there is a statistical evidence relationship to affirm the null hypothesis. Therefore, it is concluded that administrative management presents a very significant relationship with the Quality of customer Service attention of the munipality of Pacobamba of Andahuaylas, Apurímac 2021.

Keywords: Quality of service, direction, administrative management, organization, planning.

I. INTRODUCCIÓN

A nivel mundial la tecnología y la innovación es el sostenimiento de las competencias de las compañías de diferentes países, el desarrollo tecnológico tiene innovación, que genera el cambio de las habilidades de la gestión habiendo competencias de las empresas en los diferentes países.

De la Garza y Barredo (2020), El avance de la Administración Pública, en las últimas décadas hubo presentaciones de modernización y de democratización, está presente sus principios básicos la reforma de la administración mediante una mayor cooperación ciudadana en el diseño, implementación y evaluación de las políticas públicas que se dan en un proceso transformación.

En México la unidad administrativa con convicción es necesario para un nuevo diseño organizacional y sea flexible, cambiando en la actual la normativa y política. Y que tenga elementos de control que permitan conservar estándares de calidad, cambios de la misión y capacitación al personal.

Hernández, H y Cárdenas (2017) realizó una investigación de innovación de la tecnología y guiar a Pymes, en Colombia, metodología descriptiva, en 10 compañías de Barranquilla, resultados demuestran la mitad de las compañías son medianas y un 40% desarrollan actividades de innovación tecnológica. Se concluyó que compañías deben ejecutar sus disposiciones convincentes y responder cambio tecnológico.

Carrasco y Medina, S (2019) analizó delicadamente el desarrollo de la misión de seguridad en salud (SIGGES) Chile juntando, estudios de ciencia y conjunto de técnicas, propone un diseño, certeza, tecnología, sistematización que centra política modernizada en salud, la gestión administrativa. El SIGGES mide diferentes niveles de productividad, financiamiento y modifica las actividades, prestaciones preventivas y promoción, GES urbanos sobre zonas rurales.

En Amazonas hubo un panel de expertos que participaron del gobierno regional donde sistematizaron los resultados e identificando los riesgos y fortalezas, priorizando las propuestas en beneficio de los ciudadanos

Aragón (2019) en Puno la gestión administrativa del municipio de Macari, se evidencia que no cumple con validez, virtud las actividades de la administración municipal, situación incumplida en administración, gestión pública y control interno

calificación 2.83 manifestando eficacia de aplicación 40.4% malo y nivel de riesgo 59.6% siendo incorrecto.

El trabajo de investigación que realizó misión administrativa y atención de calidad del municipio distrital, finalidad en conocer e identificar las dificultades en la atención que ofrece al interesado externo en los diferentes trámites administrativos por parte de los empleadores, y así perfeccionar la atención de calidad al usuario, que debe ser rápida y oportuna sin burocracia, brindado por servidores calificados

El presente trabajo tiene como problema general: ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad de atención de servicio al usuario en la municipalidad distrital de Pacobamba, Andahuaylas, Apurímac 2021? los problemas específicos que se deriva de la pregunta anterior son: a. ¿Cuál es la relación que existe entre la planeación y la calidad de atención de servicio al usuario en la municipalidad distrital de Pacobamba, Andahuaylas, Apurímac 2021? b. ¿Cuál es la relación que existe entre la organización y la calidad de atención de servicio al usuario en la municipalidad distrital de Pacobamba, Andahuaylas, Apurímac 2021? c. ¿Cuál es la relación que existe entre la dirección y la calidad de atención de servicio al usuario en la municipalidad distrital de Pacobamba, Andahuaylas, Apurímac 2021?.d ¿Cuál es la relación que existe entre el control y la calidad de atención de servicio al usuario en la municipalidad distrital de Pacobamba Andahuaylas, Apurímac 2021?

La justificación teórico; es la recolección de información referente a la gestión administrativa y calidad de atención de servicio al usuario que fortaleció el conocimiento y capacidades de las direcciones, al término de la investigación sabremos si el trabajador está capacitado para ofrecer una apropiada atención. La justificación práctica; permitió a los funcionarios de la municipalidad a concebir las diferentes direcciones administrativas y componentes de atención de calidad donde identificó dificultades y deficiencias durante la atención. La justificación metodológica; los datos obtenidos se entregarán a la municipalidad de Pacobamba para mejores estudios, sirviendo de base al área de planificación.

El objetivo general es: Conocer la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad de atención de servicio al usuario en la municipalidad distrital de Pacobamba, Andahuaylas, Apurímac 2021. Los objetivos específicos son: a)

Conocer la relación que existe entre la planeación y la calidad de atención de servicio al usuario en la municipalidad distrital de Pacobamba, Andahuaylas, Apurímac 2021, b) Conocer la relación que existe entre la organización y la calidad de atención de servicio al usuario en la municipalidad distrital de Pacobamba, Andahuaylas, Apurímac 2021, c) Conocer la relación que existe entre la dirección y la calidad de atención de servicio al usuario en la municipalidad distrital de Pacobamba, Andahuaylas, Apurímac 2021.d) Conocer la relación que existe entre el control y la calidad de atención de servicio al usuario en la municipalidad distrital de Pacobamba, Andahuaylas, Apurímac 2021.

Hipótesis general: Existe una relación significativa entre la gestión administrativa y calidad de atención de servicio al usuario en la municipalidad distrital de Pacobamba, Andahuaylas, Apurímac 2021. Hipótesis específicas es: a) Existe una relación significativa entre la planeación y la calidad de atención de servicio al usuario en la municipalidad distrital de Pacobamba, Andahuaylas, Apurímac 2021. b) Existe una relación significativa entre la organización y la calidad de atención de servicio al usuario en la municipalidad distrital de Pacobamba, Andahuaylas, Apurímac 2021. c) Existe una relación significativa entre la dirección y la calidad de atención de servicio al usuario en la municipalidad distrital de Pacobamba, Andahuaylas, Apurímac 2021. d) Existe una relación significativa entre el control y la calidad de atención de servicio al usuario en la municipalidad distrital de Pacobamba, Andahuaylas, Apurímac 2021.

II.MARCO TEÓRICO

Antecedentes internacionales Cevallos (2016) realizó un trabajo, gestión administrativa, acontecimiento en los servicios propuesta por la cooperativa Lamanense año 2014, metodología es descriptivo, cualitativo, diseño no experimental, no probabilístico, muestra 71 colaboradores, la técnica entrevista. Concluyó, 46% no cuenta el personal con la estructura organizacional de MOF, atención de calidad cumple 83%, solución de quejas 76%, eficiencia del personal en caja, créditos y cobros, desempeño un 88%, gestión deficiente.

Espinoza, J. (2016) realizó una investigación gestión administrativa e incidencia de captación a clientes en el cantón del empalme, Guayas 2014 – 2015, investigación descriptivo, cuantitativo, correlacional, experimental, no probabilístico, muestra 380 empleados. Concluyó; nivel de conformidad de los usuarios, queda establecido 36% mostraron los servicios que no es adecuado a la demanda, 27% personal insuficiente para la atención 46% atención es regular, no existe una gestión administrativa apta.

Suarez G., (2019) realizarón una investigación, en IPRESS Milagro 2018, cuyo objetivo identificar la apreciación a usuarios sobre atención de calidad Ecuador, metodología descriptivo, cuantitativo, corte transversal, muestra 370 personas del cantón Milagro, técnica encuesta y modelo SERVQUAL. Los resultados de aplicación del comienzo calidad, equidad, eficiencia, calidez, valoración de perspectiva y expectativa del usuario que brindan progreso de atención de los servicios, se concluyó de acuerdo al modelo de SERVQUAL hay una satisfacción regular y la percepción de los usuarios es de mejorar la infraestructura.

Fariño et al. (2018) realizarón un trabajo, con el objetivo identificar la satisfacción de beneficiarios y la eficacia que brinda atención primordial de salud ciudad de Milagro en Ecuador, metodología es cuantitativo, no experimental, transversal – descriptivo, muestra 384 usuarios. Siendo los resultados la sexualidad mayor femenina (69%) nivel secundario (46%) y de 20 a 29 años, concluyó que el 77% están feliz con el equipamiento e infraestructura y 83% cumplen con las expectativas de comodidad de camillas.

Yépez et.al (2018) realizarón una investigación su objetivo Conocer las percepciones del beneficiario de atención de calidad en salud Pasto, Colombia, la

metodología cualitativa, muestra 28 usuarios, se utilizó la técnica de las entrevistas semiestructuradas y un grupo, con las cinco dimensiones, como resultados se identificó las dimensiones dificultades de acceso administrativos y territoriales, limitantes de la calidad, inconvenientes en la oportunidad en la atención, concluyó en optimizar la eficacia de servicios, con integralidad, continuación, eficacia, eficiencia e imparcialidad en los servicios.

De acuerdo antecedentes nacionales Aranda (2018) realizó un trabajo objetivo identificar la influencia mandato administrativa en cobranza del impuesto predial del municipio de Independencia - Huaraz, 2017, metodología cuantitativa, descriptivo, no experimental - transversal, muestra 28 trabajadores, cuestionario estructurado. Resultados obtenidos guardan relación directa de cumplimiento. Conclusión, el mandato influye en cobranza del arbitrio predial del periodo 2017, 57% opinaron no pagar sus gravámenes por ausencia de cultura tributaria, 64% cree que las acciones realizadas por la gerencia son correctas.

Calero, J (2017) realizó el trabajo con el objetivo administrativo y calidad de los servicios municipio de Huaral, la metodología no experimental de corte transversal, muestra 65 trabajadores, encuesta, resultado 69 % respondió que las instalaciones del municipio Provincial de Huaral están bien 24 implementadas y 31 %, manifiestan que no, se concluyó que se debe de efectuar otras investigaciones sobre las diversas conveniencias que negocian, resisten otros actores.

Durán, F (2020) realizó una investigación, el objetivo identificar la relación entre misión administrativa y calidad del control institucional, municipalidad de Chancay 2020, metodología básica, no experimental cuantitativo, muestra 60 funcionarios, técnica encuesta, instrumento es cuestionario. Resultados de comprobación de hipótesis mediante coeficiente Rho de Spearman, muestran una correlación nula entre variables concluye relación significativa.

Bao, C (2020) realizó una investigación con finalidad de identificar correlación gestión administrativa y el servicio en la Escuela de Posgrado, Huánuco-Perú, metodología, cuantitativo, correlacional, prospectivo, transversal, muestra 147 estudiantes, método probabilístico aplicó fórmula finita, cuestionario, resultados exponen gestión administrativa, 69.4% aceptable, 23.1% ineficaz 7.5% eficaz,

concerniente al servicio de calidad 67.4% es buena, 26.5% regular y 6.1% muy buena. Concluye que existe una relación percibida en la Escuela de Posgrado.

Peña, M (2018) realizó una investigación con propósito de comprobar la correlación entre la gestión administrativa y servicio en la municipalidad. Metodología no experimental, básica correlacional, muestra 328 usuarios, encuesta, concluye existe relación significativa y positiva alta en el municipio de San Marcos, Ancash 2016.

Arévalo, P (2017) realizó una investigación para formar una buena gestión administrativa y calidad de procesos en la municipalidad distrital Morales, metodología descriptivo correlacional, muestra 27 colaboradores, instrumento cuestionario, resultados la relación que existe es significado bilateral, evidencia una correlación alta, existe relación significativa.

Zamora, et.al (2018) refiere que la gestión es una actividad donde se realiza la programación, clasificación orientación y control, es acción y consecuencia de gestionar, administra de manera detallada los trámites para resolver de manera administrativa todo tipo de documentación.

Casassus, J (2020) refiere que una de discursos de primacía acerca del Mandato, es publicada por la Universidad de Harvard, concibe que es “un asunto de estudio adecuada entre la organización, estrategia, sistemas, estilo, capacidades, , de la organización con el entorno”.

Pozner, M (1997) menciona que dirección es una percepción más genérica, la práctica de la gestión va más allá del cumplimiento de instrucciones, personas poseen compromisos de conducción, planificar y ejecutar el plan independientemente de los contextos de las diferentes situaciones que viven implica como planificar y administrar.

Fayol, H (1916) refiere la gestión administrativa es la falta de enseñanza administrativa por la ausencia de una disciplina, una administrativa consagrada esto surgió de una discusión pública, las obligaciones de un dirigente radican en proyectar, disponer, mandar, reorganizar y registrar un vínculo de procesos con su pensamiento de priorizar la atención verbal que formal escrito.

La gestión administrativa Leonard, W (2001) manifiesta la dirección de administrar trámite de un asunto como resultado. Es “la capacidad de la organización para lograr, evaluar y conseguir logros.

La gestión administrativa según Ramírez (2017) es proceso de la administración de manera orgánica, la planeación, organización, dirección, coordinación o intercambio, revisión de acciones de organización, también se puede decir que recibir disposiciones y acciones oportunas para cumplir metas.

La gestión administrativa según Castañeda, Y (2015) es una causa específica proyectar, organizar, ejecutar y controlar, logrando objetivos mediante recursos. En función de una planeación, se efectúa los logros.

De León, D (2019) Gestión administrativa, en la economía global demanda cambios notables: dirigentes de la empresa, estilo de administración, las funciones tradicionales representan el inicio y fin de la función (evaluación de necesidades, reclutamiento, elección, contratación, orientación, preparación y desarrollo).

Hurtado, D (2008) gestión administrativa es el proceso de acciones donde planifica, organiza, dirige, ejecuta y controla los diversos recursos.

Nidhi, N y Kmari, K (2016) realizaron un estudio experimentación, descriptivo, 358 entrevistas, se obtuvo 87.3% respuestas, concluyó que no es satisfactorio el esfuerzo, la calificación del curso, enseñanza, servicio administrativo, instalaciones académicas son deficientes.

Caldas, M. Carrión, R y Heras, A (2017) Se define procedimiento de eficiencia y eficacia de proyección y ejecución, de una institución sobre la duración y persistencia para ver el desarrollo en el tiempo.

Bernal, C (2015) Define servicio de calidad la estimación sensible de prestación definitiva de servicio el cual confirma su efectividad.

Berry, L. Benneth, D y Brown, C (1989) la calidad de los servicios se caracteriza en flexibilidad de adaptarse a las necesidades diversas, consecuencia de evaluar y mejorar satisfactoriamente.

Amaro, M (2010) la gestión administrativa estudia la dirección específica, consciente y va mejorar la salud. Hay 4 elementos transcendentales, gestión administrativa, planeación, clasificación, personal, dirección y control.

Dextre (2012) La gestión empleada, esencial para la supervivencia, competitividad y tiene 4 funciones: a) Planeación conjunto sistemático de pasos precisa las metas de organización, políticas y estrategias, dispondrán ventaja, de

práctica de fortunas para cumplir metas, b) Organización es proceso de establecer, trabajo y los recursos, movimiento de organización. c) Dirección, realización diaria de acciones, teniendo particularidades elemento humano eficiencia fructífera, orientar empleados al ánimo con colaboración, confianza en el trabajo individual y colectivo d) Control, enmarca el análisis de control como función fundamental de los objetivos de carácter social o político, que tiene expectativa, eficiencia y eficacia de los resultados busca lograr.

Rubio, R (2016) la calidad de gestión, está unido a la atención de clientes en la consulta en Clínica Robles, la finalidad es determinar, que gestión de calidad y factores en consulta externa de Clínica Robles Chimbote, 2016. Utilizó investigación de nivel relacional, enfoque cuantitativo y diseño no experimental transversal, en consulta externa.

Capurro, M (2021) La calidad es en conjunto de atenciones que satisfacen a los usuarios, que reciben un servicio mediante las atenciones y también tiene la capacidad o utilidad de recibir un servicio para lograr y compensar a los usuarios.

Vargas, A y Aldana, L. (2014) La calidad identifica en la investigación constante mejora de los servicios en los productos y seres humanos con eficiencia para compensar y satisfacer las aspiraciones y perspectivas, por ello se necesita de la participación, responsabilidad, perfección y de la vocación de servicio.

Utrilla, N (2009) La atención de calidad percibe el usuario externo acerca de atención de los servicios, que presta o recibe cada uno por separado y tiene un conocimiento diferente que pueden ser prioridades o necesidades.

Hanefeld, T. y Balabbadona, D (2017) La calidad de cuidado del procedimiento, brinda a los usuarios, demanda que requieren en sus necesidades no siempre se acostumbran los organismos a alcanzar las intervenciones que los usuarios necesitan y requieren es la eficiencia, eficacia, calidad, servicio y la atención busca satisfacer las expectativas y exigencias de los usuarios.

Parasuraman, Zeithalm, & Berry (1988) refiere que percibe la calidad de atención mediante conocidos aspectos esenciales para manifestar las conductas que se desea obtener del usuario y la oportunidad de estudiar los conocimientos de calidad

de servicio y su evaluación, creando un aspecto clave del éxito facilitando encontrar una correlación de satisfacción del usuario.

Modelo Service Quality (SERVQUAL) menciona una serie de principios y reglas, es más común a nivel mundial por los investigadores Parasuraman, Berry y Zeithaml 1991, menciona las dimensiones que son Primera: Elementos Tangibles: mecanismos que completan y establecen una prestación. Segunda: Fiabilidad: ejecución de servicio brindado manera minuciosa y confiable. Tercera: Capacidad de respuesta: disponibilidad y servicio rápido a los clientes. Cuarta: Seguridad: sapiencias, atención, a los clientes. Quinta: Empatía: atención personalizada al usuario. (Camisón,C Cruz,S.Gonzales,T, 2006)

Modelo Gronroos 1984 propone suplir el servicio en 03 dimensiones: Primera: Calidad técnica. - servicio percibido por los clientes y prestador del servicio que evalúa al cliente. Segunda: Calidad funcional. - proceso de prestación que se transfiere al usuario. Tercera: Imagen corporativo. -el usuario percibe el servicio que brinda la institución compara sus expectativas funcionales y técnicos a partir de los componentes. (Camisón et al., 2006)

Modelo Garvín año 1984 planteó ocho dimensiones con respecto a la calidad luego Martínez en 1996 ejecutó las dimensiones para el caso de los servicios. Dimensiones de la calidad de servicio Primera: Las prestaciones establecidas de manera general y subjetivo a los usuarios. Segunda: Las peculiaridades. – conducción básica de servicio de manera objetivo. Tercera: La fiabilidad. – la cortesía que el servicio brinda. Cuarta: La conformidad. - atención con exactitud y seriedad. Quinta: La durabilidad, prestación de servicio personalizada. Sexta: Disposición del servicio, amabilidad y competencia en el trabajo. Séptima: Belleza, y Octava: calidad percibida, imagen de la organización. (Camisón et al., 2006)

Modelo Lehtinen y Lehtinen en 1982, crearon 3 dimensiones de calidad, son: Primera: Calidad física. - recoge aspectos físicos de equipamiento e instalaciones. Segunda: Calidad corporativa. - la figura de institución. Tercera: Calidad recíproca. - resultado de acciones personales, trabajadores y usuarios (Camisón et al., 2006)

Modelo Eiglier y Langeard 1989, desarrollan tres dimensiones. Primera: Calidad del servicio prestado. - producto final, de exigencias del usuario. Segunda: Calidad de

elementos, procedimientos de prestación del servicio, apoyo físico, personal a los usuarios y la eficiencia de intervención. Tercera: Calidad de prestación del servicio. - es validez, secuencia, sencillez y habilidad del usuario (Camisón et al., 2006)

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

La investigación es tipo aplicada, concentra en solucionar los enigmas que presentan bajo situaciones controladas donde todavía no se han realizado estudios. (Hernández et al., 2014).

Así mismo enfoque cuantitativo no experimental, basó en los fenómenos observados en la integridad del estado donde se maneje o la intervención de algunas variables por el investigador. (Hernández et al., 2014)

El diseño descriptivo correlacional, estudió a detalle de variable de estudio y su correlación entre las variables, medir la relación que existe entre ellas (Tacillo Yauli, 2016)

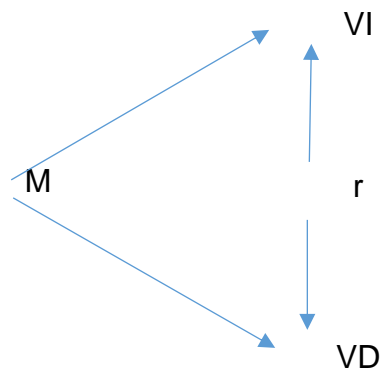
Dónde:

M = Muestra

VI= Gestión administrativa

VD= Calidad de atención

R = Correlación entre las variables



3.2. Variable y operacionalización

3.2.1.-Variable Independiente: Gestión administrativa

Respecto definición conceptual según Fayol (1916) refiere la gestión administrativa que es la falta de enseñanza administrativa por la ausencia de una disciplina, una administrativa consagrada esto surgió de una discusión pública de los deberes de un dirigente radican en proyectar, organizar, dirigir, reorganizar y controlar la dirección de procesos de doctrina prioriza información formal.

Respecto a definición operacional de variable de gestión administrativa su naturaleza cualitativa se caracteriza por sus 5 espacios: planeación, organización, dirección y control de indicadores su medición utilizó Likert

3.2.1 Variable dependiente: Calidad de atención

Respecto de definición conceptual Parasuraman, Zeithalm, & Berry (1988) refiere que percibe la calidad de atención mediante conocidos aspectos esenciales para manifestar las conductas que se desea obtener del usuario y la oportunidad de estudiar los conocimientos de calidad de servicio y su evaluación, creando un aspecto clave del éxito facilitando encontrar una correlación con beneficio del cliente.

Respecto la definición operacional de variable de calidad de atención por naturaleza es cualitativa se caracteriza por las dimensiones calidad de respuesta, seguridad, empatía, fiabilidad y tangibilidad y sus indicadores la medida que utilizó la escala de Likert: La variable atención de calidad, naturaleza cualitativa se caracteriza por sus dimensiones.

3.3. Población, muestra y muestreo

Población conformada con 22 trabajadores de la municipalidad de Pacobamba, tomó método de muestreo no probabilístico por conveniencia (Hernández, Fernández y Baptista,2014) que va recabar información los trabajadores. El método de muestreo es a todos los que trabajan en el municipio.

3.4 Técnica e instrumento de recolección de datos.

La técnica es encuesta que permitió recoger información de muestra y así identifico características de diferentes hechos a través de preguntas, de una determinada muestra.

El cuestionario mediante la escala de Likert, que estuvo estructurado con preguntas relacionadas a las variables, el instrumento se ha adaptado.

La validez para establecer el instrumento del juicio de los expertos quienes dieron la aprobación de ambos instrumentos a través de una evaluación según su criterio, determinando la existencia de suficiencia para ser aplicados en la muestra respectiva, se encuentra en el anexo 4.

La confiabilidad se realizó por parámetros estadísticos de alfa de Cronbach mediante soporte, un software estadístico a una muestra piloto de 22 personas, los

datos fueron procesados, obteniéndose los siguientes resultados: inestable de gestión administrativa 0.698 y 0.816 para la variable atención de calidad de servicios.

3.5. Procedimientos

El trabajo de investigación se realizó con un análisis de confiabilidad del instrumento en la municipalidad a los trabajadores, se aplicó cuestionarios basados en la escala Likert.

Se solicitó autorización a la institución donde se realizó el estudio, luego de tener todos los requisitos, la validación del instrumento por dos expertos que se encuentra escaneado en el anexo n°4, la autorización de la institución para el uso del nombre y la aplicación del instrumento se encuentra escaneada en el anexo 6.

Se elaboró la prueba de normalidad obteniendo como resultado la prueba de Shapiro Will, método no paramétrico para encontrar la distribución de frecuencias

3.6. Método de análisis de datos

La información lograda se procesó con el software estadístico SSPSS versión 25, así como el programa de Excel, para establecer la correlación entre las dos variables de estudio y se recurrió al coeficiente de Rho Spearman.

3.7. Aspectos éticos

El proyecto de investigación cumple con medidas definitivas de la universidad, con autorización para efectuar el instrumento, los usuarios absorbieron la información del proyecto de investigación que fue protegido, confidencial, indiscutible y cierto por medio del análisis de instrumentos aplicados. Se realizó con respeto y responsabilidad con los usuarios pertenecientes, se brindó un trato igualitario y con la protección de su identidad, el cuestionario se realizó de manera anónima, respetando la libertad de opinión y principios de ética.

IV. RESULTADOS

4.1 Análisis descriptivo

Tabla 1

Distribución de frecuencias de variable de gestión administrativa

| Niveles | Frecuencia | Porcentaje |
|---------|------------|------------|
| Mala | 0 | 0 |
| Regular | 6 | 27,3 |
| Bueno | 16 | 72,7 |
| Total | 22 | 100 |

Nota. Resultados de encuestas a trabajadores de la municipalidad Pacobamba

La tabla 1, se observa la gestión administrativa muestra nivel bueno (72,7%) y un (27,3%) tiene nivel regular. Por ello, predomina más el nivel bueno en gestión administrativa.

Tabla 2

Distribución de frecuencias la variable de gestión administrativa y sus dimensiones

| Nivel | VI. Gestión administrativa | | D1. Planeación | | D2. Organización | | D3. Dirección | | D4. Control | |
|---------|----------------------------|------|----------------|------|------------------|------|---------------|------|-------------|------|
| | F | % | F | % | F | % | F | % | F | % |
| Malo | 0 | 0 | 2 | 9,1 | 1 | 4,5 | 2 | 9,1 | 3 | 13,6 |
| Regular | 6 | 27,3 | 3 | 13,6 | 11 | 50,0 | 8 | 36,4 | 11 | 50,0 |
| Bueno | 16 | 72,7 | 17 | 77,3 | 10 | 45,5 | 12 | 54,5 | 8 | 36,4 |
| Total | 22 | 100 | 22 | 100 | 22 | 100 | 22 | 100 | 22 | 100 |

Nota. Resultados de encuestas a trabajadores de la municipalidad Pacobamba

De encuesta realizada a 22 encuestados, en tabla 2 se observa la variable de gestión administrativa, nivel bueno 72,7%, mientras que 27,3% nivel regular. Así mismo los resultados de dimensiones de variable. La D1. Planeación opinaron un nivel

bueno 77,3%, nivel Regular 13,6%. Para la D2. Organización nivel bueno 45,5%, y nivel regular 50%. D3. Dirección nivel bueno 54,5% mientras 36,4% nivel regular y nivel malo 9,1%. D4. Control opinaron nivel bueno 36,4%, mientras 50% nivel regular y 13,6% nivel malo. Es decir que los encuestados perciben una buena gestión administrativa.

Resultado de nivel de calidad de atención de servicio

Tabla 3

Distribución de frecuencias de variable calidad de atención de servicio

| Niveles | Frecuencia | Porcentaje |
|---------|------------|------------|
| Malo | 0 | 0 |
| Regular | 3 | 13,6 |
| Bueno | 19 | 86,4 |
| Total | 22 | 100 |

Nota. Resultados de encuestas a trabajadores de la municipalidad Pacobamba

La tabla 3, se observa la calidad de atención de servicio presenta nivel bueno (86,4%), un nivel regular 13,6%. Por ello, predomina el nivel bueno en la atención.

Tabla 4

Distribución de frecuencias de variable de calidad de atención de servicio y su dimensión.

| Nivel | VI. Calidad de atención | | D1. Tangibilidad | | D2. Fiabilidad | | D3. Calidad de respuesta | | D4. Seguridad | | D5. Empatía | |
|---------|-------------------------|------|------------------|------|----------------|------|--------------------------|------|---------------|------|-------------|------|
| | F | % | F | % | F | % | F | % | F | % | F | % |
| Malo | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Regular | 3 | 13,6 | 4 | 18,2 | 2 | 9,1 | 2 | 9,1 | 1 | 4,5 | 2 | 9,1 |
| Buena | 19 | 86,4 | 18 | 81,8 | 20 | 90,9 | 20 | 90,9 | 21 | 95,5 | 20 | 90,9 |
| Total | 22 | 100 | 22 | 100 | 22 | 100 | 22 | 100 | 22 | 100 | 22 | 100 |

Nota. Resultados de encuestas a trabajadores de la municipalidad Pacobamba

La tabla 4 se observa la variable calidad de atención, percibida de manera buena 86,4% y en nivel regular 13,6%. Así mismos resultados de las dimensiones

variable. En D1. Tangibilidad opinaron nivel bueno 81,8% y nivel regular 18,2%. Para la D2. Fiabilidad en 90.9% nivel bueno y 9.1% regular. D3. Capacidad de respuesta nivel bueno 90,9%, nivel regular 9,1%. D4. Seguridad 95.5% bueno y 4.5% regular. D5 empatía 90,9% nivel bueno y nivel regular 9,1%. Es decir que los encuestados perciben una buena atención con calidad a los usuarios.

Resultados según relación entre de gestión administrativa y calidad de atención de servicio resultado objetivo general.

Tabla 5

Tabla de contingencia, gestión administrativa versus calidad de atención de servicio.

| | | | Calidad de atención de servicio | | |
|------------------------|---------|-------------------------|---------------------------------|-------------|-------------|
| | | | Regular | Bueno | Total |
| Gestión Administrativa | Regular | Recuento % del total | 2 9,1% | 4 18,2% | 6 27,3% |
| | Bueno | Recuento % del total | 1 4,5% | 15 68,2% | 16 72,7% |
| Total | | Recuento % del total | 3 13,6% | 19 86,4% | 22 100% |

Nota. Resultados de encuestas a trabajadores de la municipalidad Pacobamba

La tabla 5 se observa la variable gestión administrativa y atención de calidad 68,2% es nivel bueno y nivel regular 9,1%.

Resultado del objetivo específico 1

Tabla 6

Distribución de frecuencia de planeación y calidad de atención de servicio

| | | | Calidad de atención de servicio | | |
|------------|------|-------------|---------------------------------|-------|-------|
| | | | Regular | Bueno | Total |
| Planeación | Malo | Recuento | 1 | 1 | 2 |
| | | % del total | 4,5% | 4,5% | 9,1% |

| | | | | |
|---------|-------------|-------|-------|-------|
| Regular | Recuento | 0 | 3 | 3 |
| | % del total | 0% | 13,6% | 13,6% |
| Bueno | Recuento | 2 | 15 | 17 |
| | % del total | 9,1% | 68,2% | 77,3% |
| Total | Recuento | 3 | 19 | 22 |
| | % del total | 13,6% | 86,4% | 100% |

Nota. Resultados de encuestas a trabajadores de la municipalidad Pacobamba

La tabla 6, muestra datos porcentuales entre planeación y atención de calidad de servicio 68,2% nivel bueno, la dimensión de la planeación es mala 4,5%.

Resultado del objetivo específico 2

Tabla 7

Distribución de frecuencias organización y calidad de atención de servicio

| | | | Calidad de atención de servicio | | |
|--------------|-------------|-------------|---------------------------------|-------|-------|
| | | | Regular | Bueno | Total |
| Organización | Malo | Recuento | 0 | 1 | 1 |
| | | % del total | 0% | 4,5% | 4,5% |
| | Regular | Recuento | 2 | 9 | 11 |
| | | % del total | 9,1% | 40,9% | 50% |
| | Bueno | Recuento | 1 | 9 | 10 |
| | | % del total | 4,5% | 40,9% | 45,5% |
| Total | Recuento | 3 | 19 | 22 | |
| | % del total | 13,6% | 86,4% | 100% | |

Nota. Resultados de encuestas a trabajadores de la municipalidad Pacobamba

La tabla 7, muestra datos porcentuales entre organización y calidad de atención 40,9% considera nivel bueno, y 9,1% nivel regular.

Resultado del objetivo específico 3

Tabla 8

Distribución de frecuencia de dirección y calidad de atención de servicio

| | | | Calidad de atención de servicio | | |
|-----------|-------------|-------------|---------------------------------|-------|-------|
| | | | Regular | Bueno | Total |
| Dirección | Malo | Recuento | 1 | 1 | 2 |
| | | % del total | 4,5% | 4,5% | 9,1% |
| | Regular | Recuento | 2 | 6 | 8 |
| | | % del total | 9,1% | 27,3% | 36,4% |
| | Bueno | Recuento | 0 | 12 | 12 |
| | | % del total | 0% | 54,5% | 54,5% |
| Total | Recuento | | 3 | 19 | 22 |
| | % del total | | 13,6% | 86,4% | 100% |

Nota. Resultados de encuestas a trabajadores de la municipalidad Pacobamba

La tabla 8, muestra datos porcentuales entre dirección y calidad de atención 54,5% nivel bueno y nivel regular 9,1%. Considera la dimensión de dirección un nivel malo 4,5%.

Resultado del objetivo específico 4

Tabla 9

Distribución de frecuencia de control y calidad de atención de servicio

| | | | Calidad de atención de servicio | | |
|---------|-------------|-------------|---------------------------------|-------|-------|
| | | | Regular | Bueno | Total |
| Control | Malo | Recuento | 0 | 3 | 3 |
| | | % del total | 0 % | 13,6% | 13,6% |
| | Regular | Recuento | 2 | 9 | 11 |
| | | % del total | 9,1 % | 40,9% | 50% |
| | Bueno | Recuento | 1 | 7 | 8 |
| | | % del total | 4,5% | 31,8% | 36,4% |
| Total | Recuento | | 3 | 19 | 22 |
| | % del total | | 13,6% | 86,4% | 100% |

Nota. Resultados de encuestas a trabajadores de la municipalidad Pacobamba

La tabla 9, presenta datos porcentuales entre control y calidad de atención de servicio donde el 31,8% es nivel bueno y nivel regular 9,1%.

4.2. Análisis inferencial

Para el análisis inferencial se realizó con la prueba no paramétrica, la hipótesis general y específicas se analizaron con la prueba de rho Spearman.

Hipótesis general

Tabla 10

Correlación de variables gestión administrativa y calidad de atención de servicio

| | | Calidad de atención de servicio | |
|----------|----------------|---------------------------------|------|
| Rho de | Gestión | Coeficiente de correlación | ,351 |
| Spearman | administrativa | Sig.(bilateral) | ,109 |
| | | N | 22 |

La tabla 10 muestra la correlación Rho Spearman un valor ,351 indica que existe una relación, además $p = ,109 > 0.05$, se acepta hipótesis general. Afirma la gestión administrativa presenta, relación positiva y perfecta en la atención de la municipalidad.

Prueba de hipótesis específica 1

Tabla 11

Correlación entre la dimensión planeación y calidad de atención de servicio

| | | Calidad de atención de servicio | |
|----------|------------|---------------------------------|------|
| Rho de | Planeación | Coeficiente de correlación | ,143 |
| Spearman | | Sig. (bilateral) | ,527 |
| | | N | 22 |

La tabla 11 muestra la correlación Rho Spearman un valor ,143 muestra existe relación positiva grande perfecta, además $p = ,527 > 0.05$, acepta hipótesis específica 1. Afirma la planeación presenta relación positiva grande, perfecta en la atención de la municipalidad.

Prueba de hipótesis específica 2

Tabla 12

Correlación entre dimensión de organización y calidad de atención de servicio

| | | | Calidad de atención de servicio |
|----------|--------------|-----------------------------|---------------------------------|
| Rho de | Organización | Coefficiente de correlación | ,071 |
| Spearman | | Sig. (bilateral) | ,754 |
| | | N | 22 |

La tabla 12 muestra la correlación Rho Spearman valor ,071 muestra relación positiva, además $p = ,754 > 0.05$, comprueba que acepta la hipótesis específica 2. En consecuencia. Afirma la organización una relación positiva alta en atención de la municipalidad.

Prueba de hipótesis específica 3

Tabla 13

Correlación entre la dimensión dirección y calidad de atención de servicio

| | | | Calidad de atención de servicio |
|----------|-----------|-----------------------------|---------------------------------|
| Rho de | Dirección | Coefficiente de correlación | ,470 |
| Spearman | | Sig.(bilateral) | ,027 |
| | | N | 22 |

La tabla 13 muestra la correlación Rho Spearman un valor ,470 muestra relación positiva grande y perfecta, además $p = ,027 > 0.05$, nos acepta la hipótesis específica 3. En consecuencia, afirma la dirección presenta relación positiva grande y perfecta en la atención de la Municipalidad.

Prueba de hipótesis específica 4

Tabla 14

Correlación entre la dimensión control y calidad de atención de servicio

| | | Capacidad de atención de servicio | |
|----------|---------|-----------------------------------|-------|
| Rho de | Control | Coeficiente de correlación | -,046 |
| Spearman | | Sig. (bilateral) | ,839 |
| | | N | 22 |

La tabla 14 muestra la correlación Rho Spearman un valor -,046 muestra que existe una relación negativa moderada, además $p = ,839 > 0.05$, comprueba que existe una relación negativa la hipótesis específica 4. En consecuencia, se afirma que el control presenta una relación negativa moderada calidad de atención de servicios en la municipalidad.

V.DISCUSIÓN

El trabajo de investigación realizó la discusión correspondiente con resultados obtenidos. Se han realizado muchas investigaciones con respecto al tema mencionado, como en los del extranjero, donde se conoce que ambas variables de investigación son indicadores esenciales en las municipalidades.

La hipótesis general: La gestión administrativa se relaciona con la calidad de atención de servicio, con un nivel de correlación positiva grande y perfecta considera ($Rho = 0,351$ y $p_valor 0,109$) al respecto, Cevallos (2016) señalo hay un nivel deficiente 46% falta de conocimiento del manual de funciones, 83% atención de calidad, 76% solución de quejas, eficiencia en servicios del personal de cajas, créditos y 88% cumplen con los cobros, gestión de recuperación deficiente. Según Aranda (2018) Revelan el estudio del cuestionario, tienen relación directa de cumplimiento, el mandato influye en cobranza del arbitrio predial del período 2017, 57% opinaron que no pagaron sus impuestos por ausencia de cultura tributaria, 64% cree que las acciones realizadas por la gerencia son correctas.

La hipótesis específica 1: La planeación se relaciona con la calidad de servicio con un nivel de correlación positiva grande y perfecta considera ($Rho = 0,143$ y $p_valor 0,527$), similar Bao, C (2020) muestran la gestión, 69.4% es tolerable, 23.1% ineficaz 7.5% eficaz, concerniente a calidad de servicio 67.4% consideraban buena, 26.5% regular y 6.1% muy buena, finaliza que la gestión se relaciona con la atención del servicio percibida por Escuela de Posgrado. También Peña, M (2018), refiere que existe relación significativa y positiva entre la gestión y calidad del servicio del usuario, además Arévalo, P (2017), evidencia que hay una relación alta entre la gestión administrativa y la atención, concluyendo que existe una relación significativa.

La hipótesis específica 2: La organización se relaciona con la calidad de servicio con un nivel de correlación positiva alta considera ($Rho = 0,071$ y $p_valor 0,754$), según Suarez G., (2019). Muestra la calidad, justicia, validez y calidez, valoración de perspectiva y expectativa del usuario que brindan progreso de atención de los servicios, falta mejorar infraestructura de ipress y empatía del personal hacia a los usuarios. También Yépez et.al (2018) identificó las dificultades de acceso administrativos, limitantes de la calidad, inconvenientes en la oportunidad en la

atención, y mejorar la calidad de los servicios, con integralidad, continuación, eficacia, eficiencia e imparcialidad en los servicios, según Calero, J (2017) Resultado 69 % respondió que las instalaciones del municipio provincial de Huaral están bien 24 implementadas y 31 % manifiestan que no , se finalizan que debe efectuar otras investigaciones sobre las diversas conveniencias..

La hipótesis específica 3: La dirección se relaciona con la calidad de servicio con un nivel de correlación positiva grande considera ($Rho = 0,470$ y $p_valor 0,027$) según Peña, M (2018), refiere que existe relación significativa y positiva entre la gestión y calidad del servicio del usuario, además Arévalo, P (2017), manifiesta que hay relación entre la gestión administrativa y calidad, evidencia correlación alta, concluyendo existe una relación significativa.

La hipótesis específica 4: No existe correlación entre el control y calidad de atención al usuario resultado ($Rho = -,046$, hay relación negativa moderada entre las variables, además el $p_valor = 0.839$, afirma la hipótesis específica 4, el control se relaciona de manera negativa con calidad de atención, pero manifiesta lo contrario Durán, F (2020) comprueba la hipótesis mediante coeficiente Rho de Spearman y muestra una correlación nula entre las variables concluye que no existe relación significativa.

VI. Conclusiones

Primera: Con un nivel de significancia ($p=0,109$) y un nivel de correlación, de Rho spearman positiva grade y perfecta (0,351), existe relación entre la gestión administrativa y calidad de atención de servicio al usuario de la municipalidad de Pacobamba 2021.

Segunda: Con un nivel de significancia ($p=,0,527$) y un nivel de correlación, de Rho spearman positiva grade y perfecta (0,143), existe relación entre la planeación y calidad de atención de servicio al usuario de la municipalidad de Pacobamba 2021.

Tercera: Con un nivel de significancia ($p=0,754$) y un nivel de correlación, de Rho spearman positiva alta (0,071), existe relación entre la organización y calidad de atención de servicio al usuario de la municipalidad de Pacobamba 2021.

Cuarta: Con un nivel de significancia ($p=0,027$) y un nivel de correlación, de Rho spearman positiva grande (0,470), existe relación entre la dirección y calidad de atención de servicio al usuario de la municipalidad de Pacobamba 2021.

Quinta: Con un nivel de significancia ($p=0,839$) y un nivel de correlación, de Rho spearman negativa moderada (-0,046), no existe relación entre el control y calidad de atención de servicio al usuario de la municipalidad de Pacobamba 2021.

VII. Recomendaciones

1. Se propone a la gerencia municipal de Pacobamba, optar políticas concretas sobre la gestión administrativa, concernientes al proceso de planeamiento, organización, dirección y control de la institución, para alcanzar metas anuales, con el fin de mejorar la calidad de atención usuario.
2. Se recomienda a la gerencia de la municipalidad enfatizar en el requerimiento del puesto dentro de la institución, para tener variedad de destrezas, talentos, profesionales capacitados, que requiere realizar las tareas. Con objetivo constante de mejorar, calidad de atención del usuario.
3. Se recomienda la gerencia, enfatizar en motivar a los trabajadores, mediante reconocimiento con bonos, becas, vales, capacitaciones, asensos, brindar ambiente de trabajo agradable, influir buen desempeño a los trabajadores y favorecer la mejora de la atención con calidad.
4. Se recomienda coordinar con órganos descentralizados con el municipio, dirigentes de las diferentes localidades de la jurisdicción de cuna más, vaso de leche mediante ellos se pueda tener un conocimiento más preciso y a fondo sobre las necesidades de los usuarios así llegar a acuerdos en beneficio de ambas partes.

REFERENCIAS

- Amaro,M. (2010). Gestión administrativa en medicina familiar.La Habana. Universidad Habana.
- Aragón,A. (2019). La aplicación de los componentes del control interno en la gestión administrativa de la municipalidad distrital de Macari. repositorio.unap.edu. http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/10769/Aragon_Hancco_Anali_Sindy.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Aranda,E. (2018). La gestión administrativa y su influencia en la recaudación del impuesto predial en la municipalidad Distrital de Independencia. Huaraz: Repositorio.uladech. <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/3442>
- Arévalo,P. (2017). Gestión administrativa y calidad de procesos del área de infraestructura de la Municipalidad Distrital de Morales. Perú.
- Bao,C. (2020). Gestión administrativa y calidad deservicio percibida por usuarios de una escuela de posgrado,Huánuco. Perú: Gaceta científica.
- Bernal,C. (2015). Desarrollo historico de la calidad en salud. Medellín.
- Berry, Z. y. (2013). El empleo del modelo de calidad de Parasuraman, Zeithaml y Berry en los servicios de salud. Sao Paulo: Publication in this collection.
- Berry,L.Benneth,D y Brown;C. (1989). Calidad de servicio:una ventaja estrategica para instituciones financieras. España: Díaz de Santos.
- Caldas,M. Carrión,R y Heras,A. (2017). Empresa e iniciativa emprendedora novedad . Madrid: Editex.
- Calero,J. (2017). Gestión administrativa y calidad de los servicios en la Municipalidad Provincial Haral. Huaral.
- Camisón,C Cruz,S.Gonzales,T. (2006). Gestión de la calidad:conceptos, enfoques, modelos y sistemas. España: Person,S.A. <https://porquenotecallas19.files.wordpress.com/2015/08/gestion-de-lacalidad.pdf>
- Capurro,M. (2021). Calidad de atención . españa: Universidad Nacional de Córdoba. http://www.enfermeria.fcm.unc.edu.ar/biblioteca/tesis/monserrat_capurro.pdf

Carrasco,J & Medina,S. (2019). El sistema de informatico de la reforma GES una etnografia de dispositivos de gobiernos sanitario. Chile: Revista de Saúde Colectiva.

<https://www.scielo.org/article/physis/2018.v28n4/e280424/>

Casacaus,J. (2020). Problemas de la gestión educativa en America Latina. Unesco .

Castañeda,Y. (2015). La gestión administrativa y su relación con el nivel de satisfacción de los estudiantes en la Escuela de Posgrado. Lima: Universidad Pedro ruíz Gallo.

<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/3957/TESIS-FINAL.pdf?sequence=1>

Cevallos. (2016). GESTIÓN ADMINISTRATIVA – OPERATIVA Y SU INCIDENCIA. Ecuador: Quevedo: UTEQ.

De león,D. (2019). Administración de pequeñas empresas.

http://190.57.147.202:90/jspui/bitstream/123456789/750/1/Administracion_de_pequenas_empresas.pdf

Dextre. (2012). Administración de negocios. Lima: Contabilidad y Negocios.

De la Garza,D, Barredo,D (2020) Tendencias en la administración pública moderna: la nueva gestión pública en México

<https://www.redalyc.org/journal/290/29055767003/html/>

Durán,F. (2020). Gestión administrativa y calidad del servicio en el Organismo de control institucional de Chancay. Lima.

Espinoza, J. (2016). Gestión administrativa y su incidencia en la captación de clientes de la agencia Cnt del Cantón el Empalme, Guayas. Periodo 2014 – 2015. Plan Estratégico. Guayas - Ecuador: Quevedo UTEQ.

Fariño, J.-C.-V.-V. (2018). Satisfacción de los usuarios y calidad de atención que brinda en las unidades operativas . Revisatas espacios.

<http://ww.revistaespacios.com/a18v39n32/a18v39n32p22.pdf>

Fayol,H. (1916). Administración industrielle et generale(Administración industrial y general).

Henefeld,T-Balabbadona,D. (2017). Comprender y medir la calidad de atención . Organización mundial de la salud,boletín.

<http://www.who.int/bulletin/volumes/95/5/16-179309-ab/es/>

- Hernández et al. (2014). Metodología de la investigación. Mc Graw-Hill.
<https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Hernandez, H. Cardena, D. Del rio, J. (2017). Direccionamiento estrategico; Proyección de innovación tecnológica y gestión administrativa en las pequeñas empresas.
- Hurtado, D. (2008). Principios de administración. Medellín: Tecnológico Metropolitano.
- Leonard, W. (2001). Evaluación de métodos y eficiencia administrativa. México: Diana.
- Nidhi, N & Kmari, K. (2016). Service Quality of Public Sector Organization in India ResearchGate. India.
- Parasuraman, A Zeithaml, VA y Berry, L. (1988). Serqual una escala de varios elementos para medir las percepciones de los consumidores sobre la calidad de servicio.
- Peña, M. (2018). Gestión administrativa y calidad de servicio del usuario en la municipalidad de San Marcos,. Ancash.
- Pozner, P. (1997). Guía reflexiva para la formulación y puesta en marcha de proyectos educativos. Montevideo.
http://www.histedbr.fe.unicamp.br/revista/edicoes/41/art02_41.pdf
- Ramirez, M. (2017). Proceso de administración de manera orgánica.
- Rubio, R. (2016). La gestión de calidad, relacionado con el servicio de atención al cliente en la consulta externa de la clínica Robles S.A.C. Chimbote: Universidad católica.
- Suárez, S.-S.-A.-G. (2019). Percepción sobre la calidad de atención en el centro de salud CAI III. Scielo.
- Tacillo Yauli, E. (2016). Metodología de la investigación científica.
http://repositorio.bausate.edu.pe/bitstream/handle/bausate/36/Tacillo_Metodolog%C3%ADa_de_la_Investigaci%C3%B3n.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Utrilla, N. (2009). Percepción que tiene el usuario externo acerca de la calidad de atención de enfermería en el servicio de la unidad de cuidados intermedios en el 54 . Lima: Hospital Nacional Alcides Carrión.
http://ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/bitstream/123456789/4830/3/Utrilla_Soto_Nancy_2009.pdf
- Vargas, A-Aldana, L. (2014). Calidad de servicio conceptos y herramientas. Universidad de la Sabana.

Yépez, M-Ricaurte,M-Jurado,D. (2018). Calidad percibida de la atención en una red pública. Scielo.

Zamora,M.Ponce,Y.Chávez,M,Cedeno,M. (2018). El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público. Dominio de las ciencias.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6656251>

Zeithalm, &. B. (2013). El empleo del modelo de calidad de Parasuraman, Zeithaml y Berry en los servicios de salud. Sao Paulo: Publication in this collection.

ANEXOS

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

| Título: Gestión administrativa y calidad de atención de servicio al usuario en la municipalidad distrital de Pacobamba, Andahuaylas, Apurímac 2021 Autor: Eber Rodríguez Vásquez | | | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| PROBLEMA | OBJETIVO | HIPOTESIS | VARIABLES |
| <p>Problema General</p> <ul style="list-style-type: none"> ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad de atención de servicio al usuario en la municipalidad distrital de Pacobamba, Andahuaylas, Apurímac 2021? <p>Problemas específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> ¿Cuál es la relación que existe entre la planeación y la calidad de atención de servicio al usuario en la municipalidad distrital de Pacobamba, Andahuaylas, Apurímac 2021? ¿Cuál es la relación que existe entre la organización y la calidad de atención de servicio al usuario en la municipalidad distrital de Pacobamba, Andahuaylas, Apurímac 2021? ¿Cuál es la relación que existe entre la dirección y la calidad de atención de servicio al usuario en la municipalidad distrital de Pacobamba, Andahuaylas, Apurímac 2021? ¿Cuál es la relación que existe entre el control y la calidad de atención de servicio a la | <p>Objetivo General</p> <ul style="list-style-type: none"> Conocer la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad de atención de servicio al usuario en la municipalidad distrital de Pacobamba, Andahuaylas, Apurímac 2021 <p>Objetivos específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> Conocer la relación que existe entre la planeación y la calidad de atención de servicio al usuario en la municipalidad distrital de Pacobamba, Andahuaylas, Apurímac 2021. Conocer la relación que existe entre la organización y la calidad de atención de servicio al usuario en la municipalidad distrital de Pacobamba, Andahuaylas, Apurímac 2021 Conocer la relación que existe entre la dirección y la calidad de atención de servicio al usuario en la municipalidad distrital de Pacobamba, Andahuaylas, Apurímac 2021 | <p>Hipótesis General</p> <ul style="list-style-type: none"> Existe una relación significativa entre la gestión administrativa y calidad de atención de servicio al usuario en la municipalidad distrital de Pacobamba, Andahuaylas, Apurímac 2021 <p>Hipótesis específicas</p> <ul style="list-style-type: none"> Existe una relación significativa entre la planeación y la calidad de atención de servicio al usuario en la municipalidad distrital de Pacobamba, Andahuaylas, Apurímac 2021 Existe una relación significativa entre la organización y la calidad de atención de servicio al usuario en la municipalidad distrital de Pacobamba Andahuaylas, Apurímac 2021 Existe una relación significativa entre la dirección y la calidad de atención de servicio al usuario en la municipalidad distrital de Pacobamba, | <p>Variable Independiente: Gestión administrativa</p> <p>Definición conceptual</p> <p>Respecto a la definición conceptual según Fayol (1916) refiere la gestión administrativa que es la falta de enseñanza administrativa por la ausencia de una disciplina, una administrativa consagrada esto surgió de una discusión pública, piensa que los deberes de un dirigente radican en planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar así precisa la administración como todo y un conjunto de procesos con su ideología encargaba priorizar la información verbal sobre lo formal por escrito.</p> <p>Definición operacional</p> <p>Respecto a la definición operacional la variable de gestión administrativa es de naturaleza cualitativa se caracteriza por sus 5 dimensiones: planeación, organización, dirección y control sus indicadores para su medición se utilizará la escala de Likert: (5) Totalmente de acuerdo, (4) De acuerdo, (3) Ni acuerdo, Ni desacuerdo, (2) En desacuerdo, (1) Totalmente en desacuerdo.</p> |

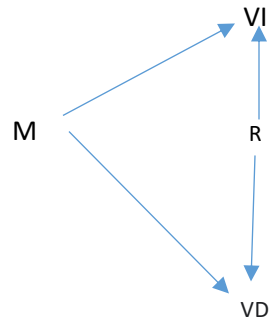
| | | | | | | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|
| <p>municipalidad distrital de Pacobamba, Andahuaylas, Apurímac 2021?</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Conocer la relación que existe entre el control y la calidad de atención de servicio al usuario en la municipalidad distrital de Pacobamba, Andahuaylas, Apurímac 2021. | <p>Andahuaylas, Apurímac 2021</p> <ul style="list-style-type: none"> • Existe una relación significativa entre el control y la calidad de atención de servicio al usuario en la municipalidad distrital de Pacobamba, Andahuaylas, Apurímac 2021 | | | | |
| <p>Justificación</p> <p>Respecto a la justificación del proyecto de investigación, el interés de informar de cómo se expresan las variables de gestión administrativa y calidad de atención es porque hay una incomodidad de los usuarios en la atención de servicios a los usuarios externos, el presente trabajo tiene la finalidad de mejorar las dificultades y se brindará buscar una solución en la atención al usuario externo con el compromiso y responsabilidad del personal que labora en la institución con eficiencia y brindar una satisfacción a la población en los trámites administrativos de la municipalidad de Pacobamba.</p> | | | <p>Dimensiones</p> | <p>Indicadores</p> | <p>Nivel o rango</p> | <p>Instrumento</p> |
| | | | <p>Planeación</p> | <p>Visión y Misión. Definición de objetivos. Documentos de gestión: PDI, MOF, TUPA Recursos disponibles</p> | <p>(5) Totalmente de acuerdo (4) De acuerdo (3) Ni acuerdo, Ni desacuerdo (2) En desacuerdo, (1) Totalmente en desacuerdo</p> | <p>Cuestionario</p> |
| | | | <p>Organización</p> | <p>Estructura orgánica y autoridad. Área de mando Procesos, efectividad, certidumbre y seriedad</p> | | |
| | | | <p>Dirección</p> | <p>Poder Liderazgo Mando</p> | | |
| | | | <p>Control</p> | <p>Estándares de calidad Corregir errores, agregar estrategias Agregar nuevas metodologías y conocimientos</p> | | |
| <p>Variable dependiente: Calidad de atención</p> <p>Definición Conceptual</p> <p>la definición conceptual según Parasuraman, Zeithalm, & Berry (1988) percibe la calidad de atención mediante conocidos aspectos esenciales para manifestar las conductas que se desea obtener del usuario y la oportunidad de estudiar los conocimientos calidad de servicio y su evaluación, creando un aspecto clave del éxito mediante el modelo de Servqual modificado se identificará las principales causas de las percepciones y expectativas de los usuarios que acuden a un servicio de salud.</p> <p>Definición operacional</p> <p>Respecto a la definición operacional la variable de la calidad de atención es de naturaleza cualitativa mediante el modelo de Servqual se caracteriza por sus 5 dimensiones: calidad de respuesta, seguridad, empatía, fiabilidad y tangibilidad y sus indicadores para su medición se utilizará la escala de Likert: (5) Siempre, (4) Casi siempre, (3) A veces, (2) Casi nunca, (1) Nunca.</p> | | | | | | |

| | | | Dimensiones | Indicadores | Nivel o rango | Instrumento | | |
|---------------------------------------|----------------------------|--------------------------------|------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|--|--|
| | | | Tangibilidad | Elementos de preferencia de los clientes | (5) Totalmente de acuerdo (4) De acuerdo (3) Ni acuerdo, Ni desacuerdo (2) En desacuerdo, (1) Totalmente en desacuerdo | Cuestionario | | |
| | | | Fiabilidad | Capacidad para ejecutar el servicio. Tiempo de espera | | | | |
| | | | Capacidad de respuesta | Capacidad para brindar alternativas de solución. Satisfacción de necesidades del cliente Capacidad para brindar respuesta al cliente. | | | | |
| | | | Seguridad | Comodidad Confianza en el servicio | | | | |
| | | | Empatía | Atención individualizada Flexibilidad de horario | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN | POBLACIÓN Y MUESTRA | TÉCNICAS E INSTRUMENTOS | | | | | | |

TIPO: Es aplicada se concentra en solucionar las incógnitas que se presentan bajo situaciones controladas.

ENFOQUE: cuantitativa no experimental, todo se basará en los fenómenos observados en la integridad del estado donde se maneje o la intervención de algunas variables por parte de la persona que investiga

DISEÑO: El diseño es descriptivo correlacional, porque estudiará a detalles cada variable de estudio y su correlación entre las variables de estudio y podrá medir el nivel de relación que existe entre ellas (Tacillo Yauli, 2016).



Donde:

M = Muestra

VI= Gestión administrativa

VD= Calidad de atención

R = Correlación entre las variables

POBLACIÓN: Está conformado por 22 trabajadores de la municipalidad de Pacobamba, se tomará el método de muestreo no probabilístico por conveniencia (Hernández, Fernández y Baptista,2014) que consiste en recabar información de los trabajadores. El método de muestreo es a todos los que trabajan en el municipio.

TIPO DE MUESTREO: El muestreo no probabilístico, aleatorio simple se empleará, donde el total que participarán es de 22 trabajadores de la municipalidad

MUESTRA: El total para evaluar es 22 trabajadores.

Variable Independiente:

Gestión administrativa

Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario

Autor: Eber Rodríguez Vásquez

Año: 2021

Ámbito de Aplicación: Municipalidad de Pacobamba

Forma de Administración: individual.

Variable Dependiente: Calidad de atención

Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario

Autor: Eber Rodríguez Vásquez

Año: 2021

Ámbito de Aplicación: Municipalidad de Pacobamba

Forma de Administración: individual.

ANEXO 2: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

| Variable | Definición Conceptual | Definición Operacional | Dimensiones | Indicadores | Escala de medición |
|------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Gestión Administrativa | Fayol (1916) refiere la gestión administrativa que es la falta de enseñanza administrativa por la ausencia de una disciplina, una administrativa consagrada esto surgió de una discusión pública, piensa que los deberes de un dirigente radican en planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar así precisa la administración como todo y un conjunto de procesos con su | Los estudios consideraran de la siguiente variable de naturaleza cualitativa se caracteriza en las siguientes dimensiones del desarrollo: planeación, organización, dirección y control, con sus respectivos indicadores para su medición. | Planeación Organización Dirección Control | Visión y Misión. Definición de objetivos. Documentos de gestión: PDI, MOF, TUPA. Recursos disponibles. Estructura orgánica y autoridad. Área de mando Procesos, efectividad, certidumbre y seriedad. Poder Liderazgo Mando Estándares de calidad Corregir errores, agregar estrategias. | Escala de Likert: (5) Totalmente de acuerdo (4) De acuerdo (3) Ni acuerdo, Ni desacuerdo (2) En desacuerdo, (1) Totalmente en desacuerdo. |

| | | | | | |
|--|----------------------------------------------------------------------------------|--|--|---------------------------------------------|--|
| | ideología encargaba priorizar la información verbal sobre lo formal por escrito. | | | Agregar nuevas metodologías y conocimientos | |
|--|----------------------------------------------------------------------------------|--|--|---------------------------------------------|--|

| Variable | Definición Conceptual | Definición Operacional | Dimensiones | Indicadores | Escala de medición |
|---------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Calidad de atención | Parasuraman, Zeithalm, & Berry (1988) refiere que percibe la calidad de atención mediante conocidos aspectos esenciales para manifestar las conductas que se desea obtener del usuario y la oportunidad de estudiar los conocimientos de | La variable de La calidad de atención de naturaleza cualitativa se caracteriza por las dimensiones calidad de respuesta, seguridad, empatía, fiabilidad y tangibilidad y sus indicadores para su medición. | Tangibilidad Fiabilidad Capacidad de respuesta Seguridad | Elementos de preferencia de los clientes. Capacidad para ejecutar el servicio. Tiempo de espera. Capacidad para brindar alternativas de solución. Satisfacción de necesidades del cliente. Capacidad para brindar respuesta al cliente. Comodidad | Escala de Likert. (5) Totalmente de acuerdo (4) De acuerdo, (3) Ni acuerdo, Ni desacuerdo (2) En desacuerdo, (1) Totalmente en desacuerdo. |

| | | | | | |
|--|--------------------------------------|--|---------|---------------------------------------------------------------------------------|--|
| | calidad creando una clave del éxito. | | Empatía | Confianza en el servicio Atención individualizada Flexibilidad de horario | |
|--|--------------------------------------|--|---------|---------------------------------------------------------------------------------|--|

Anexo 3: Cuestionario

Estimado(a) usuario, estamos realizando el trabajo de investigación que lleva como título Gestión administrativa y calidad de atención de servicio al usuario en la municipalidad distrital de Pacobamba, Andahuaylas, Apurímac 2021, para lo que requerimos su valiosa participación respondiendo el siguiente cuestionario por lo que solicito su colaboración y la información será confidencial responder con sinceridad, veracidad y con total libertad marque con (X) la respuesta que usted considere más apropiada.

Datos Generales

Edad: _____ Sexo :(1) Femenino (2) Masculino

Profesión: _____ Condición: (1) Nombrado (2) Contratado

Escala de valoración

| | | | | |
|-----------------------|-------------|-------------------------------|---------------|-----------------------------|
| Totalmente de acuerdo | De acuerdo, | Ni acuerdo, N i desacuerdo | En desacuerdo | Totalmente en desacuerdo |
| 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |

Gestión administrativa

| N° | DIMENSIÓN PLANEACIÓN | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------|----------|----------|----------|
| 1 | Usted conoce la visión y misión de la municipalidad distrital de Pacobamba | | | | | |
| 2 | Usted conoce los objetivos de la municipalidad. | | | | | |
| 3 | En la municipalidad aplican los documentos de gestión administrativa como PDI, MOF, TUPA. | | | | | |
| 4 | La municipalidad cuenta con los recursos (humanos, económicos y financieros) para el cumplimiento de los objetivos. | | | | | |
| | DIMENSIÓN ORGANIZACIÓN | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 5 | La municipalidad cuenta con una estructura orgánica actualizada y bien definida de principio de autoridad | | | | | |
| 6 | La Municipalidad tiene definida y visualmente actualizadas las áreas de mando. | | | | | |
| 7 | La municipalidad tiene el TUPA actualizado para brindar un servicio efectivo y serio al usuario. | | | | | |
| | DIMENSIÓN DIRECCIÓN | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |

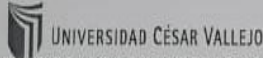
| | | | | | | |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------|----------|----------|----------|
| 8 | En la municipalidad qué tipo de poder se ejerce, Poder coercitivo, poder de recompense, poder legítimo, poder de experto y poder referente | | | | | |
| 9 | En la municipalidad qué tipo de liderazgo práctica natural, participativo, autocrático, burocrático, carismático, transformacional. | | | | | |
| | DIMENSIÓN CONTROL | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 10 | Qué tipo de estándares de control utiliza en la municipalidad estándar de cantidad, estándar de costo y estándar de tiempo. | | | | | |
| 11 | Después de la evaluación se corrigen los errores y se plantean estrategias de calidad. | | | | | |
| 12 | Después de la evaluación se aumentan metodologías y conocimientos. | | | | | |

Calidad de atención en servicios

| N° | DIMENSIÓN TANGIBILIDAD | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------|----------|----------|----------|
| 1 | Los muebles y equipos de informática tienen apariencia moderna. | | | | | |
| 2 | Las instalaciones físicas de la municipalidad se observan atractivas. | | | | | |
| 3 | Los trabajadores administrativos que atienden en las oficinas de la municipalidad tienen apariencia pulcra. | | | | | |
| 4 | Los materiales que usan en las oficinas de la municipalidad (folletos, dípticos, revistas, estados de cuenta, etc.) son visualmente atractivos | | | | | |
| | DMENSIÓN FIABILIDAD | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 5 | Usted cumple con el tiempo previsto para la atención a los usuarios | | | | | |
| 6 | La municipalidad solucionara sinceramente los problemas de los usuarios. | | | | | |
| 7 | El servicio de atención es correcto para el usuario desde su primera vez. | | | | | |
| 8 | En la municipalidad los servicios que brindan, son atendidos en el tiempo prometido | | | | | |
| | CAPACIDAD DE RESPUESTA | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 9 | Usted comete algún error durante la prestación del servicio al usuario. | | | | | |
| 10 | Usted es comunicativo en la atención con el usuario. | | | | | |
| 11 | En la municipalidad brinda un servicio con rapidez y prontitud | | | | | |

| | | | | | | |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------|----------|----------|----------|
| 12 | Los trabajadores de la municipalidad siempre están dispuestos en ayudar y solucionar los problemas de los usuarios. | | | | | |
| 13 | Los trabajadores responden a sus requerimientos de servicio de información. | | | | | |
| | DIMENSIÓN SEGURIDAD | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 14 | El comportamiento de los trabajadores transmite confianza a los usuarios. | | | | | |
| 15 | Los usuarios sienten seguridad al realizar sus consultas. | | | | | |
| 16 | Ustedes muestran amabilidad hacia los usuarios. | | | | | |
| 17 | Usted le brinda conocimientos suficientes al usuario cuando le formula una pregunta. | | | | | |
| | DIMENSIÓN EMPATÍA | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 18 | Usted nunca está demasiado ocupado para responder a las preguntas de los usuarios. | | | | | |
| 19 | Los horarios de trabajo de la municipalidad están conforme a las necesidades de los usuarios. | | | | | |
| 20 | Usted le ofrece una atención personalizada al usuario | | | | | |
| 21 | Usted se preocupa por mejorar los intereses de los usuarios. | | | | | |
| 22 | Usted comprende las necesidades definidas que tiene los usuarios. | | | | | |

ANEXO 04: JUEZ VALIDADOR – I



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLECalidad de atención

| Nº | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|-------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| DIMENSIÓN 1 TANGIBILIDAD | | | | | | | | |
| 1 | Los muebles y equipos de informática tienen apariencia moderna. | X | | X | | X | | |
| 2 | Las instalaciones físicas de la municipalidad se observan atractivas. | X | | X | | X | | |
| 3 | Los trabajadores administrativos que atienden en las oficinas de la municipalidad tienen apariencia pulcra. | X | | X | | X | | |
| 4 | Los materiales que usan en las oficinas de la municipalidad (folletos, dípticos, revistas, estados de cuenta, etc.) son visualmente atractivos. | X | | X | | X | | |
| DIMENSIÓN 2 FIABILIDAD | | | | | | | | |
| 5 | Usted cumple con el tiempo previsto para la atención a los usuarios. | X | | X | | X | | |
| 6 | La municipalidad solucionara sinceramente los problemas de los usuarios. | X | | X | | X | | |
| 7 | El servicio de atención es correcto para el usuario desde su primera vez. | X | | X | | X | | |
| 8 | En la municipalidad los servicios que brindan, son atendidos en el tiempo establecido. | X | | X | | X | | |
| DIMENSIÓN 3 CAPACIDAD DE RESPUESTA | | | | | | | | |
| 9 | Usted comete algún error durante la prestación del servicio al usuario. | X | | X | | X | | |
| 10 | Usted es comunicativo en la atención con el usuario. | X | | X | | X | | |
| 11 | En la municipalidad brinda un servicio con rapidez y prontitud. | X | | X | | X | | |
| 12 | Los trabajadores de la municipalidad siempre están dispuestos en ayudar y solucionar los problemas de los usuarios. | X | | X | | X | | |
| 13 | Los trabajadores responden a sus requerimientos de servicio información. | X | | X | | X | | |
| DIMENSIÓN 4 SEGURIDAD | | | | | | | | |
| 14 | El comportamiento de los trabajadores transmite confianza a los usuarios. | X | | X | | X | | |
| 15 | Los usuarios sienten seguridad al realizar sus consultas. | X | | X | | X | | |
| 16 | Ustedes muestran amabilidad hacia los usuarios. | X | | X | | X | | |
| 17 | Usted le brinda conocimientos suficientes al usuario cuando le formula una pregunta. | X | | X | | X | | |
| DIMENSIÓN 5 EMPATÍA | | | | | | | | |
| 18 | Usted nunca está demasiado ocupado para responder a las preguntas de los usuarios. | X | | X | | X | | |
| 19 | Los horarios de trabajo de la municipalidad están conforme a las necesidades de los usuarios. | X | | X | | X | | |
| 20 | Usted le ofrece una atención personalizada al usuario. | X | | X | | X | | |
| 21 | Usted se preocupa por mejorar los intereses de los usuarios. | X | | X | | X | | |
| 22 | Usted comprende las necesidades definidas que tiene los usuarios. | X | | X | | X | | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

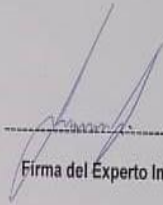
Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: FUENTES ALLOCAHUAMAN UJDAJINA DNI: 41292604

Especialidad del validado: GESTIÓN PÚBLICA

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto técnico formulado
 - ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
 - ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo
- Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

...26...de...10...del 2021



Firma del Experto Informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE Calidad de atención

| Nº | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|-------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | | SI | No | Si | No | Si | No | |
| DIMENSIÓN 1 TANGIBILIDAD | | | | | | | | |
| 1 | Los muebles y equipos de informática tienen apariencia moderna. | X | | X | | X | | |
| 2 | Las instalaciones físicas de la municipalidad se observan atractivas. | X | | X | | X | | |
| 3 | Los trabajadores administrativos que atienden en las oficinas de la municipalidad tienen apariencia pulcra. | X | | X | | X | | |
| 4 | Los materiales que usan en las oficinas de la municipalidad (folletos, dípticos, revistas, estados de cuenta, etc.) son visualmente atractivos. | X | | X | | X | | |
| DIMENSIÓN 2 FIABILIDAD | | | | | | | | |
| 5 | Usted cumple con el tiempo previsto para la atención a los usuarios. | X | | X | | X | | |
| 6 | La municipalidad solucionara sinceramente los problemas de los usuarios. | X | | X | | X | | |
| 7 | El servicio de atención es correcto para el usuario desde su primera vez. | X | | X | | X | | |
| 8 | En la municipalidad los servicios que brindan, son atendidos en el tiempo establecido. | X | | X | | X | | |
| DIMENSIÓN 3 CAPACIDAD DE RESPUESTA | | | | | | | | |
| 9 | Usted comete algún error durante la prestación del servicio al usuario. | X | | X | | X | | |
| 10 | Usted es comunicativo en la atención con el usuario. | X | | X | | X | | |
| 11 | En la municipalidad brinda un servicio con rapidez y prontitud. | X | | X | | X | | |
| 12 | Los trabajadores de la municipalidad siempre están dispuestos en ayudar y solucionar los problemas de los usuarios. | X | | X | | X | | |
| 13 | Los trabajadores responden a sus requerimientos de servicio información. | X | | X | | X | | |
| DIMENSIÓN 4 SEGURIDAD | | | | | | | | |
| 14 | El comportamiento de los trabajadores transmite confianza a los usuarios. | X | | X | | X | | |
| 15 | Los usuarios sienten seguridad al realizar sus consultas. | X | | X | | X | | |
| 16 | Ustedes muestran amabilidad hacia los usuarios. | X | | X | | X | | |
| 17 | Usted le brinda conocimientos suficientes al usuario cuando le formula una pregunta. | X | | X | | X | | |
| DIMENSIÓN 5 EMPATÍA | | | | | | | | |
| 18 | Usted nunca está demasiado ocupado para responder a las preguntas de los usuarios. | X | | X | | X | | |
| 19 | Los horarios de trabajo de la municipalidad están conforme a las necesidades de los usuarios. | X | | X | | X | | |
| 20 | Usted le ofrece una atención personalizada al usuario. | X | | X | | X | | |
| 21 | Usted se preocupa por mejorar los intereses de los usuarios. | X | | X | | X | | |
| 22 | Usted comprende las necesidades definidas que tiene los usuarios. | X | | X | | X | | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: FUENTES ALLCAHUAMAN VIDALINA DNI: 41292604

Especialidad del validado..... GESTIÓN PÚBLICA



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

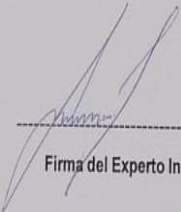
¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

06 de 10 del 2021



Firma del Experto Informante

JUEZ VALIDADOR - II



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: Gestión administrativa

| N° | DIMENSIONES / Items | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|-------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| DIMENSION PLANEACION | | | | | | | | |
| 1 | Usted conoce la visión y misión de la Municipalidad distrital de Pacobamba | X | | X | | X | | |
| 2 | Usted conoce los objetivos de la Municipalidad. | X | | X | | X | | |
| 3 | En la Municipalidad aplican los documentos de gestión administrativa como PDI, MOF, TUPA. | X | | X | | X | | |
| 4 | La municipalidad cuenta con los recursos (humanos, económicos y financieros) para el cumplimiento de los objetivos. | X | | X | | X | | |
| DIMENSION ORGANIZACIÓN | | | | | | | | |
| 5 | La Municipalidad cuenta con una estructura orgánica actualizada y bien definida de principio de autoridad. | X | | X | | X | | |
| 6 | La Municipalidad tiene definida y visualmente actualizadas las áreas de mando. | X | | X | | X | | |
| 7 | La Municipalidad tiene el TUPA actualizado para brindar un servicio efectivo y serio al usuario. | X | | X | | X | | |
| DIMENSION DIRECCION | | | | | | | | |
| 8 | En la municipalidad qué tipo de poder se ejerce, Poder coercitivo, poder de recompensa, poder legítimo, poder de experto y poder referente. | X | | X | | X | | |
| 9 | En la municipalidad qué tipo de liderazgo práctica natural, participativo, autocrático, burocrático, carismático, transformacional. | X | | X | | X | | |
| DIMENSION CONTROL | | | | | | | | |
| 10 | Qué tipo de estándares de control utiliza en la municipalidad estándar de cantidad, estándar de costo y estándar de tiempo. | X | | X | | X | | |
| 11 | Después de la evaluación se corrigen los errores y se plantean estrategias de calidad. | X | | X | | X | | |
| 12 | Después de la evaluación se aumentan metodologías y conocimientos. | X | | X | | X | | |

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Guizado Oscco Yaneth DNI: 31174266

Especialidad del validador: GESTIÓN PÚBLICA

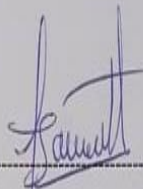
¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado

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

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

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

04 de 10 del 2021



Firma del Experto Informante



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: Gestión administrativa

| N° | DIMENSIONES / items | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|-------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| DIMENSION PLANEACIÓN | | | | | | | | |
| 1 | Usted conoce la visión y misión de la Municipalidad distrital de Pacobamba | X | | X | | X | | |
| 2 | Usted conoce los objetivos de la Municipalidad. | X | | X | | X | | |
| 3 | En la Municipalidad aplican los documentos de gestión administrativa como PDI, MCF, TUPA. | X | | X | | X | | |
| 4 | La municipalidad cuenta con los recursos (humanos, económicos y financieros) para el cumplimiento de los objetivos. | X | | X | | | | |
| DIMENSION ORGANIZACIÓN | | | | | | | | |
| 5 | La Municipalidad cuenta con una estructura orgánica actualizada y bien definida de principio de autoridad. | X | | X | | X | | |
| 6 | La Municipalidad tiene definida y visualmente actualizadas las áreas de mando. | X | | X | | X | | |
| 7 | La Municipalidad tiene el TUPA actualizado para brindar un servicio efectivo y serio al usuario. | X | | X | | X | | |
| DIMENSION DIRECCION | | | | | | | | |
| 8 | En la municipalidad qué tipo de poder se ejerce, Poder coercitivo, poder de recompensa, poder legítimo, poder de experto y poder referente. | X | | X | | X | | |
| 9 | En la municipalidad qué tipo de liderazgo práctica natural, participativo, autocrático, burocrático, carismático, transformacional. | X | | X | | X | | |
| DIMENSION CONTROL | | | | | | | | |
| 10 | Qué tipo de estándares de control utiliza en la municipalidad estándar de cantidad, estándar de costo y estándar de tiempo. | X | | X | | X | | |
| 11 | Después de la evaluación se corrigen los errores y se plantean estrategias de calidad. | X | | X | | X | | |
| 12 | Después de la evaluación se aumentan metodologías y conocimientos. | X | | X | | X | | |

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Guzardo Osca Yaneth DNI: 31174266

Especialidad del validador: Gestión Pública

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
 - ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
 - ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo
- Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

.....04 de 10 del 2021



Firma del Experto Informante

ANEXO 5: CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

Base de datos de la variable de Gestión administrativa

| N° | Dimensión Planeación | | | | Dimensión Organización | | | Dimensión Dirección | | Dimensión Control | | |
|-----|----------------------|----|----|----|------------------------|----|----|---------------------|----|-------------------|-----|-----|
| | P1 | P2 | P3 | P4 | P5 | P6 | P7 | P8 | P9 | P10 | P11 | P12 |
| E1 | 3 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 5 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 |
| E2 | 4 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 2 |
| E3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 5 |
| E4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 1 | 1 | 5 | 5 | 5 |
| E5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 1 |
| E6 | 4 | 5 | 3 | 5 | 4 | 2 | 5 | 5 | 5 | 2 | 3 | 2 |
| E7 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 1 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 2 |
| E8 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 1 | 3 | 3 | 1 | 5 | 3 | 5 |
| E9 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 2 | 5 | 4 | 2 | 1 | 3 | 3 |
| E10 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 2 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| E11 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| E12 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| E13 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| E14 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| E15 | 5 | 4 | 5 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| E16 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 5 | 3 |
| E17 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 |
| E18 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| E19 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 1 |
| E20 | 2 | 5 | 2 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| E21 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 2 | 2 | 5 | 5 | 3 |
| E22 | 5 | 4 | 2 | 5 | 4 | 5 | 1 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 |

α : Alfa de Cronbach

K : Numero de items

V_i : Varianza de cada item

V_t : Varianza Total

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right]$$

K : 12

$\sum V_i$: 15.006

V_t : 41.708

$\alpha =$ 0.6983992

Variable Independiente

| Cuestionario | Alfa de Cronbach | N° de elementos |
|------------------------|------------------|-----------------|
| Gestión administrativa | 0.698 | 12 |

Estadística de fiabilidad

Gestión administrativa

| | |
|------------------|-----------------|
| Alfa de Cronbach | N° de elementos |
| .698 | 12 |

Base de datos de la variable de calidad de atención de servicio

| N° | Dimensión Tangibilidad | | | | Dimensión Fiabilidad | | | | Dimensión Calidad de Respuesta | | | | | Dimensión Seguridad | | | | Dimensión Empatía | | | | |
|-----|------------------------|----|----|----|----------------------|----|----|----|--------------------------------|-----|-----|-----|-----|---------------------|-----|-----|-----|-------------------|-----|-----|-----|-----|
| | P1 | P2 | P3 | P4 | P5 | P6 | P7 | P8 | P9 | P10 | P11 | P12 | P13 | P14 | P15 | P16 | P17 | P18 | P19 | P20 | P21 | P22 |
| E1 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 2 | 3 |
| E2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| E3 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| E4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| E5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 1 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| E6 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| E7 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 |
| E8 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 |
| E9 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| E10 | 4 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| E11 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| E12 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| E13 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| E14 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| E15 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| E16 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 |
| E17 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| E18 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| E19 | 3 | 5 | 5 | 4 | 2 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| E20 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| E21 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| E22 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 5 | 5 | 2 | 5 | 4 | 3 | 3 | 5 | 2 | 5 |

α : Alfa de Cronbach

K : Numero de ítems

V_i : Varianza de cada ítem

V_t : Varianza Total

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$$

K: 22
 $\sum Vi$: 12.271
Vt: 55.665

$\alpha =$ 0.8166841

Variable Dependiente


| Cuestionario | Alfa de Cronbach | N° de elementos |
|----------------------|------------------|-----------------|
| Calidad de servicios | 0.816 | 22 |

Estadística de fiabilidad

Calidad de servicios

| Alfa de Cronbach | N° de elementos |
|------------------|-----------------|
| .816 | 22 |

ANEXO 6: Autorización de la institución



OFICIO N° 409 -2021-MDP/AL

SEÑOR : Abog. EBER RODRIGUEZ VASQUEZ.

ASUNTO : REMITE RESPUESTA A LA SOLICITUD

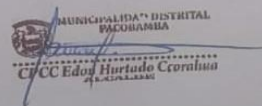
REFERENCIA : CARTA N°001-2021-ERV-E/UCV. y CARTA N°001-2021-ERV-E/UCV.

FECHA : PACOBAMBA, 11 DE OCTUBRE DEL 2021


Es grato dirigirme a usted para saludarle cordialmente y a la vez comunicarle que en referencia a la solicitud presentado para la autorización del uso del nombre de la municipalidad Distrital de Pacobamba para la tesis titulada: **Gestión administrativa y calidad de atención de servicio al usuario en la municipalidad distrital de Pacobamba - Andahuaylas - Apurímac 2021**, dicho proyecto fue revisado y por consiguiente la gerencia **autoriza** el uso del nombre de la Municipalidad para la realización de su trabajo de investigación y la aplicación del instrumento de investigación.

Hago propicia la ocasión para expresarle los sentimientos de mi consideración y estima personal.

Atentamente



Av. San Miguel N° 100 plaza de armas de Pacobamba - Andahuaylas - Apurímac
Telef.: 983625229 Email: eduhurtado25@hotmail.com

 **Juntos al Desarrollo!**
Gestión 2019 - 2022

PRUEBA DE NORMALIDAD

Pruebas de normalidad

| | Kolmogorov-Smirnov ^a | | | Shapiro-Wilk | | |
|------------------------|---------------------------------|----|-------|--------------|----|------|
| | Estadístico | gl | Sig. | Estadístico | gl | Sig. |
| Gestión administrativa | ,150 | 22 | ,200* | ,944 | 22 | ,241 |
| Calidad de atención | ,199 | 22 | ,023 | ,888 | 22 | ,018 |

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

a. Corrección de significación de Lilliefors

La muestra es menor de 50 y se aplica shapiro wilk, la sig. De gestión administrativa es < 0.05 y la calidad de atención de servicios es > 0.05 , solo basta que una de ellas no presenta distribución normal se considera la prueba no paramétrica.





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA

Gestión administrativa y calidad de atención de servicio al usuario en la municipalidad distrital de Pacobamba Andahuaylas, Apurímac 2021

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

AUTOR:

Resumen de coincidencias ×

18 %

Se están viendo fuentes estándar

[Ver fuentes en inglés \(Beta\)](#)

Coincidencias

- 1 repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet 6 % >
- 2 Entregado a Universida... Trabajo del estudiante 5 % >
- 3 repositorio.unajma.edu... Fuente de Internet 4 % >
- 4 hdl.handle.net Fuente de Internet 1 % >
- 5 Entregado a Universida... Trabajo del estudiante 1 % >