



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

La Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio en la Municipalidad  
de Pueblo Libre, 2021.

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

**AUTOR:**

Urbano Vega, José Luis (ORCID: 0000-0002-6719-5178)

**ASESORA:**

Dra. Chipana Fernández, Yolanda Maribel Mercedes (ORCID: 0000-0002-8609-3409)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

LIMA – PERÚ

2021

## **Dedicatoria**

A Dios y a mi madre.

Por ayudarme en cada paso, en cada circunstancia de la vida, en cada capítulo, no fue fácil y sin ustedes no lo habría logrado, este logro es tuyo madre.

A mi tío Juan:

Gracias por tus múltiples consejos y por esa rectitud en la infancia que sirvió para crecer firme y por el buen camino.

### **Agradecimientos**

Agradezco a esta casa de estudios, Universidad César Vallejo, a la Dra. Yolanda Maribel Mercedes Chipana Fernández, asesora durante todo este periodo del proyecto y elaboración de Tesis, a la Municipalidad de Pueblo por las facilidades para poder realizar mi trabajo de investigación.

## Índice de contenidos

Carátula	
Dedicatoria	ii
Agradecimientos	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	vi
Índice de Figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	14
3.1. Tipo y Diseño de Investigación	14
3.2. Variables y Operacionalización	15
3.3. Población, muestra, muestreo	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	16
3.5. Procedimiento	18
3.6. Método de análisis de datos	18
3.7. Aspectos éticos	18
IV. RESULTADOS	19
V. DISCUSIÓN	24
VI. CONCLUSIONES	30
VII. RECOMENDACIONES	31
VIII. REFERENCIAS	32
Anexos	37
Anexo 01: Matriz de consistencia	38
Anexo 02: Operacionalización de las variables	41
Anexo 03: Instrumento de Recolección de datos	43
Anexo 04: Base de datos de las variables 1 y 2	47
Anexo 05: Certificados de validación de expertos	55
Anexo 06: Solicitud de autorización	68

Anexo 07: Constancia de autorización  
Anexo 08: Imágenes varias

69  
70

## Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1: Validación de los instrumentos por juicio de expertos	17
Tabla 2: Confiabilidad de los instrumentos	17
Tabla 3: Frecuencia y porcentaje de la gestión administrativa	19
Tabla 4: Niveles de las dimensiones de la gestión administrativa	19
Tabla 5: Niveles de la variable calidad de servicio	20
Tabla 6: Niveles de las dimensiones de la calidad de servicio	21
Tabla 7: Resultados de la prueba de normalidad	22
Tabla 8: Prueba de correlación según la Gestión administrativa y la Calidad de servicio.	22
Tabla 9: Cuadro de hipótesis de trabajo de investigación	23

## Índice de Figuras

	Pág.
Figura 1: Diseño de investigación	14
Figura 2: Niveles de la gestión administrativa	19
Figura 3: Niveles de la variable gestión administrativa	20
Figura 4: Niveles de la variable gestión administrativa y sus dimensiones	20
Figura 5: Niveles de la calidad de servicio	21

## Resumen

El objetivo del presente fue determinar cómo influye la gestión administrativa en la calidad del servicio de la municipalidad de pueblo libre, 2021, la investigación fue de tipo básica, de enfoque cuantitativo, con nivel descriptivo correlacional y el diseño fue no experimental transversal. el instrumento se aplicó a 80 colaboradores de la entidad municipal, la encuesta constó de 40 ítems en general divididos en dos cuestionarios de acuerdo a las variables y sus dimensiones, estas estuvieron relacionadas bajo la escala de likert, los instrumentos fueron validados por tres expertos quienes calificaron aceptablemente, el resultante del análisis estadístico el coeficiente de correlación de spearman fue  $\rho = 0,136$  y  $p = 0,000$ ; considerando que  $p$  debe ser menor que  $0,005$ ; nos muestra que hay una diferencia significativa y con los datos analizados se puede verificar que existe relación estadísticamente significativa entre las variables. por tanto, se acepta la hipótesis alternativa y se deja sin efecto la hipótesis nula. esto detalla como resultante que existe una relación importante entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la municipalidad de pueblo libre, 2021.

**Palabras clave:** Gestión administrativa, calidad de servicio, colaboradores.

## **Abstract**

The objective of this present was to determine how administrative management influences the quality of the service of the municipality of pueblo libre, 2021, the research was of a basic type, with a quantitative approach, with a correlational descriptive level and the design was non-experimental cross-sectional. the instrument was applied to 80 collaborators of the municipal entity, the survey consisted of 40 items in general divided into two questionnaires according to the variables and their dimensions, these were related under the likert scale, the instruments were validated by three experts who they qualified acceptably, the result of the statistical analysis the spearman correlation coefficient was  $\rho = 0.136$  and  $p = 0.000$ ; considering that  $p$  must be less than 0.005; shows us that there is a significant difference and with the analyzed data it can be verified that there is a statistically significant relationship between the variables. therefore, the alternative hypothesis is accepted and the null hypothesis is nullified. this details as a result that there is an important relationship between administrative management and quality of service in the municipality of Pueblo Libre, 2021.

**Keywords:** Administrative management, quality of service, collaborators

## I. INTRODUCCIÓN

La sociedad de hoy viene atravesando diferentes cambios, uno resaltante es la gestión administrativa en el ámbito público; debido a los inconvenientes que afrontan las entidades del Estado, que no le dan la importancia debida al servicio que ofrecen a la ciudadanía.

En Europa, el estudio de nuestras variables tienen puntos importantes por desarrollar; Šegota, Cerović, y Maradin (2017) mencionaron en su trabajo, que en la ex Yugoslavia se presentan inconvenientes respecto a la gestión de los servicios, esto en razón a que los responsables no tienen un control eficaz del servicio que brindan, tampoco ofrecen alternativas de soluciones de calidad para un mejor desarrollo; para Tomorri, Keco, Mehmeti y Domi (2020) los servicios no son de calidad cuando se presentan problemas esto sucede cuando los recursos para abastecer estos servicios son ineficaces e ineficientes, y no están destinados a solucionar las carencias de la población. También Kabanova, Vetrova, Evstratova, Kataeva y Sulyagina (2018) sostuvieron con su obra que la labor más relevante en los gobiernos, prima la promoción e identificación de nuevos formatos y eficaces para el desempeño de servicios, trabajo comunitario para la población.

En Latinoamérica, ambas variables de estudio presentaron múltiples dificultades, Céspedes y Cifuentes (2019) mencionaron la existencia de descontento en la ciudadanía en la gestión de los órganos Gubernamentales en Latinoamericanos; debido a que se presentan servicios de gestión poco eficientes. En relación a ello, la gestión pública debe asumir nuevos retos para una mejor administración del presupuesto; por otro lado, también refieren que en el ámbito público existen obstáculos burocráticos que impiden tener sistemas de calidad. Asimismo, la Comisión Económica para América Latina y El Caribe - CEPAL (2018) en su trabajo realizado en Chile, Bolivia, Brasil y Colombia, menciona que el pueblo no mantiene confianza en los gestores públicos y los funcionarios, esto demuestra la razón de su disconformidad con el servicio que reciben.

A nivel nacional también se identificaron problemas en la administración pública, es el caso de la Contraloría (2020), donde se identificó que la Gestión administrativa en la dependencia del Organismo de Control Institucional (OCI), de las entidades regionales, municipalidades del interior del país y distritales; requiere de mayores controles; para el desarrollo eficaz en la gestión por resultados y para también eliminar problemas como la corrupción y comportamientos que desdican de una mejor administración pública. En esta medición la contraloría es un ente que recibe reclamos por la ciudadanía, que busca mayor atención y equidad en las actuaciones del sector público.

En la Municipalidad distrital de Pueblo Libre, se presenta una deficiente y problemática calidad en los servicios principalmente en la Gerencia de Serenazgo y la Subgerencia de Fiscalización y Sanciones Administrativas que son las que reciben la mayor carga de quejas y reclamos de los administrados, pero el enfoque de fondo nos lleva a indagar e identificar lo que motiva esta deficiencia en el servicio brindado y que precisamente es atendido por el personal o colaboradores que laboran en el municipio.

Continuando con la línea del trabajo, hemos se planteado el siguiente problema general: ¿Cuál es la relación entre la *gestión* administrativa y la calidad del servicio de la Municipalidad de Pueblo Libre, 2021?, en ese sentido planteamos los siguientes problemas específicos: ¿Cuál es la relación de la planeación de la gestión administrativa y la calidad del servicio de la Municipalidad de Pueblo Libre, 2021?, ¿Cuál es la relación de la organización de la gestión administrativa y la calidad del servicio de la Municipalidad de Pueblo Libre, 2021?, ¿Cuál es la relación de la dirección de la gestión de administrativa y la calidad del servicio de la Municipalidad de Pueblo Libre, 2021, ¿Cuál es la relación del control de la gestión administrativa y la calidad del servicio de la Municipalidad de Pueblo Libre,2021?.

El trabajo se justificó a nivel teórico y ayudará a mejorar la administración, la gestión, señalando aquellos problemas burocráticos y barreras que crean un retraso en la atención del municipio y ofrecer un mejor servicio a la ciudadanía reduciendo

los espacios en que el público espera ser atendido y así se contribuye a simplificar la atención. Desde una perspectiva práctica, el trabajo viene a representar una oportunidad importante para la Municipalidad, pues se identificarán los problemas existentes en las áreas de gestión y de servicio que ofrece la entidad, estos también pueden aplicarse para desarrollar claramente las variables de la investigación en diferentes organismos del Estado; de la misma manera, en el prisma metodológico, se basa en evaluar la afinidad que existe entre las variables, para ello se utiliza la técnica de sondeo, para medir la certeza de los instrumentos a fin de evaluar la correlación de las mismas.

En el presente trabajo planteó como objetivo general, determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad del servicio de la Municipalidad de Pueblo Libre, 2021; también se plantearon los siguientes objetivos específicos: determinar de qué manera la planeación en la gestión administrativa se relaciona con la calidad del servicio de la Municipalidad de Pueblo Libre, 2021; determinar de qué manera la organización en la gestión de administrativa se relaciona con la calidad del servicio de la Municipalidad de Pueblo Libre, 2021; determinar de qué manera la dirección en la gestión administrativa se relaciona con la calidad del servicio de la Municipalidad de Pueblo Libre, 2021, y por último, determinar de qué manera el control en la gestión administrativa se relaciona con la calidad del servicio de la Municipalidad de Pueblo Libre, 2021. (ANEXO1)

En nuestra hipótesis general precisamos: existe relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio de la Municipalidad de Pueblo Libre, 2021; las hipótesis específicas fueron: existe relación entre la planeación de la gestión administrativa y la calidad de servicio de la Municipalidad de Pueblo Libre, 2021; existe relación entre la organización de la gestión administrativa y la calidad de servicio de la Municipalidad de Pueblo Libre, 2021; existe relación entre la dirección de la gestión administrativa y la calidad de servicio de la Municipalidad de Pueblo Libre, 2021; existe relación entre el control de la gestión administrativa y la calidad de servicio de la Municipalidad de Pueblo Libre, 2021. (ANEXO1)

## II. MARCO TEÓRICO

En el presente trabajo ha considerado los siguientes antecedentes nacionales, Jiménez (2018) en su trabajo desarrolló la concordancia que existe en las variables en el municipio de Chincha 2018, sobre el enfoque que se utilizó fue el diseño de correlación cuantitativo. El resultado obtenido al aplicar la estadística de Rho Spearman fue de 0,296, confirmando el nivel inferior de correlación entre las variables. Asimismo, Ocampos y Valencia (2016) identificaron la correlación entre las variables, su enfoque metodológico fue cuantitativo con un diseño descriptivo de correlación, utilizando la encuesta y aplicando los instrumentos como herramienta a 39 empleados del organismo; debido a la relación entre las variables, el resultante de Rho Spearman es 0,559. En su trabajo concluye que existe buena gestión, la cual es fundamental para brindar un servicio óptimo

De la misma manera, Quispe (2020) desarrolló un trabajo donde se consideró que el principal objetivo fue reconocer la correlación de las variables de estudio en la Municipalidad de El Agustino en el 2019. Esta investigación fue de diseño no experimental correlacional, con alcance transversal. El tesista determinó que entre las variables existe relación, de acuerdo al resultado estadístico de Spearman de 0,874 \*\*, que demuestra que se presenta una relación fuerte y positiva; Asimismo, Caballero (2016) en su investigación sobre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios en el municipio de El Porvenir en Trujillo, expresó sobre la relación de las variables que es directa; esto refiere que la calidad del servicio es mayor, y eso representa que es mejor la satisfacción del usuario.

También Noblecilla (2020), en su trabajo de aplicación de las variables en la Municipalidad Metropolitana de Lima, concluyó que la prueba paramétrica Spearman de 0.941\*\* con un 95% de fiabilidad y la probabilidad inferior a 0.05 ( $p \text{ valor} = 0.000 < \alpha = 0.05$ ), este resultado demostró la existencia de un alto significado entre las variables.

De la misma manera, Cumpa (2017), en su trabajo académico buscaba relacionar las variables en el centro preuniversitario - Ceprevi 2017, su propósito fue absolver sobre la correlación que existente entre gestión administrativa con calidad de servicios educativos, siendo los más importantes la calidad y la educación. Este estudio demostró que existe significancia entre las variables.

Por otra parte, este trabajo ha considerado los siguientes antecedentes internacionales, en cuanto a la gestión administrativa, el autor Santiago (2016) propuso el objetivo de establecer el cumplimiento ciudadano en la gestión administrativa por parte del servidor de manera cuantitativa en un proyecto de investigación sobre gestión administrativa Administración en la ciudad de Manabí. El estudio se desarrolló con un enfoque correlacional utilizando un diseño experimental en lugar de un diseño experimental y se entrevistó a 421 usuarios. Con este fin, pudo utilizar dos herramientas confiables para encontrar una fuerte correlación entre el cumplimiento y la gestión de clientes. Este es el coeficiente de Spearman. = 0,816. También llegamos a la conclusión de que, al monitorear el proceso de gestión, los usuarios pueden dar su opinión al respecto

Por otro lado, Tubay, Peña, Cedeño y Chang (2016) marcaron su objetivo en determinar la eficacia y eficiencia de las variables de estudio entre los usuarios de la Unidad Educativa Particular Abdón Calderón (UEPAC). La investigación fue tipo descriptivo. Este trabajo concluyo señalando una equivocada gestión administrativa, derivada por los perjuicios en la calidad de los servicios que otorga la UEPAC, finalizando que la atención a los usuarios necesita ser fortalecido.

El objetivo de investigación de Toral y Zeta (2016) fue conocer la relación entre las variables en la Universidad Nacional de Loja, empleando un método cuantitativo contando con 4913 personas, entre estudiantes, docentes y colaboradores; 356 personas fueron seleccionadas para la encuesta y se dividieron en tres grupos: estudiantes, maestros y gerentes. Los resultados obtenidos fueron estrechamente correlacionados por Rho Spearman = 0.520 de acuerdo a los términos de efectividad de servicio.

Dentro de su trabajo, Santana (2016) en el estudio de la planeación con estrategia relacionándola con la gestión administrativa en el municipio e Tungurahua, tuvo un enfoque deductivo. El método utilizado para desarrollar la investigación se basó en encuestas y entrevistas aplicadas a nueve autoridades, se concluyó que totalmente no se implementó, en razón a la escasez del personal idóneo para la gestión de servicio en el ámbito administrativo de los gobiernos locales. Además, no existen sistemas de control interno que requieran cumplimiento de los planes.

Por otro lado, Ganga, Alarcón y Pedraja (2019), indicaron en su trabajo que el principal objeto era demostrar los medios resultantes con la variable de la calidad del servicio en un Juzgado en Puerto Montt por medio del estilo SERVQUAL. La citada investigación fue de nivel exploratoria. Los investigadores concluyeron que las expectativas de los usuarios son mayores que las percepciones; en ese sentido, se refiere que el Juzgado de la ciudad de Puerto Montt no tiene el nivel de calidad que se necesita. De acuerdo a los investigadores, el nivel de expectativa está dentro de las dimensiones seguridad, confiabilidad y tangibilidad, y el nivel más bajo, en la dimensión capacidad de respuesta.

Respecto a nuestra primera variable, la gestión administrativa, para el columnista Hurtado (2008), es una lección que se fundamenta en los procesos administrativos que provienen de formación científica, con la finalidad de estructurarlos en las organizaciones; de la misma manera Anzola (2002), señala sobre la gestión administrativa que es la especialidad de conducir la planeación, control, dirección y organización sobre actividades y tareas que han desempeñado los actores de la gestión, con el fin de cumplir los objetivos; el portal Concepto.De define también que la gestión administrativa es un grupo de acciones para ejecutar y desarrollar una dirección de las organizaciones mediante la aplicación y manejo de herramientas.

Para Chiavenato (2014), la gestión administrativa refiere a la acción de ejecutar la una planeación, organización, dirección y control, decidiendo y coordinando en los

trabajadores de la organización, los aspectos financieros, materiales y tecnológicos, para cumplir con los objetivos de la organización.

Respecto a las teorías de la gestión administrativa, una importante es la teoría de administración científica, según Taylor (1969), el aspecto importante de esta teoría ha sido lograr mejores resultados, por medio de un manejo eficaz de la producción y lograr mejores remuneraciones. La iniciativa de esta teórica estuvo basada en cuatro principios: la planeación, preparación, el control y de ejecución.

Una siguiente es la teoría clásica, que desarrolla Fayol (1918), quien precisa que toda institución podría ser dividida en seis equipos de trabajo, de acuerdo a una evaluación interna. En razón a ello presenta algunas funcionalidades en los aspectos técnicos, comerciales, financieros, de seguridad, contables y administrativos; asimismo, la acción de administrar tiene cinco fases, las cuales consisten en la jerarquía, planeación, organización, dirección y control.

Según Maslow (1992), sustenta la teoría de la conducta o comportamiento, esta teoría se manifiesta como una pirámide de deseos que se centra en la motivación humana y su jerarquía de deseos, distingue entre tipo de necesidades y jerarquía. A continuación, se muestra su tratado básico sobre esta cuestión. Incluye respirar, comer, beber, dormir, reproducirse y más. La necesidad de seguridad y protección corresponde a la preferencia de tener un hogar y una familia centrados en la estabilidad emocional, la protección y el orden. Necesidades de conexión; se ocupa de las relaciones personales-sociales. Las personas necesitan sentirse respetadas y aceptadas por sus compañeros. La necesidad de conciencia se refiere al reconocimiento del éxito individual, la autoestima, el respeto y la capacidad.

En cuanto a la teoría de relaciones humanas, el autor Mayo (1972) mencionó que la producción no solo se basa en incentivar económicamente, sino que a su vez el entorno de la organización es ideal para el crecimiento del personal. Las buenas relaciones con los colegas y jefes le otorgan un sentido de importancia en la organización. Por tanto, de acuerdo con el tesista, el logro de la meta establecida es

en razón a la participación del empleado en el proyecto y de su definición. Por otro lado, la herencia asociada a su producción y experiencia es la formación conceptual de nuevos valores psicológicos en la interpretación y comprensión de los cambios en el comportamiento individual y las interacciones futuras en el lugar de trabajo.

Por otro lado, McGregor (2007) señaló sobre la Teoría X y la Teoría Y, que estas teorías permiten que en una organización se observe dos estilos de gestión y comportamiento. Los empleados difieren en dos estilos. En la teoría X los colaboradores no se desempeñan de acuerdo al compromiso con la institución. Existe un grupo de trabajadores que requieren ser observados para poder intentar alcanzar los objetivos de la corporación.

También Von Bertalanffy (1993) sostiene que la teoría de la administración de sistemas, es el proceso de llevar una organización como un sistema abierto en su perseverante cambio con el medio ambiente. El sistema es la parte básica que la dirección debe construir, se compone de partes que se juntan para formar una unidad. En definitiva, se trata de una serie de acciones en las que se gestiona una organización, y aunque esta teoría algo ignora a las personas, es un enfoque para dirigir negocios con empresas.

Para Beckhard y Harris (1988), la teoría del desarrollo organizacional, ayuda a la racionalidad del hombre al influir en él a través de la formación, estímulo y la motivación, o al recrear el patrón que se desarrolla en la institución. La teoría de la organización introduce un nuevo concepto de nivel jerárquico, la influencia de una organización. Cuando se trata de influir a nivel organizacional lo que importa no es liderar o empoderar a los demás, sino obtener la influencia que necesitan para alcanzar los objetivos planteados.

En cuanto a los instrumentos utilizados por la primera variable, en las instituciones públicas, Espinoza (2013) afirma que todos los municipios locales y descentralizados deben tener medidas regulatorias sin excepción, pero muchas no las tienen y presentan problemas administrativos específicos en su gestión; algunas

de las herramientas clave que utilizamos son: El Reglamento de Organización y Funciones (ROF), el Reglamento de Organización y Funciones (ROF), el Texto Único de Procedimientos Administrativos – TUPA, el Plan Operativo Institucional (POI), entre otros.

Con relación a la importancia en la gestión administrativa el tesista Mejía (1990), esta se basa con engrandecer la gestión interna, refiere al mérito de toda administración de una entidad pública, basada en la planificación de procesos, estrategias para satisfacer las expectativas de las entidades del Estado, que derivan a la posibilidad para absolver la problemática y los requerimientos con eficacia y eficiencia de la gestión administrativa en una entidad pública.

También, Oleas (2012), cita sobre la importancia de esta variable, que el objetivo de fundar una sociedad de excelente economía, con normativas sociales, con eficacia para una administración gubernamental capaz, lo que representa un reto en la gestión actual. Una excelente administración representa dirigir eficazmente para obtener los objetivos

Por otro lado, se ha considerado la planeación, organización, dirección y control como las dimensiones de la primera variable; en base a ello se cita los siguientes conceptos; según Robbins y Coulter (2005) enfatizaron que la planeación es la búsqueda de metas, objetivos, llevar a cabo los procesos y concretar los proyectos. Es decir, incrementar lo que se logra en una organización estableciendo cómo y cuándo se logra, para Chiavenato (2006) la organización es la acción de estructurar, dirigir, diseñar los planes con el fin de lograr los objetivos, también menciona que organizar también significa designar responsabilidades al grupo humano de confianza y colaboradores, la organización también es agrupar roles y tareas de actividades y tareas de una institución.

Respecto a la dimensión dirección, el autor Córdova (2012), enfatiza en su trabajo que la gestión es la acción o actividad de influir en los colaboradores bajo su autoridad, logrando las metas organizacionales; el autor Louffat (2012) refiere sobre

el control como la última parte de esta variable, y la que evalúa los resultados que se obtienen en función al trazado de las metas y los objetivos, con una finalidad para mejorar, corregir, también controlar una adecuada gestión.

Respecto a la segunda variable de estudio, según la investigación de Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985), refirieron con respecto a la calidad percibida, o la evaluación por parte de los usuarios de su nivel de excelencia. Un servicio que utiliza un lenguaje más preciso significa una valoración o actitud general sobre la superioridad del servicio.

También Israel (2011) ha señalado sobre esta variable que percibe la calidad, que cubre la diferencia entre las expectativas del usuario y el resultado que recibe, y tiene una relación con la calidad percibida real y la calidad esperada. Esta variable se puede medir por elementos intangibles, la capacidad de respuesta, confianza y en última instancia, empatía.

La Presidencia de Consejo de ministros (2019), en su publicación “Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de servicios en el sector público”, refiere en su artículo 5.3.3, que esta variable, esta entendida como la regla entre lo brindado por la entidad pública, que satisface lo requerido, solicitado y lo que se percibe los usuarios.

Con relación a las teorías de la calidad de los servicios, enunciaremos las siguientes: la teoría de Juran (1990) según esta teoría señala a la organización de los procesos como un esquema de planificación del servicio en las instituciones. El principio de la teoría es reconocer a los usuarios que necesitan, buscan y requieren la calidad del servicio y determinar las necesidades en este servicio.

La teoría de Peters y Waterman (1984), que mencionan que las grandes empresas tienen éxito al implementar principios de calidad de servicio que apuntan a la competencia, la innovación y la excelencia para lograr con éxito sus objetivos. Al mismo tiempo, esta teoría practica la implementación de nuevos procesos que permitan que sólo las organizaciones con buena gestión entreguen con éxito

transformación e innovación continuas, estrategias recientes y servicios brindados de alta calidad, indica que es una organización. Una característica de la excelencia conduce a la acción. Tendencia a actuar, autonomía y organización.

La teoría que cita Albretch (1992), se refiere en brindarles a los usuarios un servicio óptimo como corresponde, considera a la organización y atención como la base, estas reconocen las necesidades del usuario, esta teoría a su vez puede presentar problemas que miden y distinguen la calidad de un servicio; lo que quiere decir que la capacidad de una organización para responder a los usuarios, puede presentar obstáculos en una comunicación directa y presentar información que los usuarios puedan comprender cuando solicitan información sobre un servicio en particular.

La teoría de Horovitz que enuncia Horovitz (2000), es de la diferenciación, se basa en el valor de la calidad del servicio. Esto se debe a la relación entre el valor obtenido y el costo abonado, al mejorar la satisfacción del usuario a través de una buena actitud en la prestación del servicio. El proceso se basa en un programa de servicio, comenzando con un escaneo que detecta y resuelve errores y asegura que el servicio esté completamente libre de errores.

En la teoría de brechas en el servicio de los tesisistas Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985), señalaron que esta variable se refiere a profundizar en el objetivo del usuario, en su visión de buscar y evaluar directamente a la organización con el cliente o usuario, donde muestra sus percepciones, centradas específicamente en las dimensiones de esta variable.

La teoría de Deming incluye los principios de varios procedimientos organizacionales para comprender el desempeño y la relevancia de servir a una organización. Según Deming (1989), estos principios son: conciencia de la mejora del servicio con planes de competencia, adoptándola como una nueva filosofía, tiene una observación de la realidad a gran escala, culmina con la práctica de crear servicios basados en cifras pendientes, mostrando el comienzo del problema, elimina

los obstáculos que existen en diferentes áreas, se centra en objetivos digitales y mensajes orientados al trabajo, requiere un nuevo nivel de producción sin ofrecer técnicas para alcanzarlos.

Con relación a las etapas de segunda variable, según Bounds (1996), esta variable se especifica a través de las cinco fases que se indican a continuación; inspección, aseguramiento, proceso total, control de total o mejora continua y refactorización y control de calidad general.

En cuanto a las características de la calidad de servicio, para Berry, Bennet y Bronw (2003), han caracterizado por intangible y heterogénea el servicio, a menudo presentado como una tarjeta bancaria que no es un servicio en sí mismo. Esto se debe al desarrollo de acciones que las personas realizan por su cuenta, las cuales son muy difíciles de realizar. Varias razones pueden deberse a errores no intencionales; una característica más del servicio es que no hay separación, entre producir y consumir. Se refiere al consumo del servicio en el proceso de uso, que puede ser negativo o positivo según cómo se utilice el servicio. Existen otras características como la existencia del servicio, es decir, la fecha de vencimiento del servicio. Es decir, la disponibilidad garantiza el uso de los servicios que la mayoría de estos servicios no pueden ser archivados debido a la pérdida sufrida cuando los servicios caducan.

Los autores Zeithlam y Bitner (2002) señalan sobre la importancia de la calidad de servicio a elementos claves de la variable, la competencia del personal y la excelencia del servicio, por lo que es relevante y accesible para los clientes que consideran los conocimientos y habilidades del personal de servicio; comunicación y entendimiento para brindar este servicio de acuerdo con los bienes y servicios y la situación del cliente, los términos del servicio son aceptados por el entendimiento y las condiciones son aceptadas por el usuario. Esto es confianza, cortesía y amabilidad debido a los factores que los clientes, la confianza, las organizaciones y sus asociados brindan a sus clientes. La atención, la cortesía y la satisfacción tienen

una obligación privilegiada con relación a esta variable; en donde los servicios se reflejan en el público usuario o clientes.

Por otro lado, Lovelock (2009) afirma que la calidad del servicio se puede analizar desde diferentes ángulos, la calidad superior es sinónimo de excelencia innata, el método basado en productos "estima la calidad midiendo preferencias y preferencias, sin dejar de ser completamente objetivo". La definición básica de usuarios es "frases conocidas juzgadas por los ojos del usuario porque dicen que todas aparecen en el ojo". El enfoque de producción es basado en el costo del servicio, quiere decir, lo que el mercado ofrece al consumidor o usuario; otra definición se basa en el valor, se dice que tratamos la calidad por el valor y el precio; definimos la calidad como la excelencia accesible cuando se considera el compromiso entre rendimiento (o cumplimiento) y precio.

En relación a las dimensiones de la Calidad de servicio, señalan Miranda, Chamorro, y Rubio, (2012) citan a Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988), quienes desarrollaron el modelo o estilo SERVQUAL refirieron como dimensiones de la calidad de servicio a los elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta y por último seguridad; definían que elementos tangibles es la partes que se muestra, como el estado del mobiliario en oficina, las instalaciones, enceres y materiales de trabajo, sobre la fiabilidad que señalaron que se refiere a brindar un servicio libre de errores y que cumple de la manera correcta lo prometido, es decir, respetando el compromiso expresado; sobre la capacidad de respuesta es el acto de comprometerse demostrando el deseo brindar un servicio inmediato y óptimo; respecto a la seguridad, se refiere a la capacidad del personal de servicio para dar confianza a sus clientes, incluyendo cuando existe peligro o riesgo, la seguridad se puede lograr, si los servicios anteriores cumplen con el conjunto de dimensiones referidas anteriormente.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y Diseño de Investigación

Los autores Hernández, Fernández y Batista (2014) señalaron que su objetivo primordial en la investigación consistió en elaborar una base con teorías. Este estudio fue de tipo básica con enfoque cuantitativo, correlacional. El presente trabajo tiene un desarrollo de tipo básica en su aplicación.

Según lo señalado por Hernández (2014), el diseño no experimental se presenta cuando nuestras variables no tienen relación, y sus estudios son de manera natural. Es decir, es trasversal cuando nuestros instrumentos se aplican al colaborador en una sola oportunidad.

Donde según el diseño de investigación:

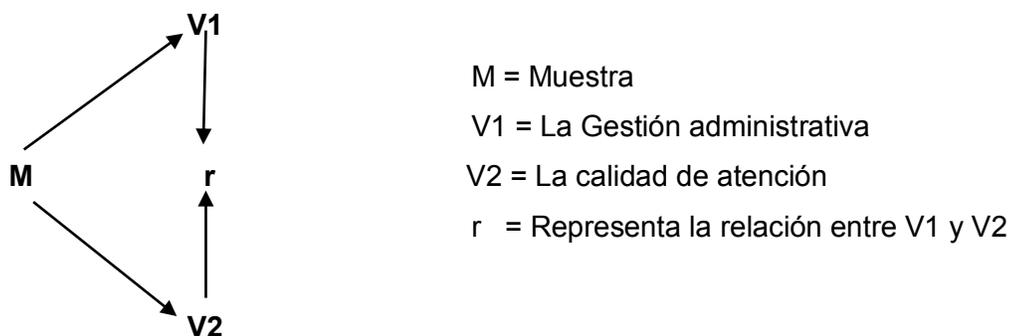


Figura 1: Diseño de investigación

De acuerdo a Hernández (2014), el nivel correlacional se refiere a un tipo de evaluación general que tiene por fin buscar la relación que existe en las variables del estudio. Además, Hernández y Mendoza (2018) encontraron que el estudio es descriptivo y correlacionado para establecer la extensión de cada variable desde el punto de vista de los trabajadores, porque busca determinar la relación entre las variables.

Para Neill y Cortez (2018), la investigación cuantitativa, es un método de recopilación y análisis de datos estructurados de diversas fuentes, utilizando herramientas estadísticas y matemáticas para obtener resultados, la presente

investigación fue de enfoque cuantitativo por cuanto para obtener el resultante fue necesario analizar los cuestionarios que fueron de aplicación a los trabajadores.

### **3.2. Variables y Operacionalización**

Definición conceptual de la gestión administrativa, según Robbins y Coulter (2005), esta consiste en el desarrollo de procesos para mantener un espacio agradable; de esta forma, los trabajadores podrán realizar sus labores de manera eficiente y eficaz, y estar de acuerdo con los objetivos establecidos de la entidad.

Definición operacional; esta variable se operacionalizó sobre las dimensiones: planeación, organización, dirección y control; y se consideraron dieciséis indicadores, las mismas que fueron correctamente validadas. Se elaboró un cuestionario de veinte preguntas, cuyas respuestas estuvieron incluidas en la Escala de medición de *Likert*: 1. Nunca, 2. Casi nunca, 3. A veces, 4. Casi siempre y 5. Siempre; y los tres niveles de baromeración fueron: deficiente, regular y eficiente.

Definición conceptual de la calidad de servicio, de acuerdo con Guizar (2013), es el cumplimiento de las expectativas de quienes superan sus propias expectativas y satisfacen sus pensamientos.

Definición operacional, esta segunda variable se midió por medio de cuatro dimensiones: elementos físicos, fiabilidad, capacidad de respuesta y seguridad; y se consideran para el presente trabajo dieciséis indicadores. Se elaboró el cuestionario que contenía veinte preguntas, cuyas respuestas estuvieron incluidas en la Escala de *Likert*: 1. Nunca, 2. Casi nunca, 3. A veces, 4. Casi siempre y 5. Siempre; y los tres niveles de baromeración fueron: mala, regular y buena.

### **3.3. Población, muestra, muestreo**

Según Bernal (2013) consideró como población al grupo de elementos que contienen rasgos parecidos, que permite el desarrollo del estudio. Asimismo, la población del presente trabajo, se seleccionó entre los colaboradores de Municipalidad de Pueblo Libre, la muestra incluyó a 80 colaboradores de la entidad.

Respecto a la muestra, de acuerdo a Hernández (2014) el ámbito muestral es un subgrupo de población, que en otras palabras es un subconjunto de caracteres definidos que deriva de la población y se denomina conjunto. Asimismo, la muestra, significa también una parte en la población; nuestra muestra censo, está constituida por los 80 colaboradores de la entidad.

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

Con respecto a la técnica utilizada, esta fue la encuesta y es el recurso pertinente para recopilar información y comunicación en un instante, de acuerdo a Hernández y Mendoza (2018); por otro lado, se utilizaron los instrumentos mediante encuesta que fue aplicada a 80 colaboradores de la entidad edil.

#### Ficha técnica de la Gestión administrativa

Denominación	:	Instrumento que mide la Gestión administrativa
Autor	:	Dulanto (2018)
Adaptado por	:	Urbano (2021)
Lugar	:	Lima - Municipalidad de Pueblo Libre
Fecha de elaboración	:	08 de junio de 2021
Objetivo	:	Determinar la percepción de la variable
Ámbito de Aplicación:	:	Lima - Municipalidad de Pueblo Libre
Tiempo	:	30 minutos
Observaciones	:	Ninguna

#### Ficha técnica de la Calidad de servicio

Denominación	:	Instrumento que mide la Calidad de servicio
Autor	:	Dulanto (2018)
Adaptado por	:	Urbano (2021)
Lugar	:	Lima - Municipalidad de Pueblo Libre
Fecha de elaboración	:	08 de junio de 2021
Objetivo	:	Determinar la medición de las dimensiones de la variable
Ámbito de Aplicación:	:	Municipalidad de Pueblo Libre
Tiempo	:	30 minutos
Observaciones	:	Ninguna

De la misma manera, los tesisistas Galicia, Balderrama y Edel (2017) señalaron que el juicio de experto tiene por fin realizar un análisis de los ítems que forma del instrumento, esto depende del objetivo que tiene la investigación. Realizada la revisión de los instrumentos, los jueces expertos pueden presentar observaciones, recomendaciones o sugerencias; los instrumentos de aplicación del presente estudio fueron expuesto a juicio de experto y los mismos fueron validados por tres especialistas en la materia, quienes certificaron la respectiva validez.

Es importante validar los instrumentos de investigación, así también es fundamental para ser aplicado en nuestro trabajo, según Hernández (2014), señaló que la validez es el nivel o valoración de toda herramienta que esta compone un dominio que es medido y evaluado por juicio de expertos.

Tabla 1

*Validación de los instrumentos por juicio de expertos*

N°	Especialista	Validación
Experto 1	Dra. Yolanda Maribel Mercedes Chipana Fernández	Aplicable
Experto 2	Mg. Hugo Humberto Gómez Cárdenas	Aplicable
Experto 3	Mg. Gustavo Ernesto Zarate Ruiz	Aplicable

El autor Hernández (2014) refiere de la confiabilidad de los instrumentos de medición, como aquel resultante obtenido de la aplicación del instrumento por el cual se recolectó información, eso significa, que la aplicación del instrumento de información al ser puesto en medición en varias oportunidades obtendrá los resultados, en ese sentido, el resultado fue confiable para los instrumentos.

Tabla 2

*Confiabilidad de los instrumentos*

Variables	Alfa de Cronbach's	N° de elementos
Gestión administrativa	,861	20
Calidad de servicio	,847	20

La tabla 2 demuestra la confiabilidad del valor del Alfa de Cronbach, desarrollando el mismo a través de una prueba piloto aplicando los instrumentos de

encuesta a 20 trabajadores de la entidad, obteniéndose un valor de 0,861 en los cuestionarios que miden la gestión administrativa y 0,847 en calidad de servicio.

### **3.5. Procedimiento**

El estudio de investigación realizó técnicas para recolectar información, el trabajo de campo realizado tuvo como finalidad recolectar datos a través de la población o muestra, se ordenó la información recogida se realizó la tabulación de la información en el programa SPSS 26, se realizó una base de datos, con el objetivo de alcanzar los resultados de la investigación.

### **3.6 Método de análisis de datos**

Finalizada esta fase de recolección, validez y el proceso de la información, se obtuvieron los resultados, el siguiente paso correspondió al análisis y evaluación para admitir o rechazar las hipótesis planteadas. Valderrama (2015, p.229). Para el presente estudio de investigación se emplearon nuestros instrumentos, basados en la estadística descriptiva, la información obtenida se representará a través de tablas y gráficos en nuestro trabajo, el análisis del estudio estuvo inferencial en base a Rho Spearman con la finalidad de comprobar nuestras hipótesis.

### **3.7 Aspectos éticos**

El trabajo, se elaboró siguiendo aquellos términos aprobados en la Guía de elaboración de Trabajos de investigación y Tesis para la obtención de Grados Académicos y Títulos Profesionales versión 2.0; asimismo, se aplicó la norma APA séptima edición; además se sometió al uso del software turnitin, se respetó las teorías y definiciones de los diferentes autores, el trabajo es original y no tiene plagio, de la misma manera, se valora la participación libre de los trabajadores de la entidad edil, que por principio y profesionalismo se mantiene en el anonimato su identidad y los datos que facilitaron.

#### IV. RESULTADOS

Tabla 3

*Frecuencia y porcentaje de la gestión administrativa*

	Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Deficiente	16	20,0%
	Regular	40	50,0%
	Eficiente	24	30,0%
	Total	80	100,0%

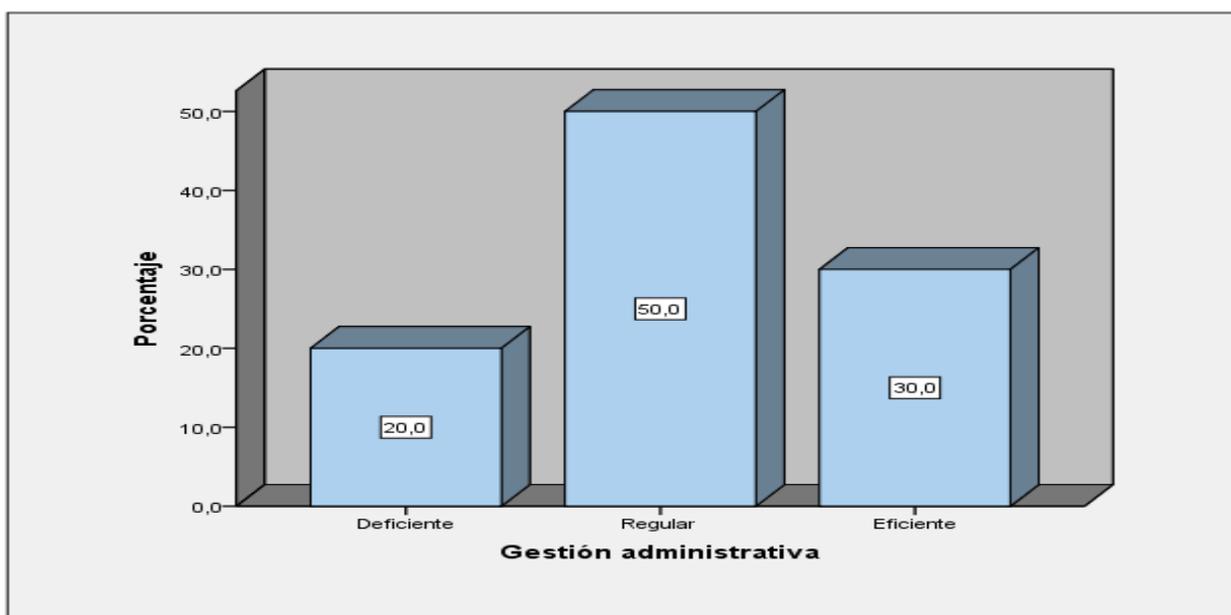


Figura 2: Niveles de la gestión administrativa

Conforme a la tabla 3 y figura 2, como resultado que el 20.0% de los encuestados precisa que la variable es de nivel deficiente, también el 50.0% señala que la labor es regular y el 30.0% de los colaboradores precisa que es eficiente.

Tabla 4

*Niveles de las dimensiones de la gestión administrativa*

Dimensiones	Planeación		Organización		Dirección		Control	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Deficiente	19	23.8	22	27.5	21	26.3	25	31.3
Regular	19	23.8	24	30.0	33	41.3	42	52.5
Eficiente	42	52.5	34	42.5	26	32.5	13	16.3
Total	80	100.0	80	100.0	80	100.0	80	100.0



Figura 3: Niveles de la variable gestión administrativa

Con respecto a la tabla 4 y figura 3, se verifica que los datos más altos de los niveles por cada dimensión de la variable, mostraron que el 52,5% precisa que el nivel es eficiente en la planeación; así también, el 42,5% precisa que el nivel es eficiente en la dimensión organización, en la dirección el 41,3% señala que el nivel es regular, y en la dimensión control el 52.5% también señala que el nivel es regular.

Tabla 5

Niveles de la variable calidad de servicio

	Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Mala	6	7,5%
	Regular	64	80,0%
	Buena	10	12,5%
	Total	80	100,0%

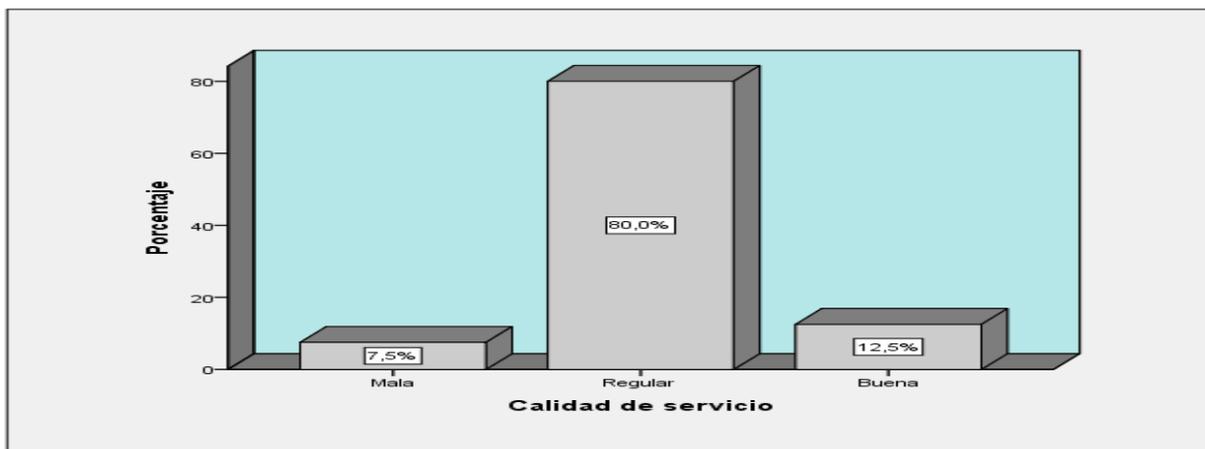


Figura 4: Niveles de la variable gestión administrativa y sus dimensiones

Según la tabla 5 y figura 4, la segunda variable, ha obtenido como resultante que el 7.5% tiene una mala percepción, el 80.0% de los colaboradores de la institución opina que el nivel es regular, mientras que solo un 12,5% precisa que el nivel de la variable es bueno; bajo este resultado se puede confirmar que predomina un nivel regular.

Tabla 6

*Niveles de las dimensiones de la calidad de servicio*

Dimensiones	Elementos físicos		Fiabilidad		Capacidad de respuesta		Seguridad	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Mala	13	16.3	9	11.3	8	10.0	12	15.0
Regular	59	73.8	69	86.3	60	75.0	45	56.3
Buena	8	10.0	2	2.5	12	15.0	23	28.8
Total	80	100.0	80	100.0	80	100.0	80	100.0

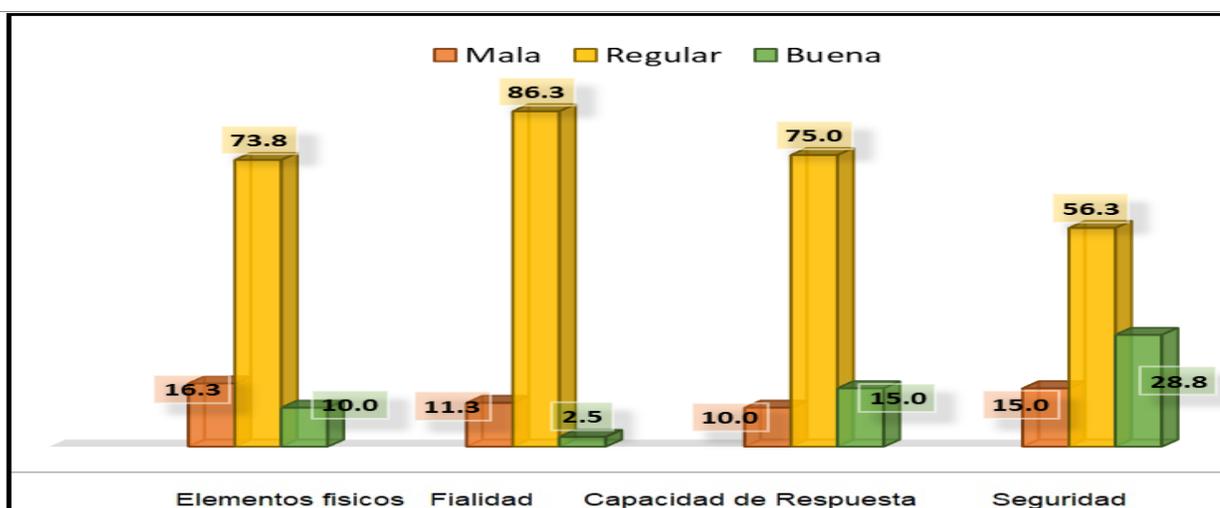


Figura 5: Niveles de la calidad de servicio

Con respecto a la tabla 4 y figura 3, se aprecia el resultante más alto de los niveles por cada dimensión de la segunda variable, se muestra que el 73,8% opina que el nivel es regular en la dimensión elementos físicos, por otro lado, en la fiabilidad el 86.3% precisa que el nivel es regular; en cuanto a la capacidad de respuesta el 75.0% también percibe que es regular el nivel, y por último el 56,3% opina que la percepción es igual a regular en la dimensión seguridad.

Tabla 7  
*Resultados de la prueba de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión administrativa	,150	80	,000
Calidad de Servicio	,226	80	,000

En la tabla 7, se muestra lo obtenido respecto a la prueba de normalidad de Kolmogorov- Smirnov cuyo resultado sobre las variables encuentra distribución no normal, ya que el coeficiente obtenido es significativo ( $p < 0,0000$ ) y la prueba de la estadística a ser utilizada será no paramétrica, prueba de Rho Spearman.

Tabla 8  
*Prueba de correlación según la Gestión administrativa y la Calidad de servicio.*

			gestión administrativa	Calidad de Servicio
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coefficiente de correlación	1,000	,136
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
	Calidad de Servicio	Coefficiente de correlación	,136	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral)

Según la tabla 8 se puede observar como resultado que existe relación positiva, el coeficiente de correlación de Spearman ( $\rho = .136$ ); en ese sentido, es aceptada la hipótesis alternativa, en razón que  $p$  (bilateral) = 0,000 es de un nivel inferior a la significación teórica ( $p = 0.05$ ); por ese motivo se rechazó la hipótesis nula; y se confirma que existe relación entre las variables en la Municipalidad de Pueblo Libre, 2021.

La prueba de hipótesis se realiza para probar dos hipótesis opuestas en la población; estas son la hipótesis nula y la hipótesis alterna, para confirmar la certeza de la hipótesis es suficiente que se presente un valor positivo ( $p < 0,05$ ) con una significación inferior al .005; sin embargo, para determinar el nivel de importancia en un estudio científico en particular, se deben tener en cuenta los valores que se muestran en la siguiente línea.

Regla de medición: Si  $p\_valor < 0,05$ , rechazar  $H_1$  y Si  $p\_valor \geq 0,05$ , aceptar  $H_0$

$H_0$ : No existe relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de la Municipalidad de Pueblo Libre, 2021.

$H_1$ : Existe relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de la Municipalidad de Pueblo Libre, 2021.

Tabla 9

*Cuadro de hipótesis de trabajo de investigación*

		Gestión administrativa	Calidad de Servicio	Planeación	Organización	Dirección	Control	
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coefficiente de correlación	1,000	,136	,686**	,770**	,836**	,769**
		Sig. (bilateral)	.	,000	,000	,000	,000	,000
		N	80	80	80	80	80	80
	Calidad de Servicio	Coefficiente de correlación	,136	1,000	,325	,372	,534	,573
		Sig. (bilateral)	,000	.	,017	,006	,000	,000
		N	80	80	80	80	80	80
	Planeación	Coefficiente de correlación	,686**	,325	1,000	,510**	,597**	,286*
		Sig. (bilateral)	,000	,017	.	,000	,000	,010
		N	80	80	80	80	80	80
	Organización	Coefficiente de correlación	,770**	,372	,510**	1,000	,490**	,545**
		Sig. (bilateral)	,000	,006	,000	.	,000	,000
		N	80	80	80	80	80	80
	Dirección	Coefficiente de correlación	,836**	,534	,597**	,490**	1,000	,553**
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	.	,000
		N	80	80	80	80	80	80
	Control	Coefficiente de correlación	,769**	,573	,286*	,545**	,553**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,010	,000	,000	.
		N	80	80	80	80	80	80

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

El resultante de la prueba Rho de Spearman de la gestión administración y calidad de servicio con el coeficiente de rho = 0,136 muestran una relación positiva moderada y el valor  $p = 0,00$  es menor que 0,05. En ese sentido, la hipótesis alternativa ( $H_1$ ) es aceptada, en ese sentido la relación es significativa y existe una relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio.

## V. DISCUSIÓN

En el presente trabajo se propuso establecer como objetivo general, determinar la relación entre las variables gestión administrativa y la calidad del servicio de la Municipalidad de Pueblo Libre, luego de realizar la estadística del resultado del estudio, respecto a la variables gestión administrativa, estos mostraron que la existencia de una relación significativa de Spearman ( $\rho=,136$ ) entre las variables, que el 20.0% de los colaboradores del municipio señalaron que la gestión administrativa es deficiente, el 50.0% preciso que existe un nivel regular y el 30.0% de los colaboradores precisa que es eficiente. En relación a la segunda variable, la estadística aplicada, nos permitió obtener como resultante que el 7.5% tiene una mala percepción, el 80.0% de los colaboradores de la institución opina que el nivel es regular, mientras que solo un 12,5% precisa que el nivel de la variable es bueno.

El presente trabajo tuvo por finalidad resolver el problema general, ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio de la Municipalidad de Pueblo Libre, 2021?, la hipótesis general planteada consistía en que existe relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio de la Municipalidad de Pueblo Libre, 2021; en ese sentido, el objetivo general fue determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad del servicio de la Municipalidad de Pueblo Libre, 2021.

La prueba de hipótesis, indica la presencia de relaciones fuertes entre las variables de estudios. Así también, la prueba de hipótesis se realiza para probar dos hipótesis opuestas en la población que está bajo investigación; estas son la hipótesis nula y la hipótesis alternativa, para confirmar la certeza de la hipótesis es suficiente que se presente un valor positivo ( $p < 0,05$ ) con una significación inferior al 5%; Sin embargo, para determinar el nivel de importancia en un estudio científico en particular, se deben tener en cuenta los valores que se muestran en la siguiente línea.

Conforme al resultante evaluado de la primera variable, se obtuvieron que el 20.0% de los colaboradores precisaron que esta variable en la municipalidad es nivel

deficiente, esto debido a que no se aplican las dimensiones de la mejor forma, de la misma manera el 50.0% señala que la labor es regular y el 30.0% de los colaboradores precisa que es eficiente.

Los resultados obtenidos, se han procedido a comparar con los referentes que han sido motivo de base de acuerdo a sus estudios, antecedentes Jiménez (2018) en su trabajo investigo la correlación que existía con entre las variables de estudio, que aplicó en el municipio de Chincha 2018, sobre el enfoque que se utilizó fue el diseño de correlación cuantitativo. El resultado obtenido al aplicar el coeficiente de Rho Spearman fue de 0,296, confirmando un bajo nivel de correlación de las variables. Asimismo, Ocampos y Valencia (2016) identificaron la relación entre las variables, su enfoque metodológico fue cuantitativo con un diseño descriptivo de correlación, utilizando la encuesta y aplicando los instrumentos como herramienta a 39 empleados de la entidad. Debido a la relación de las variables, el coeficiente de Rho Spearman es 0,559. Su investigación concluye que existe una buena gestión, la cual es fundamental para brindar un servicio óptimo

Los resultados que se enuncian sobre la gestión administrativa se alinean con el estudio del autor Santiago (2016) quien propuso que el objetivo de su trabajo fue establecer el cumplimiento ciudadano en la gestión administrativa por parte del servidor de manera cuantitativa en un proyecto de investigación sobre gestión administrativa Administración en la ciudad de Manabí. El estudio se desarrolló con un enfoque correlacional utilizando un diseño experimental en lugar de un diseño experimental y se entrevistó a 421 usuarios. Con este fin, pudo utilizar dos herramientas confiables para encontrar una fuerte correlación entre el cumplimiento y la gestión de clientes. Este es el coeficiente de Spearman. = 0,816. También llegamos a la conclusión de que, al monitorear el proceso de gestión, los usuarios pueden dar su opinión al respecto

Así también, el estudio de Tubay, Peña, Cedeño y Chang (2016) quienes tuvieron como objetivo en su artículo encontrar la relación y la eficiencia de la gestión administrativa en operatividad y calidad de servicio de los usuarios de la UEPAC. El

trabajo fue de tipo descriptivo. En sus conclusiones indicaron que una incorrecta gestión administrativa ocasiona perjuicios en la calidad de los servicios y rentabilidad de la UEPAC, y también que la atención a los usuarios, requiere un fortalecimiento; por otro lado en su investigación Toral y Zeta (2016) establecieron la relación entre las variables en la Universidad Nacional de Loja, utilizando una metodología cuantitativa que involucró a 4913 personas, entre estudiantes, docentes y colaboradores; 356 personas fueron seleccionadas para la encuesta y se dividieron en tres grupos: estudiantes, maestros y gerentes. Los resultados obtenidos fueron estrechamente correlacionados por Rho Spearman = 0.520 en términos de calidad de servicio.

En sus resultados Quispe (2020) también realizó un trabajo en el que consideró como objetivo general reconocer la correlación de las variables de estudio en la Municipalidad de El Agustino en el 2019. Este trabajo fue de diseño no experimental correlacional y alcance transversal. El investigador concluyó que ambas variables se relacionan, según el resultado estadístico de Spearman de 0,874 \*\*, que demuestra la existencia de relación fuerte y positiva; de la misma manera, Caballero (2016) en su investigación la calidad del servicio y la satisfacción del usuario de la Municipalidad de El Porvenir, expresa que la relación de las variables es directa; lo que quiere decir que la calidad de servicio es mayor, y eso representa que es mejor la satisfacción del usuario.

Así también Noblecilla (2020), en su trabajo, concluyó que de la prueba paramétrica Spearman de 0.941\*\* con un 95% de confianza y una probabilidad menor a 0.05 ( $p \text{ valor} = 0.000 < \alpha = 0.05$ ), este resultado demostró que existía un alto significado entre las variables.

Las dimensiones de nuestra primera variable nos señalan que existe relación baja ( $\rho = ,325$ ) entre la planeación y la calidad del servicio; de la misma manera nos indican que existe relación baja ( $\rho = ,372$ ) entre la organización y la segunda variable; además nos indican que existe buena relación ( $\rho = ,534$ ) entre la tercera

dimensión dirección y la variable calidad del servicio; por último, también nos indican que existe relación buena ( $\rho=,573$ ) entre el control y la segunda variable.

En relación a la variable gestión administración; la dimensión planeación, el 23,8% percibe un nivel deficiente, mientras otro 23,8% señala que el nivel regular y el 52,5% precisa es eficiente; por otro lado en cuanto a la dimensión organización el 27,5% de encuestados señala que en el nivel es deficiente, el 30,0% precisa que es regular y el 42,5% ha precisado que el nivel es eficiente; en cuanto a la dimensión dirección el 26,3% señala que es deficiente, el 41,3% precisa que el nivel es regular y un 32,5% ha señalado que es eficiente; por último con relación a la dimensión control el 31,3% precisa que el nivel es deficiente, el 52,5% un nivel regular y el 10,0% que existe un nivel eficiente; finalmente, se observa que en estas dimensiones, predomina el nivel regular.

Asimismo, en relación a la segunda variable; sobre la dimensión elementos físicos se aprecia que el 16,3% de los trabajadores percibe un nivel malo, también el 73,8% opina que el nivel es regular y el 10,0% que la percepción es buena; con relación a la fiabilidad el 11,3% menciona que existe una mala percepción, un 86,3% precisa que el nivel es regular y el 2,5% que existe una mala percepción; por otro lado sobre la capacidad de respuesta el 10,0% precisa que el nivel es regular, el 75,0% también percibe que es regular, y solo el 15,0% precisa una percepción buena; respecto a la dimensión seguridad, el 15,0% señaló que la percepción es mala, el 56,3% opina que el nivel que se presenta es igual a regular y el restante 28,8% opina que la percepción es buena; considerando todos estos resultados, se desprende que el nivel es regular, siendo este predominante.

Respecto a la prueba de normalidad de Kolmogorov- Smirnov se encontró que el resultado de las variables encuentra distribución no normal, ya que el coeficiente obtenido es significativo ( $p < 0,0000$ ) y la prueba de la estadística a ser utilizada será no paramétrica, prueba de Rho Spearman.

El resultante obtenido de la prueba Rho de Spearman de la gestión administrativa y la segunda variable con el coeficiente de rho = 0,136 muestran una relación positiva moderada y el valor p = 0,00 es inferior que 0,05; de acuerdo a ello, la hipótesis alternativa (H1) es aceptada, en ese sentido la relación es significativa y existe una correlación entre la primera y segunda variable.

Considerando que nuestra hipótesis 1, se basaba en definir si existe relación en la planeación de la gestión administrativa y la segunda variable de la Municipalidad de Pueblo Libre, nuestro objetivo 1 planteado fue determinar de qué manera la planeación en la gestión administrativa se relaciona con la calidad del servicio de la Municipalidad de Pueblo Libre, de acuerdo a ello, el resultante de la prueba Rho de Spearman sobre la dimensión planeación y segunda variable con un valor de coeficiente de correlación de rho = 0.325 muestran una relación moderada, y un valor de p = 0.017 es menor que 0.05, por tanto, se acepta la hipótesis alternativa (H1); en ese sentido, se asume que existe una relación entre la planificación de la gestión administrativa y la calidad del servicio.

Por otro lado, la hipótesis 2 planteada fue señalar que existe relación entre la organización de la gestión administrativa y la calidad de servicio de la Municipalidad de Pueblo Libre, de la misma manera el objetivo 2 fue determinar de qué manera la organización en la gestión de administrativa se relaciona con la calidad del servicio de la Municipalidad de Pueblo Libre, en razón de eso, la prueba Rho de Spearman para la dimensión organización y la calidad de servicio, presento un valor de coeficiente de rho = 0.372, una correlación moderada positiva, además que el valor p = 0,006 fue es más alto a 0,05, bajo eso, se acepta la hipótesis nula (Ho) y se asumen que si existe relación en la organización y la segunda variable.

Asimismo, la hipótesis 3 propuesta consistirá en verificar la existencia de correlación entre la dirección de la primera variable y la calidad de servicio, considerando ese planteamiento el objetivo 3 fue determinar de qué manera la dirección en la gestión administrativa se relaciona con la calidad del servicio, el resultado obtenido de la prueba Rho de Spearman respecto la dimensión dirección

y la segunda variable, fue un valor de coeficiente de  $\rho=0,534$  muestran una correlación moderadamente negativa, cuyo valor de  $p=,000$ , es menor a  $0,05$ , en razón de ese resultante se acepta la hipótesis alternativa (H1), asumiendo que existe una relación entre la dirección y la calidad del servicio.

De la misma manera, se propuso la hipótesis 4 que consistía en definir si existe relación entre el control de la gestión administrativa y la calidad de servicio, bajo esto se planteó el objetivo 4, que consistía en determinar la relación entre el control en la gestión administrativa con la calidad del servicio de la Municipalidad de Pueblo Libre, el resultante de la prueba Rho de Spearman para el control y la segunda variable muestran una correlación razonablemente positiva, con un valor de coeficiente de correlación  $\rho = 0.573$  mostrando un valor de  $p = ,000$ ; dado que el resultado es menor que  $0,05$  se acepta la hipótesis alternativa (H1) asumiendo que existe una relación entre la dirección del control y la calidad del servicio.

El resultante del análisis estadístico realizado al presente estudio de investigación, utilizando el coeficiente de correlación de Spearman, teniendo en cuenta que el valor mínimo para  $\rho = 0,136$  y  $p = 0,000$ ; considerando que  $p$  debe ser menor que  $0,005$ ; nos muestra que hay una diferencia significativa y con los datos analizados se puede verificar que existe relación estadísticamente significativa entre las variables. Por tanto, se acepta la hipótesis alternativa y se deja sin efecto la hipótesis nula. Esto detalla como resultante que existe una relación importante entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la municipalidad de Pueblo Libre, 2021.

## VI. CONCLUSIONES

Primera:

Esta investigación muestra en el resultante obtenido presenta una relación en nuestras variables en la municipalidad de Pueblo Libre, se concluyó del análisis estadístico una relación de Rho Spearman de 0,136, con un nivel regular, así también, el valor de  $p=0,00$  resulta menor a 0,05, con lo cual se determina un relación directa y significativa.

Segunda:

Por otro lado, existe relación respecto a la dimensión planeación con la segunda variable, donde del análisis estadístico obtenido se apreció una relación de Rho Spearman de 0,325, con una correlación y probabilidad de  $p= 0,017$  resulta menor a 0,05, lo cual determina una relación moderada.

Tercera:

Así también, respecto a la dimensión organización y la segunda variable, según el análisis estadístico ha determinado una relación estadística de Rho Spearman de 0,372 y una correlación de  $p= 0,006$  resulta mayor a 0,05, lo cual demuestra que existe una relación regular moderada.

Cuarta:

En cuanto al resultante de la dirección y la segunda variable en esta entidad pública, se determinó relación estadísticamente significativa de Rho Spearman 0,534 con una probabilidad de  $p=0,000$  resulta menor a 0,05, lo que significa que existe relación directa y significativamente fuerte.

Quinta:

En cuanto al resultado sobre el control y nuestra segunda variable, se determinó de acuerdo a la prueba estadística de relación de Rho Spearman de 0,573, y la probabilidad de  $p=0,000$  menor a 0,05, lo que resulta de esta investigación que tiene una relación directa y fuerte.

## **VII. RECOMENDACIONES**

Primera:

A las autoridades de la Municipalidad de Pueblo Libre, deben mantener una adecuada gestión administrativa, para que los colaboradores puedan seguir realizando un servicio de calidad, en relación a sus funciones en el aspecto administrativo; de la misma manera, se recomienda que se continúen los trabajadores, generando un servicio eficiente, eficaz y amigable.

Segunda:

Al Gerente de administración, que revise el proceso de planeación de la entidad edil, específicamente en los que respecta a las metas, las prioridades que se deben tener en cuenta antes de realizar una determinada tarea, además ejecutar un proyecto tomando en cuenta las actividades proyectadas con anticipación, y por último establecer un adecuado uso de los recursos que se requieren invertir; para así mejorar la relación entre la planeación y la calidad de servicio.

Tercera:

Al Gerente Municipal de esta institución, la revisión de los procesos de organización de la entidad municipal, específicamente en las relaciones de autoridad, en aquellas en que existe dependencia, y las que implican diversas coordinaciones.

Cuarta:

Se sugiere al Subgerente de Recursos Humanos, establecer cursos, talleres, eventos de capacitación o especialización dirigido hacia los colaboradores del municipio, estableciendo una distribución por cada área de servicio o funciones.

Quinta:

Se sugiere a los subgerentes de las áreas de Fiscalización y Sanciones Administrativas, además Serenazgo y seguridad ciudadana, establecer las dimensiones de una adecuada gestión administrativa con planeación, organización, dirección y control sobre sus respectivas áreas, las mismas que son las de mayor solicitud de atención por parte de los contribuyentes del distrito.

## REFERENCIAS

- Albretch, K. (1992). Servicio al cliente interno: Cómo solucionar la crisis de liderazgo en la gerencia intermedia. Barcelona, España: Ediciones Paidós. American Psychological Association. (2014). Manual de Publicaciones de la APA.
- Anzola, S; (2002). *Administración de pequeñas empresas*. México: McGraw-Hill
- Berry, L., Bennet, D. & Brown, C (1989). *Calidad de servicio*. Díaz de Santos, S. A. Madrid
- Berry, L., Bennet. D. & Brown, C. (1989). *Calidad de servicio*. Días de Santo, S.A. Madrid
- Beckhard, R. & Harris, R. (1998). *Transacciones organizacionales. Administración del cambio*. Canadá: Pearson Education.
- Bernal, C. (2013) *Metodología de la investigación*. Tercera edición. Colombia, PEARSON EDUCACIÓN. ISBN 978-958-699-128-5.
- Bounds, A. (1996). Más allá de la administración de calidad total hacia el paradigma emergente. *Gestión y Estrategia*, 8.
- Caballero, A. (2016) *Calidad del Servicio y la Satisfacción del Usuario de la Municipalidad Distrital de El Porvenir, Trujillo año 2016*.  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/422>
- CEPAL, N. (2018). *Perspectivas económicas de América Latina 2018: repensando las instituciones para el desarrollo*. CEPAL.
- Céspedes, J., y Cifuentes, W. (2019). Sistema de Gestión de Calidad en el Sector público. Una revisión literaria. *Revista PODIUM*, ISSN 1390-5473 (36), 35-54.  
Recuperado de: <https://doi.org/10.31095/podium.2019.36.3>
- Concepto. De Concepto de la Gestión administrativa, sus funciones y características.  
<https://concepto.de/gestion-administrativa/>
- Córdova, R. (2012). *Proceso administrativo*. Editorial Red Tercer Milenio.
- Contraloría Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República Ley N° 27785. Recuperado de:  
[http://doc.contraloria.gob.pe/documentos/TILOC\\_Ley27785.pdf](http://doc.contraloria.gob.pe/documentos/TILOC_Ley27785.pdf)

- Cumpa, L. (2017) La gestión administrativa y la calidad del servicio educativo, que se imparte en el centro de preparación preuniversitaria CEPREVI, para el periodo 2017.  
<http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/4540/CUMPA%20%20LLO%20TOP%20%20LUIS%20-%20MAESTRIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Chiavenato, I. (2014). Introducción a la teoría general de la administración. Octava edición. México.
- Espinoza, D. (2013). El control interno en la gestión administrativa de la subgerencia de tesorería de la Municipalidad de Chorrillos. Lima: Universidad San Martín de Porres.
- Deming, W. E. (1989). Calidad, productividad y competitividad: la salida de la crisis. Madrid, España: Ediciones Díaz de Santos.
- Fayol, H. (1918). General and industrial management. Ravenio Books.
- Galicia, L., Balderrama, J., y Edel, R. (2017). Validez de contenido por juicio de expertos: propuesta de una herramienta virtual. Revista Apertura (Guadalajara, Jal.), ISSN 2007- 1094, 9(2), 42-53
- Ganga, F., Alarcón, N., y Pedraja, L. (2019). Medición de calidad de servicio mediante el modelo SERVQUAL: el caso del Juzgado de Garantía de la ciudad de Puerto Montt- Chile. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, ISSN 0718-3305, 27(4), 668-681.
- Guízar, R. (2013). Desarrollo Organizacional. Principios y aplicaciones. México, D.F., México: Mc Graw Hill Interamericana. Guízar, R. (2013). Desarrollo Organizacional. Principios y aplicaciones. México, D.F., México: Mc Graw Hill Interamericana.
- Hernández R., Fernández C. y Baptista P. (2014). Metodología de la Investigación. (6° edición). México: McGraw Hill.
- Hernández, R. y Mendoza (2018) *Metodología de investigación. Las rutas cuantitativas, cualitativas y mixtas*. México: McGraw Hill Education.
- Hernández, Sampieri R. (2014) Metodología de la Investigación 6ta. Edición.  
[http://catarina.udlap.mx/u\\_dl\\_a/tales/documentos/lcp/texson\\_a\\_gg/capitulo4.pdf](http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lcp/texson_a_gg/capitulo4.pdf)
- Horovitz, Jacques (2000); *Los siete secretos del servicio al cliente*  
<http://1bibliotek.com/book?isbn=9788420530192&lang=oes&source=sites.google.com4>

- Hurtado, Darío (2008). *Principios de la administración*. Instituto Tecnológico Metropolitano. Colombia.
- Israel, G. G. (2011). *Calidad en la Gestión de Servicio*. Maracaibo, Venezuela: Fondo editorial biblioteca, Universidad Rafael Urdaneta.
- Jiménez, W. (2018). *Gestión Administrativa y Calidad de Servicio Público para el usuario*. (Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo, Lima). (Acceso 11 de julio del 2020).
- Kabanova, E., Vetrova, E., Evstratova, T., Kataeva, V. y Sulyagina, J. (2018). The assessment of public (municipal) service provision by multifunctional centers. [La evaluación de la prestación de servicios públicos (municipales) por parte de centros multifuncionales]. *Academy of Strategic Management Journal*, 17(3), 1-11
- Juran, J. M. (1990). *La planificación para la calidad*. Madrid, España: Ediciones Díaz de Santos.
- Louffat, E (2012). *Administración: Fundamentos del proceso administrativo*. Esan Cengage Learning.
- Lovelock, C. (2009). *Marketing de servicios personal, tecnología y estrategia - integración de calidad de servicio y productividad*. México: Pearson Educación.
- McGregor, D. (2007). *El lado humano de las empresas: Aplique la teoría*. México: McGraw Hill interamericana.
- Maslow, A. (1992). *El hombre autorrealizado. Hacia una psicología del Ser*. Barcelona: Editorial Kairós.
- Mayo, E. (1972). *Problemas sociales de una civilización industrial*. Buenos Aires: Visión.
- Miranda, F., Chamorro, A. y Rubio, S. (2012). *Introducción a la Gestión de la Calidad*. Madrid. España: DELTA
- Neill, D., Cortez, L. (2018); *Procesos y Fundamentos de la Investigación Científica*. <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/12498/1/Procesos-y-FundamentosDeLainvestiacionCientifica.pdf>

- Noblecilla, C. (2020). *Gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2020*. (Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo, Lima).
- Ocampos, L & Valencia, S (2017), “Gestión administrativa y calidad de servicio al usuario, en la red asistencial Essalud – Tumbes, 2016”. Universidad Nacional de Tumbes. Recuperado el 12 de junio 2018 del 2018, de <http://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/UNITUMBES/88/TESIS%20-%20OCAMPOS%20Y%20VALENCIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Oleas, M. (2012). *Gestión administrativa y procesos académicos del colegio “Aurora Estrada de Ramírez” de la ciudad de Guayaquil. Diseño e implementación de un portal web que optimice la gestión de la institución*. (Tesis de maestría). Ecuador: Universidad de Guayaquil.
- Peters, T., & Waterman, R. C. (1984). *En búsqueda de la excelencia*. México: Editorial Lasser Press.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1985). A conceptual model of service. *Journal of Marketing*, (49) .
- Parasuraman, A.; Zeithaml, V.; Berry, L. (1985). “A conceptual model of service quality and its implications for future research”. *Journal of Marketing* 49(4), 4150.
- Presidencia de Consejo de Ministros (2019). *Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de servicios en el sector público. Secretaría de gestión Pública del Consejo de Ministros. Subsecretaría de Calidad de Atención al Ciudadano*. Lima. Recuperado de: <http://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2019/02/Norma>.
- Quispe, C. (2020). *Gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad de El Agustino, 2019*. (Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo, Lima). (Acceso 11 de julio del 2020).
- Robbins, S. y Coulter, M. (2005). *Administración*. México: Pearson Educación
- Šegota, A., Cerović, L., & Maradin, D. (2017). Efficiency of municipal service providers in the Republic of Croatia. [Eficiencia de los proveedores de servicios municipales en la República de Croacia. ] *Croatian Operational Research Review*, 537-562.

- Taylor, F. W. (1969). *The principles of scientific management*. New York: Harper & Brothers.
- Tomorri, I., Keco, R., Mehmeti, G., & Domi, S. (2020). The performance assessment of public sector in Albania. [La evaluación del desempeño del sector público en Albania]. *Administratie si Management Public*, (34), 170-180.
- Toral, R y Zeta, A. (2016). Gestión administrativa y calidad del servicio en el área jurídica, social y administrativa, de la Universidad Nacional de Loja. *Revista Académica- Investigativa de la Facultad Jurídica, Social y Administrativa*, 3(6).
- Tubay, M., Peña, M., Cedeño, E., y Chang, W. (2016). Gestión administrativa y su incidencia en la rentabilidad y calidad de los servicios a los usuarios de una institución educativa. *Journal of Science and Research: Revista Ciencia e Investigación*. ISSN 2528-8083, 1(4), 36-41.
- Santana, S. (2016). *La Planificación estratégica y la gestión administrativa de los gobiernos autónomos descentralizados Municipales (GADM) de Tungurahua*. (Tesis de maestría). Recuperado de <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/22999>
- Santiago, L. (2016). *La gestión administrativa en la conformidad del cliente en la Municipalidad de Manabí*. Manabí, Ecuador: Universidad Regional Autónoma de los Andes.
- Tomorri, I., Keco, R., Mehmeti, G., & Domi, S. (2020). The performance assessment of public sector in Albania. [La evaluación del desempeño del sector público en Albania]. *Administratie si Management Public*, (34), 170-180.
- Valderrama, S. (2015). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica*. (5ta. Ed.). Perú: Editorial San Marcos. Valderrama, S. (2015). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica*. (5ta. Ed.). Perú: Editorial San Marcos.
- Von Bertalanffy, L. (1993). *Teoría general de los sistemas*. Madrid: Fondo de cultura económica. <https://link.springer.com/article/10.1177/009207030028100>
- Zeithaml, V & Bitner, J (2002). *El modelo SERVQUAL de la calidad de servicio*. México. Ed. Mc Graw-Hill Hispanoamericana.

## **Anexos**

### Anexo 01: Matriz de consistencia

Título: Gestión Administrativa y Calidad de Servicio en la Municipalidad de Pueblo Libre, 2021							
Autor: Br. José Luis Urbano Vega							
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
<p><b>Problema General:</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre la Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio en la Municipalidad de Pueblo Libre, 2021?</p> <p><b>Problemas específicos:</b></p> <p>¿Cómo se relaciona la Planificación con la Calidad de Servicio en la Municipalidad de Pueblo Libre, 2021?</p> <p>¿Cómo se relaciona la Organización con la Calidad de Servicio en la Municipalidad de Pueblo Libre, 2021?</p> <p>¿Cómo se relaciona el Control con la Calidad de Servicio en la Municipalidad de Pueblo Libre, 2021?</p>	<p><b>Objetivo general:</b></p> <p>Determinar la relación entre la Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio en la Municipalidad de Pueblo Libre, 2021.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <p>Determinar cómo la Planificación se relaciona con la Calidad de Servicio en la Municipalidad de Pueblo Libre, 2021.</p> <p>Determinar cómo la Organización se relaciona con la Calidad de Servicio en la Municipalidad de Pueblo Libre, 2021.</p> <p>Determinar cómo la Dirección se relaciona con la Calidad de Servicio en la Municipalidad de Pueblo Libre, 2021.</p> <p>Determinar cómo el Control se relaciona con la Calidad de Servicio en la Municipalidad de Pueblo Libre, 2021.</p>	<p><b>Hipótesis general:</b></p> <p>Existe relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio de la Municipalidad de Pueblo Libre, 2021.</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b></p> <p>Existe relación entre la planeación de la gestión administrativa y la calidad de servicio de la Municipalidad de Pueblo Libre, 2021.</p> <p>Existe relación entre la organización de la gestión administrativa y la calidad de servicio de la Municipalidad de Pueblo Libre, 2021.</p> <p>Existe relación entre la dirección de la gestión administrativa y la calidad de servicio de la Municipalidad de Pueblo Libre, 2021.</p> <p>Existe relación entre el control de la gestión administrativa y la calidad de servicio de la Municipalidad de Pueblo Libre, 2021.</p>	<b>Variable: Gestión Administrativa</b>				
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escalas valores</b>	<b>Niveles o rangos</b>
			Planeación	Plan Estratégico Institucional Plan Operativo Institucional Identificación de acciones específicas para el cumplimiento de las actividades	Del 1 al 5	Nunca (1). Casi Nunca (2). A veces (3) Casi Siempre (4) Siempre (5)	Ordinal Deficiente (20-45) Regular (46-72) Eficiente (73-100)
			Organización	Conocimiento de los instrumentos por parte de toda la persona Estructura orgánica Especialización Comunicación entre las áreas y unidades Distribución responsable de recursos	Del 6 al 10		
			Dirección	Supervisión Liderazgo Motivación Trabajo en equipo	Del 11 al 15		
Control	Evaluación de desempeño de los colaboradores de la institución edil Determinación de estándares o metas Supervisión de los sistemas de la entidad Capacitación	Del 16 al 20					

Variables e indicadores				
Variable: Calidad de Servicio				
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas valores	Niveles o rangos
Elementos Físicos	Equipos actualizados Instalaciones modernas Horario de trabajo adaptado al cliente Higienes y limpieza	Del 1 al 5	Nunca (1). Casi Nunca (2). A veces (3) Casi Siempre (4) Siempre (5)	Ordinal Mala (20-45) Regular (46-72) Buena (73-100)
Fiabilidad	Ofrecer servicios correctos sin margen de error Gestionar los problemas de los clientes con eficacia Ofrecer los servicios en el tiempo acordado Tener a los colaboradores informados sobre cuándo serán ofrecidos los servicios	Del 6 al 10		
Capacidad de respuesta	Servicio rápido a los colaboradores Deseo de ayudar a los colaboradores Estar listo para responder a las peticiones de los colaboradores Criterio para realizar las peticiones requeridas en orden de llegada	Del 11 al 15		
Seguridad	Transmisión de confianza Seguridad en relación usuario – municipalidad Amabilidad con los usuarios Conocimientos suficientes del personal	Del 16 al 20		

<b>Metodología</b>			
<b>Tipo y diseño de investigación</b>	<b>Población y muestra</b>	<b>Técnica e instrumentos</b>	<b>Estadística por utilizar</b>
<p><b>Tipo de estudio:</b> Básica</p> <p><b>Diseño:</b> No experimental- Corte transversal</p> <p>Descriptivo - Correlacional</p> <p><b>Enfoque:</b> Cuantitativo</p> <p><b>Método.</b> Hipotético-deductivo</p> <p><b>Nivel:</b> Explicativo</p>	<p><b>Población</b></p> <p><b>censal:</b> Estará conformada por 80 trabajadores/colaboradores de la Municipalidad de Pueblo Libre</p>	<p><b>Técnica:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumentos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuestionario de variable gestión administrativa</li> <li>• Cuestionario de variable calidad de servicio</li> </ul>	<p><b>Descriptiva:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tablas de frecuencia</li> <li>- Figuras estadísticas</li> </ul>

## Anexo 02 Operacionalización de las variables

### Variable Gestión administrativa

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición y valores	Niveles y Rangos
Gestión Administrativa	La gestión administrativa consiste en desarrollar procesos para salvaguardar un ambiente agradable; de esta manera, los colaboradores pueden realizar sus labores de manera oportuna y eficaz, y estar acorde a los objetivos específicos de su institución. De la misma forma, se trata a las funciones administrativas realizadas por los colaboradores.	la variable Gestión administrativa se midió a través de las siguientes cuatro dimensiones: planificación, organización, dirección y control.	Planeación	Plan Estratégico Institucional	1	Nunca (1). Casi Nunca (2). A veces (3) Casi Siempre (4) Siempre (5)	Ordinal Deficiente (20-45) Regular (46-72) Eficiente (73-100)
				Plan Operativo Institucional	2		
				Identificación de acciones específicas para el cumplimiento de las actividades	3		
				Conocimiento de los instrumentos por parte de toda la persona	4, 5		
				Estructura orgánica	6		
				Especialización	7		
				Comunicación entre las áreas y unidades	8		
				Distribución responsable de recursos	9, 10		
			Dirección	Supervisión	11		
				Liderazgo	12		
				Motivación	13		
				Trabajo en equipo	14, 15		
			Control	Evaluación de desempeño de los colaboradores de la institución edil	16		
				Determinación de estándares o metas	17		
				Supervisión de los sistemas de la entidad	18		
				Capacitación	19, 20		

**Robbins y Coulter (2005).**

## Variable Calidad de servicio

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición y valores	Niveles y Rangos
Calidad de Servicio	La calidad de servicio "es el cumplimiento de las expectativas de la persona satisfaciendo lo que ella pensó, superando sus expectativas. <b>Guisar (2013)</b>	la variable calidad de servicio se midió por medio de las siguientes Cuatro dimensiones: Elementos Físicos, Fiabilidad, Capacidad de respuesta y Seguridad.	Elementos Físicos	Equipos actualizados	1	Nunca (1).  Casi Nunca (2). A veces (3) Casi Siempre (4) Siempre (5)	Ordinal  Mala (20-45) Regular (46-72) Buena (73-100)
				Instalaciones modernas	2		
				Horario de trabajo adaptado al cliente	3		
				Higienes y limpieza	4, 5		
				Dar los servicios en el tiempo correcto	6		
				Ofrecer servicios correctos sin margen de error	7		
				Gestionar los problemas de los clientes con eficacia	8		
				Ofrecer los servicios en el tiempo acordado	9, 10		
				Tener a los colaboradores informados sobre cuándo serán ofrecidos los servicios	11		
				Servicio rápido a los colaboradores	12		
			Capacidad de respuesta	Deseo de ayudar a los colaboradores	13		
				Estar listo para responder a las peticiones de los colaboradores	14		
				Criterio para realizar las peticiones requeridas en orden de llegada	15		
				Transmisión de confianza	16		
			Seguridad	Seguridad en relación usuario – municipalidad	17		
				Amabilidad con los usuarios	18		
				Conocimientos suficientes del personal	19, 20		

## Anexo 03: Instrumento de Recolección de datos

### Cuestionario: Gestión administrativa

**Estimado Señor (a):**

El presente instrumento tiene por finalidad recabar los datos acerca de su percepción sobre la Gestión administrativa que tiene usted como colaborador en la Municipalidad de Pueblo Libre, por ello agradeceré su colaboración y aporte que servirá para los estudios de la Maestría en Gestión Pública por la Universidad “**Cesar Vallejo**” **Lima Norte**; asimismo no existen preguntas correctas e incorrectas y es de carácter anónimo.

**Instrucciones:** Marca con una “X” solo una alternativa la que crea conveniente.

<b>1. Nunca (N)</b>	<b>2. Casi Nunca (CN)</b>	<b>3. A Veces (AV)</b>	<b>4. Casi Siempre (CS)</b>	<b>5. Siempre (S)</b>
---------------------	---------------------------	------------------------	-----------------------------	-----------------------

**MARQUE CON UNA "X" LA CALIFICACION QUE A SU CRITERIO LE MERECEN LOS SIGUIENTES ITEMS**

N°	ITEMS	ESCALA DE VALORACIÓN				
		1 N	2 CN	3 AV	4 CS	5 S
	<b>DIMENSIÓN 1: PLANEACION</b>					
1	La Municipalidad cuenta con un plan estratégico actualizado y acorde con las necesidades requeridas para el cumplimiento de sus funciones					
2	Se cuenta con un plan operativo actualizado y acorde con lo requerido para el cumplimiento de sus obligaciones					
3	Conoce cuales son las acciones específicas para el cumplimiento de sus objetivos					
4	Tiene el conocimiento de todos los instrumentos de gestión utilizados en su área para el cumplimiento de sus funciones					
5	Identifica cuales son las responsabilidades propias de su área de servicio					
	<b>DIMENSIÓN 2: ORGANIZACIÓN</b>					
6	Considera que la estructura orgánica de la institución, influye directamente en el cumplimiento de sus actividades					
7	Considera que en la entidad realiza una correcta distribución de los cargos y funciones de acorde a las actitudes y habilidades de cada colaborador					
8	El flujo de información entre las diferentes áreas de la entidad es la adecuada para el cumplimiento de sus actividades.					
9	La Municipalidad realiza una distribución responsable de sus recursos entre las diferentes áreas.					

10	Dentro de su área se cuenta con los materiales requeridos a la institución					
<b>N°</b>	<b>DIMENSIÓN 3: DIRECCIÓN</b>	<b>1 N</b>	<b>2 CN</b>	<b>3 AV</b>	<b>4 CS</b>	<b>5 S</b>
11	La institución realiza constantemente supervisiones de las actividades laborales					
12	Considera que existe un liderazgo adecuado en la Municipalidad					
13	Considera que los colaboradores de la entidad se encuentran constantemente motivados para el cumplimiento de sus funciones					
14	Considera que las áreas de la entidad muestran predisposición para la realización de sus actividades en equipo					
15	En su área realizan trabajo en equipo					
<b>N°</b>	<b>DIMENSIÓN 4: CÓNTROL</b>	<b>1 N</b>	<b>2 CN</b>	<b>3 AV</b>	<b>4 CS</b>	<b>5 S</b>
16	Se realiza evaluaciones para medir el desempeño de los colaboradores de la institución					
17	Se establecen las metas de cada área de acuerdo a los objetivos de la institución					
18	Existe una supervisión o mantenimiento a los sistemas usados en la entidad					
19	La institución ha realizado capacitaciones en temas de gestión para un mejor desempeño de todos los trabajadores					
20	El personal de su área ha recibido alguna capacitación o charla respecto a sus funciones					

## Instrumento de Recolección de datos

### Cuestionario: Calidad de servicio

**Estimado Señor (a):**

El presente instrumento tiene por finalidad recabar los datos acerca de su percepción sobre la Calidad de servicio que tiene usted como colaborador en la Municipalidad de Pueblo Libre, por ello agradeceré su colaboración y aporte que servirá para los estudios de la Maestría en Gestión Pública por la Universidad “**Cesar Vallejo**” Lima Norte; asimismo no existen preguntas correctas e incorrectas y es de carácter anónimo.

**Instrucciones:** Marca con una “X” solo una alternativa la que crea conveniente.

1. Nunca (N)	2. Casi Nunca (CN)	3. A Veces (AV)	4. Casi Siempre (CS)	5. Siempre (S)
-----------------	-----------------------	--------------------	-------------------------	-------------------

**MARQUE CON UNA "X" LA CALIFICACION QUE A SU CRITERIO LE MERECEN LOS SIGUIENTES ITEMS**

N°	ITEMS	ESCALA DE VALORACIÓN				
		1 N	2 CN	3 AV	4 CS	5 S
	<b>DIMENSIÓN 1: ELEMENTOS FISICOS</b>					
1	Los equipos de la institución son de última generación y se encuentran operativos y/o actualizados					
2	Las instalaciones de la entidad brindan las condiciones necesarias para la correcta realización de sus actividades					
3	Los administrados y los usuarios muestran aceptación al horario establecido para la prestación de servicio					
4	Considera que en la institución existe una adecuada higiene y limpieza en las instalaciones					
5	Considera que en su área de trabajo se realiza una adecuada limpieza.					
	<b>DIMENSIÓN 2: FIABILIDAD</b>					
6	Los servicios son brindados y atendidos en un tiempo oportuno					
7	Considera que las respuestas a los servicios son los correctos y se adecuan a las necesidades					
8	Los requerimientos de los usuarios son atendidos o gestionados con eficacia dentro la entidad					
9	Considera que el medio de comunicación entre las autoridades de la entidad y los colaboradores es el adecuado					

10	Considera que los colaboradores se encuentran bien informados sobre los servicios brindados por la Institución a los usuarios					
<b>Nº</b>	<b>DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>	<b>1 N</b>	<b>2 CN</b>	<b>3 AV</b>	<b>4 CS</b>	<b>5 S</b>
11	La capacidad de brindar un servicio rápido a los colaboradores y usuarios en el tiempo acordado es la óptima para el cumplimiento de los objetivos					
12	Considera usted que siente el deseo de ayudar a los colaboradores y usuarios de la institución					
13	Se encuentran aptos los trabajadores para responder a las diversas peticiones que tengan los colaboradores y usuarios de la institución					
14	Considera que existe en los colaboradores criterio para atender las solicitudes requeridas por los usuarios de acuerdo al orden de llegada, sin importar el lazo de amistad					
15	Considera que en su área la atención y respuesta a un usuario es en el tiempo óptimo					
<b>Nº</b>	<b>DIMENSIÓN 4: SEGURIDAD</b>	<b>1 N</b>	<b>2 CN</b>	<b>3 AV</b>	<b>4 CS</b>	<b>5 S</b>
16	Considera que el personal de la institución transmite la confianza necesaria a sus compañeros de trabajo					
17	El usuario se siente seguro al requerir los servicios de la entidad municipal					
18	Considera que la amabilidad es considerada uno de los pilares principales al brindar el servicio en la entidad					
19	Le parece que los colaboradores cuentan con los conocimientos suficientes para la correcta realización de sus actividades en los servicios de la entidad					
20	En su área el personal tiene seguridad real de sus funciones					

### Anexo 04: Base de datos de las variables 1 y 2

BASE DE DATOS: VARIABLE GESTION ADMINISTRATIVA																				
	PLANEACION					ORGANIZACION					DIRECCION					CONTROL				
	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item 7	Item 8	Item 9	Item 10	Item 11	Item 12	Item 13	Item 14	Item 15	Item 16	Item 17	Item 18	Item 19	Item 20
colaborador 1	3	2	3	4	3	1	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	2
colaborador 2	1	4	2	1	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2	1	3	2	2	2	2
colaborador 3	4	3	4	4	3	4	2	4	4	1	2	4	3	3	5	4	4	2	3	3
colaborador 4	4	3	3	5	5	4	4	4	3	4	4	3	2	4	4	2	3	4	4	4
colaborador 5	3	4	4	2	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	2
colaborador 6	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2
colaborador 7	4	4	2	4	3	4	5	4	2	2	4	4	4	3	5	4	4	3	2	4
colaborador 8	1	4	2	1	3	2	2	2	2	3	2	2	2	1	3	3	3	3	2	4
colaborador 9	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	1	3	4	1	3	1	4	2	4	2
colaborador 10	4	4	4	4	5	2	2	4	5	4	4	4	4	4	4	4	2	4	3	3
colaborador 11	3	4	3	3	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	2	2	4	2	4
colaborador 12	1	3	2	1	4	1	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2
colaborador 13	2	2	4	2	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
colaborador 14	1	4	2	1	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	1	3	3	2	1
colaborador 15	4	4	4	4	5	5	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4
colaborador 16	2	2	4	4	5	1	4	4	4	2	4	4	1	1	4	3	4	2	4	4
colaborador 17	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	2	3	2	4
colaborador 18	4	3	4	3	5	3	4	4	1	5	2	4	4	4	5	1	4	4	2	2
colaborador 19	1	4	2	1	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2
colaborador 20	2	2	4	4	5	5	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4
colaborador 21	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	4	4
colaborador 22	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	1	4	4	5	4	3	4	2	4
colaborador 23	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	4	4	4	2	3	4
colaborador 24	4	4	4	3	4	4	4	2	4	4	2	4	4	4	5	3	4	4	3	2

colaborador 25	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2	4	4	2	3	2	1
colaborador 26	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4
colaborador 27	4	4	4	5	4	1	3	3	3	4	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2
colaborador 28	4	4	4	4	4	4	4	2	4	3	3	4	4	4	5	2	3	2	2	2
colaborador 29	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	1	3	4
colaborador 30	1	4	2	1	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2
colaborador 31	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2
colaborador 32	4	4	4	4	4	2	2	2	2	3	3	3	2	4	4	3	2	2	3	4
colaborador 33	4	4	4	4	4	4	5	4	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2
colaborador 34	2	2	4	3	4	2	2	2	2	3	2	4	4	4	5	4	4	3	2	1
colaborador 35	3	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	2	4	4	2
colaborador 36	2	2	3	4	5	4	4	3	4	4	2	3	2	2	2	5	4	4	4	2
colaborador 37	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	2	2	3	3	2	4	2	1	2	4
colaborador 38	1	4	2	1	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2
colaborador 39	4	2	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	1	5	4	4	3	4	4
colaborador 40	4	4	3	4	5	4	4	4	5	3	1	4	4	4	4	2	1	2	4	3
colaborador 41	3	4	4	4	5	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3
colaborador 42	1	4	2	1	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2
colaborador 43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	3	4	4	3	4	4	4	4
colaborador 44	1	4	2	1	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2
colaborador 45	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	4	4	4
colaborador 46	4	3	4	3	5	2	2	2	2	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5
colaborador 47	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	4
colaborador 48	4	4	3	4	5	1	3	3	3	4	4	4	4	4	4	2	2	2	3	2
colaborador 49	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3
colaborador 50	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	3	4	5	4	4	1	4	3
colaborador 51	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	2	3	2	2	2	4	3	4	4	4
colaborador 52	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	2	3	3	2	1	2	1	2	4
colaborador 53	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	2	3	4	4	3
colaborador 54	4	4	3	5	4	5	4	4	5	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4

colaborador 55	4	4	4	5	4	5	4	1	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3
colaborador 56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	5	2	4	3	2	1
colaborador 57	1	4	2	1	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2
colaborador 58	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	4
colaborador 59	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
colaborador 60	1	4	2	1	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2
colaborador 61	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	2	4	4	4	4
colaborador 62	1	1	4	4	4	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2
colaborador 63	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	5	2	2	2	3	2
colaborador 64	1	4	2	1	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2
colaborador 65	4	3	3	5	4	5	4	4	5	4	2	2	3	3	2	4	4	3	3	2
colaborador 66	4	4	3	5	4	2	2	2	2	3	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4
colaborador 67	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	1	1	1	2	5	2	3	2	2	2
colaborador 68	1	4	2	1	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2
colaborador 69	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	5	3	4	4	4	4
colaborador 70	1	4	2	1	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2
colaborador 71	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	2	4	2	4	4	3	4	1
colaborador 72	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	2	2	3	3	2	2	3	4	3	3
colaborador 73	1	4	2	1	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2
colaborador 74	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
colaborador 75	4	3	4	2	4	4	4	3	2	2	2	4	2	3	3	2	3	3	4	3
colaborador 76	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	1	1	1	2	5	2	3	2	2	2
colaborador 77	1	4	2	1	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2
colaborador 78	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	5	3	4	4	4	4
colaborador 79	1	4	2	1	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2
colaborador 80	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	2	4	2	4	4	3	4	1

BASE DE DATOS: VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO																				
	ELEMENTOS FISICOS					FIABILIDAD					CAPACIDAD DE RESPUESTA					SEGURIDAD				
	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item 7	Item 8	Item 9	Item 10	Item 11	Item 12	Item 13	Item 14	Item 15	Item 16	Item 17	Item 18	Item 19	Item 20
colaborador 1	4	3	2	4	4	2	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	1
colaborador 2	2	2	2	3	2	3	3	1	2	2	3	2	3	2	1	3	2	4	2	3
colaborador 3	4	3	4	4	4	3	2	2	3	4	3	2	2	3	3	1	2	2	2	3
colaborador 4	1	4	2	4	4	4	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4
colaborador 5	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	4	4	4	3	4	3	3	4	5
colaborador 6	2	4	1	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	2	4	4	2	4
colaborador 7	4	3	2	4	4	3	3	3	5	4	3	4	2	3	4	4	2	2	2	3
colaborador 8	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	1	3	3	2	2	1	3	2	2	3
colaborador 9	3	5	3	4	4	2	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
colaborador 10	3	4	3	5	4	2	4	2	4	3	3	4	2	3	3	5	3	3	2	3
colaborador 11	2	2	1	3	3	2	2	2	2	3	1	3	3	2	2	2	3	1	2	3
colaborador 12	2	2	2	2	2	4	3	3	4	2	3	5	2	4	2	4	5	4	4	4
colaborador 13	2	4	2	4	4	3	2	4	4	4	4	5	2	4	4	3	2	2	2	3
colaborador 14	2	2	2	3	2	2	1	3	2	3	2	5	2	2	2	2	2	3	2	2
colaborador 15	4	2	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	5
colaborador 16	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4	3	5
colaborador 17	4	4	2	4	4	3	3	2	4	2	2	4	3	3	2	4	4	2	4	3
colaborador 18	4	3	2	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	2	4
colaborador 19	2	2	2	3	2	3	3	2	1	2	2	1	2	4	2	3	2	1	2	3
colaborador 20	4	2	4	4	4	4	3	2	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
colaborador 21	2	4	3	3	4	2	3	4	4	2	4	4	3	2	2	4	3	3	4	4
colaborador 22	1	4	2	5	4	4	2	3	3	4	4	4	2	4	2	2	1	4	3	2
colaborador 23	4	3	1	4	4	2	3	1	4	2	2	4	2	3	4	3	3	4	1	3
colaborador 24	1	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	2	4	4	4	4	3	4	4
colaborador 25	2	2	2	2	2	4	3	3	4	2	3	5	2	4	2	4	5	4	4	4
colaborador 26	4	4	2	4	4	3	3	2	4	2	2	4	3	3	2	4	4	2	4	3

colaborador 27	4	3	2	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	2	4
colaborador 28	2	2	2	3	2	3	3	2	1	2	2	1	2	4	2	3	2	1	2	3
colaborador 29	4	2	4	4	4	4	3	2	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
colaborador 30	2	2	4	4	4	4	4	3	4	2	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4
colaborador 31	4	3	2	4	4	2	2	3	3	3	3	4	2	3	2	2	3	2	4	3
colaborador 32	2	3	2	4	4	2	3	4	3	4	4	4	2	3	3	3	4	4	3	4
colaborador 33	4	4	2	4	4	3	3	2	4	2	2	4	3	3	2	4	4	2	4	3
colaborador 34	4	3	2	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	2	4
colaborador 35	2	2	2	3	2	3	3	2	1	2	2	1	2	4	2	3	2	1	2	3
colaborador 36	4	2	4	4	4	4	3	2	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
colaborador 37	3	3	1	4	4	2	3	4	4	4	4	4	3	4	2	5	2	3	4	4
colaborador 38	1	3	2	4	4	3	4	3	4	2	4	4	4	3	2	4	4	4	2	2
colaborador 39	4	4	2	3	4	4	3	2	4	2	2	4	2	3	4	4	3	4	1	4
colaborador 40	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	2	3	4	4
colaborador 41	3	3	2	4	4	2	2	2	4	2	4	4	3	2	2	4	4	4	3	4
colaborador 42	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	2	3	3	3
colaborador 43	4	4	1	4	4	2	2	4	4	3	4	4	3	2	4	4	4	2	2	4
colaborador 44	2	2	2	2	2	4	3	3	4	2	3	5	2	4	2	4	5	4	4	4
colaborador 45	2	4	2	4	4	3	2	4	4	4	4	5	2	4	4	3	2	2	2	3
colaborador 46	2	2	2	3	2	2	1	3	2	3	2	5	2	2	2	2	2	3	2	2
colaborador 47	4	2	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	5
colaborador 48	4	3	4	4	4	2	2	4	4	2	4	4	4	4	3	2	2	4	3	2
colaborador 49	2	4	3	4	4	3	2	2	4	2	4	4	2	2	4	4	4	3	4	4
colaborador 50	1	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	2	2	2	3	4	4	3	3
colaborador 51	4	4	2	4	4	2	2	4	4	3	3	4	3	4	4	4	2	2	4	4
colaborador 52	4	4	4	4	4	2	2	2	4	2	4	4	3	2	4	5	4	2	3	3
colaborador 53	3	4	2	4	4	2	2	3	4	4	2	4	2	3	3	4	4	3	4	4
colaborador 54	3	3	2	4	4	3	2	2	4	2	4	4	2	4	2	3	2	3	3	4
colaborador 55	2	4	1	4	4	4	1	3	4	3	2	4	3	3	4	2	4	4	4	4
colaborador 56	4	3	2	4	4	3	2	2	4	3	4	4	2	2	4	4	2	2	3	4

colaborador 57	1	4	3	4	4	2	3	2	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4
colaborador 58	1	3	3	4	3	3	3	3	4	2	4	4	4	3	4	2	4	2	3	4
colaborador 59	4	3	4	4	4	3	2	2	3	4	3	2	2	3	3	1	2	2	2	3
colaborador 60	1	4	2	4	4	4	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4
colaborador 61	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	4	4	4	3	4	3	3	4	5
colaborador 62	4	3	2	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	2	4
colaborador 63	2	2	2	3	2	3	3	2	1	2	2	1	2	4	2	3	2	1	2	3
colaborador 64	4	2	4	4	4	4	3	2	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
colaborador 65	4	2	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	5
colaborador 66	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	2	3	3	4	4	3	4	5
colaborador 67	4	4	2	4	4	3	2	4	4	4	3	4	2	4	4	4	3	4	3	4
colaborador 68	4	4	4	4	4	3	3	2	4	2	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3
colaborador 69	2	2	3	4	3	3	2	2	5	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4
colaborador 70	4	2	2	4	4	3	3	3	4	2	4	4	3	3	4	4	4	2	2	3
colaborador 71	3	4	2	4	4	2	4	3	4	4	4	4	2	4	4	4	3	4	2	3
colaborador 72	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	2	4
colaborador 73	3	3	3	4	4	2	2	4	4	2	2	4	4	3	3	4	2	4	4	3
colaborador 74	4	2	2	4	4	2	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5
colaborador 75	2	3	2	4	4	2	3	2	4	2	3	4	2	3	2	4	3	3	3	4
colaborador 76	4	2	4	4	4	4	3	2	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
colaborador 77	4	2	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	5
colaborador 78	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	2	3	3	4	4	3	4	5
colaborador 79	4	4	2	4	4	3	2	4	4	4	3	4	2	4	4	4	3	4	3	4
colaborador 80	4	4	4	4	4	3	3	2	4	2	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3

## Confiabilidad de la variable 1: gestión administrativa

\*Confiabilidad de la variable gestion administrativa.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

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

20: Visible: 20 de

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
1	3	4	3	4	5	4	5	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
2	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3
4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	3	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4
7	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
9	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	1	5	4	4	4	4	4
10	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	4	3	4	3	5	3	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5
19	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	4
20	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21																				

### → Fiabilidad

#### Escala: Gestión administrativa

##### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	20	100,0

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

##### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,861	20

## Confiabilidad de la variable 2: calidad de servicio

\*Confiabilidad de la variable calidad de servicio.sav [ConjuntoDatos2] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

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

2: P7 4 Visible: 20 de 20

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	ve
1	4	3	4	4	4	4	5	4	3	4	4	5	5	4	4	4	3	3	4	1	
2	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	
3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	5	5	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	
5	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	5	
6	4	4	5	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
7	4	3	3	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
8	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	
9	3	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
10	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	2	3	3	
11	5	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	5	3	3	3	4	4	4	4	4	
12	5	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	5	4	4	4	4	5	4	4	4	
13	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	
14	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	
15	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	
16	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	
17	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	
18	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
19	3	2	2	3	2	3	3	2	1	4	4	4	3	4	3	3	3	1	2	3	
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
21																					

### Escala: Calidad de servicio

#### Resumen de procesamiento de casos

	N	%
Casos Válido	20	100,0
Excluido <sup>a</sup>	0	,0
Total	20	100,0

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

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,847	20

## **Anexo 05**

### **Certificados de validación de expertos**

### Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la Gestión administrativa

N°	/ ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSION PLANEACION</b>							
1	La Municipalidad cuenta con un plan estratégico actualizado y acorde con las necesidades requeridas para el cumplimiento de sus funciones	✓		✓		✓		
2	Se cuenta con un plan operativo actualizado y acorde con lo requerido para el cumplimiento de sus obligaciones	✓		✓		✓		
3	Conoce cuales son las acciones específicas para el cumplimiento de sus objetivos	✓		✓		✓		
4	Tiene el conocimiento de todos los instrumentos de gestión utilizados en su área para el cumplimiento de sus funciones	✓		✓		✓		
5	Identifica cuáles son las responsabilidades propias de su área de servicio	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSION ORGANIZACIÓN</b>							
6	Considera que la estructura orgánica de la institución, influye directamente en el cumplimiento de sus actividades	✓		✓		✓		
7	Considera que en la entidad realiza una correcta distribución de los cargos y funciones de acorde a las actitudes y habilidades de cada colaborador	✓		✓		✓		
8	El flujo de información entre las diferentes áreas de la entidad es la adecuada para el cumplimiento de sus actividades	✓		✓		✓		
9	La Municipalidad realiza una distribución responsable de sus recursos entre las diferentes áreas	✓		✓		✓		
10	Dentro de su área se cuenta con los materiales requeridos a la institución	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSION DIRECCIÓN</b>							
11	La institución realiza constantemente supervisiones de las actividades laborales	✓		✓		✓		

12	Considera que existe un liderazgo adecuado en la Municipalidad	✓		✓		✓	
13	Considera que los colaboradores de la entidad se encuentran constantemente motivados para el cumplimiento de sus funciones	✓		✓		✓	
14	Considera que las áreas de la entidad muestran predisposición para la realización de sus actividades en equipo	✓		✓		✓	
15	En su área realizan trabajo en equipo	✓		✓		✓	
	<b>DIMENSION CONTROL</b>	Si	No	Si	No	Si	No
16	Se realiza evaluaciones para medir el desempeño de los colaboradores de la institución	✓		✓		✓	
17	Se establecen las metas de cada área de acuerdo a los objetivos de la institución	✓		✓		✓	
18	Existe una supervisión o mantenimiento a los sistemas usados en la entidad	✓		✓		✓	
19	La institución ha realizado capacitaciones en temas de gestión para un mejor desempeño de todos los trabajadores	✓		✓		✓	
20	El personal de su área ha recibido alguna capacitación o charla respecto a sus funciones.	✓		✓		✓	

**Observaciones (precisar si HAY SUFICIENCIA): SI EXISTE SUFICIENCIA**

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

**Apellidos y nombres del juez evaluador: Dra. Yolanda Maribel Mercedes Chipana Fernández**

**DNI: 08674883.**

**Especialidad del evaluador: Doctora en Derecho - Metodología de la Investigación Científica.**

**08 de junio de 2021.**

<sup>1</sup> **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

<sup>3</sup> **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


---

 Yolanda Maribel Mercedes  
 Chipana Fernández  
 Doctora en Derecho

**Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la Calidad de servicio**

N°	/ ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSION ELEMENTOS TANGIBLES</b>								
1	Los equipos de la institución son de última generación y se encuentran operativos y/o actualizados	✓		✓		✓		
2	Las instalaciones de la entidad brindan las condiciones necesarias para la correcta realización de sus actividades	✓		✓		✓		
3	Los administrados y los usuarios muestran aceptación al horario establecido para la prestación de servicio	✓		✓		✓		
4	Considera que en la institución existe una adecuada higiene y limpieza en las instalaciones	✓		✓		✓		
5	Considera que en su área de trabajo se realiza una adecuada limpieza	✓		✓		✓		
<b>DIMENSION FIABILIDAD</b>								
6	Los servicios son brindados y atendidos en un tiempo oportuno	✓		✓		✓		
7	Considera que las respuestas a los servicios son los correctos y se adecuan a las necesidades	✓		✓		✓		
8	Los requerimientos de los usuarios son atendidos o gestionados con eficacia dentro la entidad	✓		✓		✓		
9	Considera que el medio de comunicación entre las autoridades de la entidad y los colaboradores es el adecuado	✓		✓		✓		
10	Considera que los colaboradores se encuentran bien informados sobre los servicios brindados por la Institución a los usuarios	✓		✓		✓		
<b>DIMENSION CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>								
11	La capacidad de brindar un servicio rápido a los colaboradores y usuarios en el tiempo acordado es la óptima para el cumplimiento de los objetivos	✓		✓		✓		

12	Considera usted que siente el deseo de ayudar a los colaboradores y usuarios de la institución	✓		✓		✓	
13	Se encuentran aptos los trabajadores para responder a las diversas peticiones que tengan los colaboradores y usuarios de la institución	✓		✓		✓	
14	Considera que existe en los colaboradores criterio para atender las solicitudes requeridas por los usuarios de acuerdo al orden de llegada, sin importar el lazo de amistad	✓		✓		✓	
15	Considera que en su área la atención y respuesta a un usuario es en el tiempo óptimo	✓		✓		✓	
	<b>DIMENSION SEGURIDAD</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
16	Considera que el personal de la institución transmite la confianza necesaria a sus compañeros de trabajo	✓		✓		✓	
17	El usuario se siente seguro al requerir los servicios de la entidad municipal	✓		✓		✓	
18	Considera que la amabilidad es considerada uno de los pilares principales al brindar el servicio en la entidad	✓		✓		✓	
19	Le parece que los colaboradores cuentan con los conocimientos suficientes para la correcta realización de sus actividades en los servicios de la entidad	✓		✓		✓	
20	En su área el personal tiene seguridad real de sus funciones	✓		✓		✓	

**Observaciones (precisar si HAY SUFICIENCIA): SI EXISTE SUFICIENCIA**

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

**Apellidos y nombres del juez evaluador:** Dra. Yolanda Maribel Mercedes Chipana Fernández      **DNI:** 08674883.

**Especialidad del evaluador:** Doctora en Derecho - Metodología de la Investigación Científica.      **08 de junio de 2021.**

<sup>1</sup> **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

<sup>3</sup> **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

  
 Yolanda Maribel Mercedes  
 Chipana Fernández  
 Doctora en Derecho

### Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la Gestión administrativa

Nº	/ ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSION PLANEACION</b>							
1	La Municipalidad cuenta con un plan estratégico actualizado y acorde con las necesidades requeridas para el cumplimiento de sus funciones	✓		✓		✓		
2	Se cuenta con un plan operativo actualizado y acorde con lo requerido para el cumplimiento de sus obligaciones	✓		✓		✓		
3	Conoce cuales son las acciones específicas para el cumplimiento de sus objetivos	✓		✓		✓		
4	Tiene el conocimiento de todos los instrumentos de gestión utilizados en su área para el cumplimiento de sus funciones	✓		✓		✓		
5	Identifica cuáles son las responsabilidades propias de su área de servicio	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSION ORGANIZACIÓN</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
6	Considera que la estructura orgánica de la institución, influye directamente en el cumplimiento de sus actividades	✓		✓		✓		
7	Considera que en la entidad realiza una correcta distribución de los cargos y funciones de acorde a las actitudes y habilidades de cada colaborador	✓		✓		✓		
8	El flujo de información entre las diferentes áreas de la entidad es la adecuada para el cumplimiento de sus actividades	✓		✓		✓		
9	La Municipalidad realiza una distribución responsable de sus recursos entre las diferentes áreas	✓		✓		✓		
10	Dentro de su área se cuenta con los materiales requeridos a la institución	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSION DIRECCIÓN</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
11	La institución realiza constantemente supervisiones de las actividades laborales	✓		✓		✓		
12	Considera que existe un liderazgo adecuado en la Municipalidad	✓		✓		✓		

13	Considera que los colaboradores de la entidad se encuentran constantemente motivados para el cumplimiento de sus funciones	✓		✓		✓	
14	Considera que las áreas de la entidad muestran predisposición para la realización de sus actividades en equipo	✓		✓		✓	
15	En su área realizan trabajo en equipo	✓		✓		✓	
	<b>DIMENSION CONTROL</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
16	Se realiza evaluaciones para medir el desempeño de los colaboradores de la institución	✓		✓		✓	
17	Se establecen las metas de cada área de acuerdo a los objetivos de la institución	✓		✓		✓	
18	Existe una supervisión o mantenimiento a los sistemas usados en la entidad	✓		✓		✓	
19	La institución ha realizado capacitaciones en temas de gestión para un mejor desempeño de todos los trabajadores	✓		✓		✓	
20	El personal de su área ha recibido alguna capacitación o charla respecto a sus funciones.	✓		✓		✓	

**Observaciones (precisar si HAY SUFICIENCIA): SI EXISTE SUFICIENCIA**

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

**Apellidos y nombres del juez evaluador:** Mg. Hugo Humberto Gómez Cárdenas        **DNI:** 07967237

**Especialidad del evaluador:** Maestro en Gestión Pública

**11 de junio de 2021.**

<sup>1</sup> **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

<sup>3</sup> **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

**Mg. Hugo Humberto Gómez Cárdenas**  
Magister en Gestión Pública

### Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la Calidad de servicio

Nº	/ ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSION ELEMENTOS TANGIBLES</b>								
1	Los equipos de la institución son de última generación y se encuentran operativos y/o actualizados	✓		✓		✓		
2	Las instalaciones de la entidad brindan las condiciones necesarias para la correcta realización de sus actividades	✓		✓		✓		
3	Los administrados y los usuarios muestran aceptación al horario establecido para la prestación de servicio	✓		✓		✓		
4	Considera que en la institución existe una adecuada higiene y limpieza en las instalaciones	✓		✓		✓		
5	Considera que en su área de trabajo se realiza una adecuada limpieza	✓		✓		✓		
<b>DIMENSION FIABILIDAD</b>								
6	Los servicios son brindados y atendidos en un tiempo oportuno	✓		✓		✓		
7	Considera que las respuestas a los servicios son los correctos y se adecuan a las necesidades	✓		✓		✓		
8	Los requerimientos de los usuarios son atendidos o gestionados con eficacia dentro la entidad	✓		✓		✓		
9	Considera que el medio de comunicación entre las autoridades de la entidad y los colaboradores es el adecuado	✓		✓		✓		
10	Considera que los colaboradores se encuentran bien informados sobre los servicios brindados por la Institución a los usuarios	✓		✓		✓		
<b>DIMENSION CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>								
11	La capacidad de brindar un servicio rápido a los colaboradores y usuarios en el tiempo acordado es la óptima para el cumplimiento de los objetivos	✓		✓		✓		
12	Considera usted que siente el deseo de ayudar a los colaboradores y usuarios de la institución	✓		✓		✓		

13	Se encuentran aptos los trabajadores para responder a las diversas peticiones que tengan los colaboradores y usuarios de la institución	✓		✓		✓	
14	Considera que existe en los colaboradores criterio para atender las solicitudes requeridas por los usuarios de acuerdo al orden de llegada, sin importar el lazo de amistad	✓		✓		✓	
15	Considera que en su área la atención y respuesta a un usuario es en el tiempo óptimo	✓		✓		✓	
	<b>DIMENSION SEGURIDAD</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
16	Considera que el personal de la institución trasmite la confianza necesaria a sus compañeros de trabajo	✓		✓		✓	
17	El usuario se siente seguro al requerir los servicios de la entidad municipal	✓		✓		✓	
18	Considera que la amabilidad es considerada uno de los pilares principales al brindar el servicio en la entidad	✓		✓		✓	
19	Le parece que los colaboradores cuentan con los conocimientos suficientes para la correcta realización de sus actividades en los servicios de la entidad	✓		✓		✓	
20	En su área el personal tiene seguridad real de sus funciones	✓		✓		✓	

**Observaciones (precisar si HAY SUFICIENCIA): SI EXISTE SUFICIENCIA**

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

**Apellidos y nombres del juez evaluador:** Mg. Hugo Humberto Gómez Cárdenas            **DNI:** 07967237

**Especialidad del evaluador:** Maestro en Gestión Pública

**11 de junio de 2021.**

<sup>1</sup> **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

<sup>3</sup> **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

**Mg. Hugo Humberto Gómez Cárdenas**  
Magister en Gestión Pública

### Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la Gestión administrativa

N°	/ ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSION PLANEACION</b>								
1	La Municipalidad cuenta con un plan estratégico actualizado y acorde con las necesidades requeridas para el cumplimiento de sus funciones	✓		✓		✓		
2	Se cuenta con un plan operativo actualizado y acorde con lo requerido para el cumplimiento de sus obligaciones	✓		✓		✓		
3	Conoce cuales son las acciones específicas para el cumplimiento de sus objetivos	✓		✓		✓		
4	Tiene el conocimiento de todos los instrumentos de gestión utilizados en su área para el cumplimiento de sus funciones	✓		✓		✓		
5	Identifica cuáles son las responsabilidades propias de su área de servicio	✓		✓		✓		
<b>DIMENSION ORGANIZACIÓN</b>		Si	No	Si	No	Si	No	
6	Considera que la estructura orgánica de la institución, influye directamente en el cumplimiento de sus actividades	✓		✓		✓		
7	Considera que en la entidad realiza una correcta distribución de los cargos y funciones de acorde a las actitudes y habilidades de cada colaborador	✓		✓		✓		
8	El flujo de información entre las diferentes áreas de la entidad es la adecuada para el cumplimiento de sus actividades	✓		✓		✓		
9	La Municipalidad realiza una distribución responsable de sus recursos entre las diferentes áreas	✓		✓		✓		
10	Dentro de su área se cuenta con los materiales requeridos a la institución	✓		✓		✓		
<b>DIMENSION DIRECCIÓN</b>		Si	No	Si	No	Si	No	
11	La institución realiza constantemente supervisiones de las actividades laborales	✓		✓		✓		
12	Considera que existe un liderazgo adecuado en la Municipalidad	✓		✓		✓		

13	Considera que los colaboradores de la entidad se encuentran constantemente motivados para el cumplimiento de sus funciones	✓		✓		✓	
14	Considera que las áreas de la entidad muestran predisposición para la realización de sus actividades en equipo	✓		✓		✓	
15	En su área realizan trabajo en equipo	✓		✓		✓	
	<b>DIMENSION CONTROL</b>	Si	No	Si	No	Si	No
16	Se realiza evaluaciones para medir el desempeño de los colaboradores de la institución	✓		✓		✓	
17	Se establecen las metas de cada área de acuerdo a los objetivos de la institución	✓		✓		✓	
18	Existe una supervisión o mantenimiento a los sistemas usados en la entidad	✓		✓		✓	
19	La institución ha realizado capacitaciones en temas de gestión para un mejor desempeño de todos los trabajadores	✓		✓		✓	
20	El personal de su área ha recibido alguna capacitación o charla respecto a sus funciones.	✓		✓		✓	

**Observaciones (precisar si HAY SUFICIENCIA): SI EXISTE SUFICIENCIA**

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

**Apellidos y nombres del juez evaluador:** Mg. Gustavo Ernesto Zárate Ruíz                      **DNI:** 09870134.

**Especialidad del evaluador:** Mg. en Administración de negocios - MBA en Gestión Pública                      **11 de junio de 2021.**

<sup>1</sup> **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

<sup>3</sup> **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



-----  
**Mg. Gustavo Ernesto Zárate Ruíz**  
**Mg. en Administración de negocios - MBA en Gestión Pública**

### Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la Calidad de servicio

N°	/ ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSION ELEMENTOS TANGIBLES</b>								
1	Los equipos de la institución son de última generación y se encuentran operativos y/o actualizados	✓		✓		✓		
2	Las instalaciones de la entidad brindan las condiciones necesarias para la correcta realización de sus actividades	✓		✓		✓		
3	Los administrados y los usuarios muestran aceptación al horario establecido para la prestación de servicio	✓		✓		✓		
4	Considera que en la institución existe una adecuada higiene y limpieza en las instalaciones	✓		✓		✓		
5	Considera que en su área de trabajo se realiza una adecuada limpieza	✓		✓		✓		
<b>DIMENSION FIABILIDAD</b>								
6	Los servicios son brindados y atendidos en un tiempo oportuno	✓		✓		✓		
7	Considera que las respuestas a los servicios son los correctos y se adecuan a las necesidades	✓		✓		✓		
8	Los requerimientos de los usuarios son atendidos o gestionados con eficacia dentro la entidad	✓		✓		✓		
9	Considera que el medio de comunicación entre las autoridades de la entidad y los colaboradores es el adecuado	✓		✓		✓		
10	Considera que los colaboradores se encuentran bien informados sobre los servicios brindados por la Institución a los usuarios	✓		✓		✓		
<b>DIMENSION CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>								
11	La capacidad de brindar un servicio rápido a los colaboradores y usuarios en el tiempo acordado es la óptima para el cumplimiento de los objetivos	✓		✓		✓		
12	Considera usted que siente el deseo de ayudar a los colaboradores y usuarios de la institución	✓		✓		✓		



## Anexo 06: Solicitud de autorización



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"  
"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Lima, 14 de mayo de 2021  
Carta P. 0140-2021-UCV-VA-EPG-F01/J

Lic.  
María Antonieta Alcocer Aguilar  
Subgerente de Atención al Ciudadano y Gestión Documental  
Municipalidad de Pueblo Libre

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a URBANO VEGA, JOSE LUIS; identificado con DNI N° 40134640 y con código de matrícula N° 7002365343; estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRO, se encuentra desarrollando el trabajo de investigación titulado:

**La Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio en la Municipalidad de Pueblo Libre, 2020**

Con fines de investigación académica, solicito a su digna persona otorgar el permiso a nuestro estudiante, a fin de que pueda obtener información, en la institución que usted representa, que le permita desarrollar su trabajo de investigación. Nuestro estudiante investigador URBANO VEGA, JOSE LUIS asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de haber finalizado el mismo con la asesoría de nuestros docentes.

Agradeciendo la gentileza de su atención al presente, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,



Dr. Carlos Ventura Orbegoso  
Jefe  
ESCUELA DE POSGRADO  
UCV FILIAL LIMA  
CAMPUS LIMA NORTE



Somos la universidad de los  
que quieren salir adelante.



## Anexo 07: Constancia de autorización



Municipalidad de Pueblo Libre  
Gerencia de Administración  
Subgerencia de Recursos Humanos



"Decenio de la igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"  
"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Pueblo Libre, 31 de julio de 2021

Carta N° 122-2021-MPL/GA-SGRH

Señor  
José Luis Urbano Vega  
Presente

Referencia: D.S N° 3525-2021

Asunto: Solicitud de información para trabajo de investigación

Me dirijo a usted para saludarlo muy cordialmente y a la vez hacer de su conocimiento que de acuerdo a lo solicitado se brinda la autorización respectiva, para lo cual deberá mostrar la presente a los trabajadores de esta corporación municipal a fin de que puedan brindarle el apoyo correspondiente.

Asimismo, la Sugerencia de Recursos Humanos le dispondrá algunos correos electrónicos para las comunicaciones respectivas.

Agradeciendo su atención, quedo de usted.

  
Municipalidad de Pueblo Libre  
Alberto Rubén Cordero Núñez  
Subgerente de Recursos Humanos

**Anexo 08: Imágenes varias**

