



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

Gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad de Ferreñafe

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

**Maestra en Gestión Pública**

**AUTORA:**

Nunura Ñiquen, Lucia Fiorella (ORCID: 0000-0002-9234-8607)

**ASESOR:**

Dr. Figueroa Coronado, Erick Carlo (ORCID: 0000-0002-2599-2558)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y modernización del estado

**CHICLAYO – PERÚ**

**2022**

## **Dedicatoria**

A mí adorado abuelo Mario Ñiquen por ser mi ejemplo de perseverancia y alegría, y aunque no lo tenga físicamente, lo abrazo con el corazón.

A mis padres por su amor incondicional, dedicación y enseñanzas en cada etapa de mi vida.

A mis sobrinos Camila, Santiago y Anthonella por ser mi fuente de inspiración a cumplir mis metas.

Lucia Fiorella

## **Agradecimiento**

A mi asesor, Dr. Erick Carlo Figueroa Coronado por su orientación para poder concluir mi tesis.

A los empleados del área de administración de la Municipalidad de la Provincia de Ferreñafe, por su colaboración en mi tesis.

**La autora**

## Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de gráficos y figuras.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA.....	11
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	11
3.2. Variables y operacionalización.....	11
3.3. Población, muestra y muestreo.....	12
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	12
3.5. Procedimientos.....	13
3.6. Método de análisis de datos.....	13
3.7. Aspectos éticos.....	14
IV. RESULTADOS.....	15
V. DISCUSIÓN.....	31
VI. CONCLUSIONES.....	34
VII. RECOMENDACIONES.....	36
REFERENCIAS.....	37
ANEXOS.....	42

## Índice de tablas

Tabla 1: Resultado de la prueba de normalidad .....	17
Tabla 2: Resultado inferencial de la correlación entre las variables gestión administrativa y calidad de servicio de la Municipalidad de Ferreñafe.....	18
Tabla 3: Resultado de la prueba de normalidad .....	20
Tabla 4: Resultado inferencial de la correlación entre la dimensión planificación y la variable calidad de servicio de la Municipalidad de Ferreñafe.....	21
Tabla 5: Resultado de la prueba de normalidad .....	23
Tabla 6: Resultado inferencial de la correlación entre la dimensión organización y la variable calidad de servicio de la Municipalidad de Ferreñafe.....	24
Tabla 7: Resultado de la prueba de normalidad .....	26
Tabla 8: Resultado inferencial de la correlación entre la dimensión dirección y la variable calidad de servicio de la Municipalidad de Ferreñafe.....	27
Tabla 9: Resultado de la prueba de normalidad .....	29
Tabla 10: Resultado inferencial de la correlación entre la dimensión control y la variable calidad de servicio de la Municipalidad de Ferreñafe.....	30

## Índice de gráficos y figuras

Figura 1: Representación del diseño de investigación.....	11
Figura 2: Porcentaje de la variable gestión administrativa de los trabajadores de la municipalidad de Ferreñafe, 2021 .....	15
Figura 3: Porcentaje de la variable calidad de servicio de los trabajadores de la municipalidad de Ferreñafe, 2021 .....	16
Figura 4: Porcentaje de la dimensión planificación de la variable gestión administrativa de los trabajadores de la municipalidad de Ferreñafe, 2021. ....	19
Figura 5: Porcentaje de la dimensión organización de la variable gestión administrativa de los trabajadores de la municipalidad de Ferreñafe, 2021. ....	22
Figura 6: Porcentaje de la dimensión dirección de la variable gestión administrativa de los trabajadores de la municipalidad de Ferreñafe, 2021. ....	25
Figura 7: Porcentaje de la dimensión control de la variable gestión administrativa de los trabajadores de la municipalidad de Ferreñafe, 2021. ....	28

## Resumen

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo determinar el nivel de relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en la Municipalidad de Ferreñafe, 2021. Tuvo como enfoque: cuantitativo, de tipo transversal, de nivel descriptivo – correlacional y el diseño fue no experimental. La población del estudio estuvo constituida por 80 colaboradores de la Municipalidad de Ferreñafe, sin embargo, se consideró como muestra a 30 colaboradores. El instrumento utilizado fue el cuestionario y fue validado por 3 expertos y tuvo una confiabilidad con el Alfa de Cronbach de 0.987. Los resultados obtenidos indican que el 36.7% de los trabajadores señalan un nivel de malo a regular la gestión administrativa, por lo que se concluye que no están conformes con la actual gestión administrativa. Y con respecto a la segunda variable, el 53.3% se ubica en un nivel regular de calidad de servicio.

Finalmente se aceptó la hipótesis planteada donde se afirma que la gestión administrativa se relaciona significativamente con la calidad de servicio en la municipalidad de Ferreñafe.

**Palabras clave:** Gestión administrativa, calidad de servicio, planificación

## **Abstract**

The present research work aimed to determine the level of relationship that exists between administrative management and service quality in the Municipality of Ferreñafe, 2021. Its approach was: quantitative, cross-sectional, descriptive - correlational level and design it was non-experimental. The study population consisted of 80 collaborators from the Municipality of Ferreñafe, however, 30 collaborators were considered as a sample. The instrument used was the questionnaire and it was validated by 3 experts and had a reliability with Cronbach's Alpha of 0.987. The results obtained indicate that 36.7% of the workers indicate a bad level to regulate the administrative management, so it is concluded that they are not satisfied with the current administrative management. And with respect to the second variable, 53.3% are located at a regular level of quality of service.

Finally, the hypothesis raised was accepted, where it is stated that administrative management is significantly related to the quality of service in the municipality of Ferreñafe.

**Keywords:** Administrative management, service quality, planning



## I. INTRODUCCIÓN

La gestión administrativa en toda organización pública es la consecuencia de la satisfacción de los intereses y necesidades de las personas. Las municipalidades cuentan con apta independencia para llevar a cabo propuestas de calidad de servicio para así cumplir con la misión que tiene la institución.

En los últimos años la gestión administrativa según Chiavenato (2002), ha sido el elemento principal en la administración, ha sido el apoyo del desarrollo en el aspecto empresarial, económico, social y tecnológico.

La gestión administrativa según Mendoza (2017), es el conductor de actos de acuerdo a la obtención de los objetivos mediante la gestión en el proceso administrativo de planear, organizar, dirigir y controlar. Puesto que la Planificación es definir los propósitos, establecer los objetivos, recursos y actividades que se llevarán a cabo en un tiempo; mientras que para Organizar se requiere de distribuir adecuadamente los recursos financieros, humanos, tecnológicos y de información para cumplir con los objetivos trazados; dirigiendo este proceso con liderazgo, motivación y comunicación, para poder controlar las tareas, y que éstas estén de acorde a las estrategias planificadas, corrigiendo y evaluando los resultados, para una mejor toma de decisiones.

Miryam Quiroga (2021), afirma que la gestión administrativa es la agrupación de labores que influyen a emplear de manera óptima los recursos que tiene una empresa. Teniendo por finalidad lograr los objetivos y optimizar los resultados. Indica también que en la gestión administrativa se deben de aplicar diversas técnicas y métodos para poder emplear correctamente los recursos financieros, humanos y materiales que posee una organización. Es decir, la gestión administrativa es la responsable de emplear eficientemente los recursos.

La gestión administrativa es el proceso mediante el cual se sostienen decisiones por los responsables de la institución, direccionándolas, administrándolas y controlándolas según las fortalezas de dicha institución.

El diario Gestión (2019), explica que el 71% de usuarios peruanos acuden a otra entidad al no recibir un adecuado servicio y el 36% utiliza sus redes sociales para quejarse.

La calidad es la satisfacción de las necesidades, como lo menciona, International Organization for Standardization – ISO (2015), la calidad es la agrupación de características que cumplieron con las necesidades requeridas, pero también a esto se le adiciona el valor que se le da y el provecho que obtienen los consumidores.

Con respecto a la calidad de servicio según Hernández, Nahum y Amezcua (2017), menciona que el personal que brinda servicios a las instituciones públicas tiene que alcanzar el objetivo principal del Estado que es alcanzar el bienestar social. Y así evitar el poder de autoridad, nepotismo, tráfico de influencias, colusión, desvío de fondos, es decir la corrupción. Siendo el problema más fundamental que hoy enfrenta Perú. Para ayudar a acabar con ésta problemática, garantizando que el buen desempeño de los trabajadores del estado sea honesto, cabal e incorruptible se requiere de una formación ética que empieza del seno familiar, continúa en la parte educativa y persiste en su trayectoria laboral. Ya que en los últimos años estas situaciones han ocasionado una ausencia de confianza, en las instituciones públicas, en el servicio que proporcionan y en las personas que las representan.

Según Rust y Oliver (1994), la calidad del servicio es la impresión de los usuarios y la satisfacción que sientan frente a ello, dependiendo del grado en cómo se atiendan o no sus expectativas.

El servicio al cliente según lo menciona Duque, E. (2005), es la conformidad con los requerimientos que anteriormente fueron establecidos. Teniendo en cuenta que la inconformidad es la ausencia de calidad.

Ante la problemática que viene ocurriendo en la Municipalidad de Ferreñafe, se planteó el siguiente objetivo principal: Determinar el nivel de relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Municipalidad de Ferreñafe en el año 2021.

Siendo los objetivos específicos los siguientes: determinar la relación entre la planificación y la calidad de servicio, determinar la relación entre la organización y la calidad de servicio, determinar la relación entre la dirección y la calidad de servicio, determinar la relación entre el control y la calidad de servicio.

Se planteó como justificación lo siguiente: en la actualidad no se han realizado investigaciones que determinen el nivel de la gestión administrativa y su relación con la calidad de servicio en la entidad pública antes referida.

La pregunta de investigación principal es: ¿Qué relación existe entre la gestión administrativa y calidad de servicio en la municipalidad de Ferreñafe?, por otro lado las preguntas específicas: ¿Cuál es el grado de gestión administrativa en la Municipalidad de Ferreñafe en el año 2021?; ¿Cuál es el nivel de calidad de servicio en la Municipalidad de Ferreñafe en el año 2021?; ¿Cuál es el grado de servicio en la Municipalidad de Ferreñafe en el año 2021?

La razón principal de la indagación es proponer un programa de mejora de la Calidad de Servicio, para ser adaptables a los cambios que siempre hay en las instituciones y estar de acuerdo con ellos. Puesto que una buena Gestión Administrativa se logra mediante el cumplimiento de los propósitos planteados y a la contribución con la supervivencia, teniendo como base la acción y potencialización de las tareas.

Respondiendo al problema establecido en la investigación, la hipótesis general fue: La gestión administrativa se relaciona significativamente con la calidad del servicio en la Municipalidad de Ferreñafe.

## II. MARCO TEÓRICO

A nivel internacional se ha considerado por consiguiente a:

Sierra (2017), investigación realizada en Colombia acerca de la gestión administrativa, realizó una investigación no experimental. La técnica utilizada fue el análisis documental. Se concluyó que son los malos manejos de los mismos funcionarios del estado los que no cooperan con las necesidades solicitadas por la sociedad. Las causas son: la poca transparencia en los procesos y el uso inadecuado de los recursos.

Mendoza (2018), en este estudio realizado en Colombia, se utilizó una metodología de tipo cuantitativa analítica, teniendo como diseño no experimental, transversal, correlacional. El estudio se llevó a cabo en 48 medianas empresas, concluyéndose que existe correlación positiva de la gestión administrativa y de las dimensiones sobre la innovación de las empresas comerciales.

Según Pérez (2018), en su investigación realizada tuvo como metodología el enfoque cualitativo, de característica no experimental, corte transversal. Así mismo se concluyó que dicho estudio estuvo basado en planear, administrar y controlar los procesos de gestión administrativa. En esta investigación se realizó mediante 2 percepciones: la primera el personal directivo y el segundo apoyo de procesos misionales de dicha universidad.

Pacheco, Robles & Ospino (2018), en su investigación realizada en Colombia de tipo descriptiva se tuvo como población 25 instituciones rurales. El instrumento aplicado fue construido con 4 dimensiones definidas. Concluyéndose que no existe un enfoque administrativo que influya en las instituciones educativas de la zona rural.

Según Sabogal & Vargas (2017), en su estudio realizada en Colombia, tuvo como objetivo ejecutar nuevas estrategias de gestión administrativa que

fortalecieran los desempeños del coordinador de programas de egresados de la Universidad nacional de Colombia. El tipo de investigación fue cualitativo. Así mismo se concluyó todo lo que planearon en la investigación.

Por otro lado Solano (2018), en su investigación realizada en Colombia, tuvo como objetivo descubrir la relación que existe entre las dimensiones y el desempeño de calidad de gestión administrativa. Según lo observado se les consultó a los alumnos de noveno y décimo ciclo del Instituto colombo-venezolano. La investigación fue de tipo cuantitativa, descriptivo y de corte transversal, aplicando como técnica la encuesta. Llegando a la conclusión que existe una correlación entre las variables de dicho estudio del instituto.

Se ha considerado como antecedentes a nivel nacional, los siguientes:

Para Peñalosa, Gutierrez & Prado (2017), la gestión administrativa la relaciona con la administración, afirmando que ambas variables comprenden procesos y acciones que una empresa pueda cumplir eficaz y eficientemente sus funciones delegadas.

Ysuiza, M. A. & Barrera, A. M. (2018), investigación realizada en Amazonas, el objetivo fue establecer si la Gestión Administrativa y sus dimensiones de planear, organizar, dirigir y controlar tenían relación. Finalmente se concluyó que dicha relación es totalmente indiferente. Además se concluyó que el 74% de los trabajadores estaban de acuerdo a que se lleve a cabo una adecuada calidad de servicio. También se logró un resultado de 0.872 en la variable de correlación, valor que indica una ajustada relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Municipalidad de Alto Amazonas.

Peña, (2017), investigación realizada en Ancash, el objetivo fue determinar si existía relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio del usuario en la Municipalidad de San Marcos. Concluyendo que existe una significativa relación entre dichas variables.

Cáceres, (2018) cuyo objetivo fue determinar si existía nivel de relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Ilo. Llegando a la conclusión que ambas variables tienen una relación estrecha.

Zárate, (2019) Investigación realizada en Apurímac. La metodología que se aplicó fue de tipo cuantitativo, su diseño fue no experimental, transaccional y de nivel descriptivo. La población a estudiar fue a 73 trabajadores de la Municipalidad, obteniendo como resultado que existe relación.

Bao, (2020) cuya finalidad fue determinar la relación entre la gestión administrativa y calidad de servicio con los usuarios de una Escuela de postgrado. La investigación tuvo un análisis descriptivo. Concluyendo que existe relación entre las variables de estudio.

Ocampos & Valencia (2016), su investigación realizada en el Essalud de Tumbes fue de tipo descriptivo, aplicativo, experimental y de corte transversal. Así mismo se obtuvo una población de 39 trabajadores. Como resultado se obtuvo que existía relación entre ambas variables. Y como recomendación se indicó que los jefes y directores de las áreas asistenciales y administrativas deben recibir capacitaciones por lo menos una vez al mes sobre ciertos puntos que tengan dudas, para así lograr una mejor y adecuada gestión de servicio.

Merino A., Sáenz E. & Silva M. (2016), tuvo como finalidad determinar la influencia entre la gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios, considerando 4 dimensiones en cada variable. La metodología fue descriptiva, de corte transversal. Tuvo como población a 384 usuarios dados mediante un censo, teniendo el estudio aleatorio simple. Concluyendo que existió relación significativa entre las variables, y en cuanto a la hipótesis general se planteó que dicho estudio fue aprobado.

Pando (2019), en su estudio propuso como propósito plantear la influencia de la gestión administrativa en la calidad de servicio al usuario

externo. El estudio fue de tipo correlacional, no experimental. Se obtuvo como resultado que existe una deficiente gestión administrativa y que la calidad de servicio es mala en todas sus dimensiones.

Existen teorías que fundamentan los antecedentes antes mencionados y son:

En la teoría de la Gestión administrativa, según (Perez, 2010), busca la mejora del funcionamiento de dicha institución, consiguiendo el análisis de la organización.

López (2015), hace mención acerca de la teoría de la gestión administrativa, que ésta se define como las técnicas que la dirección de una empresa emplea para cumplir las metas, así mismo para alcanzar sus objetivos en un tiempo determinado. Teniendo en cuenta que una buena gestión permite que las empresas organicen sus esfuerzos con los recursos útiles, a través de estrategias administrativas.

Para Veintimilla (2006), la gestión es el procedimiento para llegar a la coordinación adecuada de las actividades a realizar con la finalidad de alcanzar calidad de éstas, teniendo como resultado una buena administración. El autor recalca que toda gestión administrativa necesita de procedimientos en la institución la cual se debe planear, organizar, a través de una dirección y control adecuados para llegar a un mismo fin.

En la teoría clásica de la administración según Fayol, H. (1918), indica que una organización debería poner mayor énfasis en las funciones básicas para conseguir una mayor eficiencia a nivel administrativo. Las funciones fueron divididas en 6 tipos: Funciones técnicas, comerciales, de seguridad, contables, financieras y administrativas.

De acuerdo con Taylor (1969), en la Teoría de la administración científica su principal interés es obtener una mayor eficiencia en la producción,



consiguiendo así un sueldo mejor. Refiere cuatro principios como base y son: principio de planeación, preparación, control y ejecución.

Teniendo en cuenta a Espinoza (2013), enfatiza que todas las municipalidades provinciales y distritales deben tener de manera obligatoria los instrumentos de gestión. Puesto que existen muchas municipalidades que no poseen aquellos documentos, por lo tanto aquella ausencia de instrumentos les genera problemas en su gestión.

Anzola (2002), precisa que la gestión administrativa es una agrupación de acciones. Siendo un proceso que primero se planeará, organizará, para luego ser dirigida por una dirección y que para obtener buenos resultados se controlará.

Las dimensiones de la gestión administrativa están fundamentadas en el estudio de Koontz, Weihrich y Cannice (2012) y se mencionan a continuación: la planificación es la determinación del camino hacia dónde va la empresa, definiendo resultados que se desean obtener, disminuyendo los riesgos. La organización es establecer funciones, procesos y responsabilidades a los trabajadores de dicha organización. La dirección hace mención al cumplimiento de las fases del proceso administrativo por medio de la conducción, orientación y liderazgo de las personas que se encuentren en la alta dirección. Y finalmente el control que es el tiempo mediante el cual se establece los estándares para la valoración de los resultados.

Según Peters y Waterman (1984), la Teoría de Peters plantea que las instituciones grandes alcanzan el éxito porque practican los principios de la calidad de los servicios, refiriéndose a capacidades, modernización y excelencia, para lograr los objetivos exitosamente; del mismo modo esta teoría demuestra que los organismos que cuentan con buena gestión administrativa son aquellas que efectúan un proceso de transformación innovador, continuas estrategias y sobretodo implementación de procesos que aporten servicios de calidad para alcanzar el éxito.

La teoría de Phill Crosby (1996) sobre la calidad de servicio presenta 12 principios y son: convenio de la dirección, material de óptima calidad, costo de calidad, valor de calidad, ética de calidad, acción correctiva, la debida formación al responsable, decretar meta, estableciendo objetivos, consejos para mejorar la calidad, asignar reconocimientos, empezar de cero de ser necesario.

Moya (2016), menciona que toda empresa del estado o privada, incorpora metodologías que les permita evaluar los niveles de satisfacción hacia los clientes, buscando la satisfacción en las exigencias y así tener la recomendación de éstos.

Según Abadi (2004), define a la calidad como el óptimo desarrollo de las funciones al ofrecer un servicio. Indicando que la calidad no puede ser medida por el mismo organismo y que para ello se debe realizar una evaluación externa para evaluar dichos procesos.

Menciona Albretch (1992), en la teoría de Albretch que al usuario se le debe de ofrecer lo que en realidad solicite, es decir que la institución sepa acerca de su personalidad y necesidades, y de acuerdo a ello haga una agenda de usuarios en cuanto a sus exigencias para asociarlo a los servicios brindados.

Las dimensiones de la calidad de servicio están justificadas en el estudio de Matsumoto (2014) las cuales se detallan: La fiabilidad es la aptitud para realizar un servicio ofertado de manera segura y sobretodo meticuloso. La sensibilidad es la capacidad para contribuir con los usuarios en las solicitudes, reclamos, brindándoles un servicio correcto y rápido. La seguridad hace alusión al conocimiento y las habilidades que demuestren los empleados para brindar credibilidad y confianza. Y por último, la empatía que es el nivel de atención personalizada que se debe transmitir por intermedio del servicio adaptado al gusto del cliente.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

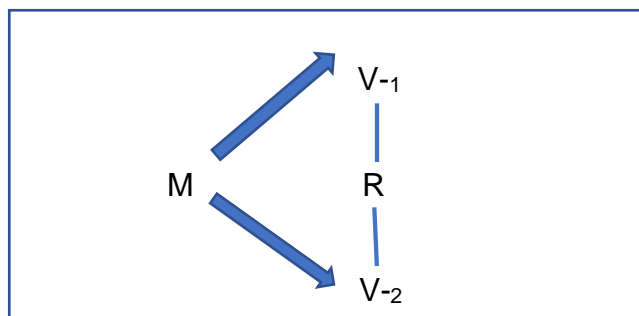
Es aplicada.

Según Cadena (2017), menciona que en ella se usan conocimientos recibidos, es decir los que se alcanzan a base de indagación.

De diseño no experimental, transversal, correlacional, ya que se observará los elementos sin manipularlos para más adelante analizarlos.

**Figura 1:**

**Representación del diseño de investigación**



M: Muestra

V-1: Gestión administrativa

V-2: Calidad de servicio

R: Relación

#### 3.2. Variables y operacionalización

Las variables que se han considerado son las siguientes:

Variable 1: Gestión Administrativa

Según Córdova, (2013), define a la gestión administrativa como un proceso orientado a plantear, organizar, dirigir, coordinar y controlar todos los recursos de la organización para lograr objetivos de manera competente.

Variable 2: Calidad de servicio

Como lo menciona Oliver (1994), la calidad de servicio es la comparación de sus expectativas por el consumidor y la percepción de los resultados.

### **3.3. Población, muestra y muestreo**

Según Arias (2006), la población es el grupo de personas o elementos con características en común.

La población serán los colaboradores administrativos de la dirección de Administración de la municipalidad provincial de Ferreñafe, los cuales están constituidos por 80 colaboradores.

Según Palella & Martins (2017), la muestra es el subconjunto de la población que poseen las principales características.

Para la investigación se ha seleccionado solo a los trabajadores administrativos siendo la muestra de 30 trabajadores en la Municipalidad Provincial de Ferreñafe.

Se consideró 10 colaboradores para la prueba piloto quienes pertenecen al área de Subgerencia de Servicios Públicos y Gestión Ambiental.

El muestreo es no probabilístico por conveniencia, según Hernandez (2013), menciona que es una técnica donde la muestra de la población se selecciona convenientemente disponibles para el investigador.

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

Según Arias (2016), define a la técnica como el medio para registrar datos. Para Yuni y Urbano (2014), la encuesta es una técnica de elaboración de

datos, por medio de preguntas realizadas a personas que proporcionan información del tema a estudiar. La técnica que se utilizará será la encuesta, ya que permite recolectar información.

Según Tamayo, (2006), indica que el instrumento es de gran utilidad en toda indagación porque establece la técnica de observación obteniendo la atención del investigador en aspectos concretos y se aseguren las condiciones adecuadas. Sin embargo para Marian A. (2016), menciona que el cuestionario es un instrumento de recojo de información y puede contener preguntas abiertas o cerradas. El instrumento utilizado fue el cuestionario, mediante el cual se recopiló la información necesaria para la indagación de los trabajadores que pertenecen a la muestra. La confiabilidad de instrumentos según Hernández, Fernández & Baptista (2014), refiere que es el grado en que la aplicación repetida produce resultados iguales.

### **3.5. Procedimientos**

Montoya (2009) define al procedimiento como el detalle del proceso que se seguirá en el acopio de la información y en las siguientes etapas del estudio. El procedimiento que se está utilizando es el siguiente: Primero, la elaboración del cuestionario, el cual nos permite recoger información sobre las variables de estudio. Segundo, se solicitará la autorización a la institución con el personal encargado para la recopilación de la información que necesitamos. Tercero, una vez obtenida la información será procesado a través del paquete estadístico.

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

El método de la investigación es hipotético deductivo.

Según Guanipa (2010), el método hipotético deductivo es el grupo de teorías y conceptos generales, creando de manera deductiva los resultados de las hipótesis. Es decir, busca la solución a los problemas planteados.

Teniendo en cuenta a Bernal (2006), argumenta que el método hipotético deductivo se basa en una técnica la cual empieza por afirmaciones en calidad de hipótesis y falsear dichas hipótesis desprendiéndose conclusiones de ellas, que deben compararse con los hechos.

### **3.7. Aspectos éticos**

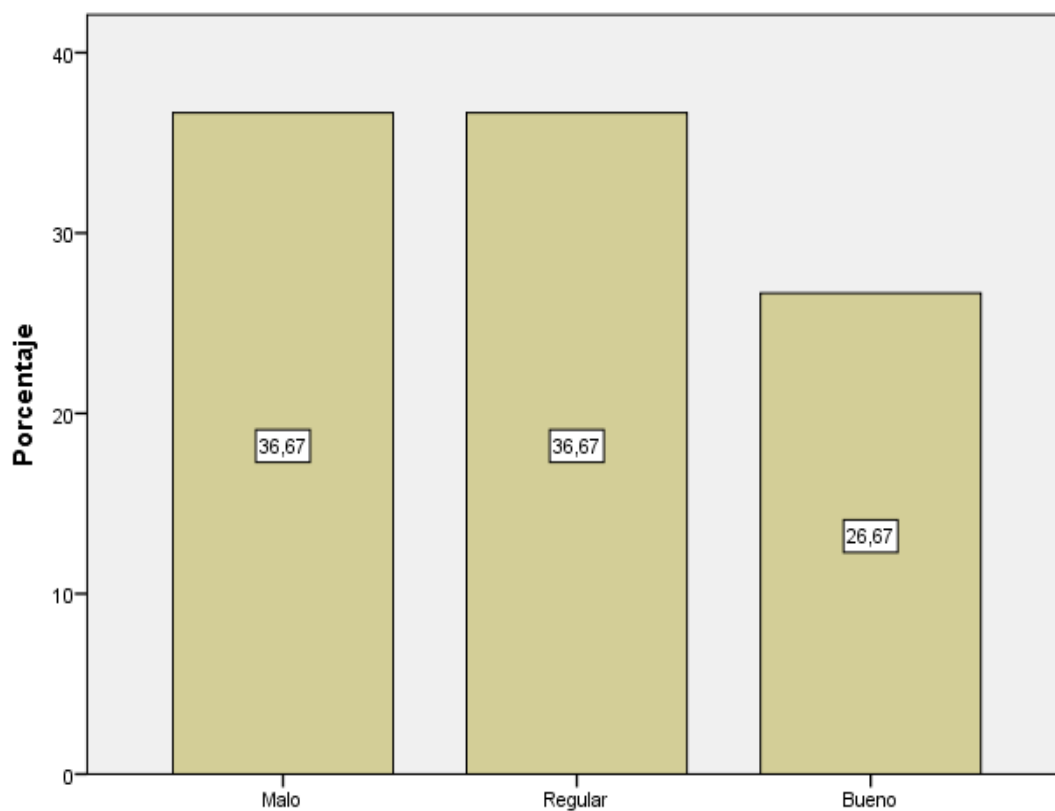
Ojeda (2006), indica que la ética en la investigación son aquellos valores éticos que forman el comportamiento positivo de los seres humanos con el resto de personas, animales y cosas. Plantea 5 valores éticos principales y son: respeto, justicia, responsabilidad, honestidad y libertad. Mientras que para Cofré (2019), los aspectos éticos son el respeto a las personas; es decir, que se respete su opinión, y la búsqueda del bien se refiere a lograr mediante la investigación nuevos conocimientos y la justicia es el respeto por la forma de considerarlo correcto o incorrecto.

#### IV. RESULTADOS

Se procesaron los datos que fueron recolectados con la muestra y de ello se obtuvo resultados, los cuales se presentan en las tablas y gráficos que a continuación se visualizan.

**Figura 2:**

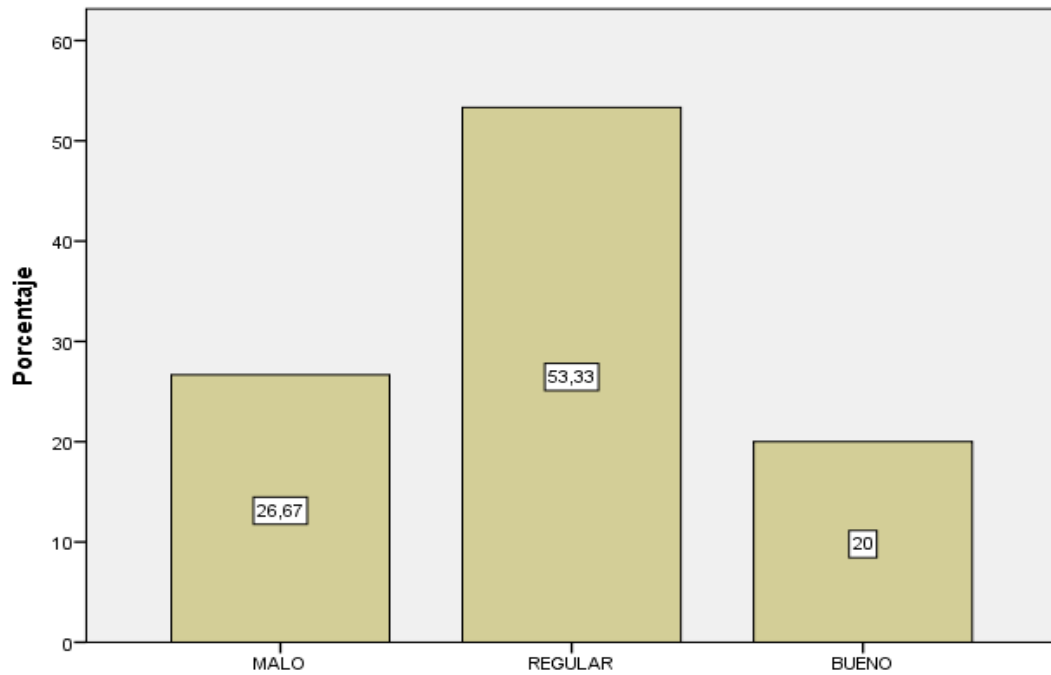
Porcentaje de la variable gestión administrativa de los trabajadores de la municipalidad de Ferreñafe, 2021



Se evidencia que el 36.67% representan a 11 trabajadores, perciben que la gestión administrativa es entre mala y regular, mientras que el 26.67% de los trabajadores indican que existe buena gestión.

**Figura 3:**

Porcentaje de la variable calidad de servicio de los trabajadores de la municipalidad de Ferreñafe, 2021



La tabla muestra que el 26.7% que representan a 8 trabajadores perciben que la calidad de servicio es mala, mientras que el 53.3% indican que existe una regular calidad de servicio y el 20% de los trabajadores indican que existe buena calidad de servicio.



Considerando el objetivo principal se presenta los siguientes resultados:

**Tabla 1:**

Resultado de la prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión Administrativa	,164	30	,085	,939	30	,096
Calidad de Servicio	,161	30	,082	,899	30	,015

Como el valor del sig. de la prueba de normalidad Shapiro – Wilk es menor que 0,05 se tiene una distribución no paramétrica, por lo tanto la prueba para la contrastación de hipótesis se realizará con la Rho de Spearman.

**Tabla 2:**

Resultado inferencial de la correlación entre las variables gestión administrativa y calidad de servicio de la Municipalidad de Ferreñafe.

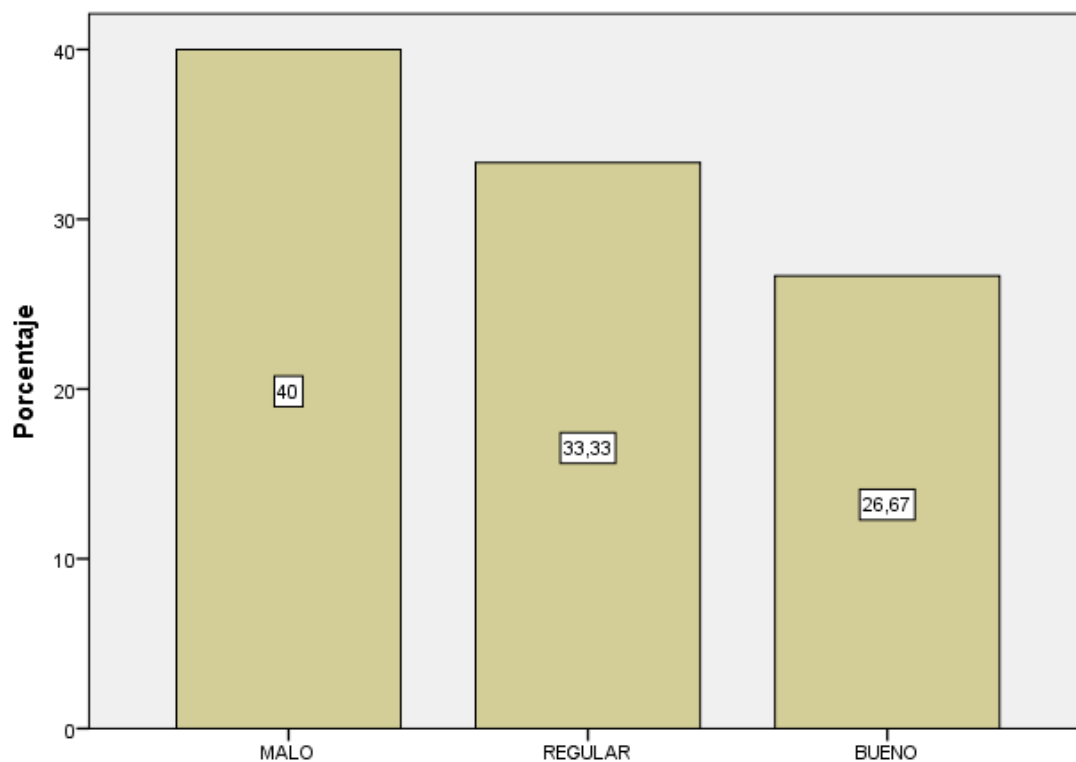
		Gestión Administrativa	Calidad de Servicio	
Rho de Spearman				
		Coefficiente de correlación	1,000	,827**
	Gestión Administrativa	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	Calidad de Servicio	Coefficiente de correlación	,827**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
	N	30	30	

Se observa que la correlación es alta positiva significativa. En ese sentido se acepta la hipótesis de investigación. Es decir: la gestión administrativa se relaciona significativamente con la calidad de servicio en la municipalidad de Ferreñafe.

Teniendo en cuenta el objetivo específico 1 se tienen los resultados siguientes:

**Figura 4:**

Porcentaje de la dimensión planificación de la variable gestión administrativa de los trabajadores de la municipalidad de Ferreñafe, 2021.



Se observa que en la dimensión planificación de la variable gestión administrativa de los trabajadores de la municipalidad de Ferreñafe, 2021, el 40.0% (12) representa el nivel de mala planificación, el 33.3% (10) señala que se encuentra en regular planificación y solo el 26.7% (8) indica que se encuentran con buena planificación.

**Tabla 3:**

*Resultado de la prueba de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Planificación	,122	30	,200*	,930	30	,050
Calidad de Servicio	,147	30	,097	,939	30	,085

Tal como se observa, el valor del sig. de la prueba de normalidad Shapiro – Wilk es mayor que 0,05 se tiene una distribución paramétrica, por lo tanto la prueba de correlación se hará con Pearson.

**Tabla 4:**

Resultado inferencial de la correlación entre la dimensión planificación y la variable calidad de servicio de la Municipalidad de Ferreñafe.

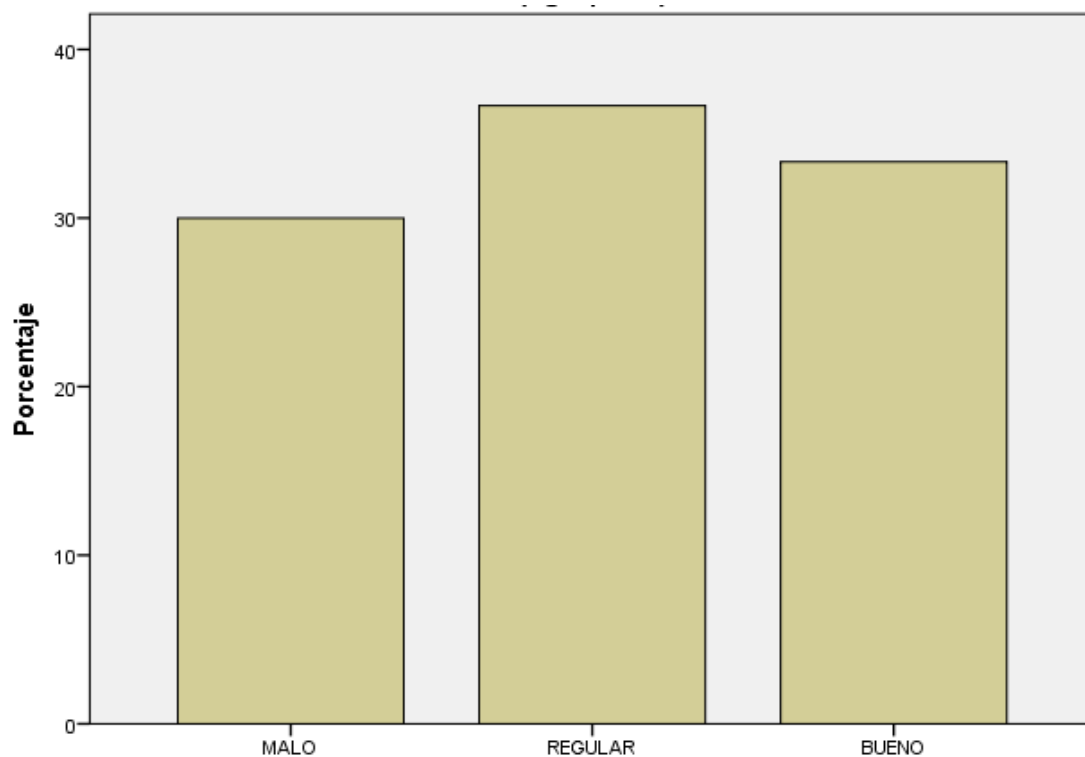
		Planificación	Calidad de Servicio
Factor	Correlación de Pearson	1	,640**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	30	30
Calidad de Servicio	Correlación de Pearson	,640**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	30	30

Según la tabla la correlación de la dimensión de planificación y la variable calidad de servicio es alta positiva y significativa. Por ende, se acepta la hipótesis de investigación.

De acuerdo al objetivo específico dos se presentan los siguientes resultados:

**Figura 5:**

Porcentaje de la dimensión organización de la variable gestión administrativa de los trabajadores de la municipalidad de Ferreñafe, 2021.



El 30.0% de los colaboradores consideran un nivel malo de organización, mientras que el 36.7% (11) indica que existe una regular organización y el 33.3% (10) lo clasifican en un nivel de buena organización.

**Tabla 5:**

Resultado de la prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Organización	,114	30	,200*	,944	30	,114
Calidad de Servicio	,147	30	,097	,939	30	,085

Se observa que el valor del sig. de la prueba de normalidad Shapiro – Wilk es mayor a 0,05. Por lo tanto la prueba de correlación se hará con Pearson.

**Tabla 6:**

Resultado inferencial de la correlación entre la dimensión organización y la variable calidad de servicio de la Municipalidad de Ferreñafe.

		Organización	Calidad de Servicio
Organización	Correlación de Pearson	1	,581**
	Sig. (bilateral)		,001
	N	30	30
Calidad de Servicio	Correlación de Pearson	,581**	1
	Sig. (bilateral)	,001	
	N	30	30

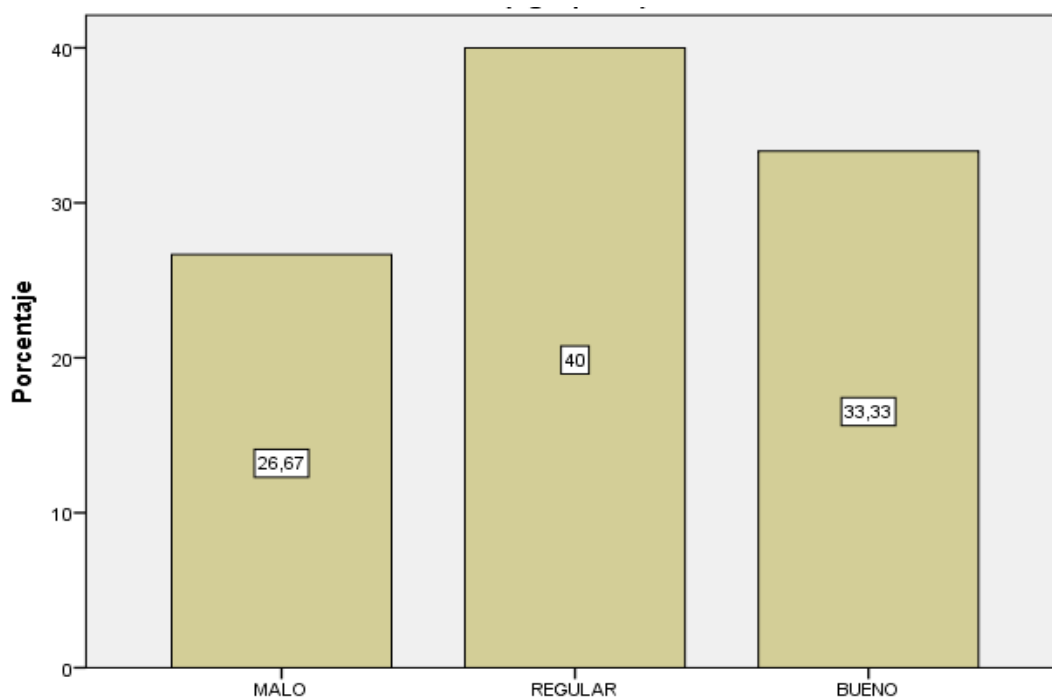
Puesto que la significancia es menor al 5 % entonces existe correlación positiva moderada. Por ello se afirma que existe una relación significativa de la dimensión de organización y la variable calidad de servicio.



Acerca del objetivo específico tres se tiene lo siguiente:

**Figura 6:**

Porcentaje de la dimensión dirección de la variable gestión administrativa de los trabajadores de la municipalidad de Ferreñafe, 2021.



El 26.7% que corresponde a 8 trabajadores indican que existe mala dirección en la gestión administrativa, mientras que el 40.0% de los trabajadores indican regular dirección y el 33.3% de los trabajadores indican que existe buena dirección.

**Tabla 7:**

Resultado de la prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Dirección	,138	30	,150	,924	30	,035
Calidad de Servicio	,147	30	,097	,939	30	,085

Se observa que el valor del sig. de la prueba de normalidad Shapiro – Wilk es mayor a 0,05. Por lo tanto la prueba de correlación se hará con Pearson.

**Tabla 8:**

Resultado inferencial de la correlación entre la dimensión dirección y la variable calidad de servicio de la Municipalidad de Ferreñafe.

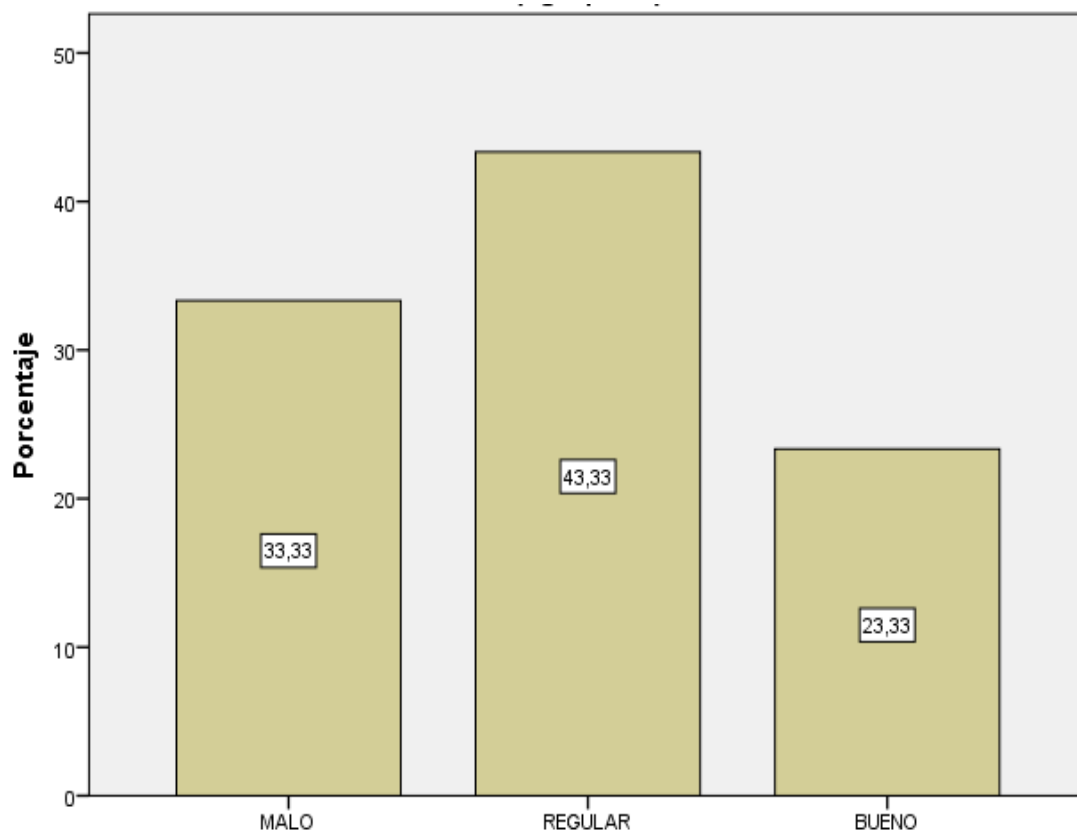
		Dirección	Calidad de Servicio
Dirección	Correlación de Pearson	1	,513**
	Sig. (bilateral)		,004
	N	30	30
Calidad de Servicio	Correlación de Pearson	,513**	1
	Sig. (bilateral)	,004	
	N	30	30

Se observa que la correlación de la dimensión dirección y la variable calidad de servicio es moderada, positiva y significativa. Por consiguiente existe relación entre dichas variables.

Con respecto al objetivo específico 4 se tienen los siguientes resultados:

**Figura 7:**

Porcentaje de la dimensión control de la variable gestión administrativa de los trabajadores de la municipalidad de Ferreñafe, 2021.



El gráfico indica que el 33.3% perciben un nivel malo de control, el 43,3% indican que existe regular control y el 23.3% lo clasifican como buen control.

**Tabla 9:**

Resultado de la prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Control	,136	30	,161	,935	30	,068
Calidad de Servicio	,147	30	,097	,939	30	,085

Se observa que el valor del sig. de la prueba de normalidad Shapiro – Wilk es mayor a 0,05. Por lo tanto la prueba de correlación se hará con Pearson.

**Tabla 10:**

Resultado inferencial de la correlación entre la dimensión control y la variable calidad de servicio de la Municipalidad de Ferreñafe.

		Factor	Calidad de Servicio
Factor	Correlación de Pearson	1	,474**
	Sig. (bilateral)		,008
	N	30	30
Calidad de Servicio	Correlación de Pearson	,474**	1
	Sig. (bilateral)	,008	
	N	30	30

Se observa que la correlación es moderada, positiva y significativa. Por ello, se acepta la hipótesis de investigación.

## V. DISCUSIÓN

En los últimos años la gestión pública es un tema relevante en la realidad social y que su principal propósito es cubrir necesidades sociales. En la gestión pública es fundamental la ética puesto que depende fundamentalmente de que la ciudadanía crea que viviendo bajo reglas, pueda realizar su proyecto de vida. Por eso es fundamental que el personal que trabaje en las instituciones públicas conozcan cuales son los fines de su institución, se capacite con respecto a la calidad de servicio, tenga conocimiento de los derechos y responsabilidades que deben proveer a la ciudadanía. Los alcaldes de las municipalidades deben de conocer cuáles son las necesidades más urgentes de los pobladores de dicha provincia, distrito.

Para ello se ha realizado un estudio en la Municipalidad de Ferreñafe, teniendo como resultado que existe relación estadísticamente significativa ( $\rho = +0,827$ ) entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la municipalidad de Ferreñafe.

Los resultados indican que, según la primera variable; gran porcentaje de ellos lo ubican en un nivel bajo a regular de gestión administrativa, lo que significa que es necesario implementar acciones de mejora.

Este hallazgo obtenido concuerda con Peña (2017) y Zárate (2019), quienes mencionan que existe relación entre dichas variables.

Con respecto al estudio realizado por Ysuiza y Barrera (2018) menciona que el 23% de los trabajadores declaran que no se realiza una buena gestión administrativa, el 38% que es buena. En torno a la calidad de servicio, el 3% no es adecuada y el 7% es apropiada. Se obtuvo una correlación de 0.872. En comparación a esta investigación, se tuvo que el 36.7% observan que la gestión administrativa fue entre regular y mala, en tanto que el 26.7% de los colaboradores perciben que existe buena gestión.

En los resultados de la investigación con respecto al objetivo específico uno, se aprecia que existe relación entre la dimensión de planificación de la variable de gestión administrativa con la variable calidad de servicio, teniendo una correlación alta, positiva y significativa, la misma que encaja con Merino A., Sáenz E. & Silva M. (2016) quien concluye que es fundamental considerar las dimensiones de planificar, organizar, direccionar y controlar en una entidad, por ello indican que se debe analizar constantemente las actividades que realiza el personal, y realizar capacitaciones para lograr que el personal tenga un mejor desarrollo de sus funciones y así lograr alcanzar los objetivos propuestos en dicha entidad.

Los resultados también guardan relación con Pando (2019) quien sustenta que la gestión administrativa es la agrupación de acciones que permiten manejar de manera óptima los recursos económicos.

De acuerdo al objetivo específico dos, el 30.0% de los colaboradores consideran un nivel malo de organización, mientras que el 36.7% indica que existe una regular organización y el 33.3% lo clasifican en un nivel de buena organización. Lo que quiere decir que existe relación. Estos resultados se corroboran con el estudio de Bao (2020) quien menciona que una correcta gestión permite a las instituciones organicen los recursos de una mejor manera mediante estrategias administrativas.



Con respecto al objetivo específico tres, el 26.7% que corresponde a 8 trabajadores indican que existe mala dirección en la gestión administrativa, mientras que el 40.0% de los trabajadores indican regular dirección y el 33.3% de los trabajadores indican que existe buena dirección. Aceptando la hipótesis alternativa y rechazando la hipótesis nula. Los resultados coinciden con lo afirmado por López (2015) quien define que la gestión administrativa son las técnicas que la dirección de una institución debe de valerse para cumplir sus fines.

En relación al objetivo específico cuatro, el 33.3% perciben un nivel malo de control, el 43,3% indican que existe regular control y el 23.3% lo clasifican como buen control. Sosteniendo que existe relación del control con la calidad de servicio. Tal como lo indica en su investigación Sierra (2017) acerca de la poca transparencia en los procesos y el uso no apto de los recursos que conllevan a que el tiempo en el cual se establecen los estándares no sean los adecuados.

El sistema SIGA MEF permite el seguimiento de los bienes del estado para poder controlar, revisar y emitir información de manera actualizada acerca de la administración de los bienes de propiedad del Estado, en relación a las disposiciones y normas emitidas por la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales, alcanzando una eficiente y adecuada gestión administrativa, para evitar la no duplicidad de estos.

Analizando los resultados de los colaboradores de la entidad, se puede mencionar que existen dificultades en la calidad de servicio, por lo que la entidad debería brindar capacitaciones a los colaboradores de la entidad para que pueda realizarse de manera fiable, sensible, segura y empática.

## VI. CONCLUSIONES

1. De acuerdo a los resultados obtenidos se concluye que en el objetivo principal se logró demostrar que, si existe una relación entre la Gestión administrativa y Calidad de servicio debido a que del procesamiento de datos se obtuvo que existe coeficiente de correlación de 0,827 la misma que resulta ser moderada.
2. En lo que corresponde al objetivo específico 1, se pudo demostrar que existe una significativa relación ente la dimensión planificación y la variable Calidad de servicio, demostrando que existe una correlación moderada ya que el resultado de coeficiente de correlación es de 0,640.
3. En relación al objetivo específico 2, se demostró la existencia de la relación entre la dimensión organización y la variable Calidad de servicio, ya que el resultado del coeficiente de correlación es de 0,581, siendo ésta moderada.
4. En relación al objetivo específico 3, quedó demostrada la existencia de la relación entre la dimensión dirección y la variable Calidad de servicio, ya que el resultado del coeficiente de correlación es de 0,513, siendo moderada.
5. Por último, en lo que concierne al objetivo específico 4, se concluyó que existe nexo entre la dimensión control y la variable

Calidad de servicio, demostrando que existe una correlación moderada puesto que el resultado del coeficiente es de 0,474.

## **VII. RECOMENDACIONES**

1. Brindar una adecuada capacitación a los trabajadores con respecto a la calidad de servicio, para que ésta sea de una manera fiable, sensible, segura y empática.
2. Al área usuaria realizar constantemente un monitoreo de sus requerimientos a fin de que estos sean atendidos de manera o óptima.
3. Se recomienda analizar los resultados de las dimensiones de las variables para la mejora de la institución.

## REFERENCIAS

- Abadi, M. (2004). *Administración General. Argentina: Facultad de Ciencias económicas, Universidad de Buenos Aires.*
- Anzola. (2002). *Administración de pequeñas empresas.* México.
- Arias. (2006). *Investigation methodology.* Publisher: Urbe
- Bachenheimer, H. (2016). *Business Administration. Cali: Pontifical University Javeriana*
- Bao, C. (2020). *Gestión administrativa y calidad de servicio percibida por usuarios de una escuela de posgrado .* Huánuco - Perú: Universidad Nacional Hermilio Valdizán .
- Bernal, C. (2006). *Metodología de la investigación. Administración, economía, humanidades y ciencias sociales. Tercera edición. .* Bogotá, Colombia: Pearson Educación.
- Cáceres. (2018). *Gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Ilo. Ilo - Perú: Universidad César Vallejo.*
- Cofré, C. (2019). *Aspectos éticos en la investigación en ciencias sociales y en el área de salud: nuevas exigencias para proyectos. Fondecyt.* Universidad de los Andes.
- Córdova, S. (2013). *La gestión administrativa y la calidad de servicio educativo.* Lima - Perú:
- Obtenido de:*  
*[tps://www.lareferencia.info/vufind/Record/PE\\_ef5444987d7fb3e7ec9ce2fc2e5484cd](https://www.lareferencia.info/vufind/Record/PE_ef5444987d7fb3e7ec9ce2fc2e5484cd).*
- Duque, E. (2005). *Revista de ciencias administrativas y sociales.* Universidad nacional de Colombia.
- Espinoza, D. (2013). *El control interno en la gestión administrativa de la subgerencia de tesorería de la municipalidad de Chorrillos.* Lima: Universidad San Martín de Porres.
- Fayol, H. (1918). *General and industrial management.* Ravenio Books.
- Gestión. (2019). *Diario Gestión. Obtenido de <https://gestion.pe/economia/empresas/calidad-de-servicio-influye-en-60-en-decision-de-compra-de-limenes-noticia/>*

- Hernández, P., Nahum, P. y Amezcua, E. (2017). *Importancia de la formación ética de los servidores públicos y de la aplicación de la ley para garantizar un desempeño íntegro*. Obtenido de: <https://www.uv.mx/iiesca/files/2017/10/15CA201701.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Research Methodology. Sixth edition.* . México D.F.: Graw-Hill Education.
- Hernández, S. (2013). *Población y Muestra. Seminario de tesis, Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo* . Obtenido de:[https://www.uaeh.edu.mx/docencia/VI\\_Lectura/maestria/documentos/LECT86.pdf](https://www.uaeh.edu.mx/docencia/VI_Lectura/maestria/documentos/LECT86.pdf).
- International Organization for Standardization - ISO. (2015). *ISO international standard 9000: 2015, Quality management systems: Fundamentals and vocabulary*. Geneva: ISO Central Secretariat.
- Koontz, H., Weihrich, H. & Cannice, M. (2012). *Management a global perspective and business*.
- López, J. (2019). *La Gestion Administrativa y la Calidad del Servicio de la Oficina de Administración de la Universidad Nacional Federico Villareal*. Lima: Universidad Peruana de las Américas.
- Marian, A (2016). *Técnicas e instrumentos de recolección de datos*. Obtenido de: <https://sabermetodología.wordpress.com/2016/02/15/tecnicas-e-instrumentos-de-recoleccion-de-datos>.
- Martínez, A. (2005). *Management Manual and process improvement in Health Services*. México, D.F .: Editorial El Manual Moderno, S.A.,
- Matsumoto, R (2014). *Development of the Servqual Model for measuring the quality of service in the advertising company Ayuda Expert*. Magazine.:Perspectives.
- Mendoza, A. (2018). *Gestión administrativa y su incidencia en la innovación de las medianas empresas comerciales de la ciudad de Manta Ecuador*. Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Merino, A., Sáenz, E. Z. & Silva, M. (2016). *La influencia de la gestión administrativa en la satisfacción del usuario de la Municipalidad de Comas, 2016*. Lima: Universidad Inca Garcilaso de la Vega.
- Montoya, M. (2009). *Procedimientos para la recolección de la información*.

Obtenido de SlidePlayer.es <https://slideplayer.es/slide/30114/>

- Moya, M. (2016). *Estrategia; Calidad de servicio*. Obtenido de: <https://www.revistalogistec.com/index.php/scm/estrategia-logistica/item/2278-estrategia-calidad-de-servicio>
- Ocampos, L & Valencia, S (2017). “*Gestión administrativa y calidad de servicio al usuario, en la red asistencial Essalud – Tumbes, 2016*”. Universidad Nacional de Tumbes. Recuperado el 12 de junio 2018 del 2018, Obtenido de <http://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/UNITUMBES/88/TESIS%20-%20OCAMPOS%20Y%20VALENCIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ojeda, M. (2006). *Ethics: a global vision of human behavior*.
- Oliver, R. (1994). *Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición*. España: <http://www.scielo.org.co/pdf/inno/v15n25/v15n25a04.pdf>.
- Pacheco, R., Robles, C., & Ospino, A. (2018). *Analysis of the Administrative Management in the Educational Institutions of the Basic and Middle Levels in the Rural Zones of Santa Marta, Colombia*. Información tecnológica.
- Palella, & Martins. (2017).. *Research and Methodological Innovation*. Caracas Fedupel
- Pando, C. (2019). *Influencia de la Gestión Administrativa en la Calidad de Servicio al usuario externo en el hospital de Essalud*. Cajamarca: Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo.
- Parasumaran, A., Zeithaml, V., & Berry (1985). *A conceptual model of service*. *Journal of Marketing*.
- Pacheco, R., Robles, C.,& Ospino, A(2018). *Analysis of the administrative Management in the Educational Institutions of the basic and secondary levels in the rural areas of Santa Marta, Colombia*.
- Peña. (2017). *Gestión administrativa y calidad de servicio al usuario en la Municipalidad de San Marcos*. San Marcos - Ancash: Universidad César Vallejo.
- Peñalosa, Gutierrez. &. Prado (2017). *Budget design and execution evaluations*. Peru: *Peruvian Journal of Experimental Medicine and Public Health*.
- Pérez, L., Apolinario. (2018). *Percepciones del personal directivo frente al proceso de gestión administrativa, como apoyo al cumplimiento de los procesos misionales de la Universidad Antonio Nariño (UAN) [Universidad Externado de Colombia]*. Obtenido de

[https://bdigital.uexternado.edu.co/bitstream/001/812/1/CCA-spa-2018-Percepciones\\_del\\_personal\\_directivo\\_frente\\_al\\_proceso\\_de\\_gestion\\_administrativa.pdf](https://bdigital.uexternado.edu.co/bitstream/001/812/1/CCA-spa-2018-Percepciones_del_personal_directivo_frente_al_proceso_de_gestion_administrativa.pdf)

Pérez, R. (2010). *Evaluation and performance in the Public Sector*.

Peters, T., & Waterman, R. C (1984). *In search of excellence*. Editorial: Lasser Press.

Romero, C. (2018). *Incidencia De La Gestión De Mejora De Los Procesos Administrativos Para Incrementar La Calidad De Servicio En La Municipalidad Provincial De Cajamarca*. Universidad Nacional de Cajamarca.

Rust & Oliver (1994). *Innovate: Strategy and Organizations*. Colombia

Sabogal, A., Clara, & Vargas. (2017). *Gestión administrativa para el fortalecimiento del programa de egresados en la universidad nacional de colombia [universidad libre de colombia]*. Obtenido de:  
<https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/11778/TESIS%20CLARA%20I%20NES%20SABOGAL%20A%20Y%20JOHANNA%20VARGAS%20A..pdf?sequence=3&isAllowed=y>

Sierra. (2017). *Analysis of the Administrative Management information reported in the department of Santander. Colombia: Administration and development, Colombia*.

Solano, L., María. (2018). *Calidad de la gestión administrativa y desempeño docente según la percepción de los estudiantes de noveno y décimo grados del instituto colombo-venezolano [universidad de montemorelos]*. Obtenido de  
<http://dspace.biblioteca.um.edu.mx/xmlui/bitstream/handle/20.500.11972/1008/Tesis%20de%20%20Mar%C3%ADa%20Bernarda%20Solano%20Leal.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Tamayo, M. (2006). *Scientific research process. Mexico. Editorial: Limusa Noriega*.

Taylor, F. W. (1969). *The principles of scientific management. Nwe York: Harper & Brothers*.

Veintimilla, M. (2006). *Principios basicos de Gestión Empresarial*. Ecuador: Empre.

Obtenido de Gestipolis: <https://www.gestipolis.com/principios-basicos-de-gestion-empresarial/>



Ysuiza, M. A. & Barrera, A. M. (2018). *Gestión administrativa y calidad de servicio al contribuyente de la municipalidad de Alto Amazonas*. Alto Amazonas - Loreto: Universidad San Martín de Porres .

Yuni y Urbano (2014). *Técnicas para investigar: recursos metodológicos para la preparación de proyectos de investigación*. Editorial Brujas.

Zárate, G. (2019). *Gestión Administrativa y Calidad de Servicio en la Municipalidad distrital de Anco Huallo - Apurímac*. Perú: Universidad Nacional José María Arguedas.

## ANEXOS

### Anexo 1: Matriz de operacionalización de variables

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Gestión Administrativa	Según Chiavenato (2007), afirma que la gestión administrativa se basa en planear, organizar, dirigir y controlar, que se aplicarán en las situaciones en toda institución.	Se evaluará de acuerdo a las siguientes dimensiones: -Planificar -Organización -Dirección -Control	Planeación	Planificación Organización Obtención de resultados	Escala de valoración tipo Likert
			Organización	Diseñar estrategias, estructuras y procesos Organización de funciones Técnicas de simplificación administrativa	
			Dirección	Conducción Orientación Liderazgo	
			Control	Evaluación de resultados Corregir desviaciones Prevención de resultados Mejora de las operaciones	

Calidad de servicio	Según Parasuraman, Zeithaml & Berry (1985), la calidad de servicio es el juicio que tiene el usuario sobre el nivel de excelencia de un servicio.	Se evaluará de acuerdo a las siguientes dimensiones: -Fiabilidad -Sensibilidad -Seguridad -Empatía	Fiabilidad	Productos de calidad Atención de cambios Atención rápida
			Sensibilidad	Tiempo de espera del usuario. El horario de atención.
			Seguridad	Confianza. Consultas del usuario.
			Empatía	Atenciones individualizadas, personalizadas.

## Anexo 2: Instrumento de recolección de datos

### Instrumento N° 01

#### CUESTIONARIO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Sexo: F ( ) M ( )

Edad: \_\_\_\_\_

Área a la que pertenece: \_\_\_\_\_

Puesto que ocupa: \_\_\_\_\_

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

---

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

Gestión administrativa	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
<b>D1: Planificación</b>					
1) Se tiene actualizados todos los documentos relacionados a la gestión.					
2) Se utiliza apropiadamente los recursos que fueron asignados.					
3) Se identifican las actividades requeridas para cumplir con los objetivos.					
4) Los empleados participan en la creación de instrumentos de gestión.					
5) Los empleados tienen conocimiento de los instrumentos de gestión.					

<b>D2: Organización</b>					
6) Se cuenta con una estructura organizacional que es apropiada.					
7) Existe una comunicación fluida entre las áreas de la institución.					
8) Se distribuye de forma eficiente los recursos que fueron asignados.					
9) Los empleados tienen claras las funciones que tienen que realizar.					
10) El personal contratado es el adecuado para los objetivos de la organización.					
<b>D3: Dirección</b>					
11) Se motiva a los empleados de la organización de forma permanente.					
12) Se realiza un liderazgo efectivo desde las autoridades de la organización.					
13) Se realiza trabajos en equipo entre empleados y con las autoridades.					
14) El comportamiento del personal suele ser el más apropiado de caso.					
15) Se realiza un adecuado manejo de los conflictos en la organización.					
<b>D4: Control</b>					
16) Se evalúa de forma constante el desempeño de los empleados.					
17) Se evalúa de forma constante el desempeño de la organización en general.					
18) Se evalúa el logro de los objetivos determinados durante la planificación.					
19) Se supervisa el correcto funcionamiento de los sistemas que se instalaron.					
20) Se evalúa la calidad servicio a través de la opinión de que tienen los usuarios.					

## **Ficha técnica del cuestionario de Gestión Administrativa**

**Título:** Cuestionario para medir la gestión administrativa de los colaboradores de la Municipalidad de Ferreñafe.

**Autora:** Stephen Robbins y Mary Coulter (2010)

**Año:** 2019

**Procedencia:** Lima – Perú

**Forma de aplicación:** Individual

**Número de ítems:** 20 ítems

**Duración:** 15 a 20 minutos aproximadamente

**Descripción:** El instrumento midió 4 dimensiones

- Factor de Planificación ( 5 ítems)
- Factor de Organización ( 5 ítems)
- Factor de Dirección (5 ítems)
- Factor de Control ( 5 ítems)

**Escala de valoración:**

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

**Validez:** El instrumento fue validado por expertos considerándolo apto para su aplicación.

**Confiabilidad:** El coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach's fue de 0.987 para el Cuestionario de gestión administrativa en la prueba piloto conformada por 10 trabajadores de la municipalidad de Ferreñafe.

**Resumen del procesamiento de los casos**

	N	%
Válidos	10	100,0
Casos Excluidos <sup>a</sup>	0	,0
Total	10	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

**Estadísticos de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,987	40

**Instrumento N° 02**  
**CUESTIONARIO DE CALIDAD DE SERVICIO**

**Sexo:** F ( ) M ( )

**Edad:** \_\_\_\_\_

**Área a la que pertenece:** \_\_\_\_\_

**Puesto que ocupa:** \_\_\_\_\_

Estimado trabajador de esta institución pública, el presente cuestionario es parte de un proyecto de investigación, que tiene como propósito poder medir el nivel de Calidad de servicio en esta institución, por favor conteste las preguntas que se indican con respecto a las actitudes cotidianas. Su respuesta será muy valiosa. De antemano le agradezco por su colaboración.

---

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

<b>Calidad del Servicio</b>	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
<b>D1: Fiabilidad</b>					
1) Se cumple lo que se le promete al usuario en un determinado tiempo.					
2) Se le muestra al usuario un sincero interés por solucionar su problema.					
3) Se le brinda al usuario el servicio que este estaba esperando.					
4) Se le brinda la información oportuna al usuario que solicita el servicio.					
5) Se le muestra al usuario un mayor interés por atenderlo.					



<b>D2: Sensibilidad</b>					
6) El tiempo que espera el usuario para recibir el servicio es el apropiado.					
7) Se muestra disponibilidad para atender al usuario que solicita el servicio.					
8) Se realiza el servicio al usuario en el tiempo apropiado y/o establecido.					
9) Se realiza atenciones preferenciales de acuerdo a la situación del usuario.					
10) En ocasiones se flexibiliza el horario de atención por urgencia del usuario.					
<b>D3: Seguridad</b>					
11) Se le transmite seguridad al usuario a través de la conducta de los empleados.					
12) Se transmite confianza y seguridad al usuario en las operaciones realizadas.					
13) Se responde las consultas del usuario con seguridad porque están capacitados.					
14) Se recurre a un especialista para solucionar algo nuevo que solicite el usuario.					
15) Se manifiesta la privacidad de la información proporcionada por los usuarios.					
<b>D4: Empatía</b>					
16) Se realizan atenciones individualizadas a los usuarios que solicitan el servicio.					
17) Se realizan atenciones personalizadas a los usuarios que solicitan el servicio.					
18) Se muestra preocupación por los intereses del usuario que solicita el servicio.					
19) Se logra entender las necesidades del usuario que solicita el servicio.					
20) Se busca ponerse en la situación de los usuarios que solicitan los servicios.					

## **Ficha técnica del cuestionario de Calidad de servicio**

**Título:** Cuestionario para medir la Calidad de servicio de los colaboradores de la Municipalidad de Ferreñafe.

**Autora:** Stephen Robbins y Mary Coulter (2010)

**Año:** 2019

**Procedencia:** Lima – Perú

**Forma de aplicación:** Individual

**Número de ítems:** 20 ítems

**Duración:** 15 a 20 minutos aproximadamente

**Descripción:** El instrumento midió 4 dimensiones

- Factor de Fiabilidad ( 5 ítems)
- Factor de Sensibilidad ( 5 ítems)
- Factor de Seguridad (5 ítems)
- Factor de Empatía ( 5 ítems)

**Escala de valoración:**

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

### Baremos del cuestionario:

- Alto :
- Regular :
- Mala :

**Validez:** El instrumento fue validado por expertos considerándolo apto para su aplicación.

**Confiabilidad:** El coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach's fue de 0.987 para el Cuestionario de calidad de servicio en la prueba piloto conformada por 10 trabajadores de la municipalidad de Ferreñafe.

**Resumen del procesamiento de los casos**

	N	%
Válidos	10	100,0
Casos Excluidos <sup>a</sup>	0	,0
Total	10	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

**Estadísticos de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,985	20

## Anexo 3: Validez y confiabilidad del instrumento



### INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

#### 1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad de Ferreñafe.

#### 2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario para medir la gestión administrativa de los colaboradores en la Municipalidad de Ferreñafe.

#### 3. TESISTA:

Br. Lucia Fiorella Nunura Ñiquen

#### 4. DECISIÓN:

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

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 02 de Noviembre del 2021



Firma

Virginia Letona Pereyra

DNI: 40876039

Maestro en Gestión Pública

## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

### 1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Gestión administrativa y Calidad de servicio en la Municipalidad de Ferreñafe.

### 2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario para medir la calidad de servicio de los colaboradores en la Municipalidad de Ferreñafe

### 3. TESISISTA:

Br. Lucia Fiorella Nunura Ñiquen

### 4. DECISIÓN:

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

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 02 de Noviembre del 2021



*Firma*

*Virginia Letona Pereyra*

*DNI: 40876039*

*Maestro en Gestión Pública*

**INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

**1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:**

Gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad de Ferreñafe.

**2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

Cuestionario para medir la gestión administrativa de los colaboradores en la Municipalidad de Ferreñafe.

**3. TESISTA:**

Br. Lucia Fiorella Nunura Ñiquen

**4. DECISIÓN:**

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

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 02 de Noviembre del 2021



Firma  
Mónica Carmona Cumpa  
DNI: 07261298  
Maestro en Gestión Pública



## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

### 1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Gestión administrativa y Calidad de servicio en la Municipalidad de Ferreñafe.

### 2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario para medir la calidad de servicio de los colaboradores en la Municipalidad de Ferreñafe.

### 3. TESISTA:

Br. Lucia Fiorella Nunura Ñiquen

### 4. DECISIÓN:

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

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 02 de Noviembre del 2021

Firma

Mónica Carmona Cumpa

DNI: 07261298

Maestro en Gestión Pública



**INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

**1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:**

Gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad de Ferreñafe.

**2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

Cuestionario para medir la gestión administrativa de los colaboradores en la Municipalidad de Ferreñafe.

**3. TESISISTA:**

Br. Lucia Fiorella Nunura Ñiquen

**4. DECISIÓN:**

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

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 02 de Noviembre del 2021

*Firma*  
Jorge Magno Choes Dávila  
DNI: 42854538  
Maestro en Gestión Pública



## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

### 1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Gestión administrativa y Calidad de servicio en la Municipalidad de Ferreñafe.

### 2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario para medir la calidad de servicio de los colaboradores en la Municipalidad de Ferreñafe.

### 3. TESISISTA:

Br. Lucia Fiorella Nunura Ñiquen

### 4. DECISIÓN:

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

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 02 de Noviembre del 2021



*Firma*

Jorge Magno Choes Dávila

DNI: 42854538

Maestro en Gestión Pública

#### Anexo 4: Matriz de consistencia

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	HIPÓTESIS	VARIABLES	POBLACIÓN Y MUESTRA	ENFOQUE / NIVEL (ALCANCE) / DISEÑO	TÉCNICA / INSTRUMENTO
<b>Problema Principal:</b>	<b>Objetivo Principal:</b>					
¿Qué nivel de relación existe entre la Gestión administrativa y la Calidad del servicio en la Municipalidad de Ferreñafe, 2021?	Determinar el nivel de relación que existe entre la Gestión administrativa y la Calidad del servicio en la Municipalidad de Ferreñafe, 2021.	La gestión administrativa se relaciona significativamente con la calidad del servicio en la municipalidad de Ferreñafe, 2021.	<b>V.I.: GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>	<b>Población:</b> Trabajadores de la Municipalidad de Ferreñafe.  <b>Muestra:</b> 30 trabajadores	<b>Enfoque:</b> Cuantitativo - Descriptivo Correlacional  <b>Diseño de investigación:</b> No experimental	<b>Instrumento:</b> El cuestionario  <b>Métodos de Análisis de Investigación:</b> Hipotético deductivo
	<b>Objetivos Específicos:</b>		<b>V.D.: CALIDAD DEL SERVICIO</b>			
	Determinar la relación entre la planificación y la calidad de servicio en la municipalidad de Ferreñafe.					
	Determinar la relación entre la organización y la calidad de servicio en la municipalidad de Ferreñafe.					
	Determinar la relación entre la dirección y la calidad de servicio en la municipalidad de Ferreñafe.					
	Determinar la influencia del control en la calidad de servicio en la municipalidad de Ferreñafe.					

Anexo 5: Constancia de autorización para aplicación de instrumentos.

 **Municipalidad Provincial de Ferreñafe**

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

Ferreñafe, 27 de Octubre del 2021

**OFICIO N° 024-2021-MPF/UGRH**

**Señora:**  
**Dra. MERCEDES ALEJANDRINA COLLAZOS ALARCON**  
**JEFA EPG-UCV-CH**  
**Chiclayo.-**

**ASUNTO : AUTORIZACIÓN PARA EL DESARROLLO DE INVESTIGACION**  
**REF. : EXPEDIENTE 231798- FECHA 26 DE OCTUBRE DEL 2021**

De mi consideración:

Tengo a bien dirigirme a Usted, para saludarlo en nombre de la Municipalidad Provincial de Ferreñafe y por este intermedio hacerle conocer que con documento de la referencia solicita la autorización para desarrollo de investigación “GESTION ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD DE FERREÑAFE” para la alumna NUNURA NIQUEN LUCIA FIORELLA; documento que ha sido **ACEPTADO** por nuestra Institución; por tanto le hago de conocimiento que el referido estudiante estará realizando su Proyecto de Investigación en esta Entidad .

Hago propicia la ocasión para reiterarle los sentimientos de mi sincera consideración y estima personal.

Atentamente,

  
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE FERREÑAFE  
UNIDAD DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

c.c.: Archivo

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE FERREÑAFE  
UNIDAD DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

N° DE EXPEDIENTE: 231798  
N° DE REGISTRO : 409382  
FOLIOS: 01      FECHA: 27.10.2021  
HORA : 02:00 PM.      FIRMA:

 Nicanor Carmona N° 436  
Ferreñafe       074 287876       [www.muniferreñafe.gob.pe](http://www.muniferreñafe.gob.pe)



## Anexo 6: Resultados de Fiabilidad de Instrumentos

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	10	100,0
	Excluidos <sup>a</sup>	0	,0
	Total	10	100,0

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,987	40

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

BASE DE DATOS																																							
Gestión administrativa y calidad de servicio en la municipalidad de Ferreñafe																																							
N°	Gestión administrativa																			Calidad de servicio																			
	Planificación					Organización					Dirección				Control					Fiabilidad			Sensibilidad			Seguridad			Empatía										
	Pregunta 1	Pregunta 2	Pregunta 3	Pregunta 4	Pregunta 5	Pregunta 6	Pregunta 7	Pregunta 8	Pregunta 9	Pregunta 10	Pregunta 11	Pregunta 12	Pregunta 13	Pregunta 14	Pregunta 15	Pregunta 16	Pregunta 17	Pregunta 18	Pregunta 19	Pregunta 1	Pregunta 1	Pregunta 2	Pregunta 3	Pregunta 4	Pregunta 5	Pregunta 6	Pregunta 7	Pregunta 8	Pregunta 9	Pregunta 10	Pregunta 11	Pregunta 12	Pregunta 13	Pregunta 14	Pregunta 15	Pregunta 16	Pregunta 17	Pregunta 18	Pregunta 19
1	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2		
2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	
3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		
4	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3		
5	3	3	2	1	3	3	2	3	3	3	2	4	4	5	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
6	2	2	2	1	1	3	2	3	2	3	2	2	2	2	1	1	1	1	1	4	3	4	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2		
7	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
8	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2			
9	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	1	3	3	2	2	2	2	3	2	2	1	2	
10	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	1	2	3	3	3	4	4	2	4	4	4	2	2	2	3	3	