

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
Escuela Profesional de Administración



**Gestión administrativa y la calidad de servicios en la
Municipalidad distrital de Quiñota, Chumbivilcas, Cusco, 2024**

Tesis para obtener el Título Profesional de Licenciados en Administración y
Negocios Internacionales

Autores:

Maria Masciel Catacora Pilco

Raul Quispe Cruz

Asesor:

Mtra. Ruth Gladys Choque Pilco

Juliaca, Junio de 2024

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo Mtra. Ruth Gladys Choque Pilco, docente de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que la presente investigación titulada: **“GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE SERVICIOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE QUIÑOTA, CHUMBIVILCAS, CUSCO, 2024”** de los autores **Maria Masciel Catacora Pilco** y **Raul Quispe Cruz**, tiene un índice de similitud de 20% verificable en el informe del programa Turnitin, y fue realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponde ante cualquier falsedad u omisión de los documentos como de la información aportada, firmo la presente declaración en la ciudad de Juliaca, a los 14 días del mes de agosto del año 2025.



Mtra. Ruth Gladys Choque Pilco

Asesor



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En Puno, Juliaca, Villa Chullunquiari, a los 11 día(s) del mes de Junio, del año 2025,
 siendo las 09:00 horas, se reunieron los miembros del jurado en la Universidad Peruana Unión Fidei Juliaca, bajo la
 dirección del (de la) presidente (a): Mtra. Dante Ortiz Guillen, el (la)
 secretario(a): Mtra. Arnel Vargas Martínez y los demás miembros:
Mtra. Percy Ruben Quispe Choque y el (la) asesor(a) Mtra. Ruth
Gladys Choque Pilco con el propósito de administrar el acto académica de sustentación de la tesis
 titulada: Gestión administrativa y la calidad de servicios en la
Municipalidad distrital de Quinota, Chumbivilcas,
Cusco, 2024 del(los) bachiller(es).

- a) Maria Masciel Catacora Pilco
 b) Raul Quispe Cruz
 c) _____

conducante a la obtención del título profesional de: Licenciadas en
Administración y Negocios Internacionales

El Presidente inició el acto académico de sustentación invitando al (a la) / a (los) (las) candidato(a)s/ a hacer uso del tiempo
 determinado para su exposición. Concluida la exposición, el Presidente invitó a los demás miembros del jurado a efectuar las
 preguntas y aclaraciones pertinentes, las cuales fueron absueltas por el (a la) / a (los) (las) candidato(a)s. Luego, se produjo un
 receso para las deliberaciones y la emisión del dictamen del jurado.

Posteriormente, el jurado procedió a dejar constancia escrita sobre la evaluación en la presente acta, con el dictamen siguiente:

Bachiller (a): Maria Masciel Catacora Pilco

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
<u>Aprobado</u>	<u>16</u>	<u>B</u>	<u>Bueno</u>	<u>Muy bueno</u>

Bachiller (b): Raul Quispe Cruz

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
<u>Aprobado</u>	<u>16</u>	<u>B</u>	<u>Bueno</u>	<u>Muy bueno</u>

Bachiller (c): _____

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	

(*) Ver parte posterior

Finalmente, el Presidente del jurado invitó al (a la) / a (los) (las) candidato(a)s/ a ponerse de pie para recibir la evaluación final
 y concluir el acto académico de sustentación procediéndose a registrar las firmas respectivas.

[Firma]
 Presidente/a

[Firma]
 Asesora

[Firma]
 Bachiller (a)

[Firma]
 Miembro

[Firma]
 Bachiller (b)

[Firma]
 Secretario/a

[Firma]
 Miembro

[Firma]
 Bachiller (c)

Índice de contenido

Resumen	5
Abstract.....	5
Introducción.....	6
Revisión de la literatura	8
Gestión Administrativa	8
Calidad de servicios	9
Método.....	10
Resultados.....	11
Estadística inferencial	11
Discusión	14
Conclusiones.....	15
Referencias	18
Anexos	22

Gestión administrativa y la calidad de servicios en la Municipalidad distrital de Quiñota, Chumbivilcas, Cusco, 2024

Administrative management and quality of services in the District Municipality
of Quiñota, Chumbivilcas, Cusco, 2024

Maria Masciel Catacora Pilco

Universidad Peruana Unión, Perú

ORCID: 0009-0004-4568-1388

Raúl Quispe Cruz

Universidad Peruana Unión, Perú

ORCID: 0009-0009-8270-774X

Resumen

El objetivo de la investigación fue determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Quiñota, Chumbivilcas, Cusco, durante el año 2024. La metodología empleada se clasificó como básica y de nivel descriptivo, y el diseño de la investigación fue de tipo trasversal correlacional. Se hizo uso del instrumento del cuestionario correspondiente a las dos variables de estudio que se aplicó a los 81 colaboradores de la institución. Los resultados describieron la existencia de una relación entre ambas variables con valor de Rho de Spearman igual a 0.978, concluyendo que la importancia de la gestión administrativa como un factor clave en la optimización de la calidad del servicio en el contexto estudiado.

Palabras clave: Planeación, organización, dirección.

Códigos JEL: P11, L32, L38.

Abstract

The objective of the research was to determine the relationship between administrative management and service quality in the District Municipality of Quiñota, Chumbivilcas, Cusco, during the year 2024. The methodology used was classified as basic and descriptive level, and the research design was cross-sectional. The questionnaire instrument corresponding to the two study variables was used and applied to the 81 institution's collaborators. The results described the existence of a relationship between both variables with a Spearman's Rho value equal to 0.978, concluding that the importance of administrative management as a key factor in the optimization of service quality in the context studied.

Keywords: Planning, organization, direction.

Códigos JEL: P11, L32, L38.

Introducción

La gestión administrativa y la calidad de servicios en entidades gubernamentales son temas de creciente preocupación global, especialmente ante los desafíos de ofrecer servicios públicos eficientes con recursos limitados (Linares et al., 2024). La crisis provocada por la COVID-19 ha enfatizado la importancia en la necesidad de la adaptación y mejora de estos servicios (Espinoza et al., 2024). Instituciones como la ONU enfatizan la importancia de servicios de calidad para el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, en específico el ODS 16, el cual propugna por la mejora de la gobernanza y/o las instituciones (Organización de las Naciones Unidas [ONU], 2023).

En el caso de Perú la problemática relacionada a la administración y la calidad de los servicios prestados por las municipalidades es sumamente pertinente. Estas entidades, por lo general, presentan problemas de los ochos, escasos los recursos y la necesidad de mejorar la eficiencia en la prestación de los servicios públicos locales (Armas et al., 2024). La descentralización ha brindado a las municipalidades un mayor grado de autonomía, pero también les ha impuesto desafíos de orden capacidad y gobernabilidad (Juárez et al., 2025). La demanda de la ciudadanía para la prestación de servicios de calidad ha evidenciado la importancia de una adecuada administración en la municipalidad (Ganoza y Augusto, 2021).

La Municipalidad distrital de Quiñota, al igual que otras municipalidades en la región, se enfrenta a retos similares en la gestión de sus servicios locales. La calidad de los servicios públicos es fundamental para el bienestar de la comunidad, pero la capacidad de la municipalidad para satisfacer las necesidades y expectativas de sus ciudadanos puede estar comprometida debido a limitaciones presupuestarias, recursos humanos limitados y la necesidad de mejorar la eficiencia operativa. Además, de acuerdo a Masias (2021) Cusco, al ser una región con características geográficas y demográficas únicas, enfrenta desafíos adicionales para proporcionar servicios de calidad en áreas rurales y remotas. La investigación propuesta busca abordar esta realidad problemática a nivel internacional, nacional (Perú) y regional (Cusco), centrándose en la Municipalidad distrital de Quiñota, con el objetivo de identificar áreas de mejora y proponer soluciones prácticas que puedan ser aplicadas en el ámbito municipal y que, a su vez, tengan un impacto más amplio en la calidad de los servicios públicos a nivel local y regional.

Es por ello, que se plantea el problema general de esta investigación que es: ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Quiñota,

Chumbivilcas, Cusco, 2024?, y los problemas específicos son: ¿Cuál es la relación de la planeación y la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Quiñota, Chumbivilcas, Cusco, 2024? ¿Cuál es la relación de la organización y la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Quiñota, Chumbivilcas, Cusco, 2024? ¿Cuál es la relación de la dirección y la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Quiñota, Chumbivilcas, Cusco, 2024? ¿Cuál es la relación del control y la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Quiñota, Chumbivilcas, Cusco, 2024?

Asimismo, abordar el objetivo general la cual es determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Quiñota, Chumbivilcas, Cusco, durante el año 2024. Para alcanzar este objetivo, se plantean los siguientes objetivos específicos: determinar la relación entre la planeación administrativa y la calidad del servicio; analizar la relación entre la organización administrativa y la calidad del servicio; evaluar cómo la dirección administrativa influye en la calidad del servicio; y examinar la relación entre el control administrativo y la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Quiñota, Chumbivilcas, Cusco, en 2024.

Considerando estudios previos, como lo es Fontalvo et al. (2020) propusieron un método para evaluar la calidad del servicio en una empresa de agua en Colombia, utilizando la teoría de la calidad del servicio y Seis Sigma. En las dimensiones evaluadas se encontró un desempeño satisfactorio, ofreciendo un método útil para el ámbito de servicios públicos. Jahmani et al. (2020) analizan el impacto que tiene la calidad del servicio en la satisfacción y lealtad del cliente en Fly Emirates. Mediante encuestas a 384 pasajeros, los autores concluyen que el aumento en la calidad del servicio se traduce en el incremento de la satisfacción y en la lealtad del cliente, aunque el valor percibido tuvo un efecto negativo sobre la lealtad. Valenzo et al. (2019) evaluaron la calidad del servicio en el transporte público en Morelia, México, a través del modelo SERVQUAL. Identificaron una discrepancia en las altas expectativas y la percepción del servicio, con brechas que sugieren áreas de mejora. Nedeljko et al. (2019) utilizaron el modelo SERVQUAL para evaluar los servicios municipales en Bosnia y Herzegovina.

Identificaron brechas importantes en confiabilidad y responsabilidad, sugiriendo la necesidad de mejorar estos aspectos para satisfacer mejor a los ciudadanos. Delahoz et al. (2019) evaluaron la calidad del servicio en un centro de atención documental universitario mediante Seis Sigma. El estudio mostró mejoras en la calidad y reducción de defectos, aunque una

dimensión específica de la calidad no mejoró. Esto demuestra la eficacia de combinar teorías de calidad con métricas cuantitativas para optimizar el servicio.

En el contexto de Perú, se tiene estudios previos, Barrera y Ysuiza (2018), encontraron una fuerte correlación de 0.872 entre la gestión administrativa y la calidad del servicio. Además, encontraron que muchos trabajadores consideraban inadecuada la gestión administrativa, mientras que los ciudadanos mostraban indiferencia hacia la calidad del servicio, con deficiencias en fiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía y bienes tangibles. Torres (2022) encontró que existía una relación con un Alfa de Cronbach de 0.915 entre los aspectos de planificación, organización, dirección y control y las dimensiones de capacidad de respuesta, seguridad, satisfacción y empatía del servicio. El análisis concluyó que la gestión administrativa influye en la calidad del servicio proporcionado. Cruz et al. (2022) demostraron una relación significativa entre la gestión municipal y la calidad del servicio, sugiriendo que una mejor gestión se traduce en una mejor percepción del servicio. López (2022) encontró que la calidad del servicio público y la gestión municipal se evaluaron en diferentes categorías, con una correlación significativa de 0.575, esto demostró una relación clara entre la calidad del servicio y la gestión municipal. Bao et al. (2022) encontraron que el 69.4% calificó la gestión administrativa como aceptable, mientras que el 67.4% consideró la calidad del servicio como buena. La correlación significativa de $r=0.742$, indicó que una gestión administrativa eficaz se asocia con una mejor calidad del servicio percibida por los usuarios.

Revisión de la literatura

Gestión Administrativa

Se trata de un procedimiento que involucra la programación, estructuración, supervisión y regulación, empleando los recursos y el personal de servicio. Asimismo, posibilita que tanto entidades públicas como privadas puedan orientar sus funciones hacia una prestación de servicios y gestión de recursos eficiente (Chiavenato, 2019).

De igual manera, hace referencia al conjunto de tareas, procedimientos y elecciones que conlleva la gestión y control de una entidad u organización para lograr sus metas y objetivos. Este concepto abarca una variedad de tareas y responsabilidades críticas para la operación productiva y efectiva de cualquier entidad, ya sea un negocio, un organismo gubernamental, una organización sin fines de lucro o cualquier otro tipo de organización (Escobedo y Segovia, 2020).

Teoría clásica de la administración: A comienzos del siglo XX, en la primera mitad de este siglo, Henri Fayol formula la teoría clásica de la administración, centrando su atención solamente en los principios y funciones básicas de la administración. Su objetivo básico es establecer las bases de la administración y así, facilitar el proceso administrativo (Verma y Singh, 2023). En lo que respecta a la división del trabajo, esta teoría indica que, para poder aumentar la eficiencia y la productividad del sistema, se debe descomponer y especializar las tareas que se realizan en el sistema (García, 2022). En lo que respecta a la autoridad y la responsabilidad, Fayol postula que la autoridad se debe exponer claramente y que a ésta se le debe unir -debemos terminar la oración con la palabra la-; la responsabilidad. En un sentido, la disciplina debe ser entendida y asumida como un elemento que debe existir en el trabajo, para que, sobre el orden, se cumpla con los reglamentos (Araújo et al., 2014). En la unidad de mando, la teoría clásica sostiene que, para evitar confusiones, un subordinado debe recibir órdenes de un solo jefe. A la jerarquía le corresponde, en lo que a la organización se refiere, la propuesta de la existencia de una jerarquía ordenadamente definida, con niveles determinados de autoridad y con una cadena de mando claramente establecida (Pereyra, 2022).

Calidad de servicios

El objetivo de las instituciones gubernamentales es brindar servicios y beneficios sociales de forma a las demandas de la sociedad y de forma consistente y equitativa. Esto se logra a la eficiencia operacional y la gestión de recursos alineados a los valores del servicio público (Corral et al., 2024). En el servicio público el resultado de la evaluación de desempeño permite a la administración enfocarse en los aspectos del desempeño que importan a los usuarios y a la ciudadanía (Muzembra, 2022).

Analizando la calidad de los servicios, el modelo SERVQUAL es uno de los más utilizados. Este modelo fue creado en la década de 1980 y los autores fueron A. Parasuraman, Valarie Zeithaml y Leonard Berry, y se basa en la evaluación de las expectativas y percepciones de los usuarios en las cinco dimensiones claves de la calidad del servicio. Este modelo les permite a las organizaciones hacer planes para mejorar la calidad del servicio y de la satisfacción del usuario (Soret y Obesso, 2020).

Por otro lado, su utilidad no se limita únicamente a grandes empresas, sino que también es altamente relevante para MYPES, instituciones públicas y organizaciones del sector informal,

ya que permite identificar brechas críticas en la calidad del servicio y orientar acciones de mejora basadas en datos objetivos (Muñoz y Flores, 2024).

Método

El estudio emplea un diseño metodológico no experimental y transversal. El enfoque no experimental se basa en observar y analizar fenómenos tal como ocurren naturalmente, sin manipular variables (Hernández y Mendoza, 2018). Por su parte, el diseño transversal permite recolectar datos en un único momento, ofreciendo una "instantánea" del fenómeno en cuestión sin seguimiento a lo largo del tiempo.

La población del estudio está compuesta por 81 trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Quiñota, que representa el grupo total de interés para la investigación (Arias y Convinos, Diseño y metodología de la investigación, 2021). Debido a que la población es pequeña, se utilizará el total de los 81 trabajadores como muestra para obtener datos precisos sobre sus características y comportamientos.

Por otro lado, para llevar a cabo la recopilación de datos, se empleó la encuesta como técnica principal de elaboración propia así mismo se hizo la validación por tres expertos y una prueba piloto para sacar su fiabilidad y prueba de bondad de las variables de estudio. Esta técnica consistió en un método de investigación que implicó la adquisición sistemática de información mediante preguntas estructuradas o cuestionarios, con el propósito de obtener datos de una muestra representativa de individuos para comprender sus opiniones, actitudes, creencias, comportamientos u otras características específicas (Arias et al., 2022). Además, el medio utilizado para reunir la información fue el cuestionario, el cual consistió en un conjunto de preguntas diseñadas de manera sistemática y estructurada para obtener datos específicos de personas de las personas involucradas en el estudio.

Tabla 1. Estadísticos de Fiabilidad

Instrumento	Alfa de Cronbach	N de ítems
Variable gestión administrativa	,779	12
Variable calidad de servicio	,754	12

Fuente: elaboración propia

Los resultados de la tabla 1, sobre los estadísticos de fiabilidad muestran que ambos instrumentos utilizados para medir las variables de gestión administrativa y calidad de servicio alcanzaron valores aceptables de Alfa de Cronbach. En particular, el valor de Alfa de Cronbach para la variable gestión administrativa fue de 0,779, mientras que para la variable calidad de servicio fue de 0,754. Estos valores indican un nivel adecuado de consistencia interna en los cuestionarios, lo que sugiere que las preguntas o ítems incluidos en cada instrumento fueron coherentes y medían de manera fiable las respectivas variables. Esto proporciona confianza en la fiabilidad de los datos obtenidos a través de estos instrumentos.

Tabla 2. Prueba de bondad de ajuste de las variables en estudio

Kolmogorov-Smirnov^a			
	Estadístico	gl	Sig.
Variable gestión administrativa	,076	81	,200
Variable calidad de servicio	,095	81	,070

Fuente: elaboración propia

Considerando la tabla 2, de la prueba de bondad de ajuste Kolmogorov-Smirnov indican que las variables gestión administrativa y calidad de servicio no presentan desviaciones significativas respecto a una distribución normal. Para la variable gestión administrativa, el valor del estadístico fue 0,076 con un nivel de significancia de 0,200, mientras que para la variable calidad de servicio el estadístico fue 0,095 con una significancia de 0,070. Dado que los valores de significancia para ambas variables son mayores a 0,05, se concluye que los datos no se desvían significativamente de la normalidad, lo que sugiere que la distribución de los datos es adecuada para su análisis posterior bajo supuestos de normalidad.

Resultados

Estadística inferencial

Tabla 3. Cálculo del coeficiente de correlación entre la variable gestión administrativa y calidad de servicio

		Calidad de servicio
Gestión administrativa	Correlación de Pearson	,978
	Sig. (bilateral)	,000
	N	81

Fuente: elaboración propia

Teniendo en cuenta la tabla 3, los resultados del análisis indican una correlación de Pearson muy fuerte y positiva ($r = 0.978$) entre la calidad del servicio y la gestión administrativa, lo que sugiere que mejoras en la gestión administrativa están fuertemente asociadas con un aumento en la calidad del servicio. Este coeficiente de correlación es estadísticamente significativo ($p < 0.001$) con una muestra de 81 observaciones, lo que refuerza la confianza en la validez de la relación observada, por lo tanto, se confirma la estadística para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa. La significancia de esta correlación subraya la importancia de la gestión administrativa como un factor clave en la optimización de la calidad del servicio en el contexto estudiado.

Tabla 4. Cálculo del coeficiente de correlación entre la dimensión planeación y calidad de servicio

		Calidad de servicio
Planeación	Correlación de Pearson	,753
	Sig. (bilateral)	,000
	N	81

Fuente: elaboración propia

La correlación positiva fuerte ($r=0.753$) entre la planeación como parte de la gestión administrativa y la calidad del servicio en la Tabla 4 del análisis del copulativo de Pearson, señala que el mejoramiento de la planeación se asocia al servicio de mejor calidad. El valor de la significación ($p<0.001$) asegura que existe una significativa relación entre ambas y se rechaza la hipótesis 0 y se asume la hipótesis 1. Esto demuestra que la gestión administrativa, como parte de la planeación, es importante para mejorar el servicio de la organización.

Tabla 5. Cálculo del coeficiente de correlación entre la dimensión organización y calidad de servicio

		Calidad de servicio
Organización	Correlación de Pearson	,835
	Sig. (bilateral)	,000
	N	81

Fuente: elaboración propia

El coeficiente de correlación de Pearson muestra una correlación positiva, muy fuerte ($r = 0.835$), entre la dimensión de organización dentro de la gestión administrativa y la calidad del

servicio. Esto significa que si la organización, dentro de la gestión administrativa, se mejora, la calidad del servicio se incrementará. Esto resultó estadísticamente significativo ($p < 0.001$), y por lo tanto, se confirma la estadística que argumenta que se debe rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa. Estos resultados destacan la organización como un elemento clave para la mejora de la calidad del servicio en el contexto analizado.

Tabla 6. Cálculo del coeficiente de correlación entre la dimensión dirección y calidad de servicio

		Calidad de servicio
Dirección	Correlación de Pearson	,756
	Sig. (bilateral)	,000
	N	81

Fuente: elaboración propia

En la tabla 6, el cálculo del coeficiente de correlación de Pearson muestra una correlación positiva fuerte ($r=0.756$) entre la dimensión de dirección en la gestión administrativa y la calidad del servicio. Este resultado muestra que una dirección efectiva está, en términos más simples, asociada a que la calidad del servicio aumente. El valor de significación ($p < 0.001$) ratifica que esta relación es de forma estadística significativa y, en consecuencia, se deben contabilizar resignando a la hipótesis nula y aceptando la hipótesis alternativa. Estos resultados refuerzan que una de, o sin lugar a duda, la más importante de todas es la de una dirección apropiada, para que la calidad del servicio en la organización objeto de estudio aumente.

Tabla 7. Cálculo del coeficiente de correlación entre la dimensión control y calidad de servicio

		Calidad de servicio
Control	Correlación de Pearson	,753
	Sig. (bilateral)	,000
	N	81

Fuente: elaboración propia

Con respecto a la tabla 7, el coeficiente de correlación de Pearson muestra, dentro de la gestión administrativa, una correlación positiva fuerte ($r = 0.753$) entre la dimensión de control y la calidad del servicio. Esto implica que una mejora en los mecanismos de control se relaciona de forma significativa con el aumento en la calidad del servicio. El resultado fue significativo, $p <$

0.001. Por lo tanto, es suficiente estadísticamente para aceptar la hipótesis alternativa y rechazar la hipótesis nula. Estos resultados muestran la correlación de control administrativo efectivo en la mejora de la calidad del servicio en la situación evaluada.

Discusión

Los resultados del análisis estadístico muestran una correlación extremadamente fuerte y positiva ($r = 0.978$, $p < 0.001$) entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en el Municipio Distrital de Quiñota. Esta correlación estadísticamente significativa afirma la retrospectiva, la cual sostiene que una mejora en el contexto de la gestión administrativa está relacionada con un aumento en la calidad del servicio prestado a los ciudadanos. Todo ello va en consonancia con la mayoría de los estudios internacionales realizados, cuyos hallazgos demuestran la importancia de que darse una buena gestión administrativa municipal redunde en una mejora de la calidad del servicio. Tal como identificaron Cruz et al. (2022), existe una correlación estadísticamente significativa entre la gestión municipal y la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Abancay, la cual da a entender que una buena gestión municipal revertiría en una mejora de la calidad del servicio en este ámbito. De igual modo, Torres (2022), afirmaron en relación a la Municipalidad Distrital de Breña, que una buena gestión administrativa mejora la calidad del servicio. Por último, Bao et al. (2022) en su estudio en una universidad de posgrado en la región de Huánuco, explicaron que una buena gestión administrativa convence que la calidad del servicio sería mejor percibida. El contexto internacional que consideramos determina la legitimidad de los resultados obtenidos en esta investigación, especialmente haciendo hincapié en la importancia de tener presente la gestión administrativa como parte del contexto de mejora de la calidad de los servicios municipales de atención a los ciudadanos.

En relación a la planificación y la calidad del servicio. Los resultados arrojaron a favor de la planificación, ya que se extrae una correlación positiva notable ($r = 0.753$, $p < 0.001$) entre planificación y calidad del servicio. Este hallazgo resuena con el estudio nacional de Barrera y Ysuiza (2018), que identificó una relación importante entre la planificación en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas y el nivel de calidad del servicio percibido. El autor del estudio indica que una planificación efectiva mejorará la satisfacción ciudadana a través de una mejor organización y ejecución de los servicios ofrecidos.

En relación a la organización y la calidad de servicio. El análisis revela una correlación positiva fuerte ($r = 0.853$, $p < 0.001$) entre la planeación y la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Quiñota. Este resultado coincide con la investigación nacional de Barrera y Ysuiza (2018), que evidenció que una adecuada planeación en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas se relaciona significativamente con la percepción de calidad del servicio. El estudio subraya que una organización efectiva contribuye a una mayor satisfacción de los ciudadanos al mejorar la organización y ejecución de los servicios ofrecidos.

En relación a la dirección y la calidad de servicio. La correlación positiva fuerte ($r = 0.756$, $p < 0.001$) entre la dirección y la calidad del servicio indica que una dirección efectiva está significativamente relacionada con un aumento en la calidad del servicio. Resulta congruente con los hallazgos de la investigación nacional de Cruz et al. (2022), que enfatiza el valor de la competencia directiva en la Municipalidad Provincial de Abancay y la mejora de la calidad del servicio. La dirección en esta competencia permite poner en práctica diversas políticas y procedimientos que mejoran la provisión de servicios y que hacen una mejor satisfacción de los requerimientos de los ciudadanos.

En cuanto al control y la calidad del servicio, el análisis arrojó una correlación positiva fuerte ($r = 0.753$, $p < 0.001$) entre control y calidad del servicio, lo que indica que al mejorar los mecanismos de control se incrementa la calidad del servicio. Este hallazgo se encuentra en sintonía con la investigación de Barrera y Ysuiza (2018), donde se señalaba que el control administrativo en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas mejoraba la calidad del servicio. Un control administrativo dentro de la prestación de servicios es garantizar que los procedimientos se ejecuten, lo que se traduce en servicios de calidad y con mayor eficiencia.

Conclusiones

Teóricamente, los estudios han demostrado que, en las entidades públicas, una de las principales formas de optimizar la calidad del servicio que se brinda, es a través de la gestión administrativa. De forma ordenada, la gestión pública orientada a la gestión por procesos sirve para mejorar la calidad de la atención al usuario, coincidiendo con varios estudios que señalaban la relación existente entre la gestión pública y los servicios que se prestan. Desde este punto de vista el caso de la Municipalidad Distrital de Quiñota es un ejemplo claro de la relación de una buena gestión pública con el mejoramiento de la calidad de los servicios que se ofrecen. La experiencia pone de relieve la importancia de los esfuerzos por implementar una mayor eficacia

en los procesos administrativos como consecuencia de una cultura organizacional orientada al mejoramiento continuo y la satisfacción de las necesidades de los ciudadanos.

La planificación tiene que ver con el centro de la gestión organizativa, porque orienta las diferentes capacidades de organización hacia diferentes objetivos, que mejoran la calidad de los servicios que se ofrecen. En el caso del estudio planteado, se ha verificado cómo la planificación aumenta la organización y la ejecución de los servicios prestados a los ciudadanos, facilitando de esta manera una mejor experiencia del ciudadano. La información pone de manifiesto la afirmación de que la gestión, que permite la previsión, la previsión y la organización metódica de una serie de procedimientos, permite prestar mejor la atención hacia la necesidad de la población. En este sentido, la Municipalidad Distrital de Quiñota es un ejemplo típico del impacto positivo de una planificación en el caso del sector público.

Las evaluaciones administrativas se convierten en un aspecto central para la delimitación de los procesos internos de las oficinas y la organización de la prestación de servicios públicos, como se examina para el Ayuntamiento del Distrito de Quiñota, ya que permite constatar que la estructura institucional de una organización efectiva permite realizar la institucionalidad y mejorar la percepción de los ciudadanos con respecto a la calidad de los servicios. Esto se sostiene por una serie de evaluaciones que concluyen que una organización cuya estructura y funciones han sido definidas y que tiene una coordinación y distribución de recursos puede mejorar la productividad y la atención a los usuarios. Así, es muy relevante que las entidades del estado optimicen sus procesos y sean efectivas en la organización, no exclusivamente como un requerimiento administrativo sino como una directriz para mejorar a los niveles de servicios que se prestan a la comunidad.

La administración institucional cumple una función estructural en la gestión institucional, ya que le brinda literatura, seguimiento y retos al personal para conseguir los objetivos institucionales. En este sentido, se comprueba que una buena gestión contribuye a una mejora del servicio que otorga la Municipalidad del Distrito de Quiñota, a tal punto es así que se garantiza un buen trabajo interno y un efectivamiento de la satisfacción del ciudadano. Teórica y prácticamente se reafirma la importancia del liderazgo, la toma de decisiones y la comunicación como vehículo de una correcta gestión pública. En coherencia con las averiguaciones anteriores, se presenta que cuando la gestión toma una función activa o estratégica, se potencia mucho más el proceso de mejora continua y la posibilidad de respuesta institucional a las exigencias sociales.

El control administrativo, núcleo de la gestión pública, permite conducir procesos de control, evaluación y corrección de cada una de las etapas institucionales; en la Municipalidad Distrital de Quiñota se ha podido constatar que la prestación de los servicios a la ciudadanía se relaciona directamente con el control administrativo; en términos generales, el control administrativo es el mecanismo que permite verificar que las actividades planificadas se ejecuten de acuerdo a lo previsto y que, en caso de producirse alguna desviación, se realicen las correcciones necesarias. Este funcionamiento permite, no solo la eficiencia, sino también una mayor confianza en los usuarios, desde la gestión dotada de transparencia y responsabilidad. Al igual que otros estudios, los resultados obtenidos en esta investigación indican que un adecuado control administrativo permite mejorar el desempeño institucional y la atención a la ciudadanía.

Consideraciones éticas

Aunque esta investigación no necesitó de un aval ético, se aseguró la confidencialidad de las respuestas proporcionadas por los participantes, manteniendo su anonimato.

Contribución de los autores

María Masciel Catacora-Pilco contribuyó con la idea de la investigación, revisión de la literatura y el análisis de los resultados. Raúl Quispe Cruz contribuyó con el aspecto metodológico, la discusión y las conclusiones y el trabajo de campo.

Financiación

La realización de esta investigación no contó con financiamiento o algún tipo de apoyo económico.

Conflictos de interés

Los autores declaran no tener ningún tipo de conflicto de intereses relacionados con este trabajo de investigación.

Referencias

- Araújo, D., Sapaio, M., Castro, M., Pinheiro, S., & Maceda, A. (2014). Testing in time: from the classical management theory to the current organisation of Nursing work Test. *Revista de Enfermagem Referencia*, 4(2), 111-120. <https://doi.org/10.12707/RIII13109>
- Arias, J., & Convinos, M. (2021). *Diseño y metodología de la investigación*. Enfoques Consulting EIRL. <https://pedagogicomadrededios.edu.pe/libros/3.pdf>
- Arias, J., Holgado, J., Tafur, T., & Vasquez, M. (2022). *Metodología de la investigación*. Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú. <https://doi.org/10.35622/inudi.b.016>
- Armas, K., Arroyo, E., Armas, M., & Rodríguez, R. (2024). Calidad de servicio y su relación con la satisfacción del usuario. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 8(2), 218-227. <https://doi.org/10.35381/r.k.v9i1.3686>
- Bao, C., Marcelo, M., Gutierrez, M., & Bardales, R. (2022). Gestión administrativa y calidad de servicio percibida por usuarios de una escuela de posgrado, Huánuco-Perú. *Gaceta Científica*, 6(2), 14-23. <https://doi.org/10.46794/gacien.6.2.787105>
- Barrera, A., & Ysuiza, M. (2018). Gestión administrativa y calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, Loreto 2018. *Instituto de Gobierno y de Gestión Pública*, 5. <https://revistagobiernoygestionpublica.usmp.edu.pe/index.php/RGGP/article/view/145/132>
- Chiavenato, I. (2019). *Introducción a la teoría general de la administración*. https://compress-pdf.obar.info/#google_vignette
- Corral, D., Aguado, Ó., Díaz, L., & García, M. (2024). Analysis of SaaS adoption and service quality in various industries: A Systematic Review. *European Public and Social Innovation Review*, 10(1), 1-21. <https://doi.org/10.31637/epsir-2025-981>
- Cruz, O., Choquehuanca, C., & Gonzales, S. (2022). Municipal management and quality of service in the Provincial. *Llamkasun*, 3(1). <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8510607.pdf>
- Escobedo, G., & Segovia, E. (2020). *Contabilidad y Gestión administrativa*. Cengage Learning Editores.

- Espinoza, E., Solis, L., Fabre, P., & Pérez, J. (2024). Desafíos de la gestión administrativa universitaria ante la agenda del desarrollo sostenible. *Revista Venezolana de Gerencia*, 29(108), 1907-1924. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.29.108.26>
- Fontalvo, T., De la hoz, E., & De la Hoz, E. (2020). Método de evaluación de la calidad del servicio de una unidad de atención al usuario en una empresa de servicio de agua en Colombia. *Información tecnológica*, 31(4). https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-07642020000400027&lng=en&nrm=iso&tlng=en
- Ganoza, C., & Augusto, M. (2021). *Gobernabilidad democrática y desarrollo en el Perú pospandemia*. <https://cies.org.pe/investigacion/gobernabilidad-democratica-y-desarrollo-en-el-peru/>
- García, F. (2022). Georg Simmel and the Modern Concept of Division of Labour. *Estudios sociológicos*, 40(118), 213-241. <https://doi.org/10.24201/es.2022v40n118.2122>
- Guerrero, W., Guerrero, L., Fernandez, F., Correa, E., Camacho, S., Arévalo, J., & Guerrero, C. (2024). Desarrollo de estrategias de gestión financiera y administrativa para la sostenibilidad empresarial. *DYNA (Colombia)*, 91(234), 147-156. <https://doi.org/10.15446/dyna.v91n234.115106>
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw Hill. <http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/handle/54000/1292>
- Jahmani, A., Bourini, I., & Jawabreh, O. (2020). La relación entre la calidad del servicio, la satisfacción del cliente, el valor percibido y la fidelidad del cliente: un estudio de caso de Fly Emirates. *Cuadernos de Turismo*(45). <https://revistas.um.es/turismo/article/view/426101>
- Juárez, J., Arévalo, H., Viena, D., Chávez, B., Plascencia, H., & Sánchez, J. (2025). Mobbing y desempeño laboral en trabajadores de una municipalidad: Caso de estudio. *Salud, Ciencia y Tecnología*, 5(1070), 1-7. <https://doi.org/10.56294/saludcyt20251070>
- Linares, V., Neri, A., Cadenas, P., Díaz, M., Díaz, C., & Aguinaga, G. (2024). Gobierno electrónico y gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Huaura, Perú. *Data and Metadata*, 3(322), 1-6. <https://doi.org/10.56294/dm2024322>

- López, A. (2022). Gestión municipal y calidad del servicio público de Tingo María. *Desafíos*, 11(1). <http://revistas.udh.edu.pe/index.php/udh/article/view/138e>
- Masias, J. (2021). *Un estudio de la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente de ANDESGEAR Cusco - 2020*. [Tesis de pregrado, Universidad Continental]. Repositorio Institucional Continental. <https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/9036>
- Merino, L., Vásquez, E., & Paredes, O. (2024). Administrative management and strengthening of agricultural associations in La Troncal, Ecuador. *Revista Venezolana de Gerencia*, 29(12), 1448-1460. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.29.e12.34>
- Muñoz, K., & Flores, M. (2024). Measuring service quality in the Ecuadorian Civil Registry using the SERVQUAL model. *Revista de Ciencias Sociales*, 30(3), 459-475. <https://doi.org/10.31876/rcs.v30i3.42684>
- Muzembra, P. (2022). *Modernización y calidad en la prestación de servicios públicos*. Available.
- Nedeljko, Ž., Maja, G., & Kovačević, B. (2019). Determining the quality of municipal services using SERVQUAL model. *Atlantis Press*, 108. <https://www.atlantispress.com/article/125925955.pdf>
- Organización de las Naciones Unidas [ONU]. (2023). *Informe de los Objetivos de Desarrollo Sostenible*. https://unstats.un.org/sdgs/report/2023/The-Sustainable-Development-Goals-Report-2023_Spanish.pdf?_gl=1*1ppz3co*_ga*NjM1NTIyOTE3LjE2OTkyOTQ0ODY.*_ga_TK9BQL5X7Z*MTY5OTI5NDQ4Ni4xLjAuMTY5OTI5NDQ4Ni4wLjAuMA..
- Pereyra, L. E. (2022). *Administración I*. Klik. https://www.google.com.pe/books/edition/Administraci%C3%B3n_I/jcCVEAAAQBAJ?hl=es&gbpv=0
- Soret, I., & Obesso, M. (2020). *Gestión de calidad*. Madrid: ESIC. https://play.google.com/store/books/details/Ignacio_Soret_Los_Santos_Gesti%C3%B3n_de_la_calidad?id=aFvxDwAAQBAJ

- Torres, G. (2022). Gestión administrativa y calidad de servicio en el personal del área de desarrollo. *Polo de conocimiento*, 7(10).
<https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/download/4832/11663>
- Valenzo, M., Lazaro, D. y Martínez, J. (2019). Application of the SERVQUAL model to evaluate the quality in the transportation service in Morelia, Mexico. *DYNA*, 86(211).
<https://doi.org/https://doi.org/10.15446/dyna.v86n211.78368>
- Verma, A., & Singh, S. (2023). General principles of management. *Clinical Laboratory Management*, 23(1), 11-15. https://doi.org/10.1007/978-3-031-46420-1_3

Anexos

Anexo 1. Evidencia de Sumisión

[Academo] Acuse de recibo del envío

Desde investigacion@ua.edu.py <investigacion@ua.edu.py>

Fecha Jue 03/07/2025 11:20

Para Maria Masciel Catacora Pilco <mariacatacora@upeu.edu.pe>

Maria Masciel Catacora Pilco:

Gracias por enviar el manuscrito "Gestión administrativa y la calidad de servicios en la Municipalidad distrital de Quiñota, Chumbivilcas, Cusco, 2024" a ACADEMO Revista de Investigación en Ciencias Sociales y Humanidades. Con el sistema de gestión de publicaciones en línea que utilizamos podrá seguir el progreso a través del proceso editorial tras iniciar sesión en el sitio web de la publicación:

URL del manuscrito:

<https://revistacientifica.uamericana.edu.py/index.php/academo/authorDashboard/submission/1354>

Nombre de usuario/a: mariamasciel1

Si tiene alguna duda puede ponerse en contacto conmigo. Gracias por elegir esta editorial para mostrar su trabajo.

Dr. Herib Caballero Campos

[ACADEMO Revista de Investigación en Ciencias Sociales y Humanidades](#)

Anexo 2. Resolución de inscripción del perfil de proyecto de tesis.



"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las Heroicas Batallas de Junín y Ayacucho"

RESOLUCIÓN N° 051A-2024/UPeU-FCE-CF

Ñaña, Lima, 13 de marzo de 2024

VISTO:

El expediente, de (del) la (las, los) bachiller(es): **María Masciel Catacora Pilco**, identificado(a) con código Universitario N° 201510630 y **Raul Quispe Cruz**, identificado(a) con código Universitario N° 201811840, de la Escuela Profesional de Administración, de la Facultad de Ciencias Empresariales, de la Universidad Peruana Unión.

CONSIDERANDO:

Que la Universidad Peruana Unión tiene autonomía académica, administrativa y normativa, dentro del ámbito establecido por la Ley Universitaria N° 30220 y el Estatuto de la Universidad;

Que la Facultad de Ciencias Empresariales, de la Universidad Peruana Unión, mediante sus reglamentos académicos y administrativos, ha establecido las formas y procedimientos para la aprobación e inscripción del perfil de proyecto de tesis en formato artículo y la designación o nombramiento del asesor para la obtención del título profesional;

Que **María Masciel Catacora Pilco** y **Raul Quispe Cruz**, ha(n) solicitado la inscripción del perfil de proyecto de tesis titulado *"Gestión administrativa y la calidad de servicios en la Municipalidad distrital de Quilbota, Chumbivilcas, Cusco, 2024"* y la designación del Asesor, encargado de orientar y asesorar la ejecución del perfil de proyecto de tesis en formato artículo;

Estando a lo acordado en la sesión del Consejo de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Peruana Unión, celebrada el 13 de marzo de 2024, y en aplicación del Estatuto y el Reglamento General de Investigación de la Universidad.

SE RESUELVE:

Aprobar la inscripción del perfil de proyecto de tesis en formato artículo (Art. 52.4), DESIGNAR el ASESOR (Art. 53), docente experimentado en investigación, con conocimiento en la temática de estudio, metodología de investigación, el cual es NOMBRADO PARA MONITOREAR, GUIAR, ORIENTAR Y SUPERVISAR la ejecución del perfil de proyecto de tesis, asimismo, se les dispone un plazo máximo de doce (12) meses para la ejecución (Art. 54).

Titular	Código	CP	Título	Asesor	Distintivos del Perfil
María Masciel Catacora Pilco	201421062	Administración y Negocios Internacionales	Gestión administrativa y la calidad de servicios en la Municipalidad distrital de Quilbota, Chumbivilcas, Cusco, 2024	Mra. Ruth Gladys Choque Pilco	Distintivo 1: Mtro. Anselmo Vargas Martínez
Raul Quispe Cruz	201510630				Distintivo 2: Mg. Percy Ruben Quispe Choque

Regístrese, comuníquese y archívese.



Dra. Maritza Soledad Arana Rodríguez
DECANA



Dra. Karina Elizabeth Paredes Abanto
SECRETARIA ACADEMICA

Anexo 3. Instrumentos

“GESTIÓN ADMINISTRATIVA”

Sres.:

Gracias por responder el cuestionario.

Como parte de mi tesis, estoy realizando una investigación acerca de “Gestión administrativa y la calidad de servicios en la Municipalidad distrital de Quiñota, Chumbivilcas, Cusco, 2024.”

No tardará más de cinco minutos en completarla y será de gran ayuda para mi investigación

Los datos que en ella se consignent se tratarán de forma anónima

Por favor marcar con una (X) la que corresponde con su opinión aplicando la siguiente valoración.

- 1 = Nunca
- 2 = Casi nunca
- 3 = A veces
- 4 = Casi siempre
- 5 = Siempre

	ITEMS					
	Planeación	1	2	3	4	5
1	¿En qué medida considera que la Municipalidad distrital de Quiñota cumple con los objetivos establecidos en su planificación?					
2	¿Cómo evaluaría la eficiencia en la programación de actividades realizada por la entidad?					
3	¿Qué tan satisfecho/a está con la asignación de presupuesto para las diferentes actividades planificadas?					
	Organización	1	2	3	4	5
4	¿Cómo percibe la designación de responsabilidades dentro de la municipalidad?					

5	¿En qué medida se asignan adecuadamente los recursos para llevar a cabo las tareas asignadas?					
6	¿Cómo evaluaría la coordinación entre las diferentes áreas de la municipalidad?					
	Dirección	1	2	3	4	5
7	¿Hasta qué punto considera que la comunicación dentro de la municipalidad es efectiva?					
8	¿Cómo valora la motivación proporcionada por los líderes en la entidad?					
9	¿En qué medida experimenta un liderazgo efectivo en su área de trabajo?					
	Control	1	2	3	4	5
10	¿Qué tan satisfecho/a está con el establecimiento de estándares para evaluar el desempeño en su área de trabajo?					
11	¿Cómo evaluaría la medición de desempeño implementada en la municipalidad?					
12	¿En qué medida se aplican acciones correctivas cuando se detectan desviaciones en el cumplimiento de estándares?					

“CALIDAD DE SERVICIO”

Sres.:

Gracias por responder el cuestionario.

Como parte de mi tesis, estoy realizando una investigación acerca de “Gestión administrativa y la calidad de servicios en la Municipalidad distrital de Quiñota, Chumbivilcas, Cusco, 2024”.

No tardará más de cinco minutos en completarla y será de gran ayuda para mi investigación

Los datos que en ella se consignen se tratarán de forma anónima

Por favor marcar con una (X) la que corresponde con su opinión aplicando la siguiente valoración.

- 1 = Nunca
- 2 = Casi nunca
- 3 = A veces
- 4 = Casi siempre
- 5 = Siempre

	ITEMS					
	Tangibilidad	1	2	3	4	5
1	¿Es adecuado las condiciones físicas de las instalaciones donde realiza sus funciones administrativas en términos de proporcionar un entorno adecuado para brindar servicios de calidad?					
2	¿Es adecuado el equipamiento proporcionado para llevar a cabo sus tareas diarias?					
3	¿En qué medida considera que el trato personal recibido por parte de sus colegas y superiores contribuye a la calidad de los servicios?					
	Fiabilidad	1	2	3	4	5
4	¿Qué tan confiado/a se siente en la consistencia y precisión de los servicios administrativos proporcionados por la municipalidad?					
5	¿Es adecuado la confianza que los usuarios tienen en los servicios brindados por la entidad?					

6	¿Es adecuado la aplicación de políticas y procedimientos administrativos por parte de la municipalidad?					
	Capacidad de respuesta	1	2	3	4	5
7	¿En qué medida la municipalidad responde con prontitud y rapidez a las necesidades administrativas de los usuarios?					
8	¿Es adecuado la capacidad de la entidad para ayudar con necesidades individuales de manera oportuna en el contexto de los servicios que ofrece?					
9	¿En qué medida la municipalidad demuestra flexibilidad y prontitud para adaptarse a cambios inesperados en las necesidades administrativas de los usuarios?					
	Empatía	1	2	3	4	5
10	¿La entidad comprende y se preocupa por las expectativas de los usuarios en relación con los servicios administrativos?					
11	¿Es adecuado la eficacia de la municipalidad en comprender y abordar las necesidades emocionales de los usuarios durante la prestación de servicios?					
12	¿La entidad demuestra una genuina preocupación por las situaciones individuales de los usuarios al proporcionar servicios administrativos?					

INSTRUMENTOS PARA LA VALIDEZ DE CONTENIDO (JUICIO DE EXPERTOS)

El cuestionario de Gestión Administrativa fue realizado de elaboración propia llevando a cabo la recopilación de datos y teniendo en cuenta las dimensiones planeación, organización, dirección y control (Chiavenato, 2019), el cual se basa en 12 ítems, agrupados en 4 dimensiones y una escala de Likert de 5 puntos. El cuestionario de Calidad de servicio fue realizado de elaboración propia llevando a cabo la recopilación de datos y teniendo en cuenta sus dimensiones: tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta y empatía (Muzembra, 2022), el cual se base en 12 ítems, agrupados en 4 dimensiones y una escala de Likert de 5 puntos.

Instrucciones

La evaluación requiere de lectura detallada y completa de cada uno de los ítems propuestos, para cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos y relacionados con claridad, congruencia, contexto y dominio del constructo. Para eso debe asignar una valoración si el ítems presenta o no los criterios propuestos, y en caso necesario se ofrece un espacio para las observaciones si las hubiera.


Juez N°: 1

Fecha actual: 30 de mayo de 2024

Nombres y apellidos del Juez: Hg. Julio Samuel Torres Miranda

Institución donde labora: Universidad Peruana Unión

Años de experiencia profesional o científica: 13 años



Firma

Nombre y Apellido

JULIO TORRES MIRANDA.

Instrumento del constructo Gestión Administrativa

Instrucciones: A continuación, se presenta una lista de ítems que usted como juez(a) debe valorar en función de los criterios (claridad, congruencia, contexto y dominio del constructo). Marque Ud. su respuesta con la siguiente valoración: (0)=el criterio no se cumple, hasta (6)= el criterio se cumple

Nº	Ítems	Claridad					Congruencia					Contexto					Dominio del Constructo					Observación								
		0	1	2	3	4	5	6	0	1	2	3	4	5	6	0	1	2	3	4	5		6	0	1	2	3	4	5	6
Dimensión 1																														
1	¿En qué medida considera que la Municipalidad distrital de Quibota cumple con los objetivos establecidos en su planificación?	0	1	2	3	4	5	6	0	1	2	3	4	5	6	0	1	2	3	4	5	6	0	1	2	3	4	5	6	
12	¿Cómo evaluaría la eficiencia en la programación de actividades realizadas por la entidad?	0	1	2	3	4	5	6	0	1	2	3	4	5	6	0	1	2	3	4	5	6	0	1	2	3	4	5	6	
3	¿Qué tan satisfecho/a está con la asignación de presupuesto para las diferentes actividades planificadas?	0	1	2	3	4	5	6	0	1	2	3	4	5	6	0	1	2	3	4	5	6	0	1	2	3	4	5	6	
Dimensión 2																														
15	¿Cómo percibe la designación de responsabilidades dentro de la municipalidad?	0	1	2	3	4	5	6	0	1	2	3	4	5	6	0	1	2	3	4	5	6	0	1	2	3	4	5	6	
6	¿En qué medida se asignan adecuadamente los recursos para llevar a cabo las tareas asignadas?	0	1	2	3	4	5	6	0	1	2	3	4	5	6	0	1	2	3	4	5	6	0	1	2	3	4	5	6	
	¿Cómo evaluaría la coordinación entre las diferentes áreas de la municipalidad?	0	1	2	3	4	5	6	0	1	2	3	4	5	6	0	1	2	3	4	5	6	0	1	2	3	4	5	6	
Dimensión 3																														
8	¿Hasta qué punto considera que la comunicación dentro de la municipalidad es efectiva?	0	1	2	3	4	5	6	0	1	2	3	4	5	6	0	1	2	3	4	5	6	0	1	2	3	4	5	6	
2	¿Cómo valora la motivación proporcionada por los líderes en la entidad?	0	1	2	3	4	5	6	0	1	2	3	4	5	6	0	1	2	3	4	5	6	0	1	2	3	4	5	6	
10	¿En qué medida experimenta un liderazgo efectivo en su área de trabajo?	0	1	2	3	4	5	6	0	1	2	3	4	5	6	0	1	2	3	4	5	6	0	1	2	3	4	5	6	
4	El director observa periódicamente los métodos de enseñanza de los profesores y mantiene conversaciones con ellos para conocer su opinión.	0	1	2	3	4	5	6	0	1	2	3	4	5	6	0	1	2	3	4	5	6	0	1	2	3	4	5	6	
Dimensión 4																														
	¿Qué tan satisfecho/a está con el establecimiento de estándares para evaluar el desempeño en su área de trabajo?	0	1	2	3	4	5	6	0	1	2	3	4	5	6	0	1	2	3	4	5	6	0	1	2	3	4	5	6	
	¿Cómo evaluaría la medición de desempeño implementada en la municipalidad?	0	1	2	3	4	5	6	0	1	2	3	4	5	6	0	1	2	3	4	5	6	0	1	2	3	4	5	6	
12	¿En qué medida se aplican acciones correctivas cuando se detectan desviaciones en el cumplimiento de estándares?	0	1	2	3	4	5	6	0	1	2	3	4	5	6	0	1	2	3	4	5	6	0	1	2	3	4	5	6	

Claridad: El ítem se entiende sin dificultad alguna
 Congruencia: El ítem tiene relación con el constructo
 Contexto: Todas las palabras del ítem son usuales en nuestro contexto.
 Dominio del Constructo: El ítem evalúa la dimensión específica


 Firma
 Nombre y Apellido

Instrumento del constructo Calidad de Servicio

Instrucciones: A continuación, se presenta una lista de ítems que usted como juez(a) debe valorar en función de los criterios (claridad, congruencia, contexto y dominio del constructo). Marque Ud. su respuesta con la siguiente valoración: (0)=el criterio no se cumple, hasta (6)= el criterio se cumple

Nº	Ítems	Claridad					Congruencia					Contexto					Dominio del Constructo					Observación								
		0	1	2	3	4	5	6	0	1	2	3	4	5	6	0	1	2	3	4	5		6	0	1	2	3	4	5	6
Dimensión 1																														
1	¿Es adecuado las condiciones físicas de las instalaciones donde realiza sus funciones administrativas en términos de proporcionar un entorno adecuado para brindar servicios de calidad?	0	1	2	3	4	5	6	0	1	2	3	4	5	6	0	1	2	3	4	5	6	0	1	2	3	4	5	6	
12	¿Es adecuado el equipamiento proporcionado para llevar a cabo sus tareas diarias?	0	1	2	3	4	5	6	0	1	2	3	4	5	6	0	1	2	3	4	5	6	0	1	2	3	4	5	6	
3	¿En qué medida considera que el trato personal recibido por parte de sus colegas y superiores contribuye a la calidad de los servicios?	0	1	2	3	4	5	6	0	1	2	3	4	5	6	0	1	2	3	4	5	6	0	1	2	3	4	5	6	
Dimensión 2																														
15	¿Qué tan confiado/a se siente en la consistencia y precisión de los servicios administrativos proporcionados por la municipalidad?	0	1	2	3	4	5	6	0	1	2	3	4	5	6	0	1	2	3	4	5	6	0	1	2	3	4	5	6	
6	¿Es adecuado la confianza que los usuarios tienen en los servicios brindados por la entidad?	0	1	2	3	4	5	6	0	1	2	3	4	5	6	0	1	2	3	4	5	6	0	1	2	3	4	5	6	
	¿Es adecuado la aplicación de políticas y procedimientos administrativos por parte de la municipalidad?	0	1	2	3	4	5	6	0	1	2	3	4	5	6	0	1	2	3	4	5	6	0	1	2	3	4	5	6	
Dimensión 3																														
8	¿En qué medida la municipalidad responde con prontitud y rapidez a las necesidades administrativas de los usuarios?	0	1	2	3	4	5	6	0	1	2	3	4	5	6	0	1	2	3	4	5	6	0	1	2	3	4	5	6	
2	¿Es adecuado la capacidad de la entidad para ayudar con necesidades individuales de manera oportuna en el contexto de los servicios que ofrece?	0	1	2	3	4	5	6	0	1	2	3	4	5	6	0	1	2	3	4	5	6	0	1	2	3	4	5	6	
10	¿En qué medida la municipalidad demuestra flexibilidad y prontitud para adaptarse a cambios inesperados en las necesidades administrativas de los usuarios?	0	1	2	3	4	5	6	0	1	2	3	4	5	6	0	1	2	3	4	5	6	0	1	2	3	4	5	6	
Dimensión 4																														
	¿La entidad comprende y se preocupa por las expectativas de los usuarios en relación con los servicios administrativos?	0	1	2	3	4	5	6	0	1	2	3	4	5	6	0	1	2	3	4	5	6	0	1	2	3	4	5	6	
	¿Es adecuado la eficacia de la municipalidad en comprender y abordar las necesidades emocionales de los usuarios durante la prestación de servicios?	0	1	2	3	4	5	6	0	1	2	3	4	5	6	0	1	2	3	4	5	6	0	1	2	3	4	5	6	
12	¿La entidad demuestra una genuina preocupación por las situaciones individuales de los usuarios al proporcionar servicios administrativos?	0	1	2	3	4	5	6	0	1	2	3	4	5	6	0	1	2	3	4	5	6	0	1	2	3	4	5	6	

Claridad: El ítem se entiende sin dificultad alguna
 Congruencia: El ítem tiene relación con el constructo
 Contexto: Todas las palabras del ítem son usuales en nuestro contexto.


 Firma
 Nombre y Apellido

INSTRUMENTOS PARA LA VALIDEZ DE CONTENIDO (JUICIO DE EXPERTOS)

El cuestionario de Gestión Administrativa fue realizado de elaboración propia llevando a cabo la recopilación de datos y teniendo en cuenta las dimensiones planeación, organización, dirección y control (Chiavenato, 2019), el cual se basa en 12 ítems, agrupados en 4 dimensiones y una escala de Likert de 5 puntos. El cuestionario de Calidad de servicio fue realizado de elaboración propia llevando a cabo la recopilación de datos y teniendo en cuenta sus dimensiones: tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta y empatía (Muzembra, 2022), el cual se base en 12 ítems, agrupados en 4 dimensiones y una escala de Likert de 5 puntos.

Instrucciones

La evaluación requiere de lectura detallada y completa de cada uno de los ítems propuestos, para cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos y relacionados con claridad, congruencia, contexto y dominio del constructo. Para eso debe asignar una valoración si el ítems presenta o no los criterios propuestos, y en caso necesario se ofrece un espacio para las observaciones si las hubiera.

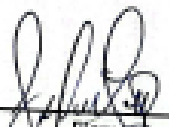
Juez N°: 2

Fecha actual: 25 de mayo de 2024

Nombres y apellidos del Juez: Wilson Cruz Mamani

Institución donde labora: CIPeU

Años de experiencia profesional o científica: 11

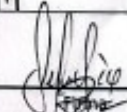

Firma
Nombre y Apellido
WILSON CRUZ

Instrumento del constructo Gestión Administrativa

Instrucciones: A continuación, se presenta una lista de ítems que usted como juez(a) debe valorar en función de los criterios (claridad, congruencia, contexto y dominio del constructo). Marque Ud. su respuesta con la siguiente valoración: (0)=el criterio no se cumple, hasta (6)= el criterio se cumple

Nº	Ítem	Claridad						Congruencia						Contexto						Dominio del Constructo						Observación	
		0	1	2	3	4	5	0	1	2	3	4	5	0	1	2	3	4	5	0	1	2	3	4	5		
Dimensión 1																											
1	¿En qué medida considera que la Municipalidad distrital de Quilón cumple con los objetivos establecidos en su planificación?	0	1	2	3	4	5	0	1	2	3	4	5	0	1	2	3	4	5	0	1	2	3	4	5		
12	¿Cómo evaluaría la eficiencia en la programación de actividades realizada por la entidad?	0	1	2	3	4	5	0	1	2	3	4	5	0	1	2	3	4	5	0	1	2	3	4	5		
3	¿Qué tan satisfactoria es con la asignación de presupuesto para las diferentes actividades planificadas?	0	1	2	3	4	5	0	1	2	3	4	5	0	1	2	3	4	5	0	1	2	3	4	5		
Dimensión 2																											
15	¿Cómo percibe la designación de responsabilidades dentro de la municipalidad?	0	1	2	3	4	5	0	1	2	3	4	5	0	1	2	3	4	5	0	1	2	3	4	5		
6	¿En qué medida se asignan adecuadamente los recursos para llevar a cabo las tareas asignadas?	0	1	2	3	4	5	0	1	2	3	4	5	0	1	2	3	4	5	0	1	2	3	4	5		
	¿Cómo evaluaría la coordinación entre las diferentes áreas de la municipalidad?	0	1	2	3	4	5	0	1	2	3	4	5	0	1	2	3	4	5	0	1	2	3	4	5		
Dimensión 3																											
8	¿Hasta qué punto considera que la comunicación dentro de la municipalidad es efectiva?	0	1	2	3	4	5	0	1	2	3	4	5	0	1	2	3	4	5	0	1	2	3	4	5		
2	¿Cómo valora la motivación proporcionada por los líderes en la entidad?	0	1	2	3	4	5	0	1	2	3	4	5	0	1	2	3	4	5	0	1	2	3	4	5		
10	¿En qué medida experimenta un liderazgo efectivo en su área de trabajo?	0	1	2	3	4	5	0	1	2	3	4	5	0	1	2	3	4	5	0	1	2	3	4	5		
4	El director observa periódicamente los métodos de enseñanza de los profesores y mantiene conversaciones con ellos para conocer su opinión.	0	1	2	3	4	5	0	1	2	3	4	5	0	1	2	3	4	5	0	1	2	3	4	5		
Dimensión 4																											
	¿Qué tan satisfactoria está con el establecimiento de estándares para evaluar el desempeño en su área de trabajo?	0	1	2	3	4	5	0	1	2	3	4	5	0	1	2	3	4	5	0	1	2	3	4	5		
	¿Cómo evaluaría la medición de desempeño implementada en la municipalidad?	0	1	2	3	4	5	0	1	2	3	4	5	0	1	2	3	4	5	0	1	2	3	4	5		
12	¿En qué medida se aplican acciones correctivas cuando se detectan desviaciones en el cumplimiento de estándares?	0	1	2	3	4	5	0	1	2	3	4	5	0	1	2	3	4	5	0	1	2	3	4	5		

Claridad: El ítem se entiende sin dificultad alguna
 Congruencia: El ítem tiene relación con el constructo
 Contexto: Todas las palabras del ítem son usuales en nuestro contexto.
 Dominio del Constructo: El ítem evalúa la dimensión específica

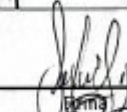

 Nombre y Apellido
 WELSON CRUZ

Instrumento del constructo Calidad de Servicio

Instrucciones: A continuación, se presenta una lista de ítems que usted como juez(a) debe valorar en función de los criterios (claridad, congruencia, contexto y dominio del constructo). Marque Ud. su respuesta con la siguiente valoración: (0)=el criterio no se cumple, hasta (6)= el criterio se cumple

Nº	Ítem	Claridad						Congruencia						Contexto						Dominio del Constructo						Observación	
		0	1	2	3	4	5 <th>0</th> <th>1</th> <th>2</th> <th>3</th> <th>4</th> <th>5 <th>0</th><th>1</th><th>2</th><th>3</th><th>4</th><th>5 <th>0</th><th>1</th><th>2</th><th>3</th><th>4</th><th>5 </th></th></th>	0	1	2	3	4	5 <th>0</th> <th>1</th> <th>2</th> <th>3</th> <th>4</th> <th>5 <th>0</th><th>1</th><th>2</th><th>3</th><th>4</th><th>5 </th></th>	0	1	2	3	4	5 <th>0</th> <th>1</th> <th>2</th> <th>3</th> <th>4</th> <th>5 </th>	0	1	2	3	4	5		
Dimensión 1																											
1	¿Ha adecuado las condiciones físicas de las instalaciones donde realiza sus funciones administrativas en términos de proporcionar un entorno adecuado para brindar servicios de calidad?	0	1	2	3	4	5	0	1	2	3	4	5	0	1	2	3	4	5	0	1	2	3	4	5		
12	¿Ha adecuado el equipamiento proporcionado para llevar a cabo sus tareas diarias?	0	1	2	3	4	5	0	1	2	3	4	5	0	1	2	3	4	5	0	1	2	3	4	5		
3	¿En qué medida considera que el trato personal recibido por parte de sus colegas y superiores contribuye a la calidad de los servicios?	0	1	2	3	4	5	0	1	2	3	4	5	0	1	2	3	4	5	0	1	2	3	4	5		
Dimensión 2																											
15	¿Qué tan confiado se siente en la consistencia y precisión de los servicios administrativos proporcionados por la municipalidad?	0	1	2	3	4	5	0	1	2	3	4	5	0	1	2	3	4	5	0	1	2	3	4	5		
6	¿Ha adecuado la confianza que los usuarios tienen en los servicios brindados por la entidad?	0	1	2	3	4	5	0	1	2	3	4	5	0	1	2	3	4	5	0	1	2	3	4	5		
	¿Es adecuado la agilización de políticas y procedimientos administrativos por parte de la municipalidad?	0	1	2	3	4	5	0	1	2	3	4	5	0	1	2	3	4	5	0	1	2	3	4	5		
Dimensión 3																											
8	¿En qué medida la municipalidad responde con prontitud y rapidez a las necesidades administrativas de los usuarios?	0	1	2	3	4	5	0	1	2	3	4	5	0	1	2	3	4	5	0	1	2	3	4	5		
2	¿Ha adecuado la capacidad de la entidad para ayudar con necesidades individuales de manera oportuna en el contexto de los servicios que ofrece?	0	1	2	3	4	5	0	1	2	3	4	5	0	1	2	3	4	5	0	1	2	3	4	5		
10	¿En qué medida la municipalidad demuestra flexibilidad y prontitud para adaptarse a cambios inesperados en las necesidades administrativas de los usuarios?	0	1	2	3	4	5	0	1	2	3	4	5	0	1	2	3	4	5	0	1	2	3	4	5		
Dimensión 4																											
	¿La entidad comprende y se preocupa por las expectativas de los usuarios en relación con los servicios administrativos?	0	1	2	3	4	5	0	1	2	3	4	5	0	1	2	3	4	5	0	1	2	3	4	5		
	¿Ha adecuado la eficacia de la municipalidad en comprender y abordar las necesidades emocionales de los usuarios durante la prestación de servicios?	0	1	2	3	4	5	0	1	2	3	4	5	0	1	2	3	4	5	0	1	2	3	4	5		
12	¿La entidad demuestra una genuina preocupación por las situaciones individuales de los usuarios al proporcionar servicios administrativos?	0	1	2	3	4	5	0	1	2	3	4	5	0	1	2	3	4	5	0	1	2	3	4	5		

Claridad: El ítem se entiende sin dificultad alguna
 Congruencia: El ítem tiene relación con el constructo
 Contexto: Todas las palabras del ítem son usuales en nuestro contexto.
 Dominio del Constructo: El ítem evalúa la dimensión específica


 Nombre y Apellido
 WELSON CRUZ

Instrumento del constructo Gestión Administrativa

Instrucciones: A continuación, se presenta una lista de ítems que usted como juez(a) debe valorar en función de los criterios (claridad, congruencia, contexto y dominio del constructo). Marque Ud. su respuesta con la siguiente valoración: (0)=el criterio no se cumple, hasta (6)= el criterio se cumple

Nº	Ítem	Claridad						Congruencia						Contexto						Dominio del Constructo						Observación	
		0	1	2	3	4	5	0	1	2	3	4	5	0	1	2	3	4	5	0	1	2	3	4	5		
Dimensión 1																											
1	¿En qué medida considera que la Municipalidad distrital de Quilisa cumple con los objetivos establecidos en su planificación?	0	1	2	3	4	5	0	1	2	3	4	5	0	1	2	3	4	5	0	1	2	3	4	5		
12	¿Cómo evaluaría la eficiencia en la programación de actividades realizada por la entidad?	0	1	2	3	4	5	0	1	2	3	4	5	0	1	2	3	4	5	0	1	2	3	4	5		
3	¿Qué tan satisfecho/a está con la asignación de presupuesto para las diferentes actividades planificadas?	0	1	2	3	4	5	0	1	2	3	4	5	0	1	2	3	4	5	0	1	2	3	4	5		
Dimensión 2																											
15	¿Cómo percibe la designación de responsabilidades dentro de la municipalidad?	0	1	2	3	4	5	0	1	2	3	4	5	0	1	2	3	4	5	0	1	2	3	4	5		
6	¿En qué medida se asignan adequadamente los recursos para llevar a cabo las tareas asignadas?	0	1	2	3	4	5	0	1	2	3	4	5	0	1	2	3	4	5	0	1	2	3	4	5		
	¿Cómo evaluaría la coordinación entre las diferentes áreas de la municipalidad?	0	1	2	3	4	5	0	1	2	3	4	5	0	1	2	3	4	5	0	1	2	3	4	5		
Dimensión 3																											
8	¿Hasta qué punto considera que la comunicación dentro de la municipalidad es efectiva?	0	1	2	3	4	5	0	1	2	3	4	5	0	1	2	3	4	5	0	1	2	3	4	5		
2	¿Cómo valora la motivación proporcionada por los líderes en la entidad?	0	1	2	3	4	5	0	1	2	3	4	5	0	1	2	3	4	5	0	1	2	3	4	5		
10	¿En qué medida experimenta un liderazgo efectivo en su área de trabajo?	0	1	2	3	4	5	0	1	2	3	4	5	0	1	2	3	4	5	0	1	2	3	4	5		
4	El director observa periódicamente los métodos de enseñanza de los profesores y mantiene conversaciones con ellos para conocer su opinión.	0	1	2	3	4	5	0	1	2	3	4	5	0	1	2	3	4	5	0	1	2	3	4	5		
Dimensión 4																											
	¿Qué tan satisfecho/a está con el establecimiento de estándares para evaluar el desempeño en su área de trabajo?	0	1	2	3	4	5	0	1	2	3	4	5	0	1	2	3	4	5	0	1	2	3	4	5		
	¿Cómo evaluaría la medición de desempeño implementada en la municipalidad?	0	1	2	3	4	5	0	1	2	3	4	5	0	1	2	3	4	5	0	1	2	3	4	5		
12	¿En qué medida se aplican acciones correctivas cuando se detectan desviaciones en el cumplimiento de estándares?	0	1	2	3	4	5	0	1	2	3	4	5	0	1	2	3	4	5	0	1	2	3	4	5		

Claridad: El ítem se entiende sin dificultad alguna
 Congruencia: El ítem tiene relación con el constructo
 Contexto: Todas las palabras del ítem son usuales en nuestro contexto.
 Dominio del Constructo: El ítem evalúa la dimensión específica

Firma
Nombre y Apellido

relacionados con claridad, congruencia, contexto y dominio del constructo. Para eso debe asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos, y en caso

Instrumento del constructo Calidad de Servicio

Instrucciones: A continuación, se presenta una lista de ítems que usted como juez(a) debe valorar en función de los criterios (claridad, congruencia, contexto y dominio del constructo). Marque Ud. su respuesta con la siguiente valoración: (0)=el criterio no se cumple, hasta (6)= el criterio se cumple

Nº	Ítem	Claridad						Congruencia						Contexto						Dominio del Constructo						Observación	
		0	1	2	3	4	5	0	1	2	3	4	5	0	1	2	3	4	5	0	1	2	3	4	5		
Dimensión 1																											
1	¿Es adecuado las condiciones físicas de las instalaciones donde realiza sus funciones administrativas en términos de proporcionar un entorno adecuado para brindar servicios de calidad?	0	1	2	3	4	5	0	1	2	3	4	5	0	1	2	3	4	5	0	1	2	3	4	5		
12	¿Es adecuado el equipamiento proporcionado para llevar a cabo sus tareas diarias?	0	1	2	3	4	5	0	1	2	3	4	5	0	1	2	3	4	5	0	1	2	3	4	5		
3	¿En qué medida considera que el trato personal recibido por parte de sus colegas y superiores contribuye a la calidad de los servicios?	0	1	2	3	4	5	0	1	2	3	4	5	0	1	2	3	4	5	0	1	2	3	4	5		
Dimensión 2																											
15	¿Qué tan confiado/a se siente en la consistencia y precisión de los servicios administrativos proporcionados por la municipalidad?	0	1	2	3	4	5	0	1	2	3	4	5	0	1	2	3	4	5	0	1	2	3	4	5		
6	¿Es adecuado la confianza que los usuarios tienen en los servicios brindados por la entidad?	0	1	2	3	4	5	0	1	2	3	4	5	0	1	2	3	4	5	0	1	2	3	4	5		
	¿Es adecuado la aplicación de políticas y procedimientos administrativos por parte de la municipalidad?	0	1	2	3	4	5	0	1	2	3	4	5	0	1	2	3	4	5	0	1	2	3	4	5		
Dimensión 3																											
8	¿En qué medida la municipalidad responde con prontitud y rapidez a las necesidades administrativas de los usuarios?	0	1	2	3	4	5	0	1	2	3	4	5	0	1	2	3	4	5	0	1	2	3	4	5		
2	¿Es adecuado la capacidad de la entidad para ayudar con necesidades individuales de manera oportuna en el momento de los servicios que ofrece?	0	1	2	3	4	5	0	1	2	3	4	5	0	1	2	3	4	5	0	1	2	3	4	5		
20	¿En qué medida la municipalidad demuestra flexibilidad y prontitud para adaptarse a cambios inesperados en las necesidades administrativas de los usuarios?	0	1	2	3	4	5	0	1	2	3	4	5	0	1	2	3	4	5	0	1	2	3	4	5		
Dimensión 4																											
	¿La entidad comprende y se preocupa por las expectativas de los usuarios en relación con los servicios administrativos?	0	1	2	3	4	5	0	1	2	3	4	5	0	1	2	3	4	5	0	1	2	3	4	5		
	¿Es adecuado la eficacia de la municipalidad en comprender y abordar las necesidades emocionales de los usuarios durante la prestación de servicios?	0	1	2	3	4	5	0	1	2	3	4	5	0	1	2	3	4	5	0	1	2	3	4	5		
12	¿La entidad demuestra una genuina preocupación por las situaciones individuales de los usuarios al proporcionar servicios administrativos?	0	1	2	3	4	5	0	1	2	3	4	5	0	1	2	3	4	5	0	1	2	3	4	5		

Claridad: El ítem se entiende sin dificultad alguna
 Congruencia: El ítem tiene relación con el constructo
 Contexto: Todas las palabras del ítem son usuales en nuestro contexto.
 Dominio del Constructo: El ítem evalúa la dimensión específica

Firma
Nombre y Apellido