



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Gestión Administrativa para orientar la Calidad del Servicio en la Sub  
Gerencia de Catastro de la Municipalidad de Castilla, 2021

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**Licenciado en Administración**

**AUTORES:**

Manrique García, Jonathan Robert (ORCID: 0000-0001-5964-6859)

Yarleque Cruz, Víctor Augusto (ORCID: 0000-0002-1883-0948)

**ASESORA:**

Dra. Palacios de Briceño, Mercedes Reneé (ORCID: 0000-0001-8823-2655)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de organizaciones

PIURA - PERÚ

2022

## **DEDICATORIA**

Dedicamos esta obra primeramente a Dios por permitirnos tener vida, salud y poder realizar uno más de nuestros propósitos que es ser Administrador.

A nuestros Padres, por brindarnos su amor, apoyo, comprensión y educación durante esta larga y hermosa carrera.

A mi hijo Jorge Emiliano Manrique que siempre será el motor y motivo de mi día a día y así poder impulsarme en salir adelante y no rendirme en los estudios y poder llegar hacer un gran ejemplo para él.

En memoria de Gerardo quien desde el cielo me está deseando los mejores éxitos en este gran paso que voy a dar para él y toda mi familia.

## **AGRADECIMIENTO**

A nuestra querida familia por la comprensión, confianza y apoyo incondicional que nos dieron día a día.

Al Arquitecto José Alfonso Ocaña Ramírez Sub Gerente de Catastro por las facilidades que nos brindó para realizar nuestra investigación.

Al Dr. Freddy Castillo Palacios por su ayuda, paciencia y dedicación.

A la Dra. Palacios de Briceño Mercedes Reneé por el tiempo dedicado y los conocimientos brindados.

## Índice de contenidos

CARÁTULA .....	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	iv.
ÍNDICE DE TABLAS.....	v
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	5
III. METODOLOGÍA.....	12
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	12
3.2. Variables, Operacionalización .....	12
3.3. Población, muestra y muestreo .....	13
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	14
3.5. Procedimientos.....	15
3.6. Métodos de análisis de datos .....	15
3.7. Aspectos éticos .....	15
IV. RESULTADOS .....	16
V. DISCUSIÓN.....	27
VI. CONCLUSIONES.....	34
VII. RECOMENDACIONES .....	36
REFERENCIAS.....	38
ANEXOS .....	41

## Índice de tablas

Tabla 1.	Planificación en la Sub Gerencia de Catastro.....	16
Tabla 2.	Organización en la Sub Gerencia de Catastro.....	17
Tabla 3.	Dirección en la Sub Gerencia de Catastro.....	18
Tabla 4.	Control en la Sub Gerencia de Catastro.....	19
Tabla 5.	Capacidad de respuesta como parte de la calidad de servicio.	20
Tabla 6.	Empatía como parte de la calidad del servicio.....	21
Tabla 7.	La fiabilidad como parte de la calidad del servicio.....	22
Tabla 8.	La seguridad que proyecta la Sub Gerencia de Catastro.....	23

## RESUMEN

Esta investigación tuvo como objetivo Evaluar la ejecución de la gestión administrativa para orientar la calidad del servicio en la Sub Gerencia de Catastro de la Municipalidad de Castilla, 2021, por lo que se llevó a cabo un tipo de estudio aplicado, transversal, no experimental y descriptivo. Se empleó como técnicas de investigación la encuesta y la entrevista, las cuales fueron aplicadas a los trabajadores de la institución de gobierno local y al subgerente de catastro respectivamente. En el presente estudio, la población que se pretende estudiar está constituida por 16 trabajadores actualmente laborando incluyendo al Sub Gerente de dicha área. Se concluye con un coeficiente de confiabilidad positivo según alfa de Cronbach de  $r=0.861$  en cuanto a la gestión administrativa, asimismo un resultado positivo de  $r=0.878$  con respecto a la calidad del servicio. Sin embargo, existen factores que pueden ser mejorados, lo cual contribuirá a una mejora en la satisfacción del usuario e imagen del gobierno local.

**Palabras clave:** Gestión administrativa, calidad, servicio, municipalidad, usuario

## ABSTRACT

The objective of this research was to evaluate the execution of the administrative management to guide the quality of the service in the Sub-Management of Cadastre of the Municipality of Castilla, 2021, for which a type of applied, cross-sectional, non-experimental and experimental study was carried out. descriptive. The survey and the interview were used as research techniques, which were applied to the workers of the local government institution and to the deputy manager of cadastre, respectively. In this study, the population to be studied is made up of 16 workers currently working, including the Deputy Manager of said area. It is concluded with a positive reliability coefficient according to Cronbach's alpha of  $r=0.861$  in terms of administrative management, as well as a positive result of  $r=0.878$  regarding the quality of the service. However, there are factors that can be improved, which will contribute to an improvement in user satisfaction and image of the local government.

**Keywords:** Administrative management, quality, service, municipality, user

## I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, en el ámbito mundial, la gestión administrativa en las municipalidades presenta muchas falencias y eso impide que se pueda otorgar calidad de servicio a los usuarios. Cabe mencionar la situación de ciertos países, de acuerdo a Molina et al. (2016) expresan que en la municipalidad de Florencia - Cuba existen problemas en la gestión que guardan relación con la gestión administrativa, el estado de la red y la gestión de innovación, el perfil del personal, entre otros, los cuales limitan el desenvolvimiento local. De otra parte, de acuerdo a Velásquez et al. (2016), afirman que el 51% del personal encuestado, en el cantón Quevedo – Ecuador, manifiestan que el proceso administrativo no es adecuado, sostienen que la falencia se origina por el escaso control en las actividades administrativas, comunicación deficiente y falta de trabajo en equipo.

En América Latina, los gobiernos no cuentan con efectivas herramientas fiscales ni la capacidad de pago necesario. De acuerdo a Puras (2016) muchos de estos países yacen instaurando sistemas de gestión por resultados, el cual anhela añadir el sistema gerencial en la administración pública, tratando de reemplazar el tradicional modelo de la organización fundamentado en la planificación, la centralización y el control directo, la jerarquía burocrática, por una gerencia estatal enfocada en la racionalidad económica y direccionada al cumplimiento de la efectividad.

En el ámbito nacional, el Perú no es ajeno a las deficiencias que presenta la gestión administrativa en las municipalidades. Según Rodríguez (2018) en su artículo denominado *Sistema automatizado de control tributario en los gobiernos locales*, de manera específica en la municipalidad de San Luis, de veintitrés empleados entre contratados y nombrados del departamento de rentas y administración tributaria, el 8.7% expresaron que la gestión administrativa no es correcta, de otra parte, el 52.2% percibieron que la gestión administrativa es de nivel regular y el 39.1% expresaron esta es eficiente o correcta. Actualmente el país está en su desarrollo pleno, en consecuencia, los gobiernos municipales se ven obligados a ser eficientes en sus labores, debido a que son los



instrumentos más cercanos a la población, los colaboradores deben sentirse comprometidos e identificados con la institución.

En el ámbito local, en la Municipalidad Distrital de Castilla en la Sub Gerencia de Catastro y Control Urbano se revela que la organización municipal presenta deficiencias en la gestión administrativa, sin embargo, existe la intención de mejorar la gestión anterior como la gestión actual. Dentro de las deficiencias, se puede mencionar, la falta de trabajo en equipo a nivel de la Sub Gerencia de Catastro y Control Urbano, escasa participación de los trabajadores, deficiencia en la delegación de responsabilidades. Así mismo, los entes superiores, vale decir, los gerentes no tienen contacto directo con los colaboradores y no existe interés en apoyarlos en su desarrollo laboral, ya que no se toman en cuenta técnicas de mejora o capacitaciones para su mejor desempeño.

De continuar esta situación, el rendimiento del recurso humano puede verse perjudicado, debido a que los colaboradores no podrán desarrollar de manera adecuada sus actividades, en consecuencia, los usuarios percibirán el inadecuado servicio y puede generarles insatisfacción. Así mismo, la imagen de la institución puede verse comprometida, tanto así, que podría perder credibilidad y confianza.

Con la presente investigación se intenta mejorar la gestión administrativa, usando técnicas para un correcto control que contribuya a evaluar y medir la calidad de servicio, esto puede contribuir a maximizar el desenvolvimiento de todos los colaboradores y de igual manera, obtener resultados favorables en las áreas que existan problemas, con el fin de brindar servicios de calidad al usuario.

La investigación propone la pregunta general: (a) ¿De qué manera la gestión administrativa se ejecuta para orientar la calidad del servicio en la Sub Gerencia de Catastro de la Municipalidad de Castilla, 2021? Siendo las preguntas específicas: (b) ¿De qué manera se realiza la planificación en la Sub Gerencia de Catastro de la Municipalidad de Castilla, 2021?, (c) ¿De qué manera se lleva a cabo la organización en la Sub Gerencia de Catastro de la Municipalidad de Castilla, 2021?, (d) ¿Cuáles son las características de la dirección en la Sub Gerencia de Catastro de la Municipalidad de Castilla, 2021?,

(e) ¿De qué manera se ejecuta el control en la Sub Gerencia de Catastro de la Municipalidad de Castilla, 2021?, (f) ¿Cuál es la capacidad de respuesta para en la Sub Gerencia de Catastro de la Municipalidad de Castilla, 2021?, (g) ¿De qué manera se pone en práctica la empatía en la Sub Gerencia de Catastro de la Municipalidad de Castilla, 2021?, (h) ¿Cuáles son las características de la fiabilidad en la Sub Gerencia de Catastro de la Municipalidad de Castilla, 2021?, (i) ¿Cómo es la seguridad que proyecta la Sub Gerencia de Catastro de la Municipalidad de Castilla, 2021?

El propósito de esta investigación es desarrollar una gestión administrativa adecuada para orientar la calidad del servicio en la Sub Gerencia de Catastro de la Municipalidad de Castilla, 2021; para ello es vital lograr satisfacción de los usuarios. Por tal razón, el presente trabajo presenta justificación práctica ya que trata de llevar a la práctica una investigación y análisis de diferentes enfoques y prácticas relacionadas a la gestión administrativa, con la intención de que este estudio pueda servir de soporte a la población vinculada al servicio de atención en la municipalidad.

De igual manera, tiene justificación social ya que pretende cotejar la puesta en práctica de los principios de gestión administrativa para para orientar la calidad del servicio, tener mayor confianza entre los trabajadores y los usuarios en la Sub Gerencia de Catastro, esto de hecho permitirá una mejora en las condiciones del servicio a los usuarios, creando ventajas para su bienestar y solución eficaz a sus requerimientos.

Cabe mencionar que presenta, justificación económica, ya que entraría mucho a variar, debido a que se generan ingresos diarios en la Sub Gerencia de Catastro por concepto de Licencias de Construcción, Sub Divisiones, Conformidad de Obra, Inscripciones por Independización, Acumulación o Predio Sub divididos y muchas otras gestiones.

El objetivo general es, Evaluar la ejecución de la gestión administrativa para orientar la calidad del servicio en la Sub Gerencia de Catastro de la Municipalidad de Castilla, 2021, Teniendo los siguientes problemas específicos, Determinar de qué manera se realiza la planificación en la Sub Gerencia de Catastro de la Municipalidad de Castilla, 2021; Reconocer de qué manera se

lleva a cabo la organización en la Sub Gerencia de Catastro de la Municipalidad de Castilla, 2021; Identificar las características de la dirección en la Sub Gerencia de Catastro de la Municipalidad de Castilla, 2021; Evaluar de qué manera se ejecuta el control en la Sub Gerencia de Catastro de la Municipalidad de Castilla, 2021; Establecer la capacidad de respuesta como parte de la calidad de servicio en la Sub Gerencia de Catastro de la Municipalidad de Castilla, 2021, Determinar de qué manera se pone en práctica la empatía como parte de la calidad del servicio en la Sub Gerencia de Catastro de la Municipalidad de Castilla, 2021, Identificar las características de la fiabilidad como parte de la calidad del servicio en la Sub Gerencia de Catastro de la Municipalidad de Castilla, 2021; Determinar la seguridad que proyecta la Sub Gerencia de Catastro de la Municipalidad de Castilla, 2021

## II. MARCO TEÓRICO

A nivel internacional, Cevallos (2016), *Gestión administrativa – operativa y su incidencia en los productos y servicios de la cooperativa de ahorro y crédito futuro Lamanense año 2016*, su objetivo fue evaluar la influencia de la gestión administrativa operativa en la oferta de la organización. Referente a la metodología, es de tipo analítico, enfoque, descriptivo, cualitativo, diseño no experimental. Se consideró una muestra de 71 empleados, y con respecto al muestreo se tomó en cuenta el no probabilístico. Se aplicó la técnica de la encuesta, teniendo como instrumento la entrevista en una hoja de respuesta. Concerniente a las conclusiones, se percibe que el 46% del equipo de trabajo no tiene conocimiento referente a la estructura de la organización y manual de responsabilidades. Así mismo, se logró determinar que la calidad de atención se aplica en un 83%, respuesta a las quejas con el 76%, hay eficiencia en transacciones del personal del departamento de cajas, cobranzas, créditos y cuenta con un nivel de logro del 88%, sin embargo, la gestión de recuperar la cartera es muy deficiente.

Rojas (2015) en la tesis *Modelo de satisfacción de usuarios como herramienta de apoyo a la gestión de una Municipalidad, para optar grado de maestro en gestión públicas, de la Universidad de Chile*, presentó como objetivo analizar un modelo observado y la satisfacción del usuario beneficiado con el servicio que otorga una Municipalidad. Referente a la metodología, la investigación es de tipo descriptiva y aplicada, y se consideró diseño no experimental, corte trasversal y enfoque cuantitativo. La población estuvo constituida por 340 usuarios, con un muestreo probabilístico. Se aplicaron dos cuestionarios, concluyendo que la estructura es una principal causa de la falencia en la satisfacción de los usuarios de la municipalidad.

Cabezas (2015) en su trabajo de investigación denominado *Gestión administrativa y su incidencia en la satisfacción laboral de los empleados de la empresa pública municipal de saneamientos ambiental de Babahoyo - EMSABA*

*E.P.* El objetivo general tuvo que ver con establecer la repercusión de la gestión administrativa en la satisfacción de los colaboradores. Se concluyó que la gestión administrativa no brinda respuestas a las solicitudes de los colaboradores, repercutiendo en la calidad del servicio que otorga la organización.

En el ámbito nacional, se tiene a Tirado (2016) en la tesis: *Gestión administrativa y la calidad del servicio al cliente, en el Colegio Químico Farmacéutico de la Libertad – Trujillo*. La finalidad fue analizar de qué manera la gestión administrativa incide en la calidad del servicio al cliente en el Colegio Químico Farmacéutico de La Libertad Es una investigación transversal, no experimental y correlacional, donde se aplicó un cuestionario, complementándose con una entrevista y la observación directa. Se concluye que la mayor debilidad está relacionada a la carencia de planeamiento estratégico, la escasa administración de talento humano y del recurso tecnológico.

Rivas y Quiroz (2016) en la tesis *Gestión administrativa y calidad de servicio al usuario en las oficinas de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos de Lima, 2016*, fue un estudio básico, no experimental, correlacional, y transversal, donde se aplicó como instrumento de recojo de datos el cuestionario. Se concluye que se presenta una moderada relación entre las dos variables, así como entre sus respectivas dimensiones.

Según Briceño (2016) en la tesis *Gestión municipal y calidad de servicio público en la municipalidad distrital de Chugay, año 2016*. El fin fue medir la incidencia de la gestión de la municipalidad en la calidad del servicio a los usuarios. Se aplicó una investigación no experimental, transeccional y correlacional. Se concluyó demostrando la hipótesis que afirma la incidencia directa en la calidad del servicio, donde las dos variables logran el grado “medio”; reflejando ello en la limitada cobertura de servicio al público local.

En el ámbito local, se presenta a Vidarte (2017) en la tesis *Relación entre la satisfacción y el desempeño laboral de los servidores públicos de la gerencia de administración de la Municipalidad Provincial de Piura*, la misma que tuvo como finalidad establecer el relacionamiento entre ambas variables. Se determinó el vínculo por medio del estudio no experimental, cuantitativo y correlacional. Se concluyó que aproximadamente la mitad de los trabajadores se

siente insatisfecho con la realidad interna institucional. Se concluyó evidenciando la percepción del personal sobre cada procedimiento interno. Asimismo, estos trabajadores mantienen la capacidad de determinar las falencias y brindar soluciones para atender con mejor eficacia a los usuarios.

Candela (2019) en su trabajo de investigación titulado *Nivel de satisfacción laboral de los docentes de inglés del Centro de Idiomas de una universidad privada de Piura, 2018*, cuyo objetivo tuvo que ver con definir el grado de satisfacción de las labores de los docentes. Referente a la metodología, el estudio es de corte transversal, diseño no experimental y de enfoque cuantitativo; para medir la satisfacción laboral de los profesionales en la educación se empleó un cuestionario. Concerniente a los resultados, se visualiza que el 43.75% de los docentes que fue encuestado afirman tener un alto nivel de insatisfacción, principalmente frente a las condiciones laborales.

De acuerdo a García (2017) en su tesis *Control interno y gestión administrativa en el establecimiento de salud I-4 Castilla, Piura, 2020*, con la finalidad de establecer el vínculo que existe entre ambas variables en la institución. Referente a la metodología la investigación tuvo como fundamento un enfoque cuantitativo, con diseño no experimental, correlacional, descriptivo correlacional transversal, de tipo básica. Se tomó en cuenta una muestra de 17 empleados de la parte administrativa. Referente a las conclusiones, se consiguió definir que hay vínculos representativos entre el control interno y la gestión administrativa en la organización. De igual manera, se observa un deficiente control interno, por motivo del inadecuado empleo de los recursos. De otra parte, no se perciben líneas abiertas que permitan comunicarse con los usuarios, que de igual forma pueden brindar información. Así mismo, existe una incorrecta gestión administrativa, con falta de planificación sobre las metas institucionales, ausencia de desarrollo académico de los empleados referente a las funciones que ejercen.

En los siguientes párrafos se presenta las teorías relacionadas a cada variable. Con respecto a la variable uno, gestión administrativa, de acuerdo a Bernal y Sierra (2016) la gestión administrativa abarca el conocimiento del individuo para analizar diversas formas de explotación racional de los

fundamentos de las organizaciones y funciones de la parte administrativa, vale decir, que en la actual sociedad no cabe duda de que existen diferentes tipos de organizaciones. Es importante afirmar, que las labores guardan relación de forma diaria con las instituciones y su gestión rutinaria, labores profesionales, educación, conjuntos de personas, comida entretenimiento, entre otros. Todos ellos están vinculados a organizaciones.

De acuerdo a Chiavenato (2016) dicha variable viene a ser un proceso que incluye la planificación, dirección, organización y control, el empleo de los recursos de la organización con el fin de lograr sus objetivos. Así mismo, abarca la acción de transformar los objetivos en situaciones de acción y que, mediante labores establecidas, como planificar, organizar, evaluar, gestionar y controlar en variados niveles de la institución el logro de metas.

Seguidamente se presenta las cuatro dimensiones que abarca la variable gestión administrativa, entre ellas planificación, organización, dirección y control. Concerniente a la planificación, de acuerdo a Koontz (2016) afirma que es la elección de objetivos y misiones y las correspondientes medidas para poder lograrlas. Esto incluye la toma de decisiones, seleccionando una alternativa de entre las disponibles. De igual manera abarca el desenvolvimiento de actividades para obtenerlos y así lo identificado, puede contribuir a una organización correcta y realización con precisión y objetividad. Dentro de las herramientas principales que pueden contribuir a medir dicha dimensión se ubican el desempleo, la toma de decisiones y objetivos.

Respecto al indicador desempleo, de acuerdo a Vásquez (2018) este tiene que ver con una alteración en el mercado de labores, en la cual, la oferta de trabajo supera a la demanda de trabajo. Referente a la toma de decisiones, es un proceso que abarca la realización de un análisis y seleccionar entre diversas alternativas un curso de acción. Concerniente al indicador objetivos, es el propósito, la aspiración, el resultado a conseguir, que es una presuposición el objeto que desea transformarse.

Concerniente a la segunda dimensión, organización, de acuerdo Méndez (2017) indica que la organización es una asociación social el cual se regula de manera lógica, donde dos o más organizaciones que actúan relacionadas con el

plan, vienen a ser los responsables de tratar de lograr un objetivo común. Dentro de las herramientas que pueden funcionar como indicadores, se tiene la coordinación, relación y jerarquía.

Referente al indicador coordinación, Bernal y Sierra (2016) afirman que es la capacidad motriz bastante profunda que cuenta con una enorme pluralidad de conceptos. Concerniente a la relación, es el o vínculo o conexión implantado entre dos elementos, consiguiéndose de esa manera una interacción entre los mismos. Con respecto a jerarquía, es el grado u orden entre individuos u objetos; lo cual define las atribuciones y el mando.

Concerniente a la tercera dimensión, dirección, Chiavenato (2016) afirma que esta motiva a los individuos a esforzarse y desempeñarse mejor, incluye la motivación y comunicación entre los empleados, tanto de manera individual como en equipos, como un cercano contacto y rutinario con las personas, y dirige e inspira y el equipo y el propósito de la institución. Dentro de las herramientas que puede servir para medir su desarrollo se tienen información, comunicación, supervisión y motivación.

Referente al indicador información, según Koontz (2016), afirma que esta trata de reducir las dudas o que incrementa el conocimiento de una situación. Con respecto a comunicación, esta abarca la transmisión de forma verbal o no verbal datos entre alguien que desea manifestar un aporte y quien espera comprender o se espera que la comprenda. Concerniente a la supervisión, desarrollar la inspección o vigilancia general de una cosa. En lo relacionado a la motivación, viene a ser el resultado de la acción de interactuar entre la persona y la condición que lo rodea.

Concerniente a la dimensión control, Chiavenato (2015) sostiene que el control es una función de la administración que pretende monitorear el desenvolvimiento e instaurar los cambios requeridos. A través de la supervisión, los operadores pueden asegurar que los activos institucionales se ejecuten según lo planificado con determinado nivel de seguridad y calidad. Dentro de los indicadores que permitirán medir el cumplimiento de dicha dimensión se encuentran porcentaje de cumplimiento de metas, medición y sistematización.



Con respecto al indicador, porcentaje de cumplimiento de metas, según Méndez (2017) menciona que abarca la acción de evaluar en qué medida se están logrando las metas plasmadas durante cierto periodo. Concerniente a la medición, guarda relación con la identificación de variables y determinar la forma de medirlas. Con respecto a la sistematización viene a ser el proceso de reflexión que intenta organizar u ordenar que ha sido el desarrollo, los procedimientos y los resultados de un proyecto.

A continuación, se presenta la segunda variable, calidad de servicio. De acuerdo a Koontz (2016), precisa que la calidad de servicio abarca lo que los clientes anhelan al momento de obtener el servicio, vale decir que sus necesidades pueden verse cubiertas y por ende sientan satisfacción. Dentro de las dimensiones, se encuentran la capacidad de respuesta, empatía y fiabilidad.

La capacidad de respuesta según Cadotte (2017) es la velocidad que con que se atiende al usuario, lo cual incluye los oportunos servicios con la calidad necesaria. Dentro de las herramientas que contribuyen a medir esta dimensión, se ubican, el criterio para realizar las peticiones requeridas en el orden de llegada, servicio rápido a los colaboradores y deseo de ayudar a los colaboradores.

Concerniente al indicador, criterio para realizar las peticiones requeridas en el orden de llegada, de acuerdo a Bernal y Sierra (2016) mencionan que es vital la organización y responsabilidad en los requerimientos solicitados por los usuarios. Referente a servicio rápido a los colaboradores, es vital atender las necesidades de los empleados de forma oportuna en aras que puedan realizar sus actividades con eficiencia y eficacia. Con respecto a deseo de ayudar a los colaboradores, es crucial que exista espíritu de colaboración entre los empleados, en aras desarrollar las actividades en los tiempos establecidos.

Referente a la dimensión empatía, de acuerdo a Chiavenato (2016) abarca la actitud que tiene un individuo para aceptar las emociones de los demás, vale decir, incluye la capacidad de entender los sentimientos de otros y leer sus manifestaciones no verbales. Dentro de los indicadores que pueden medir la dimensión, se encuentran la capacidad para entender al cliente y la amabilidad en el trato por parte de los trabajadores.

Concerniente al indicador capacidad para entender al cliente, Méndez (2017) menciona que incluye contar con conocimiento y habilidades adecuadas de atención al cliente. Referente a amabilidad en el trato por parte de los trabajadores, incluye afabilidad y trato afectuoso con los individuos que rodean en el entorno de la empresa.

Con respecto a la dimensión fiabilidad, según Koontz (2016) tiene que ver con el desarrollo del servicio pactado sin errores, de manera correcta, vale decir, ejecutando los compromisos precisados. Dentro de los indicadores que pueden medir la dimensión se encuentran, dar los servicios en el tiempo correcto, ofrecer servicios correctos sin margen de error, cumplimiento del servicio y ofrecer los servicios en el tiempo completo.

Tomando en cuenta el indicador, servicios en el tiempo correcto, de acuerdo a Cadotte (2017), afirman que es vital respetar los tiempos establecidos en el otorgamiento del servicio. Con respecto a ofrecer servicios correctos sin margen de error, es vital realizar las actividades de forma certeras, en aras de evitar quejas por parte de los clientes por un servicio deficiente. Referente a cumplimiento del servicio, es vital ejecutar las actividades acordes a las políticas establecidas por la empresa. Concerniente a ofrecer los servicios en el tiempo completo, abarca actuar con respeto y responsabilidad en las actividades dirigidas a los usuarios.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1 Tipo y diseño de la investigación

Hernández y Mendoza (2018) manifiestan que los estudios de tipo aplicado, son aquellos que presentan como objetivo la actividad de obtener conocimiento fundamental para la sustentación y solución de falencias de índole científico. De igual forma, el criterio metodológico precisa que por su naturaleza el estudio es descriptivo, debido a que intenta brindar descripción sobre las características del individuo o comunidad estudiada, de esta forma se recaba datos para plantear y analizar posibles mejoras.

De acuerdo a Yuni y Urbano (2015) el proyecto es de enfoque mixto (cuantitativo y cualitativo), su diseño es descriptivo debido a que se realizó análisis de los procesos de gestión administrativa, recabando información correspondiente, es no experimental debido a que el estudio se efectuó sin manipulación de variables, la investigación describe cada variable de forma natural tratando de limitarse a recopilar los datos como se encuentran en la realidad, es un estudio transversal o transeccional, ya que se recabó la información en un solo periodo y lugar.

#### 3.2 Variables y operacionalización

##### **Variable 1:**

*Gestión administrativa:* De acuerdo a Bernal y Sierra (2016) afirma que la gestión administrativa abarca el conocimiento del individuo para analizar diversas formas de explotación racional de los fundamentos de las organizaciones y funciones de la parte administrativa, vale decir, que en la actual sociedad no cabe duda de que existen diferentes tipos de organizaciones. Es importante afirmar, que las labores guardan relación de forma diaria con las instituciones y su gestión rutinaria, labores profesionales, educación, conjuntos de personas, comida entretenimiento, entre otros. Todos ellos están vinculados a organizaciones.

## **Variable 2:**

*Calidad de Servicios:* De acuerdo a Koontz (2016), precisa que la calidad de servicio abarca lo que los anhelan al momento de obtener el servicio, vale decir que sus necesidades pueden verse cubiertas y por ende sientan satisfacción. Dentro de las dimensiones, se encuentran la capacidad de respuesta, empatía y fiabilidad.

### **3.3 Población, muestra, muestreo y unidad de análisis**

#### **3.3.1. Población:**

Para Hernández y Mendoza (2018) es el conjunto de individuos con similares características, su propósito es conseguir datos detallados para definir sus características. En el presente estudio, la población que se pretende estudiar está constituida por 16 trabajadores actualmente laborando.

Criterios de selección:

- Criterios de inclusión:

Personal del área de la Sub Gerencia de Catastro y Control Urbano de la Municipalidad Distrital de Castilla, de ambos sexos, de cualquier modalidad contractual, años laborando o cargos desempeñados.

- Criterios de exclusión:

Se excluyen colaboradores como los Locadores de Servicios del Área de la Sub Gerencia de Catastro y Control Urbano de la Municipalidad Distrital de Castilla se encuentren por contrato de solo 3 meses.

#### **3.3.2 Muestra**

En el estudio se trabajará con la totalidad de la población indicada ya que es pequeña y de fácil acceso, no siendo en este caso necesario determinar una muestra, ni llevar a la práctica el muestreo, considerando por tanto la muestra censal.

### **3.3.3. Unidad de análisis**

Cada uno de los empleados del área operativa de la Sub Gerencia de Catastro y Control Urbano que laboren en todo el periodo del 2021.

## **3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

### **3.4.1 Técnicas:**

#### *Encuesta*

La encuesta es una técnica para recabar datos en base a un equipo de individuos para su posterior clasificación, análisis e interpretación según la naturaleza del estudio (Roldán y Facheli, 2018).

#### *Entrevista*

De acuerdo a Sáenz y Tamez (2016) se orienta al directo contacto con individuos que puedan proveer datos de calidad en el marco de un diálogo flexible. En el presente estudio se cumple con entrevistar al jefe de la Sub Gerencia de Catastro y Control Urbano.

### **3.4.2 Instrumentos:**

#### *Cuestionario*

Se estructura en escala ordinal (Likert). Su validación estará a cargo de profesionales expertos los cuales confirmarán el carácter objetivo, suficiente y pertinente de cada una de las interrogantes que la conforman. Por otro lado, la confiabilidad de este instrumento pretende verificar su nivel de comprensión por medio del cálculo del Alfa de Cronbach, para ello se empleará una muestra piloto a la cual se aplicará el cuestionario.

#### *Guía de entrevista*

Se estructura en base a interrogantes abiertas que guardan relación con cada una de las dimensiones establecidas en la matriz de operacionalización. Servirá para complementar de forma efectiva los datos recabados con el instrumento cuantitativo.

### **3.5 Procedimientos**

Para la ejecución del cuestionario se coordinará con el responsable de la Sub Gerencia de Catastro y Control Urbano, en aras de que pueda facilitar la base de datos de todos los empleados. Posteriormente la encuesta física se aplicará a cada individuo simultáneamente.

Para ejecutar la entrevista se tendrá que solicitar al jefe de la Sub Gerencia, el cual será entrevistado, el día y la hora en que se desarrollará de forma física un horario disponible.

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

Para el procesamiento de datos recabados con el cuestionario se utilizará Microsoft Excel, transcribiendo los resultados en hojas de datos. Después de ello, se exportarán los datos al SPSS v. 26.0 con el que se cumplirá el procesamiento y posterior generación de tablas de frecuencia de cada una de las interrogantes que conforman el cuestionario, las cuales serán analizadas e interpretadas según corresponda.

Los datos obtenidos con la entrevista serán procesados a través de método cualitativo, iniciando por efectuar un resumen de la totalidad de lo manifestado, intentando considerar lo sobresaliente para el estudio. Después, se ordenará y consolidará las respuestas acordes a cada uno de los objetivos plasmados para posteriormente transcribirlo al correspondiente informe de entrevista.

### **3.7 Aspectos éticos**

El estudio se llevará a cabo respetando los criterios éticos contemplados en el Código de Ética de la UCV. Con ello se pretende garantizar un estudio original, quedando ello certificado en las declaratorias de originalidad de los autores y asesora respectivamente. Asimismo, se cumplirá con respetar el reconocimiento de las fuentes empleadas en el estudio, de acuerdo a las formas determinadas en la norma APA séptima edición. Complementariamente a ello, se mantendrá la necesaria reserva a fin de garantizar el carácter anónimo de las personas participantes.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Informe de aplicación del cuestionario

#### 4.1.1 Determinar de qué manera se realiza la planificación en la Sub Gerencia de Catastro de la Municipalidad de Castilla 2021

**Tabla 1**

*Planificación en la Sub Gerencia de Catastro de la Municipalidad de Castilla*

Planificación	Escala de alternativas											
	(5) Totalmente de Acuerdo		(4) De acuerdo		(3) Indeciso		(2) En desacuerdo		(1) Totalmente en desacuerdo		(Σ) Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N	%	N°	%
	89	46%	62	31%	46	23%	0	0.0%	0	0.0%	196	100%
- La subgerencia de catastro da a conocer oportunamente los objetivos del área a sus colaboradores	7	43.8	7	43.8	2	12.4	0	0.0	0	0.0	16	100
- El personal de la subgerencia de catastro participa en la toma de decisiones del área	5	31.2	11	68.8	0	0.0	0	0.06	0	0.0	16	100
- La toma de decisiones en la subgerencia de catastro es acorde con los planes establecidos	7	43.8	9	56.2	0	0.0	0	0.0	0	0.0	16	100
- El desempeño de la subgerencia de catastro cumple con lo planificado para el área	11	68.8	4	25.0	1	6.2	0	0.0	0	0.0	16	100

*Nota.* Encuesta aplicada

De los datos recogidos se puede evidenciar que la subgerencia de catastro si da a conocer oportunamente los objetivos del área a sus colaboradores, aunque el 12.4% se muestra indeciso al respecto. De otra parte, se comprueba una buena percepción de los trabajadores respecto a si el personal de la subgerencia de catastro participa en la toma de decisiones del área (68.8%), igualmente en cuanto a que la toma de decisiones en la subgerencia de catastro es acorde con los planes establecidos (56.2%). Mientras que para el caso del desempeño de la subgerencia de catastro en cuanto cumple

con lo planificado para el área, la percepción es de totalmente de acuerdo (68.8%).

#### 4.1.2 Reconocer de qué manera se lleva a cabo la organización en la Sub Gerencia de Catastro de la Municipalidad de Castilla, 2021

**Tabla 2**

*Organización en la Sub Gerencia de Catastro de la Municipalidad de Castilla*

Organización	Escala de alternativas										(Σ)	
	(5) Totalmente de Acuerdo		(4) De acuerdo		(3) Indeciso		(2) En desacuerdo		(1) Totalmente en desacuerdo		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
- Existe una efectiva coordinación de actividades entre los jefes y subordinados en la subgerencia de catastro	12	75.0	4	25.0	0	0.0	0	3	0	0.0	16	100
- La coordinación de tareas con sus compañeros origina buenos resultados en la atención a los usuarios	8	50.0	8	50.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	16	100
- La relación laboral entre los colaboradores de la subgerencia de catastro es armoniosa	8	50.0	6	37.5	1	6.2	1	6.2	0	0.0	16	100
- Los jefes de la subgerencia de catastro hacen respetar su jerarquía sobre los subordinados	8	50.0	8	50.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	16	100

*Nota.* Encuesta aplicada

En cuanto a la organización destaca la percepción de los trabajadores respecto a la efectiva coordinación de actividades entre los jefes y subordinados en la subgerencia de catastro con un totalmente de acuerdo en el 75% de encuestados. Mientras que respecto a la coordinación de tareas, el respeto a la jerarquía y la relación armoniosa entre los trabajadores el 50% de encuestados está totalmente de acuerdo con que dichas características se presentan en el



área de la subgerencia de catastro. No obstante, en este último caso se visualiza un 6.2% indeciso al respecto y otro 6.2% en desacuerdo.

#### 4.1.3 Identificar las características de la dirección en la Sub Gerencia de Catastro de la Municipalidad de Castilla, 2021

**Tabla 3**

*Dirección en la Sub Gerencia de Catastro de la Municipalidad de Castilla*

Dirección	Escala de alternativas										(Σ) Total	
	(5) Totalmente de Acuerdo		(4) De acuerdo		(3) Indeciso		(2) En desacuerdo		(1) Totalmente en desacuerdo			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N	%	N°	%
- El personal de la subgerencia de catastro se comunica con mucha eficacia	9	56.2	4	25.0	2	12.2	1	6.2	0	0.0	16	100
- Los colaboradores de la subgerencia de catastro son motivados por sus superiores	9	56.2	7	43.8	0	0.0	0	0.0	0	0.0	16	100
- La supervisión de las labores de los trabajadores permite una mejor calidad de servicio a los usuarios	8	50.0	6	37.5	2	12.2	0	0.0	0	0.0	16	100

*Nota.* Encuesta aplicada

En lo que atañe a la dirección en la subgerencia de catastro de la Municipalidad de Castilla, la percepción respecto a la eficaz comunicación entre el personal es de totalmente de acuerdo en un 56.2%, sin embargo, el 12.2% se mantiene indeciso y un 6.2% en desacuerdo respecto a ello; de otra parte, en cuanto a la motivación que reciben los colaboradores el 56.2% está totalmente de acuerdo. Por último, en cuanto a si la supervisión de las labores de los trabajadores permite una mejor calidad de servicio a los usuarios, el 50% se manifiesta totalmente de acuerdo, mientras que el 12.2% se muestra indeciso al respecto.

#### 4.1.4 Evaluar de qué manera se ejecuta el control en la Sub Gerencia de Catastro de la Municipalidad de Castilla, 2021

**Tabla 4**

*Control en la Sub Gerencia de Catastro de la Municipalidad de Castilla*

Control	Escala de alternativas										(Σ)	
	(5) Totalmente de Acuerdo		(4) De acuerdo		(3) Indeciso		(2) En desacuerdo		(1) Totalmente en desacuerdo		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N	%	N°	%
- La información que se solicita en las actividades de control es proporcionada sin dificultad por los trabajadores de la subgerencia	7	43.8	9	56.2	0	0.0.	0	0.0	0	0.0	16	100
- En la subgerencia de catastro se controla la idoneidad de los tiempos de atención al usuario.	5	31.2	10	62.5	0	0.0	1	6.3	0	0.0	16	100
- El proceso de atención al usuario de la subgerencia de catastro está en gran parte sistematizado .	5	31.2	10	62.5	0	0.0	1	6.3	0	0.0	16	100
En la subgerencia de catastro se logra un alto porcentaje de cumplimiento de las metas planificadas	3	18.8	9	56.2	2	12.5	2	12.5	0	0.0	16	100

*Nota.* Encuesta aplicada

Respecto al control, destaca el resultado obtenido en cuanto a si en la subgerencia de catastro se logra un alto porcentaje de cumplimiento de las metas planificadas, un 12.5% se muestra indeciso y similar porcentaje en desacuerdo con dicha aseveración. De otra parte, para el caso de la información que se provee sin dificultad para las actividades de control el 43.8% está totalmente de acuerdo con que ello se da en el área de catastro de la municipalidad. Mientras que respecto a si en la subgerencia de catastro se controla la idoneidad de los tiempos de atención al usuario, el 31.2% está totalmente de acuerdo. Finalmente, en lo que respecta a si en la subgerencia de catastro se logra un alto porcentaje de cumplimiento de las metas planificadas, solo el 18.8% se muestra totalmente de acuerdo.

#### 4.1.5 Establecer la capacidad de respuesta como parte de la calidad de servicio en la Sub Gerencia de Catastro de la Municipalidad de Castilla, 2021

**Tabla 5**

*Capacidad de respuesta como parte de la calidad de servicio en la Sub Gerencia de Catastro de la Municipalidad de Castilla*

Capacidad de respuesta	Escala de alternativas										(Σ)	
	(5) Totalmente de Acuerdo		(4) De acuerdo		(3) Indeciso		(2) En desacuerdo		(1) Totalmente en desacuerdo		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N	%	N°	%
- En la subgerencia de catastro se disponen de criterios para la atención de los requerimientos de los usuarios	6	37.5	5	31.2	5	31.2	0	0.0	0	0.0	16	100
- Los trabajadores de la subgerencia demuestran rapidez en el servicio y atención a los usuarios	10	62.5	5	31.25	0	0.0	1	6.25	0	0	16	100
- Los trabajadores de la subgerencia demuestran constantemente su deseo de ayudar a los usuarios	11	68.8	4	25.0	0	0.0	1	6.2	0	0.0	16	100

*Nota.* Encuesta aplicada

Respecto a si los trabajadores de la subgerencia demuestran rapidez en el servicio y atención a los usuarios el 6.2% está en desacuerdo con esta afirmación, mientras que otro 6.2% está en desacuerdo con la afirmación de que los trabajadores de la subgerencia demuestran constantemente su deseo de ayudar a los usuarios. Finalmente, en lo que respecta a si en la subgerencia de catastro se disponen de criterios para la atención de los requerimientos de los usuarios el 31.2% de encuestados se muestra indeciso.

**4.1.6 Determinar de qué manera se pone en práctica la empatía como parte de la calidad del servicio en la Sub Gerencia de Catastro de la Municipalidad de Castilla, 2021**

**Tabla 6**

*Empatía como parte de la calidad del servicio en la Sub Gerencia de Catastro de la Municipalidad de Castilla*

Empatía	Escala de alternativas										(Σ) Total	
	(5) Totalmente de Acuerdo		(4) De acuerdo		(3) Indeciso		(2) En desacuerdo		(1) Totalmente en desacuerdo			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N	%	N°	%
- Sus compañeros de la subgerencia se esfuerzan por entender al usuario y sus requerimientos	9	56.2	5	31.2	2	12.6	0	0.0	0	0.0	16	100
- En general, los usuarios reciben un trato amable de parte de los trabajadores de la subgerencia de catastro	8	50.0	7	43.8	1	6.2	0	0.0	0	0.0	16	100

*Nota.* Encuesta aplicada

En cuanto a la afirmación de si los compañeros de la subgerencia se esfuerzan por entender al usuario y sus requerimientos, el 12.6% de encuestados se muestra indeciso al respecto, mientras que un 6.2% de encuestados se manifiesta indeciso frente a si los usuarios reciben un trato amable de parte de los trabajadores de la subgerencia de catastro.

#### 4.1.7 Identificar las características de la fiabilidad como parte de la calidad del servicio en la Sub Gerencia de Catastro de la Municipalidad de Castilla, 2021

**Tabla 7**

*La fiabilidad como parte de la calidad del servicio en la Sub Gerencia de Catastro de la Municipalidad de Castilla*

Fiabilidad	Escala de alternativas										( $\Sigma$ ) Total	
	(5) Totalmente de Acuerdo		(4) De acuerdo		(3) Indeciso		(2) En desacuerdo		(1) Totalmente en desacuerdo			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N	%	N°	%
- En general se puede afirmar que, en la subgerencia de catastro, los servicios dirigidos a los usuarios se llevan a cabo en el tiempo correcto	10	62.5	5	31.2	1	6.2	0	0.0	0	0.0	16	100
- Los servicios brindados a los usuarios de la subgerencia de catastro son en su mayor parte sin margen de error.	6	37.5	8	50.0	2	12.5	0	0.0	0	0.0	16	100
- Los trabajadores de la subgerencia de catastro se esfuerzan por cumplir con un servicio que satisfaga al usuario	5	31.2	9	56.2	2	12.5	0	0.0	0	0.0	16	100
- Los trabajadores de la subgerencia de catastro cumplen con los tiempos ofrecidos de servicio a los usuarios	7	43.7	9	56.2	0	0.0	0	0.0	0	0.0	16	100

*Nota.* Encuesta aplicada

Se pudo comprobar que el 6.2% de los encuestados se manifiesta indeciso respecto a si en la subgerencia de catastro, los servicios dirigidos a los usuarios se llevan a cabo en el tiempo correcto. De otra parte, el 12.5% considera estar indeciso respecto a si los servicios brindados a los usuarios de la subgerencia de catastro son en su mayor parte sin margen de error. Mientras que similar porcentaje de 12.5% se manifiesta indeciso en cuanto a si los trabajadores de la subgerencia de catastro se esfuerzan por cumplir con un

servicio que satisfaga al usuario. Finalmente, el 43.7% de los encuestados se manifiesta totalmente de acuerdo en cuanto a si los trabajadores de la subgerencia de catastro cumplen con los tiempos ofrecidos de servicio a los usuarios.

#### 4.1.8 Determinar la seguridad que proyecta la Sub Gerencia de Catastro de la Municipalidad de Castilla, 2021

**Tabla 8**

*La seguridad que proyecta la Sub Gerencia de Catastro de la Municipalidad de Castilla*

Seguridad	Escala de alternativas											
	(5) Totalmente de Acuerdo		(4) De acuerdo		(3) Indeciso		(2) En desacuerdo		(1) Totalmente en desacuerdo		(Σ) Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N	%	N°	%
- En general se puede afirmar que la subgerencia de catastro transmite confianza a los usuarios	7	43.7	9	56.3	0	0.0	0	0.0	0	0.0	16	100
- La subgerencia de catastro contribuye a fortalecer la seguridad en la relación usuario - municipalidad	7	43.7	8	50.0	1	6.2	0	0.0	0	0.0	16	100

*Nota.* Encuesta aplicada

En cuanto a si en general se puede afirmar que la subgerencia de catastro transmite confianza a los usuarios, el 43.7% de encuestados se muestra totalmente de acuerdo, mientras que en lo que concierne a si en la subgerencia de catastro se contribuye a fortalecer la seguridad en la relación usuario – municipalidad, un 6.2% se muestra indeciso al respecto.

## **4.2. Informe de aplicación de la guía de entrevista**

Este instrumento fue aplicado al subgerente de catastro de la Municipalidad de Castilla, a efecto de evaluar la ejecución de la gestión administrativa para orientar la calidad del servicio de esta importante área del gobierno local en mención.

### **Gestión administrativa**

En cuanto a la forma de dar a conocer los objetivos del área a sus colaboradores, se manifestó, que ello se hace mediante revisiones que se coordina con la alta dirección en este caso con la Gerencia de la cual dependen, la Gerencia de Desarrollo Urbano Rural e Infraestructura, esto se hace en las diferentes áreas de la municipalidad.

Respecto a si se les brinda la oportunidad a los colaboradores de la subgerencia de catastro para participar en la toma de decisiones del área, se afirmó que sí, en el caso de expedientes grandes como Habilitaciones Urbanas y de Edificaciones grandes se pide la opinión no solo de un trabajador a fin de dar una buena respuesta y efectuar la respectiva toma de decisiones, por tanto, se intenta valorar las opiniones y considerarlas.

En lo que concierne a la forma en que se llevan a cabo las coordinaciones entre los jefes y subordinados en la subgerencia de catastro, se conoció que esta se lleva de forma paulatina y coordinadamente, cuando son expedientes grandes como las habilitaciones urbanas, se les pide a los trabajadores que se comuniquen con la comisión para poder llevar a cabo el proyecto. Para la mejor comunicación se hace uso de un grupo de WhatsApp.

Para mejorar la comunicación con el personal, se refuerza la interacción diaria con los trabajadores, además se hace uso del internet y una política de puerta abierta de parte del jefe. A veces, se le otorgan los permisos que solicitan con confianza de que ellos al final realizan su trabajo en las horas extras y con un buen desempeño.

Adicionalmente, la motivación al personal de la subgerencia, por parte del jefe del área está orientada a la mejora en los expedientes que ellos realizan al momento de emitir alguna Resolución de Licencia, Resolución de Sub División, Conformidad de Obra o de Alguna Habilitaciones Urbana y si tiene algún error o algo no se los hace saber solo les dice que hay que mejorar y realizar una buena revisión para que la atención rápida para el administrado y no pueda tener quejas en su expediente.

En cuanto a la supervisión al personal, el jefe afirmó que esta es permanente, ya que es importante verificar en qué está fallando el personal, tanto en los expedientes realizados como en su asistencia diaria, considerando que se trabaja en dos rubros dentro de la misma área, Catastro y Control Urbano.

Respecto a la automatización de procesos en la subgerencia, en la actualidad no se cuenta con ello. Se resalta que es mucha la cantidad de expedientes que ingresan a diario y limitado el número de trabajadores, por lo que se trata de priorizar a efecto de que el trámite concluya rápido, siempre cumpliendo con la normativa vigente.

En lo que concierne al cumplimiento de metas, el jefe de la subgerencia refirió que se viene regularizando el trabajo pues es el área con mayor número de expedientes ingresados en la municipalidad, donde tratan de cumplir con los plazos establecidos, guiándose por el TUPA Texto Único de Procesos Administrativos vigente, el cual se toma como referencia para respetar los requisitos y los plazos establecidos.

### **Calidad del servicio**

Respecto a la rapidez en el servicio y atención a los usuarios de la subgerencia de catastro, el jefe manifestó que se trata en lo posible de atender al administrado en el menor tiempo posible cumpliendo todo según la normativa vigente, con el objetivo de que el usuario no se incomode o queje. Se debe considerar que los expedientes ingresan físicamente pero también de forma virtual, lo cual hace que se incremente la carga de trabajo en el personal.



En cuanto a si los colaboradores de la subgerencia demuestran constantemente su deseo de ayudar a los usuarios, el jefe afirmó que ello si se da, explicándole a los usuarios algunos requisitos que ellos no entienden o ayudándoles respecto a la manera que pueden completar la documentación faltante, también lo demuestran quedándose un poco más de tiempo después de la hora de salida o yendo a laborar un día sábado si es necesario apoyar.

Para el caso de la pregunta si los colaboradores de la subgerencia se esfuerzan por entender al usuario y sus requerimientos, el jefe afirma que ello si se da ya que es función de ellos en su calidad de servidores públicos, aun cuando algunos usuarios llegan de mal humor, a los cuales según sea el caso, se les explica los motivos de la demora de su expediente, lo cual puede ser por requisitos faltantes o por falta de pago por el derecho de tramite o algún feriado imprevisto por la Municipalidad, dándole las facilidades para la atención.

Respecto a si la subgerencia de catastro transmite confianza a los usuarios, el jefe manifestó que, si dado que al momento de emitir los documentos para entregarlos de manera individual no hay mucho reclamo ni quejas ya que se les trata de atender en el plazo estimado y de pasarse los días, se le brinda la solución inmediata con el apoyo del personal.

En cuanto a si la subgerencia de catastro contribuye a fortalecer la seguridad en la relación usuario – municipalidad, el jefe de la subgerencia indicó que es fundamental mantener esa seguridad entre ambos ya que son el complemento para una buena gestión, siempre dentro de sus posibilidades y de la normativa vigente, dando la seguridad de que todos los expedientes que entran de manera física y virtual salgan de la oficina sin margen de error y sobre todo dentro de los plazos establecidos.

## V. DISCUSIÓN

En cuanto al objetivo específico uno, determinar de qué manera se realiza la planificación en la Sub Gerencia de Catastro de la Municipalidad de Castilla, 2021, Koontz (2016) refiere que la planificación viene a ser la elección de objetivos y misiones y las correspondientes medidas para poder lograrlas. Esto incluye a la toma de decisiones, seleccionando una alternativa de entre las disponibles. Asimismo, incluye el desarrollo de las acciones para obtenerlas, contribuyendo a la consolidación de una institución que realiza sus procesos con objetividad y precisión. En la tesis realizada, se pudo dar cuenta de que la subgerencia de catastro si da a conocer oportunamente los objetivos del área a sus colaboradores, sin embargo, un 12.4% de los encuestados se muestra indeciso al respecto, lo cual podría evidenciar que es necesario mejorar la difusión de estos.

Por su parte, Tirado (2016) en su tesis realizada en el *Colegio Químico Farmacéutico de la Libertad*, concluye que la mayor debilidad de la gestión administrativa en el contexto de la satisfacción del usuario está relacionada a la carencia de planeamiento estratégico, la escasa administración de talento humano y del recurso tecnológico. Ello no se visualiza en la misma dimensión en la subgerencia de catastro de la Municipalidad de Castilla, donde se pudo comprobar la buena percepción de los trabajadores respecto a si el personal de la subgerencia de catastro participa en la toma de decisiones del área (68.8%), igualmente en cuanto a que la toma de decisiones en la subgerencia de catastro es acorde con los planes establecidos (56.2%). Estos resultados dejan entrever que la situación respecto a la planificación se encuentra medianamente desarrollada, sin embargo, es necesario seguir mejorando sobre todo en lo que concierne a la toma de decisiones considerando la planificación efectuada

Respecto al segundo objetivo específico, reconocer de qué manera se lleva a cabo la organización en la Sub Gerencia de Catastro de la Municipalidad de Castilla, 2021, Méndez (2017) argumenta que la organización es una asociación social que se regula de manera lógica, donde las partes que actúan relacionadas con el plan, vienen a ser los responsables de tratar de lograr un

objetivo común. Dentro de las herramientas que pueden funcionar como indicadores, se tiene la coordinación, relación y jerarquía. Al respecto, en la tesis realizada en la Municipalidad de Castilla, cabe destacar la percepción de los trabajadores respecto a la efectiva coordinación de actividades entre los jefes y subordinados en la subgerencia de catastro con un totalmente de acuerdo en el 75% de encuestados, lo cual indica que es un factor medianamente fuerte en la institución y que podría aprovecharse para mejorar el servicio que se le brinda a los usuarios, a efecto de lograr una mayor satisfacción en estos.

Por su parte, Rojas (2015) en la tesis realizada en una municipalidad en Chile, concluyó que la estructura es una principal causa de la falencia en la satisfacción de los usuarios de la municipalidad, donde diversos factores como la jerarquización inciden en la satisfacción de los usuarios. En este sentido existe una ligera concordancia con la realidad encontrada en la Municipalidad de Castilla donde pudo comprobar que en cuanto al respeto a la jerarquía y la relación armoniosa entre los trabajadores el 50% de encuestados está totalmente de acuerdo con que dichas características se presentan en el área de la subgerencia de catastro. No obstante, en este último caso se visualiza un 6.2% indeciso al respecto y otro 6.2% en desacuerdo. Ameritando esta situación un plan de actividades que incida en el factor actitudinal del recurso humano, fortaleciendo su capacidad de relaciones con los superiores.

En lo concerniente al tercer objetivo específico, Identificar las características de la dirección en la Sub Gerencia de Catastro de la Municipalidad de Castilla, 2021, Chiavenato (2016) argumenta que la dirección motiva a los colaboradores a esforzarse y desempeñarse de mejor forma. Esta dirección implica, asimismo, la motivación y comunicación entre el personal y a nivel de grupos, así como la responsabilidad de los que dirigen la institución de inspirar a los subordinados. Al respecto, en la municipalidad de Castilla, se comprobó que, en cuanto a la eficaz comunicación entre el personal, la percepción de los trabajadores es de 12.2% que se mantiene indeciso y un 6.2% en desacuerdo respecto a que esto se encuentra presente en la municipalidad.

Candela (2019) en su tesis realizada en el *Centro de Idiomas de una universidad privada de Piura, 2018*, concluyó que una importante proporción de los colaboradores afirman tener un alto nivel de insatisfacción, principalmente frente a las condiciones laborales lo cual no es de gran aporte para la mejor prestación del servicio y consiguiente satisfacción de los usuarios. Por su parte en la municipalidad de Castilla, Esta realidad difiere en gran parte de la que se experimenta en la municipalidad de Castilla, donde el 56.2% de trabajadores manifiesta estar totalmente de acuerdo con la motivación que reciben de sus superiores. No obstante, un 12.2% de los encuestados se manifiesta indeciso en lo que respecta a si la supervisión de las labores de los trabajadores permite una mejor calidad de servicio a los usuarios. Por lo que se puede inferir que sería importante revisar este aspecto que se entrelaza entre la dirección y control de personas a fin de lograr que dichas supervisiones contribuyan más directamente a la obtención de las metas establecidas por la institución.

En cuanto al cuarto objetivo específico, evaluar de qué manera se ejecuta el control en la Sub Gerencia de Catastro de la Municipalidad de Castilla, 2021. Chiavenato (2015) sostiene que el control es una función de la administración que pretende monitorear el desenvolvimiento e instaurar los cambios requeridos. Logrando que los procesos se ejecuten de acuerdo a lo planificado con determinado nivel de seguridad y calidad. Respecto a ello, en la Municipalidad de Castilla, se evidenció que un 12% se muestra indeciso en cuanto a si en la subgerencia de catastro se logra un alto porcentaje de cumplimiento de las metas planificadas. Esto implica que pueden existir oportunidades de mejora en cuanto al control establecido en la institución, el que podría orientarse más a un monitoreo dirigido a la mejora continua en la ejecución de los procesos del área.

García (2017) en su tesis realizada en el establecimiento de salud I-4 Castilla, concluye que existen vínculos representativos entre el control interno y la gestión administrativa en la organización. Asimismo, se observa un limitado control interno, por un inadecuado empleo de los recursos. Complementario a ello, existe una incorrecta gestión administrativa, con falta de planificación sobre las metas institucionales En este contexto, en la municipalidad de Castilla, De otra parte, en la municipalidad de Castilla se pudo comprobar que, si se realizan actividades de control dentro del marco normativo actual, como es el caso del

control que la subgerencia efectúa respecto a la idoneidad de los tiempos de atención al usuario. No obstante, solo el 18.8% de encuestados reconoce que en dicha área se logra un alto porcentaje de cumplimiento de las metas.

En cuanto al objetivo específico cinco, establecer la capacidad de respuesta como parte de la calidad de servicio en la Sub Gerencia de Catastro de la Municipalidad de Castilla, 2021, según Cadotte (2017) es la velocidad con que se atiende al usuario, lo cual incluye los oportunos servicios con la calidad necesaria. Dentro de las herramientas que contribuyen a medir esta dimensión, se ubican, el criterio para realizar las peticiones requeridas en el orden de llegada, servicio rápido a los colaboradores y deseo de ayudar a los colaboradores. Esto se visualiza en los resultados respecto a si los trabajadores de la subgerencia demuestran rapidez en el servicio y atención a los usuarios donde el 6.2% está en desacuerdo con esta afirmación, mientras que otro 6.2% está en desacuerdo con la afirmación de que los trabajadores de la subgerencia demuestran constantemente su deseo de ayudar a los usuarios. Los porcentajes denotan que existe un buen nivel en cuanto a la capacidad de respuesta de la municipalidad, sin embargo, se sugiere revisar las necesarias a fin de que la capacidad de respuesta sea la misma en todos los trabajadores.

Cevallos (2016) en la tesis realizada en la cooperativa de ahorro y crédito futuro Lamanense, concluye que determinando que la calidad de atención se aplica en un 83%, respuesta a las quejas con el 76%, hay eficiencia en transacciones del personal del departamento de cajas, cobranzas, créditos y cuenta con un nivel de logro del 88%, esta situación no se condice en parte con la que se experimenta en la Municipalidad de Castilla, pues se evidencia que el 31.2% de trabajadores de la subgerencia de catastro se muestra indeciso respecto a si se disponen de criterios para la atención de los requerimientos de los usuarios. Esta realidad permite inferir en la necesidad de que se revisen los manuales de procedimientos de la municipalidad, así como la pertinencia de actualizarlos o modificarlos con el propósito de atender con mayor eficiencia a los usuarios.

En cuanto al objetivo sexto, determinar de qué manera se pone en práctica la empatía como parte de la calidad del servicio en la Sub Gerencia de Catastro de la Municipalidad de Castilla, 2021, de acuerdo a Chiavenato (2016) la empatía implica la actitud que tiene un individuo para aceptar las emociones de los demás, vale decir, la capacidad de entender los sentimientos de otros y leer sus manifestaciones no verbales. Respecto a los resultados obtenidos en la Municipalidad de Castilla, la percepción respecto a si los compañeros de la subgerencia se esfuerzan por entender al usuario y sus requerimientos, el 12.6% de encuestados se muestra indeciso, por lo que es necesario capacitar al personal a fin de reforzar sus competencias actitudinales que les permitan fortalecer su relación con los usuarios.

Vidarte (2017) en la tesis realizada en la Municipalidad Provincial de Piura, concluyó que aproximadamente la mitad de los trabajadores se siente insatisfecho con la realidad interna institucional, evidenciando la percepción del personal sobre cada procedimiento interno. Asimismo, estos trabajadores mantienen la capacidad de determinar las falencias y brindar soluciones para atender con mejor eficacia a los usuarios. Mientras que, en la tesis realizada en la Municipalidad de Castilla, se comprobó que el 6.2% de encuestados se manifiesta indeciso frente a si los usuarios reciben un trato amable de parte de los trabajadores de la subgerencia de catastro. Por lo que es recomendable contar con el enfoque de mejora continua en los procedimientos y actividades que agreguen valor a los procedimientos dirigidos a la atención a los usuarios.

Respecto al séptimo objetivo, identificar las características de la fiabilidad como parte de la calidad del servicio en la Sub Gerencia de Catastro de la Municipalidad de Castilla, 2021, según Koontz (2016) la fiabilidad tiene que ver con el desarrollo del servicio pactado sin errores, de manera correcta, vale decir, ejecutando los compromisos precisados. En este sentido, en la investigación realizada en la Municipalidad de Castilla, se pudo comprobar que el 6.2% de los encuestados se manifiesta indeciso respecto a si en la subgerencia de catastro, los servicios dirigidos a los usuarios se llevan a cabo en el tiempo correcto. De otra parte, el 12.5% considera estar indeciso respecto a si los servicios brindados a los usuarios de la subgerencia de catastro son en su mayor parte sin margen de error. Al respecto sería necesario que la institución se preocupe por fortalecer

a sus colaboradores de la subgerencia de catastro a fin de que puedan estar en la capacidad de garantizar la fiabilidad del servicio brindado a los usuarios.

Rivas y Quiroz (2016) en la tesis realizada en las *oficinas de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos de Lima*, concluyó que se presenta una moderada relación entre las variables gestión administrativa y satisfacción del cliente, así como entre sus respectivas dimensiones. En este contexto, dentro de la subgerencia de catastro de la Municipalidad de Castilla, se evidenció que el 12.5% se manifiesta indeciso en cuanto a si los trabajadores de la subgerencia de catastro se esfuerzan por cumplir con un servicio que satisfaga al usuario, con lo que se infiere que existe parte de los usuarios donde la insatisfacción es limitada y por tanto puede originar rechazo frente a la imagen del gobierno local.

Respecto al octavo objetivo, determinar la seguridad que proyecta la Sub Gerencia de Catastro de la Municipalidad de Castilla, 2021, Cadotte (2018) argumenta que la seguridad está dada por los conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza. En este contexto, en el área de catastro de la Municipalidad de Castilla se comprobó que en cuanto a si en general se puede afirmar que la subgerencia de catastro transmite confianza a los usuarios, el 43.7% de encuestados se muestra totalmente de acuerdo. Lo cual demuestra una relativa situación favorable pero que debe ser continuamente monitoreada a través de la constante retroalimentación con los usuarios a través de diversos canales como las redes sociales.

Cabezas (2015) en su tesis realizada en la empresa pública municipal de saneamientos ambiental de Babahoyo - EMSABA E.P concluyó que la gestión administrativa no brinda respuestas a las solicitudes de los colaboradores, repercutiendo en la calidad del servicio que otorga la organización. Mientras que en lo que concierne a si en la subgerencia de catastro se contribuye a fortalecer la seguridad en la relación usuario – municipalidad, un 6.2% se muestra indeciso al respecto, donde si bien no es un caso mayoritario, sí se debe considerar un asunto importante dado que ese porcentaje podría significar que en el corto plazo de no tomar las acciones correctivas o de mejora pertinentes, se corre el riesgo

de ver deteriorada la relación usuario – municipalidad, con la consiguiente afectación de la gobernabilidad local.

Respecto al objetivo general, evaluar la ejecución de la gestión administrativa para orientar la calidad del servicio en la Sub Gerencia de Catastro de la Municipalidad de Castilla, 2021, para Bernal y Sierra (2016) la gestión administrativa abarca el conocimiento del individuo para analizar diversas formas de explotación racional de los fundamentos de las organizaciones y funciones de la parte administrativa. Es importante afirmar, que las labores guardan relación de forma diaria con las instituciones y su gestión rutinaria, labores profesionales, educación, conjuntos de personas, entre otros. En el caso de la investigación realizada en la subgerencia de catastro de la Municipalidad de Castilla, se evidenció en general una buena performance de la gestión administrativa, aunque con algunos aspectos de menor nivel como el conocimiento oportuno de los de los objetivos del área por parte de los colaboradores, el cumplimiento de las metas lo planificadas para el área, la armonía en las relaciones laborales, la comunicación entre el personal de la subgerencia, la idoneidad de los tiempos de atención al usuario y la sistematización del proceso de atención al usuario.

Briceño (2016) en la tesis realizada en la municipalidad distrital de Chugay, concluyó demostrando la incidencia directa de la gestión administrativa en la calidad del servicio, donde las dos variables logran el grado “medio”; reflejando ello la limitada cobertura de servicio al público local. De otra parte, de acuerdo a Koontz (2016) la calidad de servicio abarca lo que los clientes anhelan al momento de obtener el servicio, vale decir que sus necesidades pueden verse cubiertas y por ende sientan satisfacción. Al respecto en la tesis realizada se evidenciaron algunos aspectos que constituyen oportunidades de mejora como los criterios de la subgerencia de catastro para atender los requerimientos de los usuarios, la rapidez en el servicio, el deseo constante de ayudar a los usuarios, la capacidad de entendimiento de los requerimientos de estos, la amabilidad en el trato, los márgenes de error en el servicio y la seguridad en la relación usuario - municipalidad.



## VI. CONCLUSIONES

1. En cuanto a la planificación en la Sub Gerencia de Catastro de la Municipalidad de Castilla, 2021, se puede destacar la posibilidad de mejorar el conocimiento de los colaboradores respecto a los objetivos del área, así como el cumplimiento de dichos objetivos, lo cual es crítico para la orientación estratégica del área.
2. Respecto a la organización en la Sub Gerencia de Catastro de la Municipalidad de Castilla, 2021, se determinó que el factor más débil es la relación laboral entre los colaboradores de dicha área, lo que podría limitar la mejor prestación de los servicios a los usuarios.
3. En lo que concierne a las características de la dirección en la Sub Gerencia de Catastro de la Municipalidad de Castilla, 2021, existen dos factores que deben ser objeto de atención por parte de las autoridades, los cuales son la comunicación del personal de dicha subgerencia y las acciones de supervisión de las labores, destacando por otro lado, la motivación a los colaboradores por parte de sus superiores.
4. En cuanto al control en la Sub Gerencia de Catastro de la Municipalidad de Castilla, 2021, los puntos más débiles son el control de la idoneidad de los tiempos de atención al cliente, así como el logro del cumplimiento de las metas, lo cual permite inferir la necesidad de mejorar los mecanismos de control en esta importante área del gobierno local.
5. Respecto a la capacidad de respuesta como parte de la calidad de servicio en la Sub Gerencia de Catastro de la Municipalidad de Castilla, 2021, se determinó como oportunidades de mejora la rapidez en el servicio y atención a los usuarios, así como los criterios para la atención de los requerimientos de los usuarios, factores críticos que de superarse en su performance podrán generar un mejor desarrollo de los procesos dirigidos a los usuarios.

6. En lo que concierne a la manera como se pone en práctica la empatía como parte de la calidad del servicio en la Sub Gerencia de Catastro de la Municipalidad de Castilla, 2021, el aspecto más débil es el del esfuerzo por entender al usuario y sus requerimientos, el mismo que de mejorar, permitirá a los colaboradores del área responder de manera más asertiva y expeditiva a las necesidades de estos usuarios.
7. En cuanto a las características de la fiabilidad como parte de la calidad del servicio en la Sub Gerencia de Catastro de la Municipalidad de Castilla, 2021, se visualiza como puntos más débiles los servicios brindados a los usuarios sin margen de error y el esfuerzo de los trabajadores por cumplir con servicios que satisfagan al usuario.
8. Respecto a la seguridad que proyecta la Sub Gerencia de Catastro de la Municipalidad de Castilla, 2021 se destaca como factor débil la contribución de la subgerencia de catastro al fortalecimiento de la seguridad en la relación usuario – municipalidad, lo cual es un aspecto de fundamental importancia para contribuir a la mejor gobernabilidad de esta municipalidad.
9. En cuanto a la ejecución de la gestión administrativa para orientar la calidad del servicio en la Sub Gerencia de Catastro de la Municipalidad de Castilla, 2021, se evidenció en general una buena performance en cuanto a la gestión administrativa, al igual que en el caso de la calidad del servicio, sin embargo, existen factores que pueden ser mejorados, lo cual contribuirá a la mejor satisfacción del usuario y a la mejor imagen del gobierno local.

## VII. RECOMENDACIONES

1. Es necesario que desarrollen mejores estrategias de comunicación a fin de que los colaboradores conozcan efectivamente información estratégica y operativa necesaria, para ello, se sugiere emplear más efectivamente grupos en redes sociales y correo electrónico, así como las reuniones presenciales periódicas en la oficina.
2. En cuanto a la organización, se sugiere realizar actividades de coaching que promuevan la mejor relación laboral entre los colaboradores de la Sub Gerencia de Catastro de la Municipalidad de Castilla, mejorando la predisposición de estos para la atención a los usuarios.
3. En lo que concierne a la dirección, se sugiere diseñar y aplicar un programa de supervisión y monitoreo de las actividades de los colaboradores a efecto de que este oriente mejor el desarrollo de las tareas.
4. Se sugiere verificar constantemente los tiempos de atención a los usuarios, de modo que se pueda ir mejorando progresivamente en este estándar para la mejor satisfacción de los usuarios.
5. Es recomendable revisar los criterios para la atención de los requerimientos de los usuarios, con lo cual se podría mejorar la performance de los procesos que son parte de la atención a estos.
6. Se sugiere capacitar al personal de la subgerencia de Catastro de la Municipalidad de Castilla, 2021, a fin de que mejoren su capacidad de entender al usuario y sus requerimientos, luego de lo cual los colaboradores podrán responder de forma más asertiva a los usuarios.
7. Es recomendable que se mejoren las competencias actitudinales de los colaboradores a fin de que tengan una mejor predisposición a realizar sus labores sin márgenes de error, para lo cual es indispensable que cada uno de

ellos dominen el marco normativo actual referido a las funciones propias de la sub gerencia.

8. Se sugiere que la Sub Gerencia de Catastro de la Municipalidad de Castilla, 2021, fortalezca la seguridad en la relación usuario – municipalidad, a través de una comunicación más continua e interactiva, contribuyendo a mejorar la imagen de la institución dentro de la comunidad.

## REFERENCIAS

- Bernal, T. y Sierra, A. (2015).* Proceso administrativo para las organizaciones del siglo XXI. D.F., México. Mc GRAW HILL/Interamericana Editores, S.A. de C.V. (5ta ed.).
- Briceño, Y. (2016).* Gestión municipal y calidad de servicio público en la municipalidad distrital de Chugay, año 2016. Recuperado de: <https://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/8527>
- Cabezas, H. (2015).* Gestión administrativa y su incidencia en la satisfacción laboral de los empleados de la empresa pública municipal de saneamientos ambiental de Babahoyo- EMSABA E.P. (Tesis de maestría). <http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/49000/1827/1/T-UTB-CEPOSMAE-000027.pdf>
- Cadotte, W. (08 de 2017).* Expectations and norms in models of consumer satisfaction marketing.
- Chiavenato I. (2016).* Comportamiento Organizacional. D.F., México. Mc GRAWHILL/Interamericana Editores, S.A. de C.V. (2da ed.).
- Candela, M. (2019).* Nivel de satisfacción laboral de los docentes de inglés del Centro de Idiomas de una universidad privada de Piura, 2018. Piura: Universidad de Piura.
- Cevallos, W. (2016).* Gestión administrativa - operativa y su incidencia en los productos y servicios que oferta la cooperativa de ahorro y crédito futuro Lamanense año 2016. Recuperado de: <https://repositorio.uteq.edu.ec/handle/43000/1758>
- García F., G. (2017).* Casos de investigación: Una práctica empresarial. <https://books.google.com.pe/books?isbn=8417129162>
- Hernández, et al. (2018).* Metodología de la investigación. <https://scholar.google.com.pe/citations?user=SI208icAAAAJ&hl=es&oi=sra>
- Koontz, W. (2016).* Administración una perspectiva global y empresarial. D.F., México. Mc GRAWHILL/Interamericana Editores, S.A. de C.V. (6ta ed.).
- Molina, F. et al. (diciembre, 2016).* Obstáculos producto de gestión municipal que frenan el uso del conocimiento en el desarrollo local.

[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2306-91552016000200007\\_39](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2306-91552016000200007_39)

- Morales G., J. (2015).* Calidad cerámica, seguridad laboral y medio ambiente. <https://books.google.com.pe/books?isbn=8499692230>
- Méndez, C. (2017).* Elementos para la relación entre cultura organizacional y estrategia. Universidad & Empresa.
- Porter, M. (2017).* Las 5 fuerzas de Porter. (10 ed.). México: Pearson Educación.
- Puras H., J. M. (2014).* Manual sobre Gestión para Resultados de Desarrollo. Madrid, España.
- Rivas, J. y Quiroz, A. (2020).* Gestión administrativa y calidad de servicio al usuario en las oficinas de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos de Lima, 2020.
- Rojas, J. (2015).* Modelo de satisfacción de usuarios como herramienta de apoyo a la gestión de una Municipalidad, con la finalidad obtener el grado de maestro en gestión públicas, de la Universidad de Chile- Santiago. <https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/137581/Un-modelo-de-satisfaccion-de-usuarios-como-herramienta-de-apoyo-a-la-gestion-de-una-Municipalidad.pdf?sequence=1>
- Rodríguez, M. (2018).* Sistema automatizado de control tributario, en los gobiernos locales. Revistas de investigación UNMSM. [revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/quipu/article/download/.../12948/](http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/quipu/article/download/.../12948/)
- Roldán, P. y Facheli, S. (2018).* Metodología de la investigación social cuantitativa. <http://tecnicasavanzadas.sociales.uba.ar/wp-content/uploads/sites/156/2020/08/A04.02-Roldan-y-Fachelli.-Cap-3.6-Analisis-de-Tablas-de-Contingencia-1.pdf>
- Sáenz, K., Tamez, G. (2015).* Métodos y técnicas cualitativas y cuantitativas aplicables a la investigación en ciencias sociales. Recuperado de: [http://eprints.uanl.mx/13416/1/2014\\_LIBRO%20Metodos%20y%20tecnicas\\_Aplicacion%20del%20metodo%20pag499\\_515.pdf](http://eprints.uanl.mx/13416/1/2014_LIBRO%20Metodos%20y%20tecnicas_Aplicacion%20del%20metodo%20pag499_515.pdf)
- Sánchez, A. (2012).* Satisfacción de los usuarios de consulta externa en una institución de seguridad social en Guadalupe, Nuevo León. Monterrey N.L.: Universidad Autónoma de Nueva León.

- Tirado, K (2014)*. Gestión administrativa y la calidad del servicio al cliente, en el Colegio Químico Farmacéutico de la Libertad – Trujillo.  
<https://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/1015>
- Velásquez, G., Ponce, A. y Franco, C. (junio, 2016)*. La Gestión Administrativa y Financiera, Una Perspectiva desde los Supermercados del Cantón Quevedo. Revista Dialnet.  
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5603313.pdf>
- Vásquez, A. (2018)*. Gestión Administrativa y la satisfacción del servicio de atención de consulta externa en el centro de salud Sisa, San Martín – 2018.
- Vidarte, J. (2017)*. Relación entre la satisfacción y el desempeño laboral de los servidores públicos de la gerencia de administración de la Municipalidad Provincial de Piura. Piura: Universidad César Vallejo.
- Yuni y Urbano (2015)*. Técnicas para investigar.  
<https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2016/01/T%c3%a9cnicas-parainvestigar-2-Brujas-2014-pdf.pdf>

## **ANEXOS**



### Anexo 01: Matriz de operacionalización de variables

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	La Gestión Administrativa implica el desarrollo del proceso administrativo, desde las funciones esenciales que involucra: planificar y organizar la estructura organizacional, así como definir cargos que conforman la empresa, además la dirección y control de cada actividad, Según Amador (2003).	La Gestión Administrativa será medida a través de un análisis a la empresa para proporcionar soluciones a las irregularidades halladas	Planificación	Objetivos	ORDINAL
				Toma de decisiones	
				Desempeño	
			Organización	Coordinación	ORDINAL
				Relación	
				Jerarquía	
			Dirección	Comunicación	ORDINAL
				Motivación	
				Supervisión	
			Control	Información	ORDINAL
				Medición	
				Sistematización	
Porcentaje de Cumplimiento de Metas					
	Define la calidad del servicio como la diferencia entre las percepciones reales por parte de los clientes del servicio y las		Capacidad de Respuesta	Criterio para la atención de requerimientos	ORDINAL
				Rapidez en el servicio de los colaboradores	

CALIDAD DEL SERVICIO	expectativas que sobre éste se habían formado previamente. De esta forma, un cliente valorará negativamente o positivamente la calidad de un servicio en el que las percepciones que ha obtenido sean inferiores o superiores a las expectativas que tenía. (Zeithaml A., Parasumarn, & Berry, 1988)			Deseo de ayudar de los colaboradores	
			Empatía	Capacidad para atender al usuario	ORDINAL
				Amabilidad en el trato por parte de los trabajadores	
			Fiabilidad	Servicios brindados en el tiempo correcto.	ORDINAL
				Servicios sin margen de error.	
				Cumplimiento del servicio.  Servicios en el tiempo acordado	
			Seguridad	Transmisión de confianza	ORDINAL
				Seguridad en relación usuario - municipalidad	

*Elaboración propia*

## **Anexo 02: Matriz de consistencia**

Tema	Problema de investigación	Objetivo de investigación	Metodología
Gestión Administrativa Para Orientar la Calidad del Servicio en la Sub Gerencia de Catastro de la Municipalidad de Castilla, 2021	¿De qué manera la gestión administrativa se ejecuta para orientar la calidad del servicio en la Sub Gerencia de Catastro de la Municipalidad de Castilla, 2021?	Evaluar la ejecución de la gestión administrativa para orientar la calidad del servicio en la Sub Gerencia de Catastro de la Municipalidad de Castilla, 2021	Tipo de Investigación: Aplicada Diseño de la Investigación: Transversal, no experimental, descriptiva Enfoque: Mixta Población: trabajadores Muestra: trabajadores Técnica: Encuesta, entrevista Instrumento: Cuestionario, guía de entrevista Método de análisis: SPSS v.26, Excel -
	Problemas Específicos	Objetivos Específicos	
	¿De qué manera se realiza la planificación en la Sub Gerencia de Catastro de la Municipalidad de Castilla, 2021?	Determinar de qué manera se realiza la planificación en la Sub Gerencia de Catastro de la Municipalidad de Castilla, 2021	
	¿De qué manera se lleva a cabo la organización en la Sub Gerencia de Catastro de la Municipalidad de Castilla, 2021?	Reconocer de qué manera se lleva a cabo la organización en la Sub Gerencia de Catastro de la Municipalidad de Castilla, 2021	
	¿Cuáles son las características de la dirección en la Sub Gerencia de Catastro de la Municipalidad de Castilla, 2021?	Identificar las características de la dirección en la Sub Gerencia de Catastro de la Municipalidad de Castilla, 2021	
¿De qué manera se ejecuta el control en la Sub Gerencia de Catastro de la Municipalidad de Castilla, 2021?	Evaluar de qué manera se ejecuta el control en la Sub Gerencia de Catastro de la Municipalidad de Castilla, 2021		

	<p>¿Cuál es la capacidad de respuesta en la Sub Gerencia de Catastro de la Municipalidad de Castilla, 2021?</p> <p>¿De qué manera se pone en práctica la empatía en la Sub Gerencia de Catastro de la Municipalidad de Castilla, 2021?</p> <p>¿Cuáles son las características de la fiabilidad en la Sub Gerencia de Catastro de la Municipalidad de Castilla, 2021?</p> <p>¿Cómo es la seguridad que proyecta la Sub Gerencia de Catastro de la Municipalidad de Castilla, 2021?</p>	<p>Establecer la capacidad de respuesta como parte de la calidad de servicio en la Sub Gerencia de Catastro de la Municipalidad de Castilla, 2021</p> <p>Determinar de qué manera se pone en práctica la empatía como parte de la calidad del servicio en la Sub Gerencia de Catastro de la Municipalidad de Castilla, 2021</p> <p>Identificar las características de la fiabilidad como parte de la calidad del servicio en la Sub Gerencia de Catastro de la Municipalidad de Castilla, 2021</p> <p>Determinar la seguridad que proyecta la Sub Gerencia de Catastro de la Municipalidad de Castilla, 2021</p>	
--	---	--	--

*Elaboración propia*

## Anexo 3. Instrumentos

### Anexo 3 A. Cuestionario



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN**

N° \_\_\_\_\_

#### **Encuesta a Trabajadores**

Cordiales saludos: solicito su colaboración para la realización de la presente encuesta, por lo que se le agradece complete todo el cuestionario el cual tiene un carácter confidencial.

Este cuestionario está destinado a recopilar información que será necesaria como sustento de la investigación " Gestión Administrativa para orientar la Calidad del Servicio en la Sub Gerencia de Catastro de la Municipalidad de Castilla, 2021". Lea cuidadosamente cada pregunta y marque con un aspa (x) la alternativa que Ud. crea conveniente según la escala que se presenta a continuación. Muchas gracias.

Escala de medición consta:

(5) TOTALMENTE DE ACUERDO - (4) DE ACUERDO - (3) INDECISO - (2) EN DESACUERDO - (1) TOTALMENTE EN DESACUERDO

#### **Consentimiento informado:**

De manera libre y voluntaria, expreso mi aceptación para responder al presente cuestionario:

Si ( ) No ( )

#### **DATOS ESPECIFICOS**

ITEMS		Totalmente de Acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
		5	4	3	2	1
<b><u>VARIABLE: GESTIÓN ADMINISTRATIVA</u></b>						
1	<b><u>PLANIFICACIÓN</u></b> La subgerencia de catastro da a conocer oportunamente los objetivos del área a sus colaboradores					
2	El personal de la subgerencia de catastro participa en la toma de decisiones del área					
3	La toma de decisiones en la subgerencia de catastro es acorde con los planes establecidos					
4	El desempeño de la subgerencia de catastro cumple con lo planificado para el área					
5	<b><u>ORGANIZACIÓN</u></b> Existe una efectiva coordinación de actividades entre los jefes y subordinados en la subgerencia de catastro					

6	La coordinación de tareas con sus compañeros origina buenos resultados en la atención a los usuarios					
<b>ITEMS</b>		Totalmente de Acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
		<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
7	La relación laboral entre los colaboradores de la subgerencia de catastro es armoniosa					
8	Los jefes de la subgerencia de catastro hacen respetar su jerarquía sobre los subordinados					
9	<b><u>DIRECCIÓN</u></b> El personal de la subgerencia de catastro se comunica con mucha eficacia					
10	Los colaboradores de la subgerencia de catastro son motivados por sus superiores					
11	La supervisión de las labores de los trabajadores permite una mejor calidad de servicio a los usuarios					
12	<b><u>CONTROL</u></b> La información que se solicita en las actividades de control es proporcionada sin dificultad por los trabajadores de la subgerencia					
13	En la subgerencia de catastro se controla la idoneidad de los tiempos de atención al usuario					
14	El proceso de atención al usuario de la subgerencia de catastro está en gran parte sistematizado					
15	En la subgerencia de catastro se logra un alto porcentaje de cumplimiento de las metas planificadas					
<b>ITEMS</b>		Totalmente de Acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
		<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
<b><u>VARIABLE: CALIDAD DEL SERVICIO</u></b>						
16	<b><u>CAPACIDAD DE RESPUESTA</u></b> En la subgerencia de catastro se disponen de criterios para la atención de los requerimientos de los usuarios					

17	Los trabajadores de la subgerencia demuestran rapidez en el servicio y atención a los usuarios					
18	Los trabajadores de la subgerencia demuestran constantemente su deseo de ayudar a los usuarios					
19	<b><u>EMPATÍA</u></b> Sus compañeros de la subgerencia se esfuerzan por entender al usuario y sus requerimientos					
20	En general, los usuarios reciben un trato amable de parte de los trabajadores de la subgerencia de catastro					
<b>ITEMS</b>		<b>Totalmente de Acuerdo</b>	<b>De acuerdo</b>	<b>Indeciso</b>	<b>En desacuerdo</b>	<b>Totalmente en desacuerdo</b>
		<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
21	<b><u>FIABILIDAD</u></b> En general se puede afirmar que, en la subgerencia de catastro, los servicios dirigidos a los usuarios se llevan a cabo en el tiempo correcto					
22	Los servicios brindados a los usuarios de la subgerencia de catastro son en su mayor parte sin margen de error.					
23	Los trabajadores de la subgerencia de catastro se esfuerzan por cumplir con un servicio que satisfaga al usuario					
24	Los trabajadores de la subgerencia de catastro cumplen con los tiempos ofrecidos de servicio a los usuarios					
25	<b><u>SEGURIDAD</u></b> En general se puede afirmar que la subgerencia de catastro transmite confianza a los usuarios					
26	La subgerencia de catastro contribuye a fortalecer la seguridad en la relación usuario - municipalidad					



## Anexo 3 B. Guía de Entrevista



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Estimado gerente, la presente entrevista se realiza en el marco de la investigación titulada; “Gestión Administrativa para orientar la Calidad del Servicio en la Sub Gerencia de Catastro de la Municipalidad de Castilla, 2021”, siendo de vital consideración su apoyo y valoración respecto a las alternativas seleccionadas. Se agradece su apoyo.

### ASPECTOS GENERAL

- ENTREVISTADOR (A):  
 ENTREVISTADO (A):

- FECHA: \_\_\_ / \_\_\_ / \_\_\_  
 TIEMPO: \_\_\_

### **Consentimiento informado:**

De manera libre y voluntaria, expreso mi aceptación para responder al presente cuestionario:

Si ( ) No ( )

### **VARIABLE:**

#### **GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

- 1 ¿De qué manera se le da a conocer los objetivos del área a sus colaboradores?
- 2 ¿Se le brinda la oportunidad a los colaboradores de la subgerencia de catastro para participar en la toma de decisiones del área?
- 3 Explique la forma en que se llevan a cabo las coordinaciones entre los jefes y subordinados en la subgerencia de catastro.
- 4 ¿Qué tipo de estrategias lleva a cabo para mejorar la comunicación con su personal?
- 5 ¿Cómo se motiva al personal de la subgerencia de catastro?
- 6 ¿Supervisa permanentemente a su personal? ¿Por qué?
- 7 ¿Los procesos de atención a los usuarios de la subgerencia de catastro están automatizados? Explique
- 8 ¿En qué medida se vienen cumpliendo las metas planificadas por la subgerencia de catastro?

### **VARIABLE:**

#### **CALIDAD DEL SERVICIO**

- 1 ¿Cómo calificaría la rapidez en el servicio y atención a los usuarios de la subgerencia de catastro? ¿Por qué?
- 2 ¿Los colaboradores de la subgerencia demuestran constantemente su deseo de ayudar a los usuarios? Explique
- 3 ¿Los colaboradores de la subgerencia se esfuerzan por entender al usuario y sus requerimientos? Explique
4. En general ¿se puede afirmar que la subgerencia de catastro transmite confianza a los usuarios? Explique
- 5 ¿La subgerencia de catastro contribuye a fortalecer la seguridad en la relación usuario - municipalidad? Explique

**Muchas gracias por su participación...**

## **VARIABLE:**

### **GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

1. ¿De qué manera se le da a conocer los objetivos del área a sus colaboradores?}

Los objetivos que se le da a conocer al personal de la Sub Gerencia de Catastro se hacen mediante revisiones que se coordina con la alta dirección en este caso con la Gerencia que dependemos que es a Gerencia de Desarrollo Urbano Rural e Infraestructura y así sucede con todas las diferentes áreas para que así le logre un objetivo común y todos tener la misma coordinación y un mismo objetivo.

2 ¿Se les brinda la oportunidad a los colaboradores de la subgerencia de catastro para participar en la toma de decisiones del área?

Si, cuando son expedientes grandes como Habilitaciones Urbanas y de Edificaciones grandes se le pide la opinión no solo de 1 trabajador sino de todos en especial para que puedan dar su opinión y poder llegar a una buena respuesta y conclusión para una buena toma de decisiones ya que es complemente al trabajo en equipo que somos y sus opiniones son muy importantes y los considero así siempre teniendo en cuenta a la normativa vigente de este año.

3 Explique la forma en que se llevan a cabo las coordinaciones entre los jefes y subordinados en la subgerencia de catastro.

La llevamos de manera paulatina y muy coordinado sobre todo cuando les pido sus opiniones y cuando son expedientes grandes como las habilitaciones urbanas siempre les pido que se comuniquen con la comisión para poder llevar a cabo el proyecto y sobre todo siempre la comunicación la llevamos por un grupo de WhatsApp el cual coordinamos de todo un poco ya sea en temas de trabajo y en temas personales.

4 ¿Qué tipo de estrategias lleva a cabo para mejorar la comunicación con su personal?

La llevamos siempre preguntando cada día como se siente que tal les fue y sobre todo la comunicación la podemos tener también de manera internet ya que las puertas de mi despacho están siempre abiertas para mi personal con la que confié y trabajo y me demuestran todo el potencial que ellos tienen, una de las estrategias también que les doy son los permisos que a veces me solicitan y sé que ellos al final me lo demuestran por las horas extras en la que se quedan y hacen buen trabajo y se desempeñan bien.

5 ¿Cómo se motiva al personal de la subgerencia de catastro?

La motivación que le doy al personal de esta Sub Gerencia de Catastro es motivarlos a dar mejora en los expedientes que ellos realizan al momento de emitir alguna Resolución de Licencia, Resolución de Sub División, Conformidad de Obra o de Alguna Habilitaciones Urbana y si tiene algún error o algo no se los hago saber solo decirle que hay mejora y realizar una buena revisión para que la atención rápida para el administrado y no pueda tener quejas en su expediente ya sea de algún error ortográfico o algo que se les pase y también facilitar expediente para que puedan salir rápido según van viniendo a ver su estado en los plazos correspondientes.

6 ¿Supervisa permanentemente a su personal? ¿Por qué?

Sí, porque es muy importante ver en que está fallando mi personal no solamente en los expedientes realizados si no en las asistencias diarias ya sea la entrada y salida y con son solo visualizar de manera rápida, verificar también la cantidad de expediente que, a diario, semana y al mes ellos realizan a sea mediante emisiones de Licencias u otros expedientes similares ya que tenemos 2 rubros en una misma área Catastro y Control Urbano.

- 7 ¿Los procesos de atención a los usuarios de la subgerencia de catastro están automatizados? Explique.

Por el momento no, por la cantidad de expedientes que entran a diario en esta Sub Gerencia y no nos abastecemos con el poco personal que tenemos, si bien en cierto hay otras municipalidad como 26 de Octubre, Municipalidad Provincial de Piura que si cumplen con ello pero hay otro tipo de procedimientos acá si bien es cierto en lo que respecta la Licencia de Edificación modalidad A si es automática pero por la carga laboral tratamos de priorizar para que salga rápido y pueda el administrado irse contento eso si siempre respetando la normativa vigente.

- 8 ¿En qué medida se vienen cumpliendo las metas planificadas por la subgerencia de catastro?

Se viene regularizando el trabajo que tenemos a diario como Sub Gerencia ya que es el área donde más expedientes ingresan y más ingresos tiene para esta Municipalidad y tratamos de cumplir con los plazos establecidos ya que nos guiamos al TUPA 2019 que es el Texto Único de Procesos Administrativos el cual nos tomamos de referencia para respetar los requisitos y los plazos establecidos y así se entregue a tiempo la documentación al administrado para evitar demoras, quejas y mal tiempo para ambos siempre y cuando este dentro de la normativa vigente.

#### **VARIABLE:**

#### **CALIDAD DEL SERVICIO**

1. ¿Cómo calificaría la rapidez en el servicio y atención a los usuarios de la subgerencia de catastro? ¿Por qué?

Se trata en lo posible de atender al administrado en el menor tiempo posible cumpliendo todo según la normativa vigente el cual el objetivo es que el administrado se vaya molesto y no se queje ya que aquí en el sector público y más en esta Sub Gerencia como lo indique antes entra demasiados expedientes ya que

no son solo de manera físico también entras de manera virtual y eso hace más el trabajo para mi personal pero consideramos que es primordial la atención hacia los administrados y dar solución en el momento para que se vayan contentos y tengan buen concepto de esta oficina.

2. ¿Los colaboradores de la subgerencia demuestran constantemente su deseo de ayudar a los usuarios? Explique

Si por lo general cuando hay una buena manera de que se le ayude al administrando explicando algunos requisitos que ellos no entienden o ayudarlos en el trámite de que documentación es la que falta para que se pueda emitir su documento y llegar así en buenos términos, también lo demuestran quedándose un poco más de tiempo después de la hora de salida que es a las 4:00 pm y si es de venir un sábado para ordenar la documentación también tiene una respuesta siempre positiva.

3. ¿Los colaboradores de la subgerencia se esfuerzan por entender al usuario y sus requerimientos? Explique

Si claro es función de nosotros como servidores públicos que somos en cuanto algunos administrados vienen de mal humor y tratamos de que eso cambie en tal manera de que salgan sonriendo y se le explique el motivo de porque la demora de su expediente ya sea de algún requisito que no cumplió su profesional, de repente la falta de pago por el derecho de tramite o algún feriado imprevisto por la Municipalidad y aun así se les da las facilidades para atenderlo en el momento claro siempre estando todo bien según la normativa vigente.

4. En general ¿se puede afirmar que la subgerencia de catastro transmite confianza a los usuarios? Explique

Sí, porque al momento de emitir los documentos para entregarlos de manera individual no hay mucho reclamo ni quejas ya que los tratamos de atender en el plazo estimado y si de repente se nos pasan los días en el momento le damos la solución inmediata con el apoyo de todo mi personal en esta Sub Gerencia de Catastro.

5. ¿La subgerencia de catastro contribuye a fortalecer la seguridad en la relación usuario - municipalidad? Explique.

En lo posible si es fundamental mantener esa seguridad entre ambos ya que son el complemento para una buena gestión, claro siempre y cuando estén en nuestras posibilidades y sobre los tramites que estén dentro de la normativa vigente establecidos por esta Sub Gerencia y sobre todo atender todos los expedientes que entran de manera física y virtual y tener esa seguridad de que todo documento que salga de esta oficina no tengo margen de error y sobre todo estén en los plazos establecidos.

## Anexo 4. Validaciones.



### **CONSTANCIA DE VALIDACIÓN**

Yo, Freddy William Castillo Palacios con DNI N° 02842237 Doctor en Ciencias Administrativas N° ANR: A 202528, de profesión Licenciado desempeñándome actualmente como: Docente a tiempo completo en la U.C.V. Piura


Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

Cuestionario

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionarios a trabajadores	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					X
2. Objetividad					X
3. Actualidad					X
4. Organización					X
5. Suficiencia					X
6. Intencionalidad					X
7. Consistencia					X
8. Coherencia					X
9. Metodología					X

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 18 días del mes de noviembre del Dos mil Veintiuno.



.....  
**Dr Freddy W. Castillo Palacios**  
REG. UNIC DE COLEG. N° 843

Dr. : Freddy William Castillo Palacios  
DNI : 02842237  
Especialidad : Administración  
E-mail : fwcastillo@ucvvirtual.edu.pe



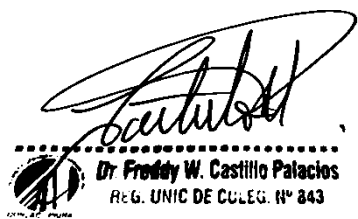
**“ Gestión Administrativa para orientar la Calidad del Servicio en la Sub Gerencia de Catastro de la  
Municipalidad de Castilla, 2021.”**

**FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO**

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
<b>ASPECTOS DE VALIDACION</b>		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																			95		
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																			95		
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																			95		
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																			95		
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en																			95		

	cantidad y calidad.																				
6.Intencionaldad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación																				95
7.Consistencia	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación																				95
8.Coherencia	Tiene relación entre las variables e indicadores																				95
9.Metodología	La estrategia responde a la elaboración de la investigación																				95

INSTRUCCIONES: Este instrumento, sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del Instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.  
Piura, 18 de diciembre del 2021.



Dr.: Freddy William Castillo Palacios  
DNI: 02842237  
Teléfono: 969584019  
E-mail: fwcastillop@ucvvirtual.edu.pe

## CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Palacios de Briceño Mercedes Renee con DNI N° 02845588 Doctora en Ciencias Administrativas N° ANR: A1629092, de profesión Licenciada en Administración desempeñándome actualmente como docente en UCV.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos: Cuestionario

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionario dirigido a personal de la Municipalidad Castilla	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					X
2. Objetividad					X
3. Actualidad					X
4. Organización					X
5. Suficiencia					X
6. Intencionalidad					X
7. Consistencia					X
8. Coherencia					X
9. Metodología					X

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 13 días del mes de Diciembre del Dos mil veintiuno.



Dra. : Mercedes Renee Palacios de Briceño  
DNI : 02845588  
Especialidad : Lic. en Administración  
E-mail : mrpalaciosd@ucvvirtual.edu.pe



**“Gestión Administrativa para Orientar la Calidad del Servicio en la Sub Gerencia de Catastro de la  
Municipalidad de Castilla, 2021”**

**FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO.**

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
<b>ASPECTOS DE VALIDACION</b>		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																			95		
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																			95		
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																			95		
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																				97	
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																				97	

6.Intencionaldad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación																					97		
7.Consistencia	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación																						97	
8.Coherencia	Tiene relación entre las variables e indicadores																						97	
9.Metodología	La estrategia responde a la elaboración de la investigación																						97	

INSTRUCCIONES: Este instrumento, sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del Instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

Piura, 19 de diciembre del 2021.



Dra.: Mercedes Renee Palacios de Briceño  
DNI: 02845588  
Teléfono: 968060260  
E-mail: mrpalaciosd@ucvvirtual.edu.pe

## CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Groover Valenty Villanueva Butrón con DNI N° 02842722 Magister en Ciencias Económicas con mención en Economía de Empresas y Doctor en Administración, de profesión Ingeniero Industrial con especialidad en Investigación de Operaciones desempeñándome actualmente como DTC en la C.P. de Administración – UCV Piura

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el instrumento:

Cuestionario.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionario dirigido a los trabajadores de la Sub Gerencia de Catastro de la Municipalidad Distrital de Castilla	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					X
2. Objetividad					X
3. Actualidad					X
4. Organización					X
5. Suficiencia					X
6. Intencionalidad					X
7. Consistencia					X
8. Coherencia					X
9. Metodología					X

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los doce días del mes de enero del dos mil veintidos.



Dr. : Groover Valenty Villanueva Butrón  
 DNI : 02842722  
 Especialidad : Ingeniero Industrial  
 E-mail : gvillanuevabu@ucvvirtual.edu.pe

**“Gestión Administrativa para Orientar la Calidad del Servicio en la Sub Gerencia de Catastro de la  
Municipalidad de Castilla, 2021”**

**FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO**

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
<b>ASPECTOS DE VALIDACION</b>		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																				97	
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																				96	
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																				97	
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																				96	
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																				96	

6.Intencionaldiad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación																					97
7.Consistencia	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación																					97
8.Coherencia	Tiene relación entre las variables e indicadores																					97
9.Metodología	La estrategia responde a la elaboración de la investigación																					97

INSTRUCCIONES: Este instrumento, sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del Instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

Piura, 12 de enero del 2022

Dr.: Groove Valenty Villanueva Butrón

DNI: 02842722

Teléfono: 961532047

E-mail: gvillanuevabu@ucvvirtual.edu.pe



**Anexo 5. Autorización de Aplicación de Instrumento.**

**"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"**

**Piura, 30 de noviembre de 2021**

**Señor;**

*Dr. Freddy William Castillo Palacios*

*Director de la Escuela Profesional de Administración*

*Universidad César Vallejo – Campus Piura*

*A través del presente, José Alfonso Ocaña Ramírez, identificado (a) con DNI N° 40375090 representante de la Municipalidad Distrital de Castilla con el cargo de Sub Gerente, me dirijo a su representada a fin de dar a conocer que las siguientes personas:*

*a) Manrique García Jonathan Robert, identificado con DNI N° 72396425 con código de estudiante N° 7002646269.*

*b) Yarleque Cruz, Víctor Augusto, identificado con DNI N° 45576522 con código de estudiante N° 7002453727.*

*Están autorizadas para:*

*a) Recoger y emplear datos de nuestra organización a efecto de la realización de su proyecto y posterior tesis titulada: Gestión Administrativa para orientar la Calidad del Servicio en la Sub Gerencia de Catastro de la Municipalidad Distrital de Castilla, 2021.*

*Si*  *No*

*b) Publicar el nombre de nuestra organización en la investigación*

*Si*  *No*

*Lo que le manifestamos para los fines pertinentes, a solicitud de los interesados.*

*Atentamente,*



*Firma y Sello*

*Nombre y Apellidos: José Alfonso Ocaña Ramírez*

*Cargo: Sub Gerente*

## Anexo 6. Análisis de Confiabilidad.

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	<b>FORMATO DE REGISTRO DE CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTO</b>	ÁREA DE INVESTIGACIÓN
---	--	-----------------------

### I. DATOS INFORMATIVOS

<b>1.1. ESTUDIANTE</b> :	Jonathan Robert Manrique García Víctor Augusto Yarleque Cruz
<b>1.2. TÍTULO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN</b> :	Gestión Administrativa para orientar la calidad de servicio en la Sub Gerencia de Catastro de la Municipalidad de Castilla, 2021
<b>1.3. ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN</b> :	TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE ADMINISTRADOR
<b>1.4. TIPO DE INSTRUMENTO (adjuntar)</b> :	Cuestionario de Gestión Administrativa
<b>1.5. COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD EMPLEADO</b> :	<i>KR-20 kuder Richardson</i> ( )
	<i>Alfa de Cronbach.</i> ( X )
<b>1.6. FECHA DE APLICACIÓN</b> :	17-01-2022
<b>1.7. MUESTRA APLICADA</b> :	16

### II. CONFIABILIDAD

<b>ÍNDICE DE CONFIABILIDAD ALCANZADO:</b>	<b>0.861</b>
---	--------------

### III. DESCRIPCIÓN BREVE DEL PROCESO (*Ítems iniciales, ítems mejorados, eliminados, etc.*)

<p>Ítems evaluados: 15</p> <p>Ítems eliminados: 0</p> <p>La confiabilidad del instrumento se determinó usando el índice de consistencia y coherencia interna, Alfa de Cronbach, cuyo valor de 0.861, cae en un rango de confiabilidad alto, lo que garantiza la aplicabilidad del instrumento para evaluar la gestión administrativa</p>
--



Docente : MSc. Lemin Abanto Cerna  
 Lic. ESTADÍSTICA  
 COESPE 506

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	<b>FORMATO DE REGISTRO DE CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTO</b>	ÁREA DE INVESTIGACIÓN
---	--	-----------------------

### I. DATOS INFORMATIVOS

<b>1.1. ESTUDIANTE</b> :	<b>Jonathan Robert Manrique García</b> <b>Víctor Augusto Yarleque Cruz</b>
<b>1.2. TÍTULO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN</b> :	<b>Gestión Administrativa para orientar la calidad de servicio en la Sub Gerencia de Catastro de la Municipalidad de Castilla, 2021</b>
<b>1.3. ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN</b> :	<b>TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE ADMINISTRADOR</b>
<b>1.4. TIPO DE INSTRUMENTO (adjuntar)</b> :	<b>Cuestionario de Calidad del servicio</b>
<b>1.5. COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD EMPLEADO</b> :	<i>KR-20 kuder Richardson</i> ( ) <i>Alfa de Cronbach.</i> ( X )
<b>1.6. FECHA DE APLICACIÓN</b> :	<b>17-01-2022</b>
<b>1.7. MUESTRA APLICADA</b> :	<b>16</b>

### II. CONFIABILIDAD

<b>ÍNDICE DE CONFIABILIDAD ALCANZADO:</b>	<b>0.878</b>
---	--------------

### III. DESCRIPCIÓN BREVE DEL PROCESO (*Ítems iniciales, ítems mejorados, eliminados, etc.*)

<p>Ítems evaluados: 11</p> <p>Ítems eliminados: 0</p> <p>La confiabilidad del instrumento se determinó usando el índice de consistencia y coherencia interna, Alfa de Cronbach, cuyo valor de 0.878, cae en un rango de confiabilidad alto, lo que garantiza la aplicabilidad del instrumento para evaluar la calidad del servicio</p>
--



Docente : MSc. Lemin Abanto Cerna  
 Lic. ESTADÍSTICA  
 COESPE 506

