



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad
distrital de Moro, Ancash, 2021

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTORA:

Alegre Cruz, Gibsy Geraldine (ORCID: 0000-0003-1802-7853)

ASESOR:

Dr. Iturria Huamán, Robert Alberto (ORCID: 0000-0001-6029-2015)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y modernización del estado

CHIMBOTE - PERÚ

2022

Dedicatoria

El presente trabajo de investigación va dedicado a Dios por ser mi guía, por bendecirme en todo momento de mi vida y brindarme la fortaleza que se necesita para superar los obstáculos. A mis padres por inculcarme a seguir estudiando y crecer profesionalmente.

Gibsy

Agradecimiento

De manera muy especial al Alcalde de la Municipalidad distrital de Moro, que brindó la autorización para realizar las encuestas a través de la información de los colaboradores.

Al Dr. Robert Iturria Huamán, por brindar su conocimiento científico, la motivación y orientación permanente en el desarrollo de la presente investigación.

El Autor

Índice de contenidos

| | Pág. |
|--|-------------|
| Carátula | i |
| Dedicatoria | ii |
| Agradecimiento | iii |
| Índice de contenidos | iv |
| Índice de tablas | v |
| Resumen | vi |
| Abstract | vii |
| I. INTRODUCCIÓN | 1 |
| II. MARCO TEÓRICO. | 7 |
| III. METODOLOGÍA | 20 |
| 3.1. Tipo y diseño de investigación | 20 |
| 3.2. Variables y operacionalización | 21 |
| 3.3. Población, muestra y muestreo | 21 |
| 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 22 |
| 3.5. Procedimientos | 23 |
| 3.6. Método de análisis de datos | 24 |
| 3.7. Aspectos éticos | 24 |
| IV. RESULTADOS | 25 |
| V. DISCUSIÓN | 40 |
| VI. CONCLUSIONES | 52 |
| VII. RECOMENDACIONES | 54 |
| REFERENCIAS | 56 |
| ANEXOS | 70 |

Índice de tablas

| | Pág. |
|---|-------------|
| Tabla 1. Tabla de contingencia entre gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad distrital de Moro, Ancash, 2021. | 26 |
| Tabla 2. Relación entre gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad distrital del Moro, Ancash, 2021. | 27 |
| Tabla 3. Distribución de frecuencias del nivel de gestión administrativa en la Municipalidad distrital de Moro, Ancash, 2021. | 28 |
| Tabla 4. Distribución de frecuencias del nivel de las dimensiones de gestión administrativa en la Municipalidad distrital de Moro, Ancash, 2021. | 29 |
| Tabla 5. Distribución de frecuencias del Nivel de calidad de servicio en la Municipalidad distrital de Moro, Ancash, 2021. | 30 |
| Tabla 6. Distribución de frecuencias del nivel de las dimensiones de calidad de servicio en la Municipalidad distrital de Moro, Ancash, 2021. | 31 |
| Tabla 7. Tabla de contingencia entre planificación y calidad de servicio en la Municipalidad distrital de Moro, Ancash, 2021. | 32 |
| Tabla 8. Relación entre planificación y calidad de servicio en la Municipalidad distrital de Moro, Ancash, 2021. | 33 |
| Tabla 9. Tabla de contingencia entre organización y calidad de servicio en la Municipalidad distrital de Moro, Ancash, 2021. | 34 |
| Tabla 10. Relación entre organización y calidad de servicio en la Municipalidad distrital de Moro, Ancash, 2021. | 35 |
| Tabla 11. Tabla de contingencia entre dirección y calidad de servicio en la Municipalidad distrital de Moro, Ancash, 2021. | 36 |
| Tabla 12. Relación entre la dirección y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Moro, Ancash, 2021. | 37 |
| Tabla 13. Tabla de contingencia entre control y calidad de en la Municipalidad distrital de Moro, Ancash, 2021. | 38 |

RESUMEN

La presente investigación buscó determinar la relación entre gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad distrital de Moro, Ancash, en el año 2021. Se desarrolló una investigación básica, cuantitativa de carácter descriptivo, con un diseño de estudio no experimental, transversal y correlacional. La población estuvo conformada por los trabajadores administrativos, teniendo una población censal de 40 trabajadores a quienes se les aplicó una encuesta consistente de dos cuestionarios sobre gestión administrativa y calidad de servicio, los cuales fueron validados por juicio de expertos y mediante la prueba estadística de Alfa de Cronbach se determinó una confiabilidad muy alta (0.956) y muy alta (0.929), respectivamente. Del análisis estadístico para la constatación de la prueba de hipótesis se aplicó una prueba de correlación Rho de Spearman donde se tuvo un coeficiente de correlación ($r=0.741$) y significancia ($p\text{-valor}=0,000$). Por consiguiente, se aceptó la hipótesis de investigación y se rechazó la hipótesis nula; concluyendo que existe relación directa, alta y significativa entre gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad distrital de Moro, en el año 2021. Esto significa que, a mayores o menores niveles de gestión administrativa, mayores o menores son los niveles de calidad de servicio.

Palabras clave: Gestión administrativa, calidad de servicio, procesos administrativos

Abstract

The present investigation sought to determine the relationship between administrative management and quality of service in the district Municipality of Moro, Ancash, in the year 2021. A basic, quantitative, descriptive investigation was developed, with a non-experimental, cross-sectional and correlational study design. The population was made up of administrative workers, having a census population of 40 workers to whom a survey consisting of two questionnaires on administrative management and quality of service was applied, which were validated by expert judgment and by means of the Alpha statistical test. Cronbach's reliability was very high (0.956) and very high (0.929), respectively. From the statistical analysis to verify the hypothesis test, a Spearman Rho correlation test was applied where there was a correlation coefficient ($r = 0.741$) and significance ($p\text{-value} = 0.000$). Consequently, the research hypothesis was accepted and the null hypothesis was rejected; concluding that there is a direct, high and significant relationship between administrative management and quality of service in the district Municipality of Moro, in the year 2021. This means that, at higher or lower levels of administrative management, higher or lower are the quality levels of service.

Keywords: Administrative management, quality of service, administrative processes

I. INTRODUCCIÓN

A nivel mundial las entidades públicas enfrentan diversos inconvenientes que someten a prueba la gestión administrativa, estos obstáculos se muestran por la escasez de conocimiento, poca predisposición para adaptarse al cambio, carencia de liderazgo, desactualización en la tecnología, falta de compromiso con la entidad, ausencia de efectividad de los colaboradores en la entidad. Asimismo, las ineficiencias se reflejan en los usuarios que acuden a la entidad esperando como respuesta una buena atención, pero reciben una atención poco o nada amable, oportuna y/o especializada y respuestas fuera del plazo asignado (Mansour & Al-Salem, 2017).

Por otro lado, la gestión administrativa está marcada por cuatro pilares fundamentales que son la planificación, control, dirección y organización; este proceso enmarca técnicas, métodos que ayudan a administrar de manera correcta la distribución de recursos financieros, humanos y materiales. Por ello, Bezerra et al (2021) hizo mención en su artículo que debido a la crisis económica se ha creado un ambiente de dificultad para la adecuada administración pública. Y como resultado del problema económico se tuvo que disminuir el presupuesto y esto trajo como consecuencia la reducción de trabajadores públicos que atendían directamente al ciudadano, esto solo sirvió para aumentar la mala percepción de servicio que se tiene. También Carvalhero y Cetano (2020) señalan que en Croacia existe dificultad en la administración de los sectores públicos ya que no hay control en sus operaciones por parte de las autoridades y no brindan soluciones para la mejora. Cadena et al (2018), manifiesta que existen inconvenientes en la gestión administrativa si el personal no es idóneo, deficiencias en gestión de la innovación que frenan el desarrollo. A la vez, para Irawan (2021) manifiesta que una buena gestión de procesos administrativos ayuda alcanzar los objetivos establecidos de forma eficiente pero cuando ocurre lo contrario es porque existe poco o nada de control en los procesos y la mala comunicación, es por ello si una organización y/o entidad brindan servicios o bienes es necesario dirección, comunicación y control también algún incentivo económico para que los empleados estén motivados y brinden servicios de calidad. Además, Zavaleta (2021) en su artículo muestra la importancia de

introducir el incentivo en la conducta de los funcionarios para que realicen de la mejor manera su trabajo, así como las capacitaciones al personal de las instituciones del estado y al implementarlo se muestre su efectividad. La mayoría de los países cuentan con falencias en la gestión administrativa empezando con la planificación, ya que todos los planes no se logran concretar. Con respecto a la organización no respetan las jerarquías establecidas, en el ámbito dirección, la falta de líder para que los dirija al cumplimiento de metas y objetivos trazados y por último el control, la falta de una retroalimentación para realizar mejoras.

La calidad de servicio es considerada un componente primordial de valor agregado a las empresas y entidades del estado, según la atención que se le proporcione al usuario representarán la clave de éxito, ya que ellos son la razón de ser de empresas e instituciones públicas (Meesala & Paul, 2019). En México, desde la percepción de los administrados en las entidades del estado, consideran que respecto al servicio que perciben es regular y esto vio reflejado por la capacidad de respuesta y los tiempos de espera de parte de los trabajadores, es por ello que recomiendan mejorar la organización y dirección, y si estos tendrían la oportunidad de elegir donde realizar sus gestiones elegirían el sector privado (Ramírez, Lay, Sukier 2019).

Del Carmen (2019), en su artículo de opinión hace hincapié, que la dificultad en nuestro país radica, que las entidades públicas cuentan con una incompetente gestión administrativa y se administran sin direcciones que ayuden al desarrollo local. La falta de conocimiento cognitivo, intelectual y profesional de las autoridades sobre la planificación, control, dirección y organización todo ello engloba la gestión administrativa, como consecuencia las decisiones tomadas no están enfocadas hacia la prestación de calidad de servicio al usuario, como por ejemplo las Municipalidades se gestionan de manera experimental sin planeamiento operacional y/o estratégico, que ayuden a dirigir las actividades, garantizando progreso y desarrollo sostenible porque es lo que busca alcanzar la sociedad de las instituciones públicas. La escasa o limitada preparación de los funcionarios públicos genera dificultad para realizar una buena gestión, debido al insuficiente conocimiento para planificar, dirigir, controlar y organizar, lo que dificulta que puedan brindar una eficiente gestión de calidad en los servicios

prestados (Marika, Arnaboldi y Azzone, 2010). Se debe tener en cuenta que, la gestión de calidad que se proporciona al usuario es una unión entre el ciudadano y el estado. A diario a través de las noticias conocemos las deficiencias que existen en las municipalidades, y Hapsari et al (2019) lo confirma que el sistema se encuentra automatizado referente a la Administración pública en los gobiernos locales, en la cual más de la mitad de los empleados contestaron que la gestión administrativa es moderada (regular). Entonces se puede deducir que el sector público en Perú no tiene buena percepción en cuanto a la administración pública y los servicios que se brindan a los ciudadanos, una de las causas principales es cuando se renueva la gestión y ellos ingresan con su personal que tienen poco conocimiento sobre procesos administrativos en la municipalidad y la poca prioridad para el gobierno central al no exigir a las entidades públicas una gestión de calidad eficiente para suministrar los servicios.

En la municipalidad distrital de Moro, se percibió que existen defectos para resolver temas administrativos ya que la mayoría de la documentación es elaborada a destiempo y esto genera incomodidad en los usuarios, así como también en los proveedores que abastecen con bienes y servicios. Acorde a la planeación, se puede evidenciar que muchos de los trabajadores desconocen los objetivos, metas y propósitos institucionales. Respecto a la organización, son ajenos al trabajo en equipo como algunos son nombrados trabajan a su ritmo ya que se sienten seguros y esto genera un mal clima laboral con los demás colaboradores. En cuanto a la dirección, se pudo apreciar que no existe un líder que los dirija a un fin en común en beneficio de la sociedad y por último la etapa de control, no existe una retroalimentación que analice el rendimiento y comportamiento de los colaboradores ya que esto ayudará a saber que tanto su desempeño cumple con las expectativas del usuario y/o proveedor.

De acuerdo con Milner y Savage (2016), se exige una eficiente y eficaz gestión en el aspecto administrativo para responder correctamente a la demanda de la ciudadanía. Es por ello que, a los profesionales se les debería exigir niveles de preparación ya que en ellos recae la responsabilidad de manejar correctamente los recursos dando como resultado una excelente prestación de servicios. Es por ello, que el sostén y/o soporte de las empresas privadas e instituciones públicas

recae en la gestión administrativa ya que está en las manos de esta la gestión custodia de los recursos, que realiza una o más personas con la finalidad de lograr los objetivos a nivel institucional. El servicio es la intención y gusto de satisfacer una necesidad de una persona o ayudar a la solución de un problema (Nasser et al, 2019).

La calidad de servicio es fundamental porque permite tener un enfoque de competitividad a nivel de las entidades distritales. Entonces el servicio se entiende como la acción y vocación de asistir solucionando dudas y/o problemas logrando la satisfacción del usuario (Cárdenas y Palomino 2020). Para esto se requiere que el funcionario en esta situación de la Municipalidad distrital de Moro, tenga el conocimiento idóneo para cumplir sus actividades establecidos en el MOF de la entidad y de esta manera prevenir retrasos administrativos que produce incomodidad entre los usuarios por el déficit en la realización de los servicios, nula capacidad de respuesta de los colaboradores ante diversas situaciones y demora en la atención al usuario, y detectar procesos deficientes que aplazan el ingreso de las solicitudes.

En este contexto, partiendo de esta perspectiva y por todo lo expuesto, se plantea el siguiente problema ¿Qué relación existe entre la gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad distrital de Moro, Ancash en el año 2021?

Para lo cual, esta investigación se justifica porque contribuye brindando nuevos conocimientos de relevancia para la administración en el sector público y para la ciudadanía, tanto en el campo teórico, metodológico y práctico.

Dentro del campo teórico la presente investigación tocará un tema de vital importancia, es por ello que se buscó recopilar información necesaria que permita ampliar los conocimientos ya existentes sobre ambas variables, Asimismo, permite validar como el proceso administrativo interviene en la eficiente atención que se brinda, promoviendo el debate respecto a la administración y gestión de los servicios en la municipalidad, analizando la interacción entre las variables.

Respecto al campo metodológico, la presente investigación será de utilidad porque pone al servicio de otros investigadores nuevas estrategias e instrumentos de investigación válidos y confiables que permitirán recolectar datos de manera precisa y oportuna sobre las variables, asimismo, también servirá de referencia

para futuras investigaciones, aportando conocimientos en la metodología aplicada.

Sobre el campo práctico o social, esta investigación mediante el análisis de los resultados permitirá saber cómo se relacionan las variables en la Municipalidad distrital de Moro, durante en el año 2021, conociendo de forma real y objetiva, la situación actual del nivel de las variables y sus dimensiones, con el fin de realizar una serie de conclusiones y recomendaciones que servirá a los funcionarios objeto de la investigación, realizar las correcciones y mejoras que ellos crean convenientes y que contribuyan a alcanzar los objetivos a nivel institucional.

Es por ello, que la presente investigación brindará soporte a la gestión administrativa, proveyendo información útil, en la mejorar de la calidad de servicio, propiciando confianza y contribuyendo en la gestión de la entidad, reconociendo de esta manera un soporte en la calidad del servicio, permitiendo disminuir los tiempos de espera.

De esta manera, teniendo en consideración el planteamiento del problema de investigación, se formuló el siguiente objetivo general que consiste en: Determinar la relación entre la gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad distrital de Moro, Ancash en el año 2021. Por consiguiente, se planteó los objetivos específicos para el desarrollo de la presente investigación:

- Describir el nivel de la gestión administrativa en la Municipalidad distrital de Moro, Ancash, en el año 2021.
- Describir el nivel de la calidad de servicio en la Municipalidad distrital de Moro, Ancash, en el año 2021.
- Determinar la relación entre planificación y calidad de servicio en la Municipalidad distrital de Moro, Ancash, en el año 2021.
- Determinar la relación entre organización y calidad de servicio en la Municipalidad distrital de Moro, Ancash, en el año 2021.
- Determinar la relación entre dirección y calidad de servicio en la Municipalidad distrital de Moro, Ancash, en el año 2021.

- Determinar la relación entre control y calidad de servicio en la Municipalidad distrital de Moro, Ancash, en el año 2021.

Por lo tanto, respecto al estudio de las variables y su relación, se realizó la siguiente hipótesis general que consiste en: Existe relación significativa entre la gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad distrital de Moro, Ancash en el año 2021. Asimismo, se plantearon las siguientes hipótesis específicas:

- Existe relación significativa entre planificación y calidad de servicio en la Municipalidad distrital de Moro, Ancash, en el año 2021.
- Existe relación significativa entre organización y calidad de servicio en la Municipalidad distrital de Moro, Ancash, en el año 2021.
- Existe relación significativa entre dirección y calidad de servicio en la Municipalidad distrital de Moro, Ancash, en el año 2021.
- Existe relación significativa entre control y calidad de servicio en la Municipalidad distrital de Moro, Ancash, en el año 2021.

II. MARCO TEÓRICO

En el ámbito internacional, tenemos a Paredes (2020) presenta su investigación titulada “Gestión Administrativa y calidad de servicio que brindan las Instituciones de Educación Superior Públicas”, para lo cual, la investigación fue de tipo cuantitativo, descriptivo y correlacional. Que contó con una muestra compuesta por 640 entre docentes y estudiantes. En este estudio se empleó la encuesta como técnica y dos cuestionarios. Se concluyó que, hay una relación positiva moderada fuerte, teniendo un resultado de ($r=0,898$). Los datos indican que a medida que exista una buena gestión de los procesos; esta se evidenciará en la empatía, la capacidad de respuesta, la seguridad, la fiabilidad y elementos tangibles siendo percibida por los usuarios que adquieren los servicios. En síntesis, el autor infiere que la gestión administrativa es un instrumento y/o mecanismo crucial y determinante en las organizaciones privadas e instituciones públicas, pues dependerá que tan bien lo gestionen para la satisfacción del cliente y/o usuario.

Rodríguez (2020) presentan su artículo denominado “Gestión administrativa que influye en la calidad de atención de salud al usuario del área de terapia de lenguaje del centro de docencia asistencial de tecnología médica de la Universidad de Guayaquil”. Para ello, la metodología que se desarrolló fue una investigación descriptiva - exploratoria, cuantitativa, y no experimental. Tuvo una muestra de 372 pacientes. En este estudio se concluyó que, hay una relación significativa y directa entre la gestión administrativa y calidad de servicio, teniendo un resultado de ($r=0,898$). Asimismo, al respecto se evidencia que la calidad de servicio y las dimensiones como la dirección, organización, planificación y control se relacionan. Por lo que, debemos tener en cuenta que una de las problemáticas y limitantes encontradas es la falta de atención y demoran en los procesos administrativos para atender a los usuarios, por lo que una eficaz administración comprende la correcta aplicación de los procesos administrativos de forma oportuna, permitiendo que los trabajadores cuenten con las herramientas para realizar sus funciones

Galarza (2017) con su tesis de maestría titulada “La gestión administrativa y su incidencia en la calidad del servicio a los usuarios del gobierno autónomo

descentralizado municipal del Cantón la Mana, 2015”. Para ello, la metodología que desarrolló fue descriptiva – analítica – explicativa con un enfoque cualitativo y no experimental, teniendo una muestra de 396 usuarios. En este estudio se empleó dos cuestionarios como instrumentos. Concluyó que, la gestión administrativa muestra y presenta deficiencias y falencias en el aspecto administrativo, tales como: trabajadores sin capacitación e incompetencia, tecnología y equipos obsoletos, falla en los sistemas, infraestructura inadecuada, falta de planificación, demora en los requerimientos, sistemas de comunicación e información inseguros, tarifarios desactualizados, lo que dificulta que no se pueda ofrecer un servicio eficiente y eficaz a los usuarios. Es decir, al no contar con las herramientas necesarias dificulta prestar un servicio oportuno al momento de realizar sus trámites, recibiendo un servicio deficiente y de pésima calidad, más aún si se llegó a determinar que la infraestructura e instalaciones administrativas es limitada e inadecuada para que los trabajadores puedan brindar y cumplir sus labores, sobre todo si no se cuenta con tecnología para automatizar los procesos.

Rivera (2019) presenta su investigación titulada “La calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de la empresa Greenandes Ecuador”. Para ello, la metodología que desarrolló fue una investigación descriptiva – deductiva, no experimental y cuantitativa. En este estudio se empleó dos cuestionarios como instrumentos. Concluyó que, los resultados fueron significativos con un nivel de correlación r Pearson =0.457 por lo tanto hay una relación positiva y moderada, además se puede evidenciar que la calidad de servicio refleja valores negativos. Por ende, la empresa de acuerdo a los resultados debe trabajar arduamente en la atención al cliente debido a que si ellos se sienten satisfechos podrán sostener una relación cliente-proveedor de larga duración es decir será un beneficio sostenido.

Rojas (2016), presenta su investigación titulada “Gestión administrativa de una Municipalidad: Análisis de los servicios entregados en edificio consistorial y departamento de desarrollo social de la Municipalidad de lo Prado”. La investigación fue no experimental, se tuvo una muestra de 120 personas. En este estudio se utilizó la entrevista, concluyó que; existe una deficiente gestión

administrativa por parte de los trabajadores que laboran en la municipalidad es la razón principal porque realizan sus trámites a destiempo y esto genera insatisfacción porque no tienen el trato hacia los usuarios para resolver sus dudas y/o consultas ante dicha demora.

A nivel nacional, López (2021) presenta su investigación titulada “Gestión Administrativa y calidad de servicio público en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2021”. Para ello, la metodología que desarrolló fue una investigación cuantitativa, descriptiva. Se concluyó que, hay una relación directa, moderada y significativa teniendo un resultado de $(r=0,600)$ y $(p\text{-valor}=0,000)$; Además, según la dimensión planificación y calidad de servicio se tiene que hay relación directa, positiva y alta, es decir el usuario siente satisfacción cuando la entidad cuenta con un plan de trabajo de acuerdo a sus necesidades. Mientras que la dimensión dirección y organización con la calidad de servicio de acuerdo al resultado se tiene que hay relación positiva y moderada. Por último, con la dimensión control y calidad de servicio el resultado $r=0.027$ el cual confirma relación directa positiva – baja. En síntesis, se puede apreciar que la Municipalidad Provincial de Moyobamba mantiene una moderada gestión administrativa, por lo que debe mejorar algunos aspectos en relación a la gestión de los servicios.

Cárdenas (2021) presenta su investigación titulada “Gestión Administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de San Martín, Tarapoto – 2021”. La metodología que desarrolló fue una investigación no experimental, descriptiva, cuantitativa y correlacional, la muestra estuvo compuesta por 232 personas. En este estudio se empleó dos cuestionarios como instrumentos. Concluyó que, de acuerdo al coeficiente de Spearman de 0.989 se tiene una correlación directa – muy alta y significativa. Además, muestra que la gestión administrativa para el 51% es baja, para el 24% es moderada y para el 25% es alta. Asimismo, la calidad de servicio es percibida para el 49% de forma baja, para el 32% es moderada y para el 19% es alta. Asimismo, la dimensión organización y planificación para el 53% es baja, la dirección es baja para un 47% y el control es bajo para un 48%. En síntesis, con el análisis estadístico se puede evidenciar que la institución tiene deficiencias y limitaciones en el manejo administrativo y esto está perjudicando en la atención que brindan a los usuarios.

Sánchez (2020) presenta su investigación titulada “Gestión Administrativa y calidad del servicio en el Área Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Provincial de Trujillo, 2019”. Para ello, la metodología que desarrolló fue cuantitativa, descriptiva, con una muestra de 50 personas. En este estudio la técnica aplicada fue la encuesta mediante cuestionario. El autor concluye que, de acuerdo al análisis estadístico existe correlación directa y moderada entre la gestión administrativa y calidad de servicio y nivel de significancia de 0.000. En síntesis, el autor vuelve a confirmar que ambas variables están fuertemente relacionadas.

Alegría (2020) presenta su investigación titulada “Gestión administrativa y calidad de los servicios de la Municipalidad Distrital de Rumisapa, Lamas – 2020”. La metodología que desarrolló fue una investigación descriptiva – correlacional, no experimental y cuantitativa. Que contó con una muestra compuesta por 53 trabajadores que integran la municipalidad. La técnica aplicada fue la encuesta mediante cuestionario. El autor concluye que, hay relación positiva moderada entre gestión administrativa y calidad de servicio. Asimismo, menciona que la gestión administrativa en la municipalidad es regular con un valor de 52%.

Pizarro (2019) presenta su investigación titulada “Gestión Administrativa y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Ventanilla, 2018”. La metodología que desarrolló fue descriptiva. La muestra fue de 44 usuarios que viven alrededor de la municipalidad. En este estudio se empleó dos cuestionarios como instrumentos. El autor concluye que, hay relación directa y significativa entre gestión administrativa y calidad de servicio. Además, existe una relación directa de 0.596 entre la planificación y calidad de servicio, mientras que la organización tuvo una correlación directa alta de 0.701. A la vez, la dirección tuvo una correlación directa alta de 0.658 y el control tuvo una correlación directa alta de 0.646, con respecto a la calidad de servicio. En síntesis, de acuerdo al autor están relacionadas, la relación con la dimensión planificación fue la que obtuvo menor coeficiente de relación.

A nivel local, según Peña (2018) presenta su investigación titulada “Gestión administrativa y calidad de servicio del usuario en la Municipalidad Distrital de San Marcos, Huari. Ancash.” La metodología que desarrolló fue una investigación

descriptiva, correlacional, cuantitativa. En este estudio se usaron dos cuestionarios como instrumentos. Los resultados del procedimiento estadístico de los datos recopilados permitieron concluir que, hay relación alta positiva y significativa entre la gestión administrativa y calidad del servicio teniendo un resultado de $r=0.805$, mientras que la organización tuvo un resultado de $r=0.812$; la dirección tuvo un resultado de $r=0.815$ y por último, el control tuvo un resultado de $r=0.801$, con respecto a la calidad de servicio. En síntesis, dicha investigación de acuerdo al autor están relacionadas, por lo que, si los funcionarios tienen conocimiento de cómo realizar una eficiente gestión administrativa tendrán como resultado una excelente atención al usuario.

De acuerdo con Quezada (2021) presenta su investigación “Gestión administrativa y calidad de servicio del Instituto de Investigación tecnológica agroindustrial de la Universidad Nacional del Santa, 2020.” La metodología que desarrolló fue una investigación cuantitativa, no experimental, correlacional y descriptiva. Que contó con una muestra de estudio compuesta por 218 usuarios. En este estudio se empleó dos cuestionarios. Los resultados del procedimiento estadístico de los datos recopilados permitieron concluir que, hay relación entre gestión administrativa y calidad de servicio en donde se realizó el estudio, también el 63,76% perciben a la gestión administrativa como mala, mientras que el 25,23% la consideran alta y 11,01% como media. Además, los usuarios perciben que la calidad de servicio para el 57,80% es de nivel medio, el 26,60% en un nivel bajo y solo para el 15,60% consideran que se encuentra en un nivel alto. En síntesis, dicha investigación muestra que si la gestión administrativa es deficiente se debe porque las personas que ocupan esos cargos son por favores políticos o cargos de confianza y esto conlleva a no llevar un control adecuado y suscitan actos de corrupción y los más afectados son los usuarios.

Según Mayta (2019) presenta su investigación denominada “Gestión administrativa y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Olleros – Huaraz, 2018”. La metodología que desarrolló fue una investigación descriptiva y cuantitativa. Los resultados de procedimiento estadístico permitieron concluir que, la gestión administrativa para el 75.32% deficiente, mientras que para el 24.68% es regular y el 19.48% manifiesta que la Municipalidad de Ollero

muestra una eficiente gestión administrativa. En síntesis, dicha investigación muestra que es importante que sea eficiente de esta manera evitará demoras en los procesos documentarios y por ende será percibida por la población.

De acuerdo con las teorías relacionadas a la gestión administrativa que representa la variable independiente de la investigación, encontramos a Barrera y Ysuiza (2018) que describe a la gestión como una disciplina que analiza diversos problemas en conjunto, en donde la racionalidad es importante para tomar una buena decisión y lograr el objetivo, fin o meta trazada. Por su parte Mendoza-Fernández y Moreira-Chóez (2021), la define como el acto de administrar o gestionar que una actividad sea productiva, aumentando los resultados de la organización.

Por su parte Mendoza-Fernández & Moreira-Chóez (2021), define a la administración como las actividades conjuntas, consecutivas, ordenadas, planificadas, para cumplir con los objetivos propuestos por las organizaciones o individuos. Para Duque (2018), la administración es la unión de esfuerzos de personas para lograr un fin u objetivo específico. Mientras que para Luna (2015), la administración consiste en implementar procesos que agrupan diversas tareas y actividades que planifican, organizan, dirigen y controlan los recursos que posee una organización de forma eficiente y eficaz. Por su parte, Koontz & Weihrich (2013) la definen como la acción de diseñar y conservar un ambiente donde los individuos colaboren correlativamente, a fin de cumplir de forma eficiente los objetivos propuestos. Asimismo, Chuck (2013), considera que una buena administración es lograr que el trabajo se realice a través de otros. La administración está fuertemente determinada por la organización. En este sentido, la administración es una organización subdividida jerárquicamente y estructurada. Por la asignación normativa de funciones y responsabilidades en unidades de la experiencia, la estructura organizativa, el marco para las interacciones y acciones de la administración (Ziekow, 2021).

Asimismo, Fossi et al. (2013), hace referencia que la gestión administrativa es una sucesión y/o proceso que se basa en cómo se planea, organiza, dirige, y controla el uso de recursos (humanos, financieros y materiales) de manera eficiente. Mientras que para Face y Herrera (2017) menciona que se encarga que el

proceso se lleve a cabo apropiadamente y se obtenga el resultado idóneo esperado por el gerente de la organización o entidad. Según Li (2020), considera que la gestión administrativa abarca técnicas, políticas, procedimientos, estrategias que ayudan a ejecutar oportunamente las actividades y funciones de la empresa y/o instituciones públicas por medio del proceso administrativo. Mientras que para González-Rodríguez et al. (2020), definen a la gestión administrativa como las acciones que se ejecutan en una serie de tareas, recursos y esfuerzos, que permiten coordinar, dirigir y controlar las diversas actividades a desarrollar con el objetivo de prevenir riesgos y alcanzar lo planificado. Mientras que Mendoza-Zamora et al. (2018), la definen como la integración de los procesos encaminados a alcanzar los objetivos planteados. Asimismo, Arévalo et al. (2018), manifiestan que la gestión administrativa busca que las organizaciones pongan en práctica los procesos con la finalidad de lograr la visión que se planteó. Por su parte Mendoza (2017), la define como una serie de actividades que permiten alcanzar los objetivos, aplicando los procesos administrativos. Por su parte Cano (2017), manifiesta es un proceso en el cual el se administran los recursos, para cumplir eficientemente los objetivos esperados. Mientras que por su parte Louffat (2015), la define como un conjunto de acciones administrativas que permite maximizar los recursos y así alcanzar lo planificado.

Barros (2020) manifiesta que la gestión administrativa es importante porque es un instrumento eficaz para la permanencia y competitividad para toda empresa o institución. También es un aspecto fundamental dentro del ámbito administrativo, la cual contempla la aplicación de cuatro funciones fundamentales como son los procesos administrativos, siendo un soporte para las organizaciones en el crecimiento económico, financiero, y para el desarrollo social y empresarial. Además, Omar, Salessi y Urteaga (2017), por medio de sus procesos y/o técnicas se obtiene efectividad, precisión, rapidez, simplifica el trabajo ahorrando costo y tiempo. A la vez, ayuda a la productividad, calidad y eficiencia en cualquier entidad y organización. Con respecto Agüero (2007) hace referencia que la gestión administrativa permite que las organizaciones desarrollen productos o servicios de forma eficiente, buscando innovar y brindar valor agregado. Porque busca evaluar la situación actual, permitiendo identificar todos los aspectos y elementos administrativos que se emplean y desarrollan dentro del entorno

institucional.

De acuerdo con Cuevas y Rodríguez (2017), algunas características que representan a la gestión administrativa es la universalidad; porque es imprescindible en una empresa privada o entidad pública, tiene valor instrumental; porque su finalidad es netamente práctica y el medio para alcanzar las metas propuestas, multidisciplinar; atribuye a la aplicación de técnicas y varias ciencias, especificidad; ya que su campo de acción es preciso y puede mezclarse con otras disciplinas, y flexibilidad; porque se acopla a las necesidades de la empresa o entidad que se apliquen.

Para Montes de Oca y Pulla (2019), algunos objetivos de la gestión administrativa, es que aumenta la competitividad y productividad de la organización o institución a largo plazo. Mientras que Ramírez y Ramírez (2016) manifiestan que otro objetivo que proporciona la gestión administrativa es que brinda servicios y productos de calidad, fomenta la responsabilidad social, emplea eficientemente los recursos de la institución u organización (como por ejemplo recursos: financieros, tecnológicos, humanos, etc.)

Por su parte en el sector público, se busca una gestión sea eficiente y exitosa, dentro de las estrategias es vital el uso de la tecnología, permitiendo la transparencia de la información y de esta manera satisfacer los servicios básicos necesarios a favor de la población, logrando que las autoridades tomen decisiones de forma articulada y de calidad (Güemes, 2019).

En el sector público, según la Ley 29158 se describen los sistemas administrativos como un grupo de normas, principios, procedimientos, instrumentos y técnicas a ser desarrollados por todas las entidades de los tres niveles de gobierno y organismos constitucionales. Para Martínez (2015) los sistemas administrativos tienen el propósito de reglamentar el uso de los recursos. Los Sistemas son: Gestión de Recursos humanos; se refiere a la capacitación del personal y su respectiva contratación, Abastecimiento: adquisición de servicios y bienes por las instituciones públicas, Presupuesto Público; atiende la elaboración del presupuesto público, Tesorería; gestión de cobros y pagos, Endeudamiento Público; gestiona opciones de financiamiento para la deuda pública, Contabilidad; registra egresos e ingresos, Inversión

pública; diseño proyectos y programas de inversión, Planeamiento estratégico; diseño de políticas, planes y programas articulados, Defensa judicial del estado; referente a la defensa del estado y relaciones jurídicas, Control; se encarga del control interno y Modernización pública; mejora continua de lo que hacen las entidades.

De acuerdo con Chiavenato (2006) hace mención a los procesos de la gestión administrativa conjunto de acciones interrelacionadas para alcanzar los objetivos. Por su parte Mendoza-Fernández & Moreira-Chóez (2021), definen que los procesos administrativos están constituidos por varios principios, conceptos, conocimientos, técnicas y herramientas para la obtención de resultados. Para Mori (2021), manifiestan que el proceso administrativo son las acciones, fases o pasos que buscan dar solución a las deficiencias administrativas, permitiendo alcanzar los objetivos. El proceso administrativo está conformado por cuatro dimensiones fundamentales, como son: planear, organizar, dirigir y controlar (Falconi et al., 2019).

Según Mendoza-Fernandez & Moreira-Chóez (2021), el planeamiento es el primer proceso administrativo, que permite establecer las metas, definir los objetivos, mediante la aplicación de tareas y actividades en un tiempo estimado. Para Arena, Arnaboldi y Azzone (2010), manifiestan que la planeación es proyectarse a un futuro deseado para la institución u organización, y para alcanzar los objetivos trazados es necesario tener alternativas y los mecanismos que se utilizará, asignando los recursos físicos y talento humano idóneo. Asimismo, Jorgensen y Bozeman (2007), afirman que la planeación involucra determinar estrategias, objetivos y planes de trabajo. También Bautista y Delgado (2020), define que la planeación consiste en establecer: Misión, visión, objetivos, estrategias, políticas y diseño de programación. Por su parte Kools y George (2020), manifiesta que la planificación son estrategias que deben tener en cuenta los cambios del entorno interno y externo. Para George (2017) una tarea primordial de los administradores públicos de hoy es la planificación estratégica para formular bien las ideas y estrategias capaces de lograr cambios organizacionales y sociales (George, Walker y Monster, 2019). Para que la planificación cumpla con lograr un cambio organizacional y social, debe complementarse con el aprendizaje organizacional.

Aplicándose mediante el desarrollo de condiciones, estrategias y procesos (Kools & Stoll, 2016). Se asume que el proceso de planificación consiste en establecer objetivos y formular metas estratégicas, analizando la situación actual de la entidad para evaluar la implementación de las metas y ayudar a tomar decisiones (George, Desmidt, Nielsen y Baekgaard, 2016).

Según Mendoza-Fernández & Moreira-Chóez (2021), la organización es definida como la estructura que permite la distribución de los recursos que posee la entidad, permitiendo el desarrollo de las actividades para lograr las metas establecidas y alcanzar los objetivos propuestos. Para Flores (2019), consiste en tener claro la tarea que se va realizar, dividir, establecer autoridad y fijar responsabilidades a los colaboradores que tendrán a su cargo las funciones para llegar a los objetivos trazados de manera eficaz y eficiente. Mientras que para Mendoza (2020) la organización debe establecer lo siguiente: estructura orgánica, valores institucionales, segregación de funciones y documentos de gestión. El carácter de la organización es la estructura, a su vez, depende de las herramientas de la gerencia, es por ello necesario que la entidad cuente desarrollen actividades económicas que permitan generar una correcta organización estructural (Ryabko, Zhidkova y Zotov, 2016). El proceso de organización está enfocado en base a la normativa y reglamentos internos, que permiten un adecuado control de las actividades bien planificado, enfocado en alcanzar las metas institucionales (Tejada et al., 2020).

Según Mendoza-Fernández & Moreira-Chóez (2021), define a la dirección como la etapa donde se realiza la ejecución de las estrategias, buscando cumplir con los objetivos planteados, mediante el diálogo, el liderazgo y la motivación. Por su parte Louffat (2015), manifiesta que la dirección permite desarrollar todo lo planificado y organizado. Mientras para Paixao (2021), es garantizar que los objetivos establecidos se cumplan, lo cual involucra lidiar con imprevistos, corregir los errores y a menudo tomar decisiones estratégicas. Se debe utilizar las siguientes estrategias: motivación y comunicación.

Según Mendoza-Fernandez & Moreira-Chóez (2021), define al control como el proceso donde se validan las actividades y tareas establecidas se encuentren diseñadas y alineadas con las estrategias que se planifican, a fin de subsanar y

corregir las deficiencias y evaluar los resultados. De acuerdo con Chiavenato (2006), es la medición y evaluación de los resultados para detectar y corregir errores. Se debe realizar las siguientes acciones: monitoreo, retroalimentación.

Por su parte Vega, Pérez y Nieves (2017), manifiestan que para ejercer un eficiente proceso de control es necesario que se planteen normativas, directivas o reglamentos que permitan una eficiente dirección de la organización. Por su parte Ziekow (2021), El control normativo del procedimiento administrativo interno se rige por las reglas administrativas adoptadas por la propia institución. El control dentro del proceso administrativo es definido como un mecanismo de monitoreo y seguimiento que ayuden a efectuar las actividades de forma efectiva (Pérez y Barbarán, 2021). Un eficiente control administrativo en las instituciones públicas permite cumplir con las actividades y funciones, logrando alcanzar las metas en beneficio de la ciudadanía (Güemes, 2019). La relevancia de efectuar un control administrativo permite en las instituciones públicas, alcanzar los objetivos de la organización, que están definidos en brindar bienes y servicios a la población (Reyna, 2017)

En síntesis, el primer proceso que es planeación; se definen políticas, objetivos, estrategias para cumplir metas. Organización; arreglar y dividir los recursos y trabajo. Se establece lo que se quiere alcanzar para ello se debe acomodar al personal en el puesto adecuado acorde al perfil de cada cargo brindando los recursos necesarios en cada área para un mejor desempeño. Dirección; llevar a cabo las actividades cotidianas, además conduce al talento humano hacia la productividad efectiva, brindar espíritu de cooperación y un excelente clima laboral. Por último, control; en esta función se evalúa si se está cumpliendo con los objetivos o metas planificadas corrigiendo cualquier error.

Continuando con la segunda variable de estudio calidad de servicio, según Castillo, Cárdenas y Palomino (2020) describe a la calidad como una mejora continua del bien o servicio que se ofrece, cumpliendo las expectativas y necesidades de quienes las adquieren. Para Fernández (2020) precisa que calidad es brindar al cliente o usuario lo que desea sin retrasos y sin defecto alguno. Asimismo, Ubaldo (2019) manifiesta que la calidad ha ido evolucionando y debe ser entendida como sinónimo de satisfacción al cliente.

De acuerdo con Ruiz y Delgado (2020), la calidad de servicio es preocuparse por satisfacer de manera eficiente y eficaz al usuario y este procedimiento implica que todos los trabajadores de una institución estén involucrados para evitar fallas y complacer al usuario. Asimismo, de acuerdo con Maizondo e Hidalgo (2021), manifiesta que es una estrategia que tiene como única finalidad identificar lo que busca el usuario y/o cliente. A la vez, Quispe y Alcoser (2020), afirman que la calidad de servicio se compone por lo que se espera recibir y el servicio percibido que le ha sido brindado. Mientras que para Ahrholdt, Siegfried, & Christian (2017) es la diferencia entre lo esperado con lo recibido es calidad de atención.

Para Delgado (2020), la calidad de servicio es vital porque existen relaciones entre cliente-empresa y usuario-entidad. En el caso del sector público existía la burocracia esto quiere decir que priorizan cumplir con las formalidades antes que el buen trato y servicio a la sociedad. Pero con el pasar del tiempo el estado ha puesto hincapié en sobrepasar los estándares establecidos. (Abouchedid & Nasser, 2002)

Según Calvo, Leal y Roldan (2005), algunos objetivos son: satisfacción del cliente, reducir los tiempos de espera, respuesta inmediata a los requerimientos de los clientes y/o usuarios,

Es por ello que la calidad de servicio también lo encontramos en el sector público, este veintitrés de abril del presente año fue publicada la Resolución de Secretaría de Gestión Pública N°004-2021-PCM/SGP. La norma tiene como propósito brindar lineamientos que encaminan a la mejora de los servicios y bienes otorgados por el estado y de esta manera colaborar con la mejora de la calidad de vida de la sociedad. A la vez ofrece un aporte vital de modernización, debido a que, al ajustar los servicios a las perspectivas del cliente, se reducen los errores, reclamos y quejas; de esta manera el usuario tiene más seguridad y confianza en la institución en particular al que recurren al aumentar el valor percibido, habrá menos fallas y empoderará al ciudadano porque se dará cuenta lo importante que es para el Estado, que merece y necesita ser una atención de calidad, que el estado está al pendiente de sus necesidades.

Al respecto Peñafort, Ramírez & García (2020) basado en el modelo SERVQUAL, considera cinco dimensiones. (i) Fiabilidad, capacidad de ofrecer un servicio de

manera correcta y cuidadosa. (ii)Capacidad de respuesta, es la disposición para ayudar al usuario y brindarle un servicio rápido, por ejemplo, responder inmediatamente a sus requerimientos y llamadas. (iii)Seguridad, es la habilidad para inspirar confianza y credibilidad al usuario incluido con la cortesía.. (iv)Empatía, es la comprensión y comunicación con el cliente que se visualiza a través de una atención. (v)Elementos tangibles, acompañan al servicio brindado, entre ellos la apariencia, las instalaciones físicas del centro de labores, materiales y equipos ofrecidos al cliente.

III. METODOLOGÍA

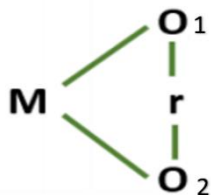
3.1. Tipo y diseño de investigación

Respecto al aspecto metodológico, la presente investigación fue de tipo básica porque servirá de soporte teórico para investigaciones futuras (Ríos, 2017). Buscando brindar aportes que permitieron reafirmar las teorías conceptuales sobre las variables objetos de estudio.

De acuerdo con el enfoque, es de tipo cuantitativa porque según Hernández, Fernandez y Baptista (2014) se emplean datos estadísticos para el análisis de las variables.

En cuanto al diseño es de tipo no experimental, porque el estudio se realizó en su contexto natural de los hechos tal y como se producen, sin manipular las variables objeto de estudio. Asimismo, según su alcance es transversal por cuanto los datos se recopilaron en un solo periodo (Arias, 2020). Es decir; durante el periodo 2021.

Al respecto, según el nivel, es de tipo descriptiva porque se buscó recoger, medir y describir nuevos hechos sobre los conceptos o las variables en estudio y, asimismo, es correlacional ya que se pretendió determinar la relación de las variables objeto de estudio en una determinada muestra (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).



Dónde:

M = Muestra

O1 = Observación de la variable 1: gestión administrativa.

O2 = Observación de la variable 2: calidad de servicio.

r = Relación entre variables gestión administrativa y calidad de servicio.

3.2. Variables y operacionalización

Las variables son aquello que se desea medir, a través de la obtención de los datos con el fin de dar solución al problema formulado. Respecto a la operacionalización es un punto que parte desde lo general a lo específico que nos permite conocer las variables, la operacionalización está conformada por los indicadores, dimensiones y variables, así como la escala de medición o valorización (Arias, 2020).

Definición conceptual

Variable 1. Gestión administrativa: Es una agrupación de actividades que hace posible planear, organizar, dirigir y controlar la utilización eficiente de Recursos Financieros, Humanos y materiales con el fin de obtener los mejores resultados compatibles objetivos de una organización o entidad (Gonzales et al, 2020).

Variable 2. Calidad de servicio: Es la satisfacción de las expectativas, deseos y necesidades del cliente o usuario (Becerra, Andrade y Díaz, 2019).

Definición operacional

Variable 1. Gestión administrativa: Es el resultado de la aplicación del cuestionario gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Moro.

Variable 2. Calidad de servicio: Es el resultado de la aplicación del cuestionario de la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Moro.

3.3. Población, muestra y muestreo

La población, también llamado universo, puede ser personas o grupos de personas, organizaciones, cosas u objetos (Hernández et al, 2014).

Es de vital importancia poder determinar de forma clara, precisa y específica la población que será objeto de estudio. La población, está establecida por grupos de personas, organización, cosas u objetos, que concuerdan una serie de características similares, las cuales se identifican en un tiempo y espacio dado (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

Al respecto, la población estuvo diseñada por los trabajadores de la Municipalidad distrital de Moro, que vienen realizando labores en las diversas áreas que están

vinculadas a los sistemas administrativos y que proveen información a los usuarios. Por consiguiente, la población estuvo diseñada por 40 colaboradores administrativos de la Municipalidad distrital de Moro que se encuentran bajo el régimen laboral por el D.L. 276 y CAS.

La muestra es parte integrante de una población que se extrae conservando las mismas características de la población. No obstante, debido a que la población de la investigación es pequeña se escogió realizar una población muestral, por ello no es necesario emplear estrategia de muestreo.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Hace referencia que la técnica son las diversas maneras de extraer y recabar datos requeridos para una determinada investigación (Hernández, Fernández & Baptista, 2014).

Por su parte, Arias (2020), manifiesta que las técnicas se emplean de acuerdo a cada tipo de investigación, por sus características, que deben ser elegida teniendo en cuenta lo que se busca estudiar, en base al planteamiento del problema, y sobre todo que permita obtener la información de las variables a través de la recopilación de los datos. En tal razón, la técnica empleada fue la encuesta. Una vez determinada la técnica a emplear y cada técnica establece los instrumentos que deben ser empleados.

Según López-Roldan y Fachelli (2015), la encuesta es una herramienta de procedimientos que es empleada como técnica o método, la cual permite obtener los datos por medio de la interrogación, que se centra en preguntas preestablecidas en base a diversas alternativas que se realiza al encuestado y que se lleva a cabo mediante un instrumento llamado cuestionario.

Según Arias (2020), precisa que, los instrumentos son el medio por el cual permite recoger los datos, por lo que resulta de vital relevancia tener instrumentos estándar, que sean válidos y confiables a ser aplicados a los encuestados para el desarrollo de la investigación. El cuestionario es un instrumento en base a un conjunto de interrogantes que se plasman a través de preguntas predefinidas.

El cuestionario está basado en preguntas y/o afirmaciones delimitadas de acuerdo a las variables en estudio. Por consiguiente, se realizaron dos (2) cuestionarios de

tipo escala de Likert, que permitió la obtención de datos de cada variable. Teniendo 40 ítems para la variable gestión administrativa evaluando las dimensiones de planificación, organización, dirección, control y 50 ítems para la variable calidad de servicio evaluando las dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles. La variable gestión administrativa contará con una escala de valoración de tres niveles: (40-93) = Ineficiente; (94-147) = Regular y (148-200) = Eficiente. Para la variable calidad de servicio contará con una escala de valoración de tres niveles: (50-116) = Bajo; (117-183) = Regular y (184-250) = Alto.

En la presente investigación para la validación de los instrumentos se determinó mediante el juicio de 03 expertos, La validez del instrumento instó a armar la matriz de validación de los datos y proceder a entregar a los diversos expertos para que puedan valorar y relacionar los Ítems y los indicadores, dimensiones, variables, y así proceder a la revisión brindando que los instrumentos sean válidos.

La confiabilidad de los instrumentos se estableció según el proceso de prueba piloto, el cual se realizó mediante la aplicación de los instrumentos a 08 personas las cuales no formaron parte de la muestra que se está estudiando, pero que tienen similares características, Luego los datos obtenidos se procedió a someter mediante el coeficiente Alfa de Cronbach, la cual permitió medir y evaluar la confiabilidad de los instrumentos, obteniendo una confiabilidad muy alta (0.956) en la aplicación de cuestionario gestión administrativa y muy alta (0.929), en la aplicación del cuestionario calidad de servicio.

3.5. Procedimientos

Respecto al procedimiento se partió solicitando la autorización correspondiente al Alcalde de la Municipalidad, para la recolección de los datos por parte de los encuestados; para lo cual se programó un día específico en el cual se procedió a aplicar los instrumentos que permitieron recoger la información respectiva, el instrumento se aplicó a la muestra de estudio, se realizó en base a la delimitación de las diversas áreas administrativas de la entidad, se reunió con cada uno de los trabajadores por un aproximado de 10 minutos y se les proporcionó los cuestionarios con un lapicero a cada uno de ellos, y se les orientó para que

puedan resolver las preguntas establecidas en los cuestionarios que permitieron recoger los datos, finalmente una vez culminado se recogió los instrumentos debidamente llenados y se les agradeció por su participación. Asimismo, los datos obtenidos sirvieron para la contrastación de hipótesis.

3.6. Método de Análisis de datos

Respecto al procesamiento y análisis de la información de los datos recogidos en la presente investigación, estuvo abocado al método científico, empleándose para el análisis descriptivo la estadística, mediante el uso de tablas de frecuencia a nivel variables y dimensiones; asimismo, se empleó para el análisis correlacional la estadística inferencial, que nos permitió establecer la relación de las variables y sus respectivas dimensiones. Es por ello, que se empleó el test de Shapiro Wilk para la prueba de normalidad y para la contrastación de las hipótesis la prueba no paramétrico como es el coeficiente de Correlación de Rho de Spearman, el cual nos permitió evaluar el grado de correlación entre las variables, para dichos resultados se trabajó con el programa Microsoft Excel versión 2016 y el programa SPSS versión 25.00.

3.7. Aspectos éticos

La presente investigación, se fundamenta en el principio de la originalidad, respetando que la información empleada esté alineada a las normas nacionales e internacionales y directivas internas de la Universidad César Vallejo, respetando la redacción y citado según las normas APA, los datos obtenidos y los instrumentos fueron sometidos a prueba de normalidad, confiabilidad, validez para un mejor respaldo de la información, los datos fueron proporcionados de forma voluntaria y libre, contando con la autorización por parte de los miembros de la muestra para su respectivo análisis y posterior publicación, a todos los participantes se les informo el objetivo del presente estudio de investigación. Asimismo, el desarrollo del presente estudio cumple con el criterio de originalidad del Software TURNITIN.

IV. RESULTADOS

En la presente investigación, a partir de la percepción de los trabajadores encuestados de la Municipalidad distrital de Moro, para lo cual, se aplicó 02 instrumentos que permitió recopilar los datos que proporcionaron información respecto al proceso de gestión administrativa y calidad de servicio en la entidad, para ello, los cuestionarios estuvieron conformados por 40 y 50 ítems, respectivamente.

Respecto al análisis de nivel descriptivo, los datos recogidos se muestran a través de tablas de frecuencias de las variables y dimensiones; asimismo, considerando que la muestra, estuvo conformado por 40 elementos, se empleó para la prueba de normalidad, el test de Shapiro – Wilk; porque se puede utilizar con hasta muestras de 50 elementos, el cual permitió contrastar si los datos presentan una distribución normal o no; habiéndose determinado que los datos no presentan una distribución normal ($p < 0,05$); por consiguiente, se determinó aplicar una prueba de correlación no paramétrica, como es el coeficiente de correlación Rho de Spearman, para la constatación de hipótesis.

Respecto a los objetivos mediante la elaboración de tablas de frecuencias a nivel variables y dimensiones, permiten tabular y representar los objetivos específicos descriptivos; mientras que para el análisis del objetivo general y los objetivos específicos que presentan correlación entre las variables y las dimensiones se empleó la estadística inferencial.

Objetivo General: Determinar la relación entre la gestión administrativa y calidad del servicio en la Municipalidad distrital de Moro, Ancash, 2021.

Tabla 1

Tabla de contingencia entre gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad distrital de Moro, Ancash, 2021.

| | | | V2: Calidad de servicio | | | Total |
|----------------------------|-------------|-------------|-------------------------|---------|--------|-------|
| | | | Bajo | Regular | Alto | |
| V1: Gestión administrativa | Ineficiente | Recuento | 1 | 4 | 1 | 6 |
| | | % del total | 2,5% | 10,0% | 2,5% | 15,0% |
| | Regular | Recuento | 1 | 10 | 11 | 22 |
| | | % del total | 2,5% | 25,0% | 27,5% | 55,0% |
| | Eficiente | Recuento | 0 | 1 | 11 | 12 |
| | | % del total | 0,0% | 2,5% | 27,5% | 30,0% |
| Total | Recuento | 2 | 15 | 23 | 40 | |
| | % del total | 5,0% | 37,5% | 57,5% | 100,0% | |

Fuente. Base de datos

Interpretación

En la tabla 1, se presenta la relación entre la gestión administrativa y calidad de servicio al usuario en la Municipalidad distrital de Moro, Ancash, en el año 2021; donde se muestra que, a partir de la percepción de los trabajadores administrativos, el 27.5% de los encuestados considera que la gestión administrativa es eficiente y que la calidad de servicio tiene un nivel alto, mientras que el otro 27.5% considera a la gestión administrativa regular y la calidad de servicio de nivel alto. Mientras que el 25% considera que tanto la gestión administrativa y calidad de servicio son de nivel regular. Asimismo, el 10% considera que la gestión administrativa es ineficiente y la calidad de servicio es regular, Asimismo, para el 2.5% la gestión administrativa es regular y que el nivel de calidad de servicio es bajo. Además, el 2.5% manifiesta que la gestión administrativa es ineficiente pero que la calidad de servicio es alta.

Tabla 2

Relación entre gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad distrital del Moro, Ancash, 2021.

| Rho de Spearman | V2: Calidad de servicio | |
|----------------------------|----------------------------|-------|
| | Coeficiente de correlación | 0,741 |
| V1: Gestión administrativa | Sig. (bilateral) | 0,000 |
| | N | 40 |

Fuente. Base de datos

Interpretación

En la tabla 2, se muestra que, en cuanto a la significancia se tuvo un p-valor=0.000 menor a (0.05), y un coeficiente de correlación según Rho de Spearman ($\rho=0,741$) en la Municipalidad distrital de Moro, Ancash, en el año 2021. Determinándose que hay una correlación directa, alta y estadísticamente significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio. Por lo que, mientras mayor o menor sea el nivel de la gestión administrativa menor o mayor será el nivel de la calidad de servicio en la entidad. Asimismo, el resultado obtenido permite aceptar la hipótesis de investigación y rechazar la hipótesis nula.

Objetivo específico 01: Describir el nivel de gestión administrativa en la Municipalidad distrital de Moro, Ancash, 2021.

Tabla 3

Distribución de frecuencias del nivel de gestión administrativa en la Municipalidad distrital de Moro, Ancash, 2021.

| Nivel de gestión administrativa | <i>f_i</i> | % |
|---------------------------------|----------------------|--------|
| Eficiente | 12 | 30.0% |
| Regular | 22 | 55.0% |
| Ineficiente | 6 | 15.0% |
| Total | 40 | 100.0% |

Fuente. Base de datos

Interpretación

En la tabla 3, se presenta el nivel de gestión administrativa en la Municipalidad distrital de Moro, Ancash, en el año 2021; a partir de la percepción de los trabajadores de los sistemas administrativos encuestados, se observa que, un mayor porcentaje de los encuestados, es decir el 55% considera que la gestión administrativa es regular, por otro lado, el 30% señala que la gestión administrativa es eficiente. Mientras que en contraposición un 15% considera que la gestión administrativa es ineficiente.

Tabla 4

Distribución de frecuencias del nivel de las dimensiones de gestión administrativa en la Municipalidad distrital de Moro, Ancash, 2021.

| Niveles | Planificación | | Organización | | Dirección | | Control | |
|-------------|---------------|--------|--------------|--------|-----------|--------|-----------|--------|
| | <i>fi</i> | % | <i>fi</i> | % | <i>fi</i> | % | <i>fi</i> | % |
| Eficiente | 11 | 27.5% | 9 | 22.5% | 12 | 30.0% | 11 | 27.5% |
| Regular | 22 | 55.0% | 21 | 52.5% | 19 | 47.5% | 21 | 52.5% |
| Ineficiente | 7 | 17.5% | 10 | 25.0% | 9 | 22.5% | 8 | 20.0% |
| Total | 40 | 100.0% | 40 | 100.0% | 40 | 100.0% | 40 | 100.0% |

Fuente. Base de datos

Interpretación

En la tabla 4, se presentan los niveles de las dimensiones de la gestión administrativa, en la Municipalidad distrital de Moro, Ancash, en el año 2021; se tiene que, a partir de la percepción de los 40 trabajadores administrativos encuestados. Se observa que, el 55% afirma que la planificación se desarrolla a un nivel regular, mientras que el 27.5% la encuentran en un nivel eficiente; Asimismo, el 52.5% de los encuestados considera que el nivel de la organización es regular, por otra parte el 25% la encuentra en un nivel ineficiente; Asimismo, el 47.5% de los trabajadores encuestados consideran que la dirección es de nivel regular, mientras que un 30% la encuentra en un nivel eficiente y en contraposición un 25.5% considera que se da a un nivel ineficiente. Por lo tanto, el 52.5% considera que el control es regular, mientras que un 27.5% la encuentran en un nivel eficiente y en contraposición un 20% consideran que se da a un nivel ineficiente.

Objetivo específico 02: Describir el nivel de calidad de servicio en la Municipalidad distrital de Moro, Ancash, 2021.

Tabla 5

Distribución de frecuencias del Nivel de calidad de servicio en la Municipalidad distrital de Moro, Ancash, 2021.

| Niveles | <i>f_i</i> | % |
|---------|----------------------|--------|
| Alto | 23 | 57.5% |
| Regular | 15 | 37.5% |
| Bajo | 2 | 5.0% |
| Total | 40 | 100.0% |

Fuente. Base de datos

Interpretación

En la tabla 5, se presenta el nivel de calidad de servicio al usuario en la Municipalidad distrital de Moro, Ancash, en el año 2021; desde la perspectiva de los trabajadores de los sistemas administrativos encuestados, se observa que, un mayor porcentaje de los encuestados, es decir el 57.5% considera que la calidad de servicio es alto, asimismo, el 37.5% señala que la calidad de servicio es regular. Mientras que en contraposición un 5% considera que el nivel de la calidad de servicio es bajo.

Tabla 6

Distribución de frecuencias del nivel de las dimensiones de calidad de servicio en la Municipalidad distrital de Moro, Ancash, 2021.

| Niveles | Fiabilidad | | Capacidad de respuesta | | Seguridad | | Empatía | | Elementos tangibles | |
|---------|------------|--------|------------------------|--------|-----------|--------|-----------|--------|---------------------|--------|
| | <i>fi</i> | % | <i>fi</i> | % | <i>fi</i> | % | <i>fi</i> | % | <i>fi</i> | % |
| Alto | 15 | 37.5% | 19 | 47.5% | 26 | 65.0% | 16 | 40.0% | 23 | 57.5% |
| Regular | 21 | 52.5% | 17 | 42.5% | 10 | 25.0% | 20 | 50.0% | 12 | 30.0% |
| Bajo | 4 | 10.0% | 4 | 10.0% | 4 | 10.0% | 4 | 10.0% | 5 | 12.5% |
| Total | 40 | 100.0% | 40 | 100.0% | 40 | 100.0% | 40 | 100.0% | 40 | 100.0% |

Fuente. Base de datos

Interpretación

En la tabla 6, se presentan los niveles de las dimensiones de la calidad de servicio, en la Municipalidad distrital de Moro, Ancash, en el año 2021; a partir de la percepción de los 40 trabajadores administrativos encuestados. Se tiene que, el 52.5% afirma que la fiabilidad se desarrolla a un nivel moderado, mientras que el 37.5% la encuentran en un nivel alto; Asimismo, el 47.5% considera que la capacidad de respuesta es de nivel alto, mientras que un 42.5% la encuentra en un nivel regular. Además, el 65% considera que la seguridad es de nivel alto, mientras que un 25% la encuentra en un nivel regular. Además, el 50% considera que la empatía es de nivel moderado, mientras que un 40% la encuentra en un nivel alto. Por último, el 57.5% considera que los elementos tangibles se encuentran en un nivel alto, mientras que un 30% la encuentra en un nivel regular.

Objetivo específico 03: Determinar la relación entre planificación y calidad de servicio en la Municipalidad distrital de Moro, Ancash, 2021.

Tabla 7

Tabla de contingencia entre planificación y calidad de servicio en la Municipalidad distrital de Moro, Ancash, 2021.

| | | | V2: Calidad de servicio | | | Total |
|----------------------|-------------|-------------|-------------------------|---------|--------|-------|
| | | | Bajo | Regular | Alto | |
| D1: Planificación | Ineficiente | Recuento | 2 | 4 | 1 | 7 |
| | | % del total | 5,0% | 10,0% | 2,5% | 17,5% |
| | Regular | Recuento | 0 | 10 | 12 | 22 |
| | | % del total | 0,0% | 25,0% | 30,0% | 55,0% |
| | Eficiente | Recuento | 0 | 1 | 10 | 11 |
| | | % del total | 0,0% | 2,5% | 25,0% | 27,5% |
| Total | Recuento | 2 | 15 | 23 | 40 | |
| | % del total | 5,0% | 37,5% | 57,5% | 100,0% | |

Fuente. Base de datos

Interpretación

En la tabla 7, se presenta la relación entre planificación y calidad de servicio en la Municipalidad distrital de Moro, Ancash, en el año 2021; a partir de la percepción de los trabajadores administrativos encuestados, el 30% considera que la planificación es regular y la calidad de servicio es alta. Asimismo, el 25% considera que el nivel de la planificación y calidad de servicio es regular. Por el contrario, el 25% considera que la planificación es eficiente y la calidad de servicio es alta. Además, el 10% considera que la planificación es de nivel ineficiente y la calidad de servicio es regular. Mientras que el 5% considera que la planificación es de nivel ineficiente y la calidad de servicio es baja. Por el contrario, el 2,5% manifiesta que la planificación es ineficiente y la calidad de servicio es alta.

Tabla 8

Relación entre *planificación y calidad de servicio en la Municipalidad distrital de Moro, Ancash, 2021.*

| Rho de Spearman | V2: Calidad de servicio | |
|-------------------|----------------------------|-------|
| | Coeficiente de correlación | 0,702 |
| D1: Planificación | Sig. (bilateral) | 0,000 |
| | N | 40 |

Fuente. Base de datos

Interpretación

En la tabla 8, se muestra que, en cuanto a la significancia se tuvo un p-valor=0.000 menor a (0.05), y un coeficiente de correlación según Rho de Spearman ($\rho=0,702$) en la Municipalidad distrital de Moro, Ancash, en el año 2021. Determinándose que hay una correlación directa, alta y estadísticamente significativa entre planificación y calidad de servicio. Por lo que, mientras mayor o menor sea el nivel de planificación menor o mayor será el nivel de calidad de servicio. Asimismo, el resultado obtenido permite aceptar la hipótesis de investigación y rechazar la hipótesis nula.

Objetivo específico 04: Determinar la relación entre organización y calidad de servicio en la Municipalidad distrital de Moro, Ancash, 2021.

Tabla 9

Tabla de contingencia entre organización y calidad de servicio en la Municipalidad distrital de Moro, Ancash, 2021.

| | | | V2: Calidad de servicio | | | Total |
|---------------------|-------------|-------------|-------------------------|---------|--------|-------|
| | | | Bajo | Regular | Alto | |
| D2: Organización | Ineficiente | Recuento | 2 | 7 | 1 | 10 |
| | | % del total | 5,0% | 17,5% | 2,5% | 25,0% |
| | Regular | Recuento | 0 | 7 | 14 | 21 |
| | | % del total | 0,0% | 17,5% | 35,0% | 52,5% |
| | Eficiente | Recuento | 0 | 1 | 8 | 9 |
| | | % del total | 0,0% | 2,5% | 20,0% | 22,5% |
| Total | Recuento | 2 | 15 | 23 | 40 | |
| | % del total | 5,0% | 37,5% | 57,5% | 100,0% | |

Fuente. Base de datos

Interpretación

En la tabla 9, se presenta la relación entre organización y calidad de servicio en la Municipalidad distrital de Moro, Ancash, en el año 2021; a partir de la percepción de los trabajadores administrativos encuestados, se tiene que, el 35% considera que la organización es de nivel regular y la calidad de servicio se desarrolla en un nivel alto. Asimismo, el 27% considera que el nivel de organización es eficiente y la calidad de servicio es alta. También el 17.5% considera que tanto la organización como la calidad de servicio son de nivel regular. Mientras que el 17.5% muestran que la organización es de nivel ineficiente y la calidad de servicio es regular. Por el contrario, existe un 5% que considera que la organización es ineficiente y el nivel de la calidad de servicio es bajo. Además, el 2.5% manifiesta que la organización es de nivel eficiente y la calidad de servicio es regular. Por el contrario, el 2.5% muestra que el nivel de organización es ineficiente.

Tabla 10

Relación entre *organización y calidad de servicio en la Municipalidad distrital de Moro, Ancash, 2021.*

| Rho de Spearman | V2: Calidad de servicio | |
|------------------|-----------------------------|-------|
| | Coefficiente de correlación | 0,648 |
| V1: Organización | Sig. (bilateral) | 0,000 |
| | N | 40 |

Fuente. Base de datos

Interpretación

En la tabla 10, se muestra que, en cuanto a la significancia se tuvo un p-valor=0.000 menor a (0.05), y un coeficiente de correlación según Rho de Spearman ($\rho=0,648$) en la Municipalidad distrital de Moro, Ancash, en el año 2021. Determinándose que hay una correlación directa, moderada, media y estadísticamente significativa entre organización y calidad de servicio. Por lo que, mientras mayor o menor sea el nivel de Organización menor o mayor será el nivel de calidad de servicio. Asimismo, el resultado obtenido permite aceptar la hipótesis de investigación y rechazar la hipótesis nula.

Objetivo específico 05: Determinar la relación entre dirección y calidad de servicio en la Municipalidad distrital de Moro, Ancash, 2021.

Tabla 11

Tabla de contingencia entre dirección y calidad de servicio en la Municipalidad distrital de Moro, Ancash, 2021.

| | | | V2: Calidad de servicio | | | Total |
|------------------|-------------|-------------|-------------------------|---------|--------|-------|
| | | | Bajo | Regular | Alto | |
| D3: Dirección | Ineficiente | Recuento | 1 | 6 | 2 | 9 |
| | | % del total | 2,5% | 15,0% | 5,0% | 22,5% |
| | Regular | Recuento | 1 | 7 | 11 | 19 |
| | | % del total | 2,5% | 17,5% | 27,5% | 47,5% |
| | Eficiente | Recuento | 0 | 2 | 10 | 12 |
| | | % del total | 0,0% | 5,0% | 25,0% | 30,0% |
| Total | Recuento | 2 | 15 | 23 | 40 | |
| | % del total | 5,0% | 37,5% | 57,5% | 100,0% | |

Fuente. Base de datos

Interpretación

En la tabla 11, se presenta la relación entre dirección y calidad de servicio en la Municipalidad distrital de Moro, Ancash, en el año 2021; a partir de la percepción de los trabajadores administrativos encuestados, el 27.5% considera que la dirección es regular y la calidad de servicio es alta. Además, el 25% considera que la dirección es eficiente y la calidad de servicio es alta. También el 17.5% considera que el nivel de la dirección y la calidad de servicio es regular. Por el contrario, el 15% considera que la dirección es ineficiente y la calidad de servicio es regular. Asimismo, el otro 5% considera que la dirección es de nivel ineficiente y la calidad de servicio es baja. Además, el 2.5% manifiesta que la dirección es de nivel regular y la calidad de servicio es baja. Por último, el otro 2.5% considera que la dirección es de nivel ineficiente.

Tabla 12

Relación entre *la dirección y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Moro, Ancash, 2021.*

| Rho de Spearman | V2: Calidad de Servicio | |
|-----------------|----------------------------|-------|
| | Coeficiente de correlación | 0,566 |
| D3: Dirección | Sig. (bilateral) | 0,000 |
| | N | 40 |

Fuente. Base de datos

Interpretación

En la tabla 12, se muestra que, en cuanto a la significancia se tuvo un p-valor=0.000 menor a (0.05), y un coeficiente de correlación según Rho de Spearman ($\rho=0,566$) en la Municipalidad distrital de Moro, Ancash, en el año 2021. Determinándose que hay una correlación directa, moderada, media y estadísticamente significativa entre dirección y calidad de servicio. Por lo que, mientras mayor o menor sea el nivel de Dirección menor o mayor será el nivel de calidad de servicio. Asimismo, el resultado obtenido permite aceptar la hipótesis de investigación y rechazar la hipótesis nula.

Objetivo específico 06: Determinar la relación entre control y calidad de servicio en la Municipalidad distrital de Moro, Ancash, 2021.

Tabla 13

Tabla de contingencia entre control y calidad de en la Municipalidad distrital de Moro, Ancash, 2021.

| | | V2: Calidad de servicio | | | Total | |
|-------------|-------------|-------------------------|---------|-------|--------|-------|
| | | Bajo | Regular | Alto | | |
| D4: Control | Ineficiente | Recuento | 1 | 6 | 1 | 8 |
| | | % del total | 2,5% | 15,0% | 2,5% | 20,0% |
| | Regular | Recuento | 1 | 7 | 13 | 21 |
| | | % del total | 2,5% | 17,5% | 32,5% | 52,5% |
| | Eficiente | Recuento | 0 | 2 | 9 | 11 |
| | | % del total | 0,0% | 5,0% | 22,5% | 27,5% |
| Total | Recuento | 2 | 15 | 23 | 40 | |
| | % del total | 5,0% | 37,5% | 57,5% | 100,0% | |

Fuente. Base de datos

Interpretación

En la tabla 13, se presenta la relación entre control y calidad de servicio en la Municipalidad distrital de Moro, Ancash, en el año 2021; a partir de la percepción de los trabajadores administrativos encuestados, el 32.5% considera que el control se desarrolla en un nivel regular y que la calidad de servicio se desarrolla en un nivel alto. Asimismo, el 22.5% considera que el control es de nivel eficiente y la calidad de servicio es de nivel alto. También el 17.5% considera que tanto el control y la calidad de servicio se desarrollan en un nivel regular. Por el contrario, existe un 15% que considera que el control es ineficiente y la calidad de servicio es regular. Mientras que el 5% manifiesta que el control es de nivel eficiente y la calidad de servicio es regular. Además, el otro 2.5% precisa que el control es ineficiente y la calidad de servicio es de nivel alto. Y por último el 2.5% considera que el control muestra un nivel ineficiente.

Tabla 14

Relación entre *control* y *calidad de servicio* en la *Municipalidad distrital de Moro, Ancash, 2021*.

| Rho de Spearman | V2: Calidad de servicio | |
|-----------------|-----------------------------|-------|
| | Coefficiente de correlación | 0,644 |
| D4: Control | Sig. (bilateral) | 0,000 |
| | N | 40 |

Fuente. Base de datos

Interpretación

En la tabla 14, se muestra que, en cuanto a la significancia se tuvo un p-valor=0.000 menor a (0.05), y un coeficiente de correlación según Rho de Spearman ($\rho=0,644$) en la Municipalidad distrital de Moro, Ancash, en el año 2021. Determinándose que hay una correlación directa, moderada, y estadísticamente significativa entre control y calidad de servicio. Por lo que, mientras mayor o menor sea el nivel de Control menor o mayor será el nivel de calidad de servicio. Asimismo, el resultado obtenido permite aceptar la hipótesis de investigación y rechazar la hipótesis nula.

V. DISCUSIÓN

En la presente investigación luego de obtener y analizar los resultados, procedemos a realizar la discusión y contrastación de los resultados con las fuentes consultadas teniendo en cuenta el orden de los objetivos e hipótesis planteados en la investigación.

El objetivo general se basó en determinar la relación entre gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad distrital de Moro, Ancash en el año 2021. Asimismo, se presenta la tabla 2, donde se tuvo un resultado de correlación según Rho de Spearman de ($r=0.741$) y una significancia ($p\text{-valor}=0,000$) que es menor a 0.05, determinándose que existe una correlación directa, alta y estadísticamente significativa entre gestión administrativa y calidad de servicio. Esto quiere decir que, en la práctica, mediante la implementación y cumplimiento de los procesos administrativos en la entidad pública como en la Municipalidad distrital de Moro, se generan condiciones para una eficiente gestión administrativa, lo que a su vez influye en los elementos tangibles, empatía, seguridad, capacidad de respuesta y fiabilidad, contribuyendo a mejorar la calidad de servicio para una satisfacción de la atención que se espera percibir. El resultado obtenido permite aceptar la hipótesis de investigación y rechazar la hipótesis nula.

Efectuando la comparación de los trabajos previos con los resultados alcanzados en la presente conlleva a afirmar y permite establecer que efectivamente hay una relación significativa y directa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio. Puesto que los resultados obtenidos guardan correlación con lo estipulado por Paredes (2020) quien en su investigación llegó a concluir que se relaciona de forma directa, fuerte y significativa con un coeficiente de correlación de Spearman 0,898. Los datos indican que a medida que exista un buen control, dirección, organización y planificación; esta se evidenciará en los elementos tangibles, empatía, seguridad, capacidad de respuesta y la fiabilidad que será percibido por los usuarios que adquieren el servicio. Asimismo, Rodríguez (2020) señala que desde la percepción de los encuestados precisan que existe relación significativa entre la calidad y la gestión administrativa. También, Rivera (2019) concluye en su estudio, que efectivamente existe un nivel de correlación de

Pearson $r=0.457$ por lo tanto, existe una relación moderada y positiva entre la calidad de servicio y la gestión administrativa en la empresa Greenandes. Por su parte López (2021), concluye en su investigación que hay una relación positiva y moderada según una correlación Rho de Spearman = 0.600 y una significancia de 0.000. Así como, Cárdenas (2021) determina que hay una relación directa muy alta con un nivel de significancia de 0.000 entre gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de San Martín. Asimismo respecto al nivel de relación entre la gestión administrativa y calidad de servicio tenemos a Sánchez (2020) que de acuerdo al análisis estadístico determina que hay relación positiva y moderada en la Municipalidad Provincial de Trujillo. Por su parte, Alegría (2020) concluye que, hay relación positiva y moderada en la Municipalidad distrital de Rumisapa. Asimismo, Pizarro (2019) concluye que, hay relación positiva y significativa en la Municipalidad distrital de Ventanilla con un coeficiente de Pearson 0.748. Para Peña (2018) en su investigación concluye que, hay relación alta positiva y significativa en la Municipalidad distrital de San Marcos con un coeficiente Rho Spearman de 0.805. Es por ello, que los resultados contrastados permiten inferir que se generan resultados relacionados entre las variables objeto de estudio, ya que al mejorar el nivel de la gestión administrativa es posible a la vez que se mejore el nivel de la calidad de servicio.

Podemos precisar que, a partir de la contrastación de los resultados, se afirma que hay una relación directa entre la gestión administrativa y calidad de servicio, por lo que, en la práctica, mientras mejor estructurado y fortalecido se encuentren los niveles de gestión administrativa en la entidad, como son la planificación, control, dirección y organización permitirán conducir a la mejora del nivel de calidad de servicio como son la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles que permitirán poder contar con los recursos necesarios para una eficiente ejecución de los procesos administrativos. En ese sentido, debemos resaltar la importancia de la gestión para una eficiente calidad de servicio. Por lo que es primordial y de vital importancia que se ejecuten e implementen mecanismos, acciones y actividades que orienten a los responsables de los sistemas administrativos, a fortalecer los procesos administrativos vinculados a la gestión de calidad, lo que permitirá alcanzar

consecuencias positivas y un buen funcionamiento de la gestión, logrando alcanzar los objetivos de la institución.

Respecto al objetivo específico 01, se buscó describir el nivel de gestión administrativa en la Municipalidad distrital de Moro, Ancash en el año 2021; en la tabla 3, se tuvo que el nivel de la gestión administrativa es percibido por el 55% de forma regular, para el 30% se da a un nivel eficiente y en contraposición un 15% se da a un nivel ineficiente. Asimismo, en la tabla 4, se tuvo la percepción de los trabajadores encuestados sobre los niveles de las dimensiones de la gestión administrativa, las cuales están conformadas por el control, la dirección, la organización y la planificación. Donde se tiene que la dimensión planificación para el 55% de los encuestados es regular, porque desconocen si los planes y/o documentos de gestión se cumplen y para el 27.5% en un nivel eficiente y en contraposición el 17.5% en un nivel ineficiente; respecto a la dimensión organización, el 52.5% la encuentran en un nivel regular porque no tienen una adecuada coordinación efectiva para una buena distribución de recursos y de esta manera brindar un servicio, mientras que para el 25% es ineficiente y en contraposición para el 22.5% es eficiente; sobre la dimensión dirección para el 47.5% se da en un nivel regular por la bajo liderazgo de los jefes de cada área, poca motivación ante los trabajadores, falta de comunicación fluida y trabajo en equipo. Mientras que para el 30% es eficiente y en contraposición para el 25.5% es ineficiente. Además, el 52.5% considera que el control es de nivel regular porque existe poca supervisión, evaluación y monitoreo de las funciones y metas a cumplir de los colaboradores, mientras que para el 27.5% es eficiente y en contraposición el 20% considera que se da a un nivel ineficiente. Es decir que entre el 55% y 47% de los trabajadores encuestados perciben que, los niveles de cada una de las dimensiones de la gestión administrativa, se encuentran en un nivel regular.

Esto quiere decir que, más del 50% percibe a la gestión administrativa en un nivel regular en la Municipalidad distrital de Moro, y un porcentaje considerado la encuentra en un nivel eficiente, esto significa que la gestión administrativa refleja ciertas deficiencias y debilidades, ya que no se cuenta con mecanismos y

estándares eficientes que permitan identificar y gestionar todos los procesos que se realizan en la entidad.

Es por ello que se debe incidir en fortalecer la gestión administrativa, más aún si se tiene en cuenta que es un conjunto de procesos que se fundamenta y va de la mano con la forma en que se planea, organiza, dirige y se controla, por lo que es imperativo que, para tener una eficiente gestión administrativa, es primordial tener en consideración los cuatro niveles que la conforman, partiendo por desarrollar el nivel de la planificación ya que existe oportunidad de mejora en cuanto al análisis de la situación para la implementación y diseño de la formulación de los objetivos, estrategias, procedimientos que permitan anticipar y reducir los impactos negativos para alcanzar las metas. Asimismo, se debe mejorar el nivel de la organización buscando que exista una eficiente coordinación horizontal y vertical, a través de una estructura organizacional que permita establecer roles, funciones y responsabilidades claras y precisas, contando con los medios necesarios para poder lograr las metas y objetivos que se deseen. De la misma forma se debe mejorar el nivel de la dirección poniendo en marcha la toma de decisiones y los lineamientos establecidos, ejecutando las estrategias y acciones necesarias, mediante un eficiente diálogo, la comunicación, a través del liderazgo y la motivación, con la finalidad que todos los miembros de la organización contribuyan y se alineen buscando alcanzar los objetivos. Además, se debe mejorar el nivel de control evaluando que los procesos y las actividades establecidas se encuentren diseñados y alineados con los objetivos que se planifican, a fin de detectar, subsanar y corregir las deficiencias y evaluar los resultados. En ese sentido, las dimensiones de planificación, dirección y control muestran una tendencia y sus niveles se encuentran mayormente entre regular y eficiente, el nivel de organización refleja mayormente un nivel regular y deficiente.

Efectuando la contrastación de los trabajos previos con los resultados alcanzados en la presente investigación nos permite manifestar que existe similitud en concluir que el nivel de la gestión administrativa en las entidades públicas es regular. Estos resultados guardan relación con lo establecido por Alegría (2020) quien concluye que el 52% de los encuestados la percibe en un nivel regular. Por el contrario, Cárdenas (2021), concluye que la gestión administrativa es percibida

por el 51% de los encuestados en un nivel bajo, por su parte el 25% considera que es alto y para el 24% es moderado. Asimismo, Quezada (2021) en su investigación el 63.76% percibe a la gestión administrativa en un nivel malo mientras que el 25.23% es de nivel alto. Por su parte, Rojas (2016) concluye que existe una deficiente gestión administrativa por parte de los trabajadores que laboran en la municipalidad es la razón principal porque realizan sus trámites a destiempo y esto genera insatisfacción para resolver sus dudas y/o consultas ante dicha demora. También, Mayta (2019) concluye que la gestión administrativa es percibida por el 75.32% como nivel deficiente y el 24.68% de nivel regular, reflejando que existe falta de conocimiento de los procedimientos, políticas y normas, existiendo una apreciación poco eficiente en el desarrollo de la gestión. Por lo que existe la necesidad de mejorar los procesos administrativos implementando controles que ayuden a garantizar el cumplimiento de las metas programadas por la entidad.

Se debe incrementar los niveles de cada una de sus dimensiones, por lo que se debe mejorar y fortalecer los procesos administrativos para que a través de la implementación de acciones y actividades se logre el cumplimiento de las metas, para obtener respuestas satisfactorias para la entidad. Por lo que es importante que se implementen sistemas de organización y comunicación entre los departamentos que suministran la información para la toma de decisiones.

Respecto al objetivo específico 02 se buscó describir el nivel de calidad de servicio en la Municipalidad distrital de Moro, Ancash en el año 2021. En la tabla 5, se tuvo como resultado que es percibido por el 57.5% en un nivel alto, para el 37.5% la encuentran a un nivel regular y en contraposición para el 5% se da a un nivel bajo. Asimismo, en la tabla 6, se tuvo la percepción de los trabajadores encuestados sobre los niveles de las dimensiones de calidad de servicio, las cuales están conformado por la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles. Donde se tiene que la dimensión fiabilidad para el 52.5% de los encuestados la encuentra en un nivel regular ya que no cumplen a cabalidad con las fechas establecidas como respuesta a los trámites que realizan los administrados además de poco interés por resolver sus problemas y para el 37.5% es alto; respecto a la dimensión capacidad de respuesta para el 47.5% la

encuentra en un nivel alto porque brinda la información oportuna que requiere el administrado para continuar con sus trámites y para el 42.5% en un nivel regular; sobre la dimensión seguridad para el 65% se da a un nivel alto porque demuestran confianza, cortesía, confidencialidad sobre todo conocimiento del personal al atender al administrado y para el 25% en un nivel regular, también la dimensión empatía muestra que el 50% la encuentra en un nivel regular y se debe mejorar amabilidad, respeto y comprende las necesidades de los usuarios y para el 40% es alto; además, el 57.5% de los trabajadores considera que los elementos tangibles es de nivel alto porque se encuentran con ambientes acondicionados, equipos modernos y sobre todo limpieza y mantenimiento, mientras que para el 30% es regular.

Es decir que más del 50% percibe que, los niveles de las dimensiones de calidad de servicio, conformado por capacidad de respuesta, seguridad y elementos tangibles son de nivel alto, mientras que la fiabilidad y empatía son de nivel regular. Esto quiere decir que, más del 50% de los encuestados percibe a la calidad de servicio en un nivel alto.

Respecto al objetivo específico 03, buscó determinar la relación entre la planificación y calidad de servicio en la Municipalidad distrital de Moro, Ancash en el año 2021. En la tabla 8, se tuvo un resultado de ($r=0.702$) y ($p\text{-valor}=0,000$) menor a 0.05, donde se determina que existe una correlación directa alta (fuerte) y estadísticamente significativa entre la planificación y calidad de servicio.

Esto quiere decir que, en la práctica, mediante la elaboración de planes de acción, formulación de estrategias, establecimiento de objetivos, análisis de la situación interna y externa, políticas y lineamientos en la entidad pública como en la Municipalidad distrital de Moro, tienden a relacionarse con la calidad de servicio, es decir permiten generar condiciones adecuadas para un eficiente nivel de planificación, lo que a su vez contribuye a mejorar la calidad de servicio, permitiendo un desarrollo eficiente de sus elementos como son la empatía, elementos tangibles, seguridad, capacidad de respuesta y la fiabilidad para el cumplimiento de los objetivos. Por lo que, mientras mayor o menor sea el nivel de planificación menor o mayor será el nivel de calidad de servicio. Asimismo, el

resultado obtenido permite aceptar la hipótesis de investigación y rechazar la hipótesis nula.

Efectuando el contraste entre los trabajos previos con los resultados obtenidos en la presente investigación, se llega a concluir que, la planificación se relaciona con la calidad de servicio, pudiendo establecer que efectivamente hay una relación positiva y significativa entre ellas. Puesto que los resultados obtenidos guardan correlación con lo estipulado por Rodríguez (2020), en su investigación llegó a concluir que la planificación según la percepción de los usuarios encuestados se relaciona de forma positiva, moderada y significativa con la calidad de servicio, teniendo un resultado de 0.672. Asimismo, López (2021), en su investigación llegó a concluir que la planificación según la percepción de los trabajadores encuestados se relaciona directa, moderada y significativa teniendo un resultado de $r=0.651$. Por su parte, Pizarro (2019) concluyó que, la planificación desde la perspectiva de los encuestados, precisa que hay una relación positiva moderada y significativa con la calidad de servicio en donde sostuvo una correlación de r de Pearson de 0.596 en la Municipalidad Distrital de Ventanilla. Para Peña (2018), en su estudio concluyó que, la planificación desde la perspectiva de los encuestados precisa que hay relación positiva alta y significativa con la calidad de servicio en donde sostuvo un resultado de $r=0.802$. Por su parte, Quezada (2021) en su investigación concluye que, la planificación desde la perspectiva de los encuestados precisa que hay relación significativa, positiva y alta con la calidad de servicio en donde sostuvo una correlación de r de Spearman de 0.703 en el Instituto de Investigación tecnológica agroindustrial de la Universidad Nacional del Santa. Es por ello, que los resultados contrastados nos permiten inferir que se generan resultados relacionados, ya que al mejorar la planificación es posible a la vez que se mejore la calidad de servicio mientras más alto sea el nivel de la planificación más alta y eficiente será la calidad de servicio permitiendo alcanzar los objetivos.

En tal sentido, podemos precisar que, en la práctica, mientras mejor identificado se encuentren el análisis de la situación actual y además, se formulen e implementen planes, políticas, estrategias, programas, actividades y tareas, permitirán programar de forma eficiente las prioridades y necesidades de las

diferentes áreas usuarias, ya que la planificación es la forma en cómo las entidades publican pueden organizarse y gestionar sus recursos, respondiente a visión, misión y objetivos de la entidad, permitiendo conducir a la mejora servicio en el cumplimiento de las metas y objetivos.

Respecto al objetivo específico 04, se buscó determinar la relación entre organización y calidad de servicio en la Municipalidad distrital de Moro, Ancash en el año 2021. En la tabla 10, se tuvo un resultado de ($r=0.648$) y ($p\text{-valor}=0,000$) menor a 0.05, donde se determina que hay una relación estadísticamente significativa, moderada y positiva entre organización y calidad de servicio. Esto se fundamenta, porque en la práctica, a través de la estructura organizacional, la coordinación, los instrumentos de gestión y la administración del recurso humano en la Municipalidad distrital de Moro, tienden a relacionarse con la calidad de servicio, es decir permite generar condiciones adecuadas para un eficiente nivel de organización, lo que a su vez influye en la calidad de servicio, permitiendo establecer roles y funciones, contando con los recursos necesarios para poder lograr las metas y objetivos que se deseen, generando condiciones necesarias para una adecuada gestión. Por lo que, mientras mayor o menor sea el nivel de organización menor o mayor será el nivel de calidad de servicio. Asimismo, el resultado obtenido permite aceptar la hipótesis de investigación y rechazar la hipótesis nula.

Efectuando el contraste de los trabajos previos con los resultados obtenidos se llega a concluir que, la organización se relaciona con la calidad de servicio, pudiendo establecer que efectivamente hay una relación significativa. Puesto que los resultados obtenidos guardan correlación con lo estipulado por Rodríguez (2020), en su investigación llegó a concluir que la organización según la percepción de los usuarios encuestados se relaciona de manera alta y significativa en la calidad de servicio. Asimismo, López (2021), en su investigación llegó a concluir que la organización según la percepción de los trabajadores encuestados se relaciona de manera directa moderada y significativa con la calidad de servicio. Por su parte, Pizarro (2019) concluye que, la organización desde la perspectiva de los encuestados precisa que hay relación significativa, positiva y alta con la calidad de servicio en donde sostuvo una correlación de r de

Pearson de 0.701 en la Municipalidad Distrital de Ventanilla. Para Peña (2018), en su estudio concluyó que, la organización desde la perspectiva de los encuestados precisa que hay relación positiva y alta entre las variables. Asimismo, Quezada (2021) en su investigación concluye que, la organización desde la perspectiva de los encuestados precisa que hay relación positiva, moderada y significativa con la calidad de servicio en donde sostuvo una correlación de r de Spearman de 0.611 en el Instituto de Investigación tecnológica agroindustrial de la Universidad Nacional del Santa. Es por ello, que los resultados contrastados ayudan a inferir que efectivamente se generan resultados relacionados.

En tal sentido, podemos precisar que, la organización a partir de una adecuada estructura organizacional, la administración del recurso humano y habiendo una coordinación tanto horizontal como vertical entre las áreas, es posible contribuir a fortalecer la calidad de servicio en la entidad. Por lo que es importante resaltar que cuando una entidad cuenta con los instrumentos de gestión, equipo y los recursos adecuados en las diferentes áreas de trabajo, se cumplen y se maximiza las actividades permitiendo tomando en cuenta los lineamientos establecidos garantizando la ejecución de las estrategias y se establezcan condiciones para la mejorar de la gestión.

Respecto al objetivo específico 05, buscó determinar la relación entre dirección y calidad de servicio en la Municipalidad distrital de Moro, Ancash en el año 2021. En la tabla 12, se tuvo un resultado de ($r=0.566$) y ($p\text{-valor}=0,000$) menor a 0.05, donde se determina que hay correlación significativa, directa y media entre dirección y calidad de servicio.

Esto quiere decir que, en la práctica, a través de la integración, la motivación, el liderazgo, la comunicación, la supervisión en la Municipalidad distrital de Moro, tienden a relacionarse con la calidad de servicio, es decir generan condiciones para una eficiente dirección, mejorando así la toma de decisiones en los elementos tangibles, empatía, seguridad, capacidad de respuesta y fiabilidad para el cumplimiento de los objetivos. Por lo que, mientras mayor o menor sea el nivel de dirección menor o mayor será el nivel de calidad de servicio. Asimismo, el resultado obtenido permite aceptar la hipótesis de investigación y rechazar la hipótesis nula.

Efectuando el contraste de los trabajos previos con los resultados obtenidos se llega a concluir que, la dirección influye en la calidad de servicio, pudiendo establecer que efectivamente hay una relación significativa. Puesto que los resultados obtenidos guardan correlación con lo estipulado por Rodríguez (2020), en su investigación llegó a concluir que la dimensión dirección según la percepción de los usuarios encuestados se relaciona de manera positiva, alta y significativa con un resultado de $r=0.759$. Asimismo, López (2021), en su investigación llegó a concluir que la dirección según la percepción de los trabajadores encuestados se relaciona de forma directa, moderada y significativa. Por su parte, Pizarro (2019) concluye que, la dirección desde la perspectiva de los encuestados precisa que hay relación positiva alta y significativa en donde sostuvo una correlación de r de Pearson de 0.815. Quezada (2021) concluye que, la dirección desde la perspectiva de los encuestados precisa que hay relación positiva, moderada y significativa en donde sostuvo una correlación de r de Spearman de 0.685 en el Instituto de Investigación tecnológica agroindustrial de la Universidad Nacional del Santa. Es por ello, que los resultados contrastados ayudan a inferir que efectivamente se generan resultados relacionados entre la dirección y calidad de servicio.

En tal sentido, podemos precisar que, en la práctica, mientras mejor desarrollado e implementado se encuentre la dirección, a través de una adecuada integración de las áreas usuarias, motivando a los colaboradores, buscando un liderazgo asertivo, una comunicación eficiente y eficaz y la supervisión constante de las estrategias, permitirán conducir la calidad de servicio.

Respecto al objetivo específico 06, buscó determinar la relación entre control y calidad de servicio en la Municipalidad distrital de Moro, Ancash en el año 2021. En la tabla 14, se tuvo un resultado de ($r=0.644$) y (p -valor =0,000) menor a 0.05, donde se determina que hay relación positiva, media y significativa entre control y calidad de servicio.

Esto se fundamenta, porque en la práctica, a través de la implementación y cumplimiento de las políticas y normas permitan comparar, evaluar, monitorear la calidad de servicio, con la finalidad de establecer medidas correctivas, tienden a relacionarse con la calidad de servicio, es decir permiten generar condiciones

para un eficiente control, lo que a su vez generando condiciones necesarias para un adecuado control y seguimiento. Por lo que, mientras mayor o menor sea el nivel de control menor o mayor será el nivel de calidad de servicio. Asimismo, el resultado obtenido permite aceptar la hipótesis de investigación y rechazar la hipótesis nula.

Efectuando el contraste de los trabajos previos con los resultados obtenidos en la presente investigación se llega a concluir que, el control influye en la calidad de servicio, pudiendo establecer que efectivamente hay una relación directa y significativa. Puesto que los resultados obtenidos guardan correlación con lo estipulado por Rodríguez (2020), en su investigación llegó a concluir que el control según la percepción de los usuarios encuestados se relaciona de forma directa alta y significativa con la calidad de servicio sostuvo un resultado de 0.808 Asimismo, López (2021), en su investigación llegó a concluir que el control según la percepción de los trabajadores encuestados se relaciona de forma directa baja y significativa. Por su parte, Pizarro (2019) concluye que, el control desde la perspectiva de los encuestados precisa que se tiene una relación positiva moderada y significativa con la calidad de servicio en donde sostuvo una correlación de r de Pearson de 0.646 en la Municipalidad Distrital de Ventanilla. Por su parte, Pizarro (2019) en su investigación concluyó que, el control desde la perspectiva de los encuestados precisa que sostuvo una correlación de r de Pearson de 0.801 en la Municipalidad Distrital de Ventanilla. Quezada (2021) en su investigación concluye que, el control desde la perspectiva de los encuestados precisa que tiene una relación positiva alta y significativa con la calidad de servicio en donde sostuvo una correlación de r de Spearman de 0.722 en el Instituto de Investigación tecnológica agroindustrial de la Universidad Nacional del Santa. Es por ello, que los resultados contrastados nos permiten inferir que se generan resultados relacionados, ya que al mejorar el nivel del control es posible que mejore la calidad de servicio mientras más alto sea el nivel del control más alta y eficiente será la calidad de servicio permitiendo realizar una evaluación y seguimiento a los planes para alcanzar los objetivos.

En tal sentido, podemos precisar que, en la práctica, mientras más efectivo sean los controles y brinden un grado de seguridad para alcanzar la misión, visión y los

objetivos institucionales, estableciendo medidas y recomendaciones que permitirán conducir el cumplimiento de las metas.

VI. CONCLUSIONES

Primera. Existe relación significativa, positiva y alta entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Municipalidad distrital de Moro, Ancash, en el año 2021, tal como lo indica el coeficiente de correlación Rho de Spearman ($r=0.741$) y la significancia ($p\text{-valor}=0,000$), por lo que, mientras haya una buena gestión administrativa, también habrá una mejor calidad de servicio.

Segunda. La gestión administrativa en la Municipalidad distrital de Moro, Ancash, en el año 2021, desde la perspectiva de los trabajadores administrativos, es regular (55%) y eficiente (30%). Asimismo, en cuanto a sus dimensiones, consideran que la planificación, la dirección y el control son de nivel regular y eficiente; mientras que, respecto a la organización es de nivel regular e ineficiente.

Tercera. La calidad de servicio en la Municipalidad distrital de Moro, Ancash, en el año 2021, desde la perspectiva de los trabajadores administrativos, se encuentra ubicada en el nivel alto (57.5%) y regular (37.5%). Asimismo, en cuanto a sus dimensiones, consideran que la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad, la empatía y los elementos tangibles son de nivel regular y alto.

Cuarta. Existe relación significativa, positiva y alta entre la planificación y calidad de servicio en la Municipalidad distrital de Moro, Ancash, en el año 2021, tal como lo indica el coeficiente de correlación Rho de Spearman ($r=0.702$) y la significancia ($p\text{-valor}=0.000$), por lo que, mientras haya una buena planificación, también habrá una mejor calidad de servicio.

Quinta. Existe relación significativa, positiva y moderada entre la organización y calidad de servicio en la Municipalidad distrital de Moro, Ancash en el año 2021, tal como lo indica el coeficiente de correlación Rho de Spearman ($r=0.648$) y la significancia ($p\text{-valor}=0.000$), por lo que,

mientras haya una buena organización, también habrá una mejor calidad de servicio.

Sexta. Existe relación significativa positiva y moderada entre la dirección y calidad de servicio en la Municipalidad distrital de Moro, Ancash, en el año 2021, tal como lo indica el coeficiente de correlación Rho de Spearman ($r=0.566$) y la significancia ($p\text{-valor}=0.000$), por lo que, mientras haya una buena dirección, también habrá una mejor calidad de servicio.

Séptima. Existe relación significativa positiva y moderada entre control y calidad de servicio en la Municipalidad distrital de Moro, Ancash, en el año 2021, tal como lo indica el coeficiente de correlación Rho de Spearman ($r=0.644$) y la significancia ($p\text{-valor}=0.000$), por lo que, mientras haya un buen control, también habrá una mejor calidad de servicio.

VII. RECOMENDACIONES

- Primera.** A la Gerencia Municipal, elaborar, implementar planes, políticas, objetivos y/o estrategias de mejora continua que orienten a los responsables de los sistemas administrativos de la entidad en relación a las necesidades que permitan fortalecer los servicios prestados a favor de los usuarios.
- Segunda.** A la Gerencia Municipal, fortalecer los procesos de la gestión administrativa, actualizado los documentos de gestión estableciendo una estructura organizacional vertical y horizontal, que permitan monitorear las tareas del personal, mejorando la coordinación a través de una eficiente comunicación.
- Tercera.** A la Gerencia Municipal, estructurar un moderno servicio de atención que incluya sala de espera, tickets de turno para una atención personalizada y cumpliendo con los tiempos establecidos, de esta manera ofrecer un servicio rápido, oportuno y eficiente.
- Cuarta.** A la Gerencia Municipal, realizar programas de capacitación y actualización sobre el proceso de planificación, implementando planes estratégicos y operativos que contribuyan a fortalecer la atención de las necesidades esenciales en la entidad, mejorando la prestación de los servicios.
- Quinta.** A la Gerencia Municipal, llevar una adecuada organización y segregación de funciones, empleando los instrumentos de gestión, haciendo cumplir las funciones establecidas, con la finalidad de lograr los objetivos planteados, además de mejorar la coordinación ayudará a mejorar la distribución de recursos para mejorar su trabajo y otorgar un servicio de calidad.
- Sexta.** A los jefes de cada área, que exista un liderazgo de estilo participativo, de tal forma se mejoren el proceso de dirección, contribuyendo a que vea una comunicación efectiva entre las áreas

que permitan suministrar la información de forma eficiente logrando que la información sea oportuna, además realizar actividades de integración para que se sientan valorados y afianzar ese compromiso de trabajo con la entidad.

Séptima. A los jefes de cada área, brindar soporte en el control, monitoreo, evaluación y seguimiento de los procesos administrativos con la finalidad de contribuir en la mejora de la prestación de los servicios a favor de los usuarios.

REFERENCIAS

- Abouchedid, K. & Nasser, R. (2002). *Assuring quality service in higher education: registration and advising attitudes in a private university in Lebanon*. [Asegurar un servicio de calidad en la educación superior: registro y asesoramiento de actitudes en una universidad privada en el Líbano]. *Quality Assurance in Education*, 10(4), 198 – 206. <http://dx.doi.org/10.1108/09684880210446866>
- Ahrholdt, D., Siegfried P., and Christian M. (2017). *Enhancing Service Loyalty: The Roles of Delight, Satisfaction, and Service Quality*. [Mejora de la lealtad al servicio: las funciones del placer, la satisfacción y la calidad de servicio]. *Journal of Travel Research* 56 (4): 436–50. [10.1177/0047287516649058](https://doi.org/10.1177/0047287516649058)
- Agüero, J. (2007). *Teoría de la administración: Un campo fragmentado y multifacético*. *Revista Científica Visión de Futuro*, 7(1). 45-46. <https://www.redalyc.org/pdf/3579/357935466001.pdf>
- Alarcón, N., Ganga, F., 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*, 27(4), 668-681. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-33052019000400668>
- Alegría, J. (2020). *Gestión administrativa y calidad de los servicios de la Municipalidad Distrital de Rumisapa, Lamas – 2020*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Universidad Cesar Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/52266>
- Arena, M., Arnaboldi, M. & Azzone, G. (2010). *Student perceptions and central administrative services: the case of higher education in Italy*. [Percepciones de los estudiantes y servicios administrativos centrales: el caso de la educación superior en Italia]. *Studies in Higher Education*, 35(8), 941–959. <http://dx.doi.org/10.1080/03075070903420708>

- Arévalo, M., Escobar, S., & Silva, N. (2018). El Balanced Scorecard y su aplicabilidad en el sector público como estrategia para mejorar la gestión. *Revistas Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*. 1(46), 1-33
- Arias, J. (2020). Técnicas e instrumentos de investigación científica (1ra ed.). Enfoques consulting: Perú. <http://hdl.handle.net/20.500.12390/2238>
- Bautista, J., y Delgado, J. (2020). *Evaluación de la gestión administrativa para mejorar el desempeño laboral en la gestión municipal*. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 1737-1753. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.189
- Barrera, A. & Ysuiza, M. (2018). *Gestión administrativa y calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, Loreto 2018*. *Revista Gobierno y Gestión Pública*, 5(1), 91 - 110. <https://revistagobiernoygestionpublica.usmp.edu.pe/index.php/RGGP/article/view/145/132>
- Barros, H. (2020). *Quality and satisfaction in customer service: Challenges for public administration*. [Calidad y Satisfacción en el cliente: retos de la administración pública] *Multidisciplinar Núcleo do Conhecimento*. 24(11), 42-57. <https://www.nucleodoconhecimento.com.br/businessadministration/qualiy-and-satisfaction>
- Becerra, F., Andrade, A., y Díaz, L. (2019). *Quality management system for the research process: University of Otavalo, Ecuador*. [Sistema de gestión de la calidad del proceso de investigación: Universidad de Otavalo, Ecuador.] *Rev. Actual. Investig. Educ.* 19(1), 1-32. https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?pid=S140947032019000100571&script=sci_abstract
- Bezerra, J., Ramos, T., Batista, M., & De-Bortoli, R. (2021). *The importance of Intellectual Capital's management to obtain the expected results in terms*

of investment in Human Capital. [La importancia de la gestión para obtener los resultados esperados en términos de inversión en Capital Humano.] *International Journal for Innovation Education and Research*, 9(9), 406–416. <https://doi.org/10.31686/ijer.vol9.iss9.3360>

Cano, C. (2017). *La administración y el proceso administrativo.* Universidad de Bogotá. <http://www.eumed.net/libros/img/portadas/1665.pdf>

Cadena, L., Filian, F., Maldonado, A. & Torres, R. (2018). Tecnología y gestión pública. *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, VI(Edición especial), 1-24 <https://www.dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/788/826>

Calvo, A., Leal, A. & Roldán, J. (2005). *Relationships between the EFQM model criteria: a study in Spanish universities.* [Relaciones entre los criterios del modelo EFQM: un estudio en universidades españolas]. *Total Quality Management & Business Excellence*, 16(6), 741–770. <http://dx.doi.org/10.1080/14783360500077708>

Cárdenas, L. (2021). *Gestión Administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de San Martín, Tarapoto – 2021* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Universidad Cesar Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/67953>

Castillo, N., Cárdenas, M., y Palomino, G. (2020). *Calidad del servicio municipal desde la perspectiva del ciudadano.* *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 898-913. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.130

Cavalhero, A., & Caetano Bastos, L. (2020). *Information Quality in the public sector: the case of the Santa Catarina state Directorate for the Management and Development of Government Workers.* [Calidad de la información en el sector público: el caso de la Dirección de Gestión y Desarrollo de los Trabajadores del Gobierno del estado de Santa Catarina]. *International Journal for Innovation Education and Research*

Research, 8(2), 117–132. <https://doi.org/10.31686/ijer.vol8.iss2.2177>

Cuevas, R., & Rodríguez, R. (2017). *Responsabilidad social y ética profesional en la gestión de la administración pública y empresarial. Pensamiento & Gestión*, 1(42), 10-11. <https://www.redalyc.org/pdf/646/64652584002.pdf>

Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración*. 8(10), 410-411. McGraw-Hill. México. https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15525/mod_resource/content/0/Chiavenato%20Idalberto.%20Introducci%C3%B3n%20a%20la%20teor%C3%ADa%20general%20de%20la%20Administraci%C3%B3n.pdf

Chuck, W. (2013). *Administración. Edición del Estudiante*. México, D.F. https://issuu.com/cengagelatam/docs/williams_issuu

Del Carmen, J. (2019). Guidelines and strategies to improve the quality of care in health services. [Lineamientos y estrategias para mejorar la calidad de la atención en los servicios de salud]. *Rev. Perú. Med. Exp. Salud pública*. 36(2). http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S172646342019000200018&script=sci_arttext

Delgado, R. (2020). *Políticas de calidad para mejorar la atención al usuario en los hospitales públicos del Callao 2016 – 2018. Revista gobierno y gestión pública*, 7(2), 81 - 90. <https://doi.org/10.24265/iggp.2020.v7n2.08>

Duque, O. (2018). *Procesos Administrativos*. Libro de la Red ILUMNO. <https://digitk.areandina.edu.co/bitstream/handle/areandina/1328/94%20PROCESOS%20ADMINISTRATIVOS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Face, M. y Herrera, S. (2017). *La gestión administrativa y su incidencia en la satisfacción laboral. Revista electrónica sobre tecnología, educación y sociedad*. vol.4(7). 45-46. <https://pdfs.semanticscholar.org/27a2/74f08a7ce445c96ab2c16c9c2bbe0f2f2639.pdf>

- Falconi, J., Luna, K., Sarmiento, W., & Andrade, C. (2019). Gestión administrativa: Estudio desde la administración de los procesos en una empresa de motocicletas y ensamblajes. *Visionario Digital*, 3(2), 155-169 <https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v3i2.406>
- Fernández, A. (2020). *Clima organizacional y calidad de servicio ofrecido por la Universidad Nacional de Pilar*. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 1462-1479. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.166
- Flores, L. (2019). *Procesos Administrativos, y la calidad de servicio del Hospital José Hernán Soto Cadenillas – Chota 2019*. *Revista Gobierno y Gestión Público*. Vol 6 (2), 22-23. <https://revistagobiernoygestionpublica.usmp.edu.pe/index.php/RGGP/article/view/130/117>
- Fossi, L., Castro, L., Guerrero, W., & Vera, Lu. (2013). *Funciones administrativas y participación comunitaria*. *Revista Orbis Científica Ciencias Humanas*. Vol. 9 (25), 47-63. <https://www.redalyc.org/pdf/709/70928419004.pdf>
- Galarza, M. (2017). *La gestión administrativa y su incidencia en la calidad del servicio a los usuarios del gobierno autónomo descentralizado municipal del cantón la Mana, 2015*. [Tesis de maestría, Universidad Técnica Estatal de Quevedo]. Repositorio Universidad Técnica Estatal de Quevedo. <https://repositorio.uteq.edu.ec/bitstream/43000/1823/1/T-UTEQ-0047.pdf>
- George, B. (2017). Does Strategic Planning “Work” in Public Organizations? Insights from Flemish Municipalities [¿La planificación estratégica “funciona” en las organizaciones públicas? Perspectivas de los municipios flamencos]. *Public Money & Management*, 37(7), 527-530 <https://doi.org/10.1080/09540962.2017.1372116>
- George, B., Desmidt, S., Nielsen, P., & Baekgaard, M. (2016). Rational planning and politicians’ preferences for spending and reform: replication and

extension of a survey experiment [Planificación racional y preferencias de los políticos por el gasto y la reforma: reproducción y extensión de un experimento de encuesta]. *Public Management Review*, 19(9), 1251–1271 <https://doi.org/10.1080/14719037.2016.1210905>

George, B., Walker, R., & Monster, J. (2019). Does strategic planning improve organizational performance? A meta-analysis [La planificación estratégica mejora el desempeño organizacional. Un meta análisis]. *Public Administration Review*, 79(6), 810–819 <https://doi.org/10.1111/puar.13104>

González-Rodríguez, S. S., Viteri-Intriago, D. A., Izquierdo-Morán, A. M., & Verdezoto-Cordova, G. O. (2020). Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del Hotel Barros en la ciudad de Quevedo. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(4), 32-37 <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n4/2218-3620-rus-12-04-32.pdf>

Gonzales, S., Viteri, D., Izquierdo, A., y Verdezoto, G. (2020). *Administrative management model for the business development of Hotel Barros in Quevedo city*. [Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del Hotel Barros en la ciudad de Quevedo]. *Universidad y Sociedad*.12(4). http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2218-36202020000400032&script=sci_abstract&lng=en

Güemes, C. (2019). “Wish you were here” trust in public administration in Latin America [Ojalá estuvieras aquí” confianza en la administración pública en América Latina]. *Revista de Administração Pública*. 53(6), 1067-1090 <https://www.redalyc.org/jatsRepo/2410/241062400005/241062400005.pdf>

Hapsari, R., Clemes, M., & Dean, D. (2017). The impact of service quality, customer engagement and selected marketing constructs on airline passenger loyalty. [El impacto de la calidad del servicio, la participación del cliente y las construcciones de marketing seleccionadas en la lealtad de los pasajeros de las aerolíneas]. *International Journal of Quality and*

Service Sciences. 9 (1), 21-40.
https://www.researchgate.net/publication/315462458_The_impact_of_service_quality_customer_engagement_and_selected_marketing_constructs_on_airline_passenger_loyalty

Hernández-Sampieri, R., y Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación, las rutas cuantitativas cualitativas y mixtas. Ciudad de México, México: McGraw Hill. doi:ISBN 978-1-4562-6096-5
<https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación. McGraw-hill / interamericana editores, s.a. de C.V. (6a). México, D.F. <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>

Irawan, A. (2021) Quality of implementation of public services in the public service mall (mpp) in sumedang district. [Calidad de implementación de los servicios públicos en el Centro comercial de los servicios públicos (mpp) en el distrito de Sumedang] *Journal Sampurasun: Interdisciplinary Studies for Cultural Heritage*, 6 (1), 21 - 28, June 2020. ISSN 2460-5743.
<https://journal.unpas.ac.id/index.php/sampurasun/article/view/2592>

Jorgensen, T. & Bozeman, B. (2007). *Public values: An inventory*. [Valores Públicos: Un inventario] *Administration and Society*, 39(3), 354–381.
<https://doi.org/10.1177/0095399707300703>

Kools, M., & Stoll, L. (2016). What makes a school a learning organisation? [Qué hace que una escuela sea una organización de aprendizaje]. *OECD Education Working Papers, No. 137*, OECD Publishing, Paris
<https://doi.org/10.1787/5jlwm62b3bvh-en>.

Kools, M., & George, B. (2020) Debate: The learning organization—a key construct linking strategic planning and strategic management [Debate: La organización que aprende: un constructo clave que vincula la

planificación estratégica y la gestión estratégica]. *Public Money & Management*, 40(4), 262-264
<https://doi.org/10.1080/09540962.2020.1727112>

Koontz, H., & Weihrich, H. (2013). Elementos de la Administración un enfoque internacional y de innovación. Interamericana Editores S.A. DE C.V.
https://www.academia.edu/42311491/Elementos_de_administracion_Un_enfoque_internaci

Ley N°29158 *Ley Orgánica del Poder Ejecutivo* (10 de febrero del 2018).
<https://www.leyes.congreso.gob.pe/Documentos/Leyes/29158.pdf>

Li, H. (2020). *Understanding the Impact of Administrative Service Quality on Satisfaction and Loyalty Towards University Students* [Comprender el impacto de la calidad del servicio administrativo en la satisfacción y la lealtad de los estudiantes universitarios] *Higher Education Research*. 5(1), 25-30.
<http://www.herjournal.net/article/296/10.11648.j.her.20200501.15>

López-Roldan, P. y Fachelli, S. (2015). Metodología de la investigación social cuantitativa. Barcelona: Universidad Autónoma de Barcelona.
<http://metodos-comunicacion.sociales.uba.ar/wp-content/uploads/sites/219/2020/09/Roldan-y-Fachelli.pdf>

López, R. (2021). *Gestión Administrativa y calidad el servicio público en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2021* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Universidad Cesar Vallejo.
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/70154>

Louffat, E. (2015). Administración: fundamentos del proceso administrativo. Latinoamericana.

Maizondo, F., & Hidalgo, I. (2021). *Modernización y Calidad Del Servicio en la Ugel N° 01, San Juan de Miraflores, Lima, 2019*. *Revista gobierno y gestión pública*, 8(1), 61-75. <https://doi.org/10.24265/igpp.2021.v8n1.06>

- Mansour, A., & Al-Salem, A. (2017). *Importance of Management and Administrative Ethics on Corporate Success, and Sustainability*. [Importancia de la gestión y la ética administrativa en el éxito empresarial y la sostenibilidad]. *International Journal for Innovation Education and Research*, 5(3), 31–46. <https://doi.org/10.31686/ijer.vol5.iss3.630>
- Martínez, A. (2015). Manual de los sistemas administrativo del sector público. Gaceta Jurídica. <https://bit.ly/3yFdeI0>
- Mayta, H. (2019). *Gestión administrativa y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Olleros – Huaraz, 2018* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Universidad Cesar Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/38578>
- Mendoza, M. (2020). *Implementación del sistema de control interno en la gestión administrativa de las unidades ejecutoras del ministerio del interior en el sur del Perú*. *Revista De Investigaciones De La Escuela De Posgrado de la Una Puno*, 9(2), 1610 - 1618. <https://doi.org/10.26788/epg.v9i2.2111>
- Mendoza-Fernandez, V. M., & Moreira-Chóez, J. S. (2021). Procesos de Gestión Administrativa, un recorrido desde su origen. *Revista Científica FIPCAEC*, 6(3), 608-620. <https://doi.org/10.23857/fipcaec.v6i3.414>
- Mendoza, A. (2017). Importancia de la gestión administrativa para la innovación de las medianas empresa comerciales en la ciudad de Manta. *Revista científica Dominio de los Ciencias*, 6(4), 947-964. <http://dx.doi.org/10.23857/dom.cien.pocaip.2017.3.2.may.947-964>
- Mendoza-Zamora, W., Delgado-Chávez, M., García-Ponce, T., & Berreiro-Cedeño, I. (2018). El control interno y su influencia en la gestión administrativa del Sector Público. *Revista científica Dominio de los Ciencias* 4(4), 206-240. <http://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/835>
- Milner, C., & Savage, M. (2016). *Modeling continuous improvement evolution in*

the service sector; A comparative case study. [Modelización de la evolución de la mejora continua en el sector servicios; Un estudio de caso comparativo]. *International Journal of Quality and Service Sciences*, 8 (3), 438-460. https://pure.port.ac.uk/ws/portalfiles/portal/4773582/SAVAGE_2016_cri ht_IJQSS_Modeling_continuous_improvement_evolution_in_the_service_sector.pdf

Montes de Oca, J. y Pulla, C. (2019). *La gestión administrativa y su incidencia en la productividad de las microempresas ecuatorianas. Caso de estudio taller Dipromax de la ciudad de Santo Domingo.* *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 7(1):1-14. <https://www.dilemascontemporaneoseduccionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/1191/126>

Meesala, A., & Paul, J. (2018). *Service quality, consumer satisfaction and loyalty in hospitals; Thinking for the future.* [Calidad de servicio, satisfacción y fidelización del consumidor en los hospitales; Pensando en el futuro]. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 40, 261-269. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0969698916305057>

Mori, H. (2021). Cambio de gestión administrativa en los gobiernos sub nacionales y su incidencia en los sistemas administrativos. El caso de la región Amazonas. *REVISTA GOBIERNO Y GESTIÓN PÚBLICA*, 8(2), 100 -124 <https://doi.org/10.24265/iggp.2021.v8n2.06>

Naser, S., Shobaki, M., Amuna, & El Talla, S. (2017). *The reality of electronic human resources management in Palestinian Universities from the perspective of the staff in IT centers.* [La realidad de la gestión administrativa y recursos humanos en las universidades palestinas desde la perspectiva del personal de los centros de TI]. *International Journal of Engineering and Information Systems*, 1 (2), 74-96. <https://hal.archives-ouvertes.fr/hal-01516216/document>

Norma técnica N°002-2021-PCM/SGP Gestión de la calidad de Servicios en el sector público. <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/aprueban-la-norma-tecnica-n-002-2021-pcm-sgp-norma-tecnica-resolucion-no-004-2021-pcm-sgp-1946526-1/>

Omar, A., Salessi, S. y Urteaga, F. (2017). Impact of management practices on job satisfaction. [Impacto de las prácticas de gestión administrativa en la satisfacción laboral]. *Revista de Administração Mackenzie*, 18(5), 92-115. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=195453538005>

Paixão, P. (2021). *Gestión de competencias en la administración pública*. Multidisciplinar Núcleo do Conhecimento. 8(7), 40-54: <https://www.nucleodoconhecimento.com.br/administracion-de-empresas/competencias-en-la-administracion>

Paredes, V. (2020). *Gestión administrativa y calidad de servicio que brindan las instituciones de Educación Superior Públicas* [Tesis de maestría, Universidad Técnica de Ambato]. Repositorio Universidad Técnica de Ambato. <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/31522>

Pérez, J., & Barbarán, H. (2021). Control administrativo en la gestión pública. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(1), 267-279 https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.224

Peñafort, V., Ramírez, E, & García, S. (2020). *Calidad del servicio en una clínica de Bucaramanga bajo la aplicación del modelo servqual*. *Revista Facultad De Ciencias Contables Económicas Y Administrativas - FACCEA*, 10(1), 54-61. <https://doi.org/10.47847/faccea.v10n1a5>

Peña, M. (2018). *Gestión Administrativa y calidad de servicio del usuario en la Municipalidad Distrital de San Marco, Huari. Ancash* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Universidad Cesar Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/14850>

Pizarro, E. (2019). *Gestión Administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad*

Distrital de Ventanilla, 2018 [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle] Repositorio Universidad Nacional de Educación <http://repositorio.une.edu.pe/handle/UNE/5064>

Quezada, S. (2021). *Gestión administrativa y calidad de servicio del Instituto de Investigación tecnológica agroindustrial de la Universidad Nacional del Santa, 2020*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo] Repositorio Universidad Cesar Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/70035/Quezada_BSM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Quispe, R., y Alcoser, A. (2020). *Gestión de recursos humanos y calidad de servicio en la Superintendencia Nacional de Migraciones, Sede Central de Lima, 2019*. *Revista gobierno y gestión pública*, 7(2), 43 - 66. <https://doi.org/10.24265/iggp.2020.v7n2.04>

Ramírez, C. & Ramírez, M. (2016). *Fundamentos de Administración de Empresas*. ECOE Ediciones. <https://www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/2016/08/Fundamentos-de-administraci%C3%B3n-4ed.pdf>

Ramírez, R., Lay, N., y Sukier, H. (2019). *Management strategy for people management in the mining sector of Venezuela, Colombia and Chile*. [Estrategia de gestión para la gestión de personas en el sector minero de Venezuela, Colombia y Chile]. *Inf. tecnol.* 31(1) https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-07642020000100133&lng=en&nrm=iso&tlng=en

Reyna, Y. (2017). *El control a la gestión en la administración pública: Una mirada a las legislaciones de Ecuador y Perú*. *Revista San Gregorio*, 1(19), 154-167 <http://revista.sangregorio.edu.ec/index.php/REVISTASANGREGORIO/article/view/537>

Ríos, R. (2017). *Metodología para la investigación y redacción* (Primera edición)

ed.). Málaga: Servicios Académicos intercontinentales S.L.
<https://www.studocu.com/co/document/universidad-del-magdalena/metodologia-de-la-investigacion/libro-metodologia-para-la-investigacion-y-redaccion-roger-ricardo-rios-ramirez-2017/9207133>

Rivera, S. (2019). *La calidad de servicio y satisfacción de los clientes de la empresa Greenandes Ecuador*. [Tesis de Maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. Repositorio Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/12117/1/T-UCSG-POS-MAE-224.pdf>

Rodríguez, N. (2020). *Gestión administrativa que influye en la calidad de atención de la salud al usuario del área de terapia de lenguaje del centro de docencia asistencial de tecnología médica de la Universidad de Guayaquil*. [Tesis de Maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. Repositorio Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/15026/1/T-UCSG-POS-MGSS-250.pdf>

Rojas, J. (2016). *Un Modelo de satisfacción de usuarios como herramienta de apoyo a la gestión de una municipalidad: Análisis de los servicios entregados en edificio consistorial y Departamento de Desarrollo Social de la municipalidad de lo Prado* [Tesis de maestría, Universidad de Chile]. Repositorio Académico de la Universidad de Chile <http://repositorio.uchile.cl/handle/2250/137581>

Ruíz, R., & Delgado, D. (2020). *Calidad del servicio público en el desarrollo de las municipalidades en la región San Martín*. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 1318-1332. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.158

Ryabko, T., Zhidkova, A., & Zotov, V. (2016). Budgeting system in administrative account of the modern organization [Sistema de presupuesto en cuenta administrativa de la organización moderna]. *Foods and Raw materials*, 4(1), 181-185 <http://dx.doi.org/10.21179/2308-4057-2016-1-181-185>

- Sánchez, J. (2020). *Gestión Administrativa y calidad de servicio en el área Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Provincial de Trujillo, 2019*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo] Repositorio Universidad Cesar Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/45849>
- Tejada, G., Rengifo, R., Boy, A. & Rodríguez, J. (2020). Estructura organizacional y control en modelo gestión burocrático. *Revista Venezolana De Gerencia*, 25(89), 66-78. <https://doi.org/10.37960/revista.v25i89.31385>
- Ubaldo, A. (2019). *Plan de mejora de la calidad del servicio de atención al usuario del Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz - 2018*. *Revista gobierno y gestión pública*, 6(2), 43- 57. <https://doi.org/10.24265/iggp.2019.v6n2.04>
- Vega, L., Pérez, M. & Nieves, A. (2017). Procedimiento para evaluar el nivel de madurez y eficacia del control interno. *Revista Científica Visión del Futuro*. 21(2), 1-11 <https://www.redalyc.org/pdf/3579/357955446006.pdf>
- Zavaleta, E. (2021). Análisis de la gestión institucional en las unidades académicas de la Policía Nacional - Perú. *Comuni@cción: Revista De Investigación En Comunicación Y Desarrollo*, 12(1), 53–64. <https://doi.org/10.33595/2226-1478.12.1.489>
- Ziekow J. (2021) Administrative Procedures and Processes [Procedimientos y procesos administrativos]. *Public Administration in Germany. Governance and Public Management*. Palgrave Macmillan, Cham, 163-183 https://doi.org/10.1007/978-3-030-53697-8_11 pp 163-183

ANEXO 01: Carta de Aceptación



MUNICIPALIDAD DISTRICTAL DE MORO PROVINCIAL DEL SANTA – REGION ANCASH

“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia”

Nuevo Chimbote, 29 de octubre de 2021

Señor(a):
Rosa María Salas Sánchez
JEFA DE LA ESCUELA DE POSGRDO UCV CHIMBOTE

De nuestra consideración:

Nos complace informarle que su solicitud para aplicar encuestas y desarrollar el Trabajo de investigación denominado “Gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad distrital de Moro, Ancash, 2021” de la Srta. **GIBSY GERALDYNE ALEGRE CRUZ** identificada con DNI No. 70228301 ha sido ACEPTADA a las áreas correspondientes.

A la vez, proporcionaremos información pertinente para que la investigación se lleve a cabo de manera más eficiente posible.

Sin otro particular, aprovecho la oportunidad para reiterar el testimonio de mi especial consideración, quedo de usted.

Atentamente,


Lic. Augusto María Pulido Reyes
ALCALDE MUNICIPAL



| Variable | Definición conceptual | Definición operacional | Dimensiones | Indicadores | Escala |
|------------------------------------|---|--|--------------------------|---|-----------------------|
| V2. Calidad de servicio | Es la satisfacción de las expectativas, deseos y necesidades del cliente o usuario (Becerra, Andrade y Díaz, 2019). | Es el resultado de la aplicación del cuestionario de la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Moro. | Fiabilidad | Cumplir con las fechas establecidas | Escala ordinal |
| | | | | Atención igualitaria | |
| | | | | Atención personalizada ⁶ | |
| | | | Capacidad de respuesta | Capacidad e interés de solucionar problemas | |
| | | | | Reducir tiempos de espera | |
| | | | | Brindar información precisa y oportuna | |
| | | | Seguridad | Capacidad de escucha | |
| Atender y resolver reclamos | | | | | |
| Confidencialidad | | | | | |
| Empatía | Conocimiento suficiente del personal | Alto | | | |
| | Confianza | [184-250] | | | |
| | Cortesía | Regular | | | |
| Elementos tangibles | Predisposición para aclarar duda | [117-183] | | | |
| | Amabilidad | Bajo | | | |
| | Respeto | [50-116] | | | |
| Elementos tangibles | Comprender las necesidades de los usuarios | | | | |
| | Ambientes acondicionados | | | | |
| | Equipos modernos | | | | |
| | | | Apariencia del personal | | |
| | | | Limpieza y mantenimiento | | |

ANEXO 03: Instrumentos de recolección de datos y fichas técnicas

Cuestionario de gestión administrativa

Estimado(a) Colaborador(a):

Estamos realizando un estudio sobre la gestión administrativa que permitirá contar con información valiosa para determinar las acciones que conlleven a mejorar el servicio que brinda la Municipalidad distrital de Moro. Este instrumento es un cuestionario diseñado para obtener información sobre aspectos relacionados a los procesos administrativos como: planificación, organización, dirección y control cada uno de ellos presenta 10 afirmaciones.

I. Datos informativos:

| Personal | Formación | | Tiempo de servicio | | | | | Estado Civil | | |
|----------------|-------------|---------|--------------------|-------|--------|--------|---------------|-----------------------|----------|---------|
| Administrativo | Profesional | Técnico | Menos de 1 año | 1 año | 2 años | 3 años | Más de 3 años | Casado Conviviente | Viudo(a) | Soltero |

II. Instrucciones:

Analiza las afirmaciones presentadas y relaciónalas con lo que sucede en tu centro de trabajo, luego exprese su opinión marcando con un aspa (X) dentro del recuadro correspondiente. Le solicitamos que contestes este cuestionario con la mayor seriedad posible. No hay respuestas correctas ni incorrectas; además sus respuestas serán confidenciales y anónimas.

III. Aspectos a evaluar:

| Indicadores | Opinión | | | | |
|---|-------------------|---------------|---------|------------|----------------|
| | Muy en desacuerdo | En desacuerdo | Ninguno | De acuerdo | Muy de acuerdo |
| Planificación | | | | | |
| 1. Conoce la misión de la entidad | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2. Conoce la visión de la entidad | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3. Considera que la misión y visión están enfocadas en brindar un buen servicio a la población | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4. Como trabajador público conoce los objetivos institucionales de la entidad | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5. Los objetivos y metas institucionales son consistentes con la realidad de la Municipalidad | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6. La entidad cuenta con el plan estratégico institucional y plan operativo institucional actualizados | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 7. Usted cree que el plan estratégico institucional y plan operativo institucional se está logrando cumplir de acuerdo a las actividades programadas. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 8. La institución aplica documentos de gestión (ROF, CAP,) para la planificación | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 9. Consideras que todos los trabajadores conocen sus funciones según los documentos de gestión (ROF, CAP). | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 10. Se realiza las funciones establecidos en los documento de gestión | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| A. Valoración | | | | | |
| Organización | | | | | |
| 11. El organigrama se encuentra actualizado. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 12. Considera que el organigrama de la entidad se encuentra estructurada correctamente. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 13. El diseño de puestos y funciones están definidos correctamente acorde a la necesidad de su área. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 14. Tiene un amplio conocimiento de las funciones con relación a su cargo y la experiencia necesaria. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 15. Existe una coordinación efectiva con otras oficinas para el cumplimiento de las actividades administrativas | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 16. Se reorganiza la entidad cuando hay cambio de gobierno | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 17. Los servidores públicos cumplen responsablemente sus funciones y atribuciones | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

| | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|
| 18. Usted dispone de los insumos necesarios para cumplir sus funciones | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 19. En la institución se distribuyen y fomenta los recursos de manera eficiente. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 20. Existe un buen manejo de recursos por parte de los servidores públicos | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| B. Valoración | | | | | |

| INDICADORES | OPINIÓN | | | | |
|--|-------------------|---------------|---------|------------|----------------|
| | Muy en desacuerdo | En desacuerdo | Ninguno | De acuerdo | Muy de acuerdo |
| Dirección | | | | | |
| 21. La entidad realiza acciones de inducción para el desempeño de las funciones. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 22. Existe una adecuada conducción del servicio de atención a los usuarios. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 23. Considera que el liderazgo ayuda al cumplimiento de los objetivos propuestos | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 24. El jefe de su área demuestra capacidad de liderazgo | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 25. Siente motivación de parte del jefe de su área para realizar su trabajo | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 26. Considera que la municipalidad recompensa la labor destacada | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 27. Existe una buena comunicación entre los colaboradores de su área | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 28. Se toma en cuenta su opinión para la toma de decisiones y mejoras en su área de trabajo | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 29. En la entidad se promueve el trabajo en equipo | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 30. Tienen establecidas los equipos de trabajo en su área | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| C. Valoración | | | | | |
| Control | Muy en desacuerdo | En desacuerdo | Ninguno | De acuerdo | Muy de acuerdo |
| 31. Considera que el desempeño de los colaboradores se encuentran constantemente supervisados | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 32. Considera que se supervisa el desarrollo adecuado de los procedimientos administrativos | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 33. Se supervisa la adecuada administración de los recursos financieros de la entidad | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 34. Se diagnostica y evalúa periódicamente la eficacia de los procedimientos administrativos para eliminar las carencias de las acciones administrativas | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 35. Se evalúan de los objetivos institucionales | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 36. Recibe capacitaciones constantes de parte de la entidad para una mejora continua | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 37. Mediante una retroalimentación se promueve el desarrollo de las capacitaciones al personal | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 38. Establecer metas en cada área de acuerdo a las necesidades de la entidad | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 39. Los procedimientos administrativos están estandarizados | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 40. Considera que la entidad realiza acciones de mejora | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| D. Valoración | | | | | |
| Puntaje total (A + B + C + D) | | | | | |

Ficha Técnica

Cuestionario de Gestión Administrativa

I. Datos Informativos:

- Autora : Gibsy Geraldine Alegre Cruz
- Tipo de instrumento : Cuestionario tipo Escala de Likert
- Niveles de aplicación : Colaboradores de la MDM
- Administración : Individual
- Tiempo de aplicación : 40 minutos
- Materiales : Tres hojas impresas, lapicero.
- Responsable de la aplicación: Autora

II. Descripción y propósito:

El instrumento consta 40 ítems de opinión con alternativas que miden el grado de aceptación a la afirmación presentada, cuyo propósito es describir el nivel de Gestión Administrativa desde la perspectiva de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Moro, Ancash, 2021.

III. Tabla de Especificaciones:

| Dimensión | Indicador de evaluación | Peso % | Ítems | Puntaje |
|-------------------------|--------------------------------------|--------|----------|---------|
| 1. Planificación | 1. Misión y visión | 25% | 1, 2,3 | 1 - 5 |
| | 2. Objetivos Institucionales | | 4, 5 | 1 - 5 |
| | 3. Estrategias (PEI – POI) | | 6, 7 | 1 - 5 |
| | 4. Documentos de gestión (ROF – CAP) | | 8, 9, 10 | 1 - 5 |
| 2. Organización | 5. Organigrama – diseño de puestos | 25% | 11, 12 | 1 - 5 |
| | 6. Funciones de los trabajadores | | 13, 14 | 1 - 5 |
| | 7. Coordinación efectiva | | 15,16,17 | 1 - 5 |
| | 8. Distribución de recursos | | 18,19,20 | 1 - 5 |

| Dimensión | Indicador de evaluación | Peso % | Ítems | Puntaje |
|---------------------|--------------------------------|---------------|--------------|----------------|
| 3. Dirección | 9. Orientar | 25% | 21, 22 | 1 - 5 |
| | 10. Liderazgo | | 23, 24 | 1 - 5 |
| | 11. Motivación | | 25,26 | 1 - 5 |
| | 12. Comunicación | | 27,28 | 1 - 5 |
| | 13. Trabajo en equipo | | 29,30 | 1 - 5 |
| 4. Control | 14. Supervisar | 25% | 31, 32, 33 | 1 - 5 |
| | 15. Evaluar | | 34, 35 | 1 - 5 |
| | 16. Acciones de mejora | | 36, 37 | 1 - 5 |
| | 17. Establecer metas | | 38,39, 40 | 1 - 5 |
| TOTAL | | 100% | 40 ítems | 40 - 200 |

IV. Opciones de respuesta:

| Nº de Ítems | Opción de respuesta | Puntaje |
|--------------------|----------------------------------|----------------|
| Del 1 al 40 | - Totalmente de acuerdo | 5 |
| | - De acuerdo | 4 |
| | - Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 3 |
| | - En desacuerdo | 2 |
| | - Totalmente en desacuerdo | 1 |

V. Niveles de valoración:

5.1. Valoración de las dimensiones: planificación, organización, dirección y control (10 ítems)

| Nivel | Valores |
|---------------|---------|
| - Eficiente | 38 - 50 |
| - Regular | 24 - 37 |
| - Ineficiente | 10 - 23 |

5.2. Valoración de la Variable: gestión administrativa (40 ítems)

| Nivel | Valores |
|---------------|-----------|
| - Eficiente | 148 - 200 |
| - Regular | 94 - 147 |
| - Ineficiente | 40 - 93 |

VI. Validez y confiabilidad

Se preparó el cuestionario, el cual fue validado mediante criterio de juicio de tres (3) expertos con maestría en gestión pública y dominio de las variables estudiadas. Asimismo, se midió la confiabilidad del instrumento aplicando una prueba piloto a quince (12) colaboradores de la Municipalidad distrital de Santa mediante el coeficiente Alfa de Cronbach.

Cuestionario de calidad de servicio

Estimado(a) Colaborador(a):

Estamos realizando un estudio sobre la calidad de servicio que permitirá contar con información valiosa para determinar las acciones que conlleven a mejorar el servicio que brinda la Municipalidad distrital de Moro.

Este instrumento es un cuestionario diseñado para obtener información sobre aspectos relacionados a los niveles fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles cada uno de ellos presenta 10 afirmaciones.

I. Datos informativos:

| Personal | Formación | | Tiempo de servicio | | | | | Estado Civil | | |
|----------------|-------------|---------|--------------------|-------|--------|--------|---------------|-----------------------|----------|---------|
| Administrativo | Profesional | Técnico | Menos de 1 año | 1 año | 2 años | 3 años | Más de 3 años | Casado Conviviente | Viudo(a) | Soltero |

II. Instrucciones:

Analiza las afirmaciones presentadas y relaciónalas con lo que sucede en tu centro de trabajo, luego exprese su opinión marcando con un aspa (X) dentro del recuadro correspondiente. Le solicitamos que contestes este cuestionario con la mayor seriedad posible. No hay respuestas correctas ni incorrectas; además sus respuestas serán confidenciales y anónimas.

III. Aspectos a evaluar:

| Indicadores | Opinión | | | | |
|---|-------------------|---------------|---------|------------|----------------|
| | Muy en desacuerdo | En desacuerdo | Ninguno | De acuerdo | Muy de acuerdo |
| Fiabilidad | | | | | |
| 1. Considera que los horarios de atención están acorde a la demanda de los usuarios. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2. Considera que el personal soluciona problemas de los administrados dentro del plazo establecido | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3. Se encuentran totalmente orientados para atender a los administrados en sus trámites pertinentes en los tiempos establecidos | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4. Se realiza la atención en orden y respetando la orden de llegada del usuario. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5. Se brinda atención igualitaria a los administrados | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6. Considera que los colaboradores de la entidad atienden a los administrados con cordialidad | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 7. Se brinda preferencia a las personas de la tercera edad con un trato especial | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 8. Considera que la atención brindada esta acode a las expectativas que el usuario espera recibir | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 9. Cree que los funcionarios tienen la vocación de servicio | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 10. Considera que el personal tiene el interés por resolver los requerimientos, inquietudes o reclamos por parte de los administrados | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| A. Valoración | | | | | |
| Capacidad de respuesta | | | | | |
| 11. Considera que el personal asiste de manera inmediata el requerimiento del administrado | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 12. Se comunica a los usuarios el plazo establecido para dar respuesta al trámite que va gestionar en la municipalidad. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 13. Existe disponibilidad inmediata por aclarar dudas, inquietudes y/o resolver reclamos | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

| | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|
| 14. Para usted, la atención a los usuarios es rápida y oportuna | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 15. Considera que la información que se emplea para atender al administrado es fácil de comprender de parte del usuario | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 16. Existe disposición del personal de escuchar y responder de manera eficiente a cada requerimiento del administrado | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 17. Se observa la predisposición para ayudar a los usuarios | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 18. Para usted, los trabajadores cuenta con capacidad de respuesta en ocasiones imprevistas | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 19. La institución es receptiva a las necesidades de los usuarios | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 20. Observó que existe el apoyo necesario para que el usuario se sienta satisfecho al momento de realizar su trámite y desconoce de los procedimientos administrativos | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| B. Valoración | | | | | |

| INDICADORES | OPINIÓN | | | | |
|---|-------------------|---------------|---------|------------|----------------|
| | Muy en desacuerdo | En desacuerdo | Ninguno | De acuerdo | Muy de acuerdo |
| Seguridad | | | | | |
| 21. Consideras importante brindar seguridad a los usuarios en sus trámites documentarios | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 22. El personal respeta la privacidad del administrado y sus trámites realizados en la entidad | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 23. Existe confidencialidad en la atención brindada por la entidad | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 24. Los colaboradores cuentan con conocimiento necesario para el desarrollo de sus actividades | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 25. Los funcionarios que se encuentran en las áreas vinculadas con la atención del administrado cuentan con la experiencia necesaria para el puesto que desempeñan. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 26. El personal se encuentra capacitado para el cargo que desempeña. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 27. Los colaboradores transmiten confianza a los usuarios en la atención brindada | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 28. Desde su perspectiva, la entidad tiene como prioridad a los usuarios | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 29. Consideras relevante la cortesía de parte de la entidad a todo usuario que realice gestiones, consultas y/o reclamos | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 30. Consideras que muestran cortesía al momento de atender a los administrados cuando acuden a la entidad | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| C. Valoración | | | | | |
| Empatía | Muy en desacuerdo | En desacuerdo | Ninguno | De acuerdo | Muy de acuerdo |
| 31. La entidad facilita el acceso a la información mediante el portal de transparencia para absorber dudas de los usuarios | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 32. La entidad tiene horarios de trabajo conveniente para todos los administrados | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 33. Consideras la amabilidad un factor necesario e importante a la hora de atención al administrado | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 34. El personal se muestra amable con todos los usuarios | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 35. La entidad considera importante el respeto como valor institucional | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 36. Consideras que en la entidad el personal muestra respeto ante los usuarios | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 37. Cuenta con disposición de conocer las necesidades de los usuarios | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 38. La atención brindada se adecua a las necesidades del administrado | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 39. El trabajador comprende las necesidades del usuario | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 40. Existe el intereses de parte de los funcionarios por solucionar los pendientes de los administrados | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| D. Valoración | | | | | |

| INDICADORES | OPINIÓN | | | | |
|---|-------------------|---------------|---------|------------|----------------|
| | Muy en desacuerdo | En desacuerdo | Ninguno | De acuerdo | Muy de acuerdo |
| Elementos tangibles | | | | | |
| 41. Considera que el acondicionamiento de las instalaciones es apropiado para la atención de los usuarios | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 42. Cuentan con una infraestructura física segura para que realicen sus actividades diarias | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 43. Consideras que se debe mejorar la infraestructura | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 44. Considera eficiente el uso de equipos tecnológicos que ayudan a dar servicio al usuario | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 45. La entidad cuenta con equipos de última generación y se encuentra actualizados | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 46. Considera importante la apariencia o presentación del personal que trabaja en la entidad | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 47. El personal muestra cuidado en su aseo personal | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 48. El personal que labora en la entidad se muestra ordenado y educado | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 49. Las áreas de trabajo de la municipalidad se encuentran aseadas | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 50. Los baños de la entidad siempre están limpios | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| E. Valoración | | | | | |
| Puntaje total (A + B + C + D+E) | | | | | |

Gracias por su colaboración.

Ficha Técnica

Cuestionario de Calidad de Servicio

VII. Datos Informativos:

- Autora : Gibsy Geraldine Alegre Cruz
- Tipo de instrumento : Cuestionario tipo Escala de Likert
- Niveles de aplicación : Colaboradores de la MDM
- Administración : Individual
- Tiempo de aplicación : 40 minutos
- Materiales : Tres hojas impresas, lapicero.
- Responsable de la aplicación: Autora

VIII. Descripción y propósito:

El instrumento consta 50 ítems de opinión con alternativas que miden el grado de aceptación a la afirmación presentada, cuyo propósito es conocer el nivel de calidad de servicio desde la perspectiva de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Moro, Ancash, 2021.

IX. Tabla de Especificaciones:

| Dimensión | Indicador de evaluación | Peso % | Ítems | Puntaje |
|----------------------------------|--|--------|----------|---------|
| 1. Fiabilidad | 1. Cumplir con las fechas establecidas | 20% | 1,2,3 | 1 - 5 |
| | 2. Atención Igualitaria | | 4,5 | 1 - 5 |
| | 3. Atención personalizada | | 6,7,8 | 1 - 5 |
| | 4. Capacidad e interés de solucionar problemas | | 9,10 | 1 - 5 |
| 2. Capacidad de Respuesta | 5. Reducir tiempos de espera | 20% | 11,12 | 1 - 5 |
| | 6. Bindar información precisa y oportuna | | 13,14,15 | 1 - 5 |
| | 7. Capacidad de escucha | | 16,17 | 1 - 5 |
| | 8. Atender y resolver reclamos | | 18,19,20 | 1 - 5 |

| Dimensión | Indicador de evaluación | Peso % | Ítems | Puntaje |
|-------------------------------|---|--------|-------------|----------|
| 3.Seguridad | 9.Confidencialidad | 20% | 21,22,23 | 1 - 5 |
| | 10.Conocimiento suficiente del personal | | 24,25,26 | 1 - 5 |
| | 11.Confianza | | 27,28 | 1 - 5 |
| | 12.Cortesía | | 29,30 | 1 - 5 |
| 4. Empatía | 13.Predisposición para aclarar dudas | 20% | 21,32 | 1 - 5 |
| | 14.Amabilidad | | 33,34 | 1 - 5 |
| | 15.Respeto | | 35,36 | 1 - 5 |
| | 16.Comprender las necesidades de los usuarios | | 37,38,39,40 | 1 - 5 |
| 5. Elementos Tangibles | 17.Ambientes acondicionados | 20% | 1,2,3 | 1 - 5 |
| | 18.Equipos modernos | | 4,5 | 1 - 5 |
| | 19.Apariencia del personal | | 6,7,8 | 1 - 5 |
| | 20.Limpieza y mantenimiento | | 9,10 | 1 - 5 |
| TOTAL | | 100% | 50 ítems | 40 - 200 |

X. Opciones de respuesta:

| Nº de Ítems | Opción de respuesta | Puntaje |
|-------------|----------------------------------|---------|
| Del 1 al 40 | - Totalmente de acuerdo | 5 |
| | - De acuerdo | 4 |
| | - Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 3 |
| | - En desacuerdo | 2 |
| | - Totalmente en desacuerdo | 1 |

XI. Niveles de valoración:

5.1. Valoración de las dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles (10 ítems)

| Nivel | Valores |
|--------------|----------------|
| - Alto | 38 - 50 |
| - Regular | 24 - 37 |
| - Bajo | 10 - 23 |

5.2. Valoración de la Variable: calidad de servicio (50 ítems)

| Nivel | Valores |
|--------------|----------------|
| - Alto | 184 - 250 |
| - Regular | 117 - 183 |
| - Bajo | 50 - 116 |

XII. Validez y confiabilidad

Se preparó el cuestionario, el cual fue validado mediante criterio de juicio de tres (3) expertos con maestría en gestión pública y dominio de las variables estudiadas. Asimismo, se midió la confiabilidad del instrumento aplicando una prueba piloto a quince (12) colaboradores de la Municipalidad distrital de Santa mediante el coeficiente Alfa de Cronbach.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Cuestionario de gestión administrativa

I. DATOS INFORMATIVOS

- 1. Nombre del instrumento : Cuestionario de gestión administrativa
- 2. Tipo de Instrumento : Cuestionario tipo escala de Likert
- 3. Nivel de Aplicación : Colaboradores de la Municipalidad distrital de Moro
- 4. Autora : Gipsy Geraldine Alegre Cruz
- 5. Objetivo : Describir el nivel de gestión administrativa que presenta la Municipalidad distrital de Moro, 2021

II. EVALUADOR:

- 1. Nombre y Apellidos : Liliana Galván Huánuco
- 2. Grado Académico : Magister en Gestión Pública

III. MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

| Variable | Dimensión | Indicador | Ítems | Opción de respuesta | Criterios de Evaluación | | | | | | | | Observaciones | |
|------------------------|------------|------------------------------------|---|--|--|----|---------------------------------------|----|---|----|-------------------------------|----|---------------|--|
| | | | | | A. Coherencia entre la dimensión y el indicador. | | B. Coherencia entre indicador e ítem. | | C. Las opciones de respuesta tienen relación con el ítem. | | D. Redacción clara y precisa. | | | |
| | | | | | Si | No | Si | No | Si | No | Si | No | | |
| GESTION ADMINISTRATIVA | A. PLANEAR | 1. Misión y visión | 1. Conoce la misión de la entidad | Totalmente de acuerdo (5) De acuerdo (4) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3) En desacuerdo (2) Totalmente en desacuerdo (1) | X | | X | | X | | X | | | |
| | | | 2. Conoce la visión de la entidad | | X | | X | | X | | X | | | |
| | | | 3. Considera que la misión y visión están enfocadas en brindar un buen servicio a la población | | X | | X | | X | | X | | | |
| | | 2. Objetivos institucionales | 4. Como trabajador público conoce los objetivos institucionales de la entidad | | X | | X | | X | | X | | | |
| | | | 5. Los objetivos y metas institucionales son consistentes con la realidad de la Municipalidad | | X | | X | | X | | X | | | |
| | | 3. Estrategias (PEI –POI) | 6. La entidad cuenta con el plan estratégico institucional y plan operativo institucional actualizados | | X | | X | | X | | X | | | |
| | | | 7. Usted cree que el plan estratégico institucional y plan operativo institucional se está logrando cumplir de acuerdo a las actividades programadas. | | X | | X | | X | | X | | | |
| | | 4. Documentos de gestión (ROF-CAP) | 8. La institución aplica documentos de gestión (ROF, CAP,) para la planificación | | X | | X | | X | | X | | | |
| | | | 9. Consideras que todos los trabajadores conocen sus funciones según los documentos de gestión (ROF, CAP). | | X | | X | | X | | X | | | |
| | | | 10. Se realiza las funciones establecidos en los documento de gestión | | X | | X | | X | | X | | | |

| Variable | Dimensión | Indicador | Ítems | Opción de respuesta | Criterios de Evaluación | | | | | | | | Observaciones |
|------------------------|--------------|--|---|--|--|----|---------------------------------------|----|---|----|-------------------------------|----|---------------|
| | | | | | A. Coherencia entre la dimensión y el indicador. | | B. Coherencia entre indicador e ítem. | | C. Las opciones de respuesta tienen relación con el ítem. | | D. Redacción clara y precisa. | | |
| | | | | | Si | No | Si | No | Si | No | Si | No | |
| GESTION ADMINISTRATIVA | B. ORGANIZAR | 5. Organigrama – diseño de puestos | 11. El organigrama se encuentra actualizado. | Totalmente de acuerdo (5) De acuerdo (4) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3) En desacuerdo (2) Totalmente en desacuerdo (1) | X | | X | | X | | X | | |
| | | | 12. Considera que el organigrama de la entidad se encuentra estructurada correctamente. | | X | | X | | X | | X | | |
| | | 6. Funciones de los trabajadores | 13. El diseño de puestos y funciones están definidos correctamente acorde a la necesidad de su área. | | X | | X | | X | | X | | |
| | | | 14. Tiene un amplio conocimiento de las funciones con relación a su cargo y la experiencia necesaria | | X | | X | | X | | X | | |
| | | 7. Coordinación efectiva | 15. Existe una coordinación efectiva con otras oficinas para el cumplimiento de las actividades administrativas | | X | | X | | X | | X | | |
| | | | 16. Se reorganiza la entidad cuando hay cambio de gobierno | | X | | X | | X | | X | | |
| | | 8. Distribución de equipos, materiales e insumos | 17. Los servidores públicos cumplen responsablemente sus funciones y atribuciones | | X | | X | | X | | X | | |
| | | | 18. Usted dispone de los insumos necesarios para cumplir sus funciones | | X | | X | | X | | X | | |
| | | | 19. En la institución se distribuyen y fomenta los recursos de manera eficiente. | | X | | X | | X | | X | | |
| | | | 20. Existe un buen manejo de recursos por parte de los servidores públicos | | X | | X | | X | | X | | |

| Variable | Dimensión | Indicador | Ítems | Opción de respuesta | Criterios de Evaluación | | | | | | | | Observaciones | | |
|------------------------|------------|-----------------------|---|--------------------------------------|--|----|---------------------------------------|----|---|----|-------------------------------|----|---------------|--|--|
| | | | | | A. Coherencia entre la dimensión y el indicador. | | B. Coherencia entre indicador e ítem. | | C. Las opciones de respuesta tienen relación con el ítem. | | D. Redacción clara y precisa. | | | | |
| | | | | | Si | No | Si | No | Si | No | Si | No | | | |
| GESTION ADMINISTRATIVA | C. DIRIGIR | 9. Orientar | 21. La entidad realiza acciones de inducción para el desempeño de las funciones. | - Totalmente de acuerdo (5) | X | | X | | X | | X | | | | |
| | | | 22. Existe una adecuada conducción del servicio de atención a los usuarios. | X | | X | | X | | X | | | | | |
| | | 10. Liderazgo | 23. Considera que el liderazgo ayuda al cumplimiento de los objetivos propuestos | - De acuerdo (4) | X | | X | | X | | X | | | | |
| | | | 24. El jefe de su área demuestra capacidad de liderazgo | X | | X | | X | | X | | | | | |
| | | 11. Motivación | 25. Siente motivación de parte del jefe de su área para realizar su trabajo | - Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3) | X | | X | | X | | X | | | | |
| | | | 26. Considera que la municipalidad recompensa la labor destacada | X | | X | | X | | X | | | | | |
| | | 12. Comunicación | 27. Existe una buena comunicación entre los colaboradores de su área | - En desacuerdo (2) | X | | X | | X | | X | | | | |
| | | | 28. Se toma en cuenta su opinión para la toma de decisiones y mejoras en su área de trabajo | X | | X | | X | | X | | | | | |
| | | 13. Trabajo en equipo | 29. En la entidad se promueve el trabajo en equipo | - Totalmente en desacuerdo (1) | X | | X | | X | | X | | | | |
| | | | 30. Tienen establecidas los equipos de trabajo en su área | X | | X | | X | | X | | | | | |

| Variable | Dimensión | Indicador | Ítems | Opción de respuesta | Criterios de Evaluación | | | | | | | | Observaciones | |
|------------------------|--------------|------------------------|--|--------------------------------------|--|----|---------------------------------------|----|---|----|-------------------------------|----|---------------|--|
| | | | | | A. Coherencia entre la dimensión y el indicador. | | B. Coherencia entre indicador e ítem. | | C. Las opciones de respuesta tienen relación con el ítem. | | D. Redacción clara y precisa. | | | |
| | | | | | Si | No | Si | No | Si | No | Si | No | | |
| GESTION ADMINISTRATIVA | D. CONTROLAR | 14. Supervisar | 31. Considera que el desempeño de los colaboradores se encuentran constantemente supervisados | - Totalmente de acuerdo (5) | X | | X | | X | | X | | | |
| | | | 32. Considera que se supervisa el desarrollo adecuado de los procedimientos administrativos | X | | X | | X | | X | | | | |
| | | | 33. Se supervisa la adecuada administración de los recursos financieros de la entidad | - De acuerdo (4) | X | | X | | X | | X | | | |
| | | 15. Evaluar | 34. Se diagnostica y evalúa periódicamente la eficacia de los procedimientos administrativos para eliminar las carencias de las acciones administrativas | - Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3) | X | | X | | X | | X | | | |
| | | | 35. Se evalúan de los objetivos institucionales | X | | X | | X | | X | | | | |
| | | 16. Acciones de mejora | 36. Recibe capacitaciones constantes de parte de la entidad para una mejora continua | - En desacuerdo (2) | X | | X | | X | | X | | | |
| | | | 37. Mediante una retroalimentación se promueve el desarrollo de las capacitaciones al personal | X | | X | | X | | X | | | | |
| | | 17. Establecer metas | 38. Establecer metas en cada área de acuerdo a las necesidades de la entidad | - Totalmente en desacuerdo (1) | X | | X | | X | | X | | | |
| | | | 39. Los procedimientos administrativos están estandarizados | X | | X | | X | | X | | | | |
| | | | 40. Considera que la entidad realiza acciones de mejora | X | | X | | X | | X | | | | |

Observaciones:

Nuevo Chimbote, 03 de noviembre de 201



RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. DATOS INFORMATIVOS

- 1.1. Nombre del instrumento : Cuestionario de la gestión administrativa
- 1.2. Tipo de Instrumento : Cuestionario tipo escala de Likert
- 1.3. Nivel de Aplicación : Colaboradores de la Municipalidad distrital de Moro
- 1.4. Autora : Gibsy Geraldine Alegre Cruz

II. EVALUADOR:

- 2.1. Nombre y Apellidos : Liliana Galván Huánuco
- 2.2. Grado Académico : Magister en Gestión Pública

III. VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

| Deficiente | Regular | Bueno | Muy bueno | Excelente |
|------------|---------|-------|-----------|-----------|
| | | | X | |

Nuevo Chimbote, 03 de noviembre de 2021

Firma



MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Cuestionario de calidad de servicio

I. DATOS INFORMATIVOS

1. Nombre del instrumento : Cuestionario de calidad de servicio
2. Tipo de Instrumento : Cuestionario tipo escala de Likert
3. Nivel de Aplicación : Colaboradores de la Municipalidad distrital de Moro
4. Autora : Gibsy Geraldine Alegre Cruz
5. Objetivo : Describir el nivel de calidad de servicio que presenta la Municipalidad distrital de Moro, 2021

II. EVALUADOR:

1. Nombre y Apellidos : Pedro Cesar Marin Chung
2. Grado Académico : Magister en Gestión Pública

III. MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

| Variable | Dimensión | Indicador | Ítems | Opción de respuesta | Criterios de Evaluación | | | | | | | | Observaciones |
|---------------------|---------------|--|---|--|--|----|---------------------------------------|----|---|----|-------------------------------|----|---------------|
| | | | | | A. Coherencia entre la dimensión y el indicador. | | B. Coherencia entre indicador e ítem. | | C. Las opciones de respuesta tienen relación con el ítem. | | D. Redacción clara y precisa. | | |
| | | | | | Si | No | Si | No | Si | No | Si | No | |
| Calidad de servicio | A. FIABILIDAD | 1. Cumplir con las fechas establecidas | 1. Considera que los horarios de atención están acorde a la demanda de los usuarios. | Totalmente de acuerdo (5) De acuerdo (4) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3) En desacuerdo (2) Totalmente en desacuerdo (1) | X | | X | | X | | X | | |
| | | | 2. Considera que el personal soluciona problemas de los administrados dentro del plazo establecido | | X | | X | | X | | X | | |
| | | | 3. Se encuentran totalmente orientados para atender a los administrados en sus trámites pertinentes en los tiempos establecidos | | X | | X | | X | | X | | |
| | | 2. Atención igualitaria | 4. Se realiza la atención en orden y respetando la orden de llegada del usuario. | | X | | X | | X | | X | | |
| | | | 5. Se brinda atención igualitaria a los administrados | | X | | X | | X | | X | | |
| | | 3. Atención personalizada | 6. Considera que los colaboradores de la entidad atienden a los administrados con cordialidad | | X | | X | | X | | X | | |
| | | | 7. Se brinda preferencia a las personas de la tercera edad con un trato especial | | X | | X | | X | | X | | |
| | | | 8. Considera que la atención brindada esta acorde a las expectativas que el usuario espera recibir | | X | | X | | X | | X | | |
| | | 4. Capacidad e interés de solucionar problemas | 9. Cree que los funcionarios tienen la vocación de servicio | | X | | X | | X | | X | | |
| | | | 10. Considera que el personal tiene el interés por resolver los requerimientos, inquietudes o reclamos por parte de los administrados | | X | | X | | X | | X | | |

| Variable | Dimensión | Indicador | Ítems | Opción de respuesta | Criterios de Evaluación | | | | | | | | Observaciones |
|---------------------|---------------------------|---|--|--|--|----|---------------------------------------|----|---|----|-------------------------------|----|---------------|
| | | | | | A. Coherencia entre la dimensión y el indicador. | | B. Coherencia entre indicador e ítem. | | C. Las opciones de respuesta tienen relación con el ítem. | | D. Redacción clara y precisa. | | |
| | | | | | Si | No | Si | No | Si | No | Si | No | |
| Calidad de Servicio | B. CAPACIDAD DE RESPUESTA | 5. Reducir tiempos de espera | 11. Considera que el personal asiste de manera inmediata el requerimiento del administrado | Totalmente de acuerdo (5) De acuerdo (4) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3) En desacuerdo (2) Totalmente en desacuerdo (1) | X | | X | | X | | X | | |
| | | | 12. Se comunica a los usuarios el plazo establecido para dar respuesta al trámite que va gestionar en la municipalidad | | X | | X | | X | | X | | |
| | | 6. Brindar información precisa y oportuna | 13. Existe disponibilidad inmediata por adarar dudas, inquietudes y/o resolver reclamos | | X | | X | | X | | X | | |
| | | | 14. Para usted, la atención a los usuarios es rápida y oportuna | | X | | X | | X | | X | | |
| | | 7. Capacidad de escucha | 15. Considera que la información que se emplea para atender al administrado es fácil de comprender de parte del usuario | | X | | X | | X | | X | | |
| | | | 16. Existe disposición del personal de escuchar y responder de manera eficiente a cada requerimiento del administrado | | X | | X | | X | | X | | |
| | | 8. Atender y resolver reclamos | 17. Se observa la predisposición para ayudar a los usuarios | | X | | X | | X | | X | | |
| | | | 18. Para usted, los trabajadores cuenta con capacidad de respuesta en ocasiones imprevistas | | X | | X | | X | | X | | |
| | | | 19. La institución es receptiva a las necesidades de los usuarios | | X | | X | | X | | X | | |
| | | | 20. Observó que existe el apoyo necesario para que el usuario se sienta satisfecho al momento de realizar su trámite y desconoce de los procedimientos administrativos | | X | | X | | X | | X | | |

| Variable | Dimensión | Indicador | Ítems | Opción de respuesta | Criterios de Evaluación | | | | | | | | Observaciones | |
|---------------------|-----------------------|------------------------------|---|--------------------------------------|--|----|---------------------------------------|----|---|----|-------------------------------|----|---------------|--|
| | | | | | A. Coherencia entre la dimensión y el indicador. | | B. Coherencia entre indicador e ítem. | | C. Las opciones de respuesta tienen relación con el ítem. | | D. Redacción clara y precisa. | | | |
| | | | | | Si | No | Si | No | Si | No | Si | No | | |
| Calidad de Servicio | E ELEMENTOS TANGIBLES | 17. Ambientes acondicionados | 41. Considera que el acondicionamiento de las instalaciones es apropiado para la atención de los usuarios | - Totalmente de acuerdo (5) | X | | X | | X | | X | | | |
| | | | 42. Cuentan con una infraestructura física segura para que realicen sus actividades diarias | - De acuerdo (4) | X | | X | | X | | X | | | |
| | | | 43. Consideras que se debe mejorar la infraestructura | - Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3) | X | | X | | X | | X | | | |
| | | 18. Equipos modernos | 44. Considera eficiente el uso de equipos tecnológicos que ayudan a dar servicio al usuario | - Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3) | X | | X | | X | | X | | | |
| | | | 45. La entidad cuenta con equipos de última generación y se encuentra actualizados | - En desacuerdo (2) | X | | X | | X | | X | | | |
| | | 19. Apariencia del personal | 46. Considera importante la apariencia o presentación del personal que trabaja en la entidad | - Totalmente en desacuerdo (1) | X | | X | | X | | X | | | |
| | | | 47. El personal muestra cuidado en su aseo personal | - Totalmente en desacuerdo (1) | X | | X | | X | | X | | | |
| | | | 48. El personal que labora en la entidad se muestra ordenado y educado | - Totalmente en desacuerdo (1) | X | | X | | X | | X | | | |
| | | 20. Limpieza y mantenimiento | 49. Las áreas de trabajo de la municipalidad se encuentran aseadas | - Totalmente en desacuerdo (1) | X | | X | | X | | X | | | |
| | | | 50. Los baños de la entidad siempre están limpios | - Totalmente en desacuerdo (1) | X | | X | | X | | X | | | |

Observaciones:

Nuevo Chimbote, 03 de agosto de 2021

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. DATOS INFORMATIVOS

- 1.1. Nombre del instrumento : Calidad de servicio
 1.2. Tipo de Instrumento : Cuestionario tipo escala de Likert
 1.3. Nivel de Aplicación : Colaboradores de la Municipalidad Distrital de Moro
 1.4. Autora : Gibsy Geraldynne Alegria Cruz

II. EVALUADOR:

- 2.1. Nombre y Apellidos : Pedro Cesar Marin Chung
 2.2. Grado Académico : Magister en Gestión Pública

III. VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

| Deficiente | Regular | Bueno | Muy bueno | Excelente |
|------------|---------|-------|-----------|-----------|
| | | X | | |

Nuevo Chimbote, 03 de noviembre de 2021

Firma

ANEXO 04:

Prueba de Confiabilidad del Instrumento - Coeficiente Alfa de Cronbach -

I. Datos informativos:

- 1.1. Instrumento : Cuestionario de gestión administrativa
1.2. Número de ítems : 40
1.3. Muestra Piloto : Colaboradores de la Municipalidad distrital de Moro
1.4. Unidades muestrales : 12

II. Prueba estadística de confiabilidad:

Coeficiente Alfa de Cronbach

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Dónde:

- α : Coeficiente de confiabilidad del cuestionario
 K : Número de ítems del instrumento
 S_i^2 : Sumatoria de las varianzas de los ítems.
 $\sum S_i^2$: Varianza total del instrumento

III. Coeficiente de confiabilidad:

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,956 | 40 |

IV. Interpretación

La prueba de confiabilidad de Alfa de Cronbach del cuestionario de gestión administrativa obtuvo un coeficiente de 0,956 indicando que existe una **confiabilidad alta** en el instrumento.

Prueba de Confiabilidad: Estadístico de Alfa de Cronbach

| Encuestados | ITEMS DEL CUESTIONARIO GESTION ADMINISTRATIVA | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | SUMATORIA | |
|---|---|------|---|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|-------|------|---------------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|-----------|-----|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 | 31 | 32 | 33 | 34 | 35 | 36 | 37 | 38 | 39 | 40 | | |
| E1 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 1 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 1 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 4 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 169 |
| E2 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 1 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 1 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 140 |
| E3 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 4 | 1 | 1 | 3 | 3 | 1 | 2 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 3 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 70 |
| E4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 1 | 3 | 4 | 5 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 147 | |
| E5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 2 | 1 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 153 | |
| E6 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 3 | 2 | 5 | 3 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 176 |
| E7 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 3 | 1 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 181 |
| E8 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 2 | 5 | 1 | 4 | 1 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 151 |
| E9 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 1 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 1 | 1 | 2 | 5 | 2 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 169 |
| E10 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 4 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 3 | 2 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 137 |
| E11 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 1 | 1 | 4 | 4 | 5 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 146 | |
| E12 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 5 | 4 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 5 | 5 | 1 | 5 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 5 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 2 | 1 | 1 | 5 | 4 | 1 | 4 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 89 |
| Varianza por ítem | 1.85 | 1.14 | 1.85 | 1.85 | 1.85 | 1.24 | 1.58 | 1.85 | 1.85 | 2.47 | 1.85 | 1.85 | 1.91 | 1.24 | 1.85 | 1.22 | 1.85 | 1.85 | 1.02 | 1.97 | 1.85 | 1.58 | 1.24 | 1.85 | 1.85 | 1.85 | 1.85 | 2.08 | 1.58 | 1.85 | 2.56 | 2.58 | 1.74 | 1.85 | 1.39 | 0.41 | 1.85 | 1.85 | 1.85 | 1.85 | 1029.33 | |
| Sumatoria de las varianzas de los ítems | 69.75 | | $\alpha =$ Coeficiente de confiabilidad | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0.956 | | Varianza total del instrumento. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

ANEXO:

**Prueba de Confiabilidad del Instrumento
- Coeficiente Alfa de Cronbach -**

I. Datos informativos:

- 1.5. Instrumento : Cuestionario de calidad de servicio
1.6. Número de ítems : 50
1.7. Muestra Piloto : Colaboradores de la Municipalidad distrital de Moro
1.8. Unidades muestrales : 12

II. Prueba estadística de confiabilidad:

Coeficiente Alfa de Cronbach

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Dónde:

α : Coeficiente de confiabilidad del cuestionario

K : Número de ítems del instrumento

S_i^2 : Sumatoria de las varianzas de los ítems.

$\sum S_i^2$: Varianza total del instrumento

III. Coeficiente de confiabilidad:

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,929 | 40 |

IV. Interpretación

La prueba de confiabilidad de Alfa de Cronbach del cuestionario de calidad de servicio obtuvo un coeficiente de 0,929 indicando que existe una **confiabilidad alta** en el instrumento.

Prueba de Confiabilidad: Estadístico de Alfa de Cronbach

| Encuestados | ITEMS DEL CUESTIONARIO CALIDAD DE SERVICIO | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | SUMATORIA | | |
|---|--|------|---|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|-------|------|---------------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|--------|-----------|-----|-----|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 | 31 | 32 | 33 | 34 | 35 | 36 | 37 | 38 | 39 | 40 | 41 | 42 | 43 | 44 | 45 | 46 | 47 | 48 | 49 | 50 | | | |
| E1 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 1 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 1 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 4 | 2 | 5 | 5 | 5 | 1 | 4 | 4 | 5 | 1 | 4 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 204 | | |
| E2 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 1 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 1 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 5 | 1 | 3 | 4 | 5 | 1 | 4 | 4 | 172 | | | |
| E3 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 4 | 1 | 1 | 3 | 3 | 1 | 2 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 3 | 2 | 1 | 1 | 1 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 1 | 112 | | |
| E4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 1 | 3 | 4 | 5 | 2 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 185 | | |
| E5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 2 | 1 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 197 | | |
| E6 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 3 | 2 | 5 | 3 | 2 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 1 | 5 | 214 | | |
| E7 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 3 | 1 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 1 | 5 | 221 | |
| E8 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 2 | 5 | 1 | 4 | 1 | 1 | 4 | 5 | 4 | 4 | 1 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 192 | | |
| E9 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 1 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 1 | 1 | 2 | 5 | 2 | 2 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 1 | 3 | 5 | 4 | 1 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 202 | |
| E10 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 4 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 3 | 2 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 4 | 1 | 4 | 5 | 1 | 4 | 4 | 2 | 3 | 167 | | |
| E11 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 1 | 1 | 4 | 4 | 5 | 1 | 1 | 4 | 1 | 4 | 5 | 3 | 1 | 5 | 1 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 175 | | |
| E12 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 5 | 4 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 5 | 5 | 1 | 5 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 5 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 2 | 1 | 1 | 5 | 4 | 1 | 4 | 1 | 4 | 1 | 4 | 1 | 4 | 5 | 2 | 4 | 1 | 5 | 4 | 1 | 4 | 2 | 5 | 1 | 128 |
| Varianza por ítem | 1.85 | 1.14 | 1.85 | 1.85 | 1.85 | 1.24 | 1.58 | 1.85 | 1.85 | 2.47 | 1.85 | 1.85 | 1.91 | 1.24 | 1.85 | 1.22 | 1.85 | 1.85 | 1.02 | 1.97 | 1.85 | 1.58 | 1.24 | 1.85 | 1.85 | 1.85 | 1.85 | 2.08 | 1.58 | 1.85 | 2.56 | 2.58 | 1.74 | 1.85 | 1.39 | 0.41 | 1.85 | 1.74 | 1.85 | 1.85 | 1.92 | 1.85 | 1.85 | 1.85 | 1.85 | 1.85 | 2.08 | 2.08 | 1.85 | 994.52 | | | |
| Sumatoria de las varianzas de los ítems | 88.69 | | $\alpha =$ Coeficiente de confiabilidad | | | | | | | | | | | | | | | | | | 0.929 | | Varianza total del instrumento. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

ANEXO 05: BASE DE DATOS

BASE DE DATOS

| INSTRUMENTO 1. CUESTIONARIO DE GESTION ADMINISTRATIVA | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|-------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|----|------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|---------------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|---------------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|---|---|----|-----|-----|
| Unidades muestrales | D1. Planificación | | | | | | | | | | D2. Organización | | | | | | | | | | D3. Dirección | | | | | | | | | | D4. Controlar | | | | | | | | | | | | | | |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 | 31 | 32 | 33 | 34 | 35 | 36 | 37 | 38 | 39 | 40 | | | | | |
| 1 | 2 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 42 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 39 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 40 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 3 | 40 | 161 |
| 2 | 1 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 4 | 38 | 2 | 5 | 5 | 4 | 2 | 4 | 3 | 1 | 2 | 5 | 33 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 2 | 5 | 5 | 5 | 2 | 39 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 2 | 4 | 2 | 39 | 149 |
| 3 | 1 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 41 | 1 | 4 | 5 | 5 | 2 | 5 | 4 | 1 | 5 | 4 | 36 | 3 | 4 | 5 | 1 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 39 | 4 | 4 | 1 | 5 | 5 | 3 | 4 | 3 | 5 | 5 | 39 | 155 |
| 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 43 | 2 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 2 | 2 | 5 | 37 | 3 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | 5 | 1 | 36 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 1 | 4 | 3 | 36 | 152 |
| 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 2 | 4 | 1 | 2 | 1 | 2 | 29 | 1 | 4 | 5 | 5 | 1 | 5 | 4 | 2 | 2 | 4 | 33 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 20 | 4 | 2 | 4 | 4 | 2 | 4 | 1 | 2 | 2 | 1 | 26 | 108 |
| 6 | 5 | 5 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 2 | 2 | 22 | 1 | 5 | 4 | 5 | 2 | 4 | 2 | 4 | 5 | 5 | 37 | 3 | 5 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 35 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 35 | 129 |
| 7 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 4 | 32 | 2 | 4 | 5 | 5 | 1 | 5 | 4 | 5 | 1 | 4 | 36 | 3 | 4 | 1 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 40 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 1 | 4 | 40 | 148 |
| 8 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 4 | 1 | 1 | 2 | 3 | 33 | 1 | 5 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 2 | 5 | 35 | 2 | 5 | 5 | 3 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 24 | 5 | 1 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 5 | 1 | 24 | 116 |
| 9 | 4 | 5 | 4 | 5 | 1 | 3 | 2 | 3 | 1 | 3 | 31 | 1 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 4 | 38 | 3 | 4 | 4 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 3 | 3 | 25 | 4 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 4 | 1 | 25 | 119 |
| 10 | 4 | 4 | 1 | 1 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 23 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 1 | 1 | 5 | 20 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 22 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 2 | 1 | 3 | 2 | 22 | 87 |
| 11 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 40 | 1 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 41 | 1 | 5 | 4 | 2 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 39 | 5 | 2 | 2 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 4 | 5 | 39 | 159 | |
| 12 | 5 | 4 | 5 | 4 | 1 | 3 | 1 | 3 | 2 | 5 | 33 | 1 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 3 | 1 | 5 | 36 | 3 | 4 | 5 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 3 | 26 | 4 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 1 | 3 | 5 | 1 | 26 | 121 |
| 13 | 4 | 4 | 1 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 1 | 1 | 23 | 2 | 1 | 1 | 1 | 3 | 4 | 4 | 1 | 2 | 4 | 23 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 2 | 4 | 4 | 5 | 1 | 23 | 1 | 4 | 1 | 3 | 4 | 1 | 5 | 1 | 1 | 2 | 23 | 92 |
| 14 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 2 | 4 | 2 | 4 | 38 | 3 | 5 | 4 | 4 | 2 | 5 | 5 | 2 | 3 | 5 | 38 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 2 | 2 | 38 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 2 | 2 | 5 | 3 | 38 | 152 |
| 15 | 5 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 3 | 32 | 2 | 4 | 5 | 5 | 2 | 4 | 1 | 3 | 1 | 4 | 31 | 1 | 5 | 4 | 2 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 39 | 5 | 2 | 2 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 4 | 5 | 39 | 141 | |
| 16 | 4 | 4 | 5 | 5 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 34 | 1 | 5 | 4 | 4 | 2 | 5 | 2 | 1 | 4 | 4 | 32 | 1 | 2 | 4 | 5 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 24 | 2 | 2 | 5 | 3 | 2 | 1 | 1 | 1 | 4 | 3 | 24 | 114 | |
| 17 | 4 | 4 | 3 | 2 | 1 | 1 | 3 | 2 | 2 | 1 | 23 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 4 | 3 | 4 | 1 | 4 | 23 | 2 | 4 | 5 | 4 | 1 | 1 | 3 | 1 | 2 | 2 | 25 | 4 | 3 | 4 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 5 | 1 | 25 | 96 |
| 18 | 4 | 1 | 4 | 4 | 1 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 30 | 1 | 5 | 4 | 5 | 2 | 5 | 4 | 5 | 1 | 5 | 37 | 3 | 5 | 4 | 5 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 26 | 5 | 1 | 5 | 2 | 2 | 3 | 1 | 1 | 4 | 2 | 26 | 119 | |
| 19 | 4 | 4 | 4 | 5 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 3 | 32 | 1 | 4 | 5 | 4 | 1 | 4 | 5 | 1 | 2 | 4 | 31 | 1 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 25 | 4 | 2 | 3 | 3 | 1 | 1 | 2 | 2 | 4 | 3 | 25 | 113 |
| 20 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 43 | 2 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 5 | 35 | 2 | 5 | 4 | 1 | 3 | 1 | 5 | 4 | 5 | 5 | 35 | 5 | 5 | 1 | 3 | 4 | 2 | 5 | 5 | 4 | 1 | 35 | 148 |
| 21 | 4 | 4 | 4 | 3 | 1 | 5 | 3 | 2 | 2 | 3 | 31 | 1 | 1 | 1 | 4 | 2 | 1 | 1 | 4 | 1 | 4 | 20 | 3 | 1 | 5 | 2 | 1 | 2 | 4 | 5 | 4 | 1 | 28 | 1 | 4 | 2 | 1 | 5 | 3 | 4 | 1 | 5 | 2 | 28 | 107 |
| 22 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 39 | 2 | 5 | 4 | 4 | 2 | 5 | 3 | 5 | 4 | 5 | 39 | 3 | 2 | 5 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 38 | 2 | 4 | 2 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 38 | 154 |
| 23 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 1 | 3 | 3 | 5 | 36 | 2 | 4 | 5 | 5 | 2 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 41 | 3 | 3 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 40 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 40 | 157 |
| 24 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 3 | 2 | 3 | 1 | 3 | 33 | 2 | 5 | 4 | 4 | 2 | 5 | 5 | 2 | 2 | 5 | 36 | 2 | 1 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 24 | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 24 | 117 |
| 25 | 5 | 5 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 39 | 2 | 5 | 4 | 4 | 1 | 4 | 3 | 2 | 3 | 5 | 33 | 2 | 4 | 5 | 3 | 3 | 2 | 1 | 3 | 1 | 3 | 27 | 4 | 1 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 3 | 5 | 2 | 27 | 126 |
| 26 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 1 | 1 | 4 | 3 | 35 | 2 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 4 | 2 | 3 | 5 | 39 | 1 | 5 | 4 | 2 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 39 | 5 | 2 | 2 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 4 | 5 | 39 | 152 |
| 27 | 3 | 4 | 2 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 41 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 4 | 3 | 1 | 1 | 4 | 21 | 1 | 5 | 5 | 3 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 23 | 5 | 2 | 3 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 5 | 1 | 23 | 108 | |
| 28 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 1 | 1 | 3 | 3 | 27 | 2 | 2 | 4 | 4 | 2 | 4 | 1 | 2 | 2 | 4 | 27 | 2 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 3 | 24 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 4 | 3 | 24 | 102 |
| 29 | 4 | 4 | 2 | 1 | 3 | 4 | 2 | 1 | 1 | 2 | 24 | 1 | 1 | 1 | 4 | 3 | 4 | 1 | 1 | 3 | 4 | 23 | 3 | 5 | 5 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 22 | 5 | 1 | 1 | 2 | 1 | 3 | 2 | 1 | 5 | 1 | 22 | 91 |
| 30 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 3 | 3 | 1 | 2 | 3 | 29 | 2 | 4 | 5 | 4 | 1 | 5 | 1 | 2 | 4 | 5 | 33 | 1 | 1 | 4 | 2 | 4 | 5 | 2 | 2 | 1 | 2 | 24 | 1 | 2 | 2 | 4 | 2 | 1 | 1 | 2 | 4 | 5 | 24 | 110 |
| 31 | 4 | 5 | 5 | 4 | 1 | 3 | 1 | 1 | 3 | 2 | 29 | 2 | 5 | 4 | 5 | 2 | 4 | 2 | 4 | 5 | 5 | 38 | 3 | 4 | 5 | 3 | 1 | 1 | 3 | 1 | 2 | 3 | 26 | 4 | 3 | 3 | 1 | 1 | 3 | 2 | 3 | 5 | 1 | 26 | 119 |
| 32 | 4 | 3 | 1 | 4 | 2 | 4 | 2 | 1 | 1 | 2 | 24 | 2 | 2 | 1 | 4 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 20 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 4 | 5 | 5 | 1 | 23 | 1 | 4 | 1 | 2 | 5 | 1 | 5 | 1 | 1 | 2 | 23 | 90 |
| 33 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 2 | 2 | 1 | 36 | 1 | 1 | 4 | 5 | 1 | 5 | 4 | 2 | 2 | 5 | 30 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 3 | 2 | 3 | 39 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 35 | 140 |
| 34 | 2 | 5 | 4 | 4 | 1 | 5 | 3 | 5 | 4 | 5 | 38 | 2 | 3 | 5 | 4 | 2 | 4 | 3 | 1 | 2 | 4 | 30 | 2 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 5 | 1 | 2 | 3 | 29 | 4 | 5 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 29 | 126 |
| 35 | 4 | 4 | 2 | 1 | 3 | 1 | 3 | 1 | 1 | 3 | 23 | 1 | 1 | 4 | 1 | 3 | 4 | 1 | 1 | 3 | 4 | 23 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 5 | 4 | 1 | 22 | 1 | 4 | 1 | 1 | 5 | 3 | 4 | 1 | 1 | 1 | 22 | 90 |
| 36 | 5 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 1 | 1 | 30 | 1 | 2 | 4 | 4 | 1 | 5 | 2 | 3 | 1 | 4 | 27 | 1 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 1 | 2 | 2 | 31 | 4 | 5 | 3 | 4 | 1 | 1 | 2 | 2 | 4 | 5 | 31 | 119 |
| 37 | 3 | 4 | 1 | 1 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 22 | 1 | 3 | 1 | 1 | 2 | 4 | 2 | 4 | 1 | 4 | 23 | 3 | 4 | 1 | 1 | 1 | 2 | 4 | 4 | 1 | 2 | 23 | 4 | 4 | 1 | 1 | 4 | 3 | 1 | 2 | 1 | 2 | 23 | 91 |
| 38 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 1 | 1 | 3 | 1 | 31 | 3 | 2 | 4 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 38 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 2 | 5 | 3 | 43 | 5 | 5 | 4 | 2 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 43 | 155 | |
| 39 | 2 | 1 | 1 | 4 | 3 | 2 | 1 | 1 | 3 | 4 | 22 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 4 | 4 | 1 | 2 | 4 | 23 | 2 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 27 | 4 | 4 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 27 | 99 |
| 40 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 1 | 2 | 24 | 2 | 1 | 4 | 2 | 2 | 1 | 2 | 4 | 3 | 4 | 25 | 3 | 4 | 4 | 1 | 1 | 1 | 3 | 2 | 1 | 3 | 23 | 4 | 3 | 1 | 1 | 2 | 3 | 1 | 3 | 4 | 1 | 23 | 95 |

ANEXO 06:

Prueba de Normalidad

Normalidad entre gestión administrativa y calidad de servicio.

| | Prueba de Shapiro-Wilk | | |
|----------------------------|------------------------|----|------|
| | Estadístico | gl | Sig. |
| V1: Gestión administrativa | ,918 | 40 | ,007 |
| V2: Calidad de servicio | ,839 | 40 | ,000 |

Interpretación:

Los resultados del p - valor (Sig.) son $< 0,05$, con lo cual se acepta que los datos no presentan una distribución normal; por lo cual, se aplicará una prueba de correlación no paramétrica.

Normalidad entre planificación y calidad de servicio

| | Prueba de Shapiro-Wilk | | |
|-------------------------|------------------------|----|------|
| | Estadístico | gl | Sig. |
| D1: Planificación | ,939 | 40 | ,033 |
| V2: Calidad de servicio | ,839 | 40 | ,000 |

Interpretación:

Los resultados del p - valor (Sig.) son $< 0,05$, con lo cual se acepta que los datos no presentan una distribución normal; por lo tanto, se aplicará una prueba de correlación no paramétrica.

Normalidad entre organización y calidad de servicio.

| | Prueba de Shapiro-Wilk | | |
|-------------------------|------------------------|----|------|
| | Estadístico | gl | Sig. |
| D2: Organización | ,903 | 40 | ,002 |
| V2: Calidad de servicio | ,839 | 40 | ,000 |

Interpretación:

Los resultados del p - valor (Sig.) son $< 0,05$, con lo cual se acepta que los datos no presentan una distribución normal; por lo tanto, se aplicará una prueba de correlación no paramétrica.

Normalidad entre dirección y calidad de servicio

| | Prueba de Shapiro-Wilk | | |
|-------------------------|------------------------|----|------|
| | Estadístico | gl | Sig. |
| D3: Dirección | ,849 | 40 | ,000 |
| V2: Calidad de servicio | ,839 | 40 | ,000 |

Interpretación:

Los resultados del p - valor (Sig.) son $< 0,05$, con lo cual se acepta que los datos no presentan una distribución normal; por lo tanto, se aplicará una prueba de correlación no paramétrica.

Normalidad entre control y calidad de servicio

| | Prueba de Shapiro-Wilk | | |
|-------------------------|------------------------|----|------|
| | Estadístico | gl | Sig. |
| D4: Control | ,844 | 40 | ,000 |
| V2: Calidad de servicio | ,839 | 40 | ,000 |

Interpretación:

Los resultados del p - valor (Sig.) son $< 0,05$, con lo cual se acepta que los datos no presentan una distribución normal; por lo tanto, se aplicará una prueba de correlación no paramétrica.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, ITURRIA HUAMAN ROBERT ALBERTO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHIMBOTE, asesor de Tesis titulada: "Gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad distrital de Moro, Ancash, 2021. ", cuyo autor es ALEGRE CRUZ GIBSY GERALDYNE, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

CHIMBOTE, 07 de Enero del 2022

| Apellidos y Nombres del Asesor: | Firma |
|--|--|
| ITURRIA HUAMAN ROBERT ALBERTO DNI: 32953342 ORCID 0000000160292015 | Firmado digitalmente por: ROBITURRIA el 07-01- 2022 18:35:08 |

Código documento Trilce: TRI - 0257772