



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Gestión administrativa y calidad de servicio a los usuarios
de una entidad municipal, Chiclayo**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTOR:

Diaz Albujar, Lisset Milagros (ORCID: 0000-0002-0100-5706)

ASESOR:

Dr. Villon Prieto, Rafael Damian (ORCID: 0000-0002-5248-4858)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento.

Chiclayo – Perú

2021

Dedicatoria

Mi tesis de maestría va dedicada a Dios todopoderoso, a mis dos angelitos que están en el cielo; mi abuelita y mi tía que, aunque no estén conmigo para disfrutar de este logro profesional importante para mí, sé que desde donde están, se sentirán muy orgullosas de mí, dedicada también a mis padres; Marco y María, para mis hermanos, Mayrol, Yadira, Hilda, Gianmarco y Whitman, quienes siempre han estado y estarán conmigo en cada etapa de mi vida, por ser mi principal motivo para salir adelante y por enseñarme que la educación y el desarrollo profesional de una persona es vital para el futuro, los amo, llevo y llevaré en mi corazón por siempre.

Agradecimiento

Agradecer a Dios todopoderoso, por la vida, salud y fuerza, a mis padres y hermanos por el apoyo absoluto en esta hermosa etapa profesional de mi vida, también por el amor incondicional que me tienen, a mi asesor; el Dr. Rafael Villón Prieto que en el transcurso del desarrollo de la tesis ha sido un ejemplo de paciencia, dedicación y compromiso con cada uno de sus estudiantes, por enseñarnos sesión tras sesión e impulsarnos a ser mejores profesionales para el desarrollo y crecimiento de nuestro querido Perú.

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	13
3.1. Tipo y diseño de investigación	13
3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis.	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.	17
3.5. Procedimientos	18
3.6. Método de análisis de datos	18
3.7. Aspectos éticos.....	19
IV. RESULTADOS.....	20
V. DISCUSIÓN	39
VI. CONCLUSIONES	45
VII. RECOMENDACIONES	46
VIII. PROPUESTA.....	47
REFERENCIAS.....	49
ANEXOS	58

Índice de tablas

Tabla 1. <i>Dimensión planificación</i>	20
Tabla 2. <i>Dimensión organización</i>	21
Tabla 3. <i>Dimensión dirección</i>	22
Tabla 4. <i>Dimensión control</i>	23
Tabla 5. <i>Variable gestión administrativa</i>	24
Tabla 6. <i>Dimensión confiabilidad</i>	25
Tabla 7. <i>Dimensión capacidad de respuesta</i>	26
Tabla 8. <i>Dimensión elementos tangibles</i>	27
Tabla 9. <i>Dimensión empatía</i>	28
Tabla 10. <i>Dimensión seguridad.</i>	29
Tabla 11. <i>Variable calidad de servicio</i>	30
Tabla 12. <i>Nivel de gestión administrativa</i>	31
Tabla 13. <i>Nivel de calidad de servicio</i>	32
Tabla 14. <i>Nivel de gestión administrativa y calidad de servicio</i>	33
Tabla 15. <i>Dimensión planificación y calidad de servicio</i>	34
Tabla 16. <i>Dimensión organización y calidad de servicio</i>	35
Tabla 17. <i>Dimensión dirección y calidad de servicio</i>	36
Tabla 18. <i>Dimensión control y calidad de servicio.</i>	37
Tabla 19. <i>Gestión administrativa y calidad de servicio.</i>	38

Resumen

La presente investigación tuvo por objetivo general determinar la relación entre gestión administrativa y calidad de servicio de una entidad municipal–Chiclayo. Se empleó un estudio de tipo básica, de diseño no experimental, correlacional, transversal, longitudinal, propositiva. Se trabajó con una muestra compuesta por trescientos sesenta y seis usuarios de la entidad, de quienes se obtuvo información confiable haciendo uso de la técnica de la encuesta, se planteó un cuestionario dirigido a la muestra de estudio. Los resultados que se obtuvieron procesados los datos, fue que existía positiva, directa y muy alta relación entre gestión administrativa y calidad de servicio que se brinda a los usuarios de la entidad municipal, con un r de Pearson de 0,822, cuyo nivel de significancia fue de 0,000 que se encuentra por debajo del 0,01 requerido, con mencionados resultados se aceptó la hipótesis alternativa de investigación. Finalmente se concluye en el estudio que es importante un adecuado ciclo administrativo en la municipalidad para que la calidad de los servicios que se brindan a los usuarios sea apropiado y eficiente, debido a que los usuarios y la ciudadanía en su conjunto merece que sus autoridades se preocupen por satisfacer sus necesidades con servicios de calidad.

Palabras clave: satisfacción del cliente, planificación, gestión, organización, proceso administrativo.

Abstract

The general objective of this research was to determine the relationship between administrative management and service quality of a municipal entity-Chiclayo. A basic type study, non-experimental, correlational, cross-sectional, longitudinal, purposeful design was used. We worked with a sample composed of three hundred and sixty-six users of the entity, from whom reliable information was obtained using the survey technique, a questionnaire addressed to the study sample was proposed. The results that were obtained after processing the data, was that there was a positive, direct and very high relationship between administrative management and quality of service provided to users by the municipal entity, with a Pearson's r of 0.822, whose level of bilateral insignificance was 0.000 which is below the required 0.01, with these results the alternative research hypothesis was accepted. Finally, it is concluded in the study that an adequate administrative cycle in the municipality is important so that the quality of the services provided to users is appropriate and efficient, because the users and the citizenry as a whole deserve that their authorities worry about satisfying your needs with total quality services.

Keywords: customer satisfaction, planning, management, organization and administrative process.

I. INTRODUCCIÓN

La presente investigación titulada Gestión administrativa y calidad de servicio a los usuarios de una entidad municipal, tuvo como objetivo determinar la correlación entre gestión administrativa y calidad de servicio según los usuarios. En su artículo Armijo et al. (2022) aseveró el desconocimiento del debido proceso administrativo por parte de los colaboradores de la entidad así mismo no existía un debido control de las actividades ejecutadas. Llanos et al. (2022) en su artículo afirmó que la insuficiente gestión ha derivado en el bajo desempeño laboral, por falta de motivación y trabajo en equipo. Desde Colombia, Joseph (2021) relató en su tesis de postgrado problemas de una inadecuada gestión administrativa la cual afectaba el desempeño laboral de los colaboradores, muchas veces los planes y decisiones de los directivos generaban comportamientos y actitudes negativas del personal. En su artículo Mayo et al. (2020) aseveró que la entidad presentaba problemas debido a que los colaboradores no mostraban interés por dar pronta respuesta a las dudas de los clientes y por la inadecuada dirección de los planes organizacionales. En su artículo científico Bostancı y Erdem (2020) afirmaron que el deficiente conocimiento de las necesidades de la jurisdicción ha conllevado que la entidad no planifique adecuadamente los servicios a brindar. En una tesis llevada a cabo en Ecuador por el autor Rivera (2019) describió la problemática en la calidad de los servicios, existían debilidades en la gestión como falta de comunicación organizacional, falta de compromiso del personal para ejecutar sus funciones, falta de empatía con el cliente. Venegas et al. (2018) en su artículo mencionó que no existía seguimiento y control de los estándares de calidad del servicio según el desempeño de los trabajadores. En su artículo científico Alam y Mondal (2019) detallaron que la ciudadanía se encontraba insatisfecha con la calidad de los servicios por la poca empatía, capacidad de respuesta y seguridad que recibían. En su artículo Klein et al. (2019) manifestaron que no se contaba con adecuados procesos administrativos, personal capacitado, buena comunicación organizacional, trabajo en equipo y atención orientada en la calidad.

En la investigación llevada a cabo en Piura por Gordillo (2022) afirmó que existían debilidades en la gestión de la entidad municipal, no se cumplían con los planes institucionales establecidos en los tiempos adecuados, trabajaban con equipos tecnológicos deficiente, pues no habían sido renovados ni han recibido el mantenimiento adecuado lo que dificulta el adecuado desempeño de los colaboradores. En su artículo Licas et al. (2022) mencionó que la institución presentó problemas en su proceso administrativo por una inadecuada planificación y control del mismo, lo que afectaba la satisfacción de los estudiantes. En su investigación de postgrado Pacaya (2022) detalló que la entidad municipal no sabía si los usuarios consideraban que tan buena era la atención que brindaban y percibían cuando eran atendidos en la entidad municipal. En la tesis de maestría de Tejada (2020) aseveró que se presentaron múltiples limitaciones en el proceso administrativo de la entidad municipal, lo que repercutió en la menor calidad de los servicios que otorgaban a ciudadanía, quienes no se sentían satisfechos con la atención recibida. En una entidad municipal de Huaraz, Figueroa (2019), detalló la insatisfacción que presentó el usuario debido a que los servidores públicos no cumplían con el servicio mínimo que deben ofrecer, por la falta de atención y respuesta oportuna. En la tesis de Cervantes (2018) manifestó el déficit del proceso de gestión administrativa de la entidad estatal lo cual afectaba la atención que brindaban a la ciudadanía, una inadecuada planificación de los objetivos y metas a seguir, una deficiente organización institucional. Paiva (2018) en su tesis de postgrado realizado en Piura, aseveró que la atención brindada en la institución municipal era deficiente, debido a que no contaba con condiciones mínimas de trabajo como mobiliario, equipamiento, infraestructura y personal idóneo que brinde atención eficiente a los usuarios, a ello se sumaba la insatisfacción por parte de ellos hacia sus autoridades debido a la falta de interés y preocupación por satisfacer sus necesidades con servicios básicos que debe de ofrecer la administración pública. En el artículo de Asca et al. (2020) aseveró que no se cumplían con los plazos y los manuales y directivas estaban desactualizados, debido a la falta de control del proceso.

La problemática de la investigación llevada a cabo se presentó en una entidad municipal-Chiclayo. Los usuarios presentaron sus quejas e inconformidades por los servicios que brindan en la entidad. En la mayor parte de las áreas persistían

los problemas de demora en trámites y requerimientos que hacen los usuarios, debido que no existe control y seguimiento de la documentación para ser atendidos en el tiempo adecuado, otro problema era el alto nivel de rotación de personal lo cual ha conllevado al desequilibrio organizacional y a la falta de personal capacitado, personal que no se encuentra encaminado y comprometido con los objetivos, no existía capacidad de gestión por parte de la autoridades, falta de maquinaria, equipo e infraestructura que contribuya a una buena calidad de servicio. De acuerdo a la problemática expresada, la incógnita de investigación quedó determinada: ¿Qué relación existe entre gestión administrativa y calidad de servicio a los usuarios de una entidad municipal-Chiclayo?, el trabajo de investigación se justifica tomando como base los criterios y estándares. Teóricamente la investigación servirá de guía para futuros trabajos de investigación referente al tema y sobre todo nos permitirá comprender cómo gestión administrativa influye en la calidad de servicio a los usuarios, metodológicamente, se realizará una investigación Transversal-correlacional, la cual permitirá detallar y destacar características de la realidad problemática, haciendo uso de la observación para obtener información fidedigna, socialmente ayudará a resolver el problema de investigación, permitiendo acrecentar la calidad de servicio que otorgan los servidores del estado por medio de una adecuada gestión administrativa. El objetivo general fue determinar la relación entre gestión administrativa y calidad de servicio a los usuarios de una entidad municipal-Chiclayo. Los objetivos específicos son los siguientes: Determinar la relación entre planificación y calidad de servicio, Determinar la relación entre organización y calidad de servicio, Determinar la relación entre dirección y calidad de servicio, Determinar la relación entre control y calidad de servicio. Las hipótesis generales de la investigación son: Existe relación entre gestión administrativa y calidad de servicio de una entidad municipal-Chiclayo, No existe relación entre gestión administrativa y calidad de servicio de una entidad municipal-Chiclayo. Las hipótesis específicas son: Planificación tiene relación con calidad de servicio, Organización tiene relación con calidad de servicio, Dirección tiene relación con calidad de servicio, Control tiene relación con calidad de servicio.

II. MARCO TEÓRICO

La presente investigación científica se sustenta en trabajos científicos, bases teóricas y definiciones relacionados a las variables de estudio: Gestión administrativa y calidad de servicio.

En su tesis de maestría llevada a cabo en Bolivia, Morles (2021), la variable que abarca es calidad de servicio, planteó como principal objetivo mostrar las características de los procedimientos organizacionales ligados a la gestión de calidad del servicio de un municipio, realizó un estudio básico descriptivo, de diseño no experimental en donde se analizó cada una de las percepciones de los directivos, en cuanto a la toma de decisiones, participación del personal, compromiso organizacional y liderazgo, concluyendo que existe alta relación entre cada uno de los procesos organizacionales y gestión de calidad de servicio para que la empresa pueda lograr su visión y objetivos debido a que las personas que cumplen la responsabilidad de llevar adelante la gestión administrativa no tienen que errar, más aún cuando de ello depende el destino de dichas organizaciones, se consideró esta investigación por el diseño de estudio, la cual servirá como sustento para mi trabajo.

En su tesis, Solano (2018), abarcó la variable gestión administrativa y propuso analizar la existente afinidad de las variables: gestión administrativa y desempeño de los pedagógicos de un instituto de investigación, desde la perspectiva de los estudiantes, cuyo enfoque fue cuantitativo y de nivel descriptivo transversal, se desarrolló la investigación aplicando un cuestionario a la muestra de estudio, para poder obtener información idónea que pueda dar respuesta al problema de investigación planteado, resultando que las extensiones de calidad de gestión administrativa significativamente influyen en el desempeño que tienen los docentes, lo cual termina repercutiendo en el desempeño de cada uno de los estudiantes, finalmente el investigador concluyó que halló conexión directa entre las variables de estudio, esta investigación enfoca su importancia en una adecuada gestión administrativa para mejorar el desempeño laboral, lo cual nos da una perspectiva adicional de cómo la gestión administrativa influye positiva o negativamente en el desempeño, se consideró este estudio por el diseño y nivel de estudio, la cual servirá como sustento para mi investigación.

En su tesis Rodríguez (2019), comprendió la variable gestión administrativa y se enfocó en analizar el proceso administrativo desde la perspectiva legal para ello

empleó una exploración de tipo básica-aplicada, de método descriptivo, inductivo y deductivo, así mismo se empleó técnicas como encuestas y entrevistas aplicadas al grupo muestral conformado por trescientos ochenta estudiantes, para obtener información que permita resolver el problema de estudio, el autor recalcó la importancia de aplicar estrategias de capacitación al personal administrativo, como una herramienta enfocada en mejorar la atención al ciudadano, destacó la importancia de este estudio por el tipo de investigación empleada, la cual me servirá como referencia a mi estudio.

En Pacobamba, Apurímac Rodríguez (2022) enfocó su tesis de postgrado en establecer la conexión de gestión administrativa y calidad de atención de servicio a los usuarios de una entidad municipal, comprendiendo las dos variables de estudio, llevando a cabo una investigación con direccionamiento cuántico, de tipo aplicada y de nivel descriptivo-correlacional, con diseño no experimental, para obtener información fiable se aplicó a la muestra una encuesta, haciendo uso de un cuestionario, el autor descubrió que existe representativa correlación entre las variables de análisis y las dimensiones con mayor relación e influencia en la calidad de servicio fueron la planeación, organización y dirección, todos esos datos hallados servirán de soporte para mi investigación debido a que guardan relación con mis hipótesis específicas que deseo comprobar.

En su investigación de postgrado de Kojagura (2022) se abarcó la dos variables de estudio, en donde se propuso definir la incidencia entre gestión administrativa y calidad de servicio brindada a los usuarios de un organismo municipal, llevó a cabo una investigación con enfoque cuantitativo, de modelo básica, de nivel descriptivo - correlacional y de corte transversal, con diseño no experimental, obteniendo datos verídicos de la muestra de estudio compuesta por sesenta usuarios de la municipalidad, a quien se le aplicó la técnica de encuesta por medio de un cuestionario, resultando que el 40,8% de los encuestados concluyó que guardan relación directa las dos variables estudiadas, la importancia de esta investigación radica en su metodología aplicada, instrumentos aplicados y las variables que se investigaron. Las variables gestión administrativa y calidad de servicio fueron estudiadas en la tesis de postgrado de Gordillo (2022) con la finalidad de conocer qué relación existe entre mencionadas variables, se aplicó una investigación de tipo básica, transversal-correlacional, de diseño no experimental, el grupo muestral fue compuesta por ochenta colaboradores de la

institución, a quien por medio de la técnica de encuesta y la herramienta de cuestionario, se recaudó información, cuyos resultados indicaron que sí existe alta relación entre las dos variables, así mismo que las dimensiones con más representatividad fueron capacidad de respuesta, empatía y fiabilidad, todo ello nos sirve de fundamento para nuestra investigación ya que con este estudio queda comprobado que una adecuada gestión administrativa contribuye positivamente en la calidad del servicio, la importancia de este estudio radica en su metodología empleada, instrumentos aplicados y las variables que se investigaron.

En la tesis de postgrado de Abad (2022) se efectuó un estudio con el propósito de hallar el grado de correlación de gestión administrativa y calidad de servicio, aplicando una metodología de tipo descriptiva-correlacional, de diseño no experimental, cuyo grupo muestral estuvo conformado por ciento sesenta colaboradores, de quienes se recaudó información por medio de una encuesta, haciendo uso de un cuestionario como herramienta, afirmando que sí se encuentra vínculo entre las variables mencionadas, gestión administrativa y calidad de servicio se encuentran en un nivel regular de eficiencia, mencionadas conclusiones contribuyen a mi estudio científico debido a que abarca mis dos variables de estudio y me servirá de sustento teórico recalcando la importancia de una eficiente gestión en el ámbito administrativo de diversas instituciones estatales.

La finalidad de la investigación científica de postgrado llevada a cabo en San Martín de Porres, Lima por el autor Cupe (2020) fue conocer el porcentaje de satisfacción de los consumidores, referido a la gestión administrativa, para ello se elaboró un estudio con enfoque cuantitativo, de tipo explicativa-aplicada, de nivel correlacional con diseño no experimental, el grupo de estudio estuvo conformado por trescientos cuarentiocho ciudadanos, quienes fueron encuestados por el investigador, por medio de un cuestionario el cual fue validado por expertos en el tema investigado, el investigador concluyó con los datos obtenidos por fuente primaria, que la gestión administrativa en la entidad estatal es buena, mientras que referente a la calidad del servicio los encuestados aseguraron sentirse satisfechos y poco satisfechos, con este estudio se puede aseverar que si los gestores municipales aplican un proceso administrativo planificado, organizado, direccionado y controlado, se verá evidenciado en la

satisfacción del consumidor final, la importancia de esta investigación radica en su metodología empleada, instrumentos aplicados y la variable que se investigó. Las variables gestión administrativa y calidad de servicio fueron estudiadas en la tesis de postgrado de Alegría (2020) quien planteó como finalidad delimitar la afinidad de gestión administrativa y calidad de servicio en un organismo municipal, trabajó con enfoque cuantitativo, de tipo básica; de nivel descriptivo, transversal y correlacional con diseño no experimental, la muestra fue de cincuenta y tres servidores públicos, a quienes se le aplicó una encuesta como técnica para obtener datos fiables que permitan responder al problema de investigación evidenciando que calificada como regular la gestión administrativa por un cincuenta y dos por ciento de los encuestados, mientras que el sesenta y cuatro por ciento, consideró también como regular la calidad de servicio que otorgan a la ciudadanía, concluyendo en sus hallazgos que encuentra vínculo directo entre las variables, la trascendencia de esta investigación reside en la deficiente gestión administrativa aplicada, la alta rotación de personal que presentaba la institución y la escasa experiencia laboral en el sector público.

El objetivo de la tesis de postgrado de López (2021) en donde abarcó las dos variables de estudio, fue describir la existente concomitancia entre las variables de investigación; gestión administrativa y satisfacción del usuario, se aplicó un método científico con enfoque cuantitativo, de tipo aplicada, cuyo diseño empleado fue no experimental y nivel correlacional causal, el grupo muestral estuvo conformada por trescientos cuarenta y ocho pobladores del distrito en estudio, se aplicó la encuesta validada por expertos, recabando datos veraces de la problemática haciendo uso de un cuestionario, así mismo se obtuvo como resultado que la gestión administrativa fue considerada como buena, mientras que un 54.3% de los encuestados afirmó sentirse insatisfecho con la calidad de servicio recibido, concluyendo que existe gran dominio de la variable gestión administrativa en la satisfacción que presenta el consumidor.

En la tesis de investigación de postgrado de Peña (2018), planteó como finalidad determinar qué incidencia halla entre gestión administrativa y satisfacción de los usuarios, cuya metodología tuvo enfoque cuantitativo, diseño empleado fue no experimental, de nivel correlacional, empleando la encuesta como técnica y el cuestionario como instrumento para adquirir información verídica y fiable de la muestra de estudio compuesta por trescientos setenta y cinco usuarios de la

entidad municipal, se evidenció que un cuarenta por ciento de los encuestados perciben la gestión administrativa como regular, mientras que aproximadamente el cuarenta y cuatro por ciento aseguraron sentirse insatisfechos con la atención y servicio recibido, concluyendo que ambas variables, en el lugar de aplicación desde la percepción de los clientes presentaron un nivel regular de insatisfacción por la inadecuada gestión municipal, es decir, existen brechas significativas entre las expectativas de los usuarios y la apreciación de cada determinante de calidad de servicio, por ello ha sido considerada en mi investigación.

En la investigación de postgrado llevada a cabo en Ferreñafe, Nunura (2022) abarcó las dos variables de estudio con el objetivo de hallar el nivel de correlación entre gestión administrativa y calidad del servicio en una entidad municipal, mencionada investigación tuvo un enfoque cuantitativo, de tipo básica, con diseño no experimental, descriptivo-correlacional, haciendo uso de técnica de encuesta, se elaboró un cuestionario para recabar y obtener información verídica de la muestra de estudio conformada por ochenta servidores públicos, llegando a concluir que el personal administrativo calificó de mala a regular la gestión administrativa con un porcentaje de 36.7%, con respecto a la calidad del servicio otorgado a los usuarios se calificó con un 53.3%, considerándose una calidad de servicio regular, el autor encontró relación directa entre las dos variables de estudio con un coeficiente de correlación de 0,827, la importancia de esta investigación radica en su metodología empleada, instrumentos aplicados y las variables investigadas.

En la tesis realizada en San Ignacio, Ancajima (2022) con el principal propósito de establecer la correlación de las variables; gestión administrativa y calidad de los servicios que brinda a los usuarios la municipalidad, realizó una tesis de tipo básica, empleando un diseño no experimental, descriptivo - correlacional, haciendo uso de la encuesta como procedimiento para la recopilación de información, se aplicó un cuestionario a la muestra de estudio conformada por el personal administrativo, para indagar el vínculo de las dos variables de exploración. Se evidenció que los colaboradores no se encuentran satisfechos con la gestión administrativa actual, con una calificación regular, lo cual repercute proporcionalmente en la calidad de los servicios que conceden, el setenta y dos por ciento de los encuestados señalaron que la planificación en la municipalidad se encuentra en un nivel regular, en el mismo nivel se encontró la dimensión

dirección con un sesenta y ocho por ciento, mencionadas conclusiones contribuyen a mi estudio científico ya que comprende mis dos variables de estudio y me servirá como soporte teórico recalcando la importancia de una eficaz gestión administrativa.

En su trabajo de posgrado Carvallo (2022) planteó especificar la correlación entre las dos variables de estudio; gestión administrativa y calidad de servicio que otorgan los colaboradores de una entidad municipalidad distrital, empleó una investigación básica, de nivel correlacional cuyo diseño fue no experimental, trabajó con un grupo muestral de veinticinco colaboradores de la municipalidad y veinticinco usuarios, se obtuvo como resultados un nivel regular de gestión administrativa representado por un cuarenta y ocho por ciento, el cuarenta por ciento consideró un nivel regular la calidad de servicio, concluyendo finalmente que sí existe gran conexión entre las variables de exploración, una inadecuada gestión administrativa afecta significativamente el desempeño laboral, por ello la gestión administrativa en toda organización es muy importante por su rol fundamental que cumple, en el éxito o el fracaso de la entidad.

En la búsqueda bibliográfica realizada se definen los conceptos básicos relacionados a las dos variables en estudio, tomando como referencia a diversos autores de amplio prestigio científico: En su artículo Huergo (2018) manifestó que gestión es una acción integral, descrito como un procedimiento de análisis y organización en el que se dirigen variados puntos de vista, perspectivas para direccionar eficientemente los objetivos institucionales proyectados, los cuales deben ser aceptados de manera participativa y democrática. En su libro Franklin (2018) mencionó que administración es una estrategia para generar algún cambio, el cual necesita una clara disposición de alto nivel y un acuerdo de voluntades destinados a que la organización adquiriera la capacidad para crecer y transformarse eficientemente en el mercado.

En su artículo Casco et al. (2017) definió gestión administrativa como una práctica de cada uno de los procesos de administración: planificación, organización, dirección, coordinación y control de actividades de una empresa; en otros términos, es tomar acciones y decisiones adecuadas para ejecutar los objetivos y metas proyectados de un organismo, que están basados en los procesos, por su parte en su revista González et al. (2020) consideró que la gestión administrativa es un elemento fundamental dentro de la administración,

teniendo influencia en el desarrollo empresarial, social, económico y tecnológico en las últimas décadas. Dentro de ello, se contemplan cuatro funciones fundamentales; la principal función administrativa es planificación, se basa en puntualizar las metas, describir los objetivos, fijar los recursos y funciones que se ejecutarán en una etapa determinada.

En su artículo Casco et al. (2017) consideró que planificación es una acción de conformar un puente entre la actual situación y un futuro estimado, es una tarea administrativa que sirve de guía para fijar los objetivos, las metas, misiones y para determinar las estrategias, medios y recursos. En su tesis Ocampos y Valencia (2017) afirmaron que para esta función administrativa deben de llevarse a cabo las siguientes actividades: aclarar, amplificar y determinar los objetivos, predecir los posibles escenarios, constituir las condiciones de trabajo, seleccionar las tareas a realizar para alcanzar objetivos, diseñar y establecer un plan innovador, fijar procedimientos, políticas y métodos de desempeño, preludear los probables problemas futuros, modificar y variar los planes dependiendo de los resultados obtenidos.

En su tesis Ocampos y Valencia (2017) aseguraron que organización se fundamenta en preparar una estructura para luego distribuir los recursos financieros, materiales, humanos, tecnológicos e informáticos, para progresar el trabajo, y poder lograr los objetivos planteados, es decir radica en el esquema y definición de funciones, procesos, disposiciones y responsabilidades, mientras que en su libro Münch (2014) lo definió como el procedimiento de métodos y la implementación de técnicas para facilitar el trabajo. Se deben de ejecutar las siguientes actividades: determinar las funciones para los cargos, concretar los puestos operativos, describir las bases y requisitos de los cargos, seleccionar y situar al capital humano en el puesto idóneo, brindar facilidades personales y recursos necesarios a las áreas.

En su revista Hardy (2016), indicó que dirección implica la realización de estrategias trazadas, direccionando los esfuerzos hacia los objetivos planteados, haciendo uso de la comunicación asertiva, motivación y liderazgo, consiste que la empresa logre monitorear el capital humano con el que dispone, con el objetivo de dirigir el desarrollo oportuno de las actividades ejecutadas, esta dimensión es considerada como un indicador estratégico el cual permitirá a la

entidad orientar su planeamiento estratégico y así poder alcanzar cada uno de los objetivos trazados.

Finalmente en su artículo Casco et al., (2017) aseveró que el control se basa en corroborar las tareas previstas que guarden relación con las estrategias planteadas, con la finalidad de rectificar algún imprevisto y estimar los resultados, para mejorar el proceso de toma de decisiones, mientras que Lanham (2017) hace referencia que toda organización debe llevar a cabo un control y seguimiento de las actividades llevadas a cabo por su personal; es decir, se regulará la adecuada ejecución de las actividades designadas, para alcanzar los objetivos.

La variable calidad de servicio fue definido por Izquierdo (2021) en su revista como un conocimiento de necesidades de los clientes, con la finalidad de sobrepasar las expectativas o certidumbre que tienen los usuarios en un cierto servicio, es un factor primordial para conseguir el placer de los clientes. En su libro Muñoz (2020) define calidad en relación con el hecho de que los servicios o productos cumplan las características que el cliente desea, que de algún modo ha expresado y cumpla con la necesidad requerida, mientras que Villacis (2018) determinó que la calidad en una necesidad futura de un cliente en características medibles, tomando en cuenta la satisfacción del usuario.

Yoon et al. (2020) estableció que la calidad de servicio es un discernimiento que realiza un cliente con respecto a la condición de un servicio, esto conlleva a la inexistencia de errores en la entrega, también nos dice en su investigación Shi et al. (2020) que la calidad de servicio en cualquier índole, bien sea público o privado, debe garantizar un impacto positivo en la satisfacción del cliente, asegurando producción económica en la organización. En su libro Cuatrecasas y González (2017) establecieron características de la calidad de servicios según las normas ISO las cuales consisten en: mejorar la satisfacción y la prestación del servicio, mejorar la eficiencia, productividad y reducción de costos, mejorar el mercado. Vargas y Aldana (2011) clasificaron los servicios según su naturaleza: tangibles se refieren a servicios que pueden ser percibidos por los clientes, usuarios y consumidores e intangibles hace referencia aquel servicio que no se puede tocar, oler, ni llevar. Según el beneficiario: Personas o cosas.

En su libro Cuatrecasas y Gonzáles (2017) definieron 5 dimensiones primordiales para la calidad de servicio: Confiabilidad, Guillermo (2019) lo define como un instrumento importante en la industrialización, aplicado en los servicios, productos, sistemas y procesos donde cada organización tenía que fructificar beneficios a corto, mediano y largo plazo, incluyendo un impacto directo en la entidad. Pincay et al. (2020) lo define como la capacidad que se tiene al prestar un servicio que cumpla con las expectativas del cliente.

Capacidad de respuesta, según el libro de Cuatrecasas y Gonzáles (2017) afirmaron que es la capacidad para atender de manera rápida y oportuna las necesidades de los consumidores, es la predisposición para ayudar a los clientes, usuarios o consumidores y brindarles una atención o servicio eficiente y eficaz, de tal manera que se sientan satisfechos y parte de la organización. En su libro Cuatrecasas y Gonzáles (2017) afirmaron que seguridad es el conocimiento del personal y la atención brindada al cliente generando confiabilidad en el servicio que se otorga, sin riesgos, dudas o peligros que genera desconfianza por parte del cliente por el servicio que recibe.

Balart (2018) define empatía como un reflejo a como quisieras que te vean internamente, teniendo como referencia uno mismo, es la habilidad y sabiduría para poder expresar, hablar y sentir de una forma idónea hacia los demás, con los mismos o similares sentimientos situándose en lugar que se siente el otro individuo, es la capacidad de considerar lo que necesita realmente el cliente por medio de una atención personalizada. Refieren en su libro Cuatrecasas y Gonzáles (2017) que los elementos tangibles son las instalaciones físicas de la organización, sus oficinas, equipos con los que cuenta para ejecutar sus actividades, personal que lleva a cabo las actividades y los materiales de comunicación.

III. METODOLOGÍA

En su libro Pimienta (2017) lo define como el manejo sistemático y ordenado de procedimientos comprobados para la obtención de resultados.

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

En su libro Hernández y Mendoza (2018) aseguraron que el tipo de investigación básica tienen como fin mostrar o examinar la correlación que existe entre las variables, así mismo son de gran utilidad debido a que permite evidenciar el lazo entre dos o más categorías en lapso de tiempo; nos permitirá conocer a detalle las causas y efectos que ya sucedieron y están sucediendo en el grupo muestral de estudio, haciendo uso de la observación para la recopilación de la información. El tipo de investigación del presente trabajo científico fue Básico, el enfoque del trabajo de investigación fue cuantitativo, Hernández y Mendoza (2018) afirmaron en su libro que este tipo de enfoque está representado por procesos organizados de manera consecutiva para confirmar, validar y corroborar determinadas suposiciones que realiza el investigador, es decir cada etapa de la investigación precede a la siguiente, por ello no se puede evitar algún paso, ya que se debe de respetar el orden riguroso que lo compone.

3.1.2. Diseño de investigación

Definido en el libro de Ñaupas et al. (2018) como aquel en el que se hace uso de un conjunto de simbologías que poseen una denotación de gran relevancia para poder comprenderlos, por ello este estudio fue de diseño no experimental debido a que no se manipularon las variables, es decir, se hizo uso de la observación para medir las variables tal como se desarrollan en su contexto real, para posteriormente realizar un análisis de las mismas, es decir se observó una situación preexistente, de nivel Transversal - Correlacional, propositiva longitudinal. Ñaupas et al. (2018) aseveró que se emplean cuando se desea determinar

el grado de correlación entre las dos variables de estudio, siempre y cuando no dependan una de la otra.

3.2. Variables y operacionalización

En su libro Feria (2019) definió variable como un atributo el cual puede ser medido y que durante el proceso de investigación científico se le atribuyen ciertas peculiaridades. Operacionalización es considerado por Feria (2019) como la subdivisión de la variable, partiendo de lo abstracto a lo concreto. En el actual trabajo científico se indagaron 2 variables: gestión administrativa y calidad de servicio, las cuales son de naturaleza cuantitativa, y fueron medidas por medio de escala ordinal.

- **Definición conceptual:**

Variable 1: Gestión administrativa.

Casco et al. (2017) definió gestión administrativa en su artículo como una práctica de cada uno de los procesos de administración: planificación, organización, dirección, coordinación y control de actividades de una entidad; en otros términos, es tomar acciones y decisiones adecuadas para ejecutar los objetivos y metas proyectados de un organismo, que están basados en los procesos.

Variable 2: Calidad de servicio.

Izquierdo (2021) en su revista lo definió como el conocimiento de necesidades de los clientes, con la finalidad de sobrepasar las perspectivas o certidumbre que los usuarios tienen en un cierto servicio, es un factor primordial para conseguir el placer de los clientes.

- **Definición operacional:**

La primera variable de estudio es gestión administrativa y se elaboró un instrumento con la finalidad de recolectar información conformado por 33 ítems para sus 4 dimensiones: la dimensión planeación conformada por 8 ítems, la dimensión organización por 10 ítems, dimensión dirección por 8 ítems y la dimensión control compuesta por 7 ítems, con escala de Likert.

La segunda variable de estudio es calidad de servicio, la cual para la cual se elaboró un instrumento para recolectar información conformado por 31 ítems para sus 5 dimensiones: la dimensión confiabilidad

conformada por 7 ítems, la dimensión capacidad de respuesta por 6 ítems, dimensión elementos tangibles por 10 ítems, la dimensión empatía compuesta por 4 ítems y la dimensión seguridad conformada por 4 ítems, con escala de Likert.

- **Indicadores**

Arias (2020) en su libro consideró a los indicadores como unidades de medida, las cuales nos permiten cuantificar la variable, se caracterizan por ser verificables y medibles, así mismo forman parte de la descomposición de las dimensiones, es decir no deben ser inventados por el investigador, pero sí se pueden obtener de investigaciones previas validadas por otros autores.

- **Escala de medición**

Gómez (2012) en su libro lo definió como un conjunto de valores gradualmente ordenados entre un punto inicial y final. La escala a utilizar fue ordinal, la cual se emplea cuando las variables tienen valores diferentes, es decir se emplea un rango jerárquico, con la finalidad de determinar una graduación entre uno y otro valor de la escala.

Ñaupas et al. (2014) en su libro aseveró que la escala de Likert está compuesta por un grupo de reactivos presentados de manera de proposiciones o afirmaciones a los cuales se pide responder a los investigados, en una u otra forma.

3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis.

3.3.1. Población

Hernández y Mendoza. (2018) en su libro manifestaron que la población es un grupo o conjunto de elementos que poseen las mismas cualidades y características. La población a considerar en el estudio científico estuvo conformada por los usuarios de una entidad municipal-Chiclayo, que son 7842 usuarios.

Criterios de inclusión: En su libro Huare et al (2022) definió este criterio como las características que debe poseer el objeto o sujeto de estudio para ser considerada en como parte de la investigación a realizar, tomando en cuenta ello se consideró a todos los usuarios del distrito de Chongoyape.

Criterios de exclusión: En su libro Huare et al (2022) manifestó que son las características que exhibe el objeto o sujeto de estudio, es decir aquellas cualidades hacen que no sea incluido como parte de la investigación a realizar, considerando todo ello no se considerarán a usuarios enfermos, los que no son residentes, los que no tienen propiedades, entre rangos de edad de 01 a 17 años.

3.3.2. Muestra

Hernández y Mendoza. (2018), en su libro aseveró que la muestra es un subgrupo de la población de estudio sobre la cual se recopilaron y obtendrán los datos, es decir es la parte representativa de la población, para ello previamente se debe definir y delimitar. El grupo muestral del estudio fue de trescientos sesenta y seis usuarios, se empleó un margen de confiabilidad del 95%, un margen de error del 0.05.

3.3.3. Muestreo

En su libro Bernal (2014) afirmó que el muestreo aleatorio simple, se emplea cuando el grupo de una determinada población, cualquiera de los sujetos a investigar posee la variable objeto de medición, es decir todos los sujetos tienen probabilidad igual e independiente de ser seleccionados, teniendo en cuenta esa definición se empleó el método de muestreo probabilístico-aleatorio simple, muestreo donde se conocía el tamaño de la población a estudiar, ya que la población es finita.

3.3.4. Unidad de análisis

Bernal (2014) en su libro lo determinó como aquellas unidades que poseen similares características, interactuando en un contexto determinado, es decir son características, cualidades y propiedades de hechos, fenómenos o personas a quienes se les aplica instrumentos recolectar información y así poder medir las variables, tomando en cuenta lo mencionado por el autor los usuarios de la entidad municipal fueron la unidad de análisis.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

En el presente estudio científico la técnica empleada fue la encuesta según Ñaupas et al. (2018) en su libro manifestó que las técnicas se refieren a las herramientas y procedimientos por medio de las cuales obtendremos datos e información indispensable para corroborar o contrastar las hipótesis de estudio, mencionada técnica nos permitió obtener datos verídicos de la población de estudio para hallar la correlación entre gestión administrativa y calidad de servicio en una entidad municipal.

El cuestionario y la observación fueron los instrumentos de recopilación de datos que se emplearon en el estudio, según Ñaupas et al. (2018) en su libro afirmó que el cuestionario se basa en formular un grupo de preguntas escritas, las cuales deben guardar absoluta relación con los objetivos, hipótesis, las variables e indicadores, con el objetivo de recopilar información verídica para posteriormente verificar las hipótesis de estudio.

Ñaupas et al. (2018) en su libro aseveró que la observación una sucesión de conocimiento de la realidad, haciendo contacto directo con el sujeto de estudio y el objeto por indagar y comprender, por medio de los sentidos, esencialmente el tacto, el olfato y la vista, dicho proceso requiere atención y curiosidad hacia el objeto de estudio.

En su libro Bernal (2014) en su libro afirmó que la validez hace referencia al grado en que un instrumento mide la variable y en su libro Ñaupas et al. (2018) en su libro indicó que la confiabilidad de un instrumento de medición, se refiere al grado en que su aplicación continua al mismo individuo u objeto genera resultados iguales, es decir un instrumento es confiable cuando al momento de realizar las mediciones no genera ninguna variación significativa, ya sea en el tiempo o por el sujeto a quien se le aplica.

3.5. Procedimientos

En su libro Feria (2019) lo definió como un componente operativo del método y se adapta dependiendo de las condiciones en las que será empleada. Se obtuvo información válida, verídica y confiable a través del cuestionario, que se aplicó al grupo muestral conformado por los usuarios de la entidad municipal-Chiclayo, con el fin de determinar la calidad de servicio que han venido percibiendo y recibiendo por los colaboradores de la entidad municipal.

3.6. Método de análisis de datos

Para analizar los datos que se recopilaron por medio del cuestionario, se empleó el programa estadístico SPSS V 22, en la cual se tabuló dicha información y se interpretó a través de tablas para determinar y conocer el grado de incidencia. Para contrastar las hipótesis se empleó la evaluación estadística de correlación de Pearson, con la finalidad de determinar la correlación entre las variables de investigación. Según Hernández y Mendoza (2018) lo consideran como medidas de correlación para variables con nivel de medición ordinal; es decir ordenar por rangos las unidades o individuos de la muestra, se emplea para estadísticamente relacionar escalas de tipo Likert.

3.7. Aspectos éticos

La presente investigación científica siguió los lineamientos establecidos por la Universidad César Vallejos en el Código de ética N°0340-2021, con el propósito de fomentar la integridad de las investigaciones llevadas a cabo por los estudiantes, investigaciones que cumplan con los altos estándares de calidad educativa, para lograr todo ello se debe respetar el rigor científico, respetar el principio de honestidad ser honestos, respetando la propiedad intelectual de las investigaciones consideradas como antecedentes y referentes para nuestra investigación, así mismo debemos ser responsables al asegurar el debido cumplimiento de los requisitos éticos y legales, así como respetar la Norma APA 7ma edición al momento de citar y referenciar las investigaciones existentes en los diferentes repositorios institucionales educativos.

IV. RESULTADOS

En el siguiente capítulo se detallan los resultados de los datos recopilados de la muestra referente a la percepción que tienen los usuarios de una entidad municipal sobre la actual gestión administrativa y la calidad de servicio que reciben por parte de los colaboradores municipales.

Para toda entidad municipal u organización es de gran importancia una idónea planificación, la planificación les permite a las entidades hacer proyecciones, determinar objetivos a corto, mediano y largo plazo para minimizar los daños y potenciar la eficiencia.

Tabla 1

Dimensión planificación

Escala de Valoración	Cantidad	%
Nunca	672	23%
Casi Nunca	705	24%
A veces	804	27%
Casi Siempre	510	17%
Siempre	237	8%
TOTAL	2928	100%

Nota: La tabla uno evidencia que un porcentaje menor de 25% de la muestra consideraron que si se evidencia una planificación conforme a las necesidades de los usuarios del distrito, mientras que 27% ha adoptado una posición neutra frente a la planificación municipal y en un porcentaje mayor de 47% consideraron no percibir una planificación apropiada, esto demuestra el poco compromiso por parte de los responsables de áreas por un adecuado plan de gestión, en donde se establezca las bases que guíen las actividades a realizar durante el año fiscal, todo en beneficio de los usuarios.

La segunda fase del proceso administrativo es la organización consiste en estructurar la organización, definir funciones de los colaboradores, determinar los recursos para las actividades a llevar a cabo con el propósito de perseguir y lograr los objetivos planteados.

Tabla 2

Dimensión organización.

Escala de Valoración	Cantidad	%
Nunca	441	12%
Casi Nunca	677	18%
A veces	980	27%
Casi Siempre	829	23%
Siempre	733	20%
TOTAL	3660	100%

Nota: En la tabla dos se evidencia que un porcentaje mayor de 43% de los encuestados consideraron que, si se constata organización dentro de la entidad municipal para la debida atención de los servicios, el 27% de ellos mostraron una posición neutral frente a esta fase del proceso administrativo, mientras que el 20% no perciben organización por parte de los responsables de áreas y colaboradores al momento de la atención de sus consultas, dudas y requerimientos, para que sean ejecutadas de forma más efectiva, ello se debe a que consideran que la entidad posee los recursos materiales y humanos para la atención pero no son empleados adecuadamente.

Planteados los objetivos y determinados los recursos necesarios para llevarlos a cabo, es importante enfocar los esfuerzos por dirigir correctamente los objetivos institucionales, para ello se debe de brindar a los colaboradores un ambiente óptimo para la realización de sus actividades, en donde se sientan cómodos y parte de la organización.

Tabla 3

Dimensión dirección.

Escala de Valoración	Cantidad	%
Nunca	308	11%
Casi Nunca	601	21%
A veces	875	30%
Casi Siempre	768	26%
Siempre	376	13%
TOTAL	2928	100%

Nota: Se observa en la tabla tres que el 39% de los encuestados consideraron que en la entidad municipal si se percibe un ambiente de comunicación y trabajo en equipo en donde los objetivos municipales se dirigen y direccionan de manera adecuada para la correcta atención de los servicios, el 30% se mostró neutral frente a esta dimensión, mientras un porcentaje relativamente importante de 32% de los encuestados percibe que a la entidad municipal aún le falta mejorar aspectos como la motivación organizacional y que la entidad municipal cuente con responsables de área que ejerzan un correcto liderazgo con su personal a cargo para que se sientan motivados y puedan brindar un servicio de calidad a los usuarios.

Encaminados los objetivos planteados, es importante verificar si los resultados que se están obteniendo en la entidad contrastándolo con los planes, la fase de control le permite a la entidad evaluar los resultados obtenidos para realizar mejoras y los más importante de aprender de los errores cometidos.

Tabla 4

Dimensión control.

Escalade Valoración	Cantidad	%
Nunca	615	24%
Casi Nunca	591	23%
A veces	735	29%
Casi Siempre	377	15%
Siempre	244	10%
TOTAL	2562	100%

Nota: En la tabla cuatro se puede observar que un segmento menor de 25% de encuestados percibe que la entidad municipal eventualmente evalúa y toma en cuenta los resultado obtenidos por el servicio brindado, el 29% se mostró neutral frente a esta dimensión, mientras que la mayor parte de los usuarios encuestados es decir el 47% asevera que en la entidad municipal no se da un idóneo procedimiento de control de los resultados obtenidos en la atención a los usuarios, quienes consideran que no se presentan mejoras en el servicio recibido.

La gestión administrativa es la práctica de cada uno de los procesos de administración: planificación, organización, dirección, y control de actividades de una entidad; en otros términos, es tomar acciones y decisiones adecuadas para ejecutar los objetivos y metas proyectados de un organismo

Tabla 5

Variable gestión administrativa.

Escala de Valoración	Cantidad	%
Nunca	2036	17%
Casi Nunca	2574	21%
A veces	3394	28%
Casi Siempre	2484	21%
Siempre	1590	13%
TOTAL	12078	100%

Nota: Según la escala de valoración de la tabla cinco, más de la tercera parte de los usuarios encuestados (34%) considera y percibe que la actual gestión administrativa que ejecuta la municipalidad distrital es acorde a las necesidades y está enfocada en satisfacer sus necesidades con servicios de calidad, el 28% de los mismos se mostró neutral , mientras que un porcentaje considerable del 38% de los encuestados percibe las fases de planeación, organización, dirección y control no eran las idóneas, afectando significativamente la apreciación de la calidad de la atención que se otorga en la entidad municipal al momento que los usuarios recurren a la misma.

En todo servicio o producto que se brinda en alguna entidad u organización lo que espera o desea el usuario es que dicho servicio o producto sea confiable, es decir que satisfaga sus necesidades, que sea dado en óptimas condiciones y sea de calidad.

Tabla 6

Dimensión confiabilidad.

Escala de Valoración	Cantidad	%
Nunca	370	14%
Casi Nunca	404	16%
A veces	854	33%
Casi Siempre	638	25%
Siempre	296	12%
TOTAL	2562	100%

Nota: En la tabla seis se puede observar que, del total de los encuestados, un porcentaje de 37% de los usuarios encuestados demuestra sentir confianza hacia los servicios que brindan los colaboradores de la municipalidad debido a que consideran que la atención es ordenada y el tiempo de espera es el adecuado, un segmento de 33% de encuestados se mostraron neutrales ante esta dimensión, mientras que otro porcentaje relativamente considerable de 30% percibe que los servicios no son confiables, todo ello se debe a que en algunas ocasiones la atención no es personalizada, según estos datos la entidad municipal debe de enfocar esfuerzos.

Capacidad de respuesta ante un servicio es la capacidad que tiene la entidad u organización para satisfacer o atender las necesidades del usuario con prontitud, brindando soluciones efectivas y variadas, es considerada una ventaja competitiva.

Tabla 7

Dimensión capacidad de respuesta.

Escala de Valoración	Cantidad	%
Nunca	318	14%
Casi Nunca	224	10%
A veces	737	34%
Casi Siempre	628	29%
Siempre	289	13%
TOTAL	2196	100%

Nota: En la tabla siete se demuestra que del total de los usuarios encuestados percibieron con un 42% que los colaboradores de la entidad municipal demuestran capacidad para brindar respuesta y alternativa de solución a sus dudas, consultas y requerimientos, algo importante porque demuestra que el personal está comprometido con brindar un servicio de calidad, pese a ello un porcentaje significativo de 24% no perciben capacidad de respuesta al momento que son atendidos, mientras que el 34% mostró una postura neutral.

Los elementos tangibles son considerados todo aquello que se puede ver, sentir y tocar, en toda entidad u organización es importante que cuente con materiales, infraestructura, personal e instalaciones idóneas para llevar a cabo sus actividades y brindar un buen servicio.

Tabla 8

Dimensión elementos tangibles.

Escala de Valoración	Cantidad	%
Nunca	981	27%
Casi Nunca	809	22%
A veces	888	24%
Casi Siempre	580	16%
Siempre	402	11%
TOTAL	3660	100%

Nota: En la tabla ocho se demuestra que el 27% de los encuestados consideran que la entidad municipal cuenta con elementos tangibles correctos como oficinas limpias y ordenadas pero un porcentaje mayor de 49% considera que la municipalidad no cuenta con infraestructura y equipamiento idóneo para la debida atención, ya que consideran que las oficinas no están debidamente acondicionada con equipo y material necesario para brindar una atención eficiente y eficaz, mientras que el 24% de los usuarios han adoptado una posición neutral.

Toda organización debe de contar con personal empático, colaboradores que se preocupen por brindar una atención y servicio dependiendo de la necesidad que tiene el usuario, la empatía le permite a construir una buena relación colaborador-usuario.

Tabla 9

Dimensión empatía.

Escala de Valoración	Cantidad	%
Nunca.	206	14%
Casi Nunca	234	16%
A veces.	462	32%
Casi Siempre	359	25%
Siempre	203	14%
TOTAL	1464	100%

Nota: Se observa en la tabla nueve que el 39% de los usuarios percibieron sentirse escuchados y comprendidos por los colaboradores de la municipalidad al momento que han recurrido a solicitar información, un porcentaje considerable de 32% adopto una posición neutral, mientras que el 30% de los usuarios aseveró que al personal de la municipalidad le hace falta mostrar un poco más de empatía cuando los atiende.

Seguridad en el servicio al usuario juega un papel fundamental debido a que tienden a recomendar o calificar bien el servicio cuando se siente seguros y cómodos cuando lo reciben.

Tabla 10

Dimensión seguridad.

Escala de Valoración	Cantidad	%
Nunca	150	10%
Casi Nunca	175	12%
A veces	659	45%
Casi Siempre	341	23%
Siempre	139	9%
TOTAL	1464	100%

Nota: En la tabla diez se observa que los encuestados percibieron sentirse seguros con el servicio que recibieron en la entidad municipal con un 32%, un segmento muy considerable de 45% optó por una postura neutral, mientras que el 22% aseveraron no sentirse seguro con el servicio principalmente porque no se respeta la privacidad en los trámites que realizan.

La calidad de servicio es considerada como el grado en el que un servicio sobrepasa y logra satisfacer las necesidades o expectativas que tiene el cliente, usuario o consumidor.

Tabla 11

Variable calidad de servicio.

Escala de Valoración	Cantidad	%
Nunca	2025	18%
Casi Nunca	1846	16%
A veces	3600	32%
Casi Siempre	2546	22%
Siempre	1329	12%
TOTAL	11346	100%

Nota: En la tabla once se evidencia que los encuestados están divididos en tres grupos casi equitativos, un porcentaje de 34% usuarios encuestados consideraron que la calidad del servicio que otorga la entidad municipal es idónea, mientras que similar porcentaje considera que no es un servicio de calidad y el 32% se muestra neutral ante esta variable, esto refleja que hay un porcentaje considerable de usuarios que perciben como mala o de baja calidad el servicio, ello principalmente porque las dimensiones con mayor negatividad son elementos tangibles y confiabilidad, de ahí radica la importancia de la investigación que se está llevando a cabo y la propuesta que se planteará.

La gestión administrativa se describe en cuatro funciones (planificación, organización, dirección y control) enfocadas en definir y alcanzar los objetivos programados haciendo el uso eficiente de los recursos humano y materiales.

Tabla 12

Nivel de gestión administrativa.

Escala de Valoración	Cantidad	%
Nivel Bajo	204	56%
Nivel Medio	126	34%
Nivel Alto	36	10%
TOTAL	366	100%

Nota: La tabla doce se visualiza que el nivel de la variable gestión administrativa según los usuarios de la entidad municipal señalaron con un 56% un nivel bajo, el 34% con un nivel medio y con un nivel alto el 10%. Según los datos obtenidos los encuestados consideraron el proceso administrativo muy bajo esto se debe a la poca planificación, organización, dirección y control que existe por parte de los responsables de área, autoridades y colaboradores de la entidad municipal, es favorable que tenga nivel bajo porque permitirá plantear estrategias que refuercen las 4 fases del proceso administrativo para mejorar la calidad del servicio.

Calidad de servicio es definida como un conjunto de estrategias que las organizaciones aplican para mejorar la experiencia del cliente, con el servicio que reciben.

Tabla 13

Nivel de calidad de servicio.

Escala de Valoración	Cantidad	%
Nivel Bajo	184	50%
Nivel Medio	152	42%
Nivel Alto	30	8%
TOTAL	366	100%

Nota: La tabla trece señala el nivel de la variable calidad de servicio de la entidad municipal. De un total de 366 usuarios, el 50% (184) consideraron un nivel bajo, el 42% (152) tiene un nivel medio y el 8% (30) un nivel alto, observando los datos mencionados los usuarios consideraron en un mayor porcentaje el nivel bajo de calidad de servicio en la entidad municipal, lo cual se debe por una inadecuada gestión administrativa.

La primera variable se enfoca en cinco fases primordiales para que toda organización logre y alcance sus objetivos planteados, mientras que la segunda variable se enfoca en cumplir con las expectativas de los clientes, usuarios y consumidores por medio de servicios que satisfagan sus necesidades.

Tabla 14

Nivel de gestión administrativa y calidad de servicio.

Escala de Valoración	Cantidad	%
Nivel Bajo	204	56%
Nivel Medio	134	37%
Nivel Alto	28	8%
TOTAL	366	100%

Nota: La tabla catorce indica que el nivel de gestión administrativa y calidad de servicio según los usuarios de la entidad municipal distrital el 56% lo ubican en un nivel bajo, el 37% señalaron un nivel medio y el 8% lo considera en un nivel alto. Por lo tanto, podemos mencionar que es baja y deficiente la actual gestión administrativa y calidad de servicio que aplica la entidad municipal, de ahí radica la importancia de la investigación que se está llevando a cabo y la propuesta que se planteará.

Respecto al primero objetivo específico de determinar la relación entre planificación y calidad de servicio a los usuarios de una entidad municipal.

Tabla 15

Dimensión planificación y calidad de servicio.

		Correlaciones	
		Planificación	Calidad Servicio
Planificación	Correlación de Pearson	1	,474**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	366	366
Calidad Servicio	Correlación de Pearson	,474**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	366	366

Nota: La tabla quince evidencia que el coeficiente de correlación de Pearson es significativa con 0,474, cuyo nivel de significancia bilateral es 0,000 que se encuentra por debajo del 0,01 requerido, es por ello que se rechaza la hipótesis nula con un 99% de confianza y se confirma la hipótesis alternativa, concluyendo existe correlación moderada entre la dimensión planificación y la calidad del servicio que se concede a los usuarios, con ello consideramos que la adecuada planificación de los servicios influye de manera positiva pero moderada en la calidad de los servicios que otorga la entidad municipal.

Referente al segundo objetivo específico, Determinar la relación entre organización y calidad de servicio a los usuarios de una entidad municipal.

Tabla 16

Dimensión organización y calidad de servicio.

		Correlaciones	
		Organización	Calidad Servicio
Organización	Correlación de Pearson	1	,756**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	366	366
Calidad Servicio	Correlación de Pearson	,756**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	366	366

Nota: En la tabla dieciséis se indica que el valor de correlación de Pearson es significativa con un 0,756, con un nivel de significancia bilateral de 0,000 que se encuentra por debajo del 0,01 requerido, es por ello se procedió a rechazar la hipótesis nula con un 99% de confianza, ratificando la hipótesis alternativa, finalmente concluyendo que la correlación de la dimensión organización y calidad de los servicios es positiva, directa y alta, destacando la gran importancia como entidad municipal estar organizada en sus diferentes niveles y áreas para que se refleje en la calidad del servicio y atención que se dispone a todos sus usuarios.

Respecto al tercer objetivo específico, Determinar la relación entre dirección y calidad de servicio a los usuarios de una entidad municipal.

Tabla 17

Dimensión dirección y calidad de servicio.

		Correlaciones	
		Dirección	Calidad Servicio
Dirección	Correlación de Pearson	1	,737**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	366	366
Calidad Servicio	Correlación de Pearson	,737**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	366	366

Nota: Según la tabla diecisiete podemos observar que el valor de correlación de Pearson es significativa con un 0,737 y el nivel de significancia bilateral es 0,000 que se encuentra por debajo del 0,01 requerido, es por ello que con un 99% de confiabilidad se procede a rechazar la hipótesis nula, afirmando la hipótesis alternativa, por ello se concluye que sí se encuentra correlación positiva, directa y alta entre la dirección que ejercen los responsables de cada área de la entidad municipal y la calidad en el servicio que otorgan a los usuarios, evidenciando la gran importancia de una adecuada comunicación organizacional, liderazgo, trabajo en equipo y motivación, para que los colaboradores de la entidad municipal puedan otorgar una atención y servicio de calidad.

Referente al cuarto objetivo específico, Determinar la relación entre control y calidad de servicio a los usuarios de una entidad municipal.

Tabla 18

Dimensión control y calidad de servicio.

		Correlaciones	
		Control	Calidad Servicio
Control	Correlación de Pearson	1	,815**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	366	366
Calidad Servicio	Correlación de Pearson	,815**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	366	366

Nota: En la tabla dieciocho presenta el valor de correlación de Pearson es significativa con un 0,815 y cuyo nivel de significancia bilateral es 0,000 que se encuentra por debajo del 0,01 requerido, es por ello que con un 99% de confianza se procede a rechazar la hipótesis nula, aceptando la hipótesis alternativa, por la tanto se concluye que sí se halla relación positiva, directa, y muy alta entre la dimensión control y calidad de servicio, aseverando que la entidad municipal implementa adecuadamente la evaluación de resultados, corrección errores y mejora continua de las operaciones, lo cual influye significativamente en la calidad de los servicios.

Objetivo general: Determinar la relación entre la variable uno gestión administrativa y la variable dos; calidad de servicio de una entidad municipal, la primera variable se enfoca en cinco fases primordiales para que toda organización logre y alcance sus objetivos planteados, mientras que la segunda variable se enfoca en cumplir con las expectativas de los clientes, usuarios y consumidores por medio de servicios que satisfagan sus necesidades.

Tabla 19

Gestión administrativa y calidad de servicio.

		Correlaciones	
		Gestión Administrativa	Calidad de Servicio
Gestión Administrativa	Correlación de Pearson	1	,822**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	366	366
Calidad Servicio	Correlación de Pearson	,822**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	366	366

Nota: La tabla diecinueve muestra que la correlación de Pearson de las variables gestión administrativa y calidad de servicio es significativa con un r de Pearson de 0.822. Por lo que se afirma con un 99% de confianza, que se halló positiva, directa y muy alta relación entre gestión administrativa y calidad de servicio que brinda a los usuarios la entidad municipal, cuyo nivel de significancia bilateral es 0,000 que se encuentra por debajo del 0,01 requerido. Por lo tanto, se rechazó la hipótesis nula, aceptándose la hipótesis alternativa, es, todo ello implica que mientras más eficiente sea la variable uno, en sus cuatro dimensiones: planificación, organización, dirección y control influirá positivamente en la variable dos; calidad de servicio, brindando una buen, adecuado y eficiente servicio a los usuarios.

V. DISCUSIÓN

La investigación tuvo como finalidad hallar la relación entre las variables gestión administrativa y calidad de servicio a los usuarios de la entidad municipal, la discusión de resultados obtenidos por medio de la encuesta aplicada a la muestra de estudio se llevará a cabo contrastando con hallazgos encontrados en los antecedentes y marco teórico de la investigación.

Respecto al primer objetivo específico del estudio el cual fue determinar la relación entre la dimensión planificación de la variable gestión administrativa y calidad de servicio a los usuarios de una entidad municipal, se pudo encontrar que el coeficiente de correlación de Pearson es significativa con un 0,474, cuyo nivel de significancia bilateral fue 0,000 que se encontraba por debajo del 0,01 requerido, es por ello que se rechazó la hipótesis nula con un 99% de confianza y se confirmó la hipótesis alternativa, concluyendo existía correlación moderada entre la dimensión planificación y la calidad del servicio que se concede a los usuarios, los datos según mencionada dimensión indicaron que un porcentaje menor de 25% de los encuestados consideraron que si se evidencia una planificación acorde a las necesidades de los usuarios del distrito, mientras que 27% ha adoptado una posición neutra frente a la planificación municipal y en un porcentaje mayor de 47% consideraron no percibir una planificación apropiada y los resultados por niveles señalaron que de un total de 366 usuarios, el 65% (238) consideraron un nivel bajo, el 22% (82) un nivel medio y el 13% (46) un nivel alto, observando los datos mencionados los usuarios consideraron en un mayor porcentaje el nivel moderado de planificación en la entidad municipal, similares características presentó la investigación de nivel correlacional llevada a cabo por Ancajima (2022) en donde la dimensión planificación presentó un correlación moderada de 0.481, determinando la relación de una adecuada planificación de los servicios a los usuarios, como asevera en su tesis Ocampos y Valencia (2017) que para que la planificación pueda llevarse a cabo deben de seguirse actividades como aclarar, amplificar y determinar los objetivos, predecir los posibles escenarios, constituir las condiciones de trabajo, seleccionar las tareas a realizar para el alcance de objetivos, diseñar y establecer un plan para lograr los objetivos de manera innovadora, fijar procedimientos, políticas y métodos de desempeño, preluir los probables problemas futuros, modificar y variar los planes dependiendo de los resultados obtenidos, así mismo Marcó et

al. (2016) aseveró que el planeamiento es responsable de la determinación de la misión, visión, objetivos, metas, de delimitar las tácticas y estrategias a alcanzar, y de la definición de los estándares de eficiencia y eficacia necesarios para el logro organizacional, con lo mencionado podemos inferir que los encuestados consideran importante la adecuada planificación que debe de tener la entidad municipal para el logro de los objetivos para minimizar los daños y potenciar la eficiencia ya que en esta investigación la adecuada planificación de los servicios influye de manera positiva, moderada en la calidad de los servicios que otorga la entidad municipal.

Respecto al segundo objetivo específico del estudio el cual fue determinar la relación de la dimensión organización sobre la variable calidad de servicio, se logró encontrar que el valor de correlación de Pearson es significativa con un 0,756, con un nivel de significancia bilateral de 0,000 que se encuentra por debajo del 0,01 requerido, es por ello se procedió a rechazar la hipótesis nula con un 99% de confianza, ratificando la hipótesis alternativa, finalmente concluyendo que la correlación de la dimensión organización y calidad de los servicios es positiva, directa y alta, en los resultados por dimensión se evidencia que un porcentaje mayor de 43% de los encuestados consideraron que, si se constata organización dentro de la entidad municipal para la debida atención de los servicios, el 27% de ellos mostraron una posición neutral frente a esta fase del proceso administrativo, mientras que el 20% no perciben organización por parte de los responsables de áreas y colaboradores, mientras que los resultados por niveles indicaron que de un total de 366 usuarios, el 29% (105) consideraron un nivel bajo, el 57% (207) un nivel medio y el 15% (54) un nivel alto, observando los datos mencionados los usuarios consideraron en un mayor porcentaje el nivel medio de organización en la entidad municipal, similares hallazgos encontró el autor Abad (2022) en su investigación de postgrado evidenciando correlación positiva, directa y alta entre la dimensión y la variable con un valor de 0.660, considerando este proceso como fundamental para lograr el éxito de toda organización, ello se debe principalmente porque es de gran relevancia que toda institución debe de contar con una adecuada estructuración para el alcance de los objetivos establecidos, también se encontró similitud con la tesis llevada a cabo por Pacaya (2022) quien encontró correlación es positiva, directa y alta

con un valor de 0,635 entre la variable organización y calidad de servicio, evidenciando la gran importancia de contar con recursos humanos y materiales, diseñar estrategias dependiendo de los planes a seguir y sobre todo aplicando técnicas de simplificación administrativa que le permita al usuario hacer sus trámites, consultas y requerimientos con mayores facilidades, como menciona en su tesis Ocampos y Valencia (2017) la organización se fundamenta en preparar una estructura para luego distribuir los recursos financieros, materiales, humanos, tecnológicos e informáticos, para progresar el trabajo, y poder lograr los objetivos planteados, es decir radica en el esquema y definición de funciones, procesos, disposiciones y responsabilidades, es la segunda fase del proceso administrativo en la cual se deben de centrar las entidades para conseguir los propósitos. Se aporta que esto se debe a que se cuenta con recursos humanos necesarios para la atención, se otorga ocasionalmente capacitación a los colaboradores, por ello cumplen adecuadamente con sus funciones, es importante también mencionar la implementación de canales digitales para la atención oportuna, destacando la gran importancia como entidad municipal estar organizada en sus diferentes niveles y áreas para que ello se vea reflejado en la calidad del servicio y atención que se brinda a todos sus usuarios al momento de la atención de sus consultas, dudas y requerimientos, para que sean ejecutadas de forma más efectiva.

Referente al tercer objetivo específico de determinar la relación entre la dimensión dirección con la variable calidad de servicio, procesados los datos obtenidos de la muestra se encontró un valor de correlación de Pearson significativa con un 0,737 y el nivel de significancia bilateral es 0,000 que se encuentra por debajo del 0,01 requerido, es por ello que con un 99% de confiabilidad se procedió a rechazar la hipótesis nula, afirmando la hipótesis alternativa, por ello se concluye que sí se encuentra correlación positiva, directa y alta entre la dirección que ejercen los responsables de cada área de la entidad municipal y la calidad en el servicio que otorgan a los usuarios, los resultados por dimensión se halló que el 39% de los encuestados consideraron si se percibe un clima de comunicación y trabajo en equipo en donde los objetivos municipales se dirigen y direccionan de manera adecuada para la correcta atención de los servicios, el 30% se mostró neutral frente a esta dimensión, mientras un

porcentaje relativamente importante de 32% de los encuestados percibe que a la entidad municipal aún le falta mejorar aspectos como la motivación organizacional y que la entidad municipal cuente con responsables de área que ejerzan un correcto liderazgo con su personal a cargo para que se sientan motivados y puedan brindar un servicio de calidad a los usuarios, mientras que los resultados por niveles indicó que de un total de 366 usuarios, el 42% (155) valoraron un nivel bajo, el 34% (125) un nivel medio y el 23% (86) un nivel alto, observando los datos mencionados los usuarios consideraron en un mayor porcentaje el nivel bajo de dirección en la entidad municipal, característica similares se encontró en la investigación de Abad (2022) con un valor de 0,656, halló correlación positiva, directa y alta entre dirección y calidad de servicio, esto se debe porque la fase de dirección es considerada como la fase que involucra decidir hacia donde orientar los esfuerzos humanos para la persecución de los propósitos, como menciona Hardy (2016), implica la realización de estrategias trazadas, direccionando los esfuerzos hacia los objetivos planteados, haciendo uso de la comunicación asertiva, motivación y liderazgo, consiste que la empresa logre monitorear el capital humano con el que dispones, con el objetivo de dirigir el desarrollo oportuno de las actividades ejecutadas. Consideramos que todo ello se debe a la poca comunicación, motivación y liderazgo organizacional, evidenciando la gran importancia de una adecuada comunicación organizacional, liderazgo, trabajo en equipo y motivación, para que los colaboradores de la entidad municipal puedan otorgar un servicio de calidad.

Respecto al cuarto objetivo de investigación de determinar la relación entre la dimensión control y la variable calidad de servicio según los datos se alcanzó un valor de correlación de Pearson significativa con un 0,815 y cuyo nivel de significancia bilateral fue 0,000 que se encuentra por debajo del 0,01 requerido, es por ello que con un 99% de confianza se procedió a rechazar la hipótesis nula, aceptando la hipótesis alternativa, por lo tanto se concluyó que sí se halla relación positiva, directa, y muy alta entre la dimensión control y calidad de servicio, referente a los resultados por dimensiones se consiguió que un segmento menor de 25% de encuestados percibe que la entidad municipal eventualmente evalúa y toma en cuenta los resultados obtenidos por el servicio brindado, el 29% se mostró neutral frente a esta dimensión, mientras que la

mayor parte de los usuarios encuestados es decir el 47% asevera que en la entidad municipal no se da un idóneo proceso de control de los resultados obtenidos en la atención a los usuarios, quienes consideran que no se presentan mejoras en el servicio recibido, mientras que los resultados por niveles revelaron que de un total de 366 usuarios, el 65% (237) consideraron un nivel bajo, el 22% (81) tiene un nivel medio y el 13% (48) un nivel alto, observando los datos mencionados los usuarios consideraron en un mayor porcentaje el nivel bajo control en la entidad municipal, estos datos coinciden con los resultados hallados por Peña (2022) en su tesis obtuvo un valor de 0,801 rechazando la hipótesis nula y aceptando la hipótesis alternativa, procediendo a concluir que existe relación alta, positiva y directa entre el control y la calidad del servicio del usuario en una entidad municipal como afirma Casco et al., (2017) que el control se basa en corroborar las tareas previstas que guarden relación con las estrategias planteadas, con la finalidad de rectificar cualquier imprevisto y estimar los resultados, para un mejor proceso de toma de decisiones, mientras que Lanham (2017) hace referencia que toda organización debe llevar a cabo un control y seguimiento de las actividades llevadas a cabo por su personal; es decir, se regulará la adecuada ejecución de las actividades designadas, para alcanzar los objetivos, la situación de esta dimensión se debe principalmente por una deficiente evaluación de resultados, poca preocupación por mejorar las operaciones y corregir errores, aseverando que la adecuada evaluación de resultados, corrección errores y mejora continua de las operaciones, lo cual influye directamente en la calidad de los servicios que otorgan.

Respecto al objetivo general del estudio fue determinar la relación entre gestión administrativa y calidad de servicio, se obtuvo que la correlación de Pearson de las variables gestión administrativa y calidad de servicio es significativa con un r de Pearson de 0.822. Por lo que se afirma con un 99% de confianza, que se halló positiva, directa y muy alta relación entre gestión administrativa y calidad de servicio que brinda a los usuarios la entidad municipal, cuyo nivel de significancia bilateral fue 0,000 que se encuentra por debajo del 0,01 requerido. Por lo tanto, se rechazó la hipótesis nula, aceptando la hipótesis alternativa, todo ello implica que mientras más eficiente sea la variable gestión administrativa, en sus cuatro dimensiones: planificación, organización, dirección y control influirá

positivamente en la variable calidad de servicio, brindando un buen, adecuado y eficiente servicio a los usuarios del distrito, según los resultados por niveles indica que el nivel de gestión administrativa y calidad de servicio según los usuarios, el 56% lo ubican en un nivel bajo, el 37% señalaron un nivel medio y el 8% lo considera en un nivel alto. Por lo tanto, podemos mencionar que es baja y deficiente la actual gestión administrativa y calidad de servicio que aplica la entidad municipal, de ahí radica la importancia de la investigación que se está llevando a cabo y la propuesta que se planteará, similares hallazgos encontró el autor Segura (2022) al comprobar la correlación entre gestión administrativa y calidad de servicio con valor de 0.864 alcanzando una correlación positiva y alta, los resultados concuerdan también con Nunura (2022) quien concluyó que existía alta correlación con un valor de 0,827, considerando importante que los servidores públicos conozcan los fines de su institución, reciban capacitación referente a la calidad de servicio, y sobre todo el alcalde debe conocer las necesidades más urgentes de la ciudadanía, en su revista Izquierdo (2021) menciona que la calidad de servicio es el conocimiento de necesidades de los clientes, con la finalidad de sobrepasar las expectativas o certidumbre que tienen los usuarios en un cierto servicio, es un factor primordial para conseguir el placer de los clientes y si no se preocupan por conocer la necesidades básicas de los usuarios ellos percibirán como mala la calidad de los servicios que brindan y por medio de un adecuado proceso administrativo se puede lograr como asevera González et al. (2020) considera que la gestión administrativa es un elemento fundamental dentro de la administración, teniendo influencia en el desarrollo empresarial, social, económico y tecnológico en las últimas décadas.

VI. CONCLUSIONES

1. Referente a los datos obtenidos del primer objetivo específico, se concluye que existe relación moderada, positiva y significativa entre la dimensión planificación y la calidad del servicio con un r de Pearson de 0,474, de la planificación depende el logro de los objetivos institucionales, así mismo la falta de comunicación usuario - colaborador municipal debe de ser reforzada porque la investigación refleja poco interés por parte de las autoridades si la atención o servicio que están brindando es de calidad.
2. Respecto a los datos obtenidos del segundo objetivo específico, se concluye existe correlación positiva, alta y significativa entre la dimensión organización y calidad de los servicios con un r de Pearson de 0,756, destacando la gran importancia como entidad municipal estar organizada en sus diferentes niveles y áreas para que ello se refleje en la calidad del servicio.
3. Referente al tercer objetivo específico, se concluye que existe correlación positiva, alta y significativa con un r de Pearson de 0,737 entre la dirección que ejercen los responsables de cada área y la calidad en el servicio que otorgan a los usuarios, evidenciando la gran importancia de una adecuada comunicación organizacional, liderazgo, trabajo en equipo y motivación, para que los colaboradores de la entidad municipal puedan brindar una atención y servicio de calidad.
4. Referente al cuarto objetivo específico, se concluye que existe correlación positiva, alta y significativa entre la dimensión control y calidad de servicio con un r de Pearson de 0,815, aseverando que, si la entidad municipal implementa adecuadamente la evaluación de resultados, corrección errores y mejora continua de las operaciones los servicios serán de calidad.
5. Referente a los datos obtenidos del objetivo general se concluyó que existe relación alta, positiva y significativa con un r de Pearson de 0.822 entre la variable gestión administrativa y calidad de los servicios a los usuarios de la entidad municipal. Por lo que es importante un adecuado ciclo administrativo en la municipalidad para que la calidad de los servicios que brindan a los usuarios sea apropiado y eficiente, ya que los usuarios y la ciudadanía en su conjunto merece que sus autoridades se preocupen por satisfacer sus necesidades.

VII. RECOMENDACIONES

1. Respecto a la planeación de la entidad municipal, se recomienda que, por medio de la Unidad de Planeamiento y Presupuesto, se realice un plan en el cual se detallen objetivos en función a mejorar la calidad del servicio que se brinda a los usuarios, estableciendo objetivos dependiendo de las necesidades que presenta su ciudadanía, así mismo dar a conocer a todos los colaboradores de la institución los planes establecidos.
2. Respecto a la organización de la entidad municipal, se recomienda implementar canales digitales de pago, así mismo se deben de distribuir los recursos materiales y humanos necesarios para ejecutar las actividades para la adecuada atención de los servicios de los usuarios, finalmente se debe de diseñar estrategias en función del servicio al usuario.
3. Respecto a la dirección de la entidad municipal, se recomienda a la Unidad de Recursos Humanos, brindar capacitaciones sobre motivación y atención al usuario, en donde todos los colaboradores se comprometan más con la entidad municipal para el logro de los objetivos y así mejorar la comunicación entre colaborador municipal y usuario, así mismo reforzar la comunicación y trabajo en equipo entre áreas lo cual permitirá que trabajen de manera coordinada, evitando duplicidad de funciones, otro factor importante es fortalecer el liderazgo en los responsables de área, quienes deben de empoderar a sus colaboradores a cargo para el cumplimiento de sus labores.
4. Respecto al control de la entidad municipal, se recomienda que dispongan a cada responsable de área llevar a cabo la correcta evaluación de los resultados obtenidos en la atención al usuario para medir el desempeño de los colaboradores durante la atención, así como también implementar las mejoras necesarias para prevenir continuos errores.
5. Respecto al objetivo general se recomienda al alcalde de la entidad municipal subsanar las falencias evidenciadas en la investigación referente al proceso de administrativo, por medio de la Gerencia Municipal, se planteen objetivos enfocados en mejorar la calidad del servicio, destinar los recursos humanos y materiales necesario para alcanzar dichos objetivos, se realice evaluaciones periódicas sobre la calidad del servicio que brindan al usuario, para determinar si se están direccionando correctamente las acciones o existe algún desvío de las mismas para su debida corrección.

VIII. PROPUESTA

El modelo de proceso administrativo de Henry Fayol se basa en cuatro fases muy importantes que toda organización debe de seguir para alcanzar de manera eficiente sus objetivos institucionales, las dos primeras fases; planificación y organización son consideradas como fases mecánicas, ya que es la parte estática del proceso, mientras que las dos fases siguientes; dirección y control son consideradas como fases dinámicas en donde se lleva a cabo todo lo planificado. Según el diagnóstico de la entidad municipal donde se llevó a cabo la investigación se logró encontrar problemas puntuales relacionados al proceso administrativo debido a que los encuestados consideran que la gestión administrativa es baja, relacionándose de manera alta y positiva con la calidad de los servicios y como consecuencia de ello la calidad de los servicios también es percibida como baja. Los usuarios presentaron sus quejas e inconformidades por el servicio que recibían, resaltaron problemas como: demora en trámites y requerimientos que hacían, debido que no existe control y seguimiento de la documentación para ser atendidos en el tiempo adecuado, otro factor problema era desequilibrio organizacional y a la falta de personal capacitado, personal que no se encuentra encaminado y comprometido con los objetivos, es por ello que se ha planteado 4 estrategias a proponer a la entidad municipal para mejorar el proceso administrativo aportando a la solución de los problemas persistentes, estrategias que estarán a cargo de entidad municipal para su debida aplicación y seguimiento. La primera se enfoca en realizar simplificación administrativa, para agilizar los trámites de los usuarios y reducir tiempo/costo, para también optimizar los recursos disponibles enfocados en la innovación, facilitando así la cooperación entre las distintas instituciones estatales. La segunda estrategia se enfoca en los responsables de área quienes deben recibir capacitación sobre cómo liderar correctamente a su equipo de trabajo, que cuenten con la capacidad y habilidad de influir sobre su equipo laboral, con la finalidad de llevarla a alcanzar objetivos, mejorar el desempeño laboral y compromiso organizacional. La tercera estrategia se orienta en capacitar a los colaboradores en temas puntuales de atención al usuario, como comprender las consultas y requerimientos que hacen para atenderlo en el tiempo establecido según su procedimiento, para así construir buena relación entre el usuario y el colaborador, la quinta estrategia se enfoca en la evaluación de la gestión, es

decir la correcta evaluación de los resultados obtenidos en la atención al usuario para medir el desempeño de los colaboradores durante la atención, así como también implementar las mejoras necesarias para prevenir continuos errores. Se han considerado tres principios fundamentales; visión a futuro, hace referencia a saber orientar los planes y objetivos planteados, servicio se enfoca en la atención debida al usuario, todo servidor público debe de poseer idoneidad y vocación de servicio al ciudadano para atender eficientemente sus necesidades, finalmente se considera la calidad, calidad que debe de poseer los servicios potables, administrativos, de residuos sólidos, de limpieza pública que contribuyan a mejorar la calidad de vida de sus ciudadanos, así mismo el proyecto se enmarca en cuatro sistemas de la gestión pública, el primero es el sistema de recursos humanos, por medio de SERVIR lo que se pretende es la modernización de las instituciones estatales por medio de programas y procesos en donde los servidores públicos orienten sus esfuerzos en beneficio de la ciudadanía, considerando cuatro subsistemas, organización de trabajo, gestión del empleo, gestión del rendimiento y gestión del desarrollo y capacitación, el otro sistema a considerar fue el de modernización del Estado. Se consideran cuatro fundamentos relevantes para como base de la propuesta, el primero es el fundamento axiológico, el segundo es fundamento ético, enfocado en los principios de los colaboradores de la entidad municipal, quienes deben de actuar con respeto, empatía, vocación de servicio, ya sea de manera individual o colectiva para que el servicio que brindan sea percibido como el adecuado, el tercero es fundamento ontológico, la razón de ser de esta investigación radica en la relevancia de dotar a la ciudadanía de servicios idóneos por medio de un correcto proceso administrativo y el último es el fundamento tecnológico basado en el proceso de la sociedad por medio de la modernización de la gestión pública con procesos y sistemas de atención más eficientes y eficaces para mejorar la calidad de vida, con detallada propuesta se busca mejorar el proceso administrativo para que se brinde una adecuada atención de los servicios, que el colaborador municipal sea servicial, empático y comprometido con su institución y la ciudadanía en general.

REFERENCIAS

- Aguilar, S. (2005). Fórmulas para el cálculo de la muestra en investigaciones de salud. *Revista Salud en Tabasco*, 11(1-2), 333-338. <https://www.redalyc.org/pdf/487/48711206.pdf>
- Abreu, J. (2012). Hipótesis, método y diseño de investigación. *Daena: International Journal of Good Conscience*, 7(2), 187-197. <http://www.spentamexico.org/v7-n2/7%282%29187-197.pdf>
- Abad, B. (2022). *Gestión Administrativa y Calidad de Servicio en los colaboradores de la Dirección Regional de Educación Piura, 2021*. [Tesis de Posgrado, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/81510/Abad_NBG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Alam, S., & Mondal, M. (2019). *Assessment of sanitation service quality in urban slums of Khulna city based on SERVQUAL and AHP model: A case study of railway slum, Khulna, Bangladesh*. *Journal of Urban Management*, 8(1), 20–27. <https://doi.org/10.1016/j.jum.2018.08.002>
- Alegria, J. (2020). *Gestión administrativa y calidad de los servicios de la Municipalidad Distrital de Rumisapa, Lamas – 2020*. [Tesis de Posgrado, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/52266/Alegria_AJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ancajima, J. (2022). *Gestión administrativa y calidad de servicios en la Municipalidad Provincial de San Ignacio*. [Tesis de Posgrado, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/79414/Ancajima_LJV-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Asubonteng, P., McCleary, J., & Swan, E. (1996). *SERVQUAL revisited: a critical review of service quality*. *Journal of Services Marketing*, 10(6), 62–81. <https://doi.org/10.1108/08876049610148602>
- Armijo, N., Hurtado, C., & Andrade, B. (2022). Administrative management in small and medium-sized companies in the commercial sector in the city of

Santo Domingo. *Universidad y Sociedad*, 14(4), 504-513.
<https://www.scopus.com/citation/output.uri?origin=recordpage&view=&src=s&eid=2-s2.0-85130191481&outputType=exportPdf>

Barrueto, G. (2021). *Plan de gestión integral para el tratamiento de residuos orgánicos domiciliarios en la unidad vecinal Señor de la Justicia, Ferreñafe*. [Tesis de Posgrado, Universidad César Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/53130/Barrueto_MGA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Benito, B., Faura, Ú., Guillamón, D., & Ríos, M. (2019). *The efficiency of public services in small municipalities: The case of drinking water supply*. *Cities*, 93, 95– 103. <https://doi.org/10.1016/j.cities.2019.04.016>

Bernal, C. (2013). *Metodología de la Investigación para administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. (4a ed.). Colombia: Pearson.
<https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>

Bostanci, B., & Erdem, N. (2020). Investigating the satisfaction of citizens in municipality services using fuzzy modelling. *Socio-Economic Planning Sciences*, 69, 100754. <https://doi.org/10.1016/j.seps.2019.100754>

Carvalho, M. (2022). *Gestión administrativa y calidad de servicio de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz*. [Tesis de Posgrado, Universidad César Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/78428/Carvalho_DME-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Casco, A., Garrido, R., y Moran, E. (enero-marzo de 2017). *La Gestión Administrativa en el Desarrollo Empresarial*. Contribuciones a la Economía, Servicios Académicos Intercontinentales SL. 3(13).
<https://ideas.repec.org/a/erv/contri/y2017i2017-0108.html>

Choquehuanca, E. (2022). *Gestión administrativa y calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Conima, Región Puno – 2021*. [Tesis de Posgrado, Universidad César Vallejo].

- https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/84246/Choquehuanca_AE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cuatrecasas, L. y González, J. (2017). *Gestión integral de la calidad: Implantación, control y certificación*. (5ta ed.) Barcelona: Profit. https://books.google.com.pe/books/about/Gesti%C3%B3n_integral_de_la_a_calidad.html?hl=es&id=k449DwAAQBAJ&redir_esc=y
- Cupe, B. (2020). *Gestión administrativa en la satisfacción del usuario de la Municipalidad de San Martín de Porres, año 2019*. [Tesis de Posgrado, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/43096/Cupe_BBB.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Dris, O., & CothmanMansour, M. (2019). The Impact of Strategic Planning in Palestinian Municipalities on the Quality of Service Provided to Its Citizens. *International Business Research*, 12(5), 69. <https://doi.org/10.5539/ibr.v12n5p69>
- Eriksson, M., Persson, C., Malefors, C., Björkman, J., & Eriksson, E. (2017). Quantification of food waste in public catering services – A case study from a Swedish municipality. *Waste Management*, 61, 415–422. <https://doi.org/10.1016/j.wasman.2017.01.035>
- Espinoza, E. (2018). La hipótesis en la investigación. *Revista Mèndive*, 16(1), 122-139. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-7696201800010012
- Falcón, Y. y Robles, S. (2018). *Clima organizacional y su relación con la atención al usuario en la corte superior de justicia de Huánuco 2014-2015*. [Tesis de Posgrado, Universidad César Vallejo]. http://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13080/1951/TAD_Falcon_Quiroz_Yuslim.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Fernández, O. (2022). *Gestión administrativa como estrategia para mejorar la calidad de los servicios en la municipalidad distrital de la victoria, Lima 2019*. [Tesis de Posgrado, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/9369/Fern>

%c3%a1ndez%20Ahumada%20Oscar%20Alberto.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Figuroa, Y. (2019). *Gestión administrativa en la satisfacción del usuario de la municipalidad provincial de Huaraz, 2019*. [Tesis de Posgrado, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/36746/Figuroa_RYM.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Franklin, E. (2018). *Auditoría Administrativa: Gestión Estratégica del Cambio*. (4a ed.). México: Pearson. https://www.academia.edu/37765867/Auditor%C3%ADa_administrativa_Enrique_Benjam%C3%ADn_Franklin_2ed_2_

García, A., Reding, A, y López, J. (2013). Cálculo del tamaño de la muestra en investigación en educación médica. *Revista Elsevier México*, 2(8). 217-224. <https://www.elsevier.es/es-revista-investigacion-educacion-medica-343-pdf-S2007505713727157>

González, S., Viteri, A., Izquierdo, M. y Verdezoto, O. (2020). Administrative management model for the business development of Hotel Barros in the city of Quevedo. *University and Society Magazine*, 12(4), 32-37. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n4/2218-3620-rus-12-04-32.p>

Gordillo, M. (2022). *La Gestión Administrativa y la calidad del servicio al usuario del Registro de la Propiedad de Samborondón, 2021*. [Tesis de Posgrado, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/78068/Gordillo_CMDLA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Grzebyk, M., Pierscieniak, A., & Stec, M. (2021). Assessment of Management Efficiency in Local Administrative Offices: Case Study Poland. *Lex Localis*, 19(2), 329-351. [http://dx.doi.org/10.4335/19.2.329-351\(2021\)](http://dx.doi.org/10.4335/19.2.329-351(2021))

Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la Investigación, Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill Interamericana Editores. <http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/handle/54000/1292>

- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2018). Lambayeque, resultados definitivos. Tomo I. https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1560/
- Izquierdo, J. (enero-junio 2021). La calidad de servicio en la administración pública, Perú. *Revista Horizonte Empresarial*. Vol. 8 / Nº 1, pp. 425 -437 <http://revistas.uss.edu.pe/index.php/EMP/article/view/1648/2355>
- Kojagura, A. (2022). *Incidencia de la gestión administrativa y calidad del servicio a los usuarios de la Municipalidad de Carabayllo, 2021*. [Tesis de Posgrado, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/85399/Kojagura_BAN-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Lee, H., Short, S., Lee, M., Jeon, Y., Park, E., & Chin, Y. (2022). Improving the quality of long-term care services in workforce dimension: Expert views from Australia and south Korea. *Archives of Public Health*, 80(1). <https://www.scopus.com/citation/output.uri?origin=recordpage&view=&src=s&eid=2-s2.0-85134201972&outputType=exportPdf>
- Licas, E., Licas, D., Portugal, F., Patricio, S., & Guizado, A. (2022). Administrative management and job satisfaction of the education teacher in a Peruvian university.] *Universidad y Sociedad*, 14(S1), 258-263. <https://www.scopus.com/citation/output.uri?origin=recordpage&view=&src=s&eid=2-s2.0-85135054041&outputType=exportPdf>
- Llanos, M., Arévalo, P., & Cruz, C. (2022). Administrative management of the national storage unit. Canton Quevedo, Los Ríos province. *Universidad y Sociedad*, 14(1), 333-338. <https://www.scopus.com/citation/output.uri?origin=recordpage&view=&src=s&eid=2-s2.0-85129207238&outputType=exportPdf>
- Loor, Y. (2020). *Gestión administrativa y satisfacción del usuario externo del área de aislamiento de tuberculosis del Hospital General Guasmo Sur, Guayaquil, 2020*. [Tesis de Posgrado, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/61000/Loor_CYA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- López, R. (2021). *Gestión administrativa y calidad del servicio público en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2021*. [Tesis de Posgrado,

Universidad César Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/70154/L%203%20pez_TRZ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Mauro, S., Cinquini, L., & Pianezzi, D. (2019). New Public Management between reality and illusion: Analyzing the validity of performance-based budgeting. *British Accounting Review*, 100825.
<https://doi.org/10.1016/j.bar.2019.02.007>

Mirabal, Y., Torres, C., & Iglesias, A. (2018). Model for the public management from the quality of life to municipal scale in Cuba. *Avances*, 20(1), 40–51.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6513193>

Mori, H. (2021). Change of administrative management in subnational governments and its impact on administrative systems. The case of the Amazon region. *Government and public management magazine*, 8(2), 100-124. <https://doi.org/10.24265/igpp.2021.v8n2.06>

Muñoz, A. (1999). La gestión de calidad total en la administración pública. Ediciones Díaz de Santos.
https://books.google.com.pe/books/about/La_gesti%C3%B3n_de_calidad_total_en_la_admin.html?id=tPSDtdQ86CkC

Nunura, L. (2022). *Gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad de Ferreñafe*. [Tesis de Posgrado, Universidad César Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/78595/Nunura_%2091LF-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Núñez, M. (2007). Las variables: estructura y función en la hipótesis. *Revista Investigación Educativa*, 11(20), 163-179.
<https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/educa/article/view/4785/3857>

Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E. y Villagómez, A. (2014). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de tesis*. (4ª ed.). Ediciones de la U Editorial. <https://corladancash.com/wp->

- content/uploads/2020/01/Metodologia-de-la-in[Tesis de Posgrado, Universidad César Vallejo].v-cuanti-y-cuali-Humberto-Naupas-Paitan.pdf
- Ortegón, G., García, O., Samper, J., & García, F. (2020). A case of use in the management of administrative processes, control of procedures and services to citizens in e-government. Paper presented at the *Proceedings - 3rd International Conference on Information and Computer Technologies, ICICT 2020*, 36-40. <https://www.scopus.com/citation/output.uri?origin=recordpage&view=&src=s&eid=2-s2.0-85085571302&outputType=exportPdf>
- Pacaya, B. (2022). *Gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha - Ucayali, 2021*. [Tesis de Posgrado, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/86543/Pacaya_AB-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Paiva, O. (2018). *Gestión de la calidad del servicio y la satisfacción del usuario de la municipalidad distrital de La Unión – 2018*. [Tesis de Posgrado, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28586/Paiva_POJ.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Peña, M. (2018). *Gestión administrativa y calidad del servicio del usuario en la municipalidad distrital de San Marcos, Huari. Ancash*. [Tesis de Posgrado, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/14850/Pe%cc3%b1a_SMM.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Reidl, L. (2013). *Confiabilidad en la medición*. *Revista Elsevier*, 2(6), 107-111. <https://www.elsevier.es/es-revista-investigacion-educacion-medica-343-articulo-confiabilidad-medicion-S2007505713726954>
- Rivera, S. (2019). *La calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de la empresa Greenandes Ecuador*. [Tesis de Posgrado, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/12117/1/T-UCSG-POS-MAE-224.pdf>

- Rodríguez, E. (2022). *Gestión administrativa y calidad de atención de servicio al usuario en la municipalidad distrital de Pacobamba Andahuaylas, Apurímac 2021*. [Tesis de Posgrado, Universidad César Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/83620/Rodríguez%20adguez_VE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Samaniego, D. (2019). *Gestión administrativa y calidad de servicio en el área de neonatología del Hospital II – 2 Tarapoto, 2018*. [Tesis de Posgrado, Universidad César Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/31862/Samaniego_HDM.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Shen, Z., Gao, X., & Wang, P. (2021). Optimal administrative response to selfish behaviors in urban public management: The role of zero-determinant strategies. *Journal of Mathematics*, 2021.
<https://www.scopus.com/citation/output.uri?origin=recordpage&view=&src=s&eid=2-s2.0-85085571302&outputType=exportPdf>
- Tejada, A. (2021). *Gestión administrativa y la satisfacción del usuario en la municipalidad provincial de Casma, 2020*. [Tesis de Posgrado, Universidad César Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/57254/Tejada_CAB-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Yingfei, Y., Mengze, Z., & Ki-Hyung, B. (2022). The nexus of service quality, customer experience, and customer commitment: The neglected mediating role of corporate image. *Frontiers in Psychology*, 13.
<https://www.scopus.com/citation/output.uri?origin=recordpage&view=&src=s&eid=2-s2.0-85134201972&outputType=exportPdf>
- Yovera, M. (2021). *La gestión administrativa y su influencia en la satisfacción del usuario de la municipalidad distrital de Reque, provincia Chiclayo*. [Tesis de Posgrado, Universidad César Vallejo].
<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/8692/Yovera%20Rea%20b1o%20Miguel.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- William, C., Nila, C., Enrique, L., & Mirko, M. (2022). Administrative management during covid19 in the collaborators of the municipalities in Peru. *Revista De Ciencias Sociales*, 28(3), 294-305. <https://www.scopus.com/citation/output.uri?origin=recordpage&view=&src=s&eid=2-s2.0-85129207238&outputType=exportPdf>
- Živković, N., Glogovac, M., & Kovačević, B. (2019). Determining the quality of municipal services using the SERVQUAL model. Proceedings of the 5th IPMA SENET Project Management Conference (SENET 2019). <https://doi.org/10.2991/senet19.2019.4>

ANEXOS

Tabla: Matriz de operacionalización de la variable gestión administrativa.

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Índice	Técnicas e instrumentos	Escala de medición
Gestión administrativa	Casco et al. (2017) define gestión administrativa como una práctica de cada uno de los procesos de administración: planificación, organización, dirección, coordinación y control de actividades de una empresa; en otros términos, es tomar acciones y decisiones adecuadas para ejecutar los objetivos y metas proyectados de un organismo, que están basados en los procesos.	La variable independiente Gestión administrativa se basa en la planeación, organización, dirección y control.	Planificación	Planificación	1,2,3,4	Escala de Likert. Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Encuesta / Cuestionario
				Proyección a futuro	5,6		
				Logro de resultados	7,8		
			Organización	Diseño de estrategias, estructuras y procesos.	9,10,11		
				Recursos disponibles	12,13		
				Técnicas de simplificación administrativa.	14,15		
				Organización de funciones y responsabilidades.	16,17,18		
			Dirección	Comunicación organizacional	19,20		
				Liderazgo	21		
				Motivación organizacional	22,23		
				Trabajo en equipo	24,25,26		
			Control	Evaluación de resultados	27,28		
				Corregir errores	29,30		
Mejora de operaciones	31,32,33						

Tabla: Matriz de operacionalización de la variable calidad de servicio.

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Índice	Técnicas e instrumentos	Escala de medición
Calidad de servicio	Izquierdo (2021) define calidad de servicio como el conocimiento de las necesidades de los clientes, con la finalidad de sobrepasar las expectativas o certidumbre que tienen los usuarios en un cierto servicio, es un factor primordial para conseguir el placer de los clientes	La variable 2, Calidad de servicio se basa en confiabilidad, capacidad de respuesta, elementos tangibles, empatía y seguridad.	Confiabilidad	Atención ordenada	1,2	Escala de Likert. Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Encuesta / Cuestionario
				Tiempo de espera	3,4		
				Atención personalizada	5,6,7		
			Capacidad de respuesta	Capacidad para brindar respuesta	8,9		
				Capacidad para brindar alternativas de solución	10,11		
				Satisfacción de necesidades.	12,13		
			Elementos tangibles	Equipamiento	14,15,16		
				Infraestructura	17,18		
				Oficinas acondicionadas	19,20		
				Limpieza e imagen	21,22,23		
			Empatía	Respeto	24,25		
				Personal empático	26		
				Comprensión	27		
			Seguridad	Respeto a la privacidad	28		
				Servicio rápido	29		
Confianza	30,31						

Tabla: Matriz de consistencia.

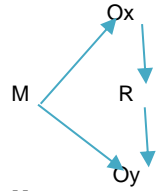
FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	HIPÓTESIS	Variables	POBLACIÓN Y MUESTRA	ENFOQUE / NIVEL (ALCANCE) / DISEÑO	TÉCNICA / INSTRUMENTO
<p>Problema Principal:</p> <p>¿Qué relación existe entre gestión administrativa y calidad de servicio de una entidad municipal- Chiclayo?</p>	<p>Objetivo General:</p> <p>Determinar qué relación existe entre gestión administrativa y calidad de servicio de una entidad municipal- Chiclayo.</p>	<p>Hipótesis General:</p> <p>Existe relación entre gestión administrativa y calidad de servicio de una entidad municipal- Chiclayo.</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>1. Planificación tiene relación con calidad de servicio. 2. Organización tiene relación con calidad de servicio. 3. Dirección tiene relación con calidad de servicio. 4. Control tiene relación con calidad de servicio.</p>	<p>V1: Gestión administrativa</p> <p>V2: Calidad de servicio</p>	<p>UNIDAD DE ANÁLISIS</p> <p>Usuarios de una entidad municipal - Chiclayo</p> <p>POBLACIÓN</p> <p>Conformada por 7842 usuarios.</p> <p>MUESTRA</p> <p>366 usuarios</p>	<p>Tipo: Básica</p> <p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Nivel: Transversal Correlacional Longitudinal Propositivo</p> <p>Diseño de investigación: No experimental</p>  <p>M: muestra Ox: variable 1</p> <p>R: relación entre las variables</p> <p>Oy: variable 2</p>	<p>Instrumento:</p> <p>Encuesta / Cuestionario Escala de Likert Ordinal</p> <p>Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)</p>
<p>Problemas Específicos:</p> <p>1. ¿Determinar qué relación existe entre planificación y calidad de servicio?</p> <p>2. ¿Determinar qué relación existe entre organización y calidad de servicio?</p> <p>3. ¿Determinar qué relación existe entre dirección y calidad de servicio?</p> <p>4. ¿Determinar qué relación existe entre control y calidad de servicio?</p> <p>5. ¿Identificar cómo influye la confiabilidad en la calidad de servicio?</p>	<p>Objetivos Específicos:</p> <p>1. Determinar la relación entre planificación y calidad de servicio.</p> <p>2. Determinar la relación entre organización y calidad de servicio.</p> <p>3. Determinar la relación entre dirección y calidad de servicio.</p> <p>4. Determinar la relación entre control y calidad de servicio.</p>					

Tabla: Instrumentos de recolección de datos de variable 1.

(1) Nunca, (2) Casi nunca, (3) A veces, (4) Casi siempre, (5) Siempre

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valoración					
			1	2	3	4	5	
Planificación	Planificación	Cree usted que los servicios brindados por la entidad municipal se encuentran debidamente planificados.	1					
		Cree usted que la municipalidad tiene una planificación acorde con la realidad de la población.	2					
		Cree usted que la municipalidad realiza acciones específicas para el cumplimiento de sus objetivos	3					
		Cree usted que le es fácil conocer los requisitos y qué pasos debe seguir para realizar trámites en la municipalidad.	4					
	Proyección a futuro	Cree usted que la municipalidad se proyecta a mejorar su servicio a futuro.	5					
		Cree usted que la municipalidad informa de los nuevos cambios que implantará.	6					
	Logro de resultados	Cree usted que la municipalidad publica los resultados obtenidos de su gestión.	7					
		Cree usted que los colaboradores se identifican con la municipalidad para cumplir sus metas.	8					
Organización	Diseño de estrategias, estructuras y procesos	Cree usted que la municipalidad emplea estrategias para mejorar los procesos de atención.	9					
		Cree usted que la estructura orgánica de la municipalidad influye directamente en la calidad de servicio	10					
		Cree usted que la municipalidad toma en cuenta las sugerencias de los usuarios para mejorar su atención.	11					
	Recursos disponibles	Cree usted que la municipalidad cuenta con recursos humanos necesarios para la atención al usuario.	12					
		Cree usted que la municipalidad cuenta con los medios de atención necesarios para la atención de los servicios.	13					
	Técnicas de simplificación administrativa.	Cree usted que la municipalidad debería aplicar la simplificación en la atención al usuario.	14					
		Cree usted que la municipalidad debe contar para la atención, diferentes canales digitales	15					
	Organización de funciones y responsabilidades	Cree usted que los colaboradores de la municipalidad cumplen responsablemente su trabajo.	16					
		Cree usted que los colaboradores de la municipalidad se encuentran capacitados para el desarrollo de su trabajo.	17					
		Cree usted que la municipalidad capacita a sus colaboradores.	18					
Dirección	Comunicación organizacional	Cree usted que los colaboradores de la municipalidad le orientan debidamente para que ellos le puedan atender.	19					
		Cree usted que los colaboradores se comunican adecuadamente con el usuario.	20					
	Liderazgo	Cree usted que los responsables de área ejercen liderazgo en sus compañeros para el cumplimiento de objetivos y metas institucionales.	21					
	Motivación organizacional	Cree usted que los colaboradores se encuentran motivados para brindar servicio al usuario.	22					
		Cree usted que los responsables de área reconocen los logros y compromiso de sus colaboradores.	23					
	Trabajo en equipo	Cree usted que existe coordinación efectiva entre oficinas para el cumplimiento de actividades municipales.	24					
		Cree usted que los colaboradores toman oportunamente decisiones para solucionar conflictos.	25					
		Cree usted que los colaboradores de la municipalidad muestran disposición para el trabajo en equipo	26					
Control	Evaluación de resultados	Cree usted que la evaluación de los servicios prestados a los usuarios es la correcta.	27					
		Cree usted que existe una evaluación constante de los colaboradores para medir su desempeño.	28					
	Corregir errores	Cree usted que los colaboradores responsables toman en cuenta la prevención de resultados para no volver a cometer errores.	29					
		Cree usted que los colaboradores llevan un registro de actividades para la mejora continua.	30					
	Mejora de operaciones	Cree usted que la municipalidad cuenta con procesos establecidos para mejorar los procedimientos.	31					
		Cree usted que responsables de área realizan una adecuada retroalimentación para mejorar el servicio al usuario	32					
		Cree usted que en esta gestión la municipalidad ha adoptado mejoras de atención al usuario.	33					

Tabla: Instrumentos de recolección de datos de variable 2.

(1) Nunca, (2) Casi nunca, (3) A veces, (4) Casi siempre, (5) Siempre

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valoración					
			1	2	3	4	5	
Confiabilidad	Atención ordenada	Cree usted que los colaboradores de la municipalidad brindan atención ordenada respetando el orden de llegada.	1					
	Tiempo de espera	Cree usted que el sistema de atención de la municipalidad es adecuado.	2					
		Cree usted que el tiempo de espera para ser atendido en la municipalidad es el adecuado.	3					
		Cree usted que el tiempo de espera de resultados es el adecuado.	4					
	Atención personalizada	Cree usted que los colaboradores de la municipalidad le brindan atención personalizada.	5					
		Cree usted que el horario de atención de la municipalidad es el adecuado.	6					
		Cree usted que los colaboradores de la municipalidad cumplen con la adecuada atención.	7					
Capacidad de respuesta	Capacidad para brindar respuesta	Cree usted que los colaboradores de la municipalidad conocen la funcionalidad de los procesos para absolver las dudas e inquietudes de los usuarios.	8					
		Cree usted que es atendido con la eficiencia adecuada por los colaboradores de la municipalidad.	9					
	Capacidad para brindar alternativas de solución	Cree usted que los colaboradores le brindan algunas alternativas para la solución de su requerimiento.	10					
		Cree usted que la atención que le brindan los colaboradores de la municipalidad demuestra su capacitación.	11					
	Satisfacción de necesidades.	Cree usted que los colaboradores de la municipalidad atienden sus necesidades oportunamente.	12					
Elementos tangibles	Equipamiento	Cree usted que los colaboradores de la municipalidad cumplen con sus funciones para atender su requerimiento.	13					
		Cree usted que la municipalidad cuenta con el equipamiento adecuado en sus instalaciones.	14					
		Cree usted que los colaboradores disponen de equipamiento adecuado para brindar una adecuada atención.	15					
	Infraestructura	Cree usted que los equipos tecnológicos de la municipalidad reciben mantenimiento adecuado.	16					
		Cree usted que la municipalidad cuenta con una infraestructura segura para los usuarios	17					
	Oficinas acondicionadas	Cree usted que las condiciones de las instalaciones son adecuadas para la atención al usuario.	18					
		Cree usted que las oficinas de atención cuentan con la tecnología necesaria para brindar una atención adecuada.	19					
	Limpieza e imagen	Cree usted que las oficinas se encuentran acondicionadas para brindar atención adecuada.	20					
		Cree usted que las oficinas de atención son limpias y ordenadas.	21					
		Cree usted que los colaboradores están debidamente uniformados.	22					
Empatía	Respeto	Cree usted que los colaboradores conservan su puesto de trabajo en condiciones adecuadas para la atención al usuario.	23					
		Cree usted que la atención recibida por los colaboradores de la municipalidad es respetuosa y cordial.	24					
	Cree usted que los colaboradores atienden al usuario con igualdad	25						
Personal empático	Cree usted que los colaboradores de la municipalidad se identifican con el usuario al momento de la atención.	26						
Comprensión	Cree usted que los colaboradores de la municipalidad comprenden los requerimientos del usuario.	27						
Seguridad	Respeto a la privacidad	Cree usted que los servidores de la municipalidad respetan la privacidad en el trámite que realiza el usuario.	28					
	Servicio rápido	Cree usted que la municipalidad cumple con la vigencia de plazos de los trámites realizados.	29					
	Confianza	Cree usted que la municipalidad cuenta con una política de seguridad para brindar la información al usuario.	30					
Cree usted que la información proporcionada por los colaboradores de la municipalidad es confiable.		31						

Anexo: Ficha de validación de expertos.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Escuela de Posgrado - Programa Académico de Doctorado
en Gestión Pública y Gobernabilidad

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAestrÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA

Validación de escala valorativa para evaluar el instrumento

Cuestionario sobre gestión administrativa

Chiclayo, 18 de junio de 2022

Señor

Dr. Silva Ramírez Meregildo.

Chiclayo. -

De mi consideración:

Reciba el saludo institucional y personal y al mismo tiempo para manifestarle lo siguiente:

El suscrito está en la etapa del diseño del Proyecto de Investigación para el posterior desarrollo del mismo con el fin de obtener el grado de maestro/maestra en GESTIÓN PÚBLICA, y como parte del proceso de elaboración del proyecto se ha realizado un instrumento de recolección de datos, el mismo que por el rigor que se nos exige es necesario validar el contenido de dicho instrumento; por lo que, reconociendo su formación y experiencia en el campo profesional y de la investigación recorro a usted para que en su condición de EXPERTO emita su juicio de valor sobre la validez del mismo.

Para efectos de su análisis adjunto los siguientes documentos:

- Instrumento detallado con ficha técnica.
- Ficha de evaluación de validación.
- Cuadro de operacionalización de variables.
- Ficha de validación a juicio de expertos.

Sin otro particular quedo de usted.

Atentamente,

Lisset Milagros Diaz Albuja

DNI: 73574668



1 Nombre del instrumento:

Cuestionario sobre gestión administrativa.

2 Autor original:

Díaz Albuja Lisset Milagros

3 Objetivo:

Determinar la relación que existe entre gestión administrativa y calidad de servicio a los usuarios de una entidad municipal-Chiclayo.

4 Estructura y aplicación:

El presente cuestionario está estructurado en base a 33 ítems, los cuales tienen relación con los indicadores y sus dimensiones correspondientes.

El instrumento será aplicado a una muestra de 388 usuarios de una entidad municipal-Chiclayo.

5 FICHA TÉCNICA INSTRUMENTAL

5.1 Nombre del instrumento:

Cuestionario sobre gestión administrativa.

5.2 Estructura detallada:

En esta sección se presenta una tabla en la cual se puede apreciar la variable, las dimensiones e indicadores que la integran.



Dimensiones	Indicadores	Ítems	
Planificación	Planificación	Cree usted que los servicios brindados por la entidad municipal se encuentran debidamente planificados.	
		Cree usted que la municipalidad tiene una planificación acorde con la realidad de la población.	
		Cree usted que la municipalidad realiza acciones específicas para el cumplimiento de sus objetivos	
	Proyección a futuro	Cree usted que le es fácil conocer los requisitos y qué pasos debe seguir para realizar trámites en la municipalidad.	
		Cree usted que la municipalidad se proyecta a mejorar su servicio a futuro.	
	Logro de resultados	Cree usted que la municipalidad informa de los nuevos cambios que implantará.	
Organización	Diseño de estrategias, estructuras y procesos	Cree usted que la municipalidad publica los resultados obtenidos de su gestión.	
		Cree usted que los colaboradores se identifican con la municipalidad para cumplir sus metas.	
		Cree usted que la municipalidad emplea estrategias para mejorar los procesos de atención.	
	Recursos disponibles	Cree usted que la estructura orgánica de la municipalidad influye directamente en la calidad de servicio	
		Cree usted que la municipalidad toma en cuenta las sugerencias de los usuarios para mejorar su atención.	
	Técnicas de simplificación administrativa.	Cree usted que la municipalidad cuenta con recursos humanos necesarios para la atención al usuario.	
		Cree usted que la municipalidad cuenta con los medios de atención necesarios para la atención de los servicios.	
	Organización de funciones y responsabilidades	Cree usted que la municipalidad debería aplicar la simplificación en la atención al usuario.	
		Cree usted que la municipalidad debe contar para la atención, diferentes canales digitales	
		Cree usted que los colaboradores de la municipalidad cumplen responsablemente su trabajo.	
	Dirección	Comunicación organizacional	Cree usted que los colaboradores de la municipalidad se encuentran capacitados para el desarrollo de su trabajo.
			Cree usted que la municipalidad capacita a sus colaboradores.
Liderazgo		Cree usted que lo colaboradores de la municipalidad le orientan debidamente para que ellos le pueden atender.	
		Cree usted que los colaboradores se comunican adecuadamente con el usuario.	
Motivación organizacional		Cree usted que los responsables de área ejercen liderazgo en sus compañeros para el cumplimiento de objetivos y metas institucionales.	
		Cree usted que los colaboradores se encuentran motivados para brindar servicio al usuario.	
Trabajo en equipo	Cree usted que los responsables de área reconocen los logros y compromiso de sus colaboradores.		
	Cree usted que existe coordinación efectiva entre oficinas para el cumplimiento de actividades municipales.		
	Cree usted que los colaboradores toman oportunamente decisiones para solucionar conflictos.		
Control	Evaluación de resultados	Cree usted que los colaboradores de la municipalidad muestran disposición para el trabajo en equipo	
		Cree usted que la evaluación de los servicios prestados a los usuarios es el correcto.	
	Corregir errores	Cree usted que existe una evaluación constante de los colaboradores para medir su desempeño.	
		Cree usted que los colaboradores responsables toman en cuenta la prevención de resultados para no volver a cometer errores.	
	Mejora de operaciones	Cree usted que los colaboradores llevan un registro de actividades para la mejora continua.	
		Cree usted que la municipalidad cuenta con procesos establecidos para mejorar los procedimientos.	
		Cree usted que responsables de área realizan una adecuada retroalimentación para mejorar el servicio al usuario	
		Cree usted que en esta gestión la municipalidad ha adoptado mejoras de atención al usuario.	

Anexo 2: FICHA DE EVALUACIÓN DE VALIDACIÓN
ESCALA VALORATIVA PARA EVALUAR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Autora: Díaz Albuja Lisset Milagros.

MARQUE CON UN ASPA (X) LA ALTERNATIVA QUE MEJOR VALORA CADA ÍTEM:

(1) Nunca, (2) Casi nunca, (3)A veces, (4)Casi siempre, (5) Siempre

Dimensiones	Indicadores	Ítems		Escala de valoración				
				1	2	3	4	5
Planificación	Planificación	Cree usted que los servicios brindados por la entidad municipal se encuentran debidamente planificados.	1					X
		Cree usted que la municipalidad tiene una planificación acorde con la realidad de la población.	2					X
		Cree usted que la municipalidad realiza acciones específicas para el cumplimiento de sus objetivos	3					X
		Cree usted que le es fácil conocer los requisitos y qué pasos debe seguir para realizar trámites en la municipalidad.	4					X
	Proyección a futuro	Cree usted que la municipalidad se proyecta a mejorar su servicio a futuro.	5					X
		Cree usted que la municipalidad informa de los nuevos cambios que implantará.	6					X
	Logro de resultados	Cree usted que la municipalidad publica los resultados obtenidos de su gestión.	7					X
		Cree usted que los colaboradores se identifican con la municipalidad para cumplir sus metas.	8					X
Organización	Diseño de estrategias, estructuras y procesos	Cree usted que la municipalidad emplea estrategias para mejorar los procesos de atención.	9					X
		Cree usted que la estructura orgánica de la municipalidad influye directamente en la calidad de servicio	10					X
		Cree usted que la municipalidad toma en cuenta las sugerencias de los usuarios para mejorar su atención.	11					X
	Recursos disponibles	Cree usted que la municipalidad cuenta con recursos humanos necesarios para la atención al usuario.	12					X
		Cree usted que la municipalidad cuenta con los medios de atención necesarios para la atención de los servicios.	13					X
Técnicas de simplificación administrativa.	Cree usted que la municipalidad debería aplicar la simplificación en la atención al usuario.	14					X	
	Cree usted que la municipalidad debe contar para la atención, diferentes canales digitales	15					X	

	Organización de funciones y responsabilidades	Cree usted que los colaboradores de la municipalidad cumplen responsablemente su trabajo.	16					X
		Cree usted que los colaboradores de la municipalidad se encuentran capacitados para el desarrollo de su trabajo.	17					X
		Cree usted que la municipalidad capacita a sus colaboradores.	18					X
Dirección	Comunicación organizacional	Cree usted que los colaboradores de la municipalidad le orientan debidamente para que ellos le pueden atender.	19					X
		Cree usted que los colaboradores se comunican adecuadamente con el usuario.	20					X
	Liderazgo	Cree usted que los responsables de área ejercen liderazgo en sus compañeros para el cumplimiento de objetivos y metas institucionales.	21					X
	Motivación organizacional	Cree usted que los colaboradores se encuentran motivados para brindar servicio al usuario.	22					X
		Cree usted que los responsables de área reconocen los logros y compromiso de sus colaboradores.	23					X
	Trabajo en equipo	Cree usted que existe coordinación efectiva entre oficinas para el cumplimiento de actividades municipales.	24					X
		Cree usted que los colaboradores toman oportunamente decisiones para solucionar conflictos.	25					X
		Cree usted que los colaboradores de la municipalidad muestran disposición para el trabajo en equipo	26					X
	Control	Evaluación de resultados	Cree usted que la evaluación de los servicios prestados a los usuarios es el correcto.	27				
Cree usted que existe una evaluación constante de los colaboradores para medir su desempeño.			28					X
Corregir errores		Cree usted que los colaboradores responsables toman en cuenta la prevención de resultados para no volver a cometer errores.	29					X
		Cree usted que los colaboradores llevan un registro de actividades para la mejora continua.	30					X
Mejora de operaciones		Cree usted que la municipalidad cuenta con procesos establecidos para mejorar los procedimientos.	31					X
		Cree usted que responsables de área realizan una adecuada retroalimentación para mejorar el servicio al usuario	32					X
		Cree usted que en esta gestión la municipalidad ha adoptado mejoras de atención al usuario.	33					X

Anexo 3: Matriz de operacionalización de la variable gestión administrativa.

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Índice	Técnicas e instrumentos	Escala de medición
Gestión administrativa	Huerdo (2018) manifiesta que gestión es "una acción integral", descrito como un procedimiento de análisis y organización en el que se dirigen variados puntos de vista, perspectivas para direccionar eficientemente los objetivos institucionales proyectados, los cuales deben ser aceptados de manera participativa y democrática.	La variable independiente Gestión administrativa se basa en la planeación, organización, dirección y control.	Planificación	Planificación	Cree usted que los servicios brindados por la entidad municipal se encuentran debidamente planificados.	Escala de Likert. Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Encuesta / Cuestionario
					Cree usted que la municipalidad tiene una planificación acorde con la realidad de la población.		
					Cree usted que la municipalidad realiza acciones específicas para el cumplimiento de sus objetivos		
					Cree usted que le es fácil conocer los requisitos y qué pasos debe seguir para realizar trámites en la municipalidad.		
				Proyección a futuro	Cree usted que la municipalidad se proyecta a mejorar su servicio a futuro.		
				Cree usted que la municipalidad informa de los nuevos cambios que implantará.			
			Organización	Logro resultados	Cree usted que la municipalidad publica los resultados obtenidos de su gestión.		
					Cree usted que los colaboradores se identifican con la municipalidad para cumplir sus metas.		
				Diseño de estrategias, estructuras y procesos.	Cree usted que la municipalidad emplea estrategias para mejorar los procesos de atención.		
					Cree usted que la estructura orgánica de la municipalidad influye directamente en la calidad de servicio		
				Recursos disponibles	Cree usted que la municipalidad toma en cuenta las sugerencias de los usuarios para mejorar su atención.		
					Cree usted que la municipalidad cuenta con recursos humanos necesarios para la atención al usuario.		
				Técnicas de simplificación administrativa.	Cree usted que la municipalidad cuenta con los medios de atención necesarios para la atención de los servicios.		
					Cree usted que la municipalidad debería aplicar la simplificación en la atención al usuario.		
	Cree usted que la municipalidad debe contar para la atención, diferentes canales digitales						
	Cree usted que los colaboradores de la municipalidad cumplen responsablemente su trabajo.						

				Organización de funciones y responsabilidades.	Cree usted que los colaboradores de la municipalidad se encuentran capacitados para el desarrollo de su trabajo. Cree usted que la municipalidad capacita a sus colaboradores.		
			Dirección	Comunicación organizacional	Cree usted que lo colaboradores de la municipalidad le orientan debidamente para que ellos le pueden atender. Cree usted que los colaboradores se comunican adecuadamente con el usuario.		
		Liderazgo		Cree usted que los responsables de área ejercen liderazgo en sus compañeros para el cumplimiento de objetivos y metas institucionales.			
		Motivación organizacional		Cree usted que los colaboradores se encuentran motivados para brindar servicio al usuario. Cree usted que los responsables de área reconocen los logros y compromiso de sus colaboradores.			
		Trabajo en equipo		Cree usted que existe coordinación efectiva entre oficinas para el cumplimiento de actividades municipales. Cree usted que los colaboradores toman oportunamente decisiones para solucionar conflictos. Cree usted que los colaboradores de la municipalidad muestran disposición para el trabajo en equipo			
			Control	Evaluación de resultados	Cree usted que la evaluación de los servicios prestados a los usuarios es el correcto. Cree usted que existe una evaluación constante de los colaboradores para medir su desempeño.		
		Corregir errores		Cree usted que los colaboradores responsables toman en cuenta la prevención de resultados para no volver a cometer errores. Cree usted que los colaboradores llevan un registro de actividades para la mejora continua.			
		Mejora de operaciones		Cree usted que la municipalidad cuenta con procesos establecidos para mejorar los procedimientos. Cree usted que responsables de área realizan una adecuada retroalimentación para mejorar el servicio al usuario Cree usted que en esta gestión la municipalidad ha adoptado mejoras de atención al usuario.			

Anexo 4: ficha de validación a juicio de expertos sobre Gestión Administrativa.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	Criterios de evaluación								Observaciones
				Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Gestión administrativa	Planificación	Planificación	Cree usted que los servicios brindados por la entidad municipal se encuentran debidamente planificados.	X		X		X		X		
			Cree usted que la municipalidad tiene una planificación acorde con la realidad de la población.	X		X		X		X		
			Cree usted que la municipalidad realiza acciones específicas para el cumplimiento de sus objetivos	X		X		X		X		
			Cree usted que le es fácil conocer los requisitos y qué pasos debe seguir para realizar trámites en la municipalidad.	X		X		X		X		
		Proyección a futuro	Cree usted que la municipalidad se proyecta a mejorar su servicio a futuro.	X		X		X		X		
			Cree usted que la municipalidad informa de los nuevos cambios que implantará.	X		X		X		X		
		Logro de resultados	Cree usted que la municipalidad publica los resultados obtenidos de su gestión.	X		X		X		X		
			Cree usted que los colaboradores se identifican con la municipalidad para cumplir sus metas.	X		X		X		X		
	Organización	Diseño de estrategias, estructuras y procesos.	Cree usted que la municipalidad emplea estrategias para mejorar los procesos de atención.	X		X		X		X		
			Cree usted que la estructura orgánica de la municipalidad influye directamente en la calidad de servicio	X		X		X		X		
			Cree usted que la municipalidad toma en cuenta las sugerencias de los usuarios para mejorar su atención.	X		X		X		X		
		Recursos disponibles.	Cree usted que la municipalidad cuenta con recursos humanos necesarios para la atención al usuario.	X		X		X		X		
			Cree usted que la municipalidad cuenta con los medios de atención necesarios para la atención de los servicios.	X		X		X		X		
		Técnicas de simplificación administrativa.	Cree usted que la municipalidad debería aplicar la simplificación en la atención al usuario.	X		X		X		X		
			Cree usted que la municipalidad debe contar para la atención, diferentes canales digitales	X		X		X		X		
		Organización de funciones y responsabilidades.	Cree usted que los colaboradores de la municipalidad cumplen responsablemente su trabajo.	X		X		X		X		
			Cree usted que los colaboradores de la municipalidad se encuentran capacitados para el desarrollo de su trabajo.	X		X		X		X		
			Cree usted que la municipalidad capacita a sus colaboradores.	X		X		X		X		

Dirección	Comunicación organizacional	Cree usted que lo colaboradores de la municipalidad le orientan debidamente para que ellos le pueden atender.	X	X	X	X			
		Cree usted que los colaboradores se comunican adecuadamente con el usuario.	X	X	X	X			
	Liderazgo	Cree usted que los responsables de área ejercen liderazgo en sus compañeros para el cumplimiento de objetivos y metas institucionales.	X	X	X	X			
		Motivación organizacional	Cree usted que los colaboradores se encuentran motivados para brindar servicio al usuario.	X	X	X	X		
	Cree usted que los responsables de área reconocen los logros y compromiso de sus colaboradores.		X	X	X	X			
	Trabajo en equipo	Cree usted que existe coordinación efectiva entre oficinas para el cumplimiento de actividades municipales.	X	X	X	X			
		Cree usted que los colaboradores toman oportunamente decisiones para solucionar conflictos.	X	X	X	X			
		Cree usted que los colaboradores de la municipalidad muestran disposición para el trabajo en equipo	X	X	X	X			
	Control	Evaluación de resultados	Cree usted que la evaluación de los servicios prestados a los usuarios es el correcto.	X	X	X	X		
			Cree usted que existe una evaluación constante de los colaboradores para medir su desempeño.	X	X	X	X		
Corregir errores		Cree usted que los colaboradores responsables toman en cuenta la prevención de resultados para no volver a cometer errores.	X	X	X	X			
		Cree usted que los colaboradores llevan un registro de actividades para la mejora continua.	X	X	X	X			
Mejora de operaciones		Cree usted que la municipalidad cuenta con procesos establecidos para mejorar los procedimientos.	X	X	X	X			
		Cree usted que responsables de área realizan una adecuada retroalimentación para mejorar el servicio al usuario	X	X	X	X			
	Cree usted que en esta gestión la municipalidad ha adoptado mejoras de atención al usuario.	X	X	X	X				



DR. MEREGILDO SILVA RAMIREZ
 Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad



6. INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

6.1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Gestión administrativa y calidad de servicio a los usuarios de una entidad municipal.

6.2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario sobre gestión administrativa.

6.3. AUTORA:

Díaz Albujar Lisset Milagros.

6.4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procede a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por lo tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: APTO (Apto/ No Apto para su aplicación)

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 18 de junio de 2022.

DR. MEREGILDO SILVA RAMIREZ

Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad

Matrícula de Colegio Profesional N° 53682

DNI: 27856219

ORCID: 0000-0003-1661-4421

Código SUNEDU: 7294127

Correo: meregildo.silva@unfm.edu.pe

Número de Celular: 978500215



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Escuela de Posgrado - Programa Académico de Doctorado
en Gestión Pública y Gobernabilidad

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAestrÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA

Validación de escala valorativa para evaluar el instrumento

Cuestionario sobre calidad de servicio

Chiclayo, 18 de junio de 2022

Señor

Dr. Silva Ramirez Meregildo.

Chiclayo. -

De mi consideración:

Reciba el saludo institucional y personal y al mismo tiempo para manifestarle lo siguiente:

El suscrito está en la etapa del diseño del Proyecto de Investigación para el posterior desarrollo del mismo con el fin de obtener el grado de maestro/maestra en GESTIÓN PÚBLICA, y como parte del proceso de elaboración del proyecto se ha realizado un instrumento de recolección de datos, el mismo que por el rigor que se nos exige es necesario validar el contenido de dicho instrumento; por lo que, reconociendo su formación y experiencia en el campo profesional y de la investigación recurro a usted para que en su condición de EXPERTO emita su juicio de valor sobre la validez del mismo.

Para efectos de su análisis adjunto los siguientes documentos:

- Instrumento detallado con ficha técnica.
- Ficha de evaluación de validación.
- Cuadro de operacionalización de variables.
- Ficha de validación a juicio de expertos.

Sin otro particular quedo de usted.

Atentamente,

Lisset Milagros Díaz Albuja

DNI: 73874668



Anexo 1: INSTRUMENTO

1 Nombre del instrumento:

Cuestionario sobre calidad de servicio.

2 Autor original:

Díaz Albuja Lisset Milagros

3 Objetivo:

Determinar la relación que existe entre gestión administrativa y calidad de servicio a los usuarios de una entidad municipal-Chiclayo.

4 Estructura y aplicación:

El presente cuestionario está estructurado en base a 31 ítems, los cuales tienen relación con los indicadores y sus dimensiones correspondientes.

El instrumento será aplicado a una muestra de 366 usuarios de una entidad municipal-Chiclayo.

5 FICHA TÉCNICA INSTRUMENTAL

5.1 Nombre del instrumento:

Cuestionario sobre calidad de servicio.

5.2 Estructura detallada:

En esta sección se presenta una tabla en la cual se puede apreciar la variable, las dimensiones e indicadores que la integran.

5.2.1 Estructura

Dimensiones	Indicadores	Ítems
Confiabilidad	Atención ordenada	Cree usted que los colaboradores de la municipalidad brindan atención ordenada respetando el orden de llegada.
		Cree usted que el sistema de atención de la municipalidad es adecuado.
	Tiempo de espera	Cree usted que el tiempo de espera para ser atendido en la municipalidad es el adecuado.
		Cree usted que el tiempo de espera de resultados es el adecuado.
	Atención personalizada	Cree usted que los colaboradores de la municipalidad le brindan atención personalizada.
		Cree usted que el horario de atención de la municipalidad es el adecuado.
Cree usted que los colaboradores de la municipalidad cumplen con la adecuada atención.		
Capacidad de respuesta	Capacidad para brindar respuesta	Cree usted que los colaboradores de la municipalidad conocen la funcionalidad de los procesos para absolver las dudas e inquietudes de los usuarios.
		Cree usted que es atendido con la eficiencia adecuada por los colaboradores de la municipalidad.
	Capacidad para brindar alternativas de solución	Cree usted que los colaboradores le brindan algunas alternativas para la solución de su requerimiento.
		Cree usted que la atención que le brindan los colaboradores de la municipalidad demuestra su capacitación.
	Satisfacción de necesidades.	Cree usted que los colaboradores de la municipalidad atienden sus necesidades oportunamente.
		Cree usted que los colaboradores de la municipalidad cumplen con sus funciones para atender su requerimiento.
Elementos tangibles	Equipamiento	Cree usted que la municipalidad cuenta con el equipamiento adecuado en sus instalaciones.
		Cree usted que los colaboradores disponen de equipamiento adecuado para brindar una adecuada atención.
		Cree usted que los equipos tecnológicos de la municipalidad reciben mantenimiento adecuado.
	Infraestructura	Cree usted que la municipalidad cuenta con una infraestructura segura para los usuarios
		Cree usted que las condiciones de las instalaciones son adecuadas para la atención al usuario.
	Oficinas acondicionadas	Cree usted que las oficinas de atención cuentan con la tecnología necesaria para brindar una atención adecuada.
		Cree usted que las oficinas se encuentran acondicionadas para brindar atención adecuada.
	Limpieza e imagen	Cree usted que las oficinas de atención son limpias y ordenadas.
		Cree usted que los colaboradores están debidamente uniformados.
		Cree usted que los colaboradores conservan su puesto de trabajo en condiciones adecuadas para la atención al usuario.



Empatía	Respeto	Cree usted que la atención recibida por los colaboradores de la municipalidad es respetuosa y cordial.
		Cree usted que los colaboradores atienden al usuario con igualdad
	Personal empático	Cree usted que los colaboradores de la municipalidad se identifican con el usuario al momento de la atención.
	Comprensión	Cree usted que los colaboradores de la municipalidad comprenden los requerimientos del usuario.
Seguridad	Respeto a la privacidad	Cree usted que los colaboradores de la municipalidad respetan la privacidad en el trámite que realiza el usuario.
	Servicio rápido	Cree usted que la municipalidad cumple con la vigencia de plazos de los trámites realizados.
	Confianza	Cree usted que la municipalidad cuenta con una política de seguridad para brindar la información al usuario.
Cree usted que la información proporcionada por los colaboradores de la municipalidad es confiable.		

Anexo 2: FICHA DE EVALUACIÓN DE VALIDACIÓN
ESCALA VALORATIVA PARA EVALUAR CALIDAD DE SERVICIO

Autora: Díaz Albuja Lisset Milagros.

MARQUE CON UN ASPA (X) LA ALTERNATIVA QUE MEJOR VALORA CADA ÍTEM:
 (3)A veces, (4) Casi siempre, (5) Siempre

(1) Nunca, (2) Casi nunca,

Dimensiones	Indicadores	Ítems		Escala de valoración				
				1	2	3	4	5
Confiabilidad	Atención ordenada	Cree usted que los colaboradores de la municipalidad brindan atención ordenada respetando el orden de llegada.	1					X
		Cree usted que el sistema de atención de la municipalidad es adecuado.	2					X
	Tiempo de espera	Cree usted que el tiempo de espera para ser atendido en la municipalidad es el adecuado.	3					X
		Cree usted que el tiempo de espera de resultados es el adecuado.	4					X
	Atención personalizada	Cree usted que los colaboradores de la municipalidad le brindan atención personalizada.	5					X
		Cree usted que el horario de atención de la municipalidad es el adecuado.	6					X
		Cree usted que los colaboradores de la municipalidad cumplen con la adecuada atención.	7					X
Capacidad de respuesta	Capacidad para brindar respuesta	Cree usted que los colaboradores de la municipalidad conocen la funcionalidad de los procesos para absolver las dudas e inquietudes de los usuarios.	8					X
		Cree usted que es atendido con la eficiencia adecuada por los colaboradores de la municipalidad.	9					X
	Capacidad para brindar alternativas de solución	Cree usted que los colaboradores le brindan algunas alternativas para la solución de su requerimiento.	10					X
		Cree usted que la atención que le brindan los colaboradores de la municipalidad demuestra su capacitación.	11					X
	Satisfacción de necesidades.	Cree usted que los colaboradores de la municipalidad atienden sus necesidades oportunamente.	12					X
		Cree usted que los colaboradores de la municipalidad cumplen con sus funciones para atender su requerimiento.	13					X

Elementos tangibles	Equipamiento	Cree usted que la municipalidad cuenta con el equipamiento adecuado en sus instalaciones.	14					X
		Cree usted que los colaboradores disponen de equipamiento adecuado para brindar una adecuada atención.	15					X
		Cree usted que los equipos tecnológicos de la municipalidad reciben mantenimiento adecuado.	16					X
	Infraestructura	Cree usted que la municipalidad cuenta con una infraestructura segura para los usuarios	17					X
		Cree usted que las condiciones de las instalaciones son adecuadas para la atención al usuario.	18					X
	Oficinas acondicionadas	Cree usted que las oficinas de atención cuentan con la tecnología necesaria para brindar una atención adecuada.	19					X
		Cree usted que las oficinas se encuentran acondicionadas para brindar atención adecuada.	20					X
	Limpieza e imagen	Cree usted que las oficinas de atención son limpias y ordenadas.	21					X
		Cree usted que los colaboradores están debidamente uniformados.	22					X
Cree usted que los colaboradores conservan su puesto de trabajo en condiciones adecuadas para la atención al usuario.		23					X	
Empatía	Respeto	Cree usted que la atención recibida por los colaboradores de la municipalidad es respetuosa y cordial.	24					X
		Cree usted que los colaboradores atienden al usuario con igualdad	25					X
	Personal empático	Cree usted que los colaboradores de la municipalidad se identifican con el usuario al momento de la atención.	26					X
	Comprensión	Cree usted que los colaboradores de la municipalidad comprenden los requerimientos del usuario.	27					X
Seguridad	Respeto a la privacidad	Cree usted que los colaboradores de la municipalidad respetan la privacidad en el trámite que realiza el usuario.	28					X
	Servicio rápido	Cree usted que la municipalidad cumple con la vigencia de plazos de los trámites realizados.	29					X
	Confianza	Cree usted que la municipalidad cuenta con una política de seguridad para brindar la información al usuario.	30					X
		Cree usted que la información proporcionada por los colaboradores de la municipalidad es confiable.	31					X

Anexo 3: Matriz de operacionalización de la variable calidad de servicio.

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Índice	Técnicas e instrumentos	Escala de medición
Calidad de servicio	Izquierdo (2021) define calidad de servicio como un conocimiento de necesidades de los clientes, con la finalidad de superar las expectativas o certidumbre que tienen los usuarios en un cierto servicio, es un factor primordial para conseguir el placer de los clientes	La variable 2, Calidad de servicio se basa en confiabilidad, capacidad de respuesta, elementos tangibles, empatía y seguridad.	Confiabilidad	Atención ordenada	Cree usted que los colaboradores de la municipalidad brindan atención ordenada respetando el orden de llegada.	Escala de Likert. Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Encuesta / Cuestionario
					Cree usted que el sistema de atención de la municipalidad es adecuado.		
				Tiempo de espera	Cree usted que el tiempo de espera para ser atendido en la municipalidad es el adecuado.		
					Cree usted que el tiempo de espera de resultados es el adecuado.		
				Atención personalizada	Cree usted que los colaboradores de la municipalidad le brindan atención personalizada.		
					Cree usted que el horario de atención de la municipalidad es el adecuado.		
			Capacidad de respuesta	Capacidad para brindar respuesta	Cree usted que los colaboradores de la municipalidad conocen la funcionalidad de los procesos para absolver las dudas e inquietudes de los usuarios.		
					Cree usted que es atendido con la eficiencia adecuada por los colaboradores de la municipalidad.		
				Capacidad para brindar alternativas de solución	Cree usted que los colaboradores le brindan algunas alternativas para la solución de su requerimiento.		
					Cree usted que la atención que le brindan los colaboradores de la municipalidad demuestra su capacitación.		
				Satisfacción de necesidades.	Cree usted que los colaboradores de la municipalidad atienden sus necesidades oportunamente.		
					Cree usted que los colaboradores de la municipalidad cumplen con sus funciones para atender su requerimiento.		
			Elementos tangibles	Equipamiento	Cree usted que la municipalidad cuenta con el equipamiento adecuado en sus instalaciones.		
					Cree usted que los colaboradores disponen de equipamiento adecuado para brindar una adecuada atención.		

					Cree usted que los equipos tecnológicos de la municipalidad reciben mantenimiento adecuado.		
			Infraestructura		Cree usted que la municipalidad cuenta con una infraestructura segura para los usuarios		
					Cree usted que las condiciones de las instalaciones son adecuadas para la atención al usuario.		
			Oficinas acondicionadas		Cree usted que las oficinas de atención cuentan con la tecnología necesaria para brindar una atención adecuada.		
					Cree usted que las oficinas se encuentran acondicionadas para brindar atención adecuada.		
			Limpieza e imagen		Cree usted que las oficinas de atención son limpias y ordenadas.		
					Cree usted que los colaboradores están debidamente uniformados.		
					Cree usted que los colaboradores conservan su puesto de trabajo en condiciones adecuadas para la atención al usuario.		
			Empatía	Respeto	Cree usted que la atención recibida por los colaboradores de la municipalidad es respetuosa y cordial.		
					Cree usted que los colaboradores atienden al usuario con igualdad		
				Personal empático	Cree usted que los colaboradores de la municipalidad se identifican con el usuario al momento de la atención.		
				Comprensión	Cree usted que los colaboradores de la municipalidad comprenden los requerimientos del usuario.		
			Seguridad	Respeto a la privacidad	Cree usted que los colaboradores de la municipalidad respetan la privacidad en el trámite que realiza el usuario.		
				Servicio rápido	Cree usted que la municipalidad cumple con la vigencia de plazos de los trámites realizados.		
				Confianza	Cree usted que la municipalidad cuenta con una política de seguridad para brindar la información al usuario.		
					Cree usted que la información proporcionada por los colaboradores de la municipalidad es confiable.		

Anexo 4: ficha de validación a juicio de expertos sobre calidad de servicio.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	Criterios de evaluación								Observaciones	
				Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta			
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
Calidad de servicio	Confiabilidad	Atención ordenada	Cree usted que los colaboradores de la municipalidad brindan atención ordenada respetando el orden de llegada.	X		X		X		X			
			Cree usted que el sistema de atención de la municipalidad es adecuado.	X		X		X		X			
		Tiempo de espera	Cree usted que el tiempo de espera para ser atendido en la municipalidad es el adecuado.	X		X		X		X			
			Cree usted que el tiempo de espera de resultados es el adecuado.										
		Atención personalizada	Cree usted que los colaboradores de la municipalidad le brindan atención personalizada.	X		X		X		X			
			Cree usted que el horario de atención de la municipalidad es el adecuado.	X		X		X		X			
	Capacidad de respuesta	Capacidad para brindar respuesta	Cree usted que los colaboradores de la municipalidad conocen la funcionalidad de los procesos para absolver las dudas e inquietudes de los usuarios.	X		X		X		X			
			Cree usted que es atendido con la eficiencia adecuada por los colaboradores de la municipalidad.	X		X		X		X			
		Capacidad para brindar alternativas de solución	Cree usted que los colaboradores le brindan algunas alternativas para la solución de su requerimiento.	X		X		X		X			
			Cree usted que la atención que le brindan los colaboradores de la municipalidad demuestra su capacitación.	X		X		X		X			
		Satisfacción de necesidades.	Cree usted que los colaboradores de la municipalidad atienden sus necesidades oportunamente.	X		X		X		X			
			Cree usted que los colaboradores de la municipalidad cumplen con sus funciones para atender su requerimiento.	X		X		X		X			
		Elementos tangibles	Equipamiento	Cree usted que la municipalidad cuenta con el equipamiento adecuado en sus instalaciones.	X		X		X		X		
				Cree usted que los colaboradores disponen de equipamiento adecuado para brindar una adecuada atención.	X		X		X		X		
				Cree usted que los equipos tecnológicos de la municipalidad reciben mantenimiento adecuado.	X		X		X		X		
			Infraestructura	Cree usted que la municipalidad cuenta con una infraestructura segura para los usuarios	X		X		X		X		

		Cree usted que las condiciones de las instalaciones son adecuadas para la atención al usuario.	X		X		X		X		
	Oficinas acondicionadas	Cree usted que las oficinas de atención cuentan con la tecnología necesaria para brindar una atención adecuada.	X		X		X		X		
		Cree usted que las oficinas se encuentran acondicionadas para brindar atención adecuada.	X		X		X		X		
	Limpieza e imagen	Cree usted que las oficinas de atención son limpias y ordenadas.	X		X		X		X		
		Cree usted que los colaboradores están debidamente uniformados.	X		X		X		X		
		Cree usted que los colaboradores conservan su puesto de trabajo en condiciones adecuadas para la atención al usuario.	X		X		X		X		
	Empatía	Cree usted que la atención recibida por los colaboradores de la municipalidad es respetuosa y cordial.	X		X		X		X		
		Cree usted que los colaboradores atienden al usuario con igualdad	X		X		X		X		
		Personal empático	Cree usted que los colaboradores de la municipalidad se identifican con el usuario al momento de la atención.	X		X		X		X	
	Comprensión	Cree usted que los colaboradores de la municipalidad comprenden los requerimientos del usuario.	X		X		X		X		
	Seguridad	Respeto a la privacidad	Cree usted que los colaboradores de la municipalidad respetan la privacidad en el trámite que realiza el usuario.	X		X		X		X	
		Servicio rápido	Cree usted que la municipalidad cumple con la vigencia de plazos de los trámites realizados.	X		X		X		X	
		Confianza	Cree usted que la municipalidad cuenta con una política de seguridad para brindar la información al usuario.	X		X		X		X	
	Cree usted que la información proporcionada por los colaboradores de la municipalidad es confiable.		X		X		X		X		



DR. MEREGILDO SILVA RAMIREZ
 Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad



6. INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

6.1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Gestión administrativa y calidad de servicio a los usuarios de una entidad municipal.

6.2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario sobre calidad de servicio.

6.3. AUTORA:

Díaz Albuja Lisset Milagros.

6.4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procede a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por lo tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: APTO (Apto/ No Apto para su aplicación)

APROBADO : SI NO

Chiclayo, 18 de junio de 2022

DR. MEREGILDO SILVA RAMIREZ
Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad
Matrícula de Colegio Profesional N° 53682
DNI: 27856219
ORCID: 0000-0003-1661-4421
Código SUNEDU: 7294127
Correo: Meregildo.silva@untm.edu.pe
Número de Celular: 978500215



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	SILVA RAMIREZ
Nombres	MEREGILDO
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	27886219

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.
Rector	LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION
Secretario General	SANTISTEBAN CHAVEZ VICTOR RAFAEL
Director	PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	DOCTOR
Denominación	DOCTOR EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD
Fecha de Expedición	21/09/20
Resolución/Acta	0233-2020-UCV
Diploma	052-090396
Fecha Matricula	04/01/2017
Fecha Egreso	19/01/2020

Fecha de emisión de la constancia:
17 de Agosto de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0008880320

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Módulo: Servidor de
Aplicación automatizado.
Fecha: 17.08.2022 09:24:42-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectores de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Escuela de Posgrado - Programa Académico de Doctorado
en Gestión Pública y Gobernabilidad

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA**

Validación de escala valorativa para evaluar el instrumento

Cuestionario sobre gestión administrativa

Chiclayo, 18 de junio de 2022

Señor

Dr. JOHNNY CUEVA VALDIVIA.

Chiclayo. -

De mi consideración:

Reciba el saludo institucional y personal y al mismo tiempo para manifestarle lo siguiente:

El suscrito está en la etapa del diseño del Proyecto de Investigación para el posterior desarrollo del mismo con el fin de obtener el grado de maestro/maestra en GESTIÓN PÚBLICA, y como parte del proceso de elaboración del proyecto se ha realizado un instrumento de recolección de datos, el mismo que por el rigor que se nos exige es necesario validar el contenido de dicho instrumento; por lo que, reconociendo su formación y experiencia en el campo profesional y de la investigación recurro a usted para que en su condición de EXPERTO emita su juicio de valor sobre la validez del mismo.

Para efectos de su análisis adjunto los siguientes documentos:

- Instrumento detallado con ficha técnica.
- Ficha de evaluación de validación.
- Cuadro de operacionalización de variables.
- Ficha de validación a juicio de expertos.

Sin otro particular quedo de usted.

Atentamente,

Lisset Milagros Diaz Albuja

DNI: 73574668



Anexo 1: INSTRUMENTO

1 Nombre del instrumento:

Cuestionario sobre gestión administrativa.

2 Autor original:

Díaz Albujar Lisset Milagros

3 Objetivo:

Determinar la relación que existe entre gestión administrativa y calidad de servicio a los usuarios de una entidad municipal-Chiclayo.

4 Estructura y aplicación:

El presente cuestionario está estructurado en base a 33 ítems, los cuales tienen relación con los indicadores y sus dimensiones correspondientes.

El instrumento será aplicado a una muestra de 366 usuarios de una entidad municipal-Chiclayo.

5 FICHA TÉCNICA INSTRUMENTAL

5.1 Nombre del instrumento:

Cuestionario sobre gestión administrativa.

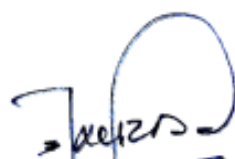
5.2 Estructura detallada:

En esta sección se presenta una tabla en la cual se puede apreciar la variable, las dimensiones e indicadores que la integran.

5.2.1 Estructura

Dimensiones	Indicadores	Ítems
Planificación	Planificación	Cree usted que los servicios brindados por la entidad municipal se encuentran debidamente planificados.
		Cree usted que la municipalidad tiene una planificación acorde con la realidad de la población.
		Cree usted que la municipalidad realiza acciones específicas para el cumplimiento de sus objetivos
		Cree usted que le es fácil conocer los requisitos y qué pasos debe seguir para realizar trámites en la municipalidad.
	Proyección a futuro	Cree usted que la municipalidad se proyecta a mejorar su servicio a futuro.
	Logro de resultados	Cree usted que la municipalidad informa de los nuevos cambios que implantará. Cree usted que la municipalidad publica los resultados obtenidos de su gestión.
Organización	Diseño de estrategias, estructuras y procesos	Cree usted que los colaboradores se identifican con la municipalidad para cumplir sus metas.
		Cree usted que la municipalidad emplea estrategias para mejorar los procesos de atención.
	Recursos disponibles	Cree usted que la estructura orgánica de la municipalidad influye directamente en la calidad de servicio
		Cree usted que la municipalidad toma en cuenta las sugerencias de los usuarios para mejorar su atención.
	Técnicas de simplificación administrativa.	Cree usted que la municipalidad cuenta con recursos humanos necesarios para la atención al usuario.
		Cree usted que la municipalidad cuenta con los medios de atención necesarios para la atención de los servicios.
	Organización de funciones y responsabilidades	Cree usted que la municipalidad debería aplicar la simplificación en la atención al usuario.
		Cree usted que la municipalidad debe contar para la atención, diferentes canales digitales
Dirección	Comunicación organizacional	Cree usted que los colaboradores de la municipalidad cumplen responsablemente su trabajo.
		Cree usted que los colaboradores de la municipalidad se encuentran capacitados para el desarrollo de su trabajo.
	Liderazgo	Cree usted que la municipalidad capacita a sus colaboradores.
		Cree usted que lo colaboradores de la municipalidad le orientan debidamente para que ellos le pueden atender.
	Motivación organizacional	Cree usted que los colaboradores se comunican adecuadamente con el usuario.
		Cree usted que los responsables de área ejercen liderazgo en sus compañeros para el cumplimiento de objetivos y metas institucionales.
	Trabajo en equipo	Cree usted que los colaboradores se encuentran motivados para brindar servicio al usuario.
		Cree usted que los responsables de área reconocen los logros y compromiso de sus colaboradores.
Control	Evaluación de resultados	Cree usted que existe coordinación efectiva entre oficinas para el cumplimiento de actividades municipales.
		Cree usted que los colaboradores toman oportunamente decisiones para solucionar conflictos.
	Corregir errores	Cree usted que los colaboradores de la municipalidad muestran disposición para el trabajo en equipo Cree usted que la evaluación de los servicios prestados a los usuarios es el correcto. Cree usted que existe una evaluación constante de los colaboradores para medir su desempeño.

	Mejora de operaciones	Cree usted que los colaboradores llevan un registro de actividades para la mejora continua.
		Cree usted que la municipalidad cuenta con procesos establecidos para mejorar los procedimientos.
		Cree usted que responsables de área realizan una adecuada retroalimentación para mejorar el servicio al usuario
		Cree usted que en esta gestión la municipalidad ha adoptado mejoras de atención al usuario.



Dr. Johnny Cueva Valdivia
Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad

Anexo 2: FICHA DE EVALUACIÓN DE VALIDACIÓN
ESCALA VALORATIVA PARA EVALUAR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

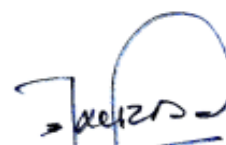
Autora: Díaz Albuja Lisset Milagros.

MARQUE CON UN ASPA (X) LA ALTERNATIVA QUE MEJOR VALORA CADA ÍTEM:

(1) Nunca, (2) Casi nunca, (3) A veces, (4) Casi siempre, (5) Siempre

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valoración					
			1	2	3	4	5	
Planificación	Planificación	Cree usted que los servicios brindados por la entidad municipal se encuentran debidamente planificados.	1					X
		Cree usted que la municipalidad tiene una planificación acorde con la realidad de la población.	2					X
		Cree usted que la municipalidad realiza acciones específicas para el cumplimiento de sus objetivos	3					X
		Cree usted que le es fácil conocer los requisitos y qué pasos debe seguir para realizar trámites en la municipalidad.	4					X
	Proyección a futuro	Cree usted que la municipalidad se proyecta a mejorar su servicio a futuro.	5					X
		Cree usted que la municipalidad informa de los nuevos cambios que implantará.	6					X
	Logro de resultados	Cree usted que la municipalidad publica los resultados obtenidos de su gestión.	7					X
		Cree usted que los colaboradores se identifican con la municipalidad para cumplir sus metas.	8					X
Organización	Diseño de estrategias, estructuras y procesos	Cree usted que la municipalidad emplea estrategias para mejorar los procesos de atención.	9					X
		Cree usted que la estructura orgánica de la municipalidad influye directamente en la calidad de servicio	10					X
		Cree usted que la municipalidad toma en cuenta las sugerencias de los usuarios para mejorar su atención.	11					X
	Recursos disponibles	Cree usted que la municipalidad cuenta con recursos humanos necesarios para la atención al usuario.	12					X
		Cree usted que la municipalidad cuenta con los medios de atención necesarios para la atención de los servicios.	13					X
	Técnicas de simplificación administrativa.	Cree usted que la municipalidad debería aplicar la simplificación en la atención al usuario.	14					X
	Organización de funciones y responsabilidades	Cree usted que la municipalidad debe contar para la atención, diferentes canales digitales	15					X
		Cree usted que los colaboradores de la municipalidad cumplen responsablemente su trabajo.	16					X
Cree usted que los colaboradores de la municipalidad se encuentran capacitados para el desarrollo de su trabajo.		17					X	
	Cree usted que la municipalidad capacita a sus colaboradores.	18					X	
Dirección	Comunicación organizacional	Cree usted que los colaboradores de la municipalidad le orientan debidamente para que ellos le pueden atender.	19					X
		Cree usted que los colaboradores se comunican adecuadamente con el usuario.	20					X
	Liderazgo	Cree usted que los responsables de área ejercen liderazgo en sus compañeros para el cumplimiento de objetivos y metas institucionales.	21					X
	Motivación organizacional	Cree usted que los colaboradores se encuentran motivados para brindar servicio al usuario.	22					X
		Cree usted que los responsables de área reconocen los logros y compromiso de sus colaboradores.	23					X

	Trabajo en equipo	Cree usted que existe coordinación efectiva entre oficinas para el cumplimiento de actividades municipales.	24					X
		Cree usted que los colaboradores toman oportunamente decisiones para solucionar conflictos.	25					X
		Cree usted que los colaboradores de la municipalidad muestran disposición para el trabajo en equipo	26					X
Control	Evaluación de resultados	Cree usted que la evaluación de los servicios prestados a los usuarios es el correcto.	27					X
		Cree usted que existe una evaluación constante de los colaboradores para medir su desempeño.	28					X
	Corregir errores	Cree usted que los colaboradores responsables toman en cuenta la prevención de resultados para no volver a cometer errores.	29					X
		Cree usted que los colaboradores llevan un registro de actividades para la mejora continua.	30					X
	Mejora de operaciones	Cree usted que la municipalidad cuenta con procesos establecidos para mejorar los procedimientos.	31					X
		Cree usted que responsables de área realizan una adecuada retroalimentación para mejorar el servicio al usuario	32					X
Cree usted que en esta gestión la municipalidad ha adoptado mejoras de atención al usuario.		33					X	

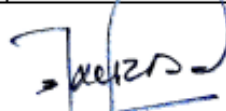


Dr. Johnny Cueva Valdivia
 Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad

Anexo 3: Matriz de operacionalización de la variable gestión administrativa.

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Índice	Técnicas e instrumentos	Escala de medición
Gestión administrativa	Huergo (2018) manifiesta que gestión es "una acción integral", descrito como un procedimiento de análisis y organización en el que se dirigen variados puntos de vista, perspectivas para direccionar eficientemente los objetivos institucionales proyectados, los cuales deben ser aceptados de manera participativa y democrática.	La variable independiente Gestión administrativa se basa en la planeación, organización, dirección y control.	Planificación	Planificación	Cree usted que los servicios brindados por la entidad municipal se encuentran debidamente planificados.	Escala de Likert. Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Encuesta / Cuestionario
					Cree usted que la municipalidad tiene una planificación acorde con la realidad de la población.		
					Cree usted que la municipalidad realiza acciones específicas para el cumplimiento de sus objetivos		
					Cree usted que le es fácil conocer los requisitos y qué pasos debe seguir para realizar trámites en la municipalidad.		
				Proyección a futuro	Cree usted que la municipalidad se proyecta a mejorar su servicio a futuro.		
					Cree usted que la municipalidad informa de los nuevos cambios que implantará.		
			Organización	Logro de resultados	Cree usted que la municipalidad publica los resultados obtenidos de su gestión.		
					Cree usted que los colaboradores se identifican con la municipalidad para cumplir sus metas.		
				Diseño de estrategias, estructuras y procesos.	Cree usted que la municipalidad emplea estrategias para mejorar los procesos de atención.		
					Cree usted que la estructura orgánica de la municipalidad influye directamente en la calidad de servicio		
					Cree usted que la municipalidad toma en cuenta las sugerencias de los usuarios para mejorar su atención.		
				Recursos disponibles	Cree usted que la municipalidad cuenta con recursos humanos necesarios para la atención al usuario.		
					Cree usted que la municipalidad cuenta con los medios de atención necesarios para la atención de los servicios.		
				Técnicas de simplificación administrativa.	Cree usted que la municipalidad debería aplicar la simplificación en la atención al usuario.		
Cree usted que la municipalidad debe contar para la atención, diferentes canales digitales							
	Cree usted que los colaboradores de la municipalidad cumplen responsablemente su trabajo.						

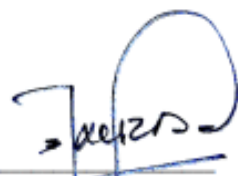
			Organización de funciones y responsabilidades.	Cree usted que los colaboradores de la municipalidad se encuentran capacitados para el desarrollo de su trabajo. Cree usted que la municipalidad capacita a sus colaboradores.		
		Dirección	Comunicación organizacional	Cree usted que los colaboradores de la municipalidad le orientan debidamente para que ellos le puedan atender.		
				Cree usted que los colaboradores se comunican adecuadamente con el usuario.		
			Liderazgo	Cree usted que los responsables de área ejercen liderazgo en sus compañeros para el cumplimiento de objetivos y metas institucionales.		
			Motivación organizacional	Cree usted que los colaboradores se encuentran motivados para brindar servicio al usuario.		
				Cree usted que los responsables de área reconocen los logros y compromiso de sus colaboradores.		
		Trabajo en equipo	Cree usted que existe coordinación efectiva entre oficinas para el cumplimiento de actividades municipales.			
			Cree usted que los colaboradores toman oportunamente decisiones para solucionar conflictos.			
			Cree usted que los colaboradores de la municipalidad muestran disposición para el trabajo en equipo			
		Control	Evaluación de resultados	Cree usted que la evaluación de los servicios prestados a los usuarios es el correcto.		
				Cree usted que existe una evaluación constante de los colaboradores para medir su desempeño.		
			Corregir errores	Cree usted que los colaboradores responsables toman en cuenta la prevención de resultados para no volver a cometer errores.		
				Cree usted que los colaboradores llevan un registro de actividades para la mejora continua.		
			Mejora de operaciones	Cree usted que la municipalidad cuenta con procesos establecidos para mejorar los procedimientos.		
		Cree usted que responsables de área realizan una adecuada retroalimentación para mejorar el servicio al usuario Cree usted que en esta gestión la municipalidad ha adoptado mejoras de atención al usuario.				


 Dr. Johnny Cueva Valdivia
 Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad

Anexo 4: ficha de validación a juicio de expertos sobre gestión administrativa.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	Criterios de evaluación								Observaciones		
				Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta				
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
Gestión administrativa	Planificación	Planificación	Cree usted que los servicios brindados por la entidad municipal se encuentran debidamente planificados.	X		X		X		X				
			Cree usted que la municipalidad tiene una planificación acorde con la realidad de la población.	X		X		X		X				
			Cree usted que la municipalidad realiza acciones específicas para el cumplimiento de sus objetivos	X		X		X		X				
			Cree usted que le es fácil conocer los requisitos y qué pasos debe seguir para realizar trámites en la municipalidad.	X		X		X		X				
		Proyección a futuro	Cree usted que la municipalidad se proyecta a mejorar su servicio a futuro.	X		X		X		X				
			Cree usted que la municipalidad informa de los nuevos cambios que implantará.	X		X		X		X				
	Logro de resultados	Cree usted que la municipalidad publica los resultados obtenidos de su gestión.	X		X		X		X					
		Cree usted que los colaboradores se identifican con la municipalidad para cumplir sus metas.	X		X		X		X					
	Organización	Diseño de estrategias, estructuras y procesos.	Cree usted que la municipalidad emplea estrategias para mejorar los procesos de atención.	X		X		X		X				
			Cree usted que la estructura orgánica de la municipalidad influye directamente en la calidad de servicio	X		X		X		X				
			Cree usted que la municipalidad toma en cuenta las sugerencias de los usuarios para mejorar su atención.	X		X		X		X				
		Recursos disponibles.	Cree usted que la municipalidad cuenta con recursos humanos necesarios para la atención al usuario.	X		X		X		X				
			Cree usted que la municipalidad cuenta con los medios de atención necesarios para la atención de los servicios.	X		X		X		X				
		Técnicas de simplificación administrativa.	Cree usted que la municipalidad debería aplicar la simplificación en la atención al usuario.	X		X		X		X				
			Cree usted que la municipalidad debe contar para la atención, diferentes canales digitales	X		X		X		X				
		Organización de funciones y responsabilidades.	Cree usted que los colaboradores de la municipalidad cumplen responsablemente su trabajo.	X		X		X		X				
	Cree usted que los colaboradores de la municipalidad se encuentran capacitados para el desarrollo de su trabajo.		X		X		X		X					

		Cree usted que la municipalidad capacita a sus colaboradores.	X	X	X	X		
Dirección	Comunicación organizacional	Cree usted que lo colaboradores de la municipalidad le orientan debidamente para que ellos le pueden atender.	X	X	X	X		
		Cree usted que los colaboradores se comunican adecuadamente con el usuario.	X	X	X	X		
	Liderazgo	Cree usted que los responsables de área ejercen liderazgo en sus compañeros para el cumplimiento de objetivos y metas institucionales.	X	X	X	X		
	Motivación organizacional	Cree usted que los colaboradores se encuentran motivados para brindar servicio al usuario.	X	X	X	X		
		Cree usted que los responsables de área reconocen los logros y compromiso de sus colaboradores.	X	X	X	X		
	Trabajo en equipo	Cree usted que existe coordinación efectiva entre oficinas para el cumplimiento de actividades municipales.	X	X	X	X		
		Cree usted que los colaboradores toman oportunamente decisiones para solucionar conflictos.	X	X	X	X		
Cree usted que los colaboradores de la municipalidad muestran disposición para el trabajo en equipo		X	X	X	X			
Control	Evaluación de resultados	Cree usted que la evaluación de los servicios prestados a los usuarios es el correcto.	X	X	X	X		
		Cree usted que existe una evaluación constante de los colaboradores para medir su desempeño.	X	X	X	X		
	Corregir errores	Cree usted que los colaboradores responsables toman en cuenta la prevención de resultados para no volver a cometer errores.	X	X	X	X		
		Cree usted que los colaboradores llevan un registro de actividades para la mejora continua.	X	X	X	X		
	Mejora de operaciones	Cree usted que la municipalidad cuenta con procesos establecidos para mejorar los procedimientos.	X	X	X	X		
		Cree usted que responsables de área realizan una adecuada retroalimentación para mejorar el servicio al usuario	X	X	X	X		
Cree usted que en esta gestión la municipalidad ha adoptado mejoras de atención al usuario.		X	X	X	X			



Dr. Jehmy Cueva Valdivia
 Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad

6. INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

6.1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Gestión administrativa y calidad de servicio a los usuarios de una entidad municipal.

6.2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario sobre gestión administrativa.

6.3. AUTORA:

Díaz Albujar Lisset Milagros.

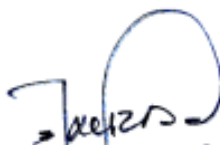
6.4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procede a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por lo tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: **Apto para su aplicación**

APROBADO: SI NO

Chiclayo, 18 de junio de 2022.



DR. JOHNNY CUEVA VALDIVIA
Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad
Colegio de Ingenieros del Perú N° 106141
DNI: 16703164
Correo: jcuevav@unasam.edu.pe
Numero de Celular: 969954107



ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA

Validación de escala valorativa para evaluar el instrumento

Cuestionario sobre calidad de servicio

Chiclayo, 18 de junio de 2022.

Señor

Dr. JOHNNY CUEVA VALDIVIA

Chiclayo. -

De mi consideración:

Reciba el saludo institucional y personal y al mismo tiempo para manifestarle lo siguiente:

El suscrito está en la etapa del diseño del Proyecto de Investigación para el posterior desarrollo del mismo con el fin de obtener el grado de maestra en GESTIÓN PÚBLICA, y como parte del proceso de elaboración del proyecto se ha realizado un instrumento de recolección de datos, el mismo que por el rigor que se nos exige es necesario validar el contenido de dicho instrumento; por lo que, reconociendo su formación y experiencia en el campo profesional y de la investigación recorro a usted para que en su condición de EXPERTO emita su juicio de valor sobre la validez del mismo.

Para efectos de su análisis adjunto los siguientes documentos:

- Instrumento detallado con ficha técnica.
- Ficha de evaluación de validación.
- Cuadro de operacionalización de variables.
- Ficha de validación a juicio de expertos.

Sin otro particular quedo de usted.

Atentamente,

Lisset Milagros Diaz Albuja

DNI: 73574668



Anexo 1: INSTRUMENTO

1 Nombre del instrumento:

Cuestionario sobre calidad de servicio.

2 Autor original:

Díaz Albuja Lisset Milagros

3 Objetivo:

Determinar la relación que existe entre gestión administrativa y calidad de servicio a los usuarios de una entidad municipal-Chiclayo.

4 Estructura y aplicación:

El presente cuestionario está estructurado en base a 31 ítems, los cuales tienen relación con los indicadores y sus dimensiones correspondientes.

El instrumento será aplicado a una muestra de 366 usuarios de una entidad municipal-Chiclayo.

5 FICHA TÉCNICA INSTRUMENTAL

5.1 Nombre del instrumento:

Cuestionario sobre calidad de servicio.

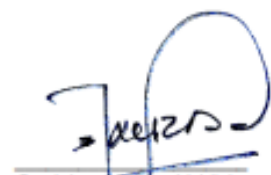
5.2 Estructura detallada:

En esta sección se presenta una tabla en la cual se puede apreciar la variable, las dimensiones e indicadores que la integran.

5.2.1 Estructura

Dimensiones	Indicadores	Ítems
Confiabilidad	Atención ordenada	Cree usted que los colaboradores de la municipalidad brindan atención ordenada respetando el orden de llegada.
		Cree usted que el sistema de atención de la municipalidad es adecuado.
	Tiempo de espera	Cree usted que el tiempo de espera para ser atendido en la municipalidad es el adecuado.
		Cree usted que el tiempo de espera de resultados es el adecuado.
	Atención personalizada	Cree usted que los colaboradores de la municipalidad le brindan atención personalizada.
		Cree usted que el horario de atención de la municipalidad es el adecuado.
Capacidad de respuesta	Capacidad para brindar respuesta	Cree usted que los colaboradores de la municipalidad conocen la funcionabilidad de los procesos para absolver las dudas e inquietudes de los usuarios.
		Cree usted que es atendido con la eficiencia adecuada por los colaboradores de la municipalidad.
	Capacidad para brindar alternativas de solución	Cree usted que los colaboradores le brindan algunas alternativas para la solución de su requerimiento.
		Cree usted que la atención que le brindan los colaboradores de la municipalidad demuestra su capacitación.
	Satisfacción de necesidades.	Cree usted que los colaboradores de la municipalidad atienden sus necesidades oportunamente.
		Cree usted que los colaboradores de la municipalidad cumplen con sus funciones para atender su requerimiento.
Elementos tangibles	Equipamiento	Cree usted que la municipalidad cuenta con el equipamiento adecuado en sus instalaciones.
		Cree usted que los colaboradores disponen de equipamiento adecuado para brindar una adecuada atención.
		Cree usted que los equipos tecnológicos de la municipalidad reciben mantenimiento adecuado.
	Infraestructura	Cree usted que la municipalidad cuenta con una infraestructura segura para los usuarios
		Cree usted que las condiciones de las instalaciones son adecuadas para la atención al usuario.
	Oficinas acondicionadas	Cree usted que las oficinas de atención cuentan con la tecnología necesaria para brindar una atención adecuada.
		Cree usted que las oficinas se encuentran acondicionadas para brindar atención adecuada.
	Limpieza e imagen	Cree usted que las oficinas de atención son limpias y ordenadas.
		Cree usted que los colaboradores están debidamente uniformados.
Cree usted que los colaboradores conservan su puesto de trabajo en condiciones adecuadas para la atención al usuario.		
Empatía	Respeto	Cree usted que la atención recibida por los colaboradores de la municipalidad es respetuosa y cordial.

		Cree usted que los colaboradores atienden al usuario con igualdad
	Personal empático	Cree usted que los colaboradores de la municipalidad se identifican con el usuario al momento de la atención.
	Comprensión	Cree usted que los colaboradores de la municipalidad comprenden los requerimientos del usuario.
Seguridad	Respeto a la privacidad	Cree usted que los colaboradores de la municipalidad respetan la privacidad en el trámite que realiza el usuario.
	Servicio rápido	Cree usted que la municipalidad cumple con la vigencia de plazos de los trámites realizados.
	Confianza	Cree usted que la municipalidad cuenta con una política de seguridad para brindar la información al usuario.
		Cree usted que la información proporcionada por los colaboradores de la municipalidad es confiable.



Dr. Johnny Cueva Valdivia
Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad

**Anexo 2: FICHA DE EVALUACIÓN DE VALIDACIÓN
ESCALA VALORATIVA PARA EVALUAR CALIDAD DE SERVICIO**

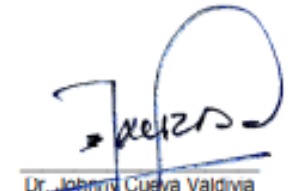
Autora: Díaz Albujar Lisset Milagros.

MARQUE CON UN ASPA (X) LA ALTERNATIVA QUE MEJOR VALORA CADA ÍTEM:

(1) Nunca, (2) Casi nunca, (3) A veces, (4) Casi siempre, (5) Siempre

Dimensiones	Indicadores	Ítems		Escala de valoración				
				1	2	3	4	5
Confiabilidad	Atención ordenada	Cree usted que los colaboradores de la municipalidad brindan atención ordenada respetando el orden de llegada.	1					X
		Cree usted que el sistema de atención de la municipalidad es adecuado.	2					X
	Tiempo de espera	Cree usted que el tiempo de espera para ser atendido en la municipalidad es el adecuado.	3					X
		Cree usted que el tiempo de espera de resultados es el adecuado.	4					X
	Atención personalizada	Cree usted que los colaboradores de la municipalidad le brindan atención personalizada.	5					X
		Cree usted que el horario de atención de la municipalidad es el adecuado.	6					X
		Cree usted que los colaboradores de la municipalidad cumplen con la adecuada atención.	7					X
Capacidad de respuesta	Capacidad para brindar respuesta	Cree usted que los colaboradores de la municipalidad conocen la funcionalidad de los procesos para absolver las dudas e inquietudes de los usuarios.	8					X
		Cree usted que es atendido con la eficiencia adecuada por los colaboradores de la municipalidad.	9					X
	Capacidad para brindar alternativas de solución	Cree usted que los colaboradores le brindan algunas alternativas para la solución de su requerimiento.	10					X
		Cree usted que la atención que le brindan los colaboradores de la municipalidad demuestra su capacitación.	11					X
	Satisfacción de necesidades.	Cree usted que los colaboradores de la municipalidad atienden sus necesidades oportunamente.	12					X
		Cree usted que los colaboradores de la municipalidad cumplen con sus funciones para atender su requerimiento.	13					X
		Equipamiento	Cree usted que la municipalidad cuenta con el equipamiento adecuado en sus instalaciones.	14				

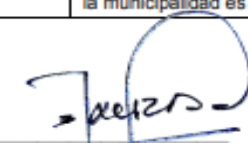
Elementos tangibles		Cree usted que los colaboradores disponen de equipamiento adecuado para brindar una adecuada atención.	15					X
		Cree usted que los equipos tecnológicos de la municipalidad reciben mantenimiento adecuado.	16					X
	Infraestructura	Cree usted que la municipalidad cuenta con una infraestructura segura para los usuarios	17					X
		Cree usted que las condiciones de las instalaciones son adecuadas para la atención al usuario.	18					X
	Oficinas acondicionadas	Cree usted que las oficinas de atención cuentan con la tecnología necesaria para brindar una atención adecuada.	19					X
		Cree usted que las oficinas se encuentran acondicionadas para brindar atención adecuada.	20					X
	Limpieza e imagen	Cree usted que las oficinas de atención son limpias y ordenadas.	21					X
		Cree usted que los colaboradores están debidamente uniformados.	22					X
		Cree usted que los colaboradores conservan su puesto de trabajo en condiciones adecuadas para la atención al usuario.	23					X
Empatía	Respeto	Cree usted que la atención recibida por los colaboradores de la municipalidad es respetuosa y cordial.	24					X
		Cree usted que los colaboradores atienden al usuario con igualdad	25					X
	Personal empático	Cree usted que los colaboradores de la municipalidad se identifican con el usuario al momento de la atención.	26					X
	Comprensión	Cree usted que los colaboradores de la municipalidad comprenden los requerimientos del usuario.	27					X
Seguridad	Respeto a la privacidad	Cree usted que los colaboradores de la municipalidad respetan la privacidad en el trámite que realiza el usuario.	28					X
	Servicio rápido	Cree usted que la municipalidad cumple con la vigencia de plazos de los trámites realizados.	29					X
	Confianza	Cree usted que la municipalidad cuenta con una política de seguridad para brindar la información al usuario.	30					X
		Cree usted que la información proporcionada por los colaboradores de la municipalidad es confiable.	31					X


Dr. Johnny Cueva Valdivia
 Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad

Anexo 3: Matriz de operacionalización de la variable gestión administrativa.

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Índice	Técnicas e instrumentos	Escala de medición	
Calidad de servicio	Izquierdo (2021) define calidad de servicio como un conocimiento de necesidades de los clientes, con la finalidad de sobrepasar las expectativas o certidumbre que tienen los usuarios en un cierto servicio, es un factor primordial para conseguir el placer de los clientes	La variable 2, Calidad de servicio se basa en confiabilidad, capacidad de respuesta, elementos tangibles, empatía y seguridad.	Confiabilidad	Atención ordenada	Cree usted que los colaboradores de la municipalidad brindan atención ordenada respetando el orden de llegada.	Escala de Likert. Nunca (1)	Encuesta / Cuestionario	
					Cree usted que el sistema de atención de la municipalidad es adecuado.			
				Tiempo de espera	Cree usted que el tiempo de espera para ser atendido en la municipalidad es el adecuado.			
					Cree usted que el tiempo de espera de resultados es el adecuado.			
				Atención personalizada	Cree usted que los colaboradores de la municipalidad le brindan atención personalizada.			
					Cree usted que el horario de atención de la municipalidad es el adecuado.			
			Capacidad de respuesta	Capacidad para brindar respuesta	Cree usted que los colaboradores de la municipalidad conocen la funcionalidad de los procesos para absolver las dudas e inquietudes de los usuarios.			Casi nunca (2)
					Cree usted que es atendido con la eficiencia adecuada por los colaboradores de la municipalidad.			A veces (3)
				Capacidad para brindar alternativas de solución	Cree usted que los colaboradores le brindan algunas alternativas para la solución de su requerimiento.			Casi siempre (4)
					Cree usted que la atención que le brindan los colaboradores de la municipalidad demuestra su capacitación.			Siempre (5)
				Satisfacción de necesidades.	Cree usted que los colaboradores de la municipalidad atienden sus necesidades oportunamente.			
					Cree usted que los colaboradores de la municipalidad cumplen con sus funciones para atender su requerimiento.			
			Elementos tangibles	Equipamiento	Cree usted que la municipalidad cuenta con el equipamiento adecuado en sus instalaciones.			
Cree usted que los colaboradores disponen de equipamiento adecuado para brindar una adecuada atención.								

					Cree usted que los equipos tecnológicos de la municipalidad reciben mantenimiento adecuado.			
			Infraestructura		Cree usted que la municipalidad cuenta con una infraestructura segura para los usuarios			
					Cree usted que las condiciones de las instalaciones son adecuadas para la atención al usuario.			
			Oficinas acondicionadas		Cree usted que las oficinas de atención cuentan con la tecnología necesaria para brindar una atención adecuada.			
					Cree usted que las oficinas se encuentran acondicionadas para brindar atención adecuada.			
			Limpieza e imagen		Cree usted que las oficinas de atención son limpias y ordenadas.			
					Cree usted que los colaboradores están debidamente uniformados.			
					Cree usted que los colaboradores conservan su puesto de trabajo en condiciones adecuadas para la atención al usuario.			
			Empatía	Respeto	Cree usted que la atención recibida por los colaboradores de la municipalidad es respetuosa y cordial.			
					Cree usted que los colaboradores atienden al usuario con igualdad			
				Personal empático	Cree usted que los colaboradores de la municipalidad se identifican con el usuario al momento de la atención.			
				Comprensión	Cree usted que los colaboradores de la municipalidad comprenden los requerimientos del usuario.			
			Seguridad	Respeto a la privacidad	Cree usted que los colaboradores de la municipalidad respetan la privacidad en el trámite que realiza el usuario.			
					Servicio rápido	Cree usted que la municipalidad cumple con la vigencia de plazos de los trámites realizados.		
					Confianza	Cree usted que la municipalidad cuenta con una política de seguridad para brindar la información al usuario.		
					Cree usted que la información proporcionada por los colaboradores de la municipalidad es confiable.			

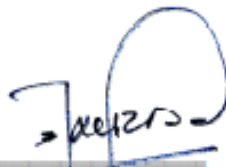


Dr. Johnny Cueva Valdivia
Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad

Anexo 4: ficha de validación a juicio de expertos del proceso

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	Criterios de evaluación								Observaciones			
				Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta					
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO				
Calidad de servicio	Confiabilidad	Atención ordenada	Cree usted que los colaboradores de la municipalidad brindan atención ordenada respetando el orden de llegada.	X		X		X		X					
			Cree usted que el sistema de atención de la municipalidad es adecuado.	X		X		X		X					
		Tiempo de espera	Cree usted que el tiempo de espera para ser atendido en la municipalidad es el adecuado.	X		X		X		X					
			Cree usted que el tiempo de espera de resultados es el adecuado.	X		X		X		X					
		Atención personalizada	Cree usted que los colaboradores de la municipalidad le brindan atención personalizada.	X		X		X		X					
			Cree usted que el horario de atención de la municipalidad es el adecuado.	X		X		X		X					
	Capacidad de respuesta	Capacidad para brindar respuesta	Cree usted que los colaboradores de la municipalidad conocen la funcionalidad de los procesos para absolver las dudas e inquietudes de los usuarios.	X		X		X		X					
			Cree usted que es atendido con la eficiencia adecuada por los colaboradores de la municipalidad.	X		X		X		X					
		Capacidad para brindar alternativas de solución	Cree usted que los colaboradores le brindan algunas alternativas para la solución de su requerimiento.	X		X		X		X					
			Cree usted que la atención que le brindan los colaboradores de la municipalidad demuestra su capacitación.	X		X		X		X					
		Satisfacción de necesidades.	Cree usted que los colaboradores de la municipalidad atienden sus necesidades oportunamente.	X		X		X		X					
			Cree usted que los colaboradores de la municipalidad cumplen con sus funciones para atender su requerimiento.	X		X		X		X					
		Elementos tangibles	Equipamiento	Cree usted que la municipalidad cuenta con el equipamiento adecuado en sus instalaciones.	X		X		X		X				
				Cree usted que los colaboradores disponen de equipamiento adecuado para brindar una adecuada atención.	X		X		X		X				

			Cree usted que los equipos tecnológicos de la municipalidad reciben mantenimiento adecuado.	X	X	X	X			
	Infraestructura		Cree usted que la municipalidad cuenta con una infraestructura segura para los usuarios	X	X	X	X			
			Cree usted que las condiciones de las instalaciones son adecuadas para la atención al usuario.	X	X	X	X			
		Oficinas acondicionadas		Cree usted que las oficinas de atención cuentan con la tecnología necesaria para brindar una atención adecuada.	X	X	X	X		
			Cree usted que las oficinas se encuentran acondicionadas para brindar atención adecuada.	X	X	X	X			
	Limpieza e imagen		Cree usted que las oficinas de atención son limpias y ordenadas.	X	X	X	X			
			Cree usted que los colaboradores están debidamente uniformados.	X	X	X	X			
			Cree usted que los colaboradores conservan su puesto de trabajo en condiciones adecuadas para la atención al usuario.	X	X	X	X			
	Empatía	Respeto	Cree usted que la atención recibida por los colaboradores de la municipalidad es respetuosa y cordial.	X	X	X	X			
				Cree usted que los colaboradores atienden al usuario con igualdad	X	X	X	X		
			Personal empático	Cree usted que los colaboradores de la municipalidad se identifican con el usuario al momento de la atención.	X	X	X	X		
		Comprensión	Cree usted que los colaboradores de la municipalidad comprenden los requerimientos del usuario.	X	X	X	X			
	Seguridad	Respeto a la privacidad	Cree usted que los colaboradores de la municipalidad respetan la privacidad en el trámite que realiza el usuario.	X	X	X	X			
		Servicio rápido	Cree usted que la municipalidad cumple con la vigencia de plazos de los trámites realizados.	X	X	X	X			
		Confianza		Cree usted que la municipalidad cuenta con una política de seguridad para brindar la información al usuario.	X	X	X	X		
				Cree usted que la información proporcionada por los colaboradores de la municipalidad es confiable.	X	X	X	X		


 Dr. Johnny Cueva Valdivia
 Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad

6. INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

6.1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Gestión administrativa y calidad de servicio a los usuarios de una entidad municipal.

6.2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario sobre calidad de servicio.

6.3. AUTORA:

Díaz Albuja Lisset Milagros.

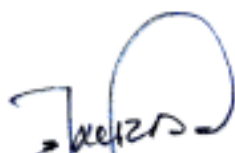
6.4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procede a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por lo tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: (Apto/ No Apto para su aplicación)

APROBADO: SI NO

Chiclayo, 18 de junio de 2022



DR. JOHNNY CUEVA VALDIVIA
Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad
Colegio de Ingenieros del Perú N° 106141
DNI: 16703164
Correo: jcuevav@unasam.edu.pe
Numero de Celular: 969954107



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **CUEVA VALDIVIA**
Nombres **JOHNNY**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Número de Documento de Identidad **16703164**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.**
Rector **LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION**
Secretario General **SANTISTEBAN CHAVEZ VICTOR RAFAEL**
Director **PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **DOCTOR**
Denominación **DOCTOR EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**
Fecha de Expedición **20/07/20**
Resolución/Acta **0150-2020-UCV**
Diploma **052-086376**
Fecha Matrícula **04/01/2017**
Fecha Egreso **19/01/2020**

Fecha de emisión de la constancia:
17 de Agosto de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0008960329

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Módulo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 17/08/2022 08:37:08-0580

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectores de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.



ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAestrÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA**

Validación de escala valorativa para evaluar el instrumento

Cuestionario sobre gestión administrativa

Chiclayo, 24 de junio de 2022

Señor

Dr. CERNA MORENO JAIME FELIPE

Chiclayo. -

De mi consideración:

Reciba el saludo institucional y personal y al mismo tiempo para manifestarle lo siguiente:

El suscrito está en la etapa del diseño del Proyecto de Investigación para el posterior desarrollo del mismo con el fin de obtener el grado de maestro/maestra en GESTIÓN PÚBLICA, y como parte del proceso de elaboración del proyecto se ha realizado un instrumento de recolección de datos, el mismo que por el rigor que se nos exige es necesario validar el contenido de dicho instrumento; por lo que, reconociendo su formación y experiencia en el campo profesional y de la investigación recurro a usted para que en su condición de EXPERTO emita su juicio de valor sobre la validez del mismo.

Para efectos de su análisis adjunto los siguientes documentos:

- Instrumento detallado con ficha técnica.
- Ficha de evaluación de validación.
- Cuadro de operacionalización de variables.
- Ficha de validación a juicio de expertos.

Sin otro particular quedo de usted.

Atentamente,

Lisset Milagros Díaz Albuja

PMI- 71674888



Anexo 1: INSTRUMENTO

1 Nombre del instrumento:

Cuestionario sobre gestión administrativa.

2 Autor original:

Díaz Albuja Lisset Milagros

3 Objetivo:

Determinar la relación que existe entre gestión administrativa y calidad de servicio a los usuarios de una entidad municipal-Chiclayo.

4 Estructura y aplicación:

El presente cuestionario está estructurado en base a 33 ítems, los cuales tienen relación con los indicadores y sus dimensiones correspondientes.

El instrumento será aplicado a una muestra de 366 usuarios de una entidad municipal-Chiclayo.

5 FICHA TÉCNICA INSTRUMENTAL

5.1 Nombre del instrumento:

Cuestionario sobre gestión administrativa.

5.2 Estructura detallada:

En esta sección se presenta una tabla en la cual se puede apreciar la variable, las dimensiones e indicadores que la integran.

5.2.1 Estructura

Dimensiones	Indicadores	Ítems
Planificación	Planificación	Cree usted que los servicios brindados por la entidad municipal se encuentran debidamente planificados.
		Cree usted que la municipalidad tiene una planificación acorde con la realidad de la población.
		Cree usted que la municipalidad realiza acciones específicas para el cumplimiento de sus objetivos
		Cree usted que le es fácil conocer los requisitos y qué pasos debe seguir para realizar trámites en la municipalidad.
	Proyección a futuro	Cree usted que la municipalidad se proyecta a mejorar su servicio a futuro.
		Cree usted que la municipalidad informa de los nuevos cambios que implantará.
Logro de resultados	Cree usted que la municipalidad publica los resultados obtenidos de su gestión.	
	Cree usted que los colaboradores se identifican con la municipalidad para cumplir sus metas.	
Organización	Diseño de estrategias, estructuras y procesos	Cree usted que la municipalidad emplea estrategias para mejorar los procesos de atención.
		Cree usted que la estructura orgánica de la municipalidad influye directamente en la calidad de servicio
		Cree usted que la municipalidad toma en cuenta las sugerencias de los usuarios para mejorar su atención.
	Recursos disponibles	Cree usted que la municipalidad cuenta con recursos humanos necesarios para la atención al usuario.
		Cree usted que la municipalidad cuenta con los medios de atención necesarios para la atención de los servicios.
	Técnicas de simplificación administrativa.	Cree usted que la municipalidad debería aplicar la simplificación en la atención al usuario.
		Cree usted que la municipalidad debe contar para la atención, diferentes canales digitales
	Organización de funciones y responsabilidades	Cree usted que los colaboradores de la municipalidad cumplen responsablemente su trabajo.
Cree usted que los colaboradores de la municipalidad se encuentran capacitados para el desarrollo de su trabajo.		
Cree usted que la municipalidad capacita a sus colaboradores.		
Dirección	Comunicación organizacional	Cree usted que los colaboradores de la municipalidad le orientan debidamente para que ellos le puedan atender.
		Cree usted que los colaboradores se comunican adecuadamente con el usuario.
	Liderazgo	Cree usted que los responsables de área ejercen liderazgo en sus compañeros para el cumplimiento de objetivos y metas institucionales.
	Motivación organizacional	Cree usted que los colaboradores se encuentran motivados para brindar servicio al usuario.
		Cree usted que los responsables de área reconocen los logros y compromiso de sus colaboradores.
	Trabajo en equipo	Cree usted que existe coordinación efectiva entre oficinas para el cumplimiento de actividades municipales.
		Cree usted que los colaboradores toman oportunamente decisiones para solucionar conflictos.
Cree usted que los colaboradores de la municipalidad muestran disposición para el trabajo en equipo		
Control	Evaluación de resultados	Cree usted que la evaluación de los servicios prestados a los usuarios es el correcto.
		Cree usted que existe una evaluación constante de los colaboradores para medir su desempeño.
	Corregir errores	Cree usted que los colaboradores responsables toman en cuenta la prevención de resultados para no volver a cometer errores.
		Cree usted que los colaboradores llevan un registro de actividades para la mejora continua.
	Mejora de operaciones	Cree usted que la municipalidad cuenta con procesos establecidos para mejorar los procedimientos.
		Cree usted que responsables de área realizan una adecuada retroalimentación para mejorar el servicio al usuario
		Cree usted que en esta gestión la municipalidad ha adoptado mejoras de atención al usuario.

Anexo 2: FICHA DE EVALUACIÓN DE VALIDACIÓN
ESCALA VALORATIVA PARA EVALUAR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Autora: Díaz Albuja Lisset Milagros.

MARQUE CON UN ASPA (X) LA ALTERNATIVA QUE MEJOR VALORA CADA ÍTEM:

(1) Nunca, (2) Casi nunca, (3)A veces, (4)Casi siempre, (5) Siempre

Dimensiones	Indicadores	Ítems		Escala de valoración					
				1	2	3	4	5	
Planificación	Planificación	Cree usted que los servicios brindados por la entidad municipal se encuentran debidamente planificados.	1						
		Cree usted que la municipalidad tiene una planificación acorde con la realidad de la población.	2						
		Cree usted que la municipalidad realiza acciones específicas para el cumplimiento de sus objetivos	3						
		Cree usted que le es fácil conocer los requisitos y qué pasos debe seguir para realizar trámites en la municipalidad.	4						
	Proyección a futuro	Cree usted que la municipalidad se proyecta a mejorar su servicio a futuro.	5						
		Cree usted que la municipalidad informa de los nuevos cambios que implantará.	6						
	Logro de resultados	Cree usted que la municipalidad publica los resultados obtenidos de su gestión.	7						
		Cree usted que los colaboradores se identifican con la municipalidad para cumplir sus metas.	8						
Cree usted que la municipalidad emplea estrategias para mejorar los procesos de atención.		9							
Cree usted que la estructura orgánica de la municipalidad influye directamente en la calidad de servicio		10							
Organización	Diseño de estrategias, estructuras y procesos	Cree usted que la municipalidad toma en cuenta las sugerencias de los usuarios para mejorar su atención.	11						
		Cree usted que la municipalidad cuenta con recursos humanos necesarios para la atención al usuario.	12						
		Cree usted que la municipalidad cuenta con los medios de atención necesarios para la atención de los servicios.	13						
	Recursos disponibles	Cree usted que la municipalidad debería aplicar la simplificación en la atención al usuario.	14						
	Técnicas de simplificación administrativa.	Cree usted que la municipalidad debe contar para la atención, diferentes canales digitales	15						
		Cree usted que los colaboradores de la municipalidad cumplen responsablemente su trabajo.	16						
		Cree usted que los colaboradores de la municipalidad se encuentran capacitados para el desarrollo de su trabajo.	17						
		Cree usted que la municipalidad capacita a sus colaboradores.	18						
	Dirección	Comunicación organizacional	Cree usted que lo colaboradores de la municipalidad le orientan debidamente para que ellos le pueden atender.	19					
			Cree usted que los colaboradores se comunican adecuadamente con el usuario.	20					
Liderazgo		Cree usted que los responsables de área ejercen liderazgo en sus compañeros para el cumplimiento de objetivos y metas institucionales.	21						
Motivación organizacional		Cree usted que los colaboradores se encuentran motivados para brindar servicio al usuario.	22						
		Cree usted que los responsables de área reconocen los logros y compromiso de sus colaboradores.	23						

	Trabajo en equipo	Cree usted que existe coordinación efectiva entre oficinas para el cumplimiento de actividades municipales.	24					
		Cree usted que los colaboradores toman oportunamente decisiones para solucionar conflictos.	25					
		Cree usted que los colaboradores de la municipalidad muestran disposición para el trabajo en equipo	26					
Control	Evaluación de resultados	Cree usted que la evaluación de los servicios prestados a los usuarios es el correcto.	27					
		Cree usted que existe una evaluación constante de los colaboradores para medir su desempeño.	28					
	Corregir errores	Cree usted que los colaboradores responsables toman en cuenta la prevención de resultados para no volver a cometer errores.	29					
		Cree usted que los colaboradores llevan un registro de actividades para la mejora continua.	30					
	Mejora de operaciones	Cree usted que la municipalidad cuenta con procesos establecidos para mejorar los procedimientos.	31					
		Cree usted que responsables de área realizan una adecuada retroalimentación para mejorar el servicio al usuario	32					
Cree usted que en esta gestión la municipalidad ha adoptado mejoras de atención al usuario.		33						

Anexo 3: Matriz de operacionalización de la variable gestión administrativa.

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Índice	Técnicas e instrumentos	Escala de medición
Gestión administrativa	Huergo (2018) manifiesta que gestión es "una acción integral", descrito como un procedimiento de análisis y organización en el que se dirigen variados puntos de vista, perspectivas para direccionar eficientemente los objetivos institucionales proyectados, los cuales deben ser aceptados de manera participativa y democrática.	La variable independiente Gestión administrativa se basa en la planeación, organización, dirección y control.	Planificación	Planificación	Cree usted que los servicios brindados por la entidad municipal se encuentran debidamente planificados.	Escala de Likert. Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Encuesta / Cuestionario
					Cree usted que la municipalidad tiene una planificación acorde con la realidad de la población.		
					Cree usted que la municipalidad realiza acciones específicas para el cumplimiento de sus objetivos		
					Cree usted que le es fácil conocer los requisitos y qué pasos debe seguir para realizar trámites en la municipalidad.		
				Proyección a futuro	Cree usted que la municipalidad se proyecta a mejorar su servicio a futuro.		
					Cree usted que la municipalidad informa de los nuevos cambios que implantará.		
				Logro de resultados	Cree usted que la municipalidad publica los resultados obtenidos de su gestión.		
					Cree usted que los colaboradores se identifican con la municipalidad para cumplir sus metas.		
			Organización	Diseño de estrategias, estructuras y procesos.	Cree usted que la municipalidad emplea estrategias para mejorar los procesos de atención.		
					Cree usted que la estructura orgánica de la municipalidad influye directamente en la calidad de servicio		
					Cree usted que la municipalidad toma en cuenta las sugerencias de los usuarios para mejorar su atención.		
				Recursos disponibles	Cree usted que la municipalidad cuenta con recursos humanos necesarios para la atención al usuario.		
					Cree usted que la municipalidad cuenta con los medios de atención necesarios para la atención de los servicios.		
				Técnicas de simplificación administrativa.	Cree usted que la municipalidad debería aplicar la simplificación en la atención al usuario.		
					Cree usted que la municipalidad debe contar para la atención, diferentes canales digitales		
					Cree usted que los colaboradores de la municipalidad cumplen responsablemente su trabajo.		

				Organización de funciones y responsabilidades.	Cree usted que los colaboradores de la municipalidad se encuentran capacitados para el desarrollo de su trabajo. Cree usted que la municipalidad capacita a sus colaboradores.		
			Dirección	Comunicación organizacional	Cree usted que lo colaboradores de la municipalidad le orientan debidamente para que ellos le pueden atender. Cree usted que los colaboradores se comunican adecuadamente con el usuario.		
				Liderazgo	Cree usted que los responsables de área ejercen liderazgo en sus compañeros para el cumplimiento de objetivos y metas institucionales.		
				Motivación organizacional	Cree usted que los colaboradores se encuentran motivados para brindar servicio al usuario. Cree usted que los responsables de área reconocen los logros y compromiso de sus colaboradores.		
				Trabajo en equipo	Cree usted que existe coordinación efectiva entre oficinas para el cumplimiento de actividades municipales. Cree usted que los colaboradores toman oportunamente decisiones para solucionar conflictos.		
					Cree usted que los colaboradores de la municipalidad muestran disposición para el trabajo en equipo		
			Control	Evaluación de resultados	Cree usted que la evaluación de los servicios prestados a los usuarios es el correcto. Cree usted que existe una evaluación constante de los colaboradores para medir su desempeño.		
					Corregir errores	Cree usted que los colaboradores responsables toman en cuenta la prevención de resultados para no volver a cometer errores. Cree usted que los colaboradores llevan un registro de actividades para la mejora continua.	
				Mejora de operaciones		Cree usted que la municipalidad cuenta con procesos establecidos para mejorar los procedimientos. Cree usted que responsables de área realizan una adecuada retroalimentación para mejorar el servicio al usuario	
					Cree usted que en esta gestión la municipalidad ha adoptado mejoras de atención al usuario.		



6. INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

6.1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Gestión administrativa y calidad de servicio a los usuarios de una entidad municipal.

6.2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario sobre gestión administrativa.

6.3. AUTORA:

Díaz Albujar Lisset Milagros.

6.4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procede a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por lo tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES:(Apto/ No Apto para su aplicación)

APROBADO: SI NO

Chiclayo, 24 de junio de 2022.

DR. JAIME FELIPE CERNA MORENO
Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad
Matrícula de Colegio Profesional N°01607
DNI: 27920674

Correo personal: jcernamoreno@hotmail.com

Numero de Celular: 980262059



ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA

Validación de escala valorativa para evaluar el instrumento
Cuestionario sobre calidad de servicio

Chiclayo, 24 de junio de 2022.

Señor

Dr. CERNA MORENO JAIME FELIPE

Chiclayo. -

De mi consideración:

Reciba el saludo institucional y personal y al mismo tiempo para manifestarle lo siguiente:

El suscrito está en la etapa del diseño del Proyecto de Investigación para el posterior desarrollo del mismo con el fin de obtener el grado de maestra en GESTIÓN PÚBLICA, y como parte del proceso de elaboración del proyecto se ha realizado un instrumento de recolección de datos, el mismo que por el rigor que se nos exige es necesario validar el contenido de dicho instrumento; por lo que, reconociendo su formación y experiencia en el campo profesional y de la investigación recorro a usted para que en su condición de EXPERTO emita su juicio de valor sobre la validez del mismo.

Para efectos de su análisis adjunto los siguientes documentos:

- Instrumento detallado con ficha técnica.
- Ficha de evaluación de validación.
- Cuadro de operacionalización de variables.
- Ficha de validación a juicio de expertos.

Sin otro particular quedo de usted.

Atentamente,

Lisset Milagros Díaz Albuja

DNI: 73574668



Anexo 1: INSTRUMENTO

1 Nombre del instrumento:

Cuestionario sobre calidad de servicio.

2 Autor original:

Díaz Albuja Lisset Milagros

3 Objetivo:

Determinar la relación que existe entre gestión administrativa y calidad de servicio a los usuarios de una entidad municipal-Chiclayo.

4 Estructura y aplicación:

El presente cuestionario está estructurado en base a 31 ítems, los cuales tienen relación con los indicadores y sus dimensiones correspondientes.

El instrumento será aplicado a una muestra de 366 usuarios de una entidad municipal-Chiclayo.

5 FICHA TÉCNICA INSTRUMENTAL

5.1 Nombre del instrumento:

Cuestionario sobre calidad de servicio.

5.2 Estructura detallada:

En esta sección se presenta una tabla en la cual se puede apreciar la variable, las dimensiones e indicadores que la integran.

5.2.1 Estructura

Dimensiones	Indicadores	Ítems
Confiabilidad	Atención ordenada	Cree usted que los colaboradores de la municipalidad brindan atención ordenada respetando el orden de llegada.
		Cree usted que el sistema de atención de la municipalidad es adecuado.
	Tiempo de espera	Cree usted que el tiempo de espera para ser atendido en la municipalidad es el adecuado.
		Cree usted que el tiempo de espera de resultados es el adecuado.
	Atención personalizada	Cree usted que los colaboradores de la municipalidad le brindan atención personalizada.
		Cree usted que el horario de atención de la municipalidad es el adecuado.
Cree usted que los colaboradores de la municipalidad cumplen con la adecuada atención.		
Capacidad de respuesta	Capacidad para brindar respuesta	Cree usted que los colaboradores de la municipalidad conocen la funcionalidad de los procesos para absolver las dudas e inquietudes de los usuarios.
		Cree usted que es atendido con la eficiencia adecuada por los colaboradores de la municipalidad.
	Capacidad para brindar alternativas de solución	Cree usted que los colaboradores le brindan algunas alternativas para la solución de su requerimiento.
		Cree usted que la atención que le brindan los colaboradores de la municipalidad demuestra su capacitación.
	Satisfacción de necesidades.	Cree usted que los colaboradores de la municipalidad atienden sus necesidades oportunamente.
		Cree usted que los colaboradores de la municipalidad cumplen con sus funciones para atender su requerimiento.
Elementos tangibles	Equipamiento	Cree usted que la municipalidad cuenta con el equipamiento adecuado en sus instalaciones.
		Cree usted que los colaboradores disponen de equipamiento adecuado para brindar una adecuada atención.
		Cree usted que los equipos tecnológicos de la municipalidad reciben mantenimiento adecuado.
	Infraestructura	Cree usted que la municipalidad cuenta con una infraestructura segura para los usuarios
		Cree usted que las condiciones de las instalaciones son adecuadas para la atención al usuario.
	Oficinas acondicionadas	Cree usted que las oficinas de atención cuentan con la tecnología necesaria para brindar una atención adecuada.
		Cree usted que las oficinas se encuentran acondicionadas para brindar atención adecuada.
	Limpieza e imagen	Cree usted que las oficinas de atención son limpias y ordenadas.
		Cree usted que los colaboradores están debidamente uniformados.
		Cree usted que los colaboradores conservan su puesto de trabajo en condiciones adecuadas para la atención al usuario.
Empatía	Respeto	Cree usted que la atención recibida por los colaboradores de la municipalidad es respetuosa y cordial.

		Cree usted que los colaboradores atienden al usuario con igualdad
	Personal empático	Cree usted que los colaboradores de la municipalidad se identifican con el usuario al momento de la atención.
	Comprensión	Cree usted que los colaboradores de la municipalidad comprenden los requerimientos del usuario.
Seguridad	Respeto a la privacidad	Cree usted que los colaboradores de la municipalidad respetan la privacidad en el trámite que realiza el usuario.
	Servicio rápido	Cree usted que la municipalidad cumple con la vigencia de plazos de los trámites realizados.
	Confianza	Cree usted que la municipalidad cuenta con una política de seguridad para brindar la información al usuario.
		Cree usted que la información proporcionada por los colaboradores de la municipalidad es confiable.

**Anexo 2: FICHA DE EVALUACIÓN DE VALIDACIÓN
ESCALA VALORATIVA PARA EVALUAR CALIDAD DE SERVICIO**

Autora: Díaz Albujar Lisset Milagros.

MARQUE CON UN ASPA (X) LA ALTERNATIVA QUE MEJOR VALORA CADA ÍTEM:

(1) Nunca, (2) Casi nunca, (3) A veces, (4) Casi siempre, (5) Siempre

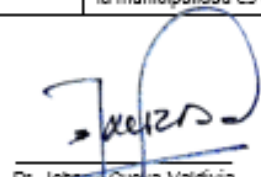
Dimensiones	Indicadores	Ítems		Escala de valoración				
				1	2	3	4	5
Confiabilidad	Atención ordenada	Cree usted que los colaboradores de la municipalidad brindan atención ordenada respetando el orden de llegada.	1					
		Cree usted que el sistema de atención de la municipalidad es adecuado.	2					
	Tiempo de espera	Cree usted que el tiempo de espera para ser atendido en la municipalidad es el adecuado.	3					
		Cree usted que el tiempo de espera de resultados es el adecuado.	4					
	Atención personalizada	Cree usted que los colaboradores de la municipalidad le brindan atención personalizada.	5					
		Cree usted que el horario de atención de la municipalidad es el adecuado.	6					
		Cree usted que los colaboradores de la municipalidad cumplen con la adecuada atención.	7					
Capacidad de respuesta	Capacidad para brindar respuesta	Cree usted que los colaboradores de la municipalidad conocen la funcionalidad de los procesos para absolver las dudas e inquietudes de los usuarios.	8					
		Cree usted que es atendido con la eficiencia adecuada por los colaboradores de la municipalidad.	9					
	Capacidad para brindar alternativas de solución	Cree usted que los colaboradores le brindan algunas alternativas para la solución de su requerimiento.	10					
		Cree usted que la atención que le brindan los colaboradores de la municipalidad demuestra su capacitación.	11					
	Satisfacción de necesidades.	Cree usted que los colaboradores de la municipalidad atienden sus necesidades oportunamente.	12					
		Cree usted que los colaboradores de la municipalidad cumplen con sus funciones para atender su requerimiento.	13					
	Equipamiento	Cree usted que la municipalidad cuenta con el equipamiento adecuado en sus instalaciones.	14					

Elementos tangibles		Cree usted que los colaboradores disponen de equipamiento adecuado para brindar una adecuada atención.	15					
		Cree usted que los equipos tecnológicos de la municipalidad reciben mantenimiento adecuado.	16					
	Infraestructura	Cree usted que la municipalidad cuenta con una infraestructura segura para los usuarios	17					
		Cree usted que las condiciones de las instalaciones son adecuadas para la atención al usuario.	18					
	Oficinas acondicionadas	Cree usted que las oficinas de atención cuentan con la tecnología necesaria para brindar una atención adecuada.	19					
		Cree usted que las oficinas se encuentran acondicionadas para brindar atención adecuada.	20					
	Limpieza e imagen	Cree usted que las oficinas de atención son limpias y ordenadas.	21					
		Cree usted que los colaboradores están debidamente uniformados.	22					
		Cree usted que los colaboradores conservan su puesto de trabajo en condiciones adecuadas para la atención al usuario.	23					
Empatía	Respeto	Cree usted que la atención recibida por los colaboradores de la municipalidad es respetuosa y cordial.	24					
		Cree usted que los colaboradores atienden al usuario con igualdad	25					
	Personal empático	Cree usted que los colaboradores de la municipalidad se identifican con el usuario al momento de la atención.	26					
	Comprensión	Cree usted que los colaboradores de la municipalidad comprenden los requerimientos del usuario.	27					
Seguridad	Respeto a la privacidad	Cree usted que los colaboradores de la municipalidad respetan la privacidad en el trámite que realiza el usuario.	28					
	Servicio rápido	Cree usted que la municipalidad cumple con la vigencia de plazos de los trámites realizados.	29					
	Confianza	Cree usted que la municipalidad cuenta con una política de seguridad para brindar la información al usuario.	30					
		Cree usted que la información proporcionada por los colaboradores de la municipalidad es confiable.	31					

Anexo 3: Matriz de operacionalización de la variable gestión administrativa.

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Índice	Técnicas e instrumentos	Escala de medición
Calidad de servicio	Izquierdo (2021) define calidad de servicio como un conocimiento de necesidades de los clientes, con la finalidad de superar las expectativas o certidumbre que tienen los usuarios en un cierto servicio, es un factor primordial para conseguir el placer de los clientes	La variable 2, Calidad de servicio se basa en confiabilidad, capacidad de respuesta, elementos tangibles, empatía y seguridad.	Confiabilidad	Atención ordenada	Cree usted que los colaboradores de la municipalidad brindan atención ordenada respetando el orden de llegada.	Escala de Likert. Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Encuesta / Cuestionario
					Cree usted que el sistema de atención de la municipalidad es adecuado.		
				Tiempo de espera	Cree usted que el tiempo de espera para ser atendido en la municipalidad es el adecuado.		
					Cree usted que el tiempo de espera de resultados es el adecuado.		
				Atención personalizada	Cree usted que los colaboradores de la municipalidad le brindan atención personalizada.		
					Cree usted que el horario de atención de la municipalidad es el adecuado.		
			Capacidad de respuesta	Cree usted que los colaboradores de la municipalidad cumplen con la adecuada atención.			
				Capacidad para brindar respuesta	Cree usted que los colaboradores de la municipalidad conocen la funcionalidad de los procesos para absolver las dudas e inquietudes de los usuarios.		
					Cree usted que es atendido con la eficiencia adecuada por los colaboradores de la municipalidad.		
				Capacidad para brindar alternativas de solución	Cree usted que los colaboradores le brindan algunas alternativas para la solución de su requerimiento.		
					Cree usted que la atención que le brindan los colaboradores de la municipalidad demuestra su capacitación.		
				Satisfacción de necesidades.	Cree usted que los colaboradores de la municipalidad atienden sus necesidades oportunamente.		
			Cree usted que los colaboradores de la municipalidad cumplen con sus funciones para atender su requerimiento.				
Elementos tangibles	Equipamiento	Cree usted que la municipalidad cuenta con el equipamiento adecuado en sus instalaciones.					
		Cree usted que los colaboradores disponen de equipamiento adecuado para brindar una adecuada atención.					

				Cree usted que los equipos tecnológicos de la municipalidad reciben mantenimiento adecuado.		
			Infraestructura	Cree usted que la municipalidad cuenta con una infraestructura segura para los usuarios		
				Cree usted que las condiciones de las instalaciones son adecuadas para la atención al usuario.		
			Oficinas acondicionadas	Cree usted que las oficinas de atención cuentan con la tecnología necesaria para brindar una atención adecuada.		
				Cree usted que las oficinas se encuentran acondicionadas para brindar atención adecuada.		
			Limpieza e imagen	Cree usted que las oficinas de atención son limpias y ordenadas.		
				Cree usted que los colaboradores están debidamente uniformados.		
				Cree usted que los colaboradores conservan su puesto de trabajo en condiciones adecuadas para la atención al usuario.		
		Empatía	Respeto	Cree usted que la atención recibida por los colaboradores de la municipalidad es respetuosa y cordial.		
				Cree usted que los colaboradores atienden al usuario con igualdad		
			Personal empático	Cree usted que los colaboradores de la municipalidad se identifican con el usuario al momento de la atención.		
			Comprensión	Cree usted que los colaboradores de la municipalidad comprenden los requerimientos del usuario.		
		Seguridad	Respeto a la privacidad	Cree usted que los colaboradores de la municipalidad respetan la privacidad en el trámite que realiza el usuario.		
			Servicio rápido	Cree usted que la municipalidad cumple con la vigencia de plazos de los trámites realizados.		
			Confianza	Cree usted que la municipalidad cuenta con una política de seguridad para brindar la información al usuario.		
		Cree usted que la información proporcionada por los colaboradores de la municipalidad es confiable.				


 Dr. Johnny Cueva Valdivia
 Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad

6. INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

6.1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Gestión administrativa y calidad de servicio a los usuarios de una entidad municipal.

6.2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario sobre calidad de servicio.

6.3. AUTORA:

Díaz Albujar Lisset Milagros.

6.4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procede a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por lo tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: (Apto/ No Apto para su aplicación)

APROBADO: SI NO

Chiclayo, 24 de junio de 2022



DR. JAIME FELIPE CERNA MROENO
Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad
Matrícula de Colegio Profesional N°01607
DNI: 27920674

Correo personal: jcernamoreno@hotmail.com

Numero de Celular: 980262059



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **CERNA MORENO**
Nombres **JAIME FELIPE**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Número de Documento de Identidad **27920674**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO**
Rector **LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION**
Secretario General **SANTISTEBAN CHAVEZ VICTOR RAFAEL**
Director **PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **DOCTOR**
Denominación **DOCTOR EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**
Fecha de Expedición **10/10/18**
Resolución/Acta **0334-2018-UCV**
Diploma **052-044453**
Fecha Matrícula **05/01/2015**
Fecha Egreso **31/12/2016**

Fecha de emisión de la constancia:
17 de Agosto de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0008080335

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.

Fecha: 17.08.2022 09:36:23-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectores de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 37289 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

Anexo: Consentimiento informado

POSGRADO

UNIVERSIDAD César Vallejo

"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL"

Chiclayo, 09 de junio del 2022

SEÑOR: Sr. ROGER WILLIAN SANTA CRUZ

Ciudad.

ASUNTO : Solicita autorización para realizar investigación.
REFERENCIA : Solicitud de la interesada de fecha: 09 de junio del 2022.

Tengo a bien dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y al mismo tiempo augurarle éxitos en la gestión de la institución a la cual usted representa.

Luego para comunicarle que la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo Filial Chiclayo, tiene los Programas de Maestría y Doctorado, en diversas menciones, donde los estudiantes se forman para obtener el Grado Académico de Maestro o de Doctor según el caso.

Para obtener el Grado Académico correspondiente, los estudiantes deben elaborar, presentar, sustentar y aprobar un Trabajo de Investigación Científica (Tesis).

Por tal motivo alcanzo la siguiente información:

- 1) Apellidos y nombres de estudiante : Diaz Albuja Lisset Milagros
- 2) Programa de estudios : Posgrado
- 3) Mención : Maestría
- 4) Ciclo de estudios : III
- 5) Título de la investigación : Gestión administrativa y calidad de servicio a los usuarios de la Municipalidad Distrital de Chongoyape.
- 6) Asesor : Dra. Debo señalar que los resultados de la investigación a realizar benefician al estudiante investigador como también a la institución donde se realiza la investigación.

Por tal motivo, solicito a usted se sirva autorizar la realización de la investigación en la institución que usted dirige.

Atentamente,



Mgtr. Yosip Ibrahim Mejía Díaz.
JEFE(e) EPG-UCV-CH

Anexo: Autorización de aplicación del instrumento.



"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Chongoyape, 12 de julio del 2022.

CARTA N° 00120-2022-MDCH/RRHH/ABS

Mgtr:

YOSIP IBRAHIN MEJIA DIAZ

JEFE (E) EPG-UCV-CH

ASUNTO : ACEPTACIÓN PARA REALIZAR INVESTIGACION (TESIS).

REFERENCIA: REG N°67492 - 47728

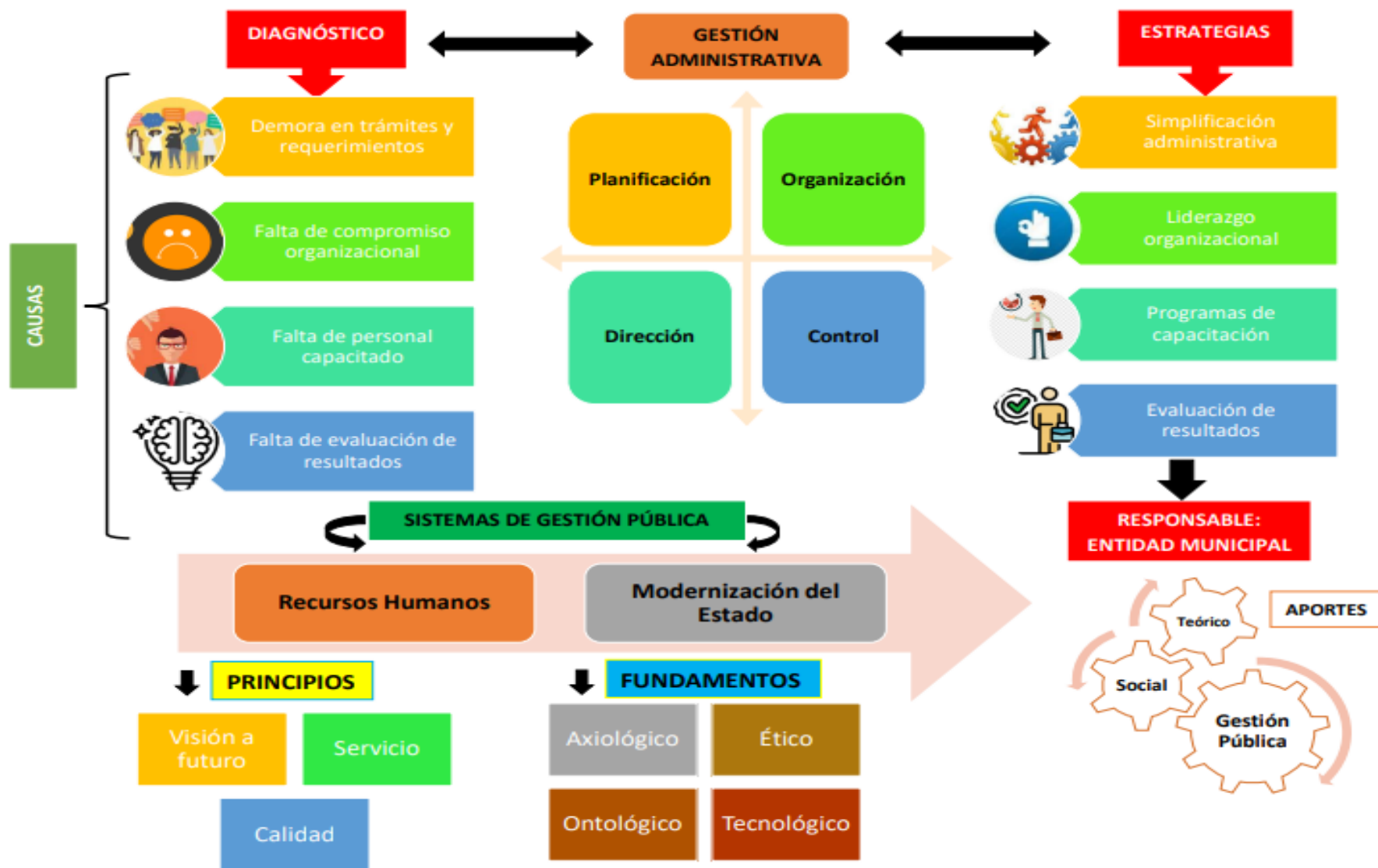
Por medio de la presente reciba mi cordial saludo así mismo atendiendo a su documento de la referencia, le comunico que se da por **aceptada** la realización de la Investigación titulada: "**Gestión Administrativa y Calidad de Servicio a los usuarios de la Municipalidad Distrital de Chongoyape**", de la estudiante DIAZ ALBUJAR LISSET MILAGROS, del programa de estudios de posgrado, con mención de maestría de la escuela de posgrado de la Universidad Cesar Vallejo Filial Chiclayo.

Hago propicia la ocasión para reiterarle las muestras de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,

"Con la bendición de Dios y la fuerza del pueblo, Chongoyape Avanza"

Anexo: Propuesta



Anexo: Cálculo del tamaño de la muestra

$$n = \frac{Nz^2 X pq}{(N - 1)h^2 + z^2pq}$$
$$n = \frac{7842 X 1.96^2 X 0.5 X 0.5}{(7842 - 1)X 0.05^2 + 1.96^2 X 0.5 X 0.5}$$

$$n = 366.26$$

$$n = 366$$

Dónde:

N: población (7842)

n: tamaño de la muestra

Z: margen de confiabilidad (95%) 1.96

h: margen de error (0.05)

p: proporción (0.5)

q: proporción (0.5)

Obteniendo un resultado de 366 pobladores a encuestar.

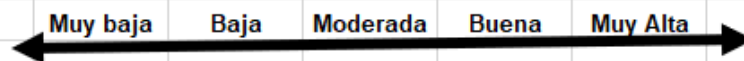
Anexo: Validez y confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos.

CONFIABILIDAD Y CONSISTENCIA DE VARIABLE GESTION ADMINISTRATIVA

Σ (Símbolo de sumatoria)				
α Alfa=	0.9538335			
k (Números de items)=	33			
Vi (Varianza de cada items)=		48.2591299		
Vt (Varianza Total)=		642.850369		

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

ALFA DE CRONBACH



CONFIABILIDAD Y CONSISTENCIA DE VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO

Σ (Símbolo de sumatoria)				
α Alfa=	0.96011402			
k (Números de items)=	31			
Vi (Varianza de cada items)=		45.1891367		
Vt (Varianza Total)=		637.747619		

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

CONFIABILIDAD Y CONSISTENCIA

ALFA DE CRONBACH

