



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA

Gestión Administrativa y Calidad de Servicio Público en la
Autoridad Administrativa del Agua Madre de Dios, 2022.

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

AUTORA:

Ajalla Mozombite, Kely Salome (orcid.org/0000-0002-7484-6549)

ASESOR:

Mg. Torres Mirez, Karl Friederick (orcid.org/0000-0002-6623-936X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y modernización del estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA-PERÚ

2022

Dedicatoria

A mis padres quienes son un soporte y el motivo para cumplir con mis objetivos profesionales que con su apoyo incondicional pude concluir son la Maestría.

A Clevert por el amor y apoyo incondicional, por siempre impulsarme y motivarme para la culminación de esta tesis y a todas las personas que me acompañaron aportando en mi formación profesional.

Agradecimiento

A Dios por permitirme llegar a terminar la Maestría que es muy importante para mi crecimiento profesional. A mi asesor por su paciencia y orientación durante el desarrollo de mi investigación, a mi familia por ser mi fortaleza y motivación.

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.....	5
III. METODOLOGÍA.....	16
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	16
3.2 Variables y operacionalización.....	17
3.3 Población, muestra, muestreo.....	19
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	19
3.5 Procedimientos.....	21
3.6 Método de análisis de datos.....	22
3.7 Aspectos éticos.....	22
IV. RESULTADOS.....	23
4.1 Análisis descriptivo.....	23
4.2 Estadística inferencial: contrastación de hipótesis.....	24
V. DISCUSIÓN.....	31
VI. CONCLUSIONES.....	37
VII. RECOMENDACIONES.....	38
REFERENCIAS.....	39
ANEXOS.....	46

Índice de Tablas

Tabla 1.	Confiabilidad de Instrumentos	21
Tabla 2.	Prueba de normalidad de las variables y estadígrafo	23
Tabla 3.	Niveles de la Gestión Administrativa	24
Tabla 4.	Niveles de la Calidad de Servicio Público	24
Tabla 5.	Correlación de Person entre la gestión administrativa y la calidad de servicio publico	25
Tabla 6.	Correlación entre gestión administrativa y elementos tangibles	26
Tabla 7.	Correlación entre gestión administrativa y fiabilidad	27
Tabla 8.	Correlación entre gestión administrativa y capacidad de respuesta	28
Tabla .9	Correlación entre gestión administrativa y seguridad	29
Tabla 10.	Correlación entre gestión administrativa y empatía	30

Resumen

La investigación tuvo como objetivo establecer la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio público en la autoridad administrativa del agua Madre de Dios, 2022. Con una metodología cuantitativa bajo el paradigma positivista, fue de nivel básico y tipo correlacional, diseño no experimental de corte transversal entendiéndose que se determinó la relación entre las variables. Se tuvo una población de estudio de 30 colaboradores de la autoridad administrativa del agua Madre de Dios, la recolección de la información fue mediante la técnica de la encuesta, y se utilizó como instrumento el cuestionario el que estuvo conformado por 18 preguntas para gestión administrativa y 16 preguntas para calidad de servicio público, se partió de la hipótesis de que la gestión administrativa tenía relación con la calidad de servicio público, lo que finalmente se comprobó mediante el estadístico de correlación Shapiro Willk, obteniéndose como resultado final de correlación positiva alta de 0,715 entre las variables con un valor de significancia de 0,000 siendo este menor que $<0,005$, en la que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, llegando a una conclusión que existe una correlación entre las variables gestión administrativa y calidad de servicio público en la institución pública de Madre de Dios, 2022.

Palabras Clave: colaboradores, usuarios, expectativa, percepción, satisfacción

Abstract

The objective of the research was to establish the relationship between administrative management and the quality of public service in the administrative authority of Madre de Dios water, 2022. With a quantitative methodology under the positivist paradigm, it was of basic level and correlational type, non-experimental design. cross-sectional, understanding that the relationship between the variables was determined. There was a study population of 30 collaborators of the Madre de Dios water administrative authority, the collection of information was through the survey technique, and the questionnaire was used as an instrument, which consisted of 18 questions for administrative management and 16 questions for quality of public service, it was based on the hypothesis that administrative management was related to the quality of public service, which was finally verified using the Shapiro Willk correlation statistic, obtaining as a final result a high positive correlation of 0.715 between the variables with a significance value of 0.000, this being less than <0.005 , in which the null hypothesis is rejected and the alternative hypothesis is accepted, reaching a conclusion that there is a correlation between the variables administrative management and quality of public service in the public institution of Madre de Dios, 2022.

Keywords: collaborators, users, expectation, perception, satisfaction

I. INTRODUCCIÓN

Gestión administrativa en las organizaciones del estado resulta de la satisfacción de los intereses y la necesidad de los individuos. Por esto Mendoza-Briones (2017), da a entender sobre la gestión administrativa tiene carácter sistemático que conduce a conseguir las metas por medio de la administración mediante procesos administrativos: dirigir, controlar, organizar y planear. Por esto que planificar es determinar el objetivo, y poder entablar las metas, con recursos y actividades que se van hacer en un período definido; pues para organizar se tiene que repartir de forma idónea los recursos financieros, humanos, tecnológicos y de información para lograr las metas; dirigiendo este proceso con liderazgo, motivación y comunicación, para mantener el control sobre el trabajo y esté en línea con las estrategias planificadas, ajustar y evaluar los resultados, para tomar una mejor decisión.

A nivel internacional De la Garza, (2018), al observar la nueva administración pública en México, con el objetivo de generar cambios en la administración pública, ha identificado, como objetivo principal la simplificación de la planeación estratégica, así como la privatización de la administración pública y cuenta con un importante apoyo de las organizaciones internacionales.

Por otra parte, Perú tiene muchos problemas en las entidades públicas por los trámites burocráticos y engorrosos que genera carencias en la calidad de servicio público y la gestión administrativa generando problemas en las entidades públicas, por ese motivo el estado implementa normas, buscando mejorar la gestión administrativa de manera eficiente. Al respecto el diario Gestión (2019) informa que el 71% de los usuarios peruanos al no recibir un adecuado servicio recurren a otra entidad que, si cumple con sus expectativas, y el 36% publica sus quejas a través de las redes sociales.

Es por ello, que satisfacer al usuario y dar una mejor calidad del servicio público en una organización está enmarcada en la expectativa y lo que percibe el usuario al recibir un determinado servicio, lo que puede resultar todo un logro para la organización (Matsumoto, 2014).

En la autoridad administrativa del agua Madre de Dios, órgano desconcentrado de la Autoridad Nacional del Agua, adscrito al Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego,

ubicado en el distrito y provincia de Tambopata, región Madre de Dios, se ha podido observar las quejas y/o incomodidad de los usuarios con relación a los trámites que realiza para obtención de derecho de uso de agua, o atención a denuncias sobre presunta afectación a fuentes naturales de agua y sus bienes asociados, así como multas económicas por transgresión a la Ley de Recursos Hídricos, pagos sobre recibo de retribución económica por el uso del agua. También, existen dificultades en los trabajos de oficio que realiza la AAA Madre de Dios, que conlleva a una lenta ejecución de las actividades en favor de los usuarios. (Autoridad Nacional del Agua, 2010)

En los últimos meses los usuarios mostraron incomodidad al momento de ser atendidos provocando molestia constante debido a la falta de planificación y organización en el desarrollo de las actividades realizadas por la AAA Madre de Dios; así mismo no se alcanza a llevar acabo con las metas establecidas por la falta de una adecuada dirección; por otro lado, no se logra corregir los errores durante los procesos de planificación de los servicios por falta de control de la dirección, lo que ocasiona que exista dificultades en ofrecer una adecuada y óptima calidad de servicio al usuario y esta se encuentra relacionada: al incumplimiento de los plazos otorgados para resolver los trámites documentarios, desconocimiento de los usuarios respecto a las normas establecidas por la Autoridad Nacional del Agua, falta de oficinas de enlace en zonas alejadas, falta de personal en la institución, demora en la entrega de presupuesto mensual, para el cumplimiento de las actividades inherentes de la entidad.

Por lo expuesto anteriormente surge la necesidad de realizar el presente estudio de investigación para conocer ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio público en la AAA Madre de Dios?

Como problemas específicos se plantean los siguientes: a) ¿Cuál es la relación de la Gestión administrativa y elementos tangibles de la calidad del servicio público en la AAA Madre de Dios, 2022?; b) ¿Cuál es la relación de la Gestión administrativa y la fiabilidad de la calidad del servicio público en la AAA Madre de Dios, 2022?; c) ¿Cuál es la relación de la Gestión administrativa y capacidad de respuesta de la calidad del servicio público en la AAA Madre de Dios, 2022?; d)

¿Cuál es la relación de la Gestión administrativa y seguridad de la calidad del servicio público en la AAA Madre de Dios, 2022?; e) ¿Cuál es la relación de la Gestión administrativa y la empatía de la calidad del servicio público en la AAA Madre de Dios, 2022?.

Como justificación teórica, según Baena (2017) quien menciona que la justificación teórica está ligada con la preocupación del investigador de profundizar las teorías sobre el problema de estudio con el propósito de avanzar con el conocimiento de la línea de investigación. De esta manera la investigación sirvió para brindar conocimientos teóricos para futuras investigaciones con relación a las variables gestión administrativa y calidad de servicio público, el cual puede ser útil como antecedentes de investigaciones; teniendo en cuenta lo mencionado.

Además, desde la justificación metodológica, según Cruz et al. (2014), está basada en crear un instrumento mediante el cual se recolecta y analiza datos o poder plantearse una nueva metodología que permita diferentes formas de experimentar las variables. Por consiguiente, esta investigación se sustenta por que permitirá revisar que la metodología aplicada tiene validez y es confiable con la finalidad de poder replicar los métodos utilizados en otras entidades públicas así poder mejorar la gestión pública.

Así también la justificación práctica, según Blanco y Villalpando (2012), es una vez que su exposición ayude a solucionar un problema o por lo menos indica métodos que van a contribuir a solución. debido a que los resultados obtenidos serán de beneficio para poder mejorar la gestión administrativa el cual va permitir lograr una mejor calidad de servicio público, también será de beneficio para la AAA Madre de Dios porque va permitir decidir cuáles son los componentes de la gestión administrativa por mejorar o corregir con la finalidad de tomar las medidas correctivas, con el propósito de lograr una mejor calidad en el servicio a la población;

El problema se justifica en lo Social, teniendo en consideración lo mencionado por Arias (2012) quien menciona que toda investigación debe tener relevancia social ya que va lograr trascender en beneficio de la sociedad. este

estudio va contribuir a optimizar la atención de los colaboradores de forma eficiente y eficaz y por consiguiente se va ver reflejado en una óptima atención al usuario.

Por este motivo se formula el objetivo principal: determinar cuál es la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad del servicio público en la AAA Madre de Dios, 2022.

También se formula los objetivos específicos: a) determinar si existe relación significativa entre la Gestión administrativa y elementos tangibles de la calidad del servicio público en la AAA Madre de Dios, 2022; b) determinar si existe relación significativa la gestión administrativa y la fiabilidad de la calidad del servicio público en la AAA Madre de Dios, 2022; c) determinar si existe relación significativa entre la gestión administrativa y capacidad de respuesta de la calidad del servicio público en la AAA Madre de Dios, 2022; d) determinar si existe relación significativa entre la gestión administrativa y seguridad de la calidad del servicio público en la AAA Madre de Dios 2022; e) determinar si existe relación significativa entre la gestión administrativa y la empatía de la calidad del servicio público en la AAA Madre de Dios, 2022.

Finalmente, las hipótesis planteadas son, hipótesis principal: existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad del servicio público en la AAA Madre de Dios, 2022; siendo las hipótesis específicas; a) existe relación significativa entre la gestión administrativa y elementos tangibles de la calidad del servicio público en la AAA Madre de Dios, 2022; b) existe relación significativa la gestión administrativa y la fiabilidad de la calidad del servicio público en la AAA Madre de Dios, 2022; c) existe relación significativa entre la gestión administrativa y capacidad de respuesta de la calidad del servicio público en la AAA Madre de Dios, 2022; d) existe relación significativa entre la gestión administrativa y seguridad de la calidad del servicio público en la AAA Madre de Dios, 2022; e) existe relación significativa entre la gestión administrativa y la empatía de la calidad del servicio público en la AAA Madre de Dios, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Para esta investigación se ha tomado los precedentes a nivel internacional como Palacios-Vega et al. (2021), en Machala – Ecuador; realizó un estudio acerca de la Gestión de Calidad del proceso de atención al consumidor, tuvo como fin optimizar la gestión de calidad en las atenciones que ofrece el Hospital General de Machala - Ecuador, por medio de una iniciativa de modelo administrativo, el método aplicado ha sido del tipo descriptivo no experimental y transversal, y de encuesta en línea, se utilizó para recolectar datos una muestra componente de 21 individuos que trabajan atendiendo a clientes en el nosocomio, el resultado obtenido es el 59% de los usuarios encuestados no están satisfechos con la atención recibida por parte del Nosocomio, manifestando que el personal no posee la capacidad de solucionar problemas, demoras en las atenciones, no hay buen trato y no posee modales para dirigirse a los usuario y el 34% de los usuarios indican que la atención recibida por parte de los servidores del hospital es regular, Sin embargo, el personal de servicio al cliente se siente insatisfecho porque no existe un adecuado ambiente de trabajo y las interacciones laborales inapropiadas conducen a una mala calidad del servicio al cliente, teniendo como conclusiones que la calidad de servicio que se recibe no es del todo satisfactorio, se evidencio que el personal se siente insatisfecho con las funciones que realiza por que no existe un buen ambiente de trabajo conllevando a una deficiente calidad de servicio brindado al cliente, la investigación tiene como aporte contribuir o cooperar en mejorar la gestión de calidad de servicio en atención al cliente.

Así también, Balcazar Daza (2020), en Cundinamarca – Colombia; en su investigación sobre la gestión administrativa en Entidades Sociales del estado Hospitales de Cundinamarca – Colombia, su objetivo ha sido realizar la verificación de la gestión administrativa de los diferentes nosocomios de Cundinamarca y poder resaltar que la gestión afecta de una manera positiva o negativa en la calidad de vida de los usuarios; la metodología aplicada fue de enfoque cualitativo descriptivo el cual consistió en revisar informes de auditorías para verificar el proceso de la gestión administrativa compilando información relevante, con una población de 54 entidades públicas con características de autonomía patrimonial, administrativa descentralizada

y que sean hospitales de primer, segundo y tercer nivel, el instrumento usado fue mediante fuente secundarias la revisión de informes emitidos por la contraloría de Cundinamarca – Colombia del año 2017, se ha obtenido como resultado el 7% tiene gestión favorable, el 15 % una gestión desfavorable, frente a un 71% con observaciones concluyendo que la gestión administrativa de la mayor parte de los Hospitales presentan observaciones lo cual podría afectar la vida de los ciudadanos, teniendo como aporte que se debe de fortalecer la gestión administrativa en los hospitales con la finalidad de aportar en el crecimiento.

Del mismo modo se consideró a Vallejo-Luna et al. (2020), la investigación sobre la gestión administrativa de las operaciones marítimas en el puerto Bolívar – Ecuador tuvo como objetivo el análisis en base a la empresa Yilport Holding INC, la metodología usada es de tipo descriptivo de diseño no experimental, con muestra poblacional 31 colaboradores de la organización a lo que se encuestó con la finalidad de poder conocer las operaciones administrativas, donde se pudo reflejar que existen deficiencias por parte del sector público, concerniente a la productividad puesto que no se trazan objetivos a cumplir por parte de los administradores, el resultado obtenido refleja que la administración de operaciones marítimas que son ejecutadas por una entidad pública tiene deficiencias en la productividad ya que no es considerada como negocio independiente mientras que las empresas que son privadas o mixtas se establecen metas a cumplir lo cual genera mayor productividad.

Así mismo, Guhl et al. (2019), en su investigación calidad de servicio y valor percibido por los clientes en farmacias comunitarias en Alemania, su objetivo es la percepción por parte de los consumidores de farmacias, tiene una metodología de enfoque no experimental, se ha realizado entrevistas a 289 sobre el suministro de recetas de los encuestados en los últimos seis meses, para su análisis respectivo, el resultado indica que factores del servicio como la disponibilidad (0,10), política de la tienda (0,24), aspecto físico (0,12) y interacción personal (0,31), tuvieron un impacto positivo en la percepción del cliente, además se halló una interacción positiva entre los clientes percibidos sobre la lealtad del usuario (0,71) y la satisfacción del usuario (0,75) y. Por lo tanto, se concluyó que las farmacias deberían mejorar la satisfacción y lealtad del cliente pues se debe tener en cuenta las perspectivas de los usuarios y

se enfocan en los factores de servicio relevantes. Para mejorar la rentabilidad, la interacción personal parece ser lo más importante para manejar adecuadamente, se ha considerado como aporte que las farmacias deben mejorar la satisfacción y lealtad al cliente y deben centrar los servicios relevantes para así mejorar el servicio.

Por otro lado, Costa et al. (2019), es su artículo científico sobre evaluación la calidad en la atención primaria en Fortaleza, Brasil, en la perspectiva de los consumidores adultos mayores en el año 2019, la presente investigación tuvo como objetivo evaluar los servicios públicos de atención primaria desde la perspectiva de los usuarios, se trata de un estudio transversal y cuantitativo de un determinado espacio de tiempo con una muestra de 233 usuarios adultos de 19 centros de atención primaria de salud, la mayor parte de la población eran mujeres entre 30 y 59 años, donde se obtuvo el resultado. “Accesibilidad” obtuvo la puntuación más baja, 2,8, y “Uso” obtuvo la puntuación más alta, 8,1. La puntuación esencial de APS fue de 6,0, mientras que la puntuación general fue de 5,7. Influyó positivamente ($p < 0,05$) en el Score General debido a: equipos completos, mayor número de agentes comunitarios y presencia de la residencia de Medicina Familiar y Comunitaria. Se concluyó que los servicios públicos evaluados en Fortaleza Brasil tienen bajo desempeño de los usuarios adultos del servicio, el aporte que se dio fue que se debe implementar estrategias para mejorar la calidad de servicio.

Así también, se detallan investigaciones de trabajos respectivos a nivel Nacional de Carhuacho-Mendoza et al. (2021), en su estudio sobre calidad de servicio en hospitales de clase III en la Ciudad de Lima Perú, para determinar la calidad de servicio en consultorios externos de dos hospitales, siendo el enfoque cuantitativo, diseño descriptivo-analítico y método hipotético deductivo, la atención promedio en estos dos hospitales atiende a 5037 personas que conforman la población de estudio, y se puede obtener una muestra de 418 encuestados, los resultados que se obtuvieron fueron que no existe calidad de servicio en la consulta externa en los hospitales estudiados, escasamente 0.2% de los paciente se sienten satisfechos con el servicio que han recibido, el cual puede ser por varios factores como infraestructura y capacitación del personal de salud, a las conclusiones que se llegó fueron a que no existe calidad de servicio en la consulta externa en los

hospitales estudiados el cual se debe a muchos factores infraestructura, capacitación permanente, equipos médicos, el aporte de la investigación es que la atención debe ser de manera individual demostrando el respeto mutuo entre paciente y profesional de la salud ya que es importante entender que el servicio de salud no debe verse como un negocio sino como un servicio a la comunidad con proyección de a la ciudadanía y protección de la salud de la población.

Por su parte en el estudio realizado por Silva et al. (2021), en empresas turísticas de Canchaque - Perú, se determinó la interacción de la satisfacción al usuario frente a calidad de servicio en empresas turísticas y encontrar la correlación, con una metodología cuantitativo no experimental de tipo descriptivo correlacional de corte transversal, la población lo componen turistas que visitan el distrito de Canchaque (nacionales y extranjeros), se aplicó un muestreo aleatorio y una muestra de 196 turistas que visitan el sector, los resultados obteniendo como consecuencia que la calidad de los servicios en los hospedajes 0.920, restaurantes 0.902 y transporte 0.914, por lo que se relaciona de manera significativamente con la satisfacción de los turistas, por consiguiente se concluye que los hoteles turísticos tienen calidad, en tanto que, los restaurantes muestran puntos favorecedores y desfavorecedores , y los medios de transporte dan un servicio defectuoso.

Además, Obregón-Morales (2021), en su estudio de satisfacción y atención recibida en un servicio diferenciado para jóvenes en un establecimiento de salud de primer grado de atención en la Ciudad de Lima – Perú, para determinar la satisfacción con la atención brindada, de enfoque cuantitativo, diseño observacional, descriptivo, transversal, contó con una población de 92 adolescentes entre los 12 a 17 años se logro trabajar con una muestra de 84 jóvenes que se selecciono mediante muestreo no probabilístico por convivencia, los resultados obtenidos la satisfacción y atención tuvo un 28.57% de jóvenes en el grupo entre 12 a 14 años y en las dimensiones de seguridad y empatía se obtuvo 83.33%, por lo tanto se llega a la conclusión que una proporción menor de adolescentes estuvieron satisfechos con la atención recibida también se evidencia que la mayor parte de jóvenes del centro de salud satisfechos e insatisfechos son damas y nuevos del servicio; el aporte que tiene es la implementación continua de estrategias que ayuden a fortalecer las

dimensiones de organización y planificación así como ejecución de los procesos con la objeto de poder mejorar la atención y servicio que brindan.

Otra investigación relacionada es de Riffo san Martín (2019) sobre la gestión administrativa y de calidad en los centros estudiantiles localizados en Chorrillos – Perú, correspondientes a la UGEL 07, se investigó sobre la influencia de la gestión administrativa sobre los procesos de calidad, se desarrolló con un diseño no experimental transversal con un paradigma cuantitativo, la encuesta aplicada fue a 80 profesoras del nivel inicial, se obtuvo el resultado, el 70% de las profesoras de enseñanza inicial han logrado desarrollar competencias administrativas, y el 85% de las profesoras indican que la gestión es de buena calidad, y solo el 5% indican que las competencias administrativas de los directores no es suficiente para el cargo que ocupan; por lo cual la investigación concluye que en las instituciones educativas encuestadas ven una buena gestión de calidad, sin embargo existe también un sector que se siente insatisfecho en sus tareas diarias lo que les hace sentir sin motivación afectando así de alguna u otra manera a los alumnos, se tiene como aporte que se debe mejorar la gestión administrativa mediante mecanismos que ayuden a mejorar y que se vea reflejado en la labor cotidiana en los centros educativos.

Finalmente, en su estudio Vela Vásquez (2019), determinó sobre la relación entre la gestión administrativa con la calidad de servicio en el Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2019; donde se utilizó la metodología tipo no experimental, descriptivo correlacional, una población de 671 profesionales de la salud con una muestra de 245 pacientes de los diferentes hospitales Amazónicos de Yarinacocha, obteniendo como resultado un coeficiente de Rho. De Spearman de 0,518 donde se demuestra la existencia de una relación moderada, en la variable gestión administrativa se halla en un nivel bueno con una frecuencia de 120 (49%) seguido de un nivel excelente con una frecuencia de 101 (41%), mientras que la calidad de servicio lo definen como deficiente con una puntuación de 165 (67.3%) seguido de un nivel regular con una frecuencia de 77(33.4%), se concluye la existencia de una relación entre las variables mencionadas líneas arriba, el aporte es mejorar la gestión administrativa para lograr una satisfacción en los usuarios fortaleciendo la planificación estratégica,

con equipos y materiales médicos que ayuden a brindar un mejor servicio a la población con el propósito de tener buenos resultados en mejorar la gestión administrativa.

Para para lograr entender la definición de la gestión administrativa se necesita indagar sobre los estudios que surgieron; la administración es la necesidad de coordinar actividades, tomar decisiones dirigir al personal y evaluar el desempeño, tomando como parámetro el logro de objetivos (Falconi et al. 2019), por otra parte la gestión nació como una necesidad cuando las personas tuvieron que reunirse para realizar diferentes actividades de sobrevivencia, toma de decisiones, administración de recursos, búsqueda de alimentos; se define a la gestión administrativa en base a 4 pilares primordiales que se complementan de manera directa, enfocando los esfuerzos de los que forman la organización (Solano et al. 2016).

Para empezar con las teorías en relación al tema de análisis se inicia por la gestión administrativa, se tiene como autor principal a (Chiavenato, 2014) quien menciona que, se entiende por gestión administrativa a los procesos por donde se programan diferentes actividades que realiza una organización para lograr las metas, utilizando los recursos de manera eficaz y eficiente con el objetivo de hacer crecer a la organización.

Así también Mendoza-Briones (2017) quien indica que la gestión administrativa es de carácter sistemático mediante procesos de dirigir, controlar, organizar y planear, para que la organización pueda lograr las metas, utilizando los recursos de manera eficaz y eficiente con el objetivo de hacer crecer a la organización.

Asimismo Torres Portocarrero (2020), define como un proceso dinámico, organizado y coherente, con acciones que orientan al logro de metas utilizando dimensiones como organización, dirección, planificación y control, refiere además que es un factor importante en la conducción de la empresa pública ya que ayuda a la toma de decisiones y acciones para cumplir objetivos institucionales.

Al igual que Santos (2017), también define a la gestión administrativa como el área que funciona a través de procesos y conduce a todas las áreas para que funcionen a través de estrategias y de ideas que contribuyen de manera práctica,

actualmente es una especialidad para la labor administrativa donde está involucrado el marketing, finanzas, talento humano y producción, la dirección en la idea dada por Fayol quien ha contribuido con los principios universales de la administración.

Es así que podemos decir que la gestión administrativa es significativa porque radica en conocer a la organización y por ende conlleva a ser eficientes, para poder lograrlo se necesita practicar de forma continua la gestión administrativa en la organización, para ello se debe elaborar un plan de trabajo (Casco et al. 2017)

Bisol y Vílchez (2019), quienes revelaron sobre la gestión administrativa se halla en todas las organizaciones, esta principal función es la de organizar y administrar la información y todo lo que necesita la empresa de manera oportuna, para ser entregada a los gerentes para la toma de decisión en una organización.

La primera dimensión es la planificación, según Mendoza-Briones (2017), es el pensamiento metodológico con el cual los directivos de una organización piensan en establecer sus metas y estrategias, sus acciones son planificadas y no improvisadas, de esta manera planteamos estrategias, se busca recurso humano y material, se elabora un presupuesto adecuado con el fin de ejecutar un proyecto en el tiempo establecido. Del mismo modo Casco et al. (2017), indica que la planificación es el acto de construcción de un puente entre una situación actual y el futuro deseado en la función administrativa que nos conduce a fijar metas, objetivos y recursos cómo lograrlo en un tiempo determinado.

El planeamiento nos posibilita tener una prospectiva según pasos firmes para conseguir las metas planteadas, tomando en cuenta los recursos, planeación, organización, dirección y el control, esta función administrativa es primordial pues es la que define las metas de la organización, asimismo especifica cuáles son los planes para poder lograr, esto con la participación de todos. (Chiavenato, 2014).

La segunda dimensión es la organización, según Mendoza-Briones (2017) indica que hacer cambios organizacionales, creaciones tecnológicas y productivas con una iniciativa de negocio con el propósito de ser eficientes y conseguir u mejor posicionamiento o generar un mercado plenamente nuevo donde no existan competidores. la organización, para Mora et al. (2017), es el proceso donde se divide el trabajo y de esta manera designar funciones a unidades específicas,

interrelacionadas por jerarquías y comunicación con el propósito de lograr las compartidas por un conjunto de individuos. De la misma manera para Cascos et al. (2017), se entiende por Organización la identificación y categorización de las actividades solicitadas y poder cumplir con los objetivos fijados, el cual consiste en agrupar las actividades de acuerdo a los recursos disponibles y la coordinación debe ser paralela.

Es por ello que la organización se entiende como el orden y distribución del trabajo, obteniendo recursos y distribuyéndolos entre todos los integrantes de la organización, para cumplir con los objetivos planteados, de esta manera cada colaborador debe conocer sus funciones.

La tercera dimensión es la dirección, según Mendoza-Briones (2017), indica que es muy importante e imprescindible la dirección en una institución ya que contribuye en la mejora de la innovación-desarrollo y crecimiento continuo. Wehrich et al. (2017), definen como la cualidad allegada al liderazgo que se muestra como la función de influenciar a los trabajadores, distribuyendo sus energías hacía la consecución de un bien común, esta dimensión incluye tanto fenómenos de relación social como intrínsecos. Es decir, se enfoca en la capacidad que tiene el jefe de cada área para motivar a sus subordinados destinados a conseguir las metas propuestas.

La cuarta dimensión es el control, según Mendoza-Briones (2017) indica que los mecanismos de control influyen sobre procesos productos y servicios de la entidad es decir el director debe conocer los procesos y actividades de la organización, estableciendo estándares para la evaluación de los resultados, de esta manera se corrigen errores y se mejoran las operaciones, para poder hacer un correcto trabajo juntos entre gestión administrativa e innovación de las medianas empresas comerciales. Saravia (2020), define que la dimensión de control es el curso primordial de la organización, debido a que, sin él no va ser posible verificar si la organización está realizando enorme seguro en su situación genuina para distinguir probables decepciones o deficiencias.

Continuando con las teorías en relación al asunto de análisis se tiene a la teoría de la variable calidad de servicio público, para esto es importante pensar en las ideas importantes mencionadas por diferentes autores e investigadores teniendo

en cuenta que existen muchos modelos para medir la calidad de servicio, siendo el más usado el modelo SERVQUAL este modelo fue desarrollado con el objetivo principal de establecer las deficiencias en la prestación del servicio. En esta técnica, los clientes pueden evaluar sobre el servicio ofrecido en una determinada organización comprobando sus expectativas sobre un servicio real, intenta medir las demandas de los clientes y las percepciones individuales. (Danish 2018).

Como autor principal se tiene a (Fida et al. 2020) quien establece a la calidad de servicio público como la capacidad subyacente de una determinada empresa o entidad para satisfacer las expectativas deseadas del cliente; también se tiene a Burgos y Morocho (2020), de indican que la calidad es hacer que las personas realicen mejor una actividad o cosa específica a partir del instante inicial, ósea que la calidad es satisfacer los supuestos del usuario como lo indican las particularidades con las que ha sido planeado, satisfaciendo su necesidad.

Por su parte, En esa misma perspectiva Carhuancho-Mendoza (2021) indica que la calidad de servicio público está basada en la satisfacción, es decir las expectativas del usuario desde un aspecto interno y externo, es decir es el resultado de la experiencia en relación con una organización y Aviles Rosado (2021), quien define a la calidad de servicio público como el trabajo y beneficios que originan la satisfacción del usuario, es la diferencia entre los deseos de la persona y la percepción de este en función a la realidad obtenida.

Según Izquierdo Espinoza (2021), El mundo viene cambiando constantemente, y con ello las exigencias y requerimientos que poseen los clientes de servicio han cambiado profundamente, pese a que el servicio no se mira, pero se siente y nota, por esto evaluar la calidad de servicio se convierte en una labor que puede cambiar en función de las percepciones que tenga cada cliente o persona.

También, podemos mencionar que estudios de Priyo et al. (2019), han demostrado que lo determinante hacia la satisfacción del cliente incluye la seguridad, tangibilidad y empatía. Estos factores son fundamentales a la hora de evaluar la calidad de servicio prestado a los clientes en cualquier entorno.

Los autores, Hapsari et al. (2017), describen atributos que influyen en la calidad de servicio: cortesía, capacidad de respuesta, tangibilidad, confiabilidad,

comunicación; mientras que Othnman et al. (2019) describieron correlaciones profundas entre cortesía, comunicación, credibilidad, competencia y seguridad.

Es indispensable mencionar a las dimensiones relacionadas a la calidad de servicio público como primera dimensión elementos tangibles Para Fida et al. (2020), lo define como todo lo visible en los servicios prestados lo que incluye los equipos, instalaciones y materiales que se necesita para brindar un servicio, así como las condiciones en las que se encuentran las oficinas físicas de la entidad. Son los elementos físicos que se deben tomar en cuenta desde lo personal y material, los productos deben ser autorizados previo control de calidad y estar acompañados de un servicio oportuno. (Aviles Rosado, 2021)

Segunda dimensión la fiabilidad para Fida et al. (2020) es la capacidad o respuesta que tiene una entidad al momento de prestar un determinado servicio, en el espacio y tiempo dado, en relación a la función requerida. para (Aviles Rosado, 2021), se define como el logro del cumplimiento de cada programa que gestiona el estado, este debe ser ejecutado de la mejor manera, satisfaciendo las necesidades de la población usuaria, de esta manera se garantiza la confianza

Tercera dimensión la capacidad de respuesta para Fida et al. (2020), es el tiempo en que los trabajadores de una empresa pueden responder el pedido de un usuario. para (Aviles Rosado, 2021), se define como la ejecución de las actividades de manera eficaz y eficiente, teniendo en cuenta las quejas y reclamos y atendíéndolas de manera oportuna, garantizando de esta manera su completa atención.

Cuarta dimensión la seguridad, está definida como la protección de los usuarios en resolver las inquietudes es asegurarles de que se les va brindar un buen servicio en función a lo que necesiten, Fida et al. (2020). Desde otra perspectiva para Aldana y Piña (2017), manifiestan que la seguridad es la comprensión y preparación que debe tener una institución para atender a los usuarios respetando protocolos y brindando espacios adecuados para que se sienta satisfecho.

Quinta dimensión la empatía, la define como la habilidad de los trabajadores de abordar los diferentes problemas de los usuarios y comprenderlos de manera personal y la cordialidad en el trato a las personas que requieren de un determinado

servicio. (Fida et al. 2020). La empatía es la gentileza y trato excelente que se le ofrece a un beneficiario, teniendo en cuenta sus necesidades, poniéndose en su realidad, facilitando la información de forma precisa y tranquila, desarrollando un proceso de mejora continua. (Aviles Rosado, 2021).

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

Tipo:

El desarrollo de la investigación es de tipo básica, teniendo en cuenta que las variables utilizadas como base teórica de las variables; se caracteriza fundamentalmente por originarse en un marco teórico y mantenerse enmarcado, el propósito es aumentar el conocimiento científico, sin diferir en ningún aspecto práctico. Con este tipo de investigación se pretende ampliar la información que el investigador tiene sobre la gestión administrativa y calidad de servicio público. (Muntane Relat, 2010)

Enfoque:

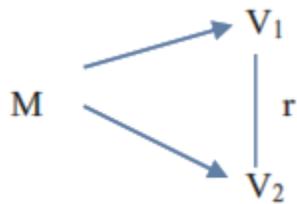
También se basa en el paradigma racionalista (positivismo lógico) con enfoque cuantitativo, teniendo en cuenta que los datos de la investigación fueron recolectados mediante un cuestionario a las variables gestión administrativa y calidad de servicio público que han sido analizados mediante resultados numéricos, para luego realizar el análisis estadístico de la información con la finalidad de probar la hipótesis planteada. Del mismo modo, Hernández et al. (2014), indica el enfoque se ocupa de recopilar, examinar datos numerarios, mediante uso de herramientas matemáticas y estadísticas, para conocer los comportamientos de la población objeto de estudio y así fundamentar la teoría propuesta.

Diseño:

Se enmarca en diseño no experimental, transversal; dado que la información fueron recolectadas a través de un instrumento de cuestionario en la AAA Madre de Dios, el cual va permitir analizar y describir los datos, lo que finalmente va llevar a obtener los resultados para ser interpretados, de la misma forma Hernández et al. (2014) señala que el diseño no experimental se recoge información en un solo momento pues se realizan sin vigilar ni maniobrar a las variables de estudio con el propósito de ser analizados e interpretados.

Nivel:

Así mismo se considera correlacional, a razón de que se busca identificar la correlación que existe en las variables sujeto de estudio, y explicar las dimensiones e indicadores de acuerdo a las metas planteadas, también Hernández et al. (2014) indica que se identifica por recopilar información y examinar las variables, con la finalidad de establecer una relación estadísticas entre ellas, y con esto hallar la asociación existente, utilizando un indicador numérico denominado coeficiente de correlación, que es una medida de fuerza de una relación.



M= Muestra

X1 = Variable1

X2 = Variable2

r = Correlación de las variables.

3.2 Variables y operacionalización

Se tiene dos variables las cuales son gestión administrativa y calidad del servicio público, tipo dependiente e independiente.

Variable 01: Gestión Administrativa

Definición conceptual: se entiende por gestión administrativa a los procesos por donde se programan diferentes actividades que realiza una organización para lograr las metas, utilizando los recursos de manera eficaz y eficiente con el objetivo de hacer crecer a la organización (Chiavenato, 2014).

Definición operacional: Es una variable de enfoque cuantitativo, que contiene cuatro dimensiones dirección, organización, control, planificación, el

cual fueron investigadas por medio de un cuestionario de 18 preguntas al personal de la entidad, se va utilizó una escala de medición.

Indicadores: Establece los objetivos oportunamente, determina condiciones de trabajo, permite establecer políticas y procedimientos oportunamente, anticipando problemas futuros para lograr el cumplimiento de los objetivos, fomenta comunicación entre las áreas de manera permanente, transmite satisfacción al trabajador y sugiere acciones correctivas de forma adecuada.

Escala de medición: el nivel de cálculo se realizó a través de la escala de valoración tipo Likert, considerando para ello 5 alternativas (siempre - casi siempre - a veces – nunca – casi nunca)

Variable 02: Calidad de Servicio Público

Definición conceptual: Se define como la capacidad subyacente de una determinada empresa o entidad para satisfacer las expectativas deseadas del cliente. (Fida et al. 2020)

Definición operacional: Variable de enfoque cuantitativo, consta de 05 dimensiones empatía, capacidad de respuesta, fiabilidad, elementos tangibles y seguridad, el cual fueron investigadas por medio de un cuestionario de 16 preguntas al personal de la entidad, se utilizó una escala de medición.

Indicadores: Brindar servicios en un tiempo adecuado, tramitar los problemas de los usuarios con eficiencia, ofrecer los servicios en un tiempo oportuno, deseo de ayudar a los usuarios, inspirar confianza a cada momento, demostrar seguridad para realizar los procesos, demostrar interés en resolver las dificultades, realizar atención personalizada oportunamente, cuenta con instalaciones cómodas para desarrollar sus actividades, cuenta con equipo moderno para la atención a los usuarios.

Escala de medición: el nivel de cálculo se realizó a través de la escala de valoración tipo Likert, considerando para ello 5 alternativas (siempre - casi siempre - a veces – nunca – casi nunca)

3.3 Población, muestra, muestreo

Población:

Se considera a la población un conjunto determinado de personas que permanecen relacionados a la investigación y por eso Hernández-Sampieri (2018) explica que la población es un conjunto de elementos que concuerdan con una secuencia de particularidades. Es por esto que la investigación la población está conformada por el total de 30 colaboradores contratados bajo el régimen CAS de la AAA Madre de Dios.

Criterios de inclusión

Fueron considerados el personal contratado bajo el régimen CAS que laboran en la entidad.

Criterios de exclusión

Se ha excluido al personal de apoyo por servicios por terceros por ser personal que se contrata de manera temporal.

Muestra:

Considerando de forma intencional que la muestra y la población sean iguales, teniendo en cuenta que la cantidad de la población es manejable, por lo tanto, se ha realizado la encuestas a los 30 colaboradores contratados bajo el régimen CAS de la entidad en estudio, teniendo en consideración a Ñaupas et al. (2014), que considera a la muestra un subgrupo de la población que debe ser representativa y reunir las características de la población.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica:

La técnica utilizada fue la encuesta, con el propósito de conocer y verificar las expectativas de los trabajadores de la institución, teniendo en cuenta lo considerado por Gallardo (2017), la encuesta es utilizada como técnica de nos permite la recolección de datos información necesaria para una investigación; es por ello que indica que la encuesta es una técnica líder en el estudio social

por ser versátil, provechoso, imparcial y sencillo en la recolección de información es una manera rápida y sencilla de obtener datos.

Instrumento:

El cuestionario es el instrumento utilizado en el presente trabajo de investigación, el mismo que según Hernández et al. (2014) consideran al cuestionario como una manera de comunicarse entre quien realiza la encuesta y la persona encuestada.

El instrumento aplicado fue el cuestionario el cual estuvo dividido por variables, con escala de Likert donde los colaboradores de la AAA Madre de Dios, respondieron el cuestionario N°1 denominado gestión administrativa el cual consta de cuatro dimensiones: planificación, organización, control y dirección; el cuestionario estuvo dividido de 18 ítems orientado a recoger información concretamente de la variable y los componentes de estudios al igual se aplicó el instrumento N°2 calidad de servicio público el cual estuvo dividido por 5 dimensiones: capacidad de respuesta, seguridad, empatía, elementos tangibles y fiabilidad y que contó con 16 ítems, orientadas a recoger datos sobre la variable en mención y sus elementos de análisis.

Validez

Con respecto a los instrumentos para recoger la información fueron validados mediante juicio de profesionales expertos, donde cada cuestionario fue verificado cada uno de los ítems de los cuestionarios tengan claridad y coherencia, por lo que se ha seleccionado a tres expertos en gestión pública a quienes se les envió una carta para su revisión y observaciones de ser el caso, los que posterior realizaron una evaluación rigurosa de las herramientas de recojo de información.

Confiabilidad

Para la encuesta se usó el proceso de alfa de Cronbach, la herramienta constaba de varios ítems, y el cuestionario piloto se aplicó a diez colaboradores con características similares a los sujetos analizados.

La confiabilidad de la herramienta para Hernández et al. (2014), es el nivel en la aplicación reiterada causa los mismos resultados, también

establece que se toma en cuenta que el instrumento es confiable cuando el resultado obtenido es mayor o igual a 0.75.

Los valores de alfa de Cronbach obtenidos para las variables de estudio gestión administrativa y calidad del servicio público en general fueron de 0,76 y 0,86, respectivamente, por lo que representan un alto nivel de confianza, por tanto, esto permite la aplicación de las herramientas de uso.

Tabla 01

Confiabilidad de los instrumentos

Variable	Alfa de Cronbach	N° de elementos
Gestión Administrativa	0.76	10
Calidad de Servicio Público	0.86	10

3.5 Procedimientos

Para realizar la investigación se propuso desde un principio identificar el problema que se viene evidenciando en la entidad donde se realizó el estudio en lo referido a gestión administrativa que realizan los trabajadores en relación a la calidad del servicio público, también se ha realizado una revisión de la referencias bibliográficas como las teorías relacionadas a las variables, y luego se determinó el método de la investigación, se determinó la población y muestra para recabar la información en la entidad de estudio. El cuestionario desarrollado fue anónimo bajo la supervisión del investigador. La encuesta se considera directa considerando que el personal está trabajando presencial en la institución, y al final la información se ordenó para el análisis por técnicas estadísticas, para finalmente realizar la descripción e interpretación de la información que resulte de acuerdo con las variables de estudio.

3.6 Método de análisis de datos

Para estudios de datos de investigaciones cuantitativas, a fin de conocer la efectividad y la interrelación de variables, el uso de hipótesis es fundamental, para su comprobación e interpretación apoyadas en técnicas estadísticas (Hernández et al. 2014).

Es por ello que la información conseguida en la aplicación de las respectivas herramientas han sido procesadas y analizadas por medio de tabla de frecuencia y parámetros estadísticos mediante el programa SPSS, y se eligió este programa por ser un programa de análisis de datos líder, además del estándar mundial al momento de analizar estadísticas empresariales (Foyel 2018)

En la etapa de procesamiento se utilizó el coeficiente de correlación de Pearson, ya que las variables son cuantitativas y la finalidad es medir el nivel de relación entre ellas. Los resultados obtenidos se visualizan mediante gráficos, tablas de datos, gráficas, gráficos, tablas de porcentajes, creando condiciones favorables para la observación y comprensión de la información obtenida.

3.7 Aspectos éticos

El estudio se trabajó con base a la honestidad, teniendo en cuenta que la investigación respeta lo establecido en el código de ética, basada en la originalidad aspecto importante en una investigación, se basa también en la autonomía ya que los validadores y encuestados participaron de forma voluntaria.

También se tomó en cuenta los parámetros establecidos por la Universidad César Vallejo, donde está establecido la Guía de elaboración de los trabajos de investigación.

La recolección de información mediante la encuesta se aplicó a colaboradores de la AAA Madre de Dios a través de formularios presenciales, informando al personal encuestado sobre la confidencialidad.

IV. RESULTADOS

4.1 Análisis descriptivo

Posterior a recolectar la información se procede a generar los datos estadísticos para los resultados obteniendo la información siguiente:

Como primer paso es importante conocer si la información que se ha obtenido para cada una de las variables se ajusta a una distribución normal para posterior realizar la prueba de hipótesis, teniendo en cuenta que en la investigación se realizó una encuesta a 30 colaboradores del servicio público de la AAA Madre de Dios, se consideró tomar el estadístico de Shapiro Wilk por ser una muestra de 30 individuos, se consideró los criterios siguientes:

Sig. > 0,05: Los datos obtenidos de la muestra provienen de una distribución normal.

Sig. <= 0,05: Los datos obtenidos de la muestra no provienen de una distribución normal.

Tabla 02

Pruebas de normalidad de las variables y estadígrafo

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión Administrativa	,916	30	,021
Calidad de servicio público	,981	30	,841

Nota: Shapiro -Wilk muestra de 30 trabajadores

La tabla muestra los valores de la prueba de normalidad de Shapiro- Wilk, donde se puede observar que la gestión administrativa tiene un grado de fiabilidad de (0,021) y (0,841) para la calidad de servicio público, muestran valores de una distribución normal ($p > 0.05$); por esto se establece que pertenece a una estadística paramétrica y se va utilizar el estadígrafo de Pearson.

Tabla 03

Niveles de gestión administrativa

	f	%
Niveles Buena	3	10,0
Regular	27	90,0
Total	30	100,0

Nota: V1: gestión administrativa, f: frecuencia, %: porcentaje

En la tabla 3, respecto a la variable gestión administrativa se prueba que el nivel regular es el que destaca y representa al 90,0%, seguido por el nivel buena que representa el 10,0%.

Tabla 04

Niveles de la Calidad de servicio público

	f	%
Niveles Bueno	3	10,0
Malo	2	6,7
Regular	25	83,3
Total	30	100,0

Nota: V2: calidad de servicio público, f: frecuencia, %: porcentaje

4.2 Estadística inferencial: contrastación de hipótesis

Prueba de hipótesis general

(H₀): No existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad del servicio público en la AAA Madre de Dios, 2022.

(H₁): Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad del servicio público en la AAA Madre de Dios, 2022.

Tabla 05

Correlación de Pearson entre la gestión administrativa y calidad de servicio público

		Gestión Administrativa	Calidad de servicio público
Gestión Administrativa	Correlación de Pearson	1	,715**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	30	30
Calidad de servicio público	Correlación de Pearson	,715**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	30	30

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

Tabla 06: de los 30 servidores públicos encuestados que representa un 100% se visualiza que entre las variables (gestión administrativa) y (calidad del servicio público) la correlación Pearson es de (0,715) obteniéndose una interacción buena entre ambas variables la que es considerada positiva, lo que significa que si la gestión administrativa se incrementa u optimiza la calidad de servicio público va tener el mismo cambio. El cual es llamado una relación directamente proporcional. Por otra parte sig. Bilateral de p-valor (0,000), que es menor a 0.05 teniendo este resultado nos respalda al rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna del investigador.

Prueba de hipótesis específica 1

(H₀): No existe relación significativa entre la gestión administrativa y empatía de la calidad del servicio público en la autoridad administrativa del agua Madre de Dios, 2022.

(H₁): Existe relación significativa entre la gestión administrativa y empatía de la calidad del servicio público en la autoridad administrativa del agua Madre de Dios, 2022.

Tabla 06

Correlación entre la gestión administrativa y elementos tangibles

		Gestión Administrativa	Elementos tangibles
Gestión	Correlación de Pearson	1	,327
Administrativa	Sig. (bilateral)		,008
	N	30	30
Elementos tangibles	Correlación de Pearson	,327	1
	Sig. (bilateral)	,008	
	N	30	30

Tabla 06: de los 30 servidores públicos encuestados que representa un 100% se visualiza que entre las variables (gestión administrativa) y (elementos tangibles) se visualiza una correlación de (0, 327), Por otra parte sig. Bilateral de p-valor (0,008), que es menor a 0.05 teniendo este resultado la correlación encontrada es baja entre ambas variables, por esto se rechaza la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna del investigador.

Prueba de hipótesis específica 2

(H₀): No existe relación significativa entre la gestión administrativa y empatía de la calidad del servicio público en la autoridad administrativa del agua Madre de Dios, 2022.

(H₁): Existe relación significativa entre la gestión administrativa y empatía de la calidad del servicio público en la autoridad administrativa del agua Madre de Dios, 2022.

Tabla 07

Correlación entre la gestión administrativa y fiabilidad

		Gestión	
		Administrativa	Fiabilidad
Gestión Administrativa	Correlación de Pearson	1	,327
	Sig. (bilateral)		,008
	N	30	30
Fiabilidad	Correlación de Pearson	,327	1
	Sig. (bilateral)	,008	
	N	30	30

Tabla 07: de los 30 servidores públicos encuestados que representa un 100% se visualiza que entre las variables (gestión administrativa) y (fiabilidad) se visualiza una correlación de (0, 327), Por otra parte sig. Bilateral de p-valor (0,008), que es menor a 0.05 teniendo este resultado la correlación encontrada es baja entre ambas variables, por esto se rechaza la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna del investigador.

Prueba de hipótesis específica 3

(H₀): No existe relación significativa entre la gestión administrativa y empatía de la calidad del servicio público en la autoridad administrativa del agua Madre de Dios, 2022.

(H₁): Existe relación significativa entre la gestión administrativa y empatía de la calidad del servicio público en la autoridad administrativa del agua Madre de Dios, 2022.

Tabla 08

Correlación entre la gestión administrativa y capacidad de respuesta

		Gestión Administrativa	Capacidad de respuesta
Gestión Administrativa	Correlación de Pearson	1	,584**
	Sig. (bilateral)		,001
	N	30	30
Capacidad de respuesta	Correlación de Pearson	,584**	1
	Sig. (bilateral)	,001	
	N	30	30

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

Tabla 08: de los 30 servidores públicos encuestados que representa un 100% se visualiza que entre las variables (gestión administrativa) y (capacidad de respuesta) se visualiza una correlación de (0, 584), Por otra parte sig. Bilateral de p-valor (0,001), que es menor a 0.05 teniendo este resultado la correlación encontrada es moderada entre ambas variables, por esto se rechaza la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna del investigador.

Prueba de hipótesis específica 4

(H₀): No existe relación significativa entre la gestión administrativa y seguridad de la calidad del servicio público en la autoridad administrativa del agua Madre de Dios, 2022.

(H₁): Existe relación significativa entre la gestión administrativa y seguridad de la calidad del servicio público en la autoridad administrativa del agua Madre de Dios, 2022.

Tabla 09

Correlación entre la gestión administrativa y seguridad

		Gestión	
		Administrativa	Seguridad
Gestión Administrativa	Correlación de Pearson	1	,769**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	30	30
Seguridad	Correlación de Pearson	,769**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	30	30

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

Tabla 09: de los 30 servidores públicos encuestados que representa un 100% se visualiza que entre las variables (gestión administrativa) y (seguridad) se visualiza una correlación de (0,769), Por otra parte sig. Bilateral de p-valor (0,000), que es menor a 0.05 teniendo este resultado la correlación encontrada es buena entre ambas variables, por esto se rechaza la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna del investigador.

Prueba de hipótesis específica 5

(H₀): No existe relación significativa entre la gestión administrativa y empatía de la calidad del servicio público en la autoridad administrativa del agua Madre de Dios, 2022.

(H₁): Existe relación significativa entre la gestión administrativa y empatía de la calidad del servicio público en la autoridad administrativa del agua Madre de Dios, 2022.

Tabla 10

Correlación entre la gestión administrativa y empatía

		Gestión	
		Administrativa	Empatía
Gestión Administrativa	Correlación de Pearson	1	,779**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	30	30
Empatía	Correlación de Pearson	,779**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	30	30

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

Tabla 10: de los 30 servidores públicos encuestados que representa un 100% se visualiza que entre las variables (gestión administrativa) y (empatía) se visualiza una correlación de (0,779), Por otra parte sig. Bilateral de p-valor (0,000), que es menor a 0.05 teniendo este resultado la correlación encontrada es buena entre ambas variables, por esto se rechaza la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna del investigador.

V. DISCUSIÓN

El presente capítulo se compara con las investigaciones los resultados derivados en los antecedentes, sobre las variables gestión administrativa y calidad de servicio público de la Autoridad Administrativa del Agua Madre de Dios - 2022, de acuerdo a lo hallado en la prueba de correlación Pearson es de (0,715) obteniéndose una interacción buena entre ambas variables que es considerada positiva, lo que significa en tanto la gestión administrativa incrementa u optimiza la calidad de servicio público va tener el mismo cambio. El cual es llamado una relación directamente proporcional. Por otra parte sig. Bilateral de p-valor (0,000), que es menor a 0.05 teniendo este resultado se rechaza la hipótesis nula H_0 , y se acepta la hipótesis general positiva H_1 , entendiéndose que existe correlación entre las variables de estudio, en un grado significativo; también se puede mencionar sobre el resultado descriptivo donde los 30 encuestados que evaluaron las variables a un nivel de confianza de 90% a la gestión administrativa y 83.3% a la calidad de servicio ambos como regular, por lo cual se demuestra la hipótesis de estudio donde se logró determinar la relación de las variables en la AAA Madre de Dios.

Se corrobora lo mencionado por Condori Huamani (2018), quien en su investigación sobre la gestión administrativa y la calidad de servicio de los colaboradores del centro de servicio de Sedapal 2018, asevera que existe una dependencia significativa y altamente positiva entre variables se ha tenido como resultado $Rho=0.888$, con un $p=0.000$ ($p<0.05$). de la misma manera lo confirma Lun Pun (2020) en su investigación sobre la gestión administrativa y calidad de servicio encontró en la encuesta realizada que el 43.5% consideran a la gestión administrativa es medianamente adecuada al igual que la calidad de servicio y el 4.7% opina que es adecuada, teniendo también los que opinan que no es adecuada un 27.9% y por ultimo los que opinan que es óptima la calidad de servicio 9.6%, y se concluyó que se tiene una incidencia significativa alta es decir la variable independiente influye en la variable dependiente, significa que ambas variables inciden significativamente; resultado que es compatible también de acuerdo a lo mencionado por Peña

Santillán (2018), quien en su investigación sobre las dos variables en la municipalidad distrital de San Marcos, Huari Ancash; tuvo el propósito de poder determinar la relación de las variables y logró un resultado de $Rho=0,805$ y un $p=0,000$ lo que confirma la presencia de una interacción significativa y positiva confirmando así el valor porcentual descriptivo de un 11.3% en un nivel alto y 68.0% en un nivel moderado, llegando a la conclusión de una correlación alta y positiva entre variables.

De acuerdo a las investigaciones se puede mencionar que puede existir diferentes grados de relación entre las dos variables de estudio los que pueden ser de nivel bajo moderado o alto; con esto se afirma la teoría de mencionado por Strenitzerová y Gaña (2018), quien afirma la calidad de servicio puede ser alta o baja ya que nace del juicio de los usuarios al recibir un servicio determinado.

Hipótesis Especifica 1); sobre la interacción entre la gestión administrativa y los elementos tangibles en la AAA Madre de Dios, 2022, de acuerdo a la tabla 06 donde se determinó una relación de Pearson de (0, 327), con un p-valor (0,008), que es menor a 0.05 teniendo este resultado de correlación encontrada es baja entre ambas variables, por tanto, se puede decir que existe una correlación entre la gestión administrativa y elementos tangibles.

Resultado incompatible con lo mencionado por Cárdenas Guevara (2021) sobre la calidad de servicio según los usuarios de la UGEL de Nauta los que calificaron mediante una encuesta mediante la escala de Likert sobre la dimensión elementos tangibles con (2.74), fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía y seguridad, los resultados obtenidos fueron la satisfacción, lo cual evidencia a nivel general que la calidad de servicio al usuario es bien percibida en un nivel de (2.8) por lo que se puede decir que en la UGEL Nauta existe una buena calidad de servicio que se brinda hacia los usuarios que acuden a diario a realizar diversas gestiones en dicha entidad.

También podemos mencionar a Carhuancho-Mendoza et al. (2021) quien en su trabajo de indagación con relación de la gestión administrativa y

los elementos tangibles se tuvo como resultado regular de 65.3% esto debido a la falta de señalar en los diferentes ambientes de los hospitales y por la falta de equipos para una buena atención al usuario; por lo que se corrobora lo mencionado por Burgos y Morocho (2020), quienes indican que la satisfacción de los usuarios se incrementa cuando se observa que un personal esta correctamente uniformado tiene la indumentaria y los necesario para brindar un buen servicio.

Hipótesis Especifica 2), sobre la relación entre la gestión administrativa y fiabilidad en la AAA Madre de Dios, 2022, de acuerdo a la tabla 07 el análisis entre las variables se visualiza una correlación de Pearson de (0, 327), con un P valor o sig. bilateral de p-valor (0,008), que es menor a 0.05 teniendo como resultado una correlación baja entre ambas variables a lo que se puede mencionar sobre la existencia de correlación entre la gestión administrativa y fiabilidad,

Por lo que se corrobora lo indicado por Carhuancho-Mendoza et al. (2021), quienes obtuvieron en su investigación sobre la calidad de servicio en hospitales de Lima - Perú, obtuvieron un nivel regular 65.8% no se encuentran satisfechos en esta dimensión, eso debido a muchos factores, pero primordialmente por la falta de información clara y adecuada con relación a los tramites de atención en los hospitales.

Del mismo modo lo mencionado por Huerta Villanque (2022), en su estudio de investigación logro obtener una correlación continua y significativa entre la gestión administrativa y la dimensión fiabilidad con un coeficiente de $r=0,728$ y un nivel de sig. = ,000, lo cual se puede demostrar que la fiabilidad en la entidad es alta ya que los usuarios así lo han manifestado en la encuesta realizada donde se obtuvo un resultado en la dimensión fiabilidad una correlación alta y por consiguiente nos lleva afirmar la teoría mencionada por Aldana y Piña (2017) quien afirma que si la fiabilidad no es bien percibida por parte de los usuarios esto podría llevar a pérdida de clientes ya que no se estaría ejecutado un servicio prometido de forma fiable.

Hipótesis Especifica 3), sobre la relación entre la gestión administrativa y capacidad de respuesta en la AAA Madre de Dios, 2022, como se muestra en la en la tabla 08 donde se aprecia una correlación de Pearson de (0, 584), con un P valor o sig. Bilateral de p-valor (0,001), que es menor a 0.05, teniendo como resultado una correlación baja entre ambas variables por lo tanto se demuestra sobre la existencia de correlación entre la gestión administrativa y capacidad de respuesta.

Por lo que se corrobora lo especificado por Gómez (2018) quien obtuvo en su investigación un nivel alto respecto a la capacidad de respuesta una correlación de 0,715 lo cual permitió una interacción positiva entre la gestión administrativa y capacidad de respuesta lo que permite confirmar que la gestión administrativa se relaciona de forma directa en una entidad, del mismo modo podemos mencionar la teoría según Fida et al. (2020), la capacidad de respuesta es que tan veloz pueden contestar los trabajadores una necesidad o queja del usuario.

También resulta concordante con lo mencionado por Carvalho Dávila (2022), quien señala en su trabajo de investigación sobre la Municipalidad de José Leonardo Ortiz, el cual obtuvo como resultado de 48% para la gestión administrativa calificada como regular y también 40% para calidad de servicio, se pudo determinar la existencia de correlación entre las dos variables y se propuso a los responsables la aplicación de tácticas sobre la optimización de la gestión administrativa lo que ayudaría a poder tener un mejor control en la ejecución de las labores, todo esto con el propósito de mejorar y fortalecer la calidad de servicio en sus dimensiones de seguridad, empatía, elementos tangibles, fiabilidad y capacidad de respuesta.

Hipótesis Especifica 4), sobre la relación entre la gestión administrativa y seguridad en la AAA Madre de Dios, 2022, como se muestra en la en la tabla 09 donde se visualiza una correlación de Pearson de (0,769), con un P valor o sig. bilateral de p-valor (0,000), que es menor a 0.05, teniendo como resultado una correlación buena entre ambas variables por lo que se demuestra sobre la existencia de correlación entre la gestión administrativa y

seguridad, por lo que se corrobora lo indicado por Colchado (2021) quien obtuvo en su investigación sobre la correlación entre la variable gestión administrativa y la variable calidad de servicio en los usuarios del centro de emergencia mujer comisaria de Condevilla 2019, donde obtuvo un resultado de correlación de 0.767 lo que significa que existe una correlación fuerte y positiva entre las variables y los resultados descriptivos que el 82.9% que la gestión administrativa es baja y un 78.9% consideran que la calidad de servicio es baja.

Del mismo modo Ysuiza y Barrera (2018) indican en su investigación sobre la gestión administrativa y la calidad de servicio al contribuyente de la municipalidad provincial de alto amazonas, mencionan que solo el 70% de los encuestados consideran que los funcionarios inspiran confianza de manera regular y el 20 % inspiran una buena confianza y que el 10% no transmiten una buena confianza, por ello se corrobora la teoría de acuerdo a lo mencionado por Burgos y Morocho (2020), la seguridad es el conocimiento que se demuestra al atender es decir la habilidad de ganarse la confianza y credibilidad del usuario.

Hipótesis Especifica 5), sobre la relación entre la gestión administrativa y empatía en la AAA Madre de Dios, 2022, como se muestra en la en la tabla 10 donde se visualiza una correlación de Pearson de (0,779), con un P valor o sig. Bilateral de p-valor (0,000), que es menor a 0.05, teniendo como resultado una correlación buena entre las dos variables por lo tanto se demuestra sobre la existencia de correlación entre la gestión administrativa y empatía.

Al respecto Obregón-Morales (2021), en su estudio de satisfacción con la atención recibida en un servicio diferenciado para jóvenes, los resultados logrados la satisfacción con la atención se manifestó en 28.57% de jóvenes en este grupo la mayor parte era entre las edades de 12 a 14 años y un 83.33% en las dimensiones de empatía y seguridad, por lo tanto se llega a la conclusión que una proporción menor de adolescentes estuvieron satisfechos con la atención recibida también se evidencia que la mayoría de los jóvenes

que están satisfechos e insatisfechos fueron damas y nuevos usuarios del servicio.

Sin embargo, lo indicado por Carhuancho-Mendoza et al. (2021), quienes obtuvieron en su investigación un nivel regular de 68.7% manifestando que esto se debe a que continuamente los usuarios son tratados con amabilidad y paciencia por parte del personal administrativo y también piensan que los doctores presentan interés en cierta medida de ayudar en la solución de los inconvenientes de salud, todo esto lleva a tener un nivel regular con respecto a la empatía. Al igual que Ysuiza y Barrera (2018) quienes en la dimensión empatía encontraron que un 73% de acuerdo, 15% en desacuerdo y 11% indiferente, respecto a la atención recibida por la institución, por lo que se puede decir que los usuarios sienten que la atención que brindan los trabajadores de la entidad es con empatía hacia su público usuario. Por lo que se corrobora la teoría que nos indica (Fida et al. 2020) define a la empatía como la habilidad de los trabajadores de abordar los diferentes problemas de los usuarios y comprenderlos de manera personal y un trato cordial a todas las personas que requieren de un determinado servicio.

Para finalizar, una perspectiva sobre la calidad de servicio en la AAA Madre de Dios, se encontró que las particularidades más enfatizadas son: colaboradores que tiene algunas deficiencias que pueden ser superadas ya que se pudo encontrar negligencias y algunas actitudes negativas a los usuarios, también se pudo encontrar colaboradores con empatía y seguridad con la predisposición a poder ayudar a los usuarios aspectos muy importantes que se deben de continuar ya que hace que el usuario pueda confiar en lo que se le indica lo que conlleva a brindar un servicio optimo.

VI. CONCLUSIONES

1. Se determinó la existencia de relación baja entre gestión administrativa y elementos tangibles, siendo 0,327 y $p=0,000$; es decir que la relación entre las variables es positiva baja, lo que nos indica que se tiene que mejorar esta dimensión referido a indumentaria e instalaciones de la entidad.
2. Se determinó la existencia de relación baja entre gestión administrativa y fiabilidad, siendo 0,327 y $p=0,000$; es decir que la relación entre las variables es positiva baja, lo que evidencia que se tiene que mejorar esta dimensión la que se refiere a lo que la entidad promete para llevar a cabo un servicio de manera confiable.
3. Se determinó la existencia de relación moderada entre gestión administrativa y capacidad de respuesta, siendo 0,584 y $p=0,000$ por consiguiente, se concluye una existente relación positiva moderada, por lo cual se debe continuar mejorando en responder las solicitudes de los usuarios.
4. Se determinó la existencia de relación buena entre gestión administrativa y seguridad, siendo 0,769 y $p=0,000$; por ello se concluye que existe una relación positiva alta, por lo que se ha demostrado que el personal demuestra conocimiento al atender y genera credibilidad en el usuario.
5. Se evidencia la existencia de relación buena entre gestión administrativa y empatía, siendo 0,779 y $p=0,000$; por esto se concluye la existencia de una relación positiva alta, por tanto, se demuestra el buen trato que se ofrece a los usuarios.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a la AAA Madre de Dios dotar de elementos tangibles es decir con indumentaria institucional al personal de la AAA Madre de Dios y mejorar la infraestructura de la entidad, con la finalidad de trabajar con mayor comodidad y brindar un mejor servicio.
2. Se recomienda a la AAA Madre de Dios, organizar reuniones internas entre los colaboradores de la entidad para poder identificar los aspectos débiles relacionados a la fiabilidad y desarrollar un plan de trabajo con el fin de brindar un mejor servicio.
3. Se recomienda a todas las áreas mejorar la capacidad de respuesta, con la intención de lograr los objetivos trazados, en beneficio de los administrados agilizando y resolviendo los diferentes procedimientos o acciones administrativas.
4. Se recomienda continuar con la misma seguridad que viene impartiendo el personal de la entidad con el propósito de atender con la debida responsabilidad y seriedad al usuario.
5. Se recomienda a todo el personal de la entidad un mayor involucramiento en sus actividades puntuales, para una buena gestión administrativa y mantener el trato empático a los usuarios, logrando así una mejor calidad de servicio.

REFERENCIAS

- Aldana Julio y Piña Jaime (2017). Calidad del servicio prestado al cliente por los instructores de gimnasios. *Revista arbitrada interdisciplinada koimonía*, 2(3), 172-197 <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=576866904006>
- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica* (6ta ed.). Venezuela: Editorial Episteme. https://www.researchgate.net/publication/301894369_EL_PROYECTO_DE_INVESTIGACION_6a_EDICION
- Autoridad Nacional del Agua. (2010). *Diagnóstico de problemas y conflictos en la gestión de los recursos hídricos*. Lurin: MINAGRI. https://repositorio.ana.gob.pe/bitstream/handle/20.500.12543/2041/ANA0000892_1.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Aviles Rosado, E. L. (2021). Gestión de conductas de ciudadanía organizacional para mejorar la calidad de servicio en una empresa pública de seguridad social de Guayaquil, 2020. *Tesis de Maestría*. Empresa Pública de Seguridad Social, Guayaquil. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/61464/Aviles_REL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Baena Paz, G. (2017). *Metodología de la investigación. Serie integral por competencias* (3ta ed.). México: Grupo Editorial Patria. http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf
- Balcazar Daza, A. M. (2020). Gestión administrativa en hospitales públicos de Cundinamarca- Colombia. *Lúmina*, 140–162. doi:<https://doi.org/10.30554/lumina.21.3444.2020>
- Blanco, M. y Villalpando, P. (2012). *El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica*. España: Dykinson.
- Burgos Chávez, S. V., & Morocho Revollo, T. C. (2020). Calidad del servicio y satisfacción del cliente de la empresa Alpecorp S.A., 2018. *Revista De*

Investigación Valor Agregado, 5(1), 22 - 39.
<https://doi.org/10.17162/riva.v5i1.1279>

- Carhuancho-Mendoza, I. M., A., N.-L. F., Guerrero Bejarano, M. A., & Silva Siu, D. R. (2021). Calidad de servicio en hospitales de nivel III de la ciudad de Lima, Perú. *Revista Venezolana de Gerencia*, 26((Número Especial 5)), 693-707. doi:<https://doi.org/10.52080/rvgluz.26.e5.44>
- Casco, A. D., Garrido, R. G., & Moran, E. V. (2017). *La gestión administrativa en el desarrollo empresarial. Contribuciones a la Economía*. Washington: 2017-01. <http://eumed.net/ce/2017/1/gestion.html>
- Carvallo Davila, M, E (2022), Gestion administrativa y calidad de servicio publico de los colaboradores de la Municipalidda distrital de Jose Leonardo Ortiz, <https://hdl.handle.net/20.500.12692/78428>
- Chiavenato, I. (2014). *Introducción a la teoría general de la administración* (7 ed.). México D.F.: McGraw-Hill.
- Colchado Cordova, E. S (2018), Gestión administrativa y calidad de servicio en los usuarios del centro emergencia mujer comisaria – condevilla periodo 2019 https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/68898/Colchado_CES-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Condori Huamani, M, E (2018) Gestión administrativa y calidad de servicio en el centro de servicios de SEDAPAL, comas 2018. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/21508>
- Costa, L. B., Mota, M. V., Porto, M., Fernandes, C., Santos, E. T., Oliveira, J, Alencar, M. (2019). Assessment of the quality of Primary Health Care in Fortaleza, Brazil, from the perspective of adult service users in 2019. *Ciencia & saude coletiva*, 26(6), 2083–2096. doi:<https://doi.org/10.1590/1413-81232021266.39722020>
- Cruz, C., Olivares, S. y González, M. (2014). Metodología de la investigación. México: Grupo Editorial Patria <https://editorialpatria.com.mx/pdf/files/9786074381498>.
- Danish, R., 2018. The Impact of Service Quality and Service Value on Customer Satisfaction through Customer Bonding: Evidence from Telecommunication

- Sector. European Online Journal of Natural and Social Sciences: Proceedings, 7(1). https://european-science.com/eojnss_proc/article/view/5346
- De la Garza, D., Yllán, E., & Barredo, D. (2018). Tendencias en la administración pública moderna: la nueva gestión pública en México. *Revista Venezolana de Gerencia (RVG)*, 81(23), 31-48. <https://www.redalyc.org/jatsRepo/290/29055767003/29055767003.pdf>
- Falconi Piedra, J. F., Luna Altamirano, K. A., Sarmiento Espinoza, W. H., & Andrade Cordero, C. F. (2019). Gestión administrativa: Estudio desde la administración de los procesos en una empresa de motocicletas y ensamblajes. *Visionario Digital*, 3(2), 155-169. doi:<https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v3i2.406>
- Fida, BA, Ahmed, U., Al-Balushi, Y. y Singh, D. (2020). Impact of Service Quality on Customer Loyalty and Customer Satisfaction in Islamic Banks in the Sultanate of Oman. *Financial Economics, Business, and Management*, 10(2). <https://doi.org/10.1177/2158244020919517>
- Foley, B. (2018). What is SPSS and How Does it Benefit Survey Data Analysis. Retrieved 15 March 2020, from <https://www.surveygizmo.com/resources/blog/what-is-spss/>
- Gallardo Echenique, E. E (2017) Metodología de la Investigación. Manual Autoformativo Interactivo https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4278/1/DO_UC_EG_MAI_UC0584_2018.pdf
- Gestión. (2019). Diario Gestión. <https://gestion.pe/economia/empresas/calidad-de-servicio-influye-en-60-en-decision-de-compra-de-limenos-noticia/>
- Gómez Panana, S. M (2018) Gestión Administrativa y calidad de servicio en la administración tributaria de la Municipalidad de los Olivos https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/25099/G%c3%b3mez_PSM.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Guhl, D., Blankart, K. E., & Stargardt, T. (2019). Service quality and perceived customer value in community pharmacies. *Health services management research*, 32(1), 36–48. doi:<https://doi.org/10.1177/0951484818761730>
- Hapsari, R., Clemes, M.D. and Dean, D. (2017), "The impact of service quality, customer engagement and selected marketing constructs on airline passenger

- loyalty", *International Journal of Quality and Service Sciences*, Vol. 9 No. 1, pp. 21-40. <https://doi.org/10.1108/IJQSS-07-2016-0048>
- Hernández-Sampieri, R. & Mendoza, C (2018). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta | RUDICS (unam.mx)Hernandez-sampieri, R
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. México D.F.: mcgraw-hill / interamericana editores, s.a. de c.v
- Huerta Villanque, C, K (2018) Gestion administrativa y calidad de servicio al usuario externo del centro de salud mental comunitario ally Waraq-Huarez 2021, <https://hdl.handle.net/20.500.12692/87736>
- Izquierdo Espinoza J. R (2021), la calidad de servicio en la administración pública, DOI: <https://doi.org/10.26495/rce.v8i1.1648>
- Lun Pun Torres, V. (2020). Gestión administrativa y calidad del servicio de la Autoridad Marítima Nacional según el usuario en el puerto del Callao. *Revista De La Escuela Superior De Guerra Naval*, 17(1), 09-26. <https://revista.esup.edu.pe/RESUP/article/view/88/63>
- Matsumoto R. (2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. *Revista Perspectivas*, 34 (1), 34-35. http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S1994-37332014000200005&script=sci_abstract
- Mendoza-Briones, A. (2017). Importancia de la gestión administrativa para la innovación de las medianas empresas comerciales en la ciudad de Manta. *Revista científica Domingo de las ciencias*, 3(2), 947-964. doi:<http://dx.doi.org/10.23857/dom.cien.pocaip.2017.3.2.may.947-964>
- Mora Aristega, J. E., Cercado Vera, L. A., Huilcapi Masacon, M. R., Montiel Díaz, P. A., & Calderón Angulo, R. J. (2017). Imagen corporativa y gestión administrativa; factores fundamentales de éxito empresarial. *Pro Sciences: Revista De Producción, Ciencias E Investigación*, 1(5), 3–9. <https://doi.org/10.29018/issn.2588-1000vol1iss5.2017pp3-9>

- Muntane Relat, J. (2010). Introducción a la Investigación Básica. *Revisiones Temáticas*, 33(3), 221-227. <https://www.sapd.es/revista/2010/33/3/03/pdf>
- Ñaupas, H., Mejía, E., Muntane Relat, J. (2010). Introducción a la Investigación Básica. *Revisiones Temáticas*, 33(3), 221-227. <https://www.sapd.es/revista/2010/33/3/03/pdf>
- Obregón-Morales, D. M. ., Pante Salas, G. G., Barja-Ore, J. ., & Mera-Yauri, A. . (2021). Satisfacción con la atención recibida en un servicio diferenciado para adolescentes de un establecimiento de salud de primer nivel de atención. *Horizonte Médico (Lima)*, 21(1), e1369. <https://dx.doi.org/10.24265/horizmed.2021.v21n1.04>
- Othman B, Khatab J. J, Esmael E. S, (2019) The Influence of Service Quality on Customer Satisfaction: Evidence from Public Sector and Private Sector Banks in Kurdistan/Iraq. *International Journal of Advanced Science and Technology* Vol. 28, No. 20, (2019), pp. 865-872 <https://www.researchgate.net/publication/338456868>
- Palacios-Vega, P., Álvarez-Gavilanes, J., & Ramírez-Valarezo, C. (2021). Gestión de calidad del proceso de Atención al Usuario. *Cienciamatria*, 7(12), 67-96. doi:<https://doi.org/10.35381/cm.v7i12.421>
- Peña Santillán, M, M (2018) Gestión administrativa y calidad del servicio al usuario en la Municipalidad distrital de San Marcos Huauri. Ancash, <https://hdl.handle.net/20.500.12692/14850>
- Priyo, J.S., Mohamad, B., & Adetunji, R.R. (2019). Un examen de los efectos de la calidad del servicio y la satisfacción del cliente en la lealtad del cliente en la industria hotelera. *Revista Internacional de Gestión de la Cadena de Suministro*, 8, 653-663. [\(PDF\) Un examen de los efectos de la calidad del servicio y la satisfacción del cliente en la lealtad del cliente en la industria hotelera | Dr. Bahtiar Mohamad - Academia.edu](#)
- Riffo San Martín, R. S. (2019). Gestión administrativa y de calidad en los centros escolares de los Chorrillos. *Revista Scientific*, 4(Ed. Esp.), 153–172. doi:<https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2019.4.E.9.153-172>

- Santos, Elinaldo L.. (2017). El campo científico de la administración: un análisis desde el círculo de las matrices teóricas. *Cadernos EBAPE.BR* , 15 (2), 209-228. <https://doi.org/10.1590/1679-395152841>
- Saravia, J. (2020). La administración pública en el Perú en el punto de vista registrado. Lima: Universidad Mayor de San Marcos. <https://revistas.ulima.edu.pe/index.php/enlineasgenerales/article/view/2674>
- Strenitzerová, M., & Gaña, J. (2018). Customer Satisfaction and Loyalty as a Part of Customer-Based Corporate Sustainability in the Sector of Mobile Communications Services. *Sustainability*, 10(5), 1657. <https://doi.org/10.3390/su10051657>
- Silva Juárez, R., Julca Calderón, F., Luján Vera, P. E., & Trelles Pozo, L. R. (2021). calidad del servicio y su relación con la satisfacción del cliente: Empresas turísticas de Canchaque-Perú. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, XXVII (Número Especial 3), 193-203. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8081766>
- Solano Palapa, N., Merino Viazcán, J., & Uc Muñoz, L. A. (2016). Aplicación del proceso administrativo en em-presas de la región mixteca poblana, para contribuir al desarrollo de las áreas económico-administrativas. *Revista Administración Y Finanzas*, 3(7), 1-9. https://www.ecorfan.org/bolivia/researchjournals/Administracion_y_Finanzas/vol3num7/Revista_de%20Administraci%c3%b3n_y_Finanzas_V3_N7.pdf
- Torres Portocarrero, S. C. (2020). Gestión administrativa e inclusión social del Programa Nacional Pais en el centro poblado Costa Rica - Pajarillo, 2020. *Tesis de Maestría*. Programa Nacional, Tarapoto. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/59241/Torres_PSC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Vallejo-Luna, A., Lopez-Jara, A., Cardenas Muñoz, J., & Matovelle-Romo, M. (2020). Gestión Administrativa de las operaciones marítimas. *Revista Arbitrada Intedisciplinaria Koinonia*, 5(3), 928-955. doi:<https://dx.doi.org/10.23857/pc.v3i9.748>

Vela Vásquez, J. (2019). Gestión Administrativa en la calidad de atención en los servicios del hospital Amazónico de Yarinacocha. *In Crecendo*, 11(1), 67-80. doi:<https://doi.org/10.21895/increc.2020.v11n1.05>

Ventura, W. (2020). <https://blogposgrado.ucontinental.edu.pe/>.
<https://blogposgrado.ucontinental.edu.pe/la-calidad-de-los-servicios-publicos-en-el-peru#:~:text=La%20calidad%20de%20los%20servicios%20define%20nuestra%20valoraci%C3%B3n%20y%20fidelidad,que%20existe%20en%20el%20mercado.>

Wehrich, H., Cannice, L. y Koontz, H. (2017). Administración perspectiva global empresarial. Mc Graw Hill. <https://bit.ly/3r0HFFt>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de Consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E ÍTEMS	MÉTODO
<p>General: ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio público en la autoridad administrativa del agua Madre de Dios, 2022?</p> <p>Específico: ¿Cuál es la relación de la Gestión administrativa y elementos tangibles de la calidad del servicio público en la autoridad administrativa del agua Madre de Dios, 2022?</p> <p>¿Cuál es la relación de la Gestión administrativa y la fiabilidad de la calidad del servicio público en la autoridad administrativa del agua Madre de Dios, 2022?</p> <p>¿Cuál es la relación de la Gestión administrativa y capacidad de respuesta de la calidad del servicio público en la autoridad administrativa del agua Madre de Dios, 2022?</p> <p>¿Cuál es la relación de la Gestión administrativa y seguridad de la calidad del servicio público en la autoridad administrativa del agua Madre de Dios, 2022?</p> <p>¿Cuál es la relación de la Gestión administrativa y la empatía de la calidad del servicio público en la autoridad administrativa del agua Madre de Dios, 2022?</p>	<p>General: Determinar cuál es la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad del servicio público en la autoridad administrativa del agua Madre de Dios, 2022.</p> <p>Específico: Determinar si existe relación significativa entre la Gestión administrativa y elementos tangibles de la calidad del servicio público en la autoridad administrativa del agua Madre de Dios, 2022.</p> <p>Determinar si existe relación significativa la Gestión administrativa y la fiabilidad de la calidad del servicio público en la autoridad administrativa del agua Madre de Dios, 2022</p> <p>Determinar si existe relación significativa entre la Gestión administrativa y capacidad de respuesta de la calidad del servicio público en la autoridad administrativa del agua Madre de Dios, 2022</p> <p>Determinar si existe relación significativa entre la Gestión administrativa y seguridad de la calidad del servicio público en la autoridad administrativa del agua Madre de Dios, 2022.</p> <p>Determinar si existe relación significativa entre la Gestión administrativa y la empatía de la calidad del servicio público en la autoridad administrativa del agua Madre de Dios, 2022.</p>	<p>General: Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad del servicio público en la autoridad administrativa del agua Madre de Dios, 2022.</p> <p>Específico: Existe relación significativa entre la Gestión administrativa y elementos tangibles de la calidad del servicio público en la autoridad administrativa del agua Madre de Dios, 2022</p> <p>Existe relación significativa entre la Gestión administrativa y capacidad de respuesta de la calidad del servicio público en la autoridad administrativa del agua Madre de Dios, 2022.</p> <p>Existe relación significativa entre la Gestión administrativa y seguridad de la calidad del servicio público en la autoridad administrativa del agua Madre de Dios, 2022.</p> <p>Existe relación significativa entre la Gestión administrativa y la empatía de la calidad del servicio público en la autoridad administrativa del agua Madre de Dios, 2022.</p>	<p>V1: La Gestión Administrativa son procesos donde se programan diferentes actividades que realiza una organización para lograr las metas, utilizando los recursos de manera eficaz y eficiente con el objetivo de hacer crecer a la organización (Chiavenato, 2014).</p> <p>V2: Calidad de Servicio Público; se define como el impacto positivo del accionar de las entidades públicas sobre la atención de la población buscando su mejor calidad de vida y bienestar, los mismos que deben contribuir a reducir tiempos y costos de los ciudadanos. (Congreso de la República del Perú, 2002)</p>	<p>Cuantitativo</p>

Anexo 2: Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA	VALOR FINAL
Gestión Administrativa	La Gestión Administrativa son procesos donde se programan diferentes actividades que realiza una organización para lograr las metas, utilizando los recursos de manera eficaz y eficiente con el objetivo de hacer crecer a la organización (Chiavenato, 2014)	Es una variable de enfoque cuantitativo, que contiene cuatro dimensiones planificación, organización, dirección y control, el cual serán investigadas por medio de un cuestionario de 20 preguntas al personal y a los usuarios de la Autoridad Administrativa del Agua de Madre de Dios – 2022, se va utilizar una escala de medición.	Planificación	Planificación Organización Obtención de resultados	1,2,3,4 5	Ordinal	Siempre: 36 o más Casi siempre: 33-35 A veces: 30-32 Casi Nunca: 27-29 Nunca: 26 o menos
			Organización	Diseñar estrategias, estructuras y procesos Organización de funciones Técnicas de Simplificación Administrativa	6, 7, 8, 9, 10		Siempre: 36 o más Casi siempre: 33-35 A veces: 30-32 Casi Nunca: 27-29 Nunca: 26 o menos
			Dirección	Influencia Dirección Incentivo Objetivos institucionales	11, 12, 13, 14, 15		Siempre: 36 o más Casi siempre: 33-35 A veces: 30-32 Casi Nunca: 27-29 Nunca: 26 o menos
			Control	Evaluación de resultados Corregir desviaciones Prevención de resultados Mejora de las operaciones	16, 17, 18		Siempre: 36 o más Casi siempre: 33-35 A veces: 30-32 Casi Nunca: 27-29 Nunca: 26 o menos

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM	ESCALA	VALOR FINAL
Calidad de Servicio Público	Se define como el impacto positivo del accionar de las entidades públicas sobre la atención de la población buscando su mejor calidad de vida y bienestar, los mismos que deben contribuir a reducir tiempos y costos de los ciudadanos. (Congreso de la República del Perú, 2002)	Variable de enfoque cuantitativo, tiene cinco dimensiones elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía el cual serán investigadas por medio de un cuestionario de 20 preguntas al personal y a los usuarios de la Autoridad Administrativa del Agua de Madre de Dios – 2022, se va utilizar una escala de medición.	Elementos Tangibles	Control de Calidad Servicio oportuno	1, 2,3	Ordinal	Siempre: 36 o más Casi siempre: 33-35 A veces: 30-32 Casi Nunca: 27-29 Nunca: 26 o menos
			Fiabilidad	Cumplimiento de cada programa que gestiona el estado Satisfacción de las necesidades de la población usuaria Confianza	4, 5, 6		Siempre: 36 o más Casi siempre: 33-35 A veces: 30-32 Casi Nunca: 27-29 Nunca: 26 o menos
			Capacidad de Respuesta	Ejecución de las actividades Quejas Reclamos Atención oportuna	7, 8, 9, 10		Siempre: 36 o más Casi siempre: 33-35 A veces: 30-32 Casi Nunca: 27-29 Nunca: 26 o menos
			Seguridad	Comprensión Confianza Riesgos	11, 12, 13		Siempre: 36 o más Casi siempre: 33-35 A veces: 30-32 Casi Nunca: 27-29 Nunca: 26 o menos
			Empatía	Gentileza Necesidades Realidad Información Mejora continua	14, 15,16		Siempre: 36 o más Casi siempre: 33-35 A veces: 30-32 Casi Nunca: 27-29 Nunca: 26 o menos

Anexo 3: Instrumentos

Formulario para la recolección de datos

Instrumento N° 01

CUESTIONARIO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Sexo: F M

Edad: _____

El presente cuestionario es parte de un proyecto de investigación, que tiene como propósito poder medir el nivel de Gestión administrativa en esta institución, por favor conteste las preguntas que se indican con respecto a las actitudes cotidianas. Su respuesta será muy valiosa ya que contribuirá a mejorar la Gestión Administrativa. De antemano le agradezco por su colaboración.

Para cada ítem debe marcar con un aspa (X) sobre el recuadro que corresponda y debe elegir solo una de las opciones. Además, para cada uno de los ítems presentados a continuación, usted va a responder de acuerdo a la escala.

Gestión administrativa	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Planificación					
1) Considera usted que el Plan Operativo Institucional de la Autoridad Administrativa del Agua Madre de Dios cumple con el requerimiento de los usuarios.					
2) Considera que los objetivos institucionales de la Autoridad Administrativa del Agua Madre de Dios son claros.					
3) Para Usted están definidas claramente las funciones de los					

profesionales de la Autoridad Administrativa del Agua Madre de Dios					
4) Está de acuerdo con las acciones que realiza cada profesional de la Autoridad Administrativa del Agua Madre de Dios					
5) Desde su punto de vista el trabajo articulado de los profesionales de la Autoridad Administrativa del Agua Madre de Dios cubre las expectativas y/o necesidades de los usuarios.					
Organización					
6) Para usted la organización de la Autoridad Administrativa del Agua Madre de Dios permite el desarrollo adecuado de los profesionales.					
7) Considera que la comunicación entre los profesionales de la Autoridad Administrativa del Agua Madre de Dios se desarrolla de manera adecuada.					
8) ha percibido que las necesidades de los usuarios son consideradas por los profesionales de la Autoridad Administrativa del Agua Madre de Dios al momento que fueron atendidos.					
9) Conoce cómo está organizado el trabajo que realizan los profesionales de la Autoridad Administrativa del Agua Madre de Dios.					
10). Considera que la organización de los profesionales de la Autoridad Administrativa del Agua Madre de Dios impacta de manera positiva en las necesidades de los usuarios.					
Dirección					
11) Cree usted que los profesionales de la Autoridad Administrativa del Agua Madre de Dios, están bien orientados					

con respecto a sus funciones.					
12) Siente que los profesionales son responsables con sus funciones.					
13) Siente que, en la atención, la participación de los profesionales es de manera oportuna					
14) Considera que existe un buen clima laboral entre los trabajadores de la Autoridad Administrativa del Agua Madre de Dios					
15) Observa que el jefe brinda soluciones oportunas a los problemas que presentan los profesionales					
Control					
16) Usted cree que existe una supervisión constante en el trabajo que realizan los profesionales de la Autoridad Administrativa del Agua Madre de Dios.					
17) Considera que debe haber una evaluación de desempeño en los trabajadores de la Autoridad Administrativa del Agua Madre de Dios.					
18) Pudo observar alguna supervisión por parte del jefe a los trabajadores de la Autoridad Administrativa del Agua Madre de Dios.					

Instrumento Nro. 02

CUESTIONARIO DE CALIDAD DE SERVICIO

Sexo: F M

Edad: _____

El presente cuestionario es parte de un proyecto de investigación, que tiene como propósito poder medir el nivel de Calidad de servicio en esta institución, por favor conteste las preguntas que se indican con respecto a las actitudes cotidianas.

Su respuesta será muy valiosa ya que servirá para contribuir a mejorar la atención. De antemano le agradezco por su colaboración.

Para cada ítem debe marcar con un aspa (X) sobre el recuadro que corresponda y debe elegir solo una de las opciones. Además, para cada uno de los ítems presentados a continuación, usted va a responder de acuerdo a la escala.

Calidad de servicio	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Elementos tangibles					
1) Considera que las instalaciones de la Autoridad Administrativa del Agua Madre de Dios se encuentran en óptimas condiciones para atención a los usuarios					
2) Se cuenta con equipamiento necesario para el trabajo que realizan los profesionales de la Autoridad Administrativa del Agua Madre de Dios					
3) Utiliza indumentaria institucional y se encuentra debidamente identificado con fotocheck de la institución.					
Fiabilidad					

4) En el área de mesa de partes de la Autoridad Administrativa del Agua Madre de Dios se brinda información clara y confiable sobre los servicios que se realizan.					
5) Para usted, el personal de la Autoridad Administrativa del Agua Madre de Dios prioriza la atención en usuarios con discapacidad, gestantes, adulto mayor					
6) Considera que la Autoridad Administrativa del Agua Madre de Dios brinda confidencialidad al momento de la atención.					
Capacidad de respuesta					
7) El personal de mesa de partes de la Autoridad Administrativa del Agua Madre de Dios asiste de manera inmediata a los usuarios.					
8) Observó, que la atención a los usuarios de cada área de la Autoridad Administrativa del Agua Madre de Dios fue rápida y oportuna					
9) Cree que el personal de la Autoridad Administrativa del Agua Madre de Dios tiene disponibilidad inmediata en resolver las dudas y atender las demandas de los usuarios.					
10) Cree usted que la atención en la Autoridad Administrativa del Agua Madre de Dios es deficiente al momento de resolver los problemas					
Seguridad					
11) Percibe que los usuarios tienen la seguridad de relatar sus problemas a los profesionales de la Autoridad Administrativa del Agua Madre de Dios					
12) Para usted, el personal de la Autoridad Administrativa del Agua Madre de Dios brinda confianza a los usuarios para resolver sus dudas durante su atención.					

13) Considera usted que los profesionales de la Autoridad Administrativa del Agua Madre de Dios inspiran confianza y seguridad.					
Empatía					
14) El personal de la Autoridad Administrativa del Agua Madre de Dios, atiende de manera responsable, amable y con respeto					
15) Usted muestra interés en solucionar las consultas y/o dudas de los usuarios					
16) El personal de la Autoridad Administrativa del Agua Madre de Dios se preocupa para que los usuarios comprendan el proceso a realizar y brinda las alternativas de solución a sus consultas.					

Anexo 4: Constancia de validación de instrumentos

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Mediante la presente, se deja constancia de haber revisado los ítems de los instrumentos cuestionario de encuesta de la variable Gestión Administrativa y cuestionario de encuesta de la variable Calidad de servicio público que el investigador Kely Salomé Ajalla Mozombite usó para su trabajo de tesis de maestría en Gestión Pública "Gestión Administrativa y Calidad de Servicio Público de la autoridad administrativa del agua Madre de Dios 2022"

Ambos instrumentos miden, respectivamente, las variables Gestión Administrativa y Calidad de Servicio Público. Los ítems de los instrumentos muestran en general 1. Claridad (se comprende fácilmente, su sintáctica y semántica son adecuadas); 2. Coherencia (tienen relación lógica con la dimensión o indicador que miden) y 3. Relevancia (son esenciales o importantes, deben ser incluidos); y son consecuentes con mediciones previas que han surgido de investigaciones precedentes en el tema.

En tal sentido, se garantiza la validez de dichos instrumentos presentados por el referido investigador.

20 de mayo de 2022



Luz Marina Ccosi Serrano
Coordinadora de liquidación de obras del Gobierno Regional de Madre de Dios
Magister en Gestión Pública

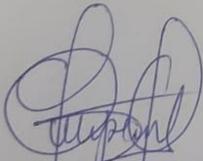
CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Mediante la presente, se deja constancia de haber revisado los ítems de los instrumentos cuestionario de encuesta de la variable Gestión Administrativa y cuestionario de encuesta de la variable Calidad de servicio público que el investigador Kely Salomé Ajalla Mozombite usó para su trabajo de tesis de maestría en Gestión Pública "Gestión Administrativa y Calidad de Servicio Público de la autoridad administrativa del agua Madre de Dios 2022".

Ambos instrumentos miden, respectivamente, las variables Gestión Administrativa y Calidad de Servicio Público. Los ítems de los instrumentos muestran en general 1. Claridad (se comprende fácilmente, su sintáctica y semántica son adecuadas); 2. Coherencia (tienen relación lógica con la dimensión o indicador que miden) y 3. Relevancia (son esenciales o importantes, deben ser incluidos); y son consecuentes con mediciones previas que han surgido de investigaciones precedentes en el tema.

En tal sentido, se garantiza la validez de dichos instrumentos presentados por el referido investigador.

20 de mayo de 2022



Raquel Lucimar Quispe Quispe
Magister en Gestión Pública

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Mediante la presente, se deja constancia de haber revisado los ítems de los instrumentos cuestionario de encuesta de la variable Gestión Administrativa y cuestionario de encuesta de la variable Calidad de servicio público que el investigador Kely Salomé Ajalla Mozombite usó para su trabajo de tesis de maestría en Gestión Pública "Gestión Administrativa y Calidad de Servicio Público de la autoridad administrativa del agua Madre de Dios 2022"

Ambos instrumentos miden, respectivamente, las variables Gestión Administrativa y Calidad de Servicio Público. Los ítems de los instrumentos muestran en general 1. Claridad (se comprende fácilmente, su sintáctica y semántica son adecuadas); 2. Coherencia (tienen relación lógica con la dimensión o indicador que miden) y 3. Relevancia (son esenciales o importantes, deben ser incluidos); y son consecuentes con mediciones previas que han surgido de investigaciones precedentes en el tema.

En tal sentido, se garantiza la validez de dichos instrumentos presentados por el referido investigador.

20 de mayo de 2022



Johana Melania Choy Galindo
Profesional en la Unidad de Abastecimiento y Patrimonio
Autoridad Nacional del Agua