



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA

Gestión administrativa y calidad de servicio de los administrados de un gobierno local. 2022

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA :

Serna Cuchca, Jeny (orcid.org/0000-0002-1920-8982)

ASESOR :

Mg. Casazola Cruz Oswaldo Daniel (orcid.org/0000-0003-2521-530X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de políticas públicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

CALLAO - PERÚ

2022

Dedicatoria

Esta investigación está dedicada a mis padres, por sus enseñanzas y por siempre ser mi soporte, a mis queridos hermanos Magali, Jeannette y Eduardo quienes estuvieron y están en cada momento y a mis queridos sobrinos Luís Ricardo y Magali del Rosario, quienes son la alegría y motor de la familia.

Jeny

Agradecimiento

Un agradecimiento a aquellas personas que me brindaron su apoyo y tiempo a lo largo de esta investigación, especialmente al Mg. Oswaldo Daniel Casazola Cruz, por orientarme y apoyarme constantemente a lo largo de esta tesis.

La autora

Índice de contenidos

| | |
|---|------|
| Carátula..... | i |
| Dedicatoria | ii |
| Agradecimiento..... | iii |
| Índice de contenidos..... | iv |
| Índice de tablas | v |
| Índice de figuras | vi |
| Resumen | vii |
| Abstract | viii |
| I. INTRODUCCIÓN:..... | 1 |
| II. MARCO TEÓRICO: | 7 |
| III. METODOLOGÍA: | 19 |
| 3.1. Tipo y diseño de investigación | 19 |
| 3.2. Variables y operacionalización | 20 |
| 3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis..... | 21 |
| 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos..... | 24 |
| 3.5. Procedimientos..... | 27 |
| 3.6. Método de análisis de datos | 28 |
| 3.7. Aspectos éticos | 28 |
| IV. RESULTADOS: | 30 |
| V. DISCUSIÓN:..... | 46 |
| VI. CONCLUSIONES: | 53 |
| VII. RECOMENDACIONES:..... | 54 |
| REFERENCIAS | 56 |
| ANEXOS | |

Índice de tablas

| | | |
|------------------|---|----|
| Tabla 1: | Cantidad de administrados durante el mes de julio | 21 |
| Tabla 2: | Resultado de la validez de contenido del instrumento gestión administrativa por juicio de expertos | 25 |
| Tabla 3: | Resultado de la validez de contenido del instrumento calidad de servicio por juicio de expertos | 25 |
| Tabla 4: | Fiabilidad del Instrumento | 26 |
| Tabla 5: | Rango de Alfa de Cronbach | 27 |
| Tabla 6: | Niveles de la variable Gestión Administrativa | 30 |
| Tabla 7: | Niveles de la dimensión planeamiento de la variable gestión administrativa | 31 |
| Tabla 8: | Niveles de la dimensión organización de la variable gestión administrativa | 32 |
| Tabla 9: | Niveles de la dimensión dirección de la variable gestión administrativa | 33 |
| Tabla 10: | Niveles de la dimensión control de la variable gestión administrativa | 34 |
| Tabla 11: | Niveles de la variable calidad de servicio | 35 |
| Tabla 12: | Niveles de la dimensión aspectos tangibles de la variable calidad de servicio | 36 |
| Tabla 13: | Niveles de la dimensión empatía de la variable calidad de servicio | 37 |
| Tabla 14: | Niveles de la dimensión fiabilidad de la variable calidad de servicio | 38 |
| Tabla 15: | Niveles de la dimensión capacidad de la variable calidad de servicio | 39 |
| Tabla 16: | Niveles de la dimensión seguridad de la variable calidad de servicio | 40 |
| Tabla 17: | Prueba no paramétrica de correlación de la gestión administrativa y la calidad de servicio de los administrados un gobierno local. 2022 | 41 |
| Tabla 18: | Prueba no paramétrica de correlación según el planeamiento y la calidad de servicio de los administrados en un gobierno local. 2022 | 42 |
| Tabla 19: | Prueba no paramétrica de correlación según la organización y la calidad de servicio de los administrados en un gobierno local. 2022 | 43 |
| Tabla 20: | Prueba no paramétrica de correlación según la dirección y la calidad de servicio de los administrados en un gobierno local. 2022 | 44 |
| Tabla 21: | Prueba no paramétrica de correlación según el control y la calidad de servicio de los administrados en un gobierno local. 2022 | 45 |

Índice de figuras

| | | |
|-------------------|---|----|
| Figura 1: | Modelo de la Metodología SERVQUAL | 18 |
| Figura 2: | Fórmula de población conocida finita | 23 |
| Figura 3: | Niveles de calificación de la variable Gestión Administrativa | 30 |
| Figura 4: | Niveles de calificación de la dimensión planteamiento de la variable gestión administrativa | 31 |
| Figura 5: | Niveles de calificación de dimensión organización de la variable gestión administrativa | 32 |
| Figura 6: | Niveles de calificación de dimensión dirección de la variable gestión administrativa | 33 |
| Figura 7: | Niveles de calificación de dimensión control de la variable gestión administrativa | 34 |
| Figura 8: | Niveles de la variable calidad de servicio | 35 |
| Figura 9: | Niveles de la dimensión aspectos tangibles de la variable calidad de servicio | 36 |
| Figura 10: | Niveles de la dimensión empatía de la variable calidad de servicio | 37 |
| Figura 11: | Niveles de la dimensión fiabilidad de la variable calidad de servicio | 38 |
| Figura 12: | Niveles de la dimensión capacidad de respuesta de la variable calidad de servicio | 39 |
| Figura 13: | Niveles de la dimensión seguridad de la variable calidad de servicio | 40 |

Resumen

El presente estudio titulado “gestión administrativa y calidad de servicio de los administrados de un gobierno local. 2022” tuvo por objetivo determinar cómo se relaciona la gestión administrativa y la calidad de servicio de los administrados de un gobierno local. 2022.

El en estudio se planteó un tipo de investigación básica de nivel correlacional, de ruta de investigación cuantitativa y siguiendo un diseño no experimental. Se aplicaron dos encuestas una referida a la gestión administrativa la cual se aplicó a seis (6) servidores de la “Subgerencia de comercialización y promoción empresarial” del gobierno local y otra encuesta que se aplicó a ochentaicinco (85) usuarios que efectúan trámites para “obtener la licencia de funcionamiento para sus establecimientos”. Los instrumentos fueron validados por juicio de expertos y para ambos casos el resultado de Alfa de Cronbach fue mayor a 0,800, estimándose así su confiabilidad. Los datos obtenidos fueron ordenados utilizando MS Excel y empelando el software SPSS v 25, para la estadística descriptiva e inferencial.

La comprobación de las interrogantes de investigación fue rigurosamente desarrollada, concluyéndose en aceptar la hipótesis general, referida a la relación significativa de las variables en estudio, al obtener un R calculado igual a 0.500

Palabras clave: Gestión administrativa, calidad de servicio, planeamiento, organización, dirección, control

Abstract

The present study entitled "administrative management and quality of service of the administered of a local government. 2022" aimed to determine how the administrative management and quality of service of the administrators of a local government are related. 2022.

The study proposed a type of basic research of correlational level, of quantitative research route and following a non-experimental design. Two surveys were applied, one referring to administrative management which was applied to six (6) servers of the "Sub-management of marketing and business promotion" of the local government and another survey that was applied to eighty-five (85) users who carry out procedures to "obtain the operating license for their establishments". The instruments were validated by expert judgment and for both cases the result of Cronbach's Alpha was greater than 0.800, thus estimating their reliability. The data obtained were ordered using MS Excel and using the SPSS v 25 software, for descriptive and inferential statistics.

The verification of the research questions was rigorously developed, concluding in accepting the general hypothesis, referring to the significant relationship of the variables under study, by obtaining a calculated R equal to 0.500.

Keywords: administrative management, quality of service, planning, organization, direction, control

I. INTRODUCCIÓN:

La ONU (2019) manifestó respecto de la gestión pública junto a las políticas concretas de los países, sientan la base para un crecimiento sostenible en la economía, más inclusive, flexible y receptivo. Un dato importante es el crecimiento económico de un 3,1% a nivel mundial, basado en el cambio de políticas de gestión pública y otros indicadores que suman esfuerzos que reflejan los cambios en el fortalecimiento de la economía.

Con relación al estudio respecto de las actitudes de los estudiantes frente a los servicios que brindan las entidades bancarias en Turquía Yılmaz, Ari & Gürbüz (2018), concluyeron que la satisfacción del cliente, frente a este sector, se incrementa cuando estas entidades inspiran confianza, prestan servicios confiables, tienen apariencia física y los servicios que brindan son de fácil acceso para cualquier persona.

Gupta, Singh, Mathiyazhagan, Suri & Dwivedi (2022) lograron identificar que la calidad: operativa, de recursos, de información, de contacto del personal y de personalización e innovación; constituyen constructos de calidad de servicio, que están directamente relacionados con la satisfacción de cliente e influyen y se relacionan de manera indirecta con la fidelización de los clientes de los servicios logísticos en la India.

Respecto a los factores claves que influyen en la ventaja competitiva de los programas de gestión de servicios de posgrado (PSMP) de Corea, Park & Kim (2022) lograron identificar que la identidad de dichos programas en las universidades coreanas es impactada positivamente por la prestación de servicios educativos de calidad, en tanto que la identidad del PSMP impacta positivamente en la satisfacción de los estudiantes.

Con respecto a la calidad de los servicios que prestan los departamentos de emergencia del sistema de salud en Australia, Al Owad, Islam, Samaranayake & Karim (2022) identificaron que los problemas flujo de atención de los pacientes y la satisfacción de estos frente a los servicios recibidos están marcados significativamente por la calidad de la prestación médica. En tanto que Singh & Dixit (2022) determinaron que la confianza y satisfacción de los pacientes, así como la intención de comportamiento de éstos frente a los servicios de salud en los hospitales públicos de la India está influenciada por las estrategias que estos centros de salud desarrollan y emprenden para brindar un servicio de calidad. Con relación a la demanda de atención en salud y las expectativas de los pacientes de centros de salud de China; Gao, Luy & Kou (2022) lograron identificar que éstos consideran las habilidades médicas y éticas del personal de salud, el servicio de registro de pacientes, los resultados de las intervenciones quirúrgicas, las terapias con medicamentos, la comunicación entre paciente y médico dentro de consultorio, el proceso de diagnóstico como los factores que incluyen en brindar un servicio considerado de calidad.

XiuYin, Hanif, Fensheng, Hanif & Yinhua (2017), identificaron que la gestión de la red de suministro de servicios públicos en China implica un cambio en la gestión tradicional de estos servicios, pues involucra una reingeniería de procesos de operación y modelo al estar enfocada en la interconexión de la oferta de servicio que brinda el Estado, que corresponden a la atención de una demanda que va escalando niveles como parte de su requerimiento de atención.

Respecto a la lealtad de los clientes frente a un servicio prestado S. Alnsour, Abu Tayeh & Awwad Alzyadat (2014) logaron identificar que es necesario que las entidades prestadoras de servicios de Jordania comprendan las necesidades de los clientes, consideran en las prestaciones los rasgos culturales de éstos.

Respecto a la realidad de la gestión pública en Latinoamérica, CEPAL (2019) señala que las instituciones públicas cumplen un rol principal y esencial en el Desarrollo Sostenible. Se requiere de una gobernanza eficaz y es en los niveles meso que la gestión administrativa potencia la tarea y rol que cumplen las instituciones públicas, echo que descansa en el grado de efectividad logrado por la entidad pública. Es así como la finalidad implícita es satisfacer el interés general que se efectúa por medio de una gestión administrativa adecuada que debe ser permanente, en el ofrecimiento del servicio público que debe ser percibido por el usuario como algo que así debe ser.

En Latinoamérica, en una investigación de CEPAL (2018) respecto al contexto socioeconómico de los países y en específico de Chile, Bolivia, Brasil y Colombia, al estudiar tanto los niveles de confianza y satisfacción de la población frente a la actuación de las entidades, establece que la población se encuentra disconforme frente a los servicios que reciben de entes públicos en los campos ligados al transporte público, uso por parte de la población de los espacios públicos, actuación de la policía, servicio en centros de atención de salud, actuación de los entes del sistema judicial y la educación pública.

Céspedes y Cifuentes (2019) señalan que debido a la calidad deficiente de la administración de los gobiernos en Latinoamérica se genera la necesidad de que la gestión pública asuma retos que conllevarían a innovar sus procesos, que se cristalizaría en la optimización de sus recursos.

Con relación a los testimonios positivos-satisfactorias respecto al grado de complacencia en los servicios, Ziebell de Olivera et al. (2019) señala que los aspectos individuales, organizacionales y contextuales generan aspectos de valoración en los usuarios frente a los servicios que brindan las entidades públicas; en tanto que Orozco et al. (2016) concluye que

constituye un incentivo para la eficiencia administrativa la necesidad de que se actúe con autonomía en la descentralización de los procesos.

En el Perú la administración pública, en todos sus niveles, es considerada como ineficiente, particularmente la correspondiente a los diversos estamentos del gobierno subnacional, al no logran satisfacer las expectativas de los ciudadanos; pues generan servicios de poco valor conllevando a que los ciudadanos no se sientan escuchados ni representados. Mediante el Decreto Legislativo N° 1446 Modifica La Ley N° 27658 Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado y el gobierno declara necesidad de emprender un proceso de modernización en el Estado que permita se mejore la actuación de las entidades gubernamentales y se construya un Estado que represente a todas la población, que tenga presencia en las diversas regiones, que brinde herramientas de gestión y administrativas a las autoridades del gobierno subnacional para que sean autores del desarrollo de sus regiones y que brinden servicios que sean humanos y generan valor, delegando dicho reto como ente rector de dicha a la Secretaría de Gestión Pública SGP. La SGP mediante Resolución N° 004-2021-PCM/SGP (21 abril2021) dispone la aprobación de la “Norma Técnica N° 002-2021-PCM-SGP, Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público”; estableciéndose, adicionalmente que la implementación de dicha norma se efectúe progresivamente en cuatro (4) tramos, estableciéndose como meta hasta mayo de 2024.

En vista de lo anterior la razón del servicio público es servir y satisfacer a la población, considerado en su finalidad lo que los administrados de un servicio público tiene como expectativa. En consecuencia, considerando que existen deficiencias en la atención de los administrados por algunos gobiernos locales y en particular en procesos críticos, se plantea la siguiente investigación que tiene por finalidad establecer como es valorada la calidad de servicio con respecto

a los trámites administrativos para el otorgamiento de licencia de funcionamiento en un gobierno local; por lo que se planteó el problema general: ¿de qué manera se relaciona la gestión administrativa y la calidad de servicio de los administrados de un gobierno local. 2022?

Como justificación teórica es necesario señalar el papel importante que cumple la gestión administrativa en un gobierno local, lo cual contribuye a la casuística y a la inteligencia reflexiva de los especialistas y personal administrativo quienes tienen a cargo la atención de los diversos trámites que demandan los administrados. En tal sentido, para el análisis y comprensión de las variables se aportan teorías y evidencia científica siguiendo una metodología que describe cada variable en dirección con el hecho real a medir.

En cuanto a la justificación práctica, es posible establecer desde la etapa de la investigación y en forma intuitiva la relación entre variables, echo que expone un horizonte de resultados que servirán de base para cambios y mejoras en un gobierno local. Por tanto, se visualizará la investigación destacando las alternativas de solución que se avivarán en modo de recomendaciones, conforme se logre avanzar en esta ventana de análisis bivariado de la investigación.

La justificación social, está al dar en atención a los problemas y las necesidades de mejora de las dificultades expuestas al inicio del estudio, se considera que la investigación representa un aporte a la sociedad y a los usuarios de este servicio. Por tanto, se conseguiría un panorama general en este punto de abordaje de la atención al público usuario de un gobierno local solucionando los problemas referentes a la atención de trámites administrativos de los usuarios, mejorando así, la planificación y elección adecuada de la actuación considerando el contexto y situación por el cual atraviesan los administrados.

Considerando el problema general tenemos el objetivo general de establecer el modo en qué se relacionan gestión administrativa y calidad de servicio de los administrados de un gobierno local. 2022. Siendo (i) precisar el modo en qué se relacionan planeación y calidad de servicio de los administrados de un gobierno local. 2022, (ii) precisar el modo en qué se relacionan organización y calidad de servicio de los administrados de un gobierno local. 2022, (iii) precisar el modo en qué se relacionan dirección y calidad de servicio de los administrados de un gobierno local. 2022 y (iv) precisar el modo en qué se relacionan control y calidad de servicio de los administrados de un gobierno local. 2022, los objetivos específicos.

En consecuencia, la hipótesis general que se ha establecido es: se vinculan significativamente gestión administrativa y calidad de servicio de los administrados de un gobierno local. 2022 y como hipótesis específicas se plantearon: (i) se vinculan significativamente planeación y calidad de servicio de los administrados de un gobierno local. 2022, (ii) se vinculan significativamente organización y calidad de servicio de los administrados de un gobierno local. 2022, (iii) se vinculan significativamente dirección y calidad de servicio de los administrados de un gobierno local. 2022 (iv) se vinculan significativamente control y calidad de servicio de los administrados de un gobierno local. 2022.

II. MARCO TEÓRICO:

En el **ámbito internacional** Pérez et al. (2019) desarrolló una investigación cuantitativa no experimental, que tuvo como fin estudiar la inclinación de las consideraciones de valor respecto de la estructura de salud en España, para lo cual analizó base de datos secundaria correspondientes a dichos periodo. El estudio concluye que en el 2017 la valoración con respecto al desempeño de las entidades de salud se incrementó a 6,68 con relación al 6,25 alcanzado en 2005, observándose que la mayoría de los indicadores no presentaban ninguna tendencia y que una valoración en incremento se presentó entre el determinar los problemas de salud pediátricos y su seguimiento; en tanto que en el otro extremo se observó que la inclinación de los pacientes en valoración de la atención primaria resulta decreciente, condición que es similar para el caso de la atención especializada y en el servicio de hospitalización.

Izadi, Younes, Sima, Masoud & Vali (2017) desarrollaron un estudio descriptivo-analítico, con método transversal para conocer como era la naturaleza de la prestación brindada a pacientes a quienes se les haya practicado una intervención quirúrgica y pacientes médicos hospitalizados. La apreciación de 268 pacientes permitió diagnosticar una brecha reveladora en medio de la necesidad e importancia del servicio y el desempeño del personal. Los hallazgos permitieron concluir que la prioridad más alta corresponde a la tangibilidad del servicio (media =3,54), la confiabilidad obtuvo una media = 3.02 lo que significa el nivel de desempeño más alto obtenido frente al nivel más bajo que recayó en la responsabilidad social (media = 1,98) y por último la confiabilidad que resultó como menos importante (media = 1.91) .

Tan, Choong y Chen (2021) investigaron la relación existente de la percepción de calidad de servicio de los estudiantes de pregrado de instituciones privadas en Malasia y la satisfacción de éstos para lo cual

encuestaron a 388 estudiantes. Producto de la investigación se concluyó que percepción de los estudiantes respecto a la calidad del servicio tiene una influencia positiva en la satisfacción estudiantil y las pretensiones de proceder de éstos; principalmente en el aspecto de comunicación boca a boca positivo.

Por su parte Fiakpa, Nguyen y Armstrong (2022) desarrollaron una investigación para determinar la calidad de servicio en dos hospitales generales de Nigeria para lo cual encuestaron a 328 empleados y pacientes. Resultó de la investigación que existen una diferencia significativa en la percepción los empleados y pacientes respecto a la calidad de servicio: la empatía recibió una alta calificación de los empleados, al contrario de la baja valoración efectuada por los pacientes; lo mismo se presentó en la valoración de la dimensión elementos tangibles que logro una alta percepción en los empleados frente a la baja apreciación de los pacientes.

Respecto al **ámbito nacional** Mayta(2019) desarrolló un trabajo investigativo en el cual empleó la metodología cuantitativa, básico y transversal, aplicando dos cuestionarios a 77 usuarios. Se logró determinar la calificación de la actual dirección administrativa como deficiente con una valoración de 75,32%, con respecto a la variable satisfacción la tendencia fue de un 68,83%, ubicándose en un nivel regular de satisfacción. En el estudio se concluye y determinó insatisfacción que los usuarios con la calidad de atención de los diversos trámites administrativos al considerar que los procesos no son los adecuados, el tiempo que toma la atención de éstos, largos tiempo de espera y deficiente resolución de consultas y reclamos.

Alegre (2022) desarrolló investigación para definir la concordancia que tiene el manejo administrativo con la condición de la prestación para cuyos efectos efectuó encuesta a 40 trabajadores; resultando que el nexo es directa y significativamente alta; lo que significa que mientras

haya un buen manejo de las dimensiones administrativas se tendrá mejor calidad de servicio.

Jimenez (2018) estudió el nexo entre manejo y cualificación de prestación pública, estableciendo como muestra a 262 usuarios. Se precisó un vínculo directamente importante al obtenerse como resultado Rho de Spearman ,296 ($p = 0,000 < 0,01$). Determinando que cuanto mayor es la planificación, dirección, calidad y control mejor es la calidad brindada a los usuarios, que presta el gobierno local.

Con relación a las investigaciones realizadas en el **ámbito local**, Mercado (2017) en su estudio de metodología cuantitativa, de alcance correlacional-causal, básico y transversal, teniendo como muestra 210 trabajadores, estableció el actual manejo administrativo como regular (39,5%) y deficiente (51,9%). Con respecto a la evaluación laboral la tendencia fue un 46,7% en un nivel medianamente satisfecho y satisfecho en un 45,2%. Producto de la investigación, concluye se relacionan de manera directa, significativa y alta, esto en consideración a los resultados obtenidos del estudio.

Quispe (2020) desarrolló una investigación, estableciendo 227 servidores como encuestados. Se logró establecer una correlación fuerte entre las variables; el manejo administrativo y eficiencia en la prestación resultó ser baja; sin embargo frente a la relevancia del servicio y pertinencia en el servicio resultó ser fuerte.

Noblecilla (2020) desarrolló un estudio no experimental; evaluando a 375 ciudadanos definió vinculación directa y de significancia de las variables. Respecto a las dimensiones se concluyó que tienen una relación y significativamente fuerte, lo cual significa que cuanto más alta es la gestión administrativa mayor es la evaluación que el ciudadano tiene respecto a la cualificación de la prestación.

Gómez (2018) emprendió un estudio observacional de corte transversal estableciendo, seleccionándose para tal efecto como muestra a 132 trabajadores. Se determinó relación directa entre variables, siendo esta $p=0,500$ y $sig=0,005$. Con respecto a la correlación resultante del estudio se puede concluir que un alto nivel de las dimensiones de cualificación de la prestación consecuentemente conlleva al logro elevado del manejo administrativo.

En la presente investigación se ha planteado estudiar la gestión administrativa y calidad de servicio de un gobierno local; lo que hace necesario tener en consideración algunos conceptos y aportes epistemológicos, como fundamentación teórica.

Las organizaciones ya sean estas públicas o privadas para el desarrollo de sus procesos productivos de productos o servicios manejan sus recursos mediante la administración de los mismos, para alcanzar los objetivos propuestos. En ese sentido Hitt y Pérez de Lara (2006) señala en cuanto a la disciplina de la administración:

En esta corriente de pensamiento sobre la administración, la organización alcanza altos niveles de eficiencia y eficacia cuando transforma la capacidad innovadora de los trabajadores para aprovechar todos los recursos interrelacionando las normas, reglas y políticas que permitan alcanzar la prestación y servicio con excelencia (p. 45)

Bueno, Ramos y Berrelleza (2018) por su parte la definen a la gestión administrativa como el conjunto de conocimientos sistematizados, el cual hace uso de diferentes acciones y herramientas que desarrollan habilidades en los administradores para realizar con visión, innovación y toma de decisiones dirigidas a cumplir los objetivos con eficacia y eficiencia la administración de las organizaciones.

Gonzales et al. (2020) la definen como el elemento esencial, básico y primordial dentro de una empresa u organización, mediante el cual a través de una agrupación sistémica de actividades, las mismas que a través de sus funciones de *“planear, organizar, dirigir y controlar”* permiten la ocupación racional y adecuada de recursos con que cuenta la organización; lo cual se va a permitir que se maximicen los resultados, los cuales deben estar alineados y ser compatibles con los objetivos de la organización o entidad.

Considerando lo citado es innegable, que la gestión administrativa actualiza los planes, los procesos y los recursos disponibles para emprender un camino de aprendizaje que permita integrar los efectos de coordinación desarrollando con eficiencia y eficacia los objetivos y metas planteadas en un adecuado y dinámico clima organizacional en cada una de las tareas que se ejecutan en las diferentes formas y maneras de administrar. Es decir, la gestión administrativa permite responder las necesidades y problemas en el contexto de la organización.

La importancia de la gestión administrativa tiene como base los siguientes argumentos: a) facilita los niveles de comunicación entre los servidores que brindan el servicio y demandantes del servicio prestado, b) promueve una organización más eficiente, c) Resuelve problemas coordinadamente con el personal de otras áreas, d) Garantiza la disponibilidad de los recursos logísticos y humanos, e) prevé el futuro utilizando estrategias para cumplir las metas y objetivos y f) origina una dinámica de grupo estableciendo sinergias en las estrategias y acciones y control de calidad.

Otro aspecto importante de la gestión y principalmente de la gestión pública es la necesidad de tomar en cuenta el administrar un área del conocimiento, planteando metas y objetivos que los lleven a administrar los recursos de la empresa u organización. En tal sentido, la gestión pública requiere de un funcionamiento eficaz y de la voluntad y

determinación que supone, por tanto, que el personal cumpla el desarrollo de sus funciones promoviendo un buen diseño del ambiente de trabajo, lo que resulta conveniente en la visión organizacional para lograr un desempeño interno oportuno, eficaz y eficiente.

Las dificultades que se presentan en la gestión pública se dan principalmente al considerar a la población como clientes y no como ciudadanos demandantes de servicios públicos; siendo necesaria la transformación de las políticas pública a un mejor estadio de responsabilidad frente a la demanda ciudadana (Reiter & Klenk 2019). En consideración, se hace necesario que cada vez más se piense en la generación de valor del servicio público a través de una gestión colaborativa de los diversos estamentos intervinientes (Eriksson, Andersson, Hellström, Gadolin & Lifvergren 2019)

De lo anterior, conduce a la consideración de los siguientes componentes o dimensiones de la gestión administrativa: en primer término se tiene la planificación que Bautista y Delgado (2020) la considera como un proceso el cual consiste en establecer inicialmente la misión y la visión para definir los objetivos, estrategias, políticas y diseño de programación que permitan alcanzar la misión en la organización. Kools y George (2020) definen la planificación como estrategias que se adoptan en las organizaciones para lo cual es imprescindible e importante considerar las variaciones y alteraciones en el entorno interno como externo que influyen en la organización.

En segundo término la dimensión organización la cual es definida por Bueno, Ramos y Berrelleza (2018) como el proceso de organizar, estructurar y establecer relaciones en cada una de las fases del planteamiento diseñado y proyectado en el plan ejecutivo. Tejada, Rengifo y Rodríguez (2020) le da un enfoque más normativo y reglamentario al proceso de organización al considerar que éste está enfocado en la normatividad y regulación interna, los cuales constituyen

documentos guías que permiten dirigir adecuadamente lo planificado, con el fin de alcanzar las metas institucionales. Ryabko, Zhidkova y Zotov (2016) consideran a la estructura como el carácter de la organización que depende de herramientas de gerencia que permitan el logro de metas planificadas y proyectadas previamente, lo cual solo es posible si se desarrollan productos o servicios que se traduzcan en la sostenibilidad estructural de la organización.

Respecto a la tercera dimensión dirección, Bueno, Ramos y Berrelleza (2018) la definen como la implementación del plan, haciéndose énfasis en la calidad de las relaciones entre el administrador y los subordinados, los cuales en sus relaciones desarrollan procesos de toma de decisiones, motivación, liderazgo comunicación y supervisión. Paixao (2021) amplía el concepto al considerar que la dirección constituye que se asegure alcanzar las metas de la planificación, para lo cual se debe considerar como afrontar y lidiar con los imprevistos que se puedan presentar, así como el corregir errores y claro está la toma de decisiones estratégica para lo cual es importante considerar la motivación y la comunicación.

La cuarta dimensión control es definida por Bueno, Ramos y Berrelleza (2018) como los procesos que inciden en el control de las actividades de evaluación y rendimiento en el marco de las acciones concebidas para corregir los posibles errores y retroalimentar las actividades que tienen que ver con lo proyectado inicialmente. En esa línea, Pérez y Barbarán (2021) define al control como un instrumento de observación y acompañamiento de las acciones, que se da dentro del proceso administrativo para que las actividades se desarrollen de forma efectiva. De otro lado, Vega, Pérez y Nieves (2017) señalan es necesario un proceso de controlar de manera eficiente para lo cual es indispensable que se planteen normativas, directivas o reglamentos.

. Con relación al concepto de calidad de servicio Orsini et al. (2019) y Ponce et al. (2019) señalan que las organizaciones ofrecen la oportunidad de elaborar preferencias sobre algún aspecto de la organización evaluado desde el inicio hasta la entrega del servicio. Por lo tanto, en toda su amplitud el concepto de calidad envuelve la percepción del cliente ante un servicio prestado, calificando el inicio pasando por el proceso hasta la entrega del producto.

Grönroos (1984) señala que la satisfacción de un servicio implica tomar en cuenta al elemento humano y a cada una de las partes que intervienen en el proceso y no al resultado o ejecución satisfactoria de la tarea aplicada. Para Ubaldo (2019) este constructo ha venido sufriendo cambios consecutivamente los mismos que llevan a considerarla equivalente a satisfacción al cliente

Mokhlis, Aleesa y Mamat (2011) consideran que la calidad de un servicio es la capacidad de una organización de equiparar o exceder las expectativas de los consumidores.

Yoo y Dalton (2021) señalan que para otorgar calidad de servicio es necesario se identifiquen las brechas que se presentan entre la valoración y percepción real del servicio, durante sus diferentes etapas de prestación, frente a las expectativas del cliente, por su parte Swart (2018) determina que los usuarios consideran sus expectativas y experiencias al valorar la calidad de servicios, es decir se presenta una óptica de gestión influenciada por aspectos psicológicos.

Es innegable, la satisfacción está ligada a la calidad de un servicio prestado y enlazada un conjunto de características técnicas e interpersonales que tienen como fin el logro de los objetivos y brindar un servicio público de calidad. Pero quizá la cuestión relevante refiere a como alcanzar la cobertura de un servicio cumpliendo las labores que encomiendan las Leyes, la normatividad, los reglamentos internos y los

documentos de gestión de las propias entidades para los fines correspondientes brindando servicios como la atención de trámites administrativos la acción oportuna e imparcial en las materias propias de su competencia.

Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985) definen la satisfacción como la valoración por parte del consumidor o cliente con relación a un servicio prestado, tomándose en cuenta las expectativas que de alguna forma son predictivas respecto a un servicio definido en una situación concreta.

Cardozo(1965) sobre la teoría del contraste señala que es de gran importancia debido a los atributos o propiedades que otorgan valor al servicio prestado. Puede entenderse fácilmente que la calidad de un servicio debe ser sujeto a medición en función de las expectativas del usuario, las cuales pueden coincidir o no con el rendimiento del producto. Si se percibe el producto o servicio de forma negativa o desfavorable debe entenderse que el rendimiento fue calificado como mínimo, por tanto, el usuario no se sentirá satisfecho. Y caso contrario si el servicio es percibido por su rendimiento como bueno superando las expectativas entonces el usuario se encontrará satisfecho por el servicio prestado.

En vista de estas consideraciones, para lograr la calidad de servicio es indispensable identificar las necesidades e insuficiencias a través de las consideraciones que requieren los clientes sobre un servicio específico. Por ello, la teoría del contraste expone la cualidad de atención para otorgamiento de licencias de funcionamiento en la gestión administrativa, determinándose de esta forma que tan complacido está el demandante con la atención recibida. Igualmente, en tal interpretación la satisfacción usuaria describe el constructo de la experiencia y la valoración que se tiene del producto alcanzando la causalidad en la relación expectativas y satisfacción.

Bellón (2001) señala la importancia de fomentar una cultura de calidad en los servicios públicos, manifestando los subsecuentes axiomas: a) el atributo calificación del demandante, b) la estrategia de calidad tiene que ser proactiva y a su vez una meta pensada en los beneficiarios, de evaluaciones y mediciones que lleven al éxito de la organización y c) la calidad en toda organización debe ser objeto de medición objetiva, beneficiando el seguimiento de la praxis o el desempeño de los procesos, la gestión y el buen uso de los recursos. Por su parte, Trembley (2006) señala respecto a la satisfacción de los ciudadanos que ésta es un constructor multidimensional.

Por otra parte, Medina y Samudio (2019) indican que la duración en atender, dada la complejidad del fenómeno, constituye un factor que influye en la satisfacción respecto a un sistema organizacional. En vista de lo anterior, el otorgar servicios superiores procura satisfacer exigencias de los usuarios, las cuales deben ser cubiertas a través de una retroalimentación de la organización; así como a través de construcción de una cultura que identifique y aproveche las oportunidades mediante estratégica que conduzcan al contentamiento personal entre las expectativas previas y lo percibido respecto al servicio prestado. Lee (2022) identificó que tanto el valor percibido en los servicios prestados y la satisfacción frente a estos actúan como mediadores de gran significancia entre la calidad de servicio extendido y la consecuente lealtad del cliente. Ngee Goh (2014) considera que a partir de la realidad de un mundo globalizado y la necesidad de desarrollo de industrias que brindan servicios implica considerar al constructo de satisfacción de cliente desde un criterio distinto, siendo necesario forjar mejoras en la capacitación de los profesionales cuya visión debe estar enfocada en otorgar calidad de servicio.

Dentro del ámbito correspondiente a un gobierno local “calidad de servicio” está centrada en realizar un trabajo sobre una serie de aspectos

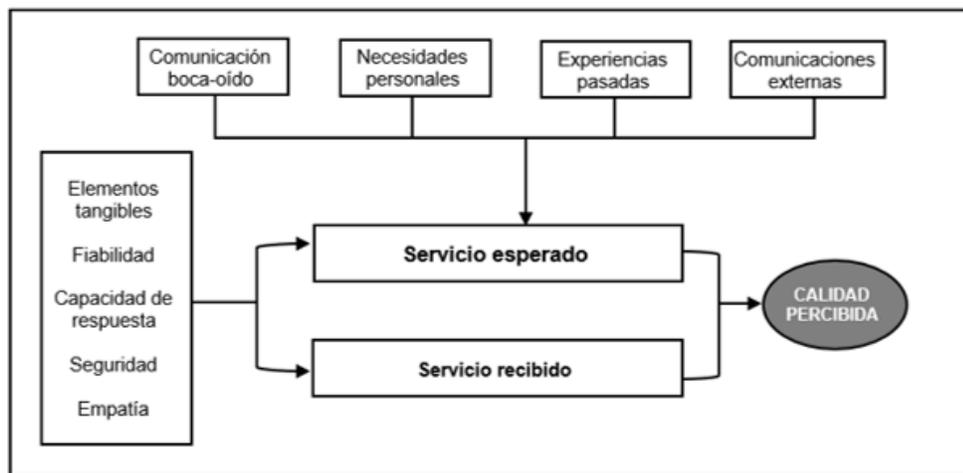
que se componen en 5 dimensiones de la calidad de servicio definidas por Parasuraman et al. (1988); en esa línea argumentativa se presenta los componentes según Zeithaml, Parasuraman y Berry (1993), al sopesar la percepción de los usuarios: a) Elementos tangibles: componente que describe la capacidad logística en el uso de equipos, instalaciones, la apariencia de los trabajadores, los materiales educativos, etc., siendo evaluados en su capacidad operativa y funcional. b) Empatía: describe la capacidad de brindar una atención personalizada, de atender y comprender las necesidades concretas que requieren los usuarios del servicio. c) Fiabilidad: componente que hace referencia al tiempo de espera y el otorgamiento de un servicio en la oportunidad prometido y la disposición que muestran los empleados por dar solución al problema. d) Capacidad de respuesta: este componente tiene que ver con la voluntad y disposición para brindar una atención rápida. e) Seguridad: componente que describe la seguridad que se transmite en forma de confianza, seguridad general relacionada al estado de ánimo, amabilidad y dominio de conocimientos para exponer las bondades del producto o servicio y que generan credibilidad y confianza hacia el cliente.

Mbassi, Mbarga & Ndeme (2019) refieren que la calidad de los servicios públicos influye significativamente en la satisfacción de los ciudadanos, aunque no todas las dimensiones de la calidad de servicio contribuyen de la misma manera a la satisfacción, frente a los servicios otorgados por las municipalidades. Con respecto, a las dimensiones de calidad de servicio definidas por Parasuraman et al. (1988), Selvakumar (2015) señala que éstas son empleadas para dimensionar la brecha entre el nivel de expectativa de servicio y la percepción del servicio por parte de los demandantes; por lo que estas dimensiones son los principales antecedentes de la satisfacción de cliente.

Zeithaml, Parasuraman y Berry (1993), plantean el modelo SERVQUAL el cual se fundamenta en la medición independiente considerando cinco dimensiones, las mismas que permiten conocer el nivel del servicio otorgado desde las expectativas del usuario este frente al servicio realmente entregado; sin dejar de lado en el sistema de medición aquellos factores que puedan afectar las expectativas de los usuarios de un bien o servicio recibido, que se detallan en la Figura 1.

Figura 1

Modelo de la Metodología SERVQUAL



Fuente: Zeithaml, V., Parasuraman, A. and Berry, L. (1993).

La presente investigación está relacionada con política pública de “Búsqueda de la Competitividad, Productividad y formalización de la actividad Económica” y con la línea de responsabilidad social universitaria “Desarrollo Económico, Empleo y Emprendimiento”

III. METODOLOGÍA:

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Tipo de investigación

Se planteó investigación tipo básica. Según Hernández y Medina (2018) “los estudios básicos conceden al desarrollo de toda investigación de una base científica, basando los postulados en teorías, ideas y aportes de la ciencia” (p. 14).

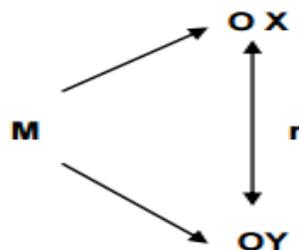
Con respecto a la ruta de la investigación, ésta corresponde a una investigación cuantitativa, al analizarse datos cuantitativos mediante tablas, gráficos y procedimientos organizados que permitan determinar las respuestas a los objetivos planteados.

3.1.2 Diseño de investigación

La investigación es no experimental. Hernández y Medina (2018) indican que “todo el proceso investigativo basa su análisis en la observación y no en la intervención” (p. 59).

La investigación también trata de un nivel correlacional. Para ello, se buscó la interpretación de las características de las variables a medir. Hernández y Medina (2018) refieren de investigaciones de tipo correlacional “miden los rasgos y características en cada una de las variables propuestas en la investigación” (p. 25).

El diseño es el siguiente:



Dónde:

M: muestra.

Ox: variable independiente gestión administrativa.

Oy: variable dependiente calidad de servicio.

r: correlación de las variables en estudio.

3.2. Variables y operacionalización

Una variable consiste en lo que se pretende dimensionar mediante la obtención de datos que permitan a su vez la solución al problema de estudio planteado.

Variable independiente: gestión administrativa

Variable dependiente: calidad de servicio

Espinoza (2019) señala respecto a la operacionalización de las variables que ésta resulta ser fundamental en las investigaciones pues permiten determinar los aspectos y elementos a conocer y cuantificar para el arribo a las conclusiones.

La operacionalización de las variables está dada por la determinación del método a emplear para la medición y análisis de éstas.

En los anexos 2 y 3 se detalla la operacionalización de las variables.

3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis

3.3.1 Población

Valderrama (2018) indica que “cada elemento de la población debe cumplir con las características del constructo a medir” (p. 38).

En la investigación se planteó dos poblaciones: una para la medición del nivel de cada variable en estudio.

Conforme, a los datos obtenidos se estableció que en la “subgerencia de comercialización y promoción empresarial” del gobierno local laboran siete (07) servidores, quienes constituyen una de las poblaciones en estudio.

Con respecto, a la población de los administrados, usuarios del gobierno local, que efectúan trámites en aras de lograr “obtener la licencia de funcionamiento para sus establecimientos”; se estableció que para estimar el tamaño de dicha población se considere la cantidad de administrados atendidos semanalmente durante el mes de julio 2022 (ver Tabla 1).

Tabla 1

Cantidad de administrados durante el mes de julio

| Semana | Cantidad de administrados atendidos |
|---------------|--|
| 1 | 107 |
| 2 | 111 |
| 3 | 106 |
| 4 | 110 |
| Total | 434 |

Nota: cantidad de administrados por semana

La cantidad de usuarios atendidos durante el mes de junio corresponde a 434 usuarios, para estimar el tamaño poblacional se tomó de las atenciones semanales que resultó en 109 usuarios,

estableciéndose dicha cantidad como la población de los administrados para la investigación.

- **Criterio de inclusión:** Conforman los servidores de la subgerencia de comercialización y promoción empresarial del gobierno local y el público usuario de los servicios de dicha área.
- **Criterio de exclusión:** Se excluyó sondear a servidores pertenecientes a otras gerencias; así como al público usuario que acude a dicho gobierno local a gestionar trámites distintos al correspondiente al otorgamiento de las licencias de funcionamiento

3.3.2 Muestra

Para el caso específico donde la población corresponde a los servidores de la subgerencia de comercialización y promoción empresarial del gobierno local, al ser una población pequeña se determinó que constituye en un estudio censal.

De otro lado, considerando que los usuarios del servicio constituyen una población infinita, aplicándose la fórmula (Figura 2) se obtuvo el tamaño de la muestra.

Figura 2

Fórmula Población Conocida Finitas

$$n = \frac{NZ^2PQ}{d^2(N-1) + Z^2PQ}$$

Nota: fórmula para hallar el tamaño de muestra en poblaciones finitas

Donde:

| | |
|-------------------------------------|------|
| Muestra (n) | |
| Nivel de confiabilidad | 95% |
| Población (N) | 109 |
| Valor de distribución (Z) | 1.96 |
| Margen de error (d) | 5% |
| Porcentaje de aceptación (P) | 50% |
| Porcentaje de no aceptación (Q) | 50% |
| Nivel de significación (α) | 5% |

Reemplazando los valores en la fórmula se tiene:

$$n = \frac{(109)(1.96)^2(0.5)(0.5)}{(0.05)^2(109-1) + (1.96)^2(0.5)(0.5)}$$

$$n = 85$$

Por lo tanto, la muestra que corresponde a los administrados, usuarios del gobierno local, que efectúan la tramitación en aras de otorgárseles la autorización de operatividad de sus locales comerciales está constituida por un total de 85 usuarios.

3.3.3 Muestro

Para el caso aplicación del instrumento referido a la gestión administrativa dado que la población era pequeña se consideró toda la población como muestra.

Considerando la aplicación del instrumento referido a la calidad de servicio se tomó se definió mediante la “técnica de muestreo aleatorio”.

3.3.4 Unidad de análisis

Relaciona a los servidores de la subgerencia de comercialización y promoción empresarial del gobierno local y al público usuario que acude a dicha área para que se brinde información y/o se les atiende en los trámites de licencias de funcionamiento .

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En el desarrollo metodológico se utilizó la “técnica de encuesta”, permitiendo acopiar data basándose en la opinión objetiva de los participantes. Hernández y Medina (2018) indican que “las técnicas son formas o procedimientos previamente establecidos para lograr una recolección de información objetiva” (p. 72).

“Los instrumentos son herramientas que permitan recoger datos en forma estructurada y sistemática” (Varas, 2015, p. 29).

Los datos han sido recolectados utilizándose dos (2) cuestionarios de “escala tipo Likert”, con preguntas y alternativas ya definidas aplicados para cada variable. Se definió 20 preguntas evaluar la “variable gestión administrativa” en sus “dimensiones a) planificación, b) organización, c)

dirección y d) control”; en tanto que, se estableció 25 preguntas para la “variable calidad de servicio” evaluando las “dimensiones a) elementos tangibles, b) fiabilidad, c) capacidad de respuesta, d) seguridad y e) empatía”. Respecto a la escala de valoración para ambas variables se definieron tres (3) niveles, siendo estos para “gestión administrativa”: (20 - 46)=Deficiente; (47 - 73)=Regular y (74 – 100)=Eficiente y en el caso de “calidad de servicio: (25 - 58)=Deficiente; (59 - 92)=Regular y (93 – 125)=Eficiente.

Se realizó la validez de contenido del instrumento consultándose a tres (3) jueces expertos versados con el propósito de comprobar bajo criterios de pertinencia, relevancia y claridad lo que realmente se pretende medir, considerando los criterios de la matriz de valoración. Los expertos, producto de la revisión pudieron valorar los ítems, los indicadores, dimensiones, y variables (Tabla 2 y Tabla 3).

Tabla 2

Resultado de la validez de contenido del instrumento gestión administrativa por juicio de expertos

| Juez experto | Resultado |
|----------------------------------|------------------|
| Dr. Gonzalo Alegría Varona | Aplicable |
| Dra. Lupe Grauss Cortés | Aplicable |
| Mg. Casazola Cruz Oswaldo Daniel | Aplicable |

Fuente: matriz de validación del instrumento

Tabla 3

Resultado de la validez de contenido del instrumento calidad de servicio por juicio de expertos

| Juez experto | Resultado |
|----------------------------------|------------------|
| Dr. Gonzalo Alegría Varona | Aplicable |
| Dra. Lupe Grauss Cortés | Aplicable |
| Mg. Casazola Cruz Oswaldo Daniel | Aplicable |

Fuente: matriz de validación del instrumento

Considerando, lo detallado en las tablas 2 y 3 se puede señalar del criterio de juicio de expertos, sobre el planteamiento de los instrumentos referido a las variables de la investigación, que estos han sido ratificados en su contenido, facultándose de esta manera la aplicación de las pruebas a las muestras en estudio.

Según Landeau (2007) la confiabilidad está referida a la prueba de consistencia de un instrumento, que está dada por la aplicación sistemática del instrumento y el estudio de los resultados que se generan.

Para medir y evaluar que tan confiables son los instrumentos, se establecieron dos (2) pruebas piloto, uno para cada cuestionario conforme a la variable a medir. Se estableció como prueba piloto para ambos instrumentos su aplicación a diez (10) encuestados, cuyos datos se sometieron a la evaluación Alfa de Cronbach.

Tabla 4

Fiabilidad del Instrumento

| Encuesta | Coefficiente Alfa de Cronbach | Nro. de preguntas | Nro. de encuestas |
|-----------------|--------------------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Cuestionario 1 | 0.886 | 20 | 10 |
| Cuestionario 2 | 0.974 | 25 | 10 |

Para la elucidación de los resultados respecto al Alfa de Cronbach, se utilizó el rango y grado de fiabilidad, definidos sobre la Tabla 5.

Tabla 5*Rango de Alfa de Cronbach*

| Rango | Grado de Fiabilidad |
|--------------|----------------------------|
| 0.91 a 1 | Excelente |
| 0.81 a 0.90 | Bueno |
| 0.71 a 0.80 | Aceptable |
| 0.61 a 0.70 | Cuestionable |
| 0.51 a 0.60 | Pobre |
| 0 a 0.50 | Inaceptable |

Fuente: George y Mallery (2003, p. 231)

Se obtuvo una confiabilidad igual a 0.886 en la aplicación de cuestionario 1 referido al estudio de la gestión administrativa y una confiabilidad igual a 0.974 del cuestionario 2 correspondiente a la calidad de servicio; lo cual permitió concluir un grado fiabilidad excelente, estableciéndose una consistente fiabilidad en las interrogantes de ambas encuestas.

3.5. Procedimientos

Respecto al procedimiento desarrollado en este trabajo de investigación se inició solicitando autorización al Alcalde del gobierno local, para la aplicación de las encuestas a los servidores y al público usuario que demanda los servicios de trámite de licencias de funcionamiento por parte del gobierno local. A los encuestados se les informó y orientó respecto al carácter de la encuesta y las preguntas plasmadas en los cuestionarios para su posterior llenado.

Se recopiló información mediante la aplicación de dos encuestas, desarrollando un análisis descriptivo de la data resultante, planteándose tablas de frecuencias y gráficos estadísticos para la ponderación de las variables.

Se procesaron los datos obtenidos, empleándose en la contrastación de las hipótesis planteadas, en el presente estudio, el coeficiente de correlación de Pearson (r).

3.6. Método de análisis de datos

La exploración de la data recopilada fue mediante el “método cuantitativo”, respecto del cual Hernández, Fernández y Baptista (2014), establecen involucra procesos agrupados, sigue una serie de pasos de manera secuencial que permiten examinar los resultados empleando métodos estadísticos que tienen carácter probatorio, lo cual permite establecer conclusiones.

Se tomaron dos (02) cuestionarios relacionados a las variables en estudio y cuyos datos resultantes se trabajaron y procesaron empleando la aplicación MS Excel, versión 2016.

Con el *software* estadístico SPSS versión 25, se determinó la frecuencia absoluta y porcentual, empleándose para ello la estadística descriptiva e inferencial durante el estudio correlacional de variables, conjuntamente con sus respectivas dimensiones. Adicionalmente, para la determinación del grado de correlación entre las variables, así como el test de las hipótesis se empleó el test de Pearson (r).

3.7. Aspectos éticos

Se consideró el principio de originalidad, considerando y respetando las normas internacionales de citado según APA, las directrices referidas a trabajos de investigación de la Universidad César Vallejo.

Se solicitó autorización de realización del trabajo de investigación al Alcalde de la Municipalidad del gobierno local.

Para utilización de los cuestionarios se hizo previo consentimiento informado de los servidores y de los usuarios del gobierno local, quienes colaboraron y proporcionaron la información de forma voluntaria y libre, previo conocimiento del objetivo de la investigación.

A los instrumentos aplicados y la información resultante se les aplicó pruebas de normalidad, confiabilidad y validez.

IV. RESULTADOS:

A continuación se plasman los resultados descriptivos a los que se arribó en el presente estudio.

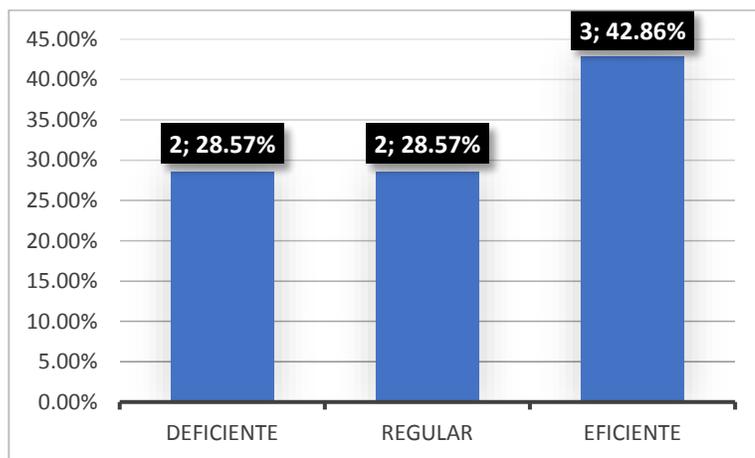
Tabla 6

Niveles de la variable Gestión Administrativa

| | <i>Frecuencia</i> | <i>Porcentaje</i> | <i>Porcentaje válido</i> | <i>Porcentaje acumulado</i> |
|------------|-------------------|-------------------|--------------------------|-----------------------------|
| Deficiente | 2 | 28.57% | 28.57% | 28.57% |
| Regular | 2 | 28.57% | 28.57% | 57.14% |
| Eficiente | 3 | 42.86% | 42.86% | 100.00% |
| Total | 7 | 100.0% | 100.00% | |

Figura 3

Niveles de calificación de la variable Gestión Administrativa



Interpretación

Conforme los datos mostrados en la Tabla 6 correspondiente a la evaluación de la variable gestión administrativa del gobierno local, es posible señalar que 2 servidores la consideran deficiente, situación similar que se presenta en el para el nivel regular; es decir un 28.57% de los encuestados la considera deficiente y el mismo porcentaje de servidores la considera regular; en tanto que 3 servidores coinciden en catalogarla como eficiente, lo cual representa un 42.86% de los encuestados.

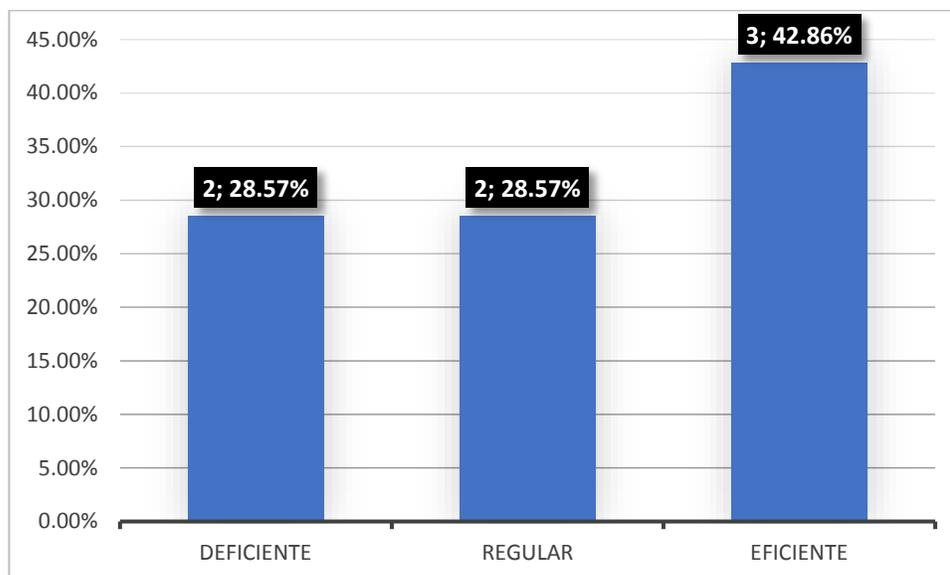
Tabla 7

Niveles de la dimensión planeamiento de la variable gestión administrativa

| | <i>Frecuencia</i> | <i>Porcentaje</i> | <i>Porcentaje válido</i> | <i>Porcentaje acumulado</i> |
|------------|-------------------|-------------------|--------------------------|-----------------------------|
| Deficiente | 2 | 28.57% | 28.57% | 28.57% |
| Regular | 2 | 28.57% | 28.57% | 57.14% |
| Eficiente | 3 | 42.86% | 42.86% | 100.00% |
| Total | 7 | 100.0% | 100.00% | |

Figura 4

Niveles de calificación de la dimensión planteamiento de la variable gestión administrativa



Interpretación

Es posible señalar que de los servidores encuestados 2 consideración el planeamiento como regular lo cual representa un 28.57% de los resultados obtenidos para dicha variable. En tanto que 3 de los servidores consideran que dicha dimensión de la variable gestión administrativa es eficiente, lo cual representan un 42.86%.

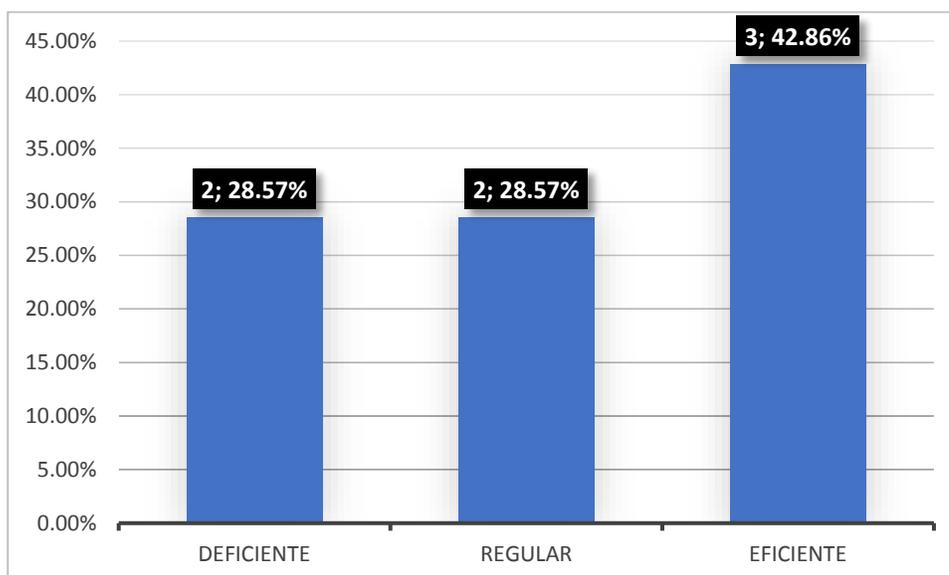
Tabla 8

Niveles de la dimensión organización de la variable gestión administrativa

| | <i>Frecuencia</i> | <i>Porcentaje</i> | <i>Porcentaje válido</i> | <i>Porcentaje acumulado</i> |
|------------|-------------------|-------------------|--------------------------|-----------------------------|
| Deficiente | 2 | 28.57% | 28.57% | 28.57% |
| Regular | 4 | 57.14% | 57.14% | 85.71% |
| Eficiente | 1 | 14.29% | 14.29% | 100.00% |
| Total | 7 | 100.0% | 100.00% | |

Figura 5

Niveles de calificación de dimensión organización de la variable gestión



Interpretación

Con relación a los resultados en la Tabla 8 de la dimensión organización de la variable gestión administrativa, es posible señalar que de los servidores encuestados 2 la consideran como deficiente, lo cual representa un 28.57%, 4 la consideran regular lo cual representa un 57.13% y solo 1 encuestado la ha valorado como eficiente, lo cual representa un 14.29%.

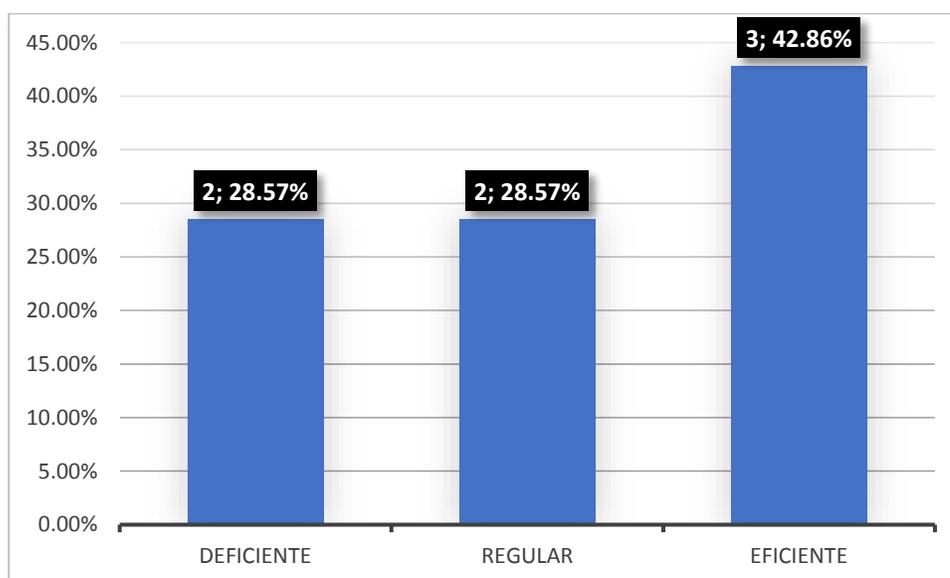
Tabla 9

Niveles de la dimensión dirección de la variable gestión administrativa

| | <i>Frecuencia</i> | <i>Porcentaje</i> | <i>Porcentaje válido</i> | <i>Porcentaje acumulado</i> |
|------------|-------------------|-------------------|--------------------------|-----------------------------|
| Deficiente | 2 | 28.57% | 28.57% | 28.57% |
| Regular | 2 | 28.57% | 28.57% | 57.14% |
| Eficiente | 3 | 42.86% | 42.86% | 100.00% |
| Total | 7 | 100.0% | 100.00% | |

Figura 6

Niveles de calificación de dimensión dirección de variable gestión administrativa



Interpretación

Teniendo en cuenta datos detallados en la Tabla 9 de la dimensión dirección de la variable gestión administrativa es posible señalar que 2 servidores encuestados la consideran como regular lo cual representa un 28.57% de los resultados obtenidos. De otro lado, 3 de los encuestados coincidieron en considerarla eficiente, lo cual representa un 42.86%.

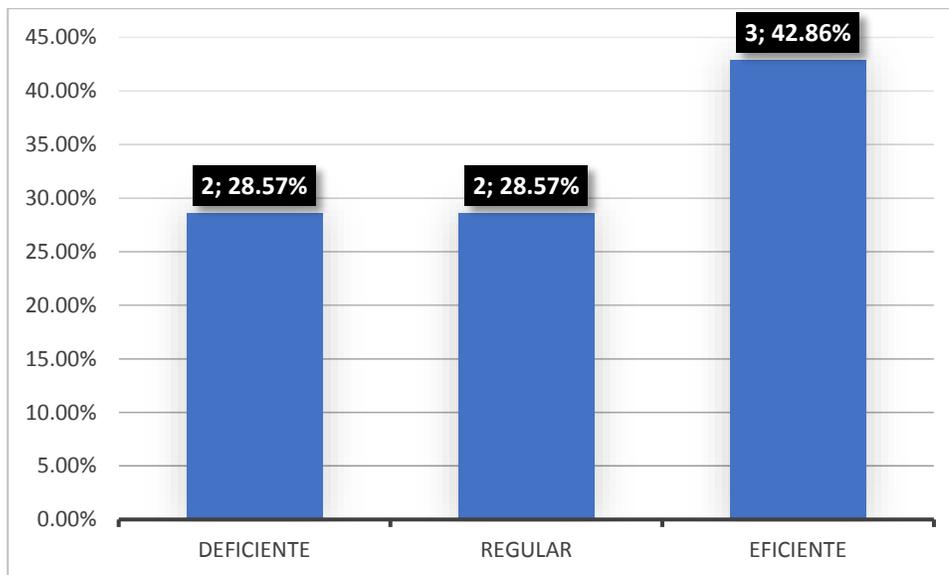
Tabla 10

Niveles de la dimensión control de la variable gestión administrativa

| | <i>Frecuencia</i> | <i>Porcentaje</i> | <i>Porcentaje válido</i> | <i>Porcentaje acumulado</i> |
|------------|-------------------|-------------------|--------------------------|-----------------------------|
| Deficiente | 2 | 28.57% | 28.57% | 28.57% |
| Regular | 4 | 57.14% | 57.14% | 85.71% |
| Eficiente | 1 | 14.29% | 14.29% | 100.00% |
| Total | 7 | 100.0% | 100.00% | |

Figura 7

Niveles de calificación de dimensión control de la variable gestión administrativa



Interpretación

Conforme a los datos en la Tabla 10 de la dimensión control de la variable gestión administrativa, es posible señalar que 2 servidores la consideran como deficiente, 4 encuestados la coincidieron en que el control es regular, lo cual representa un 57.14%; en tanto que un 1 servidor encuestado considera que esta dimensión de la variable gestión administrativa es eficiente, lo cual representan un 14.29% de los encuestados.

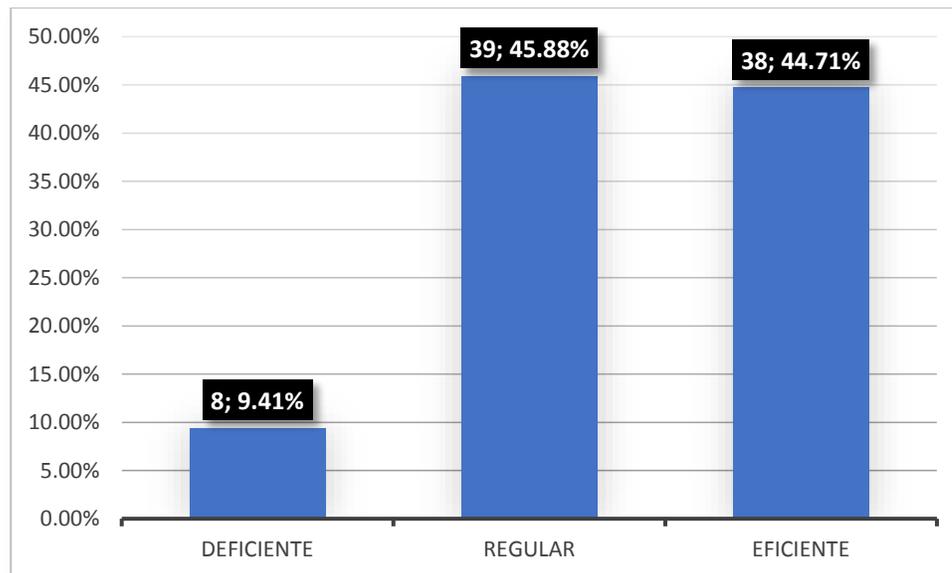
Tabla 11

Niveles de la variable calidad de servicio

| | <i>Frecuencia</i> | <i>Porcentaje</i> | <i>Porcentaje válido</i> | <i>Porcentaje acumulado</i> |
|------------|-------------------|-------------------|--------------------------|-----------------------------|
| Deficiente | 3 | 3.53% | 3.53% | 3.53% |
| Regular | 40 | 47.06% | 47.06% | 50.59% |
| Eficiente | 42 | 49.41% | 49.41% | 100.00% |
| Total | 85 | 100.0% | 100.00% | |

Figura 8

Niveles de la variable calidad de servicio



Interpretación

Considerando los resultados que se visualizan en la Tabla 11 de la variable calidad de servicio del gobierno local es posible señalar que 3 de los usuarios encuestados la consideran como deficiente, lo cual representa un 3.53% de los resultados obtenidos para dicha variable, la consideran regular 40 encuestados lo cual representa un 47.06%. En tanto que 42 servidores encuestados coinciden en que la variable calidad de servicio es eficiente, lo cual representan un 49.41% de los encuestados.

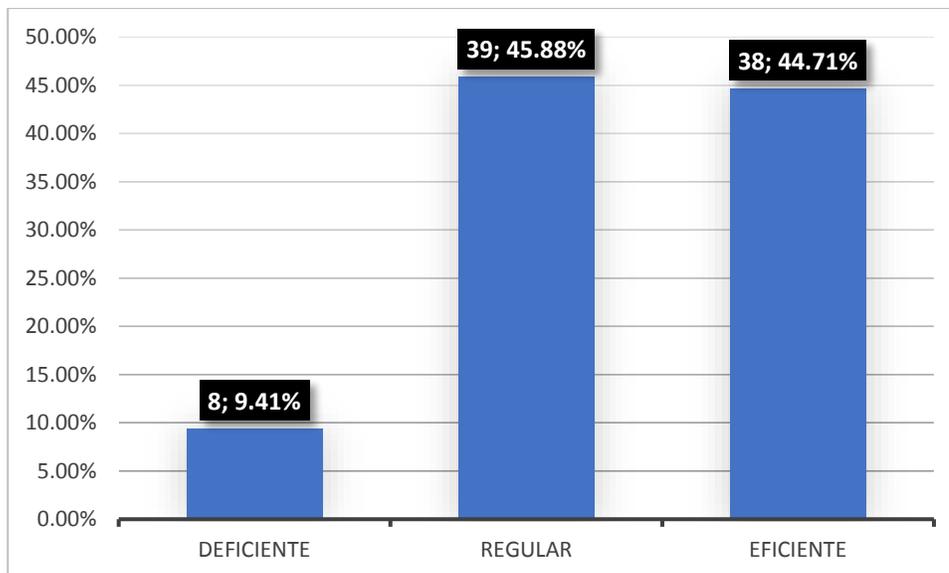
Tabla 12

Niveles de la dimensión aspectos tangibles de la variable calidad de servicio

| | <i>Frecuencia</i> | <i>Porcentaje</i> | <i>Porcentaje válido</i> | <i>Porcentaje acumulado</i> |
|------------|-------------------|-------------------|--------------------------|-----------------------------|
| Deficiente | 0 | 0.00% | 0.00% | 0.00% |
| Regular | 22 | 25.88% | 25.88% | 25.88% |
| Eficiente | 63 | 74.12% | 74.12% | 100.00% |
| Total | 85 | 100.0% | 100.00% | |

Figura 9

Niveles de la dimensión aspectos tangibles de la variable calidad de servicio



Interpretación

Considerando los datos en la Tabla 12 de la dimensión aspectos tangibles de la variable calidad de servicio del gobierno local es posible señalar que 22 de los usuarios encuestados la consideran como regular lo cual representa un 25.88%; en tanto que 63 de los usuarios encuestados coinciden en que dimensión aspectos tangibles de la variable calidad de servicio es eficiente, lo cual representan un 74.12% de los encuestados.

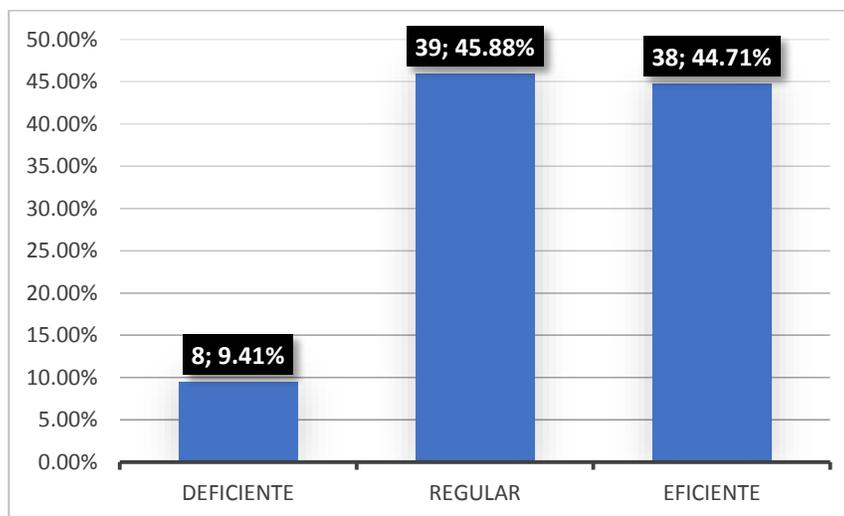
Tabla 13

Niveles de la dimensión empatía de la variable calidad de servicio

| | <i>Frecuencia</i> | <i>Porcentaje</i> | <i>Porcentaje válido</i> | <i>Porcentaje acumulado</i> |
|------------|-------------------|-------------------|--------------------------|-----------------------------|
| Deficiente | 8 | 9.41% | 9.41% | 9.41% |
| Regular | 37 | 43.53% | 43.53% | 52.94% |
| Eficiente | 40 | 47.06% | 47.06% | 100.00% |
| Total | 85 | 100.0% | 100.00% | |

Figura 10

Niveles de la dimensión empatía de la variable calidad de servicio



Interpretación

Conforme a los datos en la Tabla 13 de la dimensión empatía de la variable calidad de servicio del gobierno local es posible señalar 8 de los usuarios encuestados la consideran deficiente y 37 la consideran regular, lo cual representa un 9.41% y un 43.53% de los encuestados, respectivamente. Por otro lado 40 de los encuestados coinciden en que dimensión empatía de la variable calidad de servicio es eficiente, lo cual representan un 47.06% de los encuestados.

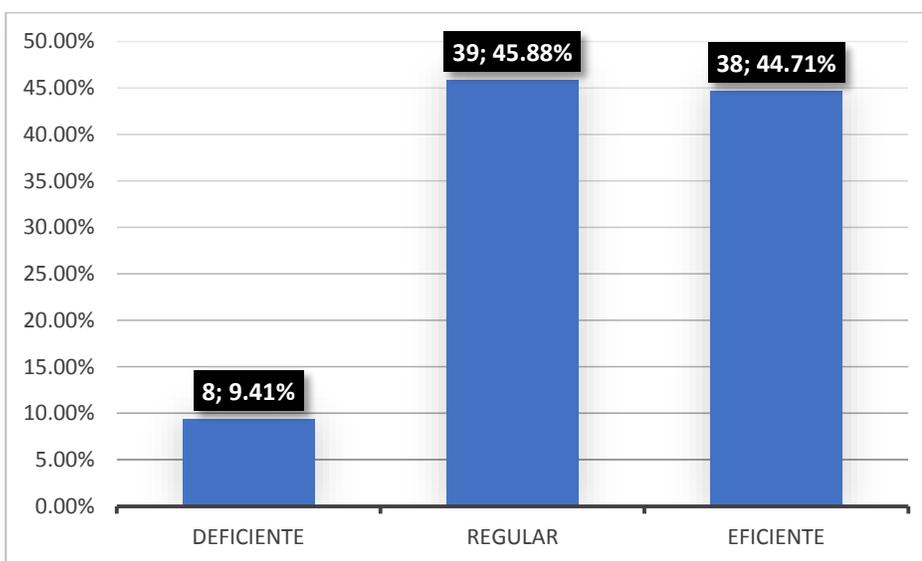
Tabla 14

Niveles de la dimensión fiabilidad de la variable calidad de servicio

| | <i>Frecuencia</i> | <i>Porcentaje</i> | <i>Porcentaje válido</i> | <i>Porcentaje acumulado</i> |
|------------|-------------------|-------------------|--------------------------|-----------------------------|
| Deficiente | 8 | 9.41% | 9.41% | 9.41% |
| Regular | 46 | 54.12% | 54.12% | 63.53% |
| Eficiente | 31 | 36.47% | 36.47% | 100.00% |
| Total | 85 | 100.0% | 100.00% | |

Figura 11

Niveles de la dimensión fiabilidad de la variable calidad de servicio



Interpretación

Conforme a los datos en la Tabla 14 de la dimensión fiabilidad de la variable calidad de servicio del gobierno local es posible señalar que 8 de los encuestados la consideran como deficiente, lo cual representa un 9,41% de los resultados obtenidos para dicha variable, sin embargo 46 usuarios la consideran regular (54.12%). En tanto que 31 de los usuarios encuestados coinciden en que dimensión fiabilidad de la variable calidad de servicio es eficiente, lo cual representan un 36.47% de los encuestados.

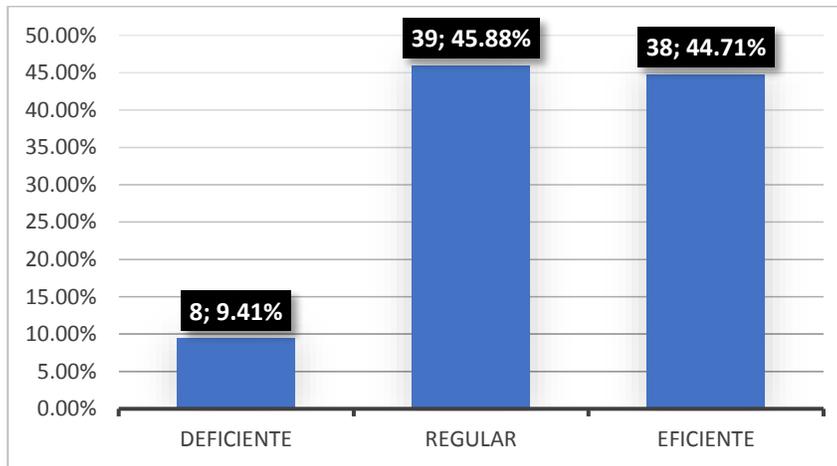
Tabla 15

Niveles de la dimensión capacidad de respuesta de la variable calidad de servicio

| | <i>Frecuencia</i> | <i>Porcentaje</i> | <i>Porcentaje válido</i> | <i>Porcentaje acumulado</i> |
|------------|-------------------|-------------------|--------------------------|-----------------------------|
| Deficiente | 3 | 3.53% | 3.53% | 3.53% |
| Regular | 26 | 30.59% | 30.59% | 34.12% |
| Eficiente | 56 | 65.88% | 65.88% | 100.00% |
| Total | 85 | 100.0% | 100.00% | |

Figura 12

Niveles de la dimensión capacidad de respuesta de la variable calidad de servicio



Interpretación

Conforme a los datos en la Tabla 15 de la dimensión capacidad de respuesta de la variable calidad de servicio del gobierno local es posible señalar que 3 usuarios encuestados la consideran como deficiente, lo cual representa un 3.53%, 26 administrados la consideran regular lo cual constituye un 30.59%. En tanto que 56 encuestados coinciden en que dimensión capacidad de respuesta de la variable calidad de servicio es eficiente, lo cual representan un 65.88% de los encuestados.

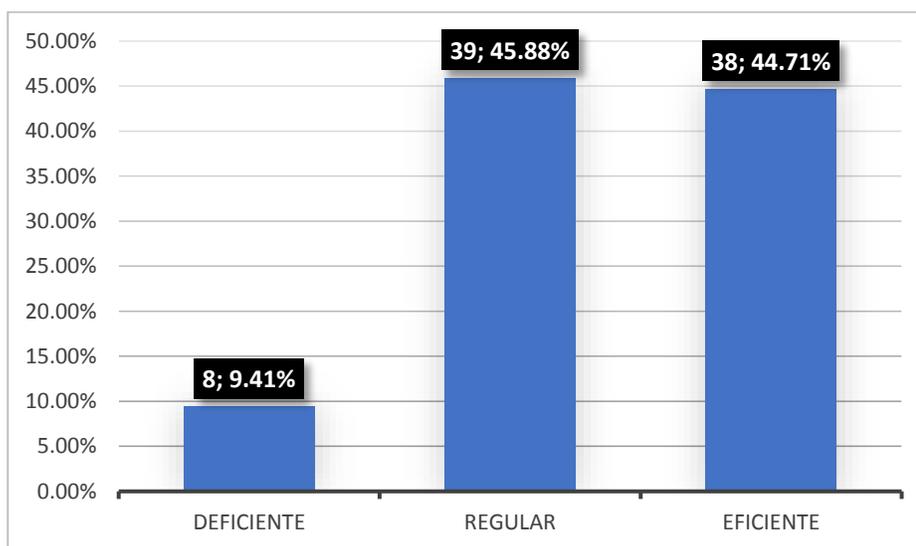
Tabla 16

Niveles de la dimensión seguridad de la variable calidad de servicio

| | <i>Frecuencia</i> | <i>Porcentaje</i> | <i>Porcentaje válido</i> | <i>Porcentaje acumulado</i> |
|------------|-------------------|-------------------|--------------------------|-----------------------------|
| Deficiente | 8 | 9.41% | 9.41% | 9.41% |
| Regular | 39 | 45.88% | 45.88% | 55.29% |
| Eficiente | 38 | 44.71% | 44.71% | 100.00% |
| Total | 85 | 100.0% | 100.00% | |

Figura 13

Niveles de la dimensión seguridad de la variable calidad de servicio



Interpretación

Conforme a los datos en la Tabla 16 de la dimensión seguridad de la variable calidad de servicio del gobierno local es posible señalar que 8 de los servidores encuestados la consideran deficiente, lo cual constituye un 9.41%; por su parte 39 usuarios la consideran regular, lo cual representa un 45.88%.

En tanto que 38 usuarios coinciden en que la dimensión seguridad de respuesta de la variable calidad de servicio es eficiente, lo cual representan un 44.71% de los encuestados.

A continuación se realiza la contratación de las hipótesis planteadas en el estudio.

Hipótesis General

Ho: No se vinculan significativamente gestión administrativa y calidad de servicio de los administrados en un gobierno local. 2022.

Hi: Se vinculan significativamente gestión administrativa y calidad de servicio de los administrados en un gobierno local. 2022

Tabla 17

Prueba no paramétrica de correlación de la gestión administrativa y la calidad de servicio de los administrados un gobierno local. 2022

| Resumen del modelo | | | | |
|--------------------|-------------------|------------|---------------------|---------------------------------|
| Modelo | R | R cuadrado | R cuadrado ajustado | Error estándar de la estimación |
| 1 | .500 ^a | .250 | .100 | 20.547 |

a. Predictores: (Constante), GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Interpretación

Se vinculan significativamente la variable 1 gestión administrativa y la variable 2 calidad de servicio de los administrados en un gobierno local. 2022. Como el R calculado es 0.500, es positiva. Se interpreta que la relación entre la gestión administrativa y calidad del servicio son directamente proporcionales, quiere decir que si una variable aumenta, la otra también sufre un incremento. Como el R calculado 0.500 se aproxima a 1 quiere decir que existe una estrecha relación entre las gestión administrativa y calidad del servicio; al existir una vinculación significativa se niega la hipótesis nula y se admite la hipótesis alterna.

Hipótesis específica 1

Ho: No se vinculan significativamente planeamiento y calidad de servicio de los administrados en un gobierno local. 2022.

H1: Se vinculan significativamente planeamiento y calidad de servicio de los administrados en un gobierno local. 2022.

Tabla 18

Prueba no paramétrica de correlación según el planeamiento y la calidad de servicio de los administrados en un gobierno local. 2022

| Resumen del modelo | | | | |
|--------------------|-------------------|------------|---------------------|---------------------------------|
| Modelo | R | R cuadrado | R cuadrado ajustado | Error estándar de la estimación |
| 1 | .422 ^a | .178 | .013 | 21.509 |

a. Predictores: (Constante), PLANEAMIENTO

Interpretación

Como el R calculado es 0.422 se interpreta que la relación entre la v1 planeamiento y la v2 calidad de servicio es positiva, son directamente proporcional, quiere decir que si una variable aumenta, la otra también, como el R calculado 0.422 se aproxima a 1 quiere decir q existe una estrecha relación entre la dimensión planeamiento de la variable gestión administrativa y la variable calidad del servicio; al vincularse significativamente se niega la hipótesis nula y se admite la hipótesis alterna.

Hipótesis específica 2

Ho: No se vinculan significativamente organización y calidad de servicio de los administrados en un gobierno local. 2022.

H2: Se vinculan significativamente organización y calidad de servicio de los administrados en un gobierno local. 2022

Tabla 19

Prueba no paramétrica de correlación según la organización y la calidad de servicio de los administrados de un gobierno local. 2022

| Resumen del modelo | | | | |
|--------------------|-------------------|------------|---------------------|---------------------------------|
| Modelo | R | R cuadrado | R cuadrado ajustado | Error estándar de la estimación |
| 1 | .485 ^a | .235 | .082 | 20.746 |

a. Predictores: (Constante), ORGANIZACIÓN

Interpretación

Como el R calculado igual 0.485, es positiva; se interpreta que se vinculan significativamente la v1 organización y la v2 calidad de servicio, son directamente proporcional, quiere decir que si una variable aumenta, la otra también, como el R calculado 0.485 se aproxima a 1 quiere decir q existe una estrecha relación entre la dimensión organización de la variable gestión administrativa y la variable calidad del servicio. Por lo tanto, al existir una vinculación significativa se niega la hipótesis nula y se admite la hipótesis alterna.

Hipótesis específica 3

Ho: No se vinculan significativamente la dirección y la calidad de servicio de los administrados en un gobierno local. 2022.

H3: Se vinculan significativamente la organización y la calidad de servicio de los administrados en un gobierno local. 2022.

Tabla 20

Prueba no paramétrica de correlación según la dirección y la calidad de servicio de los administrados de servicio de los administrados un gobierno local. 2022

| Resumen del modelo | | | | |
|--------------------|-------------------|------------|---------------------|---------------------------------|
| Modelo | R | R cuadrado | R cuadrado ajustado | Error estándar de la estimación |
| 1 | .452 ^a | .204 | .045 | 21.160 |

a. Predictores: (Constante), DIRECCIÓN

Interpretación

Como el R calculado es 0.452 es positiva, se interpreta que la relación entre la v1 dirección y la v2 calidad de servicio son directamente proporcional, quiere decir que si una variable aumenta, la otra también, como el R calculado 0.452 se aproxima a 1 quiere decir q existe una estrecha relación entre la dimensión dirección de la variable gestión administrativa y la variable calidad del servicio; al existir una vinculación significativa entre las variables se niega la hipótesis nula y se admite la hipótesis alterna.

Hipótesis específica 4

H0: No se vinculan significativamente control y calidad de servicio de los administrados en un gobierno local. 2022.

H4: Se vinculan significativamente el control y la calidad de servicio de los administrados en un gobierno local. 2022

Tabla 21

Prueba no paramétrica de correlación según el control y la calidad de servicio de los administrados en un gobierno local. 2022

| Resumen del modelo | | | | |
|--------------------|-------------------|------------|---------------------|---------------------------------|
| Modelo | R | R cuadrado | R cuadrado ajustado | Error estándar de la estimación |
| 1 | .562 ^a | .315 | .178 | 19.628 |

a. Predictores: (Constante), CONTROL

Interpretación

Como el R calculado es 0.562 es positiva, se interpreta que la relación entre la v1 control y la v2 calidad de servicio son directamente proporcional, quiere decir que si la dimensión control aumenta, la variable calidad de servicio, también aumenta. Como el R calculado 0.562 se aproxima a 1 quiere decir q existe una vinculación significativa entre la dimensión control de la variable gestión administrativa y la variable calidad del servicio.

V. DISCUSIÓN:

Posterior al análisis de los resultados, a los cuales se arribaron en la investigación, se procede a efectuar la discusión de dichos productos; así como a contraponer los mismos frente a los hallazgos descritos en las fuentes consideradas, para lo cual se ha considerado el orden de las hipótesis planteadas en el estudio.

Respecto a la hipótesis general se planteó establecer si “*se vinculan significativamente gestión administrativa y calidad de servicio de los administrados de un gobierno local. 2022*”; considerando los datos consignados en la tabla 17 se determinó que dicha relación está dada por el valor R calculado de 0.500, lo cual conlleva a establecer que entre la variable gestión administrativa y calidad de servicio existe una relación positiva y estrecha; siendo posible indicar que cuanto mejor es el manejo administrativo que se desarrolla en el gobierno local mejor será la calidad de servicio de los servicios que el gobierno local suministra a los administrados, relacionados a la demanda de otorgamiento de licencias de funcionamiento. Consecuentemente, la administración eficiente y eficaz en los procesos administrativos dentro de un gobierno local se traducen en entrega de servicios que satisfagan las sus expectativas de calidad de servicio de la ciudadanía, considerando en ello los indicadores de las cinco dimensiones de calidad de servicio. Al arribo de los datos nos conlleva a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis general en estudio.

Al realizar una comparación de los trabajos previos, con los resultados obtenidos, identificamos que Gómez (2018) obtuvo como resultado que la relación entre el manejo administrativo y la calidad de la prestación desarrollada, respecto a las contribuciones tributarias en un gobierno local, es directa, tiene una correlación positiva establecido por un Rho de Spearman de 0.541 y un valor p de 0.005.

Los resultados tienen una similitud con los hallazgos del estudio de Mansor y Razali (2010) en el cual lograron determinar que la calidad de servicio presenta una fuerte relación con la satisfacción de servicio con un nivel de correlación de Pearson de $r=0,748$ y p valor de $0,000$.

En su estudio descriptivo–correlacional Pachay (2019) dilucidó una conexión directamente positiva y modera dentro de la relación entre las variables en dicho estudio, las mismas que presentan un coeficiente de correlación de $,462$ y un sig. (bilateral) de $0,000$.

Sin embargo, los resultados de la investigación se contraponen a lo determinado por Samaniego (2018), quien en su estudio de investigación determinó que el manejo administrativo y la calidad de la prestación en salud neonatológica del Hospital II-2 Tarapoto tienen una relación negativa baja al tener que la correlación de Pearson obtuvo un r calculado de $-,039$ y un Sig. (bilateral) de $,778$.

Chiavenato (2019) considera que la gestión administrativa es como la acción de administrar y dirigir el comportamiento y las acciones dentro de la entidad para la cristalización de objetivos y metas.

De lo señala, para que un gobierno local cumpla con su objetivo de brindar un servicio de calidad a la ciudadanía es relevante que optimice, modernice y mejore sus procesos y la gestión administrativa de los mismos.

Respecto a la discusión referida a la H1 “*se vinculan significativamente planeamiento y calidad de servicio de los administrados en un gobierno local. 2022*”. Se obtuvo como resultado R calculado de 0.422 , lo que consecuentemente permite establecer una correlación positiva entre el planeamiento y la variable dependiente; al ser las variables directamente proporcionales y estar vinculadas nos permite inferir que al disminuir o aumentar el comportamiento de la dimensión planeamiento esta influye de la misma en la calidad de servicio. Considerando los resultados obtenidos se acepta la hipótesis específica1 y se rechaza la hipótesis específica nula.

En el estudio desarrollado por Elespuru (2018), éste determinó una vinculación significativa ($p=0.001$) y positiva y moderada $r= 0.604$ en el comportamiento de la dimensión planeamiento y calidad de la prestación otorgada a la población estudiantil de una institución educativa por el “Programa de alimentación Qali Warma”. De igual forma, los resultados obtenidos se condicen con lo señalado por Barrera, A. & Ysuiza M. (2018) quienes realizaron un estudio pudiendo definir la existencia de una relación fuerte y significativa de las variables al presentar un resultado correlacional de ,872 mediante el test de Rho de Spearman.

Cerezo (2019) desarrolló una investigación de cuyos datos pudo identificar que se revela una correlación baja con un $Rho=495^*$ y valor de $p=0.000$, entre la dimensión planificar y la valoración del servicio por parte de los usuarios de una unidad judicial; de este resultado se concluye que al no tener una relación positiva ni significativa el comportamiento de las variables es independiente una de otra, es decir en la práctica el producto del indicador de la dimensión planificación no se reflejaría relevantemente en la calidad de atención brindados al usuario.

La dimensión planeamiento es considerada por Bueno, Ramos y Berrelleza (2018) como la creación de un escenario futuro, en las cual se diseñan estrategias, acciones y herramientas enfocados en lograr metas organizacionales.

Es decir, está directamente relacionada con las políticas de gestión de un gobierno local y por ende en el brindar servicios de valor para los ciudadanos.

Con relación a discusión de los resultados de la H2 “*se vinculan significativamente organización y calidad de servicio de los administrados en un gobierno local. 2022*”, con los datos producto de las encuestas se consiguió arribar al resultado de que la relación entre la dimensión organización y la variable2 es positiva $R=0.485$ y que estas son directamente

proporcionales; consecuentemente el tener una mejor organización en el gobierno local, la prestación que brinda resulta mejor percibida por el usuario. Quedando establecido la aceptación de la hipótesis específica² y, por ende, se rechazó la hipótesis específica nula.

Condori (2018) estableció, por su parte es su estudio respecto del funcionamiento de la empresa Sedapal, que la dimensión organización y la variable calidad de servicio tienen una correlación moderada y que están significativamente relacionadas, al obtener un $R = ,772$ y $p=0.000$. lo que se traduce en que cuanto mejor se desenvuelva la mencionada dimensión, esta influirá significativamente en la valoración de los usuarios frente al servicio obtenido.

Tejeda (2021) desarrolló una investigación estableciendo respecto a la dimensión organización y su relación con la variable dependiente presenta una correlación positiva moderada al tener un r calculado igual a $0,505$ y una significancia igual a $0,000$, lo que lleva a sentar que la variable referida a la dimensión del manejo administrativo y la satisfacción usuaria son altamente significativas, conllevando a denotar que cuanto mejor son los procesos y atenciones administrativas mejor satisfechos se encuentran los usuarios de estos.

Los resultados se condicen con lo hallado por Jimenes (2018) en su investigación quien precisa que el comportamiento de ambas variables obedece a una correlación directa pero significativamente baja al presentar un $Rho=0.215$ y $p=0,000$, respectivamente.

Wei, Butler & Jennings (2018) identifican que la estructura de la municipalidad y los cambios necesarios, que son requeridos dentro de su organización, están influenciados por el nivel socioeconómico, de ingresos y demográfico de los ciudadanos.

En tal sentido se hace necesario que un gobierno local disponga de una organización que cumpla o supere las expectativas de los ciudadanos

Respecto a la H3 “*se vinculan significativamente dirección y calidad de servicio de los administrados en un gobierno local. 2022*” de la investigación se obtuvo R calculado de 0.452, lo que conlleva a establecer una vinculación estrecha entre ambas variables, las cuales son directamente proporcionales; por lo que al tener una mejor dirección en el gobierno local, la prestación que brinda resulta mejor percibida por el usuario que realiza trámites en busca del licenciamiento de sus establecimientos comerciales. Quedando establecido la aceptación de la hipótesis específica³ y, por ende, se rechazó la hipótesis específica nula.

Los resultados coinciden el estudio de ambas variables desarrollado por Chambilla (2019), quien arribó a determinar que la dimensión dirección y la calidad de servicio que presta una facultad a los alumnos en una región al sur del país al resultado un $X^2= 81,943^a$ con un Sig. asintótica (bilateral)= ,000.

Asimismo, se encuentra similitud en el comportamiento de ambas variables en el estudio de Noblecilla (2020), quien como resultado de su investigación precisa que la dimensión dirección y la calidad de servicio resulta ser positivamente fuerte y significativa al presentar una correlación de $\rho=,954^{**}$ con un $p=0,000$.

Jimenes (2018) estableció que el comportamiento de ambas variables obedece a una correlación directa pero significativamente relacional al tener un $Rho=0.306$ y $p=0,000$, respectivamente. Es decir en la práctica un mejor control no conllevaría a un considerable incremento en la calidad de servicio.

Louffat (2015) indica respecto de la dirección que esta permite emprender y desarrollar lo planificado y organizado.

De lo mencionado, conlleva a señalar que es necesaria para la dirección de un gobierno local contar con la normatividad y directrices internas y que estas sean socializadas entre los servidores y funcionarios, con la finalidad que

se sus actuaciones sean en favor de los ciudadanos y en el cumplimiento de objetivos de la entidad.

En la H4 “*se vinculan significativamente control y calidad de servicio de los administrados en un gobierno local. 2022*”, se tuvo el R calculado que resultó ser positiva 0.562, es decir se concreta una vinculación significativa entre variables en referencia al servicio del gobierno local que brinda al administrado que acude a tramitar una licencia de funcionamiento. Al tener una relación directamente proporcional es posible señalar que un mejor control en el gobierno local, la calidad de servicio de prestación que brinda resulta mejor y por ende es percibida de manera positiva por el usuario. Quedando establecido la aceptación de la hipótesis específica⁴ y, por ende, se rechazó la hipótesis específica nula.

Por su parte Duran (2020) determina en su trabajo de investigación la existencia de un vinculación positiva y casi nula entre las variables, conclusión consecuente con los datos obtenidos Rho de Spearman de ,118 y $p=,370$.

Respecto al estudio de ambas variables Alegre (2022) precisa que el comportamiento de éstas se da manera directa, moderada y significativa al obtener una correlación de Spearman=0,644 con un p valor de 0,000. Ante el comportamiento de dichas variables se tiene que al presentarse en el gobierno local el control en mayor o menor significancia este tendrá un efecto espejo en la variable dependiente.

Sin embargo, los resultados presentado en los párrafos precedentes difieren del estudio realizado por Goitia (2020) al suscitarse un caso de relación negativa entre la dimensión control del manejo administrativo y la evaluación usuaria de calidad de servicio al sentar conforme a los datos estadísticos que dichas variables presentan una correlación positiva muy baja Rho de Spearman=,134 y $p=,107$, lo que permite argumentar que en la práctica las variables no presentan una relación de correlación.

Chiavenato (2019) respecto a la variable control señala que ésta constituye medir y evaluar productos que se da a través de un monitoreo que permite detectar errores y mediante la retroalimentación se lograr que éstos se corrijan.

En tal sentido, el control de los procesos administrativos de un gobierno local y en general en toda entidad sea es pública o privada es indispensable para la cristalización de otorgar calidad en el servicio.

VI. CONCLUSIONES:

Primera: se vinculan significativamente gestión administrativa y calidad de servicio de los administrados de un gobierno local. 2022, al haber resultado un R calculado en 0.500, es positiva; lo cual permite establecer que cuando la gestión administrativa es buena redundará en una mejor cualificación de la prestación.

Segunda: se vinculan significativamente planeación y calidad de servicio de los administrados de un gobierno local. 2022, al haber resultado un R calculado igual a 0.422, es positiva; este resultado permite establecer una buena planificación en un gobierno local esta refleja en una mejor prestación.

Tercera: se vinculan significativamente organización y calidad de servicio de los administrados en un gobierno local. 2022, al haber resultado un R calculado de 0.485; es decir el comportamiento positivo de la dimensión organización de un gobierno local resulta en una prestación de calidad al público de dicho gobierno.

Cuarta: se vinculan significativamente dirección y calidad de servicio de los administrados en un gobierno local. 2022, al haber resultado un R calculado es 0.452; el cual permite establecer que se presenta una correlación positiva en el comportamiento de las variables.

Quinta: se vinculan significativamente control y calidad de servicio de los administrados en un gobierno local. 2022, al haber resultado un R calculado es 0.562; estableciéndose que cuando la dimensión control es buena en un gobierno local la calidad de la prestación que brinda será mejor.

VII. RECOMENDACIONES:

Primera: ampliar una investigación que comprenda las gerencias críticas del gobierno local, que permita realizar un diagnóstico que conlleve a una mejora continua en la gestión del gobierno local que permita suministrar una prestación valorada por los administrados.

Segundo: los gerentes y directivos del gobierno local podrían establecer mejoras en los niveles de la gestión administrativa del gobierno local, esto al considerar, producto del estudio, que alrededor de un número similar de encuestados consideran la calidad de servicio del gobierno local como regular y eficiente.

Tercero: establecer talleres de capacitación respecto a calidad de servicio y habilidades blandas, a fin de mejorar los indicadores referidos a la empatía de los servidores con los ciudadanos administrados.

Cuarto: brindar capacitaciones al personal y realizar actualizaciones periódicas de conocimiento, respecto de los procesos que estos manejan con el propósito de que pueden desarrollar su labor con eficiencia, fiabilidad, capacidad de respuesta y seguridad.

Quinto: establecer un cronograma de capacitaciones y talleres de sensibilización a fin de mejorar para un trabajo coordinado y mejora de relaciones interpersonales, que conlleve a que los servidores de manera conjunta brinden un servicio de calidad.

Sexto: brindar talleres de liderazgo para que los funcionarios y servidores que tienen un nivel jerárquico puedan plasmar en el área las ventajas del trabajo en equipo, del control de actividades y metas, el reconocimiento de trabajo individual y en equipo, el manejo de imprevistos y de errores.

Séptimo: considerando que en muchos gobiernos locales la población no se siente representada por sus autoridades, al no ver atendidas sus necesidades

dentro su ámbito de competencia se recomienda que realicen estudios similares en otros gobiernos locales, a fin de identificar brechas por atender en provecho de la población.

REFERENCIAS

- Al Owad, A., Islam, M., Samaranayake, P. & Karim, A. (2022), "Relationships between patient flow problems, health care services, and patient satisfaction: an empirical investigation of the emergency department", *Business Process Management Journal*, Vol. 28 No. 3, pp. 684-712. <https://doi.org/10.1108/BPMJ-11-2020-0523>
- Alegre, G. (2022). *Gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad distrital de Moro, Ancash, 2021*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo] Repositorio Universidad Cesar Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/86190>
- Barrera, A. & Ysuiza M. (2018). *Gestión administrativa y calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, Loreto 2018*. [Tesis de maestría, Universidad San Martín de Porres] Repositorio Universidad San Martín de Porres <https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/4387>
- Bautista, J., y Delgado, J. (2020). *Evaluación de la gestión administrativa para mejorar el desempeño laboral en la gestión municipal*. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 1737-1753. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.189
- Bellón, L (2001). *Calidad total: qué la promueve, qué la inhibe*. España: Panorama Editorial.
- Bueno, R; Ramos, M y Berrelleza, C. (2018). *Elementos básicos de la administración*. México: UAS/DGEP
- Céspedes, J., y Cifuentes, W. (2019). *Sistema de Gestión de Calidad en el Sector público. Una revisión literaria*. *Revista PODIUM*, ISSN 1390-5473 (36), 35-54. Recuperado de: <https://doi.org/10.31095/podium.2019.36.3>
- Cardozo, R. N. (1965). *An experimental study of customer effort, expectation, and satisfaction*. *Journal of Marketing Research*, 244-249. <https://doi.org/10.1177/002224376500200303>
- Cerezo J. (2019). *Gestión administrativa y la calidad de atención al usuario en la unidad judicial multicompetente Vinces - Ecuador, 2018*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo] Repositorio Universidad Cesar Vallejo. Repositorio Universidad Cesar Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/39365>

- Condori M. (2018). *Gestión administrativa y calidad de servicio en el centro de servicios de Sedapal, Comas, 2018*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo] Repositorio Universidad Cesar Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/21508>
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). (2019). Panorama de la Gestión Pública en América Latina y el Caribe. Recuperado el 10 de mayo de 2022, de: https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/37223/1/S1420739_es.pdf
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). (2018). Perspectivas económicas de América Latina 2018: repensando las instituciones para el desarrollo. CEPAL.
- Chambilla E. (2019). *Gestión administrativa y calidad de servicio en la Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Tacna*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo] Repositorio Universidad Cesar Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/33509>
- Chiavenato, E. (2019). *Introducción a la teoría general de la administración*. México: Mc Graw-Hill.
- Duque, E. (2005). *Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición*. INNOVAR. Universidad Nacional de Colombia. Enero a Junio de 2005. Recuperado el 30 de mayo de 2022, de <https://revistas.unal.edu.co/index.php/innovar/article/view/30/40>
- Duran B. (2020). *Gestión administrativa y calidad del servicio en el Organismo de Control Institucional, Municipalidad de Chancay, 2020*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo] Repositorio Universidad Cesar Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/48280>
- Elesperu J., 2019. Gestión administrativa y calidad de servicio del Programa de Alimentación Qali Warma en la I.E.E. Luis Fabio Xammar Jurado, Huacho, 2018. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo] Repositorio Universidad Cesar Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/29430>
- Eriksson, E.M., Andersson, T., Hellström, A., Gadolin, C., & Lifvergren, S. (2019). Collaborative public management: coordinated value propositions among public service organizations. *Public Management Review*, 22, 791 - 812. Recuperado de <https://doi.org/10.1080/14719037.2019.1604793>

- Espinoza Freire, E. E. (2019). Las variables y su operacionalización en la investigación educativa. Segunda parte. *Revista Conrado*, 15(69), 171-180. Recuperado de <http://conrado.ucf.edu.cu/index.php/conrado>
- Fiakpa, E.A., Nguyen, T.-H. & Armstrong, A. (2022). Assessing service quality and the perceptual difference between employees and patients of public hospitals in a developing country. *International Journal of Quality and Service Sciences*, Vol. 14 No. 3, pp. 402-420. <https://doi.org/10.1108/IJQSS-09-2021-0127>
- Gao, H., Lu, S. y Kou, X. (2022). Research on the identification of medical service quality factors: based on a data-driven method. *Internet Research*, Vol. ahead-of-print No. ahead-of-print. <https://doi.org/10.1108/INTR-10-2020-0554>
- George, D. y Mallery, P. (2003). *SPSS for Windows step by step: A Simple Guide and Reference. 11.0 Update. [SPSS para Windows paso a paso: una guía y referencia simples. 11.0 Actualización.]* (4.ª ed.). Boston: Estados Unidos. Allyn & Bacon
- Gómez, S. (2018) *Gestión administrativa y calidad de servicio en la administración tributaria de la Municipalidad de Los Olivos*[Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo] Repositorio Universidad Cesar Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/25099>
- Goitia, A. (2020) *Gestión administrativa y satisfacción de los usuarios en el Área de Participación Ciudadana de la Municipalidad de Carabayllo del año 2020*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo] Repositorio Universidad Cesar Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/47484>
- González Rodríguez, S. S., Viteri Intriago, D. A., Izquierdo Morán, A. M., & Verdezoto Cordova, G. O. (2020). Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del Hotel Barros en la ciudad de Quevedo. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(4), 32-37. Recuperado el 06 de junio de 2022, de <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n4/2218-3620-rus-12-04-32.pdf>
- Gupta, A., Singh, R.K., Mathiyazhagan, K., Suri, P.K. & Dwivedi, Y.K. (2022), Exploring relationships between service quality dimensions and customers satisfaction: empirical study in context to Indian logistics service providers. *The International Journal of Logistics Management*, Vol. ahead-of-print No. ahead-of-print. <https://doi.org/10.1108/IJLM-02-2022-0084>

- Grönroos, C. (1984). A Service Quality Model and its Marketing Implications. *European Journal of Marketing*, Vol. 18 No. 4, pp. 36-44. <https://doi.org/10.1108/EUM0000000004784>
- Hernández, R. y Medina, L. (2018). *Metodología de la investigación*. México D. F.: Mc Graw-Hill.
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw. Hill
- Hitt, P y Pérez de Lara (2006). *Administración*. México: Mc Graw-Hill.
- Izadi, A., Jahani, Y., Rafiei, S., Masoud, A. & Vali, L. (2017). Evaluating health service quality: using importance performance analysis. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, Vol. 30 No. 7, pp. 656-663. <https://doi.org/10.1108/IJHCQA-02-2017-0030>
- Jimenez, W. (2018). *Gestión Administrativa y Calidad de Servicio Público para el usuario*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo] Repositorio Universidad Cesar Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/15293>
- Kools, M., & George, B. (2020) Debate: The learning organization—a key construct linking strategic planning and strategic management [Debate: La organización que aprende: un constructo clave que vincula la 63 planificación estratégica y la gestión estratégica]. *Public Money & Management*, 40(4), 262-264 <https://doi.org/10.1080/09540962.2020.1727112>
- Landeau, R. (2007). *Elaboración de trabajos de investigación*. Editorial Alfa. Venezuela
- Lee, D.H. (2022). The trinity of extended service quality, distinct perceived value, and customer loyalty facilitators. *Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics*, Vol. ahead-of-print No. ahead-of-print. <https://doi.org/10.1108/APJML-01-2022-0048>
- Louffat, E. (2015). *Administración: fundamentos del proceso administrativo*. Latinoamericana. Recuperado el 16 de junio, de https://www.researchgate.net/publication/312452500_Administracion_Fundamentos_del_proceso_administrativo
- Mayta, H. (2019). *Gestión administrativa y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Olleros – Huaraz, 2018*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo] Repositorio Universidad Cesar Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/38578>

- Mansor, N., & Razali, C. (2010). Customers' Satisfaction towards Counter Service of Local Authority in Terengganu, Malaysia. *Asian Social Science*, 6(8), 197–208. Recueprado de <https://doi.org/10.5539/ass.v6n8p197>
- Mbassi, J., Mbarga, A. & Ndeme, R. (2019). Public Service Quality and CitizenClient's Satisfaction in Local Municipalities. *Journal of Marketing Development and Competitiveness*, 13(3), pp. 1-14. Recovered from <https://articlegateway.com/index.php/JMDC/article/view/2242/2132>
- Mercado, J. (2017). *Gestión administrativa en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Municipal Administradora de Peaje-Lima, 2016*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo] Repositorio Universidad Cesar Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/6642>
- Medina, C y Samudio, M. (2019). The variability in feeding patterns of pre-schoolers living in Asunción, from families with high socioeconomic status and the relation with their nutritional status. *Anales de la Facultad de Ciencias Médicas (Asunción)*, 52(3), 25-36. <https://dx.doi.org/10.18004/anales/2019.052.03.25-036>
- Mokhlis, S., Aleesa, Y., & Mamat, I. (2011). Municipal service quality and citizen satisfaction in southern Thailand. *Journal of Public Administration and Governance*, 1(1), 122-137. <https://doi.org/10.5296/jpag.v1i1.717>
- Ngee Goh, T. (2014). Professional preparation for service quality and organizational excellence. *International Journal of Quality and Service Sciences*, Vol. 6 No. 2/3, pp. 155-163. <https://doi.org/10.1108/IJQSS-02-2014-0018>
- Noblecilla, M. (2020) . *Gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad Metropolitana de Lima* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo] Repositorio Universidad Cesar Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/49820>
- Organización de las Naciones Unidas (2019). Department of Economic and Social Affairs Economic Analysis. Recuperado de: <https://www.un.org/development/desa/dpad/publication/situacion-y-perspectivas-de-la-economia-mundial-en-2019-resumen-ejecutivo/>
- Orozco, E; Alcalde, J; Navarro, J y Lozano, R. (2016). Eficiencia de los procesos administrativos para la gestión del Fondo de Protección contra Gastos Catastróficos en México. *Salud Pública de México*, 58(5), 543-552. <https://doi.org/10.21149/spm.v58i5.8244>

- Orsini, J; Silva, J, Virmond, L y Araujo, C. (2019). Evaluation of quality of life, depression and satisfaction in patients treated at the Physiotherapy teaching clinic of the State University of Northern Paraná (Uenp). *Fisioterapia em Movimento*, 32, e003239. Epub October 21, 2019. <https://dx.doi.org/10.1590/1980-5918.032.o39>
- Pachay, R. (2019). *Gestión administrativa y percepción de la calidad del servicio del agua potable en el Cantón Balzar, provincia del Guayas, Ecuador, 2018*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo] Repositorio Universidad Cesar Vallejo. Repositorio Universidad Cesar Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/41123>
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/41123>
- Paixão, P. (2021). Gestión de competencias en la administración pública. *Multidisciplinar Núcleo do Conhecimento*. 8(7), 40- 54: <https://www.nucleodoconhecimento.com.br/administracion-deempresas/competencias-en-la-administracion>
- Parasuraman, A; Zeithaml, V y Berry, L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50. Recuperado de: <https://www.jstor.org/stable/1251430>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). Servqual: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64, 12-40.
- Park, S. y Kim, K. (2022), Factors that enhance the perceived quality and student satisfaction of specialized postgraduate programs: the role of identity, *The TQM Journal*, Vol. ahead-of-print No. ahead-of-print. <https://doi.org/10.1108/TQM-06-2021-0189>
- Pérez, J., & Barbarán, H. (2021). Control administrativo en la gestión pública. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(1), 267-279 https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.224
- Pérez, V; Soler, L y Gonzales V. (2019). Satisfacción del usuario en el sistema sanitario español: análisis de tendencias. Recuperado el 05 de mayo de 2022, de: <https://doi.org/10.11606/S1518-8787.2019053001506>
- Ponce, K; Partida, L; González, Y; Haro, O; Zúñiga, M y Morán, A. (2019). *O cuidado de enfermagem com os doentes renais em hemodiálise: desafios, dilemas e satisfações*. *Revista da Escola de Enfermagem da USP*, 53, e03502. Epub December 02, 2019. <https://dx.doi.org/10.1590/s1980-220x2018011103502>.

- Quispe, C. (2020). *Gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad de El Agustino, 2019*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo] Repositorio Universidad Cesar Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/43122>
- Reiter, R. y Klenk T. (2019) Reiter, R., & Klenk, T. (2019). The manifold meanings of 'post-New Public Management' – a systematic literature review. *International Review of Administrative Sciences*, 85, 11 - 27. Recuperado el 06 de junio de 2022, de <https://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.1177/0020852318759736>
- Ryabko, T., Zhidkova, A., & Zotov, V. (2016). Budgeting system in administrative account of the modern organization [Sistema de presupuesto en cuenta administrativa de la organización moderna]. *Foods and Raw materials*, 4(1), 181-185 <http://dx.doi.org/10.21179/2308-4057-2016-1-181-185>
- Samaniego D. (2018) *Gestión administrativa y calidad de servicio en el área de neonatología del Hospital II – 2 Tarapoto, 2018*. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/31862>
- Selvakumar, J. J. (2015). Impact of service quality on customer satisfaction in public sector and private sector banks. *VARANASI*, 8(1), 1-12 Recuperado el 02 de junio de 2022, de https://www.researchgate.net/publication/282916523_Impact_of_Service_Quality_on_customer_satisfaction_in_public_sector_and_private_sector_banks
- Singh, D. & Dixit, K. (2022). Examining the behavioural intention of inpatients in Indian government hospitals, *International Journal of Health Care Quality Assurance*. Vol. ahead-of-print No. ahead-of-print. <https://doi.org/10.1108/IJHCQA-03-2021-0054>
- S. Alnsour, M., Abu Tayeh, B. & Awwad Alzyadat, M. (2014). Using SERVQUAL to assess the quality of service provided by Jordanian telecommunications Sector. *International Journal of Commerce and Management*, Vol. 24 No. 3, pp. 209-218. <https://doi.org/10.1108/IJCoMA-03-2012-0021>
- Swart, M.P.(. (2018). Providing Service Quality and Customer Care in Tourism Businesses. Sotiriadis, M. (Ed.) *The Emerald Handbook of Entrepreneurship in Tourism, Travel and Hospitality*, Emerald Publishing Limited, Bingley, pp. 191-206. <https://doi.org/10.1108/978-1-78743-529-220181007>

- Tan, P.S.H., Choong, Y.O. y Chen, I.-C. (2021). The effect of service quality on behavioural intention: the mediating role of student satisfaction and switching barriers in private universities. *Journal of Applied Research in Higher Education*, Vol. ahead-of-print No. ahead-of-print. <https://doi.org/10.1108/JARHE-03-2021-0122>
- Tejada, G., Rengifo, R., Boy, A. & Rodríguez, J. (2020). Estructura organizacional y control en modelo gestión burocrático. *Revista Venezolana de Gerencia*, 25(89), 66-78. <https://doi.org/10.37960/revista.v25i89.31385>
- Tejeda, A. (2021). Gestión administrativa y la satisfacción del usuario en la municipalidad provincial de Casma, 2020. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo] Repositorio Universidad Cesar Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/57254>
- Tremblay, P. (2006). Mesurer la satisfaction et les attentes des clients : des modèles classiques aux modèles asymétriques. Centre d'expertise des grands organismes Recuprado de [Mesurer la satisfaction et les attentes des clients, mémoire à télécharger gratuitement \(marketing-etudiant.fr\)](https://marketing-etudiant.fr)
- Ubaldo, A. (2019). *Plan de mejora de la calidad del servicio de atención al usuario del Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz - 2018*. *Revista gobierno y gestión pública*, 6(2), 43- 57. <https://doi.org/10.24265/iggp.2019.v6n2.04>
- Valderrama, S. (2015). Pasos para elaborar proyectos de investigación científica. Cuantitativa, cualitativa y mixta
- Varas, A. (2015). *7 pasos para elaborar una tesis*. Perú: Macro.
- Vega, L., Pérez, M. & Nieves, A. (2017). Procedimiento para evaluar el nivel de madurez y eficacia del control interno. *Revista Científica Visión del Futuro*. 21(2), 1-11 <https://www.redalyc.org/pdf/3579/357955446006.pdf>
- Wei, W., Butler, J.S., & Jennings, E.T. (2018). The Determinants of Municipal Structures on a Political-Administrative Dimension. *The American Review of Public Administration*, 49, 189 - 202. <https://doi.org/10.1177/0275074018814876>
- XiuYin, B., Hanif, M.I., Fensheng, L., Hanif, M.S. and Yinhua, G. (2017). An empirical study on application and efficiency of gridded management in public service supply of Chinese Government. *Journal of Science and*

Technology Policy Management, Vol. 8 No. 1, pp. 2-15. <https://doi.org/10.1108/JSTPM-08-2015-0026>

Yilmaz, V., Ari, E. & Gürbüz, H. (2018). Investigating the relationship between service quality dimensions, customer satisfaction and loyalty in Turkish banking sector: An application of structural equation model. *International Journal of Bank Marketing*, Vol. 36 No. 3, pp. 423-440. <https://doi.org/10.1108/IJBM-02-2017-0037>

Yoo, M. & Dalton, A.N. (2021). *Measuring Quality. Operations Management in the Hospitality Industry*, Emerald Publishing Limited, Bingley, pp. 189-209. <https://doi.org/10.1108/978-1-83867-541-720211009>

Zeithaml, A., Parasuraman., A., y Berry. (1993). *Calidad total en la gestión de servicios*. Madrid, España: Díaz de Santos

Ziebell, F; Natividade, J; Assis, R & Mambrini, N. (2019). Performance, Satisfaction and Intention to Remain in Organizations: Individual to Contextual Predictors. *Trends in Psychology*, 27(2), 549-567. Epub June 13, 2019. Recuperado de https://www.academia.edu/68116090/Performance_Satisfaction_and_Intention_to_Remain_in_Organizations_Individual_to_Contextual_Predictors

Anexo 01: Matriz de consistencia de la investigación

| Matriz de consistencia | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|--|---|--|---|-------------|-------------|-------|------------------------------|-------|--------------|--------------------|-----|--|---|----------------------|-----|--------------------------|---|--------------|---------------------------|-----|------------------------------|---|--------------------------|---|-------------------------------|----|-----------|-----------------|----|---------------------------|----|----------------|----|-----------------------|----|--------------------------------------|----|---------|---------------|----|-----------------------------------|----|---------------------|--------|-------------------------------|----|-------------|-------------|-------|------------------------------|-------|--------------------|----------------------------|-----|--|---|-----------------------------|---|------------------------|-----|---------|------------|---|-------------------------|---|----------------------|---|---|------|------------|--------------------------------------|----|------------------------|----|--------------------------|----|-----------------------------|----|----------------------------|----|------------------------|---------------------------|----|--------------------------|----|--------------------------------|----|---|----|------------------------------|----|-----------|----------------|----|---------------|----|----------------------|----|-------------------------------|----|---|----|
| Título: Gestión administrativa y la calidad del servicio de los administrados de un gobierno local. 2022 Autor: Jeny Serna Cuchca | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Problema | Objetivo | Hipótesis | Variables e indicadores | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <p>Problema General</p> <p>¿De qué manera se relaciona la gestión administrativa y la calidad de servicio de los administrados de un gobierno local. 2022?</p> <p>Problema Específico 1</p> <p>¿De qué manera se relaciona el planeamiento y la calidad de servicio de los administrados de un gobierno local. 2022?</p> <p>Problema Específico 2</p> <p>¿De qué manera se relaciona la organización y la calidad de servicio de los administrados de un gobierno local. 2022?</p> <p>Problema Específico 3</p> <p>¿De qué manera se relaciona la dirección y la calidad de servicio de los administrados de un gobierno local. 2022?</p> <p>Problema Específico 4</p> <p>¿De qué manera se relaciona el control y la calidad de servicio de los administrados de un gobierno local. 2022?</p> | <p>Objetivo General</p> <p>Establecer el modo en qué se relacionan gestión administrativa y calidad de servicio de los administrados de un gobierno local. 2022</p> <p>Objetivo Específico 1</p> <p>Precisar el modo en qué se relacionan planeación y calidad de servicio de los administrados de un gobierno local. 2022</p> <p>Objetivo Específico 2</p> <p>Precisar el modo en qué se relacionan organización y calidad de servicio de los administrados de un gobierno local. 2022.</p> <p>Objetivo Específico 3</p> <p>Precisar el modo en qué se relacionan dirección y calidad de servicio de los administrados de un gobierno local. 2022</p> <p>Objetivo Específico 4</p> <p>Precisar el modo en qué se relacionan control y calidad de servicio de los administrados de un gobierno local. 2022, los objetivos específicos</p> | <p>Hipótesis General</p> <p>Se vinculan significativamente gestión administrativa y calidad de servicio de los administrados de un gobierno local. 2022</p> <p>Hipótesis Específica 1</p> <p>Se vinculan significativamente planeación y calidad de servicio de los administrados de un gobierno local. 2022.</p> <p>Hipótesis Específica 2</p> <p>Se vinculan significativamente organización y calidad de servicio de los administrados de un gobierno local. 2022.</p> <p>Hipótesis Específica 3</p> <p>Se vinculan significativamente dirección y calidad de servicio de los administrados de un gobierno local. 2022</p> <p>Hipótesis Específica 4</p> <p>Se vinculan significativamente control y calidad de servicio de los administrados de un gobierno local. 2022.</p> | <p>Variable 1: Gestión Administrativa</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; font-size: x-small;"> <thead> <tr> <th>Dimensiones</th> <th>Indicadores</th> <th>Ítems</th> <th>Escala y valores de medición</th> <th>Rango</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">Planeamiento</td> <td>1. Misión y visión</td> <td>1,2</td> <td rowspan="16" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Nunca (1) Casi nunca(2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)</td> <td rowspan="16" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Deficiente (20 - 46) Regular (47 - 73) Eficiente (74 - 100)</td> </tr> <tr> <td>2. Objetivos y metas</td> <td>3,4</td> </tr> <tr> <td>3. Documentos de gestión</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td rowspan="4">Organización</td> <td>4. Función organizacional</td> <td>6,7</td> </tr> <tr> <td>5. Estructura organizacional</td> <td>8</td> </tr> <tr> <td>6. Coordinación efectiva</td> <td>9</td> </tr> <tr> <td>7. Distribución de materiales</td> <td>10</td> </tr> <tr> <td rowspan="5">Dirección</td> <td>8. Comunicación</td> <td>11</td> </tr> <tr> <td>9. Proceso administrativo</td> <td>12</td> </tr> <tr> <td>10. Motivación</td> <td>13</td> </tr> <tr> <td>11. Trabajo en equipo</td> <td>14</td> </tr> <tr> <td>12. Desarrollo de la misión y visión</td> <td>15</td> </tr> <tr> <td rowspan="4">Control</td> <td>13. Monitoreo</td> <td>16</td> </tr> <tr> <td>14. Establecimiento de estándares</td> <td>17</td> </tr> <tr> <td>15. Mejora continua</td> <td>18, 19</td> </tr> <tr> <td>16. Cumplimiento de políticas</td> <td>20</td> </tr> </tbody> </table> <p>Variable 2: Calidad de Servicio</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; font-size: x-small;"> <thead> <tr> <th>Dimensiones</th> <th>Indicadores</th> <th>Ítems</th> <th>Escala y valores de medición</th> <th>Rango</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">Aspectos tangibles</td> <td>1. Instalaciones y equipos</td> <td>1,2</td> <td rowspan="22" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Nunca (1) Casi nunca(2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)</td> <td rowspan="22" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Deficiente (25 - 58) Regular (59 - 92) Eficiente (93 - 125)</td> </tr> <tr> <td>2. Limpieza y mantenimiento</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>3. Apariencia personal</td> <td>4,5</td> </tr> <tr> <td rowspan="4">Empatía</td> <td>4. Respeto</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>5. Atención igualitaria</td> <td>7</td> </tr> <tr> <td>6. Atención asertiva</td> <td>8</td> </tr> <tr> <td>7. Comprensión de las necesidades de los usuarios</td> <td>9,10</td> </tr> <tr> <td rowspan="5">Fiabilidad</td> <td>8. Trabajo con eficacia y eficiencia</td> <td>11</td> </tr> <tr> <td>9. Pertinencia horaria</td> <td>12</td> </tr> <tr> <td>10. Vocación de servicio</td> <td>13</td> </tr> <tr> <td>11. Solución de inquietudes</td> <td>14</td> </tr> <tr> <td>12. Suministro de servicio</td> <td>15</td> </tr> <tr> <td rowspan="5">Capacidad de respuesta</td> <td>13. Cumplimiento de plazo</td> <td>16</td> </tr> <tr> <td>14. Respuesta de calidad</td> <td>17</td> </tr> <tr> <td>15. Atención de dudas/reclamos</td> <td>18</td> </tr> <tr> <td>16. Solución de situaciones imprevistas</td> <td>19</td> </tr> <tr> <td>17. Reducir tiempo de espera</td> <td>20</td> </tr> <tr> <td rowspan="5">Seguridad</td> <td>18. Privacidad</td> <td>21</td> </tr> <tr> <td>19. Confianza</td> <td>22</td> </tr> <tr> <td>20. Confidencialidad</td> <td>23</td> </tr> <tr> <td>21. Conocimiento del personal</td> <td>24</td> </tr> <tr> <td>22. Cumplimiento de políticas de atención</td> <td>25</td> </tr> </tbody> </table> | | Dimensiones | Indicadores | Ítems | Escala y valores de medición | Rango | Planeamiento | 1. Misión y visión | 1,2 | Nunca (1) Casi nunca(2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5) | Deficiente (20 - 46) Regular (47 - 73) Eficiente (74 - 100) | 2. Objetivos y metas | 3,4 | 3. Documentos de gestión | 5 | Organización | 4. Función organizacional | 6,7 | 5. Estructura organizacional | 8 | 6. Coordinación efectiva | 9 | 7. Distribución de materiales | 10 | Dirección | 8. Comunicación | 11 | 9. Proceso administrativo | 12 | 10. Motivación | 13 | 11. Trabajo en equipo | 14 | 12. Desarrollo de la misión y visión | 15 | Control | 13. Monitoreo | 16 | 14. Establecimiento de estándares | 17 | 15. Mejora continua | 18, 19 | 16. Cumplimiento de políticas | 20 | Dimensiones | Indicadores | Ítems | Escala y valores de medición | Rango | Aspectos tangibles | 1. Instalaciones y equipos | 1,2 | Nunca (1) Casi nunca(2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5) | Deficiente (25 - 58) Regular (59 - 92) Eficiente (93 - 125) | 2. Limpieza y mantenimiento | 3 | 3. Apariencia personal | 4,5 | Empatía | 4. Respeto | 6 | 5. Atención igualitaria | 7 | 6. Atención asertiva | 8 | 7. Comprensión de las necesidades de los usuarios | 9,10 | Fiabilidad | 8. Trabajo con eficacia y eficiencia | 11 | 9. Pertinencia horaria | 12 | 10. Vocación de servicio | 13 | 11. Solución de inquietudes | 14 | 12. Suministro de servicio | 15 | Capacidad de respuesta | 13. Cumplimiento de plazo | 16 | 14. Respuesta de calidad | 17 | 15. Atención de dudas/reclamos | 18 | 16. Solución de situaciones imprevistas | 19 | 17. Reducir tiempo de espera | 20 | Seguridad | 18. Privacidad | 21 | 19. Confianza | 22 | 20. Confidencialidad | 23 | 21. Conocimiento del personal | 24 | 22. Cumplimiento de políticas de atención | 25 |
| Dimensiones | Indicadores | Ítems | Escala y valores de medición | Rango | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Planeamiento | 1. Misión y visión | 1,2 | Nunca (1) Casi nunca(2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5) | Deficiente (20 - 46) Regular (47 - 73) Eficiente (74 - 100) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 2. Objetivos y metas | 3,4 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 3. Documentos de gestión | 5 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Organización | 4. Función organizacional | 6,7 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 5. Estructura organizacional | 8 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 6. Coordinación efectiva | 9 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 7. Distribución de materiales | 10 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Dirección | 8. Comunicación | 11 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 9. Proceso administrativo | 12 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 10. Motivación | 13 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 11. Trabajo en equipo | 14 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 12. Desarrollo de la misión y visión | 15 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Control | 13. Monitoreo | 16 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 14. Establecimiento de estándares | 17 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 15. Mejora continua | 18, 19 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 16. Cumplimiento de políticas | 20 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Dimensiones | Indicadores | Ítems | Escala y valores de medición | Rango | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Aspectos tangibles | 1. Instalaciones y equipos | 1,2 | Nunca (1) Casi nunca(2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5) | Deficiente (25 - 58) Regular (59 - 92) Eficiente (93 - 125) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 2. Limpieza y mantenimiento | 3 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 3. Apariencia personal | 4,5 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Empatía | 4. Respeto | 6 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 5. Atención igualitaria | 7 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 6. Atención asertiva | 8 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 7. Comprensión de las necesidades de los usuarios | 9,10 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Fiabilidad | 8. Trabajo con eficacia y eficiencia | 11 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 9. Pertinencia horaria | 12 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 10. Vocación de servicio | 13 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 11. Solución de inquietudes | 14 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 12. Suministro de servicio | 15 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Capacidad de respuesta | 13. Cumplimiento de plazo | 16 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 14. Respuesta de calidad | 17 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 15. Atención de dudas/reclamos | 18 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 16. Solución de situaciones imprevistas | 19 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 17. Reducir tiempo de espera | 20 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Seguridad | 18. Privacidad | 21 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 19. Confianza | 22 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 20. Confidencialidad | 23 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 21. Conocimiento del personal | 24 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 22. Cumplimiento de políticas de atención | 25 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

Anexo 02: Tabla de operacionalización de la variable independiente gestión administrativa

| VARIABLE DE ESTUDIO | DEFINICIÓN CONCEPTUAL | DEFINICIÓN OPERACIONAL | DIMENSIÓN | INDICADORES | ÍTEMS | ESCALA DE MEDICIÓN |
|---|---|--|------------------|---|----------------------------|--|
| Variable independiente: Gestión Administrativa | Bueno, Ramos y Berrelleza (2018) la definen como el conjunto de conocimientos sistematizados que hace uso de diferentes acciones y herramientas que desarrollan habilidades en los administradores para realizar con visión, innovación y toma de decisiones dirigidas a cumplir los objetivos con eficacia y eficiencia la administración de las organizaciones. | Gestión administrativa es el resultado de la aplicación del cuestionario de gestión administrativa en un gobierno local. | Planeamiento | 1. Misión y visión 2. Objetivos y metas 3. Documentos de gestión | 1, 2 3, 4 5 | Nunca (1) Casi nunca(2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5) |
| | | | Organización | 4. Función organizacional 5. Estructura organizacional 6. Coordinación efectiva 7. Distribución de recursos | 6,7 8 9 10 | |
| | | | Dirección | 8. Comunicación 9. Proceso administrativo 10. Motivación 11. Trabajo en equipo 12. Desarrollo de la misión y visión | 11 12 13 14 15 | |
| | | | Control | 13. Monitoreo 14. Procedimientos estandarizados 15. Mejora continua 16. Cumplimiento de políticas de atención | 16 17 18, 19 20 | |

Anexo 03: Tabla de operacionalización de la variable dependiente calidad de servicio

| VARIABLE DE ESTUDIO | DEFINICIÓN CONCEPTUAL | DEFINICIÓN OPERACIONAL | DIMENSIÓN | INDICADORES | ÍTEMS | ESCALA DE MEDICIÓN |
|---|--|---|------------------------|---|----------------------------|--|
| Variable dependiente: calidad de servicio | Duque (2005) indica como el conjunto de actividades ofrecidas para otros, de los cuales el cliente quede satisfecho por la actividad prestada. Por tanto, cabe destacar el hecho de una dualidad entre la entrega del servicio y la satisfacción como constructos dissociables mediante una contrastación entre los resultados y las expectativas. | Calidad de servicio es el resultado de la aplicación del cuestionario de calidad de servicio en un gobierno local | Aspectos tangibles | 1. Instalaciones y equipos 2. Limpieza y mantenimiento 3. Asistencia del personal | 1,2 3 4,5 | Nunca (1) Casi nunca(2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5) |
| | | | Empatía | 4. Respeto 5. Atención igualitaria 6. Atención asertiva 7. Comprensión de las necesidades de los usuarios | 6 7 8 9,10 | |
| | | | Fiabilidad | 8. Trabajo con eficacia y eficiencia 9. Pertinencia horaria 10. Vocación de servicio 11. Solución de inquietudes 12. Suministro de servicio | 11 12 13 14 15 | |
| | | | Capacidad de respuesta | 13. Cumplimiento de plazo 14. Respuesta de calidad 15. Atención de dudas/reclamos 16. Solución de situaciones imprevistas | 16 17 18 19 | |

| | | | | | | |
|--|--|--|-----------|---|----|--|
| | | | | 17. Reducir tiempo de espera | 20 | |
| | | | Seguridad | 18. Privacidad | 21 | |
| | | | | 19. Confianza | 22 | |
| | | | | 20. Confidencialidad | 23 | |
| | | | | 21. Conocimiento del personal | 24 | |
| | | | | 22. Cumplimiento de políticas de atención | 25 | |

Anexo 04

Solicitud para realizar el trabajo de investigación

“Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional”

San Juan de Miraflores, 25 de julio de 2022

SEÑOR

Daniel Castro Segura

Alcalde(e) de la Municipalidad Distrital de San Juan de Miraflores

ASUNTO : Solicita autorización para realizar investigación

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

Luego para comunicarle que actualmente me encuentro cursando el III ciclo de la Maestría en Gestión Pública en la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo Filial Callo y siendo necesaria para la obtención del Grado Académico correspondiente la elaboración, presentación, sustentación y aprobación de un Trabajo de Investigación Científica (Tesis) y siendo de especial interés elaborar el trabajo de investigación en la digna institución la cual representa; se solicita a vuestro Despacho tenga a bien se brinde a la suscrita autorización y facilidades para recabar información para la elaboración del trabajo de investigación titulado "Gestión administrativa y calidad de servicio de los administrados de un gobierno local. 2022", el cual está enfocado al proceso de otorgamiento de licencias de funcionamiento.

Debo señalar que los resultados de la investigación a realizar benefician a la suscrita como estudiante investigadora, así como a la institución que representa y donde se realizaría la investigación.

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

Atentamente,



Jeny Serna Cuchca
D.N.I. N° 06668930



Anexo 05

Instrumentos de recolección de datos y fichas técnicas

CUESTIONARIO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Estimado(a) servidor se pide alcanzar información respecto a la gestión administrativa de un gobierno local, para ello se le solicita su ayuda respondiendo a todas las preguntas del cuestionario. Marque con una (X) la alternativa que considere que se parece a su manera de pensar.

Considerar las siguientes alternativas:

(1) nunca (2) casi nunca (3) pocas veces (4) casi siempre (5) siempre

INSTRUCCIONES:

- Este cuestionario, es totalmente ANÓNIMO
- Responder las preguntas con sinceridad.
- Marcar con X solo una opción del 1 al 5.
- No hay respuestas correctas ni incorrectas.

| Dimensión 1: Planeamiento | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|----------------------------------|--|----------|----------|----------|----------|----------|
| 1 | ¿Conoce la misión y visión de la Municipalidad? | | | | | |
| 2 | ¿Considera que la misión y la visión de la Municipalidad están enfocados en brindar un buen servicio a los usuarios? | | | | | |
| 3 | ¿Considera que los objetivos y metas de la Municipalidad están orientadas a mejorar los servicios que se brindan a los usuarios? | | | | | |
| 4 | ¿Conoce los objetivos institucionales que ha establecido la gestión municipal? | | | | | |
| 5 | ¿Considera que los trabajadores conocen sus funciones de establecidos en los documentos de gestión (MOF, ROF, CAP)? | | | | | |
| Dimensión 2: Organización | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6 | ¿Considera que se han establecido políticas meritocráticas en los cargos? | | | | | |
| 7 | ¿Considera que se han establecido las funciones del personal de modo adecuado para el cumplimiento de metas? | | | | | |
| 8 | ¿Considera que en el área donde labora se cumple con la estructura organizacional de trabajo establecido? | | | | | |
| 9 | ¿Considera que existe una coordinación efectiva con otras áreas de la Municipalidad para el desarrollo del trabajo administrativo? | | | | | |
| 10 | ¿Considera que cuenta con los insumos necesarios para el cumplimiento de sus labores? | | | | | |
| Dimensión 4: Dirección | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 11 | ¿Considera que en el área donde labora se dispone de instrumentos de gestión actualizados? | | | | | |
| 12 | ¿Considera que trabaja en forma positiva con los administrados en los procesos administrativos? | | | | | |

| | | | | | | |
|----|--|----------|----------|----------|----------|----------|
| 13 | ¿Se siente motivado por su jefe de área para brindar una mejor atención a los usuarios? | | | | | |
| 14 | ¿Considera que se promueve el trabajo en equipo entre los servidores? | | | | | |
| 15 | ¿Considera que la gerencia encamina los procesos administrativos a la misión y visión de la Municipalidad, para la satisfacción de los usuarios? | | | | | |
| | Dimensión 5: Control | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 16 | ¿Considera que la labor y el desempeño de los servidores se encuentran constantemente monitoreados? | | | | | |
| 17 | ¿Considera que los procedimientos administrativos están estandarizados? | | | | | |
| 18 | ¿Recibe capacitaciones periódicas para una mejora continua en la atención al ciudadano? | | | | | |
| 19 | ¿Considera que el personal en aras de un buen servicio evalúa las certezas y los errores para una mejora continua? | | | | | |
| 20 | ¿Considera que se cumple con las políticas de atención a los usuarios? | | | | | |

Ficha técnica
Cuestionario de gestión administrativa

I. Datos Informativos:

- Nombre del instrumento : Cuestionario de gestión administrativa
- Autora : Jeny Serna Cuchca
- Tipo de instrumento : Cuestionario tipo Escala de Likert
- Nivel de aplicación : Colaboradores de un gobierno local
- Fecha de aplicación : 2022
- Administración : individual
- Tempo de aplicación : 30 minutos
- Significación : mide los diferentes componentes
- Materiales : una hoja impresa, lapicero
- Responsable de la aplicación : autora :

II. Descripción y propósito:

El instrumento consta de 20 ítems que corresponden a respuestas de opinión, las cuales tienen alternativas definidas que permiten medir el grado de aceptación a la pregunta planeada; cuyo propósito es describir el nivel de gestión administrativa desde la perspectiva de los colaboradores de un gobierno local, 2022.

III. Tabla de Especificaciones:

| Dimensiones | Indicador de evaluación | Peso % | Ítems | Puntaje |
|--------------|-------------------------|--------|-------|---------|
| Planeamiento | 17. Misión y visión | 25% | 1, 2 | 1 - 5 |
| | 18. Objetivos y metas | | 3,4 | 1 - 5 |

| | | | | |
|--------------|--------------------------------------|------|-------|--------|
| | 19. Documentos de gestión | | 5 | 1 - 5 |
| Organización | 20. Función organizacional | 25% | 6,7 | 1 - 5 |
| | 21. Estructura organizacional | | 8 | 1 - 5 |
| | 22. Coordinación efectiva | | 9 | 1 - 5 |
| | 23. Distribución de recursos | | 10 | 1 - 5 |
| Dirección | 24. Comunicación | 25% | 11 | 1 - 5 |
| | 25. Proceso administrativo | | 12 | 1 - 5 |
| | 26. Motivación | | 13 | 1 - 5 |
| | 27. Trabajo en equipo | | 14 | 1 - 5 |
| | 28. Desarrollo de la misión y visión | | 15 | 1 - 5 |
| Control | 29. Monitoreo | 25% | 16 | 1 - 5 |
| | 30. Establecimiento de estándares | | 17 | 1 - 5 |
| | 31. Mejora continua | | 18,19 | 1 - 5 |
| | 32. Cumplimiento de políticas | | 20 | 1 - 5 |
| TOTAL | | 100% | 20 | 20-100 |

IV. Opciones de Respuesta:

| Nº de ítems | Opción de respuesta | Puntaje |
|-------------|---------------------|---------|
| Del 1 al 20 | Siempre | 5 |
| | Casi siempre | 4 |
| | A veces | 3 |
| | Casi nunca | 2 |
| | Nunca | 1 |

V. Niveles de valoración:

5.1 Valoración de las dimensiones: planificación, organización, dirección y control (5 ítems)

| Nivel | Valores |
|------------|---------|
| Eficiente | 19 - 25 |
| Regular | 12 - 18 |
| Deficiente | 5 - 11 |

5.2 Valoración de la variable: gestión administrativa (20 ítems)

| Nivel | Valores |
|------------|----------|
| Eficiente | 74 - 100 |
| Regular | 47 - 73 |
| Deficiente | 20 - 46 |

VI. Validez y confiabilidad

Se elaboró el cuestionario, el cual fue validado mediante criterio de juicio de expertos (03) expertos, los cuales cuentan con maestría en gestión pública y dominio de las variables estudiadas.

Con respecto a la confiabilidad del instrumento, ésta se midió aplicando una prueba piloto que contó con la participación de diez (10) colaboradores del gobierno local, cuyos resultados de las encuestas fueron medidos mediante el coeficiente Alfa de Cronbach el cual resultó en 0.886.

CUESTIONARIO DE CALIDAD DE SERVICIO

Estimado (a) ciudadano se pide alcanzar información respecto a la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de San Juan de Miraflores, para ello se le solicita su ayuda respondiendo a todas las preguntas del cuestionario. Marque con una (X) la alternativa que considere que se parece a su manera de pensar.

Considerar las siguientes alternativas:

(1) nunca (2) casi nunca (3) pocas veces (4) casi siempre (5) siempre

INSTRUCCIONES:

- Este cuestionario, es totalmente ANÓNIMO
- Responder las preguntas con sinceridad.
- Marcar con X solo una opción del 1 al 5.
- No hay respuestas correctas ni incorrectas.

| Dimensión 1: Aspectos Tangibles | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--|---|----------|----------|----------|----------|----------|
| 1 | ¿Considera que la Municipalidad cuenta con infraestructura adecuada para la atención al público usuario? | | | | | |
| 2 | ¿Considera que la Municipalidad cuenta con equipos suficientes para brindar los servicios públicos que demandan los usuarios? | | | | | |
| 3 | ¿Considera que los diversos ambientes se encuentran limpios y aseados? | | | | | |
| 4 | ¿Considera que el personal muestra cuidado y aseo personal? | | | | | |
| 5 | ¿Considera que el personal se muestra ordenado y educado? | | | | | |
| Dimensión 2: Empatía | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6 | ¿Considera que el personal es respetuoso y paciente durante la atención al público usuario? | | | | | |
| 7 | ¿ Considera que el personal administrativo brinda una atención igualitaria al público usuario? | | | | | |
| 8 | ¿ Considera que el personal administrativo muestra empeño en atender al público usuario? | | | | | |
| 9 | ¿ Considera que el personal comprende las necesidades específicas del público usuario? | | | | | |
| 10 | ¿Considera que recibió información de forma clara sobre los pasos administrativos que necesita realizar? | | | | | |
| Dimensión 3: Fiabilidad | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 11 | ¿Considera que el personal cumple su trabajo con eficacia y eficiencia? | | | | | |
| 12 | ¿Considera que el horario de atención es conveniente para que pueda realizar sus trámites? | | | | | |
| 13 | ¿Considera que el personal tiene vocación de servicio? | | | | | |
| 14 | ¿Considera que el personal soluciona dentro del plazo establecido los problemas suscitados durante la atención de los trámites administrativos? | | | | | |
| 15 | ¿Considera que la atención recibida está acorde con sus expectativas? | | | | | |

| Dimensión 4: Capacidad de Respuesta | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--|---|----------|----------|----------|----------|----------|
| 16 | ¿Considera que se cumple con el plazo establecido para dar respuesta al trámite por el que acude a gestionar en la municipalidad? | | | | | |
| 17 | ¿Considera que la documentación de respuesta a las peticiones de los usuarios es de calidad? | | | | | |
| 18 | ¿Considera que se cuenta con personal idóneo para aclarar dudas, inquietudes y /o reclamos? | | | | | |
| 19 | ¿Considera que el personal tiene capacidad de respuesta ante situaciones imprevistas referidas a la atención de trámites administrativos? | | | | | |
| 20 | ¿Considera usted que existe predisposición del personal para atender eficientemente su requerimiento de trámite? | | | | | |
| Dimensión 5: Seguridad | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 21 | ¿Considera que el personal respeta su privacidad, así como de los trámites realizados? | | | | | |
| 22 | ¿Considera que el personal transmite confianza en la atención brindada? | | | | | |
| 23 | ¿Considera que existe confidencialidad respecto a la información que se maneja en la Municipalidad? | | | | | |
| 24 | ¿Considera que el personal se encuentra capacitado para el cargo que desempeña? | | | | | |
| 25 | ¿Considera que la Municipalidad tiene como prioridad brindar un servicio de calidad al público usuario? | | | | | |

Ficha técnica
Cuestionario de gestión calidad de servicio

I. Datos Informativos:

- Nombre del instrumento : cuestionario de calidad de servicio
- Autora : Jeny Serna Cuchca
- Tipo de instrumento : cuestionario tipo Escala de Likert
- Nivel de aplicación : usuarios de un gobierno local
- Fecha de aplicación : 2022
- Administración : individual
- Tempo de aplicación : 30 minutos
- Significación : mide los diferentes componentes
- Materiales : una hoja impresa, lapicero
- Responsable de la aplicación : autora :

II. Descripción y propósito:

El instrumento consta de 25 ítems que corresponden a respuestas de opinión, las cuales tienen alternativas definidas que permiten medir el grado de aceptación a la pregunta planeada; cuyo propósito es describir el nivel de calidad de servicio desde la perspectiva de los usuarios de un gobierno local, 2022.

III. Tabla de Especificaciones:

| Dimensiones | Indicador de evaluación | Peso % | Ítems | Puntaje |
|--------------------|--------------------------------|---------------|--------------|----------------|
| Aspectos tangibles | 1. Instalaciones y equipos | 20% | 1, 2 | 1 - 5 |
| | 2. Limpieza y mantenimiento | | 3 | 1 - 5 |
| | 3. Apariencia del personal | | 4,5 | 1 - 5 |
| Empatía | 4. Respeto | 20% | 6 | 1 - 5 |

| | | | | |
|------------------------|---|------|------|--------|
| | 5. Atención igualitaria | | 7 | 1 - 5 |
| | 6. Atención asertiva | | 8 | 1 - 5 |
| | 7. Comprensión de las necesidades de los usuarios | | 9,10 | 1 - 5 |
| Fiabilidad | 8. Trabajo con eficacia y eficiencia | 20% | 11 | 1 - 5 |
| | 9. Pertinencia horaria | | 12 | 1 - 5 |
| | 10. Vocación de servicio | | 13 | 1 - 5 |
| | 11. Solución de inquietudes | | 14 | 1 - 5 |
| | 12. Suministro de servicio | | 15 | 1 - 5 |
| Capacidad de respuesta | 13. Cumplimiento de plazo | 20% | 16 | 1 - 5 |
| | 14. Respuesta de calidad | | 17 | 1 - 5 |
| | 15. Atención de dudas/reclamos | | 18 | 1 - 5 |
| | 16. Solución de situaciones imprevistas | | 19 | 1 - 5 |
| | 17. Reducir tiempo de espera | | 20 | 1 - 5 |
| Seguridad | 18. Privacidad | 20% | 21 | 1 - 5 |
| | 19. Confianza | | 22 | 1 - 5 |
| | 20. Confidencialidad | | 23 | 1 - 5 |
| | 21. Conocimiento del personal | | 24 | 1 - 5 |
| | 22. Cumplimiento de políticas de atención | | 25 | 1 - 5 |
| TOTAL | | 100% | 25 | 25-100 |

IV. Opciones de Respuesta:

| N° de ítems | Opción de respuesta | Puntaje |
|-------------|---------------------|---------|
| Del 1 al 25 | Siempre 5 | 5 |
| | Casi siempre 4 | 4 |
| | A veces 3 | 3 |
| | Casi nunca 2 | 2 |
| | Nunca 1 | 1 |

V. Niveles de valoración:

5.1 Valoración de las dimensiones: aspectos tangibles, empatía, fiabilidad, capacidad de respuesta y seguridad (5 ítems)

| Nivel | Valores |
|------------|---------|
| Eficiente | 19 - 25 |
| Regular | 12 - 18 |
| Deficiente | 5 - 11 |

5.2 Valoración de la variable: gestión administrativa (25 ítems)

| Nivel | Valores |
|------------|----------|
| Eficiente | 93 - 125 |
| Regular | 59 - 92 |
| Deficiente | 25 - 58 |

VI. Validez y confiabilidad

Se elaboró el cuestionario, el cual fue validado mediante criterio de juicio de expertos (03) expertos, los cuales cuentan con maestría en gestión pública y dominio de las variables estudiadas.

Con respecto a la confiabilidad del instrumento, ésta se midió aplicando una prueba piloto que contó con la participación de diez (10) usuarios (administrados) del gobierno local, cuyos resultados de las encuestas fueron medidos mediante el coeficiente Alfa de Cronbach el cual dio como resultado 0.974

Anexo 06: Validación de instrumento

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: **DRA. LUPE GRAUSS CORTÉS**

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, en la sede Callao, promoción 2022, requiero validar los instrumentos con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación.

El título de investigación es: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DEL SERVICIO DE LOS ADMINISTRADOS DE UN GOBIERNO LOCAL. 2022 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.


JENY SERINA CUCHCA
D.N.I. N° 06668930

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título de la investigación: "GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DEL SERVICIO DE LOS ADMINISTRADOS DE UN GOBIERNO LOCAL. 2022"

| Problema de investigación | Objetivos de Investigación | Hipótesis | Variables y Dimensiones | Metodología |
|--|---|---|---|---|
| Problema General ¿De qué manera se relaciona la gestión administrativa y la calidad de servicio de los administrados de un gobierno local. 2022? | Objetivo general Establecer el modo en qué se relacionan gestión administrativa y calidad de servicio de los administrados de un gobierno local. 2022 | Hipótesis general Se vinculan significativamente gestión administrativa y calidad de servicio de los administrados de un gobierno local. 2022 | Gestión de Calidad - Planeamiento - Organización - Dirección - Control Calidad de Servicio - Aspectos tangibles - Empatía - Fiabilidad - Capacidad de respuesta - Seguridad | *Enfoque Cuantitativo *Alcance Correlacional *Diseño cuantitativo No experimental Transversal *Unidades de estudio No aplica *Técnicas e instrumentos de recolección: Encuesta. |
| Problema específico 1 ¿De qué manera se relaciona el planeamiento y la calidad de servicio de los administrados de un gobierno local. 2022? | Objetivo específico 1 Precisar el modo en qué se relacionan planeación y calidad de servicio de los administrados de un gobierno local. 2022 | Hipótesis específica 1 Se vinculan significativamente planeación y calidad de servicio de los administrados de un gobierno local. 2022. | | |
| Problema específico 2 ¿De qué manera se relaciona la organización y la calidad de servicio de los administrados de un gobierno local. 2022? | Objetivo específico 2 Precisar el modo en qué se relacionan organización y calidad de servicio de los administrados de un gobierno local. 2022. | Hipótesis específica 2 Se vinculan significativamente organización y calidad de servicio de los administrados de un gobierno local. 2022 | | |
| Problema específico 3 ¿De qué manera se relaciona la dirección y la calidad de servicio de los administrados de un gobierno local. 2022? | Objetivo específico 3 Precisar el modo en qué se relacionan dirección y calidad de servicio de los administrados de un gobierno local. 2022 | Hipótesis específica 3 Se vinculan significativamente dirección y calidad de servicio de los administrados de un gobierno local. 2022 | | |
| Problema específico 4 ¿De qué manera se relaciona el control y la calidad de servicio de los administrados de un gobierno local. 2022? | Objetivo específico 4 Determinar de qué manera se relaciona el control y la calidad de servicio de los administrados de un gobierno local. 2022 | Hipótesis específica 4 Se vinculan significativamente control y calidad de servicio de los administrados de un gobierno local. 2022. | | |

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable: Gestión Administrativa

| Dimensiones | Indicadores | Ítems | Escala y valores de medición | Rango |
|--------------|--------------------------------------|--------|--|---|
| Planeamiento | 1. Misión y visión | 1,2 | Nunca (1) Casi nunca(2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5) | Deficiente (20 - 46) Regular (47 - 73) Eficiente (74 - 100) |
| | 2. Objetivos y metas | 3,4 | | |
| | 3. Documentos de gestión | 5 | | |
| Organización | 4. Función organizacional | 6,7 | | |
| | 5. Estructura organizacional | 8 | | |
| | 6. Coordinación efectiva | 9 | | |
| | 7. Distribución de materiales | 10 | | |
| Dirección | 8. Comunicación | 11 | | |
| | 9. Proceso administrativo | 12 | | |
| | 10. Motivación | 13 | | |
| | 11. Trabajo en equipo | 14 | | |
| | 12. Desarrollo de la misión y visión | 15 | | |
| Control | 13. Monitoreo | 16 | | |
| | 14. Establecimiento de estándares | 17 | | |
| | 15. Mejora continua | 18, 19 | | |
| | 16. Cumplimiento de políticas | 20 | | |

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

| N° | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|--------------------------------|--|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | | SI | NO | SI | NO | SI | NO | |
| DIMENSIÓN: PLANEAMIENTO | | | | | | | | |
| 1 | ¿Conoce la misión y visión de la Municipalidad? | X | | X | | X | | |
| 2 | ¿Considera que la misión y la visión de la Municipalidad están enfocados en brindar un buen servicio a los usuarios? | X | | X | | X | | |
| 3 | ¿Considera que los objetivos y metas de la Municipalidad están orientadas a mejorar los servicios que se brindan a los usuarios? | X | | X | | X | | |
| 4 | ¿Conoce los objetivos institucionales que ha establecido la gestión municipal? | X | | X | | X | | |
| 5 | ¿Considera que los trabajadores conocen sus funciones de establecidos en los documentos de gestión (MOF, ROF, CAP)? | X | | X | | X | | |
| DIMENSIÓN: ORGANIZACIÓN | | | | | | | | |
| 6 | ¿Considera que se han establecido políticas meritocráticas en los cargos? | X | | X | | X | | |
| 7 | ¿Considera que se han establecido las funciones del personal de modo adecuado para el cumplimiento de metas? | X | | X | | X | | |
| 8 | ¿Considera que en el área donde labora se cumple con la estructura organizacional de trabajo establecido? | X | | X | | X | | |
| 9 | ¿Considera que existe una coordinación efectiva con otras áreas de la Municipalidad para el desarrollo del trabajo administrativo? | X | | X | | X | | |
| 10 | ¿Considera que cuenta con los insumos necesarios para el cumplimiento de sus labores? | X | | X | | X | | |
| DIMENSIÓN: DIRECCIÓN | | | | | | | | |
| 11 | ¿Considera que en el área donde labora se dispone de instrumentos de gestión actualizados? | X | | X | | X | | |
| 12 | ¿Considera que trabaja en forma positiva con los administrados en los procesos administrativos? | X | | X | | X | | |
| 13 | ¿Se siente motivado por su jefe de área para brindar una mejor atención a los usuarios? | X | | X | | X | | |
| 14 | ¿Considera que se promueve el trabajo en equipo entre los servidores? | X | | X | | X | | |
| 15 | ¿Considera que la gerencia encamina los procesos administrativos a la misión y visión de la Municipalidad, para la satisfacción de los usuarios? | X | | X | | X | | |
| DIMENSIÓN: CONTROL | | | | | | | | |
| 16 | ¿Considera que la labor y el desempeño de los servidores se encuentran constantemente monitoreados? | X | | X | | X | | |
| 17 | ¿Considera que los procedimientos administrativos están estandarizados? | X | | X | | X | | |
| 18 | ¿Recibe capacitaciones periódicas para una mejora continua en la atención al ciudadano? | X | | X | | X | | |
| 19 | ¿Considera que el personal en aras de un buen servicio evalúa las certezas y los errores para una mejora continua? | X | | X | | X | | |
| 20 | ¿Considera que se cumple con las políticas de atención a los usuarios? | X | | X | | X | | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador: **Dra. Grauss Cortes Lupe** DNI: 07539368
Especialidad del validador: **Docente Universitario | Investigador**

31 de mayo del 2022

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



Firma del Experto Informante.

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable: Calidad de Servicio

| Dimensiones | Indicadores | Ítems | Escala y valores de medición | Rango |
|------------------------|---|-------|--|---|
| Aspectos tangibles | 1. Instalaciones y equipos | 1,2 | Nunca (1) Casi nunca(2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5) | Deficiente (25 - 58) Regular (59 - 92) Eficiente (93 - 125) |
| | 2. Limpieza y mantenimiento | 3 | | |
| | 3. Apariencia personal | 4,5 | | |
| Empatía | 4. Respeto | 6 | | |
| | 5. Atención igualitaria | 7 | | |
| | 6. Atención asertiva | 8 | | |
| | 7. Comprensión de las necesidades de los usuarios | 9,10 | | |
| Fiabilidad | 8. Trabajo con eficacia y eficiencia | 11 | | |
| | 9. Pertinencia horaria | 12 | | |
| | 10. Vocación de servicio | 13 | | |
| | 11. Solución de inquietudes | 14 | | |
| | 12. Suministro de servicio | 15 | | |
| Capacidad de respuesta | 13. Cumplimiento de plazo | 16 | | |
| | 14. Respuesta de calidad | 17 | | |
| | 15. Atención de dudas/reclamos | 18 | | |
| | 16. Solución de situaciones imprevistas | 19 | | |
| | 17. Reducir tiempo de espera | 20 | | |
| Seguridad | 18. Privacidad | 21 | | |
| | 19. Confianza | 22 | | |
| | 20. Confidencialidad | 23 | | |
| | 21. Conocimiento del personal | 24 | | |
| | 22. Cumplimiento de políticas de atención | 25 | | |

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DE SERVICIO

| N° | DIMENSIONES / Ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|--|---|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | | SI | NO | SI | NO | SI | NO | |
| 1 | ¿Considera que la Municipalidad cuenta con infraestructura adecuada para la atención al público usuario? | X | | X | | X | | |
| 2 | ¿Considera que la Municipalidad cuenta con equipos suficientes para brindar los servicios públicos que demandan los usuarios? | X | | X | | X | | |
| 3 | ¿Considera que los diversos ambientes se encuentran limpios y aseados? | X | | X | | X | | |
| 4 | ¿Considera que el personal muestra cuidado y aseo personal? | X | | X | | X | | |
| 5 | ¿Considera que el personal se muestra ordenado y educado? | X | | X | | X | | |
| DIMENSIÓN: EMPATÍA | | | | | | | | |
| 6 | ¿Considera que el personal es respetuoso y paciente durante la atención al público usuario? | X | | X | | X | | |
| 7 | ¿Considera que el personal administrativo brinda una atención igualitaria al público usuario? | X | | X | | X | | |
| 8 | ¿Considera que el personal administrativo muestra empeño en atender al público usuario? | X | | X | | X | | |
| 9 | ¿Considera que el personal comprende las necesidades específicas del público usuario? | X | | X | | X | | |
| 10 | ¿Considera que recibió información de forma clara sobre los pasos administrativos que necesita realizar? | X | | X | | X | | |
| DIMENSIÓN: FIABILIDAD | | | | | | | | |
| 11 | ¿Considera que el personal cumple su trabajo con eficacia y eficiencia? | X | | X | | X | | |
| 12 | ¿Considera que el horario de atención es conveniente para que pueda realizar sus trámites? | X | | X | | X | | |
| 13 | ¿Considera que el personal tiene vocación de servicio? | X | | X | | X | | |
| 14 | ¿Considera que el personal soluciona dentro del plazo establecido los problemas suscitados durante la atención de los trámites administrativos? | X | | X | | X | | |
| 15 | ¿Considera que la atención recibida está acorde con sus expectativas? | X | | X | | X | | |
| DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA | | | | | | | | |
| 16 | ¿Considera que se cumple con el plazo establecido para dar respuesta al trámite por el que acude a gestionar en la municipalidad? | X | | X | | X | | |
| 17 | ¿Considera que la documentación de respuesta a las peticiones de los usuarios es de calidad? | X | | X | | X | | |
| 18 | ¿Considera que se cuenta con personal idóneo para aclarar dudas, inquietudes y /o reclamos? | X | | X | | X | | |
| 19 | ¿Considera que el personal tiene capacidad de respuesta ante situaciones imprevistas referidas a la atención de trámites administrativos? | X | | X | | X | | |

| | | | | | | | |
|-----------------------------|--|---|--|---|--|---|--|
| 20 | ¿Considera usted que existe predisposición del personal para atender eficientemente su requerimiento de trámite? | X | | X | | X | |
| DIMENSIÓN: SEGURIDAD | | | | | | | |
| 21 | ¿Considera que el personal respeta su privacidad, así como de los trámites realizados? | X | | X | | X | |
| 22 | ¿Considera que el personal transmite confianza en la atención brindada? | X | | X | | X | |
| 23 | ¿ Considera que existe confidencialidad respecto a la información que se maneja en la Municipalidad? | X | | X | | X | |
| 24 | ¿Considera que el personal se encuentra capacitado para el cargo que desempeña? | X | | X | | X | |
| 25 | ¿Considera que la Municipalidad tiene como prioridad brindar un servicio de calidad al público usuario? | X | | X | | X | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador: **Dra. Grauss Cortes Lupe** DNI: 07539368
Especialidad del validador: **Docente Universitario | Investigador**

31 de mayo del 2022

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: **DR MANUEL ALBERTO MORI PAREDES**

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, en la sede Callao, promoción 2022, requiero validar los instrumentos con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación.

El título de investigación es: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DEL SERVICIO DE LOS ADMINISTRADOS DE UN GOBIERNO LOCAL. 2022 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.


JENY SERÑA CUCHCA
D.N.I. N° 06668930

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título de la investigación: "GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DEL SERVICIO DE LOS ADMINISTRADOS DE UN GOBIERNO LOCAL. 2022"

| Problema de investigación | Objetivos de Investigación | Hipótesis | Variables y Dimensiones | Metodología |
|--|---|---|---|--|
| Problema General ¿De qué manera se relaciona la gestión administrativa y la calidad de servicio de los administrados de un gobierno local. 2022? | Objetivo general Establecer el modo en qué se relacionan gestión administrativa y calidad de servicio de los administrados de un gobierno local. 2022 | Hipótesis general Se vinculan significativamente gestión administrativa y calidad de servicio de los administrados de un gobierno local. 2022 | Gestión de Calidad - Planeamiento - Organización - Dirección - Control Calidad de Servicio - Aspectos tangibles - Empatía - Fiabilidad - Capacidad de respuesta - Seguridad | *Enfoque Cuantitativo *Alcance Correlacional *Diseño cuantitativo No experimental Transversal *Unidades de estudio No aplica *Técnicas e instrumentos de recolección: Encuesta. |
| Problema específico 1 ¿De qué manera se relaciona el planeamiento y la calidad de servicio de los administrados de un gobierno local. 2022? | Objetivo específico 1 Precisar el modo en qué se relacionan planeación y calidad de servicio de los administrados de un gobierno local. 2022 | Hipótesis específica 1 Se vinculan significativamente planeación y calidad de servicio de los administrados de un gobierno local. 2022. | | |
| Problema específico 2 ¿De qué manera se relaciona la organización y la calidad de servicio de los administrados de un gobierno local. 2022? | Objetivo específico 2 Precisar el modo en qué se relacionan organización y calidad de servicio de los administrados de un gobierno local. 2022. | Hipótesis específica 2 Se vinculan significativamente organización y calidad de servicio de los administrados de un gobierno local. 2022 | | |
| Problema específico 3 ¿De qué manera se relaciona la dirección y la calidad de servicio de los administrados de un gobierno local. 2022? | Objetivo específico 3 Precisar el modo en qué se relacionan dirección y calidad de servicio de los administrados de un gobierno local. 2022 | Hipótesis específica 3 Se vinculan significativamente dirección y calidad de servicio de los administrados de un gobierno local. 2022 | | |
| Problema específico 4 ¿De qué manera se relaciona el control y la calidad de servicio de los administrados de un gobierno local. 2022? | Objetivo específico 4 Determinar de qué manera se relaciona el control y la calidad de servicio de los administrados de un gobierno local. 2022 | Hipótesis específica 4 Se vinculan significativamente control y calidad de servicio de los administrados de un gobierno local. 2022. | | |

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable: Gestión Administrativa

| Dimensiones | Indicadores | Ítems | Escala y valores de medición | Rango |
|--------------|--------------------------------------|--------|--|--|
| Planeamiento | 1. Misión y visión | 1,2 | Nunca (1) Casi nunca(2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5) | Deficiente (20 - 46) Regular (47 - 73) Eficiente (74 - 100) |
| | 2. Objetivos y metas | 3,4 | | |
| | 3. Documentos de gestión | 5 | | |
| Organización | 4. Función organizacional | 6,7 | | |
| | 5. Estructura organizacional | 8 | | |
| | 6. Coordinación efectiva | 9 | | |
| | 7. Distribución de materiales | 10 | | |
| Dirección | 8. Comunicación | 11 | | |
| | 9. Proceso administrativo | 12 | | |
| | 10. Motivación | 13 | | |
| | 11. Trabajo en equipo | 14 | | |
| | 12. Desarrollo de la misión y visión | 15 | | |
| Control | 13. Monitoreo | 16 | | |
| | 14. Establecimiento de estándares | 17 | | |
| | 15. Mejora continua | 18, 19 | | |
| | 16. Cumplimiento de políticas | 20 | | |

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

| N° | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|--------------------------------|--|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | | SI | NO | SI | NO | SI | NO | |
| DIMENSIÓN: PLANEAMIENTO | | | | | | | | |
| 1 | ¿Conoce la misión y visión de la Municipalidad? | X | | X | | X | | |
| 2 | ¿Considera que la misión y la visión de la Municipalidad están enfocados en brindar un buen servicio a los usuarios? | X | | X | | X | | |
| 3 | ¿Considera que los objetivos y metas de la Municipalidad están orientadas a mejorar los servicios que se brindan a los usuarios? | X | | X | | X | | |
| 4 | ¿Conoce los objetivos institucionales que ha establecido la gestión municipal? | X | | X | | X | | |
| 5 | ¿Considera que los trabajadores conocen sus funciones de establecidos en los documentos de gestión (MOF, ROF, CAP)? | X | | X | | X | | |
| DIMENSIÓN: ORGANIZACIÓN | | | | | | | | |
| 6 | ¿Considera que se han establecido políticas meritocráticas en los cargos? | X | | X | | X | | |
| 7 | ¿Considera que se han establecido las funciones del personal de modo adecuado para el cumplimiento de metas? | X | | X | | X | | |
| 8 | ¿Considera que en el área donde labora se cumple con la estructura organizacional de trabajo establecido? | X | | X | | X | | |
| 9 | ¿Considera que existe una coordinación efectiva con otras áreas de la Municipalidad para el desarrollo del trabajo administrativo? | X | | X | | X | | |
| 10 | ¿Considera que cuenta con los insumos necesarios para el cumplimiento de sus labores? | X | | X | | X | | |
| DIMENSIÓN: DIRECCIÓN | | | | | | | | |
| 11 | ¿Considera que en el área donde labora se dispone de instrumentos de gestión actualizados? | X | | X | | X | | |
| 12 | ¿Considera que trabaja en forma positiva con los administrados en los procesos administrativos? | X | | X | | X | | |
| 13 | ¿Se siente motivado por su jefe de área para brindar una mejor atención a los usuarios? | X | | X | | X | | |
| 14 | ¿Considera que se promueve el trabajo en equipo entre los servidores? | X | | X | | X | | |
| 15 | ¿Considera que la gerencia encamina los procesos administrativos a la misión y visión de la Municipalidad, para la satisfacción de los usuarios? | X | | X | | X | | |
| DIMENSIÓN: CONTROL | | | | | | | | |
| 16 | ¿Considera que la labor y el desempeño de los servidores se encuentran constantemente monitoreados? | X | | X | | X | | |
| 17 | ¿Considera que los procedimientos administrativos están estandarizados? | X | | X | | X | | |
| 18 | ¿Recibe capacitaciones periódicas para una mejora continua en la atención al ciudadano? | X | | X | | X | | |
| 19 | ¿Considera que el personal en aras de un buen servicio evalúa las certezas y los errores para una mejora continua? | X | | X | | X | | |
| 25 | Considera que la comunicación asertiva es una herramienta eficaz en el proceso de entrega de información | X | | X | | X | | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador: **Dr. MANUEL ALBERTO MORI PAREDES**
 Especialidad del validador: **Docente Universitario | Investigador**

DNI: 07856089

31 de mayo del 2022

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



Firma del Experto Informante.

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable: Calidad de Servicio

| Dimensiones | Indicadores | Ítems | Escala y valores de medición | Rango |
|------------------------|---|-------|--|---|
| Aspectos tangibles | 1. Instalaciones y equipos | 1,2 | Nunca (1) Casi nunca(2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5) | Deficiente (25 - 58) Regular (59 - 92) Eficiente (93 - 125) |
| | 2. Limpieza y mantenimiento | 3 | | |
| | 3. Apariencia personal | 4,5 | | |
| Empatía | 4. Respeto | 6 | | |
| | 5. Atención igualitaria | 7 | | |
| | 6. Atención asertiva | 8 | | |
| | 7. Comprensión de las necesidades de los usuarios | 9,10 | | |
| Fiabilidad | 8. Trabajo con eficacia y eficiencia | 11 | | |
| | 9. Pertinencia horaria | 12 | | |
| | 10. Vocación de servicio | 13 | | |
| | 11. Solución de inquietudes | 14 | | |
| | 12. Suministro de servicio | 15 | | |
| Capacidad de respuesta | 13. Cumplimiento de plazo | 16 | | |
| | 14. Respuesta de calidad | 17 | | |
| | 15. Atención de dudas/reclamos | 18 | | |
| | 16. Solución de situaciones imprevistas | 19 | | |
| | 17. Reducir tiempo de espera | 20 | | |
| Seguridad | 18. Privacidad | 21 | | |
| | 19. Confianza | 22 | | |
| | 20. Confidencialidad | 23 | | |
| | 21. Conocimiento del personal | 24 | | |
| | 22. Cumplimiento de políticas de atención | 25 | | |

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DE SERVICIO

| Nº | DIMENSIONES / Ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|--|---|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | | SI | NO | SI | NO | SI | NO | |
| 1 | ¿Considera que la Municipalidad cuenta con infraestructura adecuada para la atención al público usuario? | X | | X | | X | | |
| 2 | ¿Considera que la Municipalidad cuenta con equipos suficientes para brindar los servicios públicos que demandan los usuarios? | X | | X | | X | | |
| 3 | ¿Considera que los diversos ambientes se encuentran limpios y aseados? | X | | X | | X | | |
| 4 | ¿Considera que el personal muestra cuidado y aseo personal? | X | | X | | X | | |
| 5 | ¿Considera que el personal se muestra ordenado y educado? | X | | X | | X | | |
| DIMENSIÓN: EMPATÍA | | | | | | | | |
| 6 | ¿Considera que el personal es respetuoso y paciente durante la atención al público usuario? | X | | X | | X | | |
| 7 | ¿Considera que el personal administrativo brinda una atención igualitaria al público usuario? | X | | X | | X | | |
| 8 | ¿Considera que el personal administrativo muestra empeño en atender al público usuario? | X | | X | | X | | |
| 9 | ¿Considera que el personal comprende las necesidades específicas del público usuario? | X | | X | | X | | |
| 10 | ¿Considera que recibió información de forma clara sobre los pasos administrativos que necesita realizar? | X | | X | | X | | |
| DIMENSIÓN: FIABILIDAD | | | | | | | | |
| 11 | ¿Considera que el personal cumple su trabajo con eficacia y eficiencia? | X | | X | | X | | |
| 12 | ¿Considera que el horario de atención es conveniente para que pueda realizar sus trámites? | X | | X | | X | | |
| 13 | ¿Considera que el personal tiene vocación de servicio? | X | | X | | X | | |
| 14 | ¿Considera que el personal soluciona dentro del plazo establecido los problemas suscitados durante la atención de los trámites administrativos? | X | | X | | X | | |
| 15 | ¿Considera que la atención recibida está acorde con sus expectativas? | X | | X | | X | | |
| DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA | | | | | | | | |
| 16 | ¿Considera que se cumple con el plazo establecido para dar respuesta al trámite por el que acude a gestionar en la municipalidad? | X | | X | | X | | |
| 17 | ¿Considera que la documentación de respuesta a las peticiones de los usuarios es de calidad? | X | | X | | X | | |
| 18 | ¿Considera que se cuenta con personal idóneo para aclarar dudas, inquietudes y/o reclamos? | X | | X | | X | | |

| | | | | | | | |
|-----------------------------|---|---|--|---|--|---|--|
| 19 | ¿Considera que el personal tiene capacidad de respuesta ante situaciones imprevistas referidas a la atención de trámites administrativos? | X | | X | | X | |
| 20 | ¿Considera usted que existe predisposición del personal para atender eficientemente su requerimiento de trámite? | X | | X | | X | |
| DIMENSIÓN: SEGURIDAD | | | | | | | |
| 21 | ¿Considera que el personal respeta su privacidad, así como de los trámites realizados? | X | | X | | X | |
| 22 | ¿Considera que el personal transmite confianza en la atención brindada? | X | | X | | X | |
| 23 | ¿Considera que existe confidencialidad respecto a la información que se maneja en la Municipalidad? | X | | X | | X | |
| 24 | ¿Considera que el personal se encuentra capacitado para el cargo que desempeña? | X | | X | | X | |
| 25 | ¿Considera que la Municipalidad tiene como prioridad brindar un servicio de calidad al público usuario? | X | | X | | X | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador: **Dr. MANUEL ALBERTO MORI PAREDES**
Especialidad del validador: **Docente Universitario | Investigador**

DNI: 07856089

31 de mayo del 2022

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: **MG OSWALDO DANIEL CASAZOLA CRUZ**

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, en la sede Callao, promoción 2022, requiero validar los instrumentos con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación.

El título de investigación es: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DEL SERVICIO DE LOS ADMINISTRADOS DE UN GOBIERNO LOCAL. 2022 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.


JENY SERNA CUCHCA
D.N.I. N° 06668930

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título de la investigación: "GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DEL SERVICIO DE LOS ADMINISTRADOS DE UN GOBIERNO LOCAL. 2022"

| Problema de investigación | Objetivos de Investigación | Hipótesis | Variables y Dimensiones | Metodología |
|--|---|---|---|--|
| Problema General ¿De qué manera se relaciona la gestión administrativa y la calidad de servicio de los administrados de un gobierno local. 2022? | Objetivo general Establecer el modo en que se relacionan gestión administrativa y calidad de servicio de los administrados de un gobierno local. 2022 | Hipótesis general Se vinculan significativamente gestión administrativa y calidad de servicio de los administrados de un gobierno local. 2022 | Gestión de Calidad - Planeamiento - Organización - Dirección - Control Calidad de Servicio - Aspectos tangibles - Empatía - Fiabilidad - Capacidad de respuesta - Seguridad | *Enfoque Cuantitativo *Alcance Correlacional *Diseño cuantitativo No experimental Transversal *Unidades de estudio No aplica *Técnicas e instrumentos de recolección: Encuesta. |
| Problema específico 1 ¿De qué manera se relaciona el planeamiento y la calidad de servicio de los administrados de un gobierno local. 2022? | Objetivo específico 1 Precisar el modo en que se relacionan planeación y calidad de servicio de los administrados de un gobierno local. 2022 | Hipótesis específica 1 Se vinculan significativamente planeación y calidad de servicio de los administrados de un gobierno local. 2022. | | |
| Problema específico 2 ¿De qué manera se relaciona la organización y la calidad de servicio de los administrados de un gobierno local. 2022? | Objetivo específico 2 Precisar el modo en que se relacionan organización y calidad de servicio de los administrados de un gobierno local. 2022. | Hipótesis específica 2 Se vinculan significativamente organización y calidad de servicio de los administrados de un gobierno local. 2022 | | |
| Problema específico 3 ¿De qué manera se relaciona la dirección y la calidad de servicio de los administrados de un gobierno local. 2022? | Objetivo específico 3 Precisar el modo en que se relacionan dirección y calidad de servicio de los administrados de un gobierno local. 2022 | Hipótesis específica 3 Se vinculan significativamente dirección y calidad de servicio de los administrados de un gobierno local. 2022 | | |
| Problema específico 4 ¿De qué manera se relaciona el control y la calidad de servicio de los administrados de un gobierno local. 2022? | Objetivo específico 4 Determinar de qué manera se relaciona el control y la calidad de servicio de los administrados de un gobierno local. 2022 | Hipótesis específica 4 Se vinculan significativamente control y calidad de servicio de los administrados de un gobierno local. 2022. | | |

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable: Gestión Administrativa

| Dimensiones | Indicadores | Ítems | Escala y valores de medición | Rango |
|--------------|--------------------------------------|--------|--|---|
| Planeamiento | 1. Misión y visión | 1,2 | Nunca (1) Casi nunca(2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5) | Deficiente (20 - 46) Regular (47 - 73) Eficiente (74 - 100) |
| | 2. Objetivos y metas | 3,4 | | |
| | 3. Documentos de gestión | 5 | | |
| Organización | 4. Función organizacional | 6,7 | | |
| | 5. Estructura organizacional | 8 | | |
| | 6. Coordinación efectiva | 9 | | |
| | 7. Distribución de materiales | 10 | | |
| Dirección | 8. Comunicación | 11 | | |
| | 9. Proceso administrativo | 12 | | |
| | 10. Motivación | 13 | | |
| | 11. Trabajo en equipo | 14 | | |
| | 12. Desarrollo de la misión y visión | 15 | | |
| Control | 13. Monitoreo | 16 | | |
| | 14. Establecimiento de estándares | 17 | | |
| | 15. Mejora continua | 18, 19 | | |
| | 16. Cumplimiento de políticas | 20 | | |

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

| N° | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|--------------------------------|--|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | | SI | NO | SI | NO | SI | NO | |
| DIMENSIÓN: PLANEAMIENTO | | | | | | | | |
| 1 | ¿Conoce la misión y visión de la Municipalidad? | X | | X | | X | | |
| 2 | ¿Considera que la misión y la visión de la Municipalidad están enfocados en brindar un buen servicio a los usuarios? | X | | X | | X | | |
| 3 | ¿Considera que los objetivos y metas de la Municipalidad están orientadas a mejorar los servicios que se brindan a los usuarios? | X | | X | | X | | |
| 4 | ¿Conoce los objetivos institucionales que ha establecido la gestión municipal? | X | | X | | X | | |
| 5 | ¿Considera que los trabajadores conocen sus funciones de establecidos en los documentos de gestión (MOF, ROF, CAP)? | X | | X | | X | | |
| DIMENSIÓN: ORGANIZACIÓN | | | | | | | | |
| 6 | ¿Considera que se han establecido políticas meritocráticas en los cargos? | X | | X | | X | | |
| 7 | ¿Considera que se han establecido las funciones del personal de modo adecuado para el cumplimiento de metas? | X | | X | | X | | |
| 8 | ¿Considera que en el área donde labora se cumple con la estructura organizacional de trabajo establecido? | X | | X | | X | | |
| 9 | ¿Considera que existe una coordinación efectiva con otras áreas de la Municipalidad para el desarrollo del trabajo administrativo? | X | | X | | X | | |
| 10 | ¿Considera que cuenta con los insumos necesarios para el cumplimiento de sus labores? | X | | X | | X | | |
| DIMENSIÓN: DIRECCIÓN | | | | | | | | |
| 11 | ¿Considera que en el área donde labora se dispone de instrumentos de gestión actualizados? | X | | X | | X | | |
| 12 | ¿Considera que trabaja en forma positiva con los administrados en los procesos administrativos? | X | | X | | X | | |
| 13 | ¿Se siente motivado por su jefe de área para brindar una mejor atención a los usuarios? | X | | X | | X | | |
| 14 | ¿Considera que se promueve el trabajo en equipo entre los servidores? | X | | X | | X | | |
| 15 | ¿Considera que la gerencia encamina los procesos administrativos a la misión y visión de la Municipalidad, para la satisfacción de los usuarios? | X | | X | | X | | |
| DIMENSIÓN: CONTROL | | | | | | | | |
| 16 | ¿Considera que la labor y el desempeño de los servidores se encuentran constantemente monitoreados? | X | | X | | X | | |
| 17 | ¿Considera que los procedimientos administrativos están estandarizados? | X | | X | | X | | |
| 18 | ¿Recibe capacitaciones periódicas para una mejora continua en la atención al ciudadano? | X | | X | | X | | |
| 19 | ¿Considera que el personal en aras de un buen servicio evalúa las certezas y los errores para una mejora continua? | X | | X | | X | | |
| 20 | ¿Considera que se cumple con las políticas de atención a los usuarios? | X | | X | | X | | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador: MG. CASAZOLA CRUZ OSWALDO DANIEL DNI: 40081695
Especialidad del validador: Docente Universitario | Investigador

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

31 de mayo del 2022



Firma del Experto Informante.

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable: Calidad de Servicio

| Dimensiones | Indicadores | Ítems | Escala y valores de medición | Rango |
|------------------------|---|-------|--|---|
| Aspectos tangibles | 1. Instalaciones y equipos | 1,2 | Nunca (1) Casi nunca(2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5) | Deficiente (25 - 58) Regular (59 - 92) Eficiente (93 - 125) |
| | 2. Limpieza y mantenimiento | 3 | | |
| | 3. Apariencia personal | 4,5 | | |
| Empatía | 4. Respeto | 6 | | |
| | 5. Atención igualitaria | 7 | | |
| | 6. Atención asertiva | 8 | | |
| | 7. Comprensión de las necesidades de los usuarios | 9,10 | | |
| Fiabilidad | 8. Trabajo con eficacia y eficiencia | 11 | | |
| | 9. Pertinencia horaria | 12 | | |
| | 10. Vocación de servicio | 13 | | |
| | 11. Solución de inquietudes | 14 | | |
| | 12. Suministro de servicio | 15 | | |
| Capacidad de respuesta | 13. Cumplimiento de plazo | 16 | | |
| | 14. Respuesta de calidad | 17 | | |
| | 15. Atención de dudas/reclamos | 18 | | |
| | 16. Solución de situaciones imprevistas | 19 | | |
| | 17. Reducir tiempo de espera | 20 | | |
| Seguridad | 18. Privacidad | 21 | | |
| | 19. Confianza | 22 | | |
| | 20. Confidencialidad | 23 | | |
| | 21. Conocimiento del personal | 24 | | |
| | 22. Cumplimiento de políticas de atención | 25 | | |

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DE SERVICIO

| Nº | DIMENSIONES / Ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|--|---|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | | SI | NO | SI | NO | SI | NO | |
| 1 | ¿Considera que la Municipalidad cuenta con infraestructura adecuada para la atención al público usuario? | X | | X | | X | | |
| 2 | ¿Considera que la Municipalidad cuenta con equipos suficientes para brindar los servicios públicos que demandan los usuarios? | X | | X | | X | | |
| 3 | ¿Considera que los diversos ambientes se encuentran limpios y aseados? | X | | X | | X | | |
| 4 | ¿Considera que el personal muestra cuidado y aseo personal? | X | | X | | X | | |
| 5 | ¿Considera que el personal se muestra ordenado y educado? | X | | X | | X | | |
| DIMENSIÓN: EMPATÍA | | | | | | | | |
| 6 | ¿Considera que el personal es respetuoso y paciente durante la atención al público usuario? | X | | X | | X | | |
| 7 | ¿Considera que el personal administrativo brinda una atención igualitaria al público usuario? | X | | X | | X | | |
| 8 | ¿Considera que el personal administrativo muestra empeño en atender al público usuario? | X | | X | | X | | |
| 9 | ¿Considera que el personal comprende las necesidades específicas del público usuario? | X | | X | | X | | |
| 10 | ¿Considera que recibió información de forma clara sobre los pasos administrativos que necesita realizar? | X | | X | | X | | |
| DIMENSIÓN: FIABILIDAD | | | | | | | | |
| 11 | ¿Considera que el personal cumple su trabajo con eficacia y eficiencia? | X | | X | | X | | |
| 12 | ¿Considera que el horario de atención es conveniente para que pueda realizar sus trámites? | X | | X | | X | | |
| 13 | ¿Considera que el personal tiene vocación de servicio? | X | | X | | X | | |
| 14 | ¿Considera que el personal soluciona dentro del plazo establecido los problemas suscitados durante la atención de los trámites administrativos? | X | | X | | X | | |
| 15 | ¿Considera que la atención recibida está acorde con sus expectativas? | X | | X | | X | | |
| DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA | | | | | | | | |
| 16 | ¿Considera que se cumple con el plazo establecido para dar respuesta al trámite por el que acude a gestionar en la municipalidad? | X | | X | | X | | |
| 17 | ¿Considera que la documentación de respuesta a las peticiones de los usuarios es de calidad? | X | | X | | X | | |
| 18 | ¿Considera que se cuenta con personal idóneo para aclarar dudas, inquietudes y/o reclamos? | X | | X | | X | | |

| | | | | | | | | |
|-----------------------------|---|---|--|---|--|---|--|--|
| 19 | ¿Considera que el personal tiene capacidad de respuesta ante situaciones imprevistas referidas a la atención de trámites administrativos? | X | | X | | X | | |
| 20 | ¿Considera usted que existe predisposición del personal para atender eficientemente su requerimiento de trámite? | X | | X | | X | | |
| DIMENSIÓN: SEGURIDAD | | | | | | | | |
| 21 | ¿Considera que el personal respeta su privacidad, así como de los trámites realizados? | X | | X | | X | | |
| 22 | ¿Considera que el personal transmite confianza en la atención brindada? | X | | X | | X | | |
| 23 | ¿Considera que existe confidencialidad respecto a la información que se maneja en la Municipalidad? | X | | X | | X | | |
| 24 | ¿Considera que el personal se encuentra capacitado para el cargo que desempeña? | X | | X | | X | | |
| 25 | ¿Considera que la Municipalidad tiene como prioridad brindar un servicio de calidad al público usuario? | X | | X | | X | | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador: MG. CASAZOLA CRUZ OSWALDO DANIEL DNI: 40081695
Especialidad del validador: Docente Universitario | Investigador

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

31 de mayo del 2022



Firma del Experto Informante.

Anexo 07: Prueba de confiabilidad del instrumento

Prueba de Confiabilidad del Instrumento Coeficiente Alfa de Cronbach

I. Datos informativos:

- 1.1. Instrumento: cuestionario de gestión administrativa
- 1.2. Número de ítems: 20
- 1.3. Muestra piloto: colaboradores de un gobierno local
- 1.4. Unidades muestrales: 10

II. Prueba estadística de confiabilidad:

Coeficiente Alfa de Cronbach

Fórmula:

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

Dónde:

α : Coeficiente de confiabilidad del cuestionario

K : Número de ítems del instrumento

$\sum S_i^2$: Sumatoria de las varianzas de los ítems

S_T^2 : Varianza total del instrumento

III. Coeficiente de confiabilidad:

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| 0,886 | 10 |

IV. Interpretación

La prueba de confiabilidad de Alfa de Cronbach del cuestionario de gestión administrativa dio como resultado un coeficiente de 0,886, lo cual indica que existe una confiabilidad alta en el instrumento.

Prueba de Confiabilidad: Estadístico de Alfa de Cronbach

| ÍTEMS DEL CUESTIONARIO GESTIÓN ADMINISTRATIVA | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---------------------|------|------|------|------|---------------------|------|------|------|------|------------------|------|------|------|------|----------------|------|------|------|------|-----------|
| ENCUESTADO | Dim 1: Planeamiento | | | | | Dim 2: Organización | | | | | Dim 3: Dirección | | | | | Dim 4: Control | | | | | SUMATORIA |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | |
| ENCUESTADO 1 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 75 |
| ENCUESTADO 2 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 78 |
| ENCUESTADO 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 4 | 2 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 67 |
| ENCUESTADO 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 88 |
| ENCUESTADO 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 82 |
| ENCUESTADO 6 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 2 | 5 | 5 | 89 |
| ENCUESTADO 7 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 71 |
| ENCUESTADO 8 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 83 |
| ENCUESTADO 9 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 1 | 3 | 2 | 4 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 58 |
| ENCUESTADO 10 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 83 |
| VARIANZA | 0.24 | 0.56 | 0.56 | 0.41 | 0.44 | 0.65 | 0.81 | 1.01 | 1.44 | 0.40 | 0.84 | 0.21 | 1.36 | 1.00 | 0.49 | 0.45 | 0.45 | 0.64 | 0.60 | 0.36 | |

$$K = 25$$

$$\sum S_i^2 = 12.92$$

$$S_t^2 = 86.2$$

$$\alpha = 0.886$$

Prueba de Confiabilidad del Instrumento

Coeficiente Alfa de Cronbach

I. Datos informativos:

- 1.1. Instrumento: cuestionario de gestión calidad de servicio
- 1.2. Número de ítems: 25
- 1.3. Muestra piloto: usuario de un gobierno local
- 1.4. Unidades muestrales: 10

II. Prueba estadística de confiabilidad:

Coeficiente Alfa de Cronbach

Fórmula:

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

Dónde:

α : Coeficiente de confiabilidad del cuestionario

K : Número de ítems del instrumento

$\sum S_i^2$: Sumatoria de las varianzas de los ítems

S_T^2 : Varianza total del instrumento

III. Coeficiente de confiabilidad:

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| 0,974 | 10 |

IV. Interpretación

La prueba de confiabilidad de Alfa de Cronbach del cuestionario de gestión administrativa dio como resultado un coeficiente de 0,974, lo cual indica que existe una confiabilidad alta en el instrumento.

| ÍTEMS DEL CUESTIONARIO CALIDAD DE SERVICIO | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|---------------------------|------|------|------|------|----------------|------|------|------|------|-------------------|------|------|------|------|-------------------------------|------|------|------|------|------------------|------|------|------|------|-----------|
| ENCUESTADO | Dim 1: Aspectos tangibles | | | | | Dim 2: Empatía | | | | | Dim 3: Fiabilidad | | | | | Dim 4: Capacidad de respuesta | | | | | Dim 5: Seguridad | | | | | SUMATORIA |
| | P1 | P2 | P3 | P4 | P5 | P6 | P7 | P8 | P9 | P10 | P11 | P12 | P13 | P14 | P15 | P16 | P17 | P18 | P19 | P20 | P21 | P22 | P23 | P24 | P25 | |
| ENCUESTADO 1 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 81 |
| ENCUESTADO 2 | 2 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 107 |
| ENCUESTADO 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 117 |
| ENCUESTADO 4 | 1 | 2 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 112 |
| ENCUESTADO 5 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 104 |
| ENCUESTADO 6 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 97 |
| ENCUESTADO 7 | 1 | 2 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 62 |
| ENCUESTADO 8 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 90 |
| ENCUESTADO 9 | 2 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 101 |
| ENCUESTADO 10 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 121 |
| VARIANZA | 0.84 | 0.49 | 0.36 | 0.89 | 0.49 | 0.56 | 0.61 | 0.69 | 0.60 | 0.76 | 0.89 | 1.21 | 0.89 | 0.69 | 1.09 | 0.60 | 0.80 | 0.69 | 0.89 | 0.96 | 0.56 | 0.61 | 0.61 | 0.64 | 0.96 | |

$$K = 25$$

$$\sum S_i^2 = 18.38$$

$$S_t^2 = 284.8$$

$\alpha = 0.974$

Anexo 08: Base de datos

| VARIABLE INDEPENDIENTE: GESTIÓN ADMINISTRATIVA | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|----|----|----|----|--------|---------------------|----|----|----|-----|--------|------------------|-----|-----|-----|-----|--------|----------------|-----|-----|-----|-----|--------|--------|--|
| Dim 1: Planeamiento | | | | | | Dim 2: Organización | | | | | | Dim 3: Dirección | | | | | | Dim 4: Control | | | | | | | |
| P1 | P2 | P3 | P4 | P5 | Sum D1 | P6 | P7 | P8 | P9 | P10 | Sum D2 | P16 | P17 | P18 | P19 | P20 | Sum D4 | P21 | P22 | P23 | P24 | P25 | Sum D5 | SumaV1 | |
| 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 16 | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 14 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 16 | 3 | 3 | 1 | 2 | 3 | 12 | 58 | |
| 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 15 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 14 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 15 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 16 | 60 | |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 23 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 18 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 19 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 19 | 79 | |
| 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 22 | 1 | 3 | 4 | 3 | 4 | 15 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 21 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 15 | 73 | |
| 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 11 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 12 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 9 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 10 | 42 | |
| 1 | 3 | 3 | 1 | 3 | 11 | 2 | 1 | 1 | 3 | 1 | 8 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 7 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 31 | |
| 1 | 3 | 3 | 1 | 3 | 11 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 8 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 10 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 10 | 39 | |

| VARIABLE DEPENDIENTE: CALIDAD DE SERVICIO | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|----|----|----|----|---------|----------------|----|----|----|-----|---------|-------------------|-----|-----|-----|-----|---------|-------------------------------|-----|-----|-----|-----|---------|------------------|-----|-----|-----|-----|---------|---------|
| Dim 1: Aspectos tangibles | | | | | | Dim 2: Empatía | | | | | | Dim 3: Fiabilidad | | | | | | Dim 4: Capacidad de respuesta | | | | | | Dim 5: Seguridad | | | | | | |
| P1 | P2 | P3 | P4 | P5 | Su m D1 | P6 | P7 | P8 | P9 | P10 | Su m D2 | P11 | P12 | P13 | P14 | P15 | Su m D3 | P16 | P17 | P18 | P19 | P20 | Su m D4 | P21 | P22 | P23 | P24 | P25 | Su m D5 | Suma V2 |
| 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 22 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 19 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 16 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 18 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 21 | 96 |
| 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 18 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 11 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 10 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 13 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 12 | 64 |
| 4 | 5 | 3 | 5 | 4 | 21 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 19 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 21 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 24 | 105 |
| 5 | 5 | 2 | 2 | 2 | 16 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 13 | 3 | 3 | 3 | 1 | 2 | 12 | 2 | 5 | 3 | 3 | 3 | 16 | 3 | 3 | 2 | 1 | 1 | 10 | 67 |
| 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 19 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 14 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 12 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 13 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 12 | 70 |
| 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 15 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 7 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 6 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 6 | 2 | 1 | 3 | 1 | 2 | 9 | 43 |
| 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 19 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 18 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 18 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 18 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 18 | 91 |
| 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 18 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 23 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 20 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 18 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 20 | 99 |
| 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 24 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 22 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 22 | 1 | 3 | 5 | 4 | 5 | 18 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 | 111 |
| 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 19 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 19 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 19 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 22 | 99 |
| 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 18 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 12 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 10 | 3 | 3 | 2 | 3 | 5 | 16 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 12 | 68 |
| 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 19 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 22 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 19 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 13 | 88 |
| 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 20 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 18 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 19 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 20 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 16 | 93 |
| 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 22 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 18 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 19 | 3 | 3 | 5 | 5 | 4 | 20 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 16 | 95 |
| 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 21 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 19 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 18 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 21 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 18 | 97 |
| 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 18 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 11 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 12 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 13 | 69 |
| 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 19 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 18 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 19 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 18 | 94 |
| 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 19 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 19 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 20 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 19 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 97 |
| 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 19 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 21 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 19 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 17 | 96 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|----|---|---|---|---|---|----|---|---|---|---|---|----|---|---|---|---|---|----|---|---|---|---|---|----|-----|
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 13 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 12 | 85 |
| 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 18 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 22 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 19 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 21 | 100 |
| 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 18 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 22 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 19 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 99 |
| 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 18 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 11 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 9 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 13 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 11 | 62 |
| 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 18 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 18 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 96 |
| 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 18 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 14 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 17 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 22 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 18 | 89 |
| 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 18 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 19 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 17 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 19 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 19 | 92 |
| 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 18 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 16 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 16 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 19 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 89 |
| 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 20 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 18 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 19 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 19 | 96 |
| 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 21 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 20 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 19 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 17 | 97 |
| 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 22 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 21 | 3 | 4 | 3 | 5 | 5 | 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 103 |
| 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 20 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 19 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 19 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 17 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 18 | 93 |
| 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 21 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 15 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 20 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 19 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 20 | 95 |
| 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 22 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 18 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 17 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 18 | 95 |
| 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 21 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 14 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 17 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 17 | 89 |
| 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 22 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 22 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 17 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 17 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 98 |
| 3 | 3 | 5 | 3 | 4 | 18 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 16 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 17 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 17 | 88 |
| 3 | 3 | 5 | 3 | 4 | 18 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 18 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 17 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 19 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 19 | 91 |
| 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 20 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 17 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 18 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 19 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 18 | 92 |
| 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 21 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 19 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 17 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 97 |
| 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 22 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 17 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 17 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 | 91 |
| 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 22 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 17 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 18 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 16 | 93 |
| 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 19 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 18 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 19 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 15 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 19 | 90 |
| 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 18 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 19 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 21 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 98 |
| 3 | 3 | 5 | 5 | 4 | 20 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 17 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 18 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 17 | 92 |
| 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 19 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 19 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 18 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 18 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 19 | 93 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 16 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 | 11 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 19 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 10 | 76 |
| 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 17 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 19 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 13 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 19 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 13 | 81 |
| 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 23 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 19 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 12 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 19 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 16 | 89 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|----|---|---|---|---|---|----|---|---|---|---|---|----|---|---|---|---|---|----|---|---|---|---|---|----|-----|
| 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 19 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 18 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 | 92 |
| 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 21 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 17 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 19 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 19 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 18 | 94 |
| 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 19 | 2 | 3 | 4 | 5 | 2 | 16 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 18 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 19 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 92 |
| 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 22 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 19 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 18 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 19 | 98 |
| 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 21 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 17 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 18 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 14 | 90 |
| 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 21 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 20 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 16 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 14 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 12 | 83 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 21 | 2 | 1 | 1 | 2 | 3 | 9 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 19 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 89 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 18 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 19 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 97 |
| 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 21 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 17 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 18 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 21 | 97 |
| 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 19 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 18 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 18 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 19 | 94 |
| 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 19 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 17 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 18 | 94 |
| 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 19 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 19 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 19 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 97 |
| 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 19 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 17 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 18 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 | 99 |
| 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 23 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 21 | 104 |
| 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 22 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 19 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 18 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 19 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 18 | 96 |
| 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 22 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 20 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 19 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 101 |
| 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 21 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 16 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 21 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 19 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 18 | 95 |
| 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 19 | 2 | 5 | 4 | 4 | 3 | 18 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 22 | 99 |
| 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 22 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 17 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 19 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 18 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 13 | 89 |
| 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 22 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 21 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 18 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 101 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 19 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 18 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 17 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 18 | 92 |
| 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 19 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 19 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 10 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 19 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 87 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 19 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 16 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 91 |
| 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 18 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 18 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 11 | 3 | 2 | 2 | 2 | 4 | 13 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 10 | 70 |
| 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 21 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 19 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 16 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 17 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 18 | 91 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 17 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 16 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 19 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 92 |
| 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 19 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 18 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 16 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 19 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 16 | 88 |
| 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 21 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 18 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 16 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 19 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 | 89 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 19 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 18 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 15 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 | 87 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|----|---|---|---|---|---|----|---|---|---|---|---|----|---|---|---|---|---|----|---|---|---|---|---|----|----|
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 3 | 5 | 3 | 4 | 3 | 18 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 17 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 22 | 97 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 9 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 7 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 9 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 10 | 50 |
| 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 19 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 18 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 17 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 11 | 85 |
| 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 19 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 21 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 16 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 16 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 22 | 94 |
| 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 18 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 19 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 17 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 19 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 17 | 90 |
| 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 18 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 7 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 11 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 10 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 9 | 55 |
| 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 19 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 18 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 97 |
| 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 19 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 13 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 17 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 18 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 16 | 83 |



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, CASAZOLA CRUZ OSWALDO DANIEL, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CALLAO, asesor de Tesis titulada: "Gestión administrativa y calidad de servicio de los administrados de un gobierno local. 2022", cuyo autor es SERNA CUCHCA JENY, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 31 de Agosto del 2022

| Apellidos y Nombres del Asesor: | Firma |
|--|---|
| CASAZOLA CRUZ OSWALDO DANIEL DNI: 40081695 ORCID 0000-0003-2521-530X | Firmado digitalmente por: OCASAZOLA el 05-09- 2022 10:34:05 |

Código documento Trilce: TRI - 0425488