

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO

“BENEDICTO XVI”

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN AUDITORÍA Y GESTIÓN PÚBLICA



**GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA
MUNICIPALIDAD DISTRITAL VEINTISÉIS DE OCTUBRE PIURA
2025**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE
MAESTRO EN AUDITORÍA Y GESTIÓN PÚBLICA**

AUTOR

Br. Tineo Perez, Donalld Kleibber

<https://orcid.org/0000-0003-1961-366X>

ASESORA

Dra. Cárdenas Rodríguez, Karina Jacqueline

<https://orcid.org/0000-0003-1140-4759>

LINEA DE INVESTIGACIÓN

Administración y operación de las instituciones públicas

TRUJILLO - PERÚ

2025

DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD

Señor Director de la Escuela de Posgrado:

Yo, Dra. Karina Jacqueline Cárdenas Rodríguez con DNI N° 18169440, como asesora del trabajo de investigación titulado: “GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL VEINTISÉIS DE OCTUBRE PIURA 2025”, desarrollado por el egresado Donalld Kleibber Tineo Perez con DNI N°41416978 del Programa de maestría en AUDITORÍA Y GESTIÓN PÚBLICA; considero que dicho trabajo reúne las condiciones técnicas y científicas, las cuales están alineadas a las normas establecidas en el Reglamento de Estudiantes y de Grados y Títulos de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI y en la normativa para la presentación de trabajos de titulación de la Escuela de Posgrado. Por tanto, autorizo la presentación del mismo ante el organismo pertinente para que sea sometido a evaluación por los jurados designados por la mencionada escuela.



Dra. Karina Jacqueline Cárdenas Rodríguez

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

EXMO. MONS. GILBERTO ALFREDO VIZCARRA MORI, S.J.

Arzobispo Metropolitano de Trujillo

Gran Canciller

Universidad Católica de Trujillo “Benedicto XVI”

DR. MARCOANTONIO PACHERRES TORREJÓN

Rector de la Universidad Católica de Trujillo “Benedicto XVI”

DRA. SILVIA VALVERDE ZAVALA

Vicerrectora Académica

DRA. GINA ZAVALA ESPEJO

Vicerrectora de Investigación

DR. LUIS ORLANDO MIRANDA DIAZ

Director de la Escuela de Posgrado

DRA. TERESA SOFÍA REATEGUI MARÍN

Secretaria General

DEDICATORIA

A mi familia, especialmente a mis padres, por su amor incondicional, apoyo constante y paciencia. A ellos les debo todo lo que soy y todo lo que he logrado hasta ahora. Su confianza en mí ha sido mi mayor fuente de motivación a lo largo de este camino.

A mis profesores y compañeros de la Universidad, quienes me brindaron su conocimiento, su orientación y su compañía en este proceso académico. Cada uno de ustedes dejó una huella significativa en mi desarrollo personal y profesional.

Finalmente, dedico este trabajo a todos los que, de alguna manera, han creído en mí y han formado parte de mi crecimiento.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a mi asesora, por su valiosa orientación, por su paciencia para revisar cada capítulo y por sus acertadas recomendaciones, las cuales me han permitido mejorar y perfeccionar este trabajo.

A mi familia, por su apoyo incondicional, por estar siempre a mi lado en los momentos de dificultades y por su confianza en mis capacidades.

A mis amigos y compañeros de estudios, quienes compartieron conmigo este proceso y me brindaron su apoyo moral y académico en cada paso del camino.

Finalmente, agradezco a la Universidad Católica de Trujillo (UCT) por brindarme las herramientas necesarias para llevar a cabo esta investigación y por ser un pilar fundamental en mi formación académica.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, **Donalld Kleibber Tineo Perez** con **DNI N°41416978**, egresado del **Programa de maestría en AUDITORÍA Y GESTIÓN PÚBLICA** de la **Universidad Católica de Trujillo “Benedicto XVI”**, doy fe que he seguido rigurosamente los procedimientos académicos y administrativos establecidos por la **Escuela de Posgrado** para la elaboración y sustentación del informe de tesis titulado: **“GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL VEINTISÉIS DE OCTUBRE PIURA 2025”**, el cual consta de un total de **96 páginas**, incluyendo tablas y figuras, y **49 páginas de anexos**.

Dejo constancia de la **originalidad y autenticidad** de la mencionada investigación y declaro, bajo juramento y en cumplimiento de los principios éticos, que el contenido del documento es **de mi exclusiva autoría** en cuanto a redacción, organización, metodología y diagramación. Asimismo, garantizo que los fundamentos teóricos están debidamente sustentados en fuentes bibliográficas, asumiendo la responsabilidad de cualquier omisión involuntaria en la citación de autores.

En este sentido, declaro/declaramos que el uso de herramientas de inteligencia artificial en el presente trabajo se ha limitado exclusivamente a la mejora de la redacción y corrección de errores gramaticales y sintácticos, sin que ello haya influido en la generación del contenido, análisis o interpretación de los resultados de la investigación. Del mismo modo, reconozco que cualquier vulneración a los derechos de autor derivada del presente trabajo será de mi exclusiva responsabilidad, asumiendo las consecuencias académicas y legales que pudieran derivarse conforme a la normativa vigente.

El autor



Br. Donalld Kleibber Tineo Perez

DNI N° 41416968

ÍNDICE

DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD.....	2
AUTORIDADES UNIVERSITARIAS	3
DEDICATORIA	4
AGRADECIMIENTO	5
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD.....	6
ÍNDICE.....	7
ÍNDICE DE TABLAS	8
RESUMEN	9
ABSTRACT.....	10
I. INTRODUCCIÓN	11
II. METODOLOGÍA.....	26
2.1. Enfoque, tipo	26
2.2. Diseño de investigación.....	26
2.3. Población y muestra	26
2.4. Técnicas e instrumentos de recojo de datos.....	27
2.5. Técnicas de procesamiento y análisis de la información.....	27
2.6. Aspectos éticos en investigación	28
III. RESULTADOS	29
IV. DISCUSIÓN.....	35
V. CONCLUSIONES	40
VI. RECOMENDACIONES.....	41
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	42
ANEXOS	48

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Muestra del estudio	27
Tabla 2 Nivel de la gestión administrativa y la calidad de servicio	29
Tabla 3 Nivel de la planificación y la calidad de servicio	29
Tabla 4 Nivel de la organización y la calidad de servicio	30
Tabla 5 Nivel de la dirección y la calidad de servicio	30
Tabla 6 Nivel del control y la calidad de servicio	31
Tabla 7 Test normalidad de Kolmogorov -Smirnov	32
Tabla 8 Correlación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio	32
Tabla 9 Correlación entre la planificación y la calidad de servicio	33
Tabla 10 Correlación entre la organización y la calidad de servicio	33
Tabla 11 Correlación entre la dirección y la calidad de servicio	33
Tabla 12 Correlación entre el control y la calidad de servicio	34

RESUMEN

El estudio tuvo como propósito general determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la municipalidad distrital de Veintiséis de Octubre Piura 2025, dentro de la metodología el estudio tuvo un enfoque cuantitativo, de tipo correlacional, con un diseño no experimental de corte transversal, se empleó la encuesta como técnica, el instrumento fue el cuestionario, la población fue de 120 usuarios, así mismo la muestra se conformó por los 120 usuarios ya que se trabajó con un muestro no probabilístico por conveniencia. Dentro de los resultados se obtuvo que existe una relación significativa positiva entre la gestión administrativa y la calidad de servicio ($Rho=0.961^*$, $p=0.000<0.01$), así mismo se obtuvo un nivel regular (70.8%) respecto a la gestión administrativa, un nivel aceptable (60.0%) respecto a la calidad de servicio, por otro lado se obtuvo una relación muy significativa entre la planificación y la calidad de servicio ($Rho=0.903^*$, $p=0.000<0.01$), otra relación significativa entre la organización y la calidad de servicio ($Rho=0.941^*$, $p=0.000$), una relación significativa entre la dirección y la calidad de servicio ($Rho=0.880^*$, $p=0.000<0.01$), finalmente una relación muy significativa entre control y calidad de servicio ($Rho=0.936^*$, $p=0.000<0.01$).

Palabras clave: administración pública, calidad de los servicios, organización

ABSTRACT

The study had as general objective to determine the relationship between administrative management and quality of service in the district municipality of Veintiséis de Octubre Piura 2025, within the methodology the study had a quantitative approach, of a correlational type, with a non-experimental cross-sectional design, the survey was used as a technique, the instrument was the questionnaire, the population was 120 users, likewise the sample was made up of 120 users since it worked with a non-probabilistic convenience sample. The results showed a significant positive relationship between administrative management and service quality ($Rho=0.961^*$, $p=0.000<0.01$). A fair level (70.8%) was found for administrative management, and an acceptable level (60.0%) for service quality. A highly significant relationship was found between planning and service quality ($Rho=0.903^*$, $p=0.000<0.01$). Another significant relationship was found between organization and service quality ($Rho=0.941^*$, $p=0.000$). A significant relationship was found between management and service quality ($Rho=0.880^*$, $p=0.000<0.01$). Finally, a highly significant relationship was found between control and service quality ($Rho=0.936^*$, $p=0.000<0.01$).

Keywords: public administration, service quality, organization

I. INTRODUCCIÓN

A nivel mundial, la gestión administrativa donde se concibe la calidad de los servicios en las entidades gubernamentales se enfrenta a problemas significativos, especialmente en cuanto a la eficiencia y la transparencia. En diversos países, la burocracia excesiva y la falta de profesionales capacitados dificultan que las actividades se brinden a través de un eficiente servicio al usuario. Por ejemplo, en países como India y Sudáfrica, los sistemas de gestión pública han sido objeto de críticas por su ineficiencia. En India, el índice de eficiencia del gobierno es bajo, con un 70% de los ciudadanos insatisfechos con los servicios públicos (World Bank, 2021). Por otro lado, en Sudáfrica, la calidad de un adecuado servicio en instituciones municipales ha sido afectada por la corrupción y la mala gestión, lo que ha llevado a una disminución en la confianza pública en el gobierno (Organización para la cooperación y Desarrollo Económico [OECD], 2020), en tal sentido se asocia con el ODS 16: "Paz, justicia e instituciones sólidas", que busca promover la construcción de entidades eficaces, responsables y transparentes.

En un contexto latinoamericano, la situación no es muy diferente, ya que muchos países enfrentan problemas de eficiencia en la gestión de una administración adecuada y el mal servicio que se brinda a los ciudadanos. Brasil, indicó que el 60% de los ciudadanos ha reportado dificultades con los servicios públicos, debido a una gestión inadecuada y falta de transparencia (Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, [PNUD], 2020). De manera similar, en México, las deficiencias en la calidad de los servicios de salud y educación son atribuibles a la falta de recursos y la corrupción en el sector público, con el 40% de la población insatisfecha con los servicios gubernamentales (OECD, 2021), afectando la calidad de vida de los ciudadanos y limitando el desarrollo de la región.

Por otro lado, a nivel nacional, la inadecuada administración y la existencia de una ineficiente calidad de atención por parte de las instituciones municipales también presentan desafíos importantes como la insatisfacción de los usuarios o población, sobre todo la falta de empatía en ellos. Según el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI, 2021), el 35% de los peruanos considera que la calidad de los servicios públicos es deficiente, particularmente en el ámbito de la salud y educación. En regiones como Cusco y Arequipa, la falta de infraestructura y personal capacitado para gestionar los servicios públicos afecta la satisfacción ciudadana, generando desconfianza en las autoridades locales (García & Fernández, 2021). Además, la corrupción y la burocracia

en los gobiernos locales son factores recurrentes que limitan la mejora de los servicios en muchas ciudades del país.

Así mismo otro de los problemas que afecta estas áreas es la desigualdad en el acceso y la calidad de los diversos servicios entre las distintas regiones. Mientras que en Lima y algunas grandes ciudades los servicios públicos han mostrado un nivel relativamente aceptable de eficiencia, en muchas zonas rurales y de difícil acceso, como en regiones de la Amazonía y la Sierra, la calidad es considerablemente baja. Según el Ministerio de Economía y Finanzas (2021), más del 60% de los hogares en áreas rurales reportaron dificultades para acceder a servicios básicos como electricidad, agua potable y saneamiento. Además, el 45% de la población rural se ve afectada por la falta de infraestructura y personal especializado en los servicios de salud y educación (INEI, 2021), lo que refleja una fuerte desigualdad en el acceso a los derechos fundamentales de los ciudadanos.

En la región de Piura, la situación no es distinta en instituciones municipales puesto que siguen siendo un reto, para las autoridades el tener una gestión municipal eficiente. Según el Gobierno Regional de Piura (2022), la región enfrenta altos índices de insatisfacción en cuanto a una adecuada calidad en el servicio público, especialmente en las zonas rurales como asentamientos humanos o caseríos, donde la falta de infraestructura básica como agua potable y saneamiento es evidente. Además, la falta de coordinación entre las municipalidades y la centralización de los servicios en la capital regional dificultan la distribución equitativa de los recursos y la atención a las necesidades de la población rural. Las estadísticas indican que más del 40% de los piuranos no están conformes con los servicios públicos, lo que refleja un claro reto en la gestión administrativa local.

A nivel de la Municipalidad Distrital de Veintiséis de Octubre, la gestión administrativa presenta una serie de deficiencias que afectan una calidad de servicio eficiente prestados a la población. A pesar de los esfuerzos por mejorar la infraestructura y la transparencia, la falta de recursos humanos capacitados, así como la escasa inversión en la modernización de los sistemas administrativos, sigue siendo un obstáculo. Esto genera un clima de desconfianza entre los ciudadanos, quienes perciben que los servicios proporcionados no cumplen con sus expectativas en términos de eficiencia y atención oportuna.

Lo anterior se refleja en la experiencia de los ciudadanos que acuden a la institución municipal en busca de servicios, enfrentándose a un proceso burocrático lento, falta de información clara sobre los trámites y ausencia de seguimiento adecuado a sus solicitudes, lo cual genera frustración y desconfianza en la gestión pública, por lo tanto, el problema general se plantea como: ¿Cómo se relaciona la gestión administrativa y la calidad de servicio en la municipalidad distrital de Veintiséis de Octubre Piura 2025?, como problemas específicos se formularon lo siguientes ¿Cómo se relaciona la planificación y la calidad de servicio en la municipalidad distrital de Veintiséis de Octubre Piura 2025?, ¿Cómo se relaciona la organización y la calidad de servicio en la municipalidad distrital de Veintiséis de Octubre Piura 2025?, ¿Cómo se relaciona la dirección y la calidad de servicio en la municipalidad distrital de Veintiséis de Octubre Piura 2025?, ¿Cómo se relaciona el control y la calidad de servicio en la municipalidad distrital de Veintiséis de Octubre Piura 2025?

El presente estudio se justificó teóricamente debido a la relevancia de comprender cómo el entorno institucional y los factores humanos afectan el desempeño en las instituciones públicas. La gestión administrativa eficiente es crucial para el funcionamiento de los servicios públicos y, por ende, para el bienestar de los ciudadanos. Según Chiavenato (2015), una adecuada gestión interna, que considere el ambiente laboral y el estrés de los colaboradores, contribuye a mejorar la productividad organizacional. El estudio analizó cómo estos elementos impactan el desempeño de los empleados de la Municipalidad, permitiendo así futuras investigaciones que profundicen en las mejoras organizacionales dentro del sector público. Por lo tanto, este estudio tiene la finalidad de aportar conocimientos valiosos que puedan ser utilizados para optimizar la administración en la entidad y lograr una eficiente proporción de servicios a la comunidad.

Desde una perspectiva práctica, la investigación resultó esencial, ya que sus resultados permitieron identificar debilidades en la administración pública que afectaron la eficiencia y calidad del servicio. Al analizar cómo los factores del entorno laboral influyeron en el desempeño de los empleados, se pudieron establecer soluciones prácticas que optimicen los procesos administrativos. Esto no solo fortaleció el rendimiento de los colaboradores, sino que también contribuyó a mejorar la calidad del servicio prestado a los ciudadanos. Además, las herramientas metodológicas desarrolladas permitieron a los directivos tomar decisiones basadas en datos concretos, implementando cambios correctivos y adaptándose a las necesidades del entorno organizacional. De este modo,

los resultados de este estudio sirvieron como base para la mejora continua en la gestión pública y serán útiles en futuras investigaciones del ámbito administrativo.

Respecto al objetivo general se planteó el siguiente: Determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la municipalidad distrital de Veintiséis de Octubre Piura 2025, los objetivos específicos fueron: Determinar la relación entre la planificación y la calidad de servicio en la municipalidad distrital de Veintiséis de Octubre Piura 2025, Determinar la relación entre la organización y la calidad de servicio en la municipalidad distrital de Veintiséis de Octubre Piura 2025, Determinar la relación entre la dirección y la calidad de servicio en la municipalidad distrital de Veintiséis de Octubre Piura 2025, Determinar la relación entre el control y la calidad de servicio en la municipalidad distrital de Veintiséis de Octubre Piura 2025.

En el ámbito internacional, diversas investigaciones han abordado la relación entre las variables del presente estudio, proporcionando hallazgos que permitieron comprender mejores prácticas y enfoques aplicables a distintos contextos institucionales. Es por ello que, en el siguiente apartado, se presentan las investigaciones más relevantes que sustentaron la investigación.

Jaramillo (2023) desarrolló su tesis: Gestión administrativa y su influencia en la calidad del servicio público de agua potable y alcantarillado del GAD Municipal Cantón, 2023; cuyo propósito general fue analizar la incidencia de la gestión administrativa en la calidad del servicio que se proporciona. La metodología fue de carácter cuali-cuantitativa, descriptivo, aplicando los métodos inductivos, deductivo, de análisis y síntesis; además, se emplearon encuestas. Los resultados evidenciaron que en la mayoría de los hogares no existe acceso regular a servicios básicos, que la calidad del agua potable es percibida como deficiente y que el 60% de los ciudadanos mostró insatisfacción respecto a la atención recibida; asimismo, se confirmó una relación (0.931*) directa entre las variables. En conclusión, la deficiente planificación y el limitado control institucional influyen negativamente en el suministro de servicios básicos, por lo que se requiere fortalecer los procesos administrativos para garantizar la satisfacción y el bienestar ciudadano.

El antecedente es importante porque aporta al resaltar la necesidad de fortalecer la gestión administrativa municipal para optimizar el servicio que se proporciona y garantizar la satisfacción de los usuarios.

Acosta (2022) realizó la investigación: Gestión administrativa y la calidad del servicio en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato; se propuso como objetivo general determinar el impacto de la gestión administrativa en la

calidad del servicio de los cementerios municipales de dicha entidad. La metodología aplicada fue de tipo correlacional y un diseño no experimental - transversal, utilizando como muestra a 373 usuarios propietarios, a quienes se aplicó una encuesta. Los hallazgos evidenciaron que un 54% de los usuarios consideró que la administración “a veces” informa sobre la protección de datos, mientras que el 50% indicó que “nunca” se difunden los servicios ofertados por medios digitales; además, se evidenció que en varios indicadores el servicio fue percibido como deficiente. Por otro lado, se evidencio a través de la correlación de Spearman confirmó una asociación entre las variables, lo que llevó a aceptar la hipótesis planteada.

El estudio es de mucha importancia, ya que se puede explorar cómo la gestión en la institución afecta la valoración del servicio que se proporciona a través de la comunicación y la transparencia.

Hong (2020) en su tesis titulada: El desempeño del servicio administrativo público a través de la calidad del servicio y la satisfacción ciudadana: el caso de la resolución de quejas en la Inspección de la Ciudad de Ho Chi Minh; tuvo como objetivo analizar los factores que influyen en la calidad del servicio administrativo público y la satisfacción ciudadana en la resolución de quejas en la Inspección de la Ciudad de Ho Chi Minh. La metodología fue de carácter cualitativo, basada en entrevistas semiestructuradas a 30 participantes. Los resultados mostraron que la satisfacción ciudadana se ve determinada principalmente por tres factores: la interacción entre funcionarios y quejosos, los resultados del servicio y la rendición de cuentas de los directivos, mientras que factores ambientales no tuvieron incidencia significativa. Asimismo, se evidenció que la calidad del servicio incide directamente en el desempeño organizacional y en la confianza ciudadana en el gobierno.

El antecedente aporta al estudio ya que proporciona una base para analizar cómo estos factores inciden en la percepción de los servicios en la entidad municipal, subrayando la relevancia de la rendición de cuentas en la gestión administrativa.

En el ámbito nacional, varios estudios han analizado la gestión administrativa en las instituciones públicas peruanas, destacando la influencia de factores internos en la eficiencia de los servicios públicos. Estos antecedentes permiten contextualizar la situación en Perú y sirven de base para comprender los retos y oportunidades que enfrenta la gestión pública en el país.

Quispe y Yúdica (2024), en su estudio titulado: Gestión administrativa y calidad de servicio en la municipalidad distrital de Progreso, cuyo propósito global determinar la asociación entre las variables, con un enfoque cuantitativo, de tipo básico, nivel correlacional, y un diseño no experimental, la población por 1,141 usuarios, una muestra de 151, a quienes se les aplicó un cuestionario. Los hallazgos obtenidos reflejan que el 60.3% de los usuarios percibe la gestión administrativa como moderada, mientras que el 23.8% la considera eficiente y el 15.9% deficiente, la calidad del servicio, el 69.5% de los encuestados la percibe como regular, el 21.9% como mala y el 8.6% como buena, se concluyó que las variables se relacionan de forma directa (0.691^*), lo que sugiere que cuando la gestión en la administración se realiza adecuadamente, la calidad del servicio mejora.

El antecedente es relevante porque establece que una gestión administrativa adecuada tiene un efecto positivo en la calidad del servicio, lo cual es esencial para comprender la relación entre estos factores del estudio

Mello y Naveda (2024), en su estudio titulado: Gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad de Loreto Nauta, tuvieron como objetivo precisar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio, adoptó un enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo-correlacional, con un diseño no experimental y corte transversal, se aplicó dos cuestionarios a una muestra de 30 empleados. Los resultados revelaron una fuerte y óptima relación entre las variables, con un coeficiente de correlación de $r = 0.986$ y un valor $p < 0.005$, lo que indica que ambas variables están significativamente. En conclusión, se determinó que existe una relación significativa entre las variables de estudio.

El estudio es clave, ya que destaca la fuerte asociación entre la gestión municipal y la eficiencia del servicio que se proporciona, ofreciendo un referente importante para el análisis del presente estudio en el contexto municipal.

Baca (2024), en su estudio titulado: Gestión administrativa y calidad del servicio público desde la percepción de los trabajadores de una municipalidad distrital del Cusco, tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio, adoptando un diseño no experimental de corte transversal, tipo básico y enfoque cuantitativo, con una muestra de 80 trabajadores, a quienes se les aplicó un cuestionario. Los resultados mostraron una correlación significativa entre las variables, con un coeficiente de Spearman de 0.424 y un valor $p < 0.01$. En cuanto a la percepción de los trabajadores, la gestión administrativa fue calificada como regular, con debilidad en las

áreas de dirección y control. En cuanto a la calidad del servicio, se identificaron deficiencias en fiabilidad, empatía y capacidad de respuesta, con un 51%, 59% y 73%, respectivamente, lo que refleja una insatisfacción de las necesidades de los ciudadanos.

El antecedente aporta valiosa información, ya que identifica que las deficiencias en áreas de dirección y control afectan la calidad del servicio, lo que será útil para abordar posibles debilidades en la gestión del estudio.

Padilla (2023) desarrolló su tesis: Gestión administrativa y calidad de servicio en los usuarios en una municipalidad distrital de Trujillo; el objetivo general determinar la relación existente entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en los usuarios de dicha institución, se aplicó una metodología de tipo básica, con enfoque cuantitativo, diseño no experimental de corte transversal y nivel correlacional, con una muestra de 246 usuarios. Entre los resultados, se evidenció que el 54.5% de los usuarios percibió la gestión administrativa como deficiente y el 52.4% consideró deficiente la calidad del servicio; asimismo, la prueba de correlación de Spearman arrojó un coeficiente de 0.941 con un nivel de significancia de 0.000, lo que indicó una asociación altamente significativa entre ambas variables.

Los resultados de esta investigación son significativos, ya que muestran la relación directa entre las variables de estudio, lo cual es un punto central en tu estudio.

García y Mac (2022) realizaron el estudio titulado: Gestión administrativa y su relación con la calidad de servicio al usuario de la Municipalidad Distrital de Masisea, 2022; como objetivo general determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en dicha entidad pública. La metodología fue de tipo descriptiva y correlacional, con un diseño no experimental, tomando como población y muestra censal a 40 trabajadores municipales, aplicando una encuesta. Los resultados mostraron que el 85% de los encuestados percibió escasa identificación de acciones específicas para el cumplimiento de metas y un 90% consideró inadecuada la estructura organizativa; no obstante, la prueba de Spearman evidenció un coeficiente de correlación de 0.850 con un nivel de significancia de 0.003, indicando una correlación moderada y significativa entre las variables, en consecuencia.

Este trabajo es de gran utilidad porque examina cómo la estructura organizacional y la claridad en las metas afectan la calidad del servicio, lo que te permitirá profundizar en la evaluación de la gestión en la municipalidad que estudias.

Reyes (2022) desarrolló su tesis: Gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Huaylas, 2022; tuvo como objetivo general determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio. Además, empleó un enfoque básico con alcance correlacional, bajo un diseño no experimental de corte transversal, con una muestra probabilística de 216 usuarios. En cuanto a la metodología, se aplicaron encuestas. Entre los resultados, se obtuvo un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.736 con un valor de significancia $p=0.000 < 0.05$, lo que demuestra una relación directa y significativa de nivel alto entre ambas variables.

El antecedente muestra un resultado valioso, ya que muestra una asociación positiva entre las variables, lo cual fortalece el enfoque de tu estudio sobre cómo una buena gestión mejora la percepción de los servicios públicos.

Frisancho (2022) en su artículo titulado: Gestión administrativa y calidad de servicio en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Puno; cuyo objetivo general fue determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio. La metodología fue de tipo aplicada, con enfoque cuantitativo y diseño no experimental de corte transversal–correlacional, considerando una muestra de 100 usuarios, se emplearon encuestas. Los resultados, indicaron un coeficiente de correlación de 0.837 ($p=0.000$), lo que evidencia una relación positiva y significativa entre ambas variables; asimismo, por dimensiones se hallaron correlaciones significativas en planeación (0.583), organización (0.732), dirección (0.613) y control (0.711).

Este estudio es pertinente, ya que revela cómo las diferentes dimensiones de la gestión municipal influyen positivamente en la eficiencia del servicio, proporcionando una base sólida para analizar esos aspectos del presente estudio.

Sobre las bases teóricas una las principales teorías de la gestión administrativa es la gestión estratégica la cual es una de las teorías que respaldan el presente estudio, establecida por Hitt et al., (2021), se centra en cómo las organizaciones deben adaptarse a los cambios de su entorno para lograr sus objetivos a largo plazo. La teoría sostiene que no es suficiente planificar, sino que se debe atender a las amenazas y oportunidades que surgen de manera continua, es por ello que la gestión estratégica implica el diagnóstico interno y externo de la organización para identificar las decisiones más óptimas que aseguren su competitividad. Igualmente, la teoría describe la relevancia de tomar decisiones sobre las estrategias que se deben implementar, resaltando que deben ser flexibles y estar abiertas a cambios, lo que resulta crítico en el presente, al tener en cuenta

que los mercados globales y las nuevas tecnologías son determinantes en cualquier momento.

Por otro lado, otra teoría es la gestión pública, la cual, como argumentan Bouckaert y Halligan (2022), ha cambiado durante las últimas décadas en respuesta a las nuevas expectativas de la ciudadanía, con la modernización y los cambios en el funcionamiento del gobierno, el entorno en el que se mueve la administración pública se vuelve más complejo, en este sentido, la administración pública tiene que atender, además de la eficiencia en el empleo de los recursos, la prestación de servicios de eficiencia a la sociedad. La clave de una buena gestión pública está en la gobernanza y los mecanismos de rendición de cuentas, además de la movilización de los ciudadanos en el ejercicio del gobierno, de este modo, la administración pública busca no solo la eficiencia en el servicio, sino generar un efecto positivo en la calidad de vida de los ciudadanos, mejorando su bienestar social y económico (Bouckaert y Halligan, 2022).

Por consiguiente, la teoría de liderazgo transformacional de Bass y Riggio (2020), sostiene que el logro de una organización se desarrolla a través de las diversas habilidades que poseen los jefes para movilizar y energizar sus equipos de trabajo. Este tipo de liderazgo trasciende las funciones gerenciales y se concentra en cómo un directivo puede modificar la percepción que tienen los empleados sobre su trabajo, así como su deber en la misión de la organización. Según Bass y Riggio (2020), los líderes transformacionales logran que los trabajadores no solo ejecuten sus obligaciones, sino que se comprometan con la visión y misión de la organización, es por ello que este tipo de organización brinda un entorno de trabajo en el que la innovación, la colaboración y el desarrollo personal florecen, en consecuencia, la institución pueda prosperar en diversos ámbitos de sus objetivos.

Respecto a la definición de la gestión administrativa, Drucker (2020) señala que es el proceso que permite a las organizaciones alcanzar sus objetivos de manera efectiva y eficiente, implicando la planificación estratégica y la asignación de recursos, así como la toma de decisiones operativas y la gestión de recursos. Para Drucker, la administración es más que solo la coordinación de actividades; debe aspirar a la innovación y a un marco adaptativo, más aún en el entorno actual, que está en constante globalización, es así que la toma de decisiones en una organización o institución ya no es solo una cuestión de responder a los datos disponibles; también debe prever cambios y dar forma a la organización de manera proactiva.

Además, situados en el mismo contexto, Robinson y Judge (2021) definen la gestión administrativa como el proceso que abarca tomar decisiones, la resolución de problemas y la distribución adecuada de los recursos dentro del entorno organizativo, enfatizando la necesidad de una gestión orientada a resultados efectiva, que resalta la importancia de alinear cada decisión con los objetivos estratégicos. Al mismo tiempo, enfatiza la contribución fundamental de los gerentes, que es crear un ambiente en el que los trabajadores puedan desempeñarse de forma exitosa, lo que permite a la organización alcanzar sus metas u objetivos de forma eficiente y eficaz.

Además, otra de las definiciones según Buchanan y Huczynski (2023) indica que la gestión administrativa es un proceso activo, cíclico y en evolución, además señalan que no constituye un conjunto homogéneo de preceptos; en su lugar, se trata de una serie de actuaciones que requieren ajustes en función de los diversos cambios que se produzcan en el entorno, la tecnología, y las demandas sociales. Ello hace que la gestión administrativa se convierta en un proceso definible y, por lo tanto, la flexibilidad, como su principal rasgo, se manifiesta en la capacidad de respuesta y adaptación de la organización para su sostenibilidad y óptima funcionalidad en condiciones de cambio y en contingencias.

La planificación la cual es el primer paso fundamental para el éxito organizacional de una empresa o institución, de acuerdo a Latham y Locke (2020), el proceso consiste en fijar metas y definir las acciones que se deben llevar a cabo para cumplirlas, además la planificación eficaz implica también contar con recursos, prever problemas potenciales y contar con contramedidas planificadas, en tal sentido se logra que la organización permanezca en una postura proactiva y se optimice el esfuerzo hacia el cumplimiento de metas alineadas estratégicamente.

Con respecto a la dimensión organización, Mintzberg (2021) señala que este proceso concierne a la rotación de actividades y recursos en el contexto de cualquier institución para el logro de la eficiencia y de la eficacia, organizar es definir el trabajo, dividirlo, crear niveles jerárquicos y coordinar la actividad de diferentes partes o unidades de la organización. No obstante, Mintzberg destaca que la organización también no es algo que sea fija; tiene que ser dinámico y ajustarse a las variaciones que ocurren en el entorno. Así, la organización no solo tiene que asignar tareas, también tiene que diseñar un proceso que provea un mecanismo que permita responder adecuadamente a los retos que se presentan.

Por otra parte, la dimensión dirección, según Northouse (2021), se define como la manera de guiar y de motivar a los trabajadores, teniendo como base la colaboración para alcanzar los objetivos de la institución, la dirección implica, simultáneamente, una toma estratégica de decisiones, lograr el flujo de la información de forma bidireccional, así como la capacidad de liderar las unidades organizacionales para alcanzar un mejor desempeño. Según Northouse, el tipo de motivación y de confianza que los líderes ofrecen debe ser adecuada y que dispongan de la voluntad el propósito alinear los objetivos organizacionales y de trabajar en forma grupal y armoniosa.

Como cuarta dimensión el control, según Daft (2022), señala que es el proceso en el que se monitorea el desempeño organizacional con el objetivo de asegurar que se marque el ritmo conforme a lo que se hubiera planeado, controlar no es solamente medir resultados; es también descubrir por qué existen hallazgos que no se alinean a objetivos y aplicar las medidas correctivas pertinentes. Adicionalmente, Daft recalca que el control de la organización debe ser flexible, lo que brinda a la organización la agilidad de adaptarse a cambios imprevistos y la capacidad de operar de manera eficiente en condiciones caóticas.

En el contexto de la calidad de servicio, la cual se visualiza en diferentes campos se respalda a atreves de las siguientes teorías, tal es la teoría de la Expectativa-Confirmación, la cual sugiere que la calidad de servicio se basa en la comparación entre las expectativas previas del usuario y la percepción de la actuación real del producto o servicio, si la actuación cumple o supera las expectativas, el usuario experimentará calidad de servicio, midiéndose a través de la calidad percibida del servicio, es importante mencionar que constituye en cinco dimensiones de calidad de servicio: tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía (Duque, 2005).

En cuanto a la teoría de la discrepancia sostiene que la calidad de servicio se basa en la discrepancia entre las expectativas del usuario y la percepción de la actuación real del producto o servicio, cuando la discrepancia es pequeña, hay mayor calidad de servicio. Se centra en cómo los usuarios atribuyen causas a su experiencia de calidad de servicio o invalidez de servicio, las atribuciones pueden ser internas (relacionadas con el usuario) o externas (relacionadas con el proveedor del servicio o producto), y afectan la calidad de servicio (Ornelas et al., 2010).

La teoría de la disonancia cognitiva, propuesta por Festinger, sostiene que los usuarios buscan minimizar la disonancia entre sus expectativas y la experiencia real, la calidad de servicio puede verse afectada por la percepción de la coherencia entre sus

decisiones y la actuación real. Clasifica las características del producto o servicio en básicas, lineales y sugiere que la calidad de no solo depende de la presencia o ausencia de ciertos aspectos, sino también de cómo estas cumplen las expectativas del usuario. Se distingue entre factores que causan calidad de servicio (factores motivadores) y factores que causan invalidez de servicio (factores higiénicos) en el entorno laboral, que también puede aplicarse a la calidad de servicio en otros contextos (LLerena, 2024).

Sobre la segunda variable calidad de servicio, según Silva et al. (2021), define como el pilar fundamental sobre el cual se estructuran las instituciones, siendo este el núcleo de su existencia y el sustento de su labor, los usuarios, quienes son los beneficiarios directos de la formación, son quienes están en la mejor posición para evaluar la calidad de los servicios, ya que su opinión se convierte en el referente más relevante, en este contexto, medir la calidad de servicio tiene como propósito principal promover mejoras continuas e implementar acciones innovadoras, las cuales se deben basar en los datos obtenidos a través de la evaluación.

De igual manera, Mejías et al., (2023) afirma que la calidad de servicio es un factor clave para evaluar el desempeño de los servicios ofrecidos en las instituciones, ya que refleja la efectividad de los servicios administrativos, incluyendo interacciones con trabajadores, así como con las instalaciones, además la percepción, expectativas y necesidades se convierten en indicadores para una mejor gestión, en tal sentido se establece que existe una relación entre la calidad de servicio con los servicios y su eficacia. Así mismo Fernandez et al., (2023) afirmaron que la calidad de servicio se considera como el grado de acuerdo entre las expectativas previas del usuario y los resultados obtenidos en términos de experiencia de aprendizaje.

Las dimensiones de la calidad de servicio, según Rodriguez et al., (2023), el contexto específico del lugar de trabajo influye directamente en la calidad del servicio, que está vinculada a cómo el proceso de trabajo y la institución en general satisfacen las expectativas, intereses y necesidades de los usuarios, quienes son los beneficiarios directos. Cañarte y Moran (2023) sostienen que la calidad de servicio se entiende generalmente como una actitud a corto plazo, derivada de la evaluación que hacen los usuarios de su experiencia educativa, así mismo la actitud tiene un impacto positivo cuando el desempeño real de la institución cumple o supera las expectativas de los usuarios.

Una de las primeras dimensiones son los elementos tangibles que corresponde a la evaluación favorable de los usuarios de las consecuencias y experiencias asociadas a su educación, a partir del cumplimiento de sus expectativas y el interés por sus propias necesidades. Neyra et al., (2023) expresa que es el eje principal de la organización y la garantía de la existencia, es por ello que es importante porque hace una contribución significativa para mejorar la calidad de servicio cuando se identifican los factores administrativos y que afectan la calidad de la educación y las decisiones relacionadas para mejorarlos.

Por consiguiente, la dimensión confiabilidad contribuye al éxito de la organización, la sostenibilidad de la institución y la generación de información positiva de boca en boca, mejorando así la reputación, el prestigio y la supervivencia de la institución. Dado que la base para la evaluación de la calidad no debe depender de si la capacitación se brinda de manera tradicional o en línea, es poco probable que una mayor apertura requiera que las instituciones realicen cambios significativos en sus prácticas de evaluación de la calidad (Izquierdo, 2022).

Respecto a la tercera dimensión la capacidad de respuesta de una organización se refiere a las acciones tomadas en función del conocimiento adquirido y las habilidades adquiridas, lo que permite a la empresa comprender y actuar de manera efectiva ante los cambios en su entorno. Esta capacidad está relacionada con el desempeño, la velocidad y la coordinación con que se implementan las acciones, las cuales se revisan periódicamente para asegurar su eficacia (Demuner et al., 2018).

Por otro lado, la definición de seguridad en el contexto de las organizaciones, Aguilar et al. (2021), hace referencia al conjunto de valores, actitudes, creencias, percepciones y patrones de conducta compartidos por los miembros de una organización con relación a la seguridad, cabe mencionar que este enfoque determina el compromiso, la responsabilidad y el modelo de gestión de la salud y seguridad de la organización, y resalta la importancia de un comportamiento seguro tanto a nivel individual como colectivo en el ámbito laboral (Aguilar et al., 2021).

Otras de las dimensiones como la empatía se refiere a la capacidad de los trabajadores de la empresa para comprender y compartir los sentimientos y perspectivas de los demás, promoviendo un ambiente de trabajo colaborativo y con un apoyo mutuo, el enfoque contribuye al desarrollo de relaciones interpersonales positivas, facilitando la resolución de conflictos y fomentando una cultura organizacional inclusiva y orientada al bienestar de todos sus miembros (Flores et al., 2018).

Por otra parte, se muestra la definición de términos básicos, en el contexto de la gestión municipal puede entenderse como un conjunto de procesos integrales orientados al direccionamiento de políticas y decisiones que favorecen el desarrollo comunitario; se concibe como “un proceso sistémico en donde están involucradas las políticas municipales, las acciones, ejecución y decisiones del gobierno municipal con participación ciudadana” (Terán, 2024). Asimismo, el Sistema de Monitoreo de la Administración Pública Municipal se conceptualiza como “la conducción y organización moldeada de los medios de la institución, mediante evaluación, planificación y análisis constante” (Terán, 2024). Más recientemente, Aguirre et al. (2022) la proponen como “un proceso continuo de aplicación de herramientas y sistemas administrativos para lograr indicadores eficientes y eficaces orientados al desarrollo local” (Terán, 2024). En línea con lo anterior, la literatura expone que “la gestión administrativa actúa como el engranaje esencial que asegura eficiencia y calidad, desde la planificación estratégica hasta el control operativo para optimizar recursos y capacidades institucionales” (Rodríguez, 2025).

Por otro lado, el concepto de calidad del servicio público se compone de un enfoque centrado en la percepción de los usuarios y la efectividad institucional. De ese modo, define como “la satisfacción significativa vinculada a la percepción de los ciudadanos respecto a la gestión municipal” (Cruz et al., 2022). En el ámbito de la gestión municipal es una “vinculación positiva significativa entre gestión administrativa y calidad del servicio” es clave para el logro de resultados óptimos (Quispe, 2024). Por su parte, en un ámbito más general en administración pública, la UNIR Perú (2024) expone que la gestión pública es la disciplina encargada de la administración de recursos y políticas del Estado con miras al bienestar social, destacando su importancia en la modernización y eficiencia institucional (UNIR PE, 2024). Vodanovic y González (2025) evidencia que una gestión municipal eficiente sustentada en datos y tecnología “mejoró significativamente la eficacia institucional y recuperó legitimidad y confianza ciudadana”

Ademas la gobernanza pública se entiende como el proceso mediante el cual distintos actores sociales e institucionales coordinan esfuerzos, establecen reglas y ejercen mecanismos de control para alcanzar objetivos colectivos de desarrollo, lo que trasciende el ejercicio jerárquico tradicional y promueve relaciones de cooperación basadas en legitimidad y consenso (Cruz et al., 2022). La gobernabilidad es la capacidad del Estado y de los gobiernos locales de responder de manera estable y eficaz a las demandas ciudadanas, garantizando tanto el orden institucional como la efectividad en la

administración de recursos (Terán, 2024). La satisfacción del ciudadano se concibe como el grado en que las expectativas, necesidades y percepciones de los usuarios respecto a los servicios públicos son cubiertas o superadas, constituyéndose en un indicador clave de la legitimidad y la confianza en la gestión municipal (Rodríguez, 2024).

Como supuesto principal, existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la municipalidad distrital de Veintiséis de Octubre Piura 2025, las hipótesis específicas fueron: Existe relación significativa entre la planificación y la calidad de servicio en la municipalidad distrital de Veintiséis de Octubre Piura 2025, Existe relación significativa entre la organización y la calidad de servicio en la municipalidad distrital de Veintiséis de Octubre Piura 2025, Existe relación significativa entre la dirección y la calidad de servicio en la municipalidad distrital de Veintiséis de Octubre Piura 2025, Existe relación significativa entre el control y la calidad de servicio en la municipalidad distrital de Veintiséis de Octubre Piura 2025.

II. METODOLOGÍA

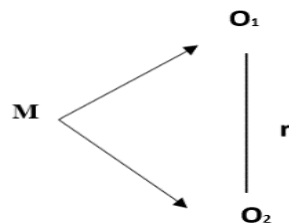
2.1. Enfoque, tipo

La investigación se realizó en base a un enfoque cuantitativo, debido a que se buscó determinar la relación entre las variables. Según Hernández et al., (2014), el enfoque se identifica por la recolección de datos numéricos y el empleo de técnicas estadísticas para probar hipótesis.

Asimismo, fue de alcance descriptivo–correlacional, dado que se describieron las diversas características de las variables en cuestión de estudio y se analizó la relación entre ellas, sin manipular los fenómenos observados (Sampieri et al., 2022).

2.2. Diseño de investigación

El diseño que se empleó fue no experimental, de corte transversal, se consideró no experimental porque no se manipularon las variables entre sí, sino que se observó su comportamiento en un contexto natural (Arias, 2012). Además, fue transversal porque la información se recolectó en un único momento temporal durante el año 2025, lo que permitió conocer la relación entre las variables en dicho periodo (Sampieri et al., 2022), ante lo mencionado el esquema de estudio se muestra a continuación:



Dónde:

M: muestra

O₁: análisis de la variable gestión administrativa

O₂: análisis de la variable calidad de servicio

r: Relación de las variables

2.3. Población y muestra

Respecto a la población del presente estudio se conformó por 120 usuarios de la Municipalidad Distrital Veintiséis de Octubre, Piura, durante el 2025. Para efectos de la investigación, la muestra se delimitó en función de criterios de accesibilidad y pertinencia, aplicando un muestreo no probabilístico por conveniencia, donde se

seleccionó a los mismos participantes para aportar información relevante (Otzen & Manterola, 2017). El tamaño muestral se definió considerando la disponibilidad de los encuestados y la factibilidad del estudio.

Tabla 1

Muestra del estudio

Participantes	n
Varones	60
Mujeres	60
Total	120

Nota. Oficina de recursos humanos de la Municipalidad Distrital de Veintiséis de Octubre

2.4. Técnicas e instrumentos de recojo de datos

Se empleó como técnica principal la encuesta, dirigida tanto a usuarios de la municipalidad, con el propósito de recopilar datos sobre la percepción respecto a las variables de estudio. Los instrumentos utilizados fueron dos cuestionarios debidamente estructurados de las dos variables.

El cuestionario fue validado mediante el juicio de expertos, quienes evaluaron la pertinencia, claridad y coherencia de los ítems (Escobar & Cuervo, 2008). Posteriormente, se llevó a cabo una prueba piloto con el fin de estimar la confiabilidad del instrumento a través del coeficiente de alfa de Cronbach, el cual permitió comprobar la consistencia interna de las escalas. Los resultados evidenciaron un valor de 0.924 para el instrumento de gestión administrativa y de 0.963 para el de calidad de servicio, lo que reflejó que ambos presentaron un nivel de confiabilidad excelente.

2.5. Técnicas de procesamiento y análisis de la información

La información recolectada fue procesada inicialmente a través de la codificación y tabulación en hojas de cálculo. Posteriormente, se empleó el (SPSS), versión 26, para la elaboración de tablas de frecuencia. Previamente, se aplicó la prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov, cuyos resultados evidenciaron que los datos de ambas variables no siguieron una distribución normal, en consecuencia, se optó por emplear una prueba no paramétrica, específicamente el coeficiente de correlación de Spearman, para contrastar las hipótesis planteadas, cabe mencionar que este procedimiento permitió determinar el grado de asociación existente entre las variables de estudio (Field, 2018).

2.6. Aspectos éticos en investigación

El estudio se realizó de acuerdo con las normas y principios establecidos por la Universidad Católica de Trujillo y los lineamientos éticos, metodológicos y académicos brindados por la institución, a fin de mantener la calidad y rigurosidad deseadas para la investigación.

El estudio se condujo bajo principios éticos, respetando la confidencialidad y el anonimato de los participantes. Se solicitó el consentimiento informado antes de la aplicación de los instrumentos, explicando a los encuestados los fines del estudio y garantizando que la información sería utilizada únicamente con propósitos académicos. Además, se respetaron los lineamientos establecidos en la Declaración de Helsinki para investigaciones con seres humanos, asegurando la integridad y dignidad de los participantes (World Medical Association, 2013). Asimismo, la tesis fue redactada de acuerdo con las normas Apa de la 7ª edición, garantizando que el uso de citas, referencias bibliográficas y la estructuración de los estándares académicos.

III. RESULTADOS

Resultados Descriptivos

Tabla 2

Nivel de la gestión administrativa y la calidad de servicio

Gestión administrativa	Calidad de servicio							
	Mala		Regular		Buena		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Deficiente	10	8.3%	27	22.5%	2	1.7%	39	32.5%
Aceptable	15	12.5%	57	47.5%	4	3.3%	76	63.3%
Eficiente	2	1.7%	2	1.7%	1	0.8%	5	4.2%
Total	27	22.5%	86	71.7%	7	5.8%	120	100.0%

Nota. Encuesta aplicada a los usuarios de la municipalidad Distrital de Veintiséis de Octubre Piura 2025

La tabla 2 muestra que, aunque la mayoría percibe una gestión administrativa “aceptable” (63,3%), esto no se traduce en un servicio de alta calidad: el cruce más frecuente es “aceptable–regular” (47,5%), y la calificación global de la calidad se concentra en “regular” (71,7%). Además, con gestión “deficiente” (32,5%) la calidad también se ubica principalmente en “regular” (22,5%) y en menor medida “mala” (8,3%), evidenciando que la debilidad administrativa empeora la percepción del servicio.

Tabla 3

Nivel de la planificación y la calidad de servicio

Planificación	Calidad de servicio							
	Mala		Regular		Buena		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Deficiente	8	6.7%	26	21.7%	3	2.5%	37	30.8%
Aceptable	14	11.7%	55	45.8%	7	5.0%	75	63.3%
Eficiente	4	3.3%	3	2.5%	0	0.0%	7	5.8%
Total	26	21.7%	84	70.0%	10	7.5%	120	100.0%

Nota. Encuesta aplicada a los usuarios de la Municipalidad Distrital de Veintiséis de Octubre Piura 2025

La tabla 3 muestra que la mayoría de los usuarios perciben la planificación como “aceptable” (63,3%), pero esta no logra mejorar significativamente la calidad del servicio, que se concentra principalmente en la categoría “regular” (70,0%). Un análisis más detallado indica que una planificación “deficiente” (30,8%) genera mayormente una calidad “regular” (21,7%) y “mala” (6,7%), lo que refleja una relación directa entre la

debilidad en la planificación y la percepción negativa del servicio. Solo un pequeño porcentaje de usuarios califican la calidad como “buena” (7,5%), incluso cuando la planificación es “aceptable” (5,0%) o “eficiente” (0,0%), lo que sugiere que, aunque la planificación sea aceptable, no es suficiente para elevar la calidad a niveles óptimos.

Tabla 4

Nivel de la organización y la calidad de servicio

Organización	Calidad de servicio							
	Mala		Regular		Buena		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Deficiente	9	7.5%	21	17.5%	4	3.3%	34	28.3%
Aceptable	12	10.0%	60	50.0%	6	5.0%	78	65.0%
Eficiente	5	4.2%	3	2.5%	0	0.0%	8	6.7%
Total	26	21.7%	84	70.0%	10	8.3%	120	100.0%

Nota. Encuesta aplicada a los usuarios de la Municipalidad Distrital de Veintiséis de Octubre Piura 2025

La tabla 4 revela que la mayoría de los usuarios perciben la organización como “aceptable” (65,0%), lo que se refleja en la calidad del servicio mayormente calificada como “regular” (70,0%). La organización “deficiente” (28,3%) genera principalmente una calidad “regular” (17,5%) y “mala” (7,5%), mientras que una organización “aceptable” produce una calidad que también se percibe en su mayoría como “regular” (50,0%) y en menor medida como “buena” (5,0%). La calidad del servicio es escasamente calificada como “buena” (8,3%) en general, con la organización “eficiente” presentando casi nula incidencia en esta categoría (0,0%).

Tabla 5

Nivel de la dirección y la calidad de servicio

Dirección	Calidad de servicio							
	Mala		Regular		Bu		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Deficiente	10	8.3%	21	17.5%	3	2.5%		28.3%
Aceptable	12	10.0%	62	51.7%	4	3.3%		65.0%
Eficiente	3	2.5%	5	4.2%	0	0.0%		6.7%
Total	25	20.8%	88	73.3%	7	5.8%		100.0%

Nota. Encuesta aplicada a los usuarios de la Municipalidad Distrital de Veintiséis de Octubre Piura 2025

La tabla 5 muestra que la mayoría de los usuarios perciben la dirección como “aceptable” (65,0%), lo cual está asociado principalmente a una calidad del servicio considerada como “regular” (73,3%). La dirección “deficiente” (28,3%) se relaciona con una calidad mayormente “regular” (17,5%) y “mala” (8,3%), mientras que una dirección “aceptable” también genera una calidad predominantemente “regular” (51,7%), con solo un pequeño porcentaje calificado como “buena” (3,3%). La dirección “eficiente” tiene poca incidencia, con solo el 6,7% de los casos, y ninguna de sus respuestas calificó la calidad del servicio como “buena”.

Tabla 6

Nivel del control y la calidad de servicio

Control	Calidad de servicio							
	Mala		Regular		Buena		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Deficiente	14	11.7%	21	17.5%	3	2.5%	38	31.7%
Aceptable	10	8.3%	58	48.3%	4	3.3%	72	60.0%
Eficiente	4	3.3%	6	5.0%	0	0.0%	10	8.3%
Total	28	23.3%	85	70.8%	7	5.8%	120	100.0%

Nota. Encuesta aplicada a los usuarios de la Municipalidad Distrital de Veintiséis de Octubre Piura 2025

La tabla 6 indica que la mayoría de los usuarios perciben el control como “aceptable” (60,0%), lo que se refleja en una calidad del servicio calificada en su mayoría como “regular” (70,8%). Cuando el control es “deficiente” (31,7%), se observan altos porcentajes de calidad “regular” (17,5%) y “mala” (11,7%), mientras que un control “aceptable” también está vinculado principalmente a una calidad “regular” (48,3%) y en menor medida “buena” (3,3%). Aunque un control “eficiente” (8,3%) está asociado a una calidad mejor, solo el 5,8% de los usuarios califica el servicio como “bueno”.

Resultados Inferenciales

Tabla 7

Test normalidad de Kolmogorov -Smirnov

		Kolmogorov-Smirnov ^a	
			p-valor
Gestión administrativa	,178	120	0,000
Calidad de servicio	,231	120	0,000

Nota. Encuesta aplicada a los usuarios de la Municipalidad Distrital de Veintiséis de Octubre Piura 2025

Nota. En la tabla 7 se evidencia que los datos de las variables en cuestión, los p-valores son inferiores a 0.05, se rechaza la hipótesis nula (H0) y se concluye que los datos no se ajustan a una distribución normal, por lo que se emplea una prueba estadística no paramétrica, en particular, la prueba del coeficiente de correlación Rho de Spearman.

Prueba de hipótesis

Tabla 8

Correlación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio

		Calidad de servicio
Gestión administrativa	Coefficiente de correlación	,961*
	Sig.	,000
	N	120

Nota. La tabla 8 muestra que existe una correlación altamente significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio, con un coeficiente de correlación de 0.961*, lo que indica una relación positiva muy fuerte entre ambas variables. El valor de significancia bilateral ($p = 0.000$) es menor que 0.01, lo que confirma que la relación observada no es producto del azar y es estadísticamente significativa.

Tabla 9*Correlación entre la planificación y la calidad de servicio*

	Calidad de servicio	
Planificación	Coefficiente de correlación	,903*
	Sig.	,000
	N	120

Nota. La tabla 9 muestra que existe una correlación positiva significativa entre la planificación y la calidad de servicio, con un coeficiente de correlación de 0.903*, lo que indica una relación fuerte entre ambas variables. La significancia bilateral ($p = 0.000$) es menor que 0.01, lo que confirma que la correlación observada es estadísticamente significativa.

Tabla 10*Correlación entre la organización y la calidad de servicio*

	Calidad de servicio	
Organización	Coefficiente de correlación	,941*
	Sig.	,000
	N	120

Nota. La tabla 10 muestra que existe una correlación muy fuerte y significativa entre la organización y la calidad de servicio, con un coeficiente de correlación de 0.941*, lo que indica una relación positiva robusta entre ambas variables. La significancia bilateral ($p = 0.000$), que es menor a 0.01, confirma que la correlación es estadísticamente significativa.

Tabla 11*Correlación entre la dirección y la calidad de servicio*

	Calidad de servicio	
Dirección	Coefficiente de correlación	,880*
	Sig.	,000
	N	120

Nota. La tabla 11 muestra que existe una correlación positiva significativa entre la dirección y la calidad de servicio, con un coeficiente de correlación de 0.880*, lo que indica una relación fuerte entre ambas variables. La significancia bilateral ($p = 0.000$) es menor que 0.01, lo que confirma que la correlación es estadísticamente significativa.

Tabla 12

Correlación entre el control y la calidad de servicio

		Calidad de servicio
Control	Coeficiente de correlación	,936*
	Sig.	,000
	N	120

Nota. La tabla 12 muestra que existe una correlación positiva significativa entre el control y la calidad de servicio, con un coeficiente de correlación de 0.936*, lo que indica una relación muy fuerte entre ambas variables. La significancia bilateral ($p = 0.000$) es menor que 0.01, lo que confirma que la correlación observada es estadísticamente significativa.

IV. DISCUSIÓN

Dentro del contexto del objetivo general establecido, los resultados del estudio indican una relación extremadamente significativa entre las variables, como lo evidencia un coeficiente de correlación de 0.961 ($p = 0.000$), lo que sugiere que la gestión administrativa como fenómeno sociológico es igualmente positiva que el caso de un servicio que los usuarios perciben como de alta calidad. Específicamente, el 71.7% de los usuarios calificaron la calidad del servicio como aceptable y se calificó así incluso cuando la gestión administrativa fue valorada como aceptable por el 63.3% de las respuestas, este hallazgo está alineado con la hipótesis general formulada, ya que confirma que una gestión eficiente de los asuntos conduce a una mejora sustancial en el servicio que perciben los ciudadanos, la brecha que se debe llenar es que la impresión de los usuarios que 'subjetivamente' sienten que el servicio es algo mejor que lo que se ofrece, también está en la gestión administrativa.

Este resultado confirma las afirmaciones de correlación realizadas previamente por Acosta (2022) y Jaramillo (2023), quienes también encontraron conexiones positivas y significativas entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en diferentes contextos institucionales, la gestión administrativa eficiente es crucial para el rendimiento organizacional que, a su vez, afecta la calidad del servicio, como señalaron Chiavenato (2015) y Drucker (2020). Sin embargo, a diferencia de Baca (2024), que no notó una mejora perceptible en la calidad del servicio ofrecido bajo una gestión administrativa moderada, los resultados de este estudio parecen ser contrarios.

A pesar de la fuerte relación encontrada, se debe señalar que los diseños transversales no ofrecen prueba de causalidad directa, en otras palabras, hay una relación, sin embargo, no es razonable afirmar que de ninguna manera los parámetros de la gestión administrativa causaron únicamente el otro problema de la calidad del servicio. Además, la percepción del servicio podría estar, en un sentido más general, condicionada por otras circunstancias externas, como el estado socioeconómico de los usuarios, o el contexto institucional particular del municipio. Independientemente de estas restricciones, la investigación destaca la gestión administrativa eficiente como un área de suma importancia que necesita ser perfeccionada aún más, la gestión de procesos debe ser complementada con monitoreo, evaluación continua y retroalimentación, para asegurar que las acciones administrativas conduzcan a mejoras reales en la calidad del servicio brindado a los ciudadanos.

Con respecto al objetivo específico 1, los resultados mostraron que hay una correlación positiva significativa de 0.903 ($p = 0.000$) * entre la planificación y la calidad del servicio, lo que significa que existe una asociación entre una planificación adecuada y la mejora en la percepción de la calidad del servicio. Sin embargo, aunque la mayoría de los usuarios perciben la planificación como aceptable (63.3%), la calidad del servicio sigue siendo predominantemente regular (70.0%), así mismo un 30.8% de los usuarios que acudieron a la municipalidad consideraron la planificación como deficiente, lo que provocó que un porcentaje significativo de la calidad del servicio fuera percibida como mala o regular, es así que el resultado sugiere que, aunque la planificación es un aspecto importante, no es suficiente por sí sola para garantizar un servicio de buena calidad.

La conexión que se establece entre los procesos de planificación y la calidad del servicio se apoya en los postulados de la teoría de planificación estratégica formulados por Latham y Locke (2020), para quienes una adecuada formulación de planes resulta determinante en la consecución de los objetivos organizacionales. Sin embargo, los hallazgos de la presente investigación se alinean también con las observaciones de Quispe y Yúdica (2024), quienes subrayan que la mera exposición de planes no refinados se ve plenamente invalidada en ausencia de una instigación controlada y de una supervisión sistemática. Si bien la evaluación de la planificación en el contexto del presente estudio se clasifica como aceptable, la carencia de una implementación coherente aparece como la causa primordial que limita la percepción de una mejora profunda por parte de la población usuaria respecto de la calidad del servicio ofrecido.

Los resultados son claros, la planificación ayuda a mejorar la calidad del servicio, pero eso solo pasa si de verdad se ejecutan bien los planes estratégicos, los usuarios creen que los planes son buenos, pero si después se ejecutan a medias, si no hay suficientes recursos o si nadie chequea que se cumplan, entonces la calidad no se eleva como debería. Por eso, el municipio no puede limitarse a hacer documentos o planes más eficientes, tiene que invertir tiempo en que cada acción se lleve a cabo, asegurándose de que haya recursos suficientes y que cada paso se revise constantemente.

En el marco del objetivo específico dos, los análisis cuantitativos revelan una correlación de 0.941 ($p = 0.000$) * entre la dimensión organizacional y la variable calidad de servicio, evidenciando que una disposición organizativa eficaz y nítidamente delimitada condiciona, de modo casi determinante, la evaluación que los usuarios emiten sobre la calidad del servicio. No obstante, aun cuando el 65.0% de la población satisface el criterio de aceptación respecto del diseño organizacional, el indicador de calidad del

servicio continúa ubicándose en niveles regulares, que alcanzan el 70.0%. Este desfase empírico reitera el estudio de que la estructura organizacional ofrece, de por sí, solamente el cimiento de un proceso de mejora, y a la vez sugiere que factores complementarios, como la alineación de flujos de trabajo, la sintonía interdepartamental y una comunicación de doble vía robusta, requieren atención paralela para dotar a la calidad del servicio de una robustez durable.

Los resultados obtenidos respaldan de manera consistente la hipótesis defendida en la teoría de la estructura organizacional de Mintzberg (2021), en cuya relación se sostiene que una configuración institucional adecuadamente diseñada fomenta la eficiencia operativa y garantiza una interacción efectiva entre las unidades funcionales, con la consiguiente mejora en el desempeño de la prestación del servicio. Sin embargo, la investigación complementaria de Baca (2024) revela que, aun bajo condiciones de eficiencia estructural formal, las disfuncionalidades en la red de comunicación y la incidencia limitadora en la flexibilidad de la dirección restringen la capacidad del sistema para incidir de forma sostenida en la calidad del servicio. Tales evidencias apuntan a la imperativa de rediseñar la administración organizacional, no sólo mediante el fortalecimiento de jerarquías, sino además mediante la actuación de una cultura organizativa de carácter inclusivo y colaborativo que capacite y fomente la iniciativa creativa.

A pesar de la estrecha correlación observada entre la estructura organizativa y la calidad del servicio, las dificultades en la coordinación interdepartamental y vertical parecen limitar la efectividad de la estructura formal existente. La calidad, en efecto, no depende únicamente del diseño organizativo, sino de la capacidad de la organización para mantener comunicaciones fluidas y para adaptarse de manera ágil a demandas dinámicas, en consecuencia, resulta imperativo que la municipalidad examine y refine los mecanismos de comunicación interna, promoviendo a la vez la colaboración interdepartamental de forma más sistemática y deliberada.

Conforme al objetivo específico 3, el análisis estadístico revela una correlación de $*0,880$ ($p = 0,000$) $**$ entre la dirección y la calidad del servicio, lo que indica que una gestión efectiva tiene una influencia sustantiva y positiva en la mejora de dicho indicador, el resultado respalda la hipótesis inicial, dado que un liderazgo adecuado tiende a incrementar la motivación del personal y a consolidar el compromiso hacia las metas institucionales, repercutiendo de forma casi inmediata en la calidad que los ciudadanos perciben en el servicio. Sin embargo, a pesar de que el índice de calidad de la dirección

es catalogado como "aceptable" (65%), la evaluación general del servicio es calificada en su mayoría como regular (73,3%). Este contraste sugiere que, aun reconociendo la dirección como variable significativa, existen factores adicionales que condicionan de forma elocuente la calidad general del servicio y que, por tanto, requieren atención paralela en los procesos de mejora continua.

Los resultados encontrados se respaldan en lo que señala Bass y Riggio (2020) sobre el liderazgo transformacional, o sea, que los jefes que realmente son buenos inspiran a sus equipos y los llevan a alcanzar lo que se ha propuesto la organización. Ahora, al mirar el estudio de García y Mac (2022), se evidencia lo mismo: la manera de dirigir ayuda, sí, pero al final la verdadera diferencia la hacen la motivación y el compromiso de las personas, que son lo que de verdad eleva la calidad del servicio, es importante mencionar que si la dirección no tiene el estilo transformacional que se necesita, el nivel que se espera simplemente no se alcanza, y eso limita los resultados que buscas.

Aún examinado el direccionamiento formal, los indicios apuntan a que el liderazgo prevalente en el ámbito municipal no ha logrado asociarse plenamente a los atributos de transformación, limitando por tanto el grado de involucramiento que se requiere para provocar un avance notorio en la calidad del servicio público. La función de conducir a los equipos debería exceder el ámbito de la supervisión para centrarse en la inspiración y la movilización del capital humano, facilitando, a la vez, el desarrollo de competencias y orientando todas las energías hacia la consolidación de la misión institucional.

En relación al objetivo específico 4, el análisis revela un coeficiente de correlación de 0.936, con un valor de p inferior a 0.001, lo que posiciona la relación entre el control y la calidad del servicio a un nivel de significación estadística altamente robusta. Este hallazgo reitera la conveniencia de implementar un sistema de control objetivo, metódico y proactivo que fenómenos pos-comunicativos de análisis a la administración capaz de articular y formalizar inmediatez correctiva a la entrega de servicio. La validez de la relación está respaldada por Daft (2022), quien argumenta que el control actúa como mecanismo de verificación, asegurando que el proceso operativo se ciña a los lineamientos normativos y, por ende, la calidad de la prestación no se infraevalúe. Cabe señalar que, a pesar de que el 77.1 % de la muestra de usuarios catalogó el control como un estado aceptable, la calidad del servicio, a la luz de indicadores específicos, no obtuvo un nivel de excelencia, pues se presentó bajo la categoría regular, realizando la mediana

de 69.9 % de conformidad, lo que sugiere la necesidad de rediseñar y/o reconfigurar metodologías de supervisión y retroalimentación.

Este resultado se alinea con el planteamiento sobre control organizacional desarrollado por Daft (2022), que argumenta que el establecimiento de estructuras de control permite que las actividades de una entidad se encaminen efectivamente hacia sus metas estratégicas. No obstante, las evidencias presentadas en el trabajo de Frisancho (2022) evidencian que, aun con mecanismos formales de control en su lugar, la ausencia de un diseño de evaluación continua, sumada a una rigidez que permea los procesos administrativos, reduce significativamente la capacidad de tales mecanismos para influir positivamente en el rendimiento. Pese a que en la evaluación que aquí se presenta los controles formales fueron considerados, a priori, suficientes, el indicador de calidad del servicio se sitúa aún en calificación regular, lo que indica que los mecanismos de control requieren una reprogramación hacia estructuras más flexibles y adaptativas, capaces de responder de forma ágil a las variaciones operativas del entorno.

Si bien la recopilación de datos muestra que un incremento en los mecanismos de control se asocia a mejor desempeño en la calidad de los servicios, la municipalidad requiere en paralelo un sistema de monitoreo que opere de forma permanente. Esto implica documentar y evaluar de modo sistemático la percepción de los usuarios y las convocatorias del entorno institucional, a fin de reorientar procedimientos y ajustar recursos sin que se anexas largas lógicas de burocracia. Solo de este modo se podrá otorgar a los controles la flexibilidad que protege la calidad de cíclicos ajustes de procedimientos que, por haberse vuelto rígidos, arrastran los estándares a flujos asimétricos y, finalmente, inadecuados.

Los datos analizados confirman que una gestión administrativa eficiente influye de manera directa y positiva sobre la calidad del servicio ofrecido. No obstante, la dimensión del efecto se incrementa cuando se perfeccionan las prácticas de planificación, organización, dirección y control; se requiere, por tanto, que dichas estrategias se implementen con mayor rigor y sistematicidad. Asimismo, se identifica la capacitación constante y el fortalecimiento de la comunicación interna como factores críticos que demandan atención prioritaria, dado que su optimización se relaciona de manera consistente con el incremento de la calidad percibida por los usuarios. Consecuentemente, las investigaciones futuras se orientan a analizar de manera más precisa la interacción entre los programas formativos y el desempeño práctico del personal en el ámbito del servicio público.

V. CONCLUSIONES

1. La gestión administrativa tiene relación notable en la calidad del servicio brindado, tal como lo demuestra $Rho = 0.961^*$ y un $sig = 0.000 < 0.01$, lo cual sugiere una relación positiva extremadamente significativa. Esto demuestra que, en la medida que la administración mejora, la calidad del servicio mejora en gran medida.
2. Con un Rho de 0.903^* y un sig de $0.000 < 0.01$, la planificación impacta la calidad del servicio con una relación positiva fuerte donde la planificación adecuada está directamente asociada con una mejora en la calidad del servicio.
3. La organización exhibe un $Rho = 0.941^*$ y $sig = 0.000 < 0.01$ en relación con la calidad del servicio, lo que sugiere que una estructura organizacional efectiva impacta de manera importante en la percepción de la calidad del servicio, y el elevado grado de asociación hace hincapié en la importancia de la organización.
4. La dirección tiene un impacto notable en la calidad del servicio con un $Rho = 0.880^*$ y un $sig = 0.000 < 0.01$. Esto muestra una relación notablemente fuerte, lo que pone en relieve la necesidad de una dirección eficaz en la mejora continua de la calidad del servicio, lo que, a su vez, es fundamental para un alto desempeño en la organización.
5. El control tiene un $Rho = 0.936^*$ y $sig = 0.000 < 0.01$. Relacionándolo con la calidad del servicio, sugiere que un control eficiente y riguroso mejora la calidad del servicio. El alto coeficiente de correlación indica que el control de procesos es crítico para mantener altos estándares de calidad en los servicios de la municipalidad.

VI. RECOMENDACIONES

1. A la Municipalidad Distrital Veintiséis de Octubre debe emprender procesos de mejora continua en la gestión administrativa, capacite mejor al personal de la administración y mejore el flujo de trabajo interno, con el fin de lograr efectividad en la gestión.
2. Se recomienda revisar la organización de la estructura organizativa y proceder a optimizarla, asegurando que cada departamento comprenda sus funciones y responsabilidades, incluyendo la formación de equipos multidisciplinarios que colaboren de manera conjunta para mejorar la calidad del servicio.
3. Se sugiere a la administración municipal que optimice la planificación estratégica a través de la aplicación de un sistema de planificación pormenorizada con indicadores para cada sector, tendiente hacia la mejora continua del servicio.
4. El area de recursos humanos de la municipalidad debe consolidar el liderazgo y la toma de decisiones a través de un feedback sistemático con el personal y con los usuarios, lo que ayudará a potenciar partes del servicio e identificar posibles áreas de mejora.
5. Es recomendable para La Municipalidad Distrital establecer controles más rigurosos y sistemas de evaluación continua para asegurar que los criterios de calidad se mantengan a lo largo del tiempo, incluyendo la realización de auditorías internas periódicas y la formación en normas de calidad para la totalidad del personal.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acosta, K. (2022). Gestión administrativa y la calidad del servicio en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato [Tesis de maestría, Universidad Técnica de Ambato]. Repositorio Institucional UTA.
- Aguilar, C., Cetina, T., Centeno, G., & Ramírez, E. (2021). Cultura de seguridad organizacional: variables grupales relacionadas con la conducta segura. *Revista Psicología para América Latina*, 35, 31-43.
- Aguirre, A., Avendaño, E., Coacalla, I., Calla, M., Espinoza, J., & Vera, R. (2022). *Título del estudio no disponible*. <https://doi.org/10.35622/inudi.b.049>
- Arias, G. (2012). El proyecto de investigación: Introducción a la metodología científica (6.^a ed.). Episteme. <https://abacoenred.org/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf-1.pdf>
- Baca, F. (2024). Gestión administrativa y calidad del servicio público desde la percepción de los trabajadores de una municipalidad distrital del Cusco. Recuperado de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/150042>
- Bass, B. M., & Riggio, R. E. (2020). Transformational leadership. Routledge. https://books.google.com.pe/books/about/Transformational_Leadership.html?id=2WsJSw6wa6cC&redir_esc=y
- Bouckaert, G., & Halligan, J. (2022). Public management reform: A global perspective. Routledge. https://www.researchgate.net/publication/264221635_Performance_management_in_the_public_sector
- Buchanan, D., & Huczynski, A. A. (2023). Organizational behaviour. Pearson Education. https://books.google.com.pe/books/about/Organisational_Behaviour.html?id=YwyiDwAAQBAJ&redir_esc=y
- Cañarte, T., & Morán, C. (2021). El servicio al cliente como herramienta de marketing empresarial. *Journal Business Science* - ISSN: 2737-615X, 2(2), 1-12. Recuperado a partir de https://revistas.uleam.edu.ec/index.php/business_science/article/view/78
- Chiavenato, I. (2015). *Introducción a la teoría general de la administración* (9.^a ed.). McGraw-Hill.

- Cruz, O., Choquehuanca, C., Gonzales, S., & Valenzuela, A. (2022). Gestión municipal y calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Abancay, 2021. *Llamkasun*, 3(1). <https://doi.org/10.47797/llamkasun.v3i1.100>
- Daft, R. (2022). Management. Cengage Learning. https://books.google.com.pe/books/about/Management.html?id=-WqfzwEACAAJ&redir_esc=y
- Demuner, M., Becerril, O., & Ibarra, Manuel. (2018). Capacidad de respuesta y capacidad de absorción. Estudio de empresas manufactureras en México. *Nóesis. Revista de ciencias sociales*, 27(53-2), 61-77. Epub 03 de julio de 2020. <https://doi.org/10.20983/noesis.2018.4.4>
- Drucker, P. (2020). The essential Drucker: The best sixty years of Peter Drucker's essential writings on management. Harper Business. https://books.google.com.pe/books?id=pXbBSVsl3_IC&lr=
- Duque, J (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales* , 15 (25), 64-80. <https://www.redalyc.org/pdf/818/81802505.pdf>
- Escobar, J., & Cuervo, A. (2008). Validez de contenido y juicio de expertos: Una aproximación a su utilización. *Avances en Medición*, 6(1), 27–36. https://www.researchgate.net/publication/302438451_Validez_de_contenido_y_juicio_de_expertos_Una_aproximacion_a_su_utilizacion
- Fernández, E., Díaz, Alexander, & Cruz, J. (2023). Calidad de servicio como factor de la satisfacción de los consumidores de gas doméstico. *Revista Investigación y Negocios*, 16(27), 88-100. Epub 00 de junio de 2023. <https://doi.org/10.38147/invneg.v16i27.174>
- Field, A. (2018). *Discovering statistics using IBM SPSS statistics* (5th ed.). SAGE Publications.
- Flores, M. (2020). Empatía y respeto entre otros valores: análisis de experiencias docentes de colaboración con organizaciones sociales. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*, 14(1), e1195. <https://doi.org/10.19083/ridu.2020.1195>
- Frisancho, W. (2022). Gestión administrativa y calidad de servicio en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Puno – 2022. *Revista de Investigación en Gestión y Finanzas*, 1(2), 7–16. Universidad Nacional del Altiplano. <https://revistas.unap.edu.pe/rigf/index.php/rigf/article/view/593>

- García, L., & Mac Dowal, L. (2022). Gestión administrativa y su relación con la calidad de servicio al usuario de la Municipalidad Distrital de Masisea, 2022 [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de Ucayali]. Repositorio Institucional UNU. <https://apirepositorio.unu.edu.pe/server/api/core/bitstreams/5e65e23f-0b18-4aa0-be17-ffb5b323ece4/content>
- García, J., & Fernández, A. (2021). Desafíos en la gestión pública y la calidad de los servicios en Perú: Un análisis desde la región sur. Instituto Nacional de Estadística e Informática. <https://www.inei.gob.pe>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación (6.^a ed.). McGraw-Hill.
- Hitt, M, Ireland, R., & Hoskisson, R. (2021). Strategic management: Concepts and cases. Cengage Learning. Administracion-Estrategica-Hitt-7th.pdf
- Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI). (2021). Encuesta Nacional de Hogares 2020: Resultados y análisis sobre acceso a servicios básicos en el Perú. INEI. <https://www.inei.gob.pe>
- Izquierdo, R. (2021). La calidad de servicio en la Administración Pública. Horizonte Empresarial, 8(1), 425-437. <https://doi.org/10.26495/rce.v8i1.1648>
- Jaramillo, A. (2023). Gestión administrativa y su influencia en la calidad del servicio público de agua potable y alcantarillado del GAD Municipal Cantón Quevedo, año 2023 [Proyecto de investigación de maestría, Universidad Técnica Estatal de Quevedo]. Repositorio Institucional UTEQ.
- Latham, G., & Locke, E. (2020). Goal setting theory: A critical review. Journal of Applied Psychology, 105(12), 1395-1410. <https://doi.org/10.1037/apl0000492>
- LLerena, V. (2022). Propuesta de sistema de gestión enfocado en los lineamientos del PMBOK 5ta edición, en el área de conocimiento de la gestión del alcance para proyectos de construcción por la microempresa: AYH Ingenieros SCRL en la ciudad del cusco. https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/624837/Llerena_%20FV.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Mejías, A., Godoy, E., & Piña, R. (2018). Impacto de la calidad de los servicios sobre la satisfacción de los clientes en una empresa de mantenimiento. Compendium, 21(40). Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado. <https://www.redalyc.org/journal/880/88055200020/html/>

- Mello, D., & Naveda Tuanama, P. A. (2024). Gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Loreto Nauta, 2023. Universidad Nacional de la Amazonía Peruana. Recuperado de <https://hdl.handle.net/20.500.12737/10091>
- Ministerio de Economía y Finanzas (MEF). (2021). Informe sobre la distribución de la inversión pública en las regiones de Perú. Gobierno de Perú. <https://www.mef.gob.pe>
- Mintzberg, H. (2021). Structure in fives: Designing effective organizations. Prentice Hall. https://books.google.com.pe/books/about/Structure_in_Fives.html?id=nR5HAA AAMAAJ&redir_esc=y
- Neyra, L., Flores, J., & Pacheco, M. (2021). Calidad de servicio en tiempos de Covid-19 en estudiantes universitarios. Revista venezolana de gerencia, 26 (5 Edición Especial), 108-122. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.26.e5.8>
- Northouse, P. (2021). Leadership: Theory and practice. Sage Publications. <https://www.scirp.org/reference/referencespapers?referenceid=3786973>
- OECD. (2020). Government at a glance 2020. OECD Publishing. <https://doi.org/10.1787/9789264312853-en>
- OECD. (2021). Public governance reviews: Mexico 2021: Reinforcing the institutional framework for effective public governance. OECD Publishing. <https://doi.org/10.1787/2312592x>
- Ornelas, E., Montelongo, Y., & Nájera, M. (2010). La calidad del servicio de un centro de información. Conciencia Tecnológica, 40, 5-19.
- Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Técnicas de muestreo sobre una población a estudio. International Journal of Morphology, 35(1), 227–232. <https://doi.org/10.4067/S0717-95022017000100037>
- Padilla, A. (2023). Gestión administrativa y calidad de servicio en los usuarios en una municipalidad distrital de Trujillo, La Libertad [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/133374/Padilla_C MA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- PNUD. (2020). Informe de Desarrollo Humano 2020: La calidad del gobierno y la gobernanza pública en América Latina. Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo. <https://www.undp.org>

- Quispe, Y., & Yúdica, Y. (2024). Gestión administrativa y calidad de servicio en la municipalidad distrital de Progreso – 2022. Recuperado de <http://repositorio.unamba.edu.pe/handle/UNAMBA/1510>
- Quispe, M. (2024). *Gestión administrativa y calidad de servicio de una institución pública en el distrito de Pucusana - 2024* [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma del Perú]. Repositorio de la Universidad Autónoma del Perú.
- Reyes, W. (2022). Gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Huaylas, 2022 [Tesis de licenciatura, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote]. Repositorio Institucional ULADECH. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/99196>
- Robinson, S., & Judge, T. (2021). Organizational behavior. Pearson. [http://121.121.140.173:8887/filessharing/kohasharedfolders/Organizational%20Behavior,%20Global%20Edition%20\(Stephen%20Robbins,%20Timothy%20Judge\)%20\(2024\).pdf](http://121.121.140.173:8887/filessharing/kohasharedfolders/Organizational%20Behavior,%20Global%20Edition%20(Stephen%20Robbins,%20Timothy%20Judge)%20(2024).pdf)
- Rodríguez, A. (2025). Gestión administrativa y calidad del servicio de un centro de salud público en Huaura. e-Revista Multidisciplinaria del Saber, 3, e-RMS01012025. Epub 25 de junio de 2025. <https://doi.org/10.61286/e-rms.v3i.135>
- Rodríguez, Y., Arista, A., & Cruz, J. (2023). Calidad de servicio y su efecto en la satisfacción y lealtad de los clientes. Revista San Gregorio, 1(55), 65-77. <https://doi.org/10.36097/rsan.v1i55.2326>
- Sampieri, R. H., Collado, C. F., & Lucio, P. B. (2022). Metodología de la investigación (7.^a ed.). McGraw-Hill.
- Silva, J., Macías B., Tello, E., y Delgado, J. La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: un estudio de caso de una empresa comercial en México. CienciaUAT [revista en la Internet]. 2021 Jun [citado 2025 Ago 28] ; 15(2): 85-101. Disponible en: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-78582021000100085&lng=es. Epub 14-Abr-2021. <https://doi.org/10.29059/cienciauat.v15i2.1369>.
- Terán, M. (2024). Gestión municipal y su influencia en la calidad del servicio según los usuarios de la Municipalidad Distrital de Independencia en el año 2023 (Tesis de maestría). Universidad San Ignacio de Loyola.

- UNIR Perú. (2024). Gestión Pública: ¿Qué es, importancia y desafíos? Revista UNIR Perú. <https://peru.unir.net/revista/derecho/gestion-publica/>
- Vo Thi Hong Dan. (2020). The performance of public administrative service through the service quality and citizen's satisfaction: The case of complaint's settlement in Ho Chi Minh City Inspectorate [Tesis de maestría, Tampere University]. Tampere University Institutional Repository.
- Vodanovic, T., & González, N. (2025). *Gestión eficiente del Estado como mecanismo de defensa de la democracia*. *El País*. <https://elpais.com/chile/2025-02-26/gestion-eficiente-del-estado-como-mecanismo-de-defensa-de-la-democracia.html>
- World Bank. (2021). World Development Indicators 2021. World Bank. <https://data.worldbank.org>
- World Medical Association. (2013). Declaration of Helsinki: Ethical principles for medical research involving human subjects. *JAMA*, 310(20), 2191–2194. <https://doi.org/10.1001/jama.2013.281053>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Título: Gestión administrativa y calidad de servicio en la municipalidad distrital veintiséis de octubre Piura 2025			
Problema General	Hipótesis General	Objetivo General	Metodología
¿Cómo se relaciona la gestión administrativa y la calidad de servicio en la municipalidad distrital de Veintiséis de Octubre Piura 2025?	Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la municipalidad distrital de Veintiséis de Octubre Piura 2025.	Determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la municipalidad distrital de Veintiséis de Octubre Piura 2025.	- Enfoque: Cuantitativo - Tipo: . Según su fin correlacional . Según su profundidad descriptivo - Diseño: No experimental - transversal - Técnica: Encuesta - Instrumento: Cuestionario - Población: 120 usuarios
Problemas Específicos	Hipótesis Específicas	Objetivos Específicos	
- ¿Cómo se relaciona la planificación y la calidad de servicio en la municipalidad distrital de Veintiséis de Octubre Piura 2025?	- Existe relación significativa entre la planificación y la calidad de servicio en la municipalidad distrital de Veintiséis de Octubre Piura 2025.	- Determinar la relación entre la planificación y la calidad de servicio en la municipalidad distrital de Veintiséis de Octubre Piura 2025.	
- ¿Cómo se relaciona la organización y la calidad de servicio en la municipalidad distrital de Veintiséis de Octubre Piura 2025?	- Existe relación significativa entre la organización y la calidad de servicio en la municipalidad distrital de Veintiséis de Octubre Piura 2025.	- Determinar la relación entre la organización y la calidad de servicio en la municipalidad distrital de Veintiséis de Octubre Piura 2025.	
- ¿Cómo se relaciona la dirección y la calidad de servicio en la municipalidad distrital de Veintiséis de Octubre Piura 2025?	- Existe relación significativa entre la dirección y la calidad de servicio en la municipalidad distrital de Veintiséis de Octubre Piura 2025.	- Determinar la relación entre la dirección y la calidad de servicio en la municipalidad distrital de Veintiséis de Octubre Piura 2025.	

- ¿Cómo se relaciona el control y la calidad de servicio en la municipalidad distrital de Veintiséis de Octubre Piura 2025?	- Existe relación significativa entre el control y la calidad de servicio en la municipalidad distrital de Veintiséis de Octubre Piura 2025.	- Determinar la relación entre el control y la calidad de servicio en la municipalidad distrital de Veintiséis de Octubre Piura 2025.	- Muestra: 120 usuarios
---	--	---	--------------------------------

Anexo 2: Cuadro de operacionalización de variables

Variable	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnica/ instrumento	Escala de medición
V1: Gestión administrativa	La gestión administrativa, definida por Drucker (2020) quien señala que es el proceso que permite a las organizaciones alcanzar sus objetivos de manera efectiva y eficiente, implicando la planificación estratégica y la asignación de recursos, así como la toma de decisiones operativas y la gestión de recursos.	La variable gestión administrativa y sus dimensiones planificación, organización, dirección y control fue medida a través de su escala de medición utilizando el procedimiento estadístico.	Planificación	- Existencia de planes a corto, mediano y largo plazo - Participación en la toma de decisiones - Uso de herramientas de gestión - Actualización de planes - Cumplimiento de objetivos	1,2,3,4,5	Encuesta/ cuestionario	Ordinal 5 = Totalmente de acuerdo 4 = De acuerdo 3 = Ni de acuerdo no en desacuerdo 2 = En desacuerdo 1 = Totalmente de Acuerdo
			Organización	- Claridad en las funciones - Estructura organizacional - Comunicación interna - Disponibilidad de recursos - Coordinación entre áreas	6,7,8,9,10		
			Dirección	- Liderazgo efectivo - Motivación del personal - Visión a largo plazo - Toma de decisiones - Capacitación del personal	11,12,13,14,15		
			Control	- Sistema de control de calidad - Evaluación periódica - Retroalimentación constante - Cumplimiento de normativas - Identificación de áreas de mejora	16,17,18,19,20		

V2: Calidad de Servicio	La calidad de servicio, según Silva et al. (2021), define como el pilar fundamental sobre el cual se estructuran las instituciones, siendo este el núcleo de su existencia y el sustento de su labor, los usuarios, quienes son los beneficiarios directos de la formación, son quienes están en la mejor posición para evaluar la calidad de los servicios, ya que su opinión se convierte en el referente más relevante.	La variable elementos tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía fue medida a través de su escala de medición utilizando el procedimiento estadístico.	Elementos tangibles	- Infraestructura adecuada - Material informativo - Equipamiento adecuado - Accesibilidad - Higiene y limpieza	1,2,3,4,5	Encuesta/ cuestionario	Ordinal 5 = Totalmente de acuerdo 4 = De acuerdo 3 = Ni de acuerdo no en desacuerdo 2 = En desacuerdo 1 = Totalmente de Acuerdo
			Confiabilidad	- Cumplimiento de expectativas - Resolución de problemas - Profesionalismo del personal - Confianza en el servicio - Exactitud de la información	6,7,8,9,10		
			Capacidad de respuesta	- Tiempo de respuesta - Disponibilidad del personal - Eficiencia en la respuesta - Resolución inmediata - Agilidad en los trámites	11,12,13,14,15		
			Seguridad	- Protección de datos personales - Confianza en la protección - Procedimientos de seguridad - Trato respetuoso - Protección contra fraudes	16,17,18,19,20		
			Empatía	- Trato personalizado - Amabilidad del personal - Interés por el usuario - Escucha activa - Disponibilidad para ayudar	21,22,23,24,25		

Anexo 3: Instrumento de recolección de datos

Cuestionario para medir la Gestión Administrativa

Estimado participante, a continuación, encontrará preguntas para conocer su opinión sobre la gestión administrativa en su entidad. Marque el casillero que corresponda según su nivel de acuerdo, del 1 (totalmente en desacuerdo) al 5 (totalmente de acuerdo).

Gracias por su colaboración.

Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente En desacuerdo
5	4	3	2	1

Nº	DIMENSIÓN 1: PLANIFICACIÓN	1	2	3	4	5
1	¿La municipalidad ha establecido planes estratégicos claros que beneficiaron a los servicios que usted adquirió este año?					
2	¿Usted fue informado sobre la participación de los ciudadanos en la creación de los planes estratégicos de la municipalidad?					
3	¿Se utilizaron herramientas tecnológicas para planificar o hacer seguimiento a los servicios que usted recibió?					
4	¿Con qué frecuencia se actualizan los servicios ofrecidos por la municipalidad para adaptarse a nuevas necesidades de la ciudadanía?					
5	¿Los servicios que usted adquirió cumplieron con los objetivos establecidos por la municipalidad este año?					
	DIMENSIÓN 2: ORGANIZACIÓN					
6	¿Los servicios que recibió estuvieron claramente organizados dentro de la estructura de la municipalidad?					
7	¿La organización de la municipalidad facilitó que usted recibiera los servicios de manera eficiente?					
8	¿La comunicación entre los diferentes departamentos de la municipalidad fue clara y efectiva para proporcionarle los servicios requeridos?					
9	¿La municipalidad ofreció suficientes recursos y materiales para satisfacer sus necesidades al momento de recibir el servicio?					
10	¿Existió una adecuada coordinación entre las áreas de la municipalidad para garantizar la calidad de los servicios brindados?					
	DIMENSIÓN 3: DIRECCIÓN					
11	¿Los líderes de la municipalidad tomaron decisiones acertadas que mejoraron los servicios que usted recibió?					
12	¿Los líderes de la municipalidad motivaron al personal para asegurar que usted recibiera un servicio de calidad?					

13	¿La municipalidad tiene una visión clara de largo plazo que le permitió mejorar los servicios ofrecidos?					
14	¿Hubo espacios para que los ciudadanos, como usted, pudieran expresar su opinión para mejorar los servicios municipales?					
15	¿Se ofrecieron oportunidades de capacitación a los empleados de la municipalidad para mejorar el servicio que usted recibió?					
	DIMENSIÓN 4: CONTROL					
16	¿La municipalidad implementó procedimientos estandarizados para asegurar la calidad de los servicios que usted adquirió?					
17	¿Se realizaron evaluaciones periódicas para identificar áreas de mejora en los servicios brindados?					
18	¿Recibió retroalimentación sobre los servicios que adquirió en la municipalidad?					
19	¿Las políticas y normativas de la municipalidad se cumplieron de manera estricta en los servicios que usted recibió?					
20	¿Las áreas de mejora en los servicios que usted recibió fueron identificadas y abordadas efectivamente?					

Cuestionario para medir la Calidad de Servicio

Estimado participante, a continuación, encontrará preguntas para conocer su opinión sobre la calidad de servicio en su entidad. Marque el casillero que corresponda según su nivel de acuerdo, del 1 (totalmente en desacuerdo) al 5 (totalmente de acuerdo).

Gracias por su colaboración.

Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente En desacuerdo
5	4	3	2	1

Nº	DIMENSIÓN 1: ELEMENTOS TANGIBLES	1	2	3	4	5
1	¿La infraestructura de la municipalidad fue adecuada para brindarle los servicios de manera eficiente?					
2	¿La municipalidad proporcionó suficiente y clara información sobre los servicios disponibles para usted durante el año?					
3	¿Los equipos y recursos disponibles para la atención a los ciudadanos estaban en buen estado y fueron suficientes?					
4	¿Las instalaciones de la municipalidad fueron accesibles para personas con movilidad reducida y fáciles de acceder para usted?					
5	¿Las instalaciones de la municipalidad estaban limpias y bien mantenidas durante la prestación de los servicios que adquirió?					
	DIMENSIÓN 2: CONFIABILIDAD					
6	¿Los servicios brindados cumplieron con sus expectativas?					
7	¿Los problemas que presentó fueron resueltos de manera eficaz y oportuna por parte del personal municipal?					
8	¿El personal de la municipalidad mostró profesionalismo y brindó soluciones adecuadas a sus necesidades?					
9	¿Confía en la capacidad de la municipalidad para ofrecer los servicios de manera eficiente?					
10	¿La información proporcionada sobre los servicios fue clara y precisa?					
	DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA					
11	¿El tiempo de respuesta a sus solicitudes o quejas fue adecuado?					
12	¿El personal de la municipalidad estuvo disponible para atenderle cuando lo necesitó?					
13	¿Las respuestas que recibió fueron rápidas y satisfactorias?					
14	¿Las soluciones a sus problemas fueron proporcionadas de manera inmediata?					

15	¿Los trámites relacionados con los servicios fueron realizados con rapidez y eficacia?					
	DIMENSIÓN 4: SEGURIDAD					
16	¿La municipalidad tomó medidas adecuadas para proteger su información personal durante los trámites?					
17	¿Confía en que su información personal estuvo protegida durante la interacción con la municipalidad?					
18	¿Existen procedimientos claros para garantizar su seguridad en las instalaciones municipales?					
19	¿El trato que recibió del personal fue respetuoso y seguro?					
20	¿La municipalidad tiene medidas para prevenir fraudes y garantizar transacciones seguras?					
	DIMENSIÓN 5: EMPATÍA					
21	¿El personal de la municipalidad le ofreció un trato personalizado que respondió a sus necesidades?					
22	¿El personal fue amable y demostró interés por sus necesidades?					
23	¿El personal mostró interés genuino en ayudarlo con lo que necesitaba?					
24	¿El personal escuchó atentamente sus preocupaciones y necesidades?					
25	¿El personal estuvo dispuesto a ayudarlo y brindarle la asistencia que necesitaba?					

Anexo 4: Ficha técnica

Nombre original del instrumento:	Gestión administrativa
Autor y año:	Original: Elaboración propia
	Adaptación: Elaboración propia
Objetivo	Conocer el nivel de la gestión administrativa
Usuarios	Usuarios de la Municipalidad Distrital de Veintiséis de Octubre
Forma de administración.	Forma directa al usuario aplicando la técnica de la encuesta
Validez:	Anexo 5
Confiabilidad:	Se evidencio una confiabilidad del 0.942, es decir una confiabilidad alta del instrumento.

Nombre original del instrumento:	Calidad de Servicio
Autor y año:	Original: Elaboración propia
	Adaptación: Elaboración propia
Objetivo	Conocer el nivel de Calidad de Servicio
Usuarios:	Usuarios de la Municipalidad Distrital de Veintiséis de Octubre
Forma de administración	Forma directa al usuario aplicando la técnica de la encuesta
Validez:	Anexo 5
Confiabilidad:	Se evidencio una confiabilidad del 0.963, es decir una confiabilidad alta del instrumento.

Anexo 5: Ficha de validación de instrumento



PRESENTACIÓN A JUICIO DE EXPERTO

Estimado Validador: Mg. Quispe Burgos Lener Javier

Me es grato dirigirme a usted, a fin de solicitar su colaboración como experto para validar el instrumento que adjunto denominado Cuestionario sobre gestión administrativa en la municipalidad Distrital Veintiséis de Octubre, diseñado por el estudiante Tineo Perez, Donalld Kleibber, cuyo propósito es medir la gestión administrativa en la municipalidad, el cual será aplicado a los usuarios que acuden a dicha entidad, por cuanto considero que sus observaciones, apreciaciones y acertados aportes serán de utilidad.

El presente instrumento tiene como finalidad recoger información directa para la investigación que se realiza en los actuales momentos, titulado: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL VEINTISÉIS DE OCTUBRE PIURA 2025

Tesis que será presentada a la Escuela de Posgrado de la Universidad Católica de Trujillo, como requisito para obtener el grado académico de: MAESTRO EN AUDITORÍA Y GESTIÓN PÚBLICA

Para efectuar la validación del instrumento, usted deberá leer cuidadosamente cada enunciado y sus correspondientes alternativas de respuesta, en donde se pueden seleccionar una, varias o ninguna alternativa de acuerdo al criterio personal y profesional del actor que responda al instrumento. Se le agradece cualquier sugerencia referente a redacción, contenido, pertinencia y congruencia u otro aspecto que se considere relevante para mejorar el mismo.

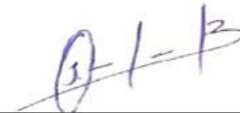
Gracias por su aporte

Tineo Perez, Donalld Kleibber

JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO

Instrucciones: Marque con una X en donde corresponde, que, según su criterio, Si cumple o No cumple, la coherencia entre dimensiones e indicadores de la variable en estudio.

Variable	Dimensiones	Indicadores	N° de ítem	COHERENCIA	
				SI	NO
Factores del comportamiento	Nivel de percepción	Alto/medio/bajo		X	
	Actitudes frente a la seguridad	Alto/medio/bajo		X	
	Nivel de conocimiento capacitación	Alto/medio/bajo		X	
	Nivel de participación y comunicación	Alto/medio/bajo		X	
Riesgos laborales	Factor de comportamiento predominante	Alto/medio/bajo		X	


 MG. QUISPE BURGOS LENER JAVIER

Instrucciones de Evaluación de ítems: Coloque en cada casilla de valoración la letra o letras correspondiente al aspecto cualitativo que, según su criterio, cumple o tributa cada ítem a medir los aspectos o dimensiones de la variable en estudio. Las valoraciones son las siguientes:

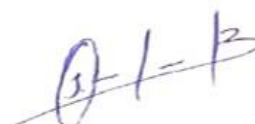
MA= Muy adecuado / BA= Bastante adecuado / A = Adecuado / PA= Poco adecuado / NA= No adecuado

Categorías a evaluar: Redacción, contenido, congruencia y coherencia en relación a la variable de estudio. En la casilla de observaciones puede sugerir mejoras.

Preguntas		Valoración					Observaciones
Nº	Ítems	MA	BA	A	PA	NA	
1	¿La municipalidad ha establecido planes estratégicos claros que beneficiaron a los servicios que usted adquirió este año?	X					
2	¿Usted fue informado sobre la participación de los ciudadanos en la creación de los planes estratégicos de la municipalidad?	X					
3	¿Se utilizaron herramientas tecnológicas para planificar o hacer seguimiento a los servicios que usted recibió?	X					
4	¿Con qué frecuencia se actualizan los servicios ofrecidos por la municipalidad para adaptarse a nuevas necesidades de la ciudadanía?	X					
5	¿Los servicios que usted adquirió cumplieron con los objetivos establecidos por la municipalidad este año?	X					
6	¿Los servicios que recibió estuvieron claramente organizados dentro de la estructura de la municipalidad?	X					
7	¿La organización de la municipalidad facilitó que usted recibiera los servicios de manera eficiente?	X					
8	¿La comunicación entre los diferentes departamentos de la municipalidad fue clara y efectiva para proporcionarle los servicios requeridos?	X					
9	¿La municipalidad ofreció suficientes recursos y materiales para satisfacer sus necesidades al momento de recibir el servicio?	X					
10	¿Existió una adecuada coordinación entre las áreas de la municipalidad para garantizar la calidad de los servicios brindados?	X					
11	¿Los líderes de la municipalidad tomaron decisiones acertadas que mejoraron los servicios que usted recibió?	X					

12	¿Los líderes de la municipalidad motivaron al personal para asegurar que usted recibiera un servicio de calidad?	X					
13	¿La municipalidad tiene una visión clara de largo plazo que le permitió mejorar los servicios ofrecidos?	X					
14	¿Hubo espacios para que los ciudadanos, como usted, pudieran expresar su opinión para mejorar los servicios municipales?	X					
15	¿Se ofrecieron oportunidades de capacitación a los empleados de la municipalidad para mejorar el servicio que usted recibió?	X					
16	¿La municipalidad implementó procedimientos estandarizados para asegurar la calidad de los servicios que usted adquirió?	X					
17	¿Se realizaron evaluaciones periódicas para identificar áreas de mejora en los servicios brindados?	X					
18	¿Recibió retroalimentación sobre los servicios que adquirió en la municipalidad?	X					
19	¿Las políticas y normativas de la municipalidad se cumplieron de manera estricta en los servicios que usted recibió?	X					
20	¿Las áreas de mejora en los servicios que usted recibió fueron identificadas y abordadas efectivamente?	X					

Evaluado por: Mg. QUISPE BURGOS LENER JAVIER



D.N.I.: 45875155

Fecha: 26/04/2025

Firma: _____

MG. QUISPE BURGOS LENER JAVIER

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Yo, Quispe Burgos Lener Javier, con DNI N° 45875155, con grado académico de Magister, con código de colegiatura 0642247, labor que ejerzo actualmente como Docente universitario, en la Institución Universidad Nacional de Trujillo.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento denominado Cuestionario sobre gestión administrativa en la municipalidad Distrital Veintiséis de Octubre, cuyo propósito es medir los medir la gestión administrativa en la municipalidad, a los efectos de su aplicación a usuarios de la Municipalidad.

Luego de hacer las observaciones pertinentes a los ítems, concluyo en las siguientes apreciaciones.

Criterios evaluados	Valoración positiva			Valoración negativa	
	MA (4)	BA (3)	A (2)	PA (1)	NA (0)
1. Calidad de redacción de los ítems.	x				
2. Amplitud del contenido a evaluar.	x				
3. Claridad semántica y sintáctica de los ítems.	x				
4. Congruencia con los indicadores.	x				
5. Coherencia con las dimensiones.	x				

Apreciación total:

MA=Muy adecuado () BA=Bastante adecuado () A= Adecuado () PA= Poco adecuado ()
No adecuado ()

Trujillo, 26 abril del 205

Mg Quispe Burgos Lener Javier

DNI: 45875155

Firma: _____

MG. QUISPE BURGOS LENER JAVIER

PRESENTACIÓN A JUICIO DE EXPERTO

Estimado Validador: Mg. Quispe Burgos Lener Javier

Me es grato dirigirme a usted, a fin de solicitar su colaboración como experto para validar el instrumento que adjunto denominado Cuestionario sobre calidad de servicio en la municipalidad Distrital Veintiséis de Octubre, diseñado por el estudiante Tineo Perez, Donalld Kleibber, cuyo propósito es medir la calidad de servicio en la municipalidad, el cual será aplicado a los usuarios que acuden a dicha entidad, por cuanto considero que sus observaciones, apreciaciones y acertados aportes serán de utilidad.

El presente instrumento tiene como finalidad recoger información directa para la investigación que se realiza en los actuales momentos, titulado: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL VEINTISÉIS DE OCTUBRE PIURA 2025

Tesis que será presentada a la Escuela de Posgrado de la Universidad Católica de Trujillo, como requisito para obtener el grado académico de: MAESTRO EN AUDITORÍA Y GESTIÓN PÚBLICA

Para efectuar la validación del instrumento, usted deberá leer cuidadosamente cada enunciado y sus correspondientes alternativas de respuesta, en donde se pueden seleccionar una, varias o ninguna alternativa de acuerdo al criterio personal y profesional del actor que responda al instrumento. Se le agradece cualquier sugerencia referente a redacción, contenido, pertinencia y congruencia u otro aspecto que se considere relevante para mejorar el mismo.

Gracias por su aporte



Tineo Perez, Donalld Kleibber

JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO

Instrucciones: Marque con una X en donde corresponde, que, según su criterio, Si cumple o No cumple, la coherencia entre dimensiones e indicadores de la variable en estudio.

Variable	Dimensiones	Indicadores	N° de ítem	COHERENCIA	
				SI	NO
Factores del comportamiento	Nivel de percepción	Alto/medio/bajo		X	
	Actitudes frente a la seguridad	Alto/medio/bajo		X	
	Nivel de conocimiento capacitación	Alto/medio/bajo		X	
	Nivel de participación y comunicación	Alto/medio/bajo		X	
Riesgos laborales	Factor de comportamiento predominante	Alto/medio/bajo		X	



MG. QUISPE BURGOS LENER JAVIER

Instrucciones de Evaluación de ítems: Coloque en cada casilla de valoración la letra o letras correspondiente al aspecto cualitativo que, según su criterio, cumple o tributa cada ítem a medir los aspectos o dimensiones de la variable en estudio. Las valoraciones son las siguientes:

MA= Muy adecuado / BA= Bastante adecuado / A = Adecuado / PA= Poco adecuado / NA= No adecuado

Categorías a evaluar: Redacción, contenido, congruencia y coherencia en relación a la variable de estudio. En la casilla de observaciones puede sugerir mejoras.

Preguntas		Valoración					Observaciones
Nº	Items	MA	BA	A	PA	NA	
1	¿La infraestructura de la municipalidad fue adecuada para brindarle los servicios de manera eficiente?	X					
2	¿La municipalidad proporcionó suficiente y clara información sobre los servicios disponibles para usted durante el año?	X					
3	¿Los equipos y recursos disponibles para la atención a los ciudadanos estaban en buen estado y fueron suficientes?	X					
4	¿Las instalaciones de la municipalidad fueron accesibles para personas con movilidad reducida y fáciles de acceder para usted?	X					
5	¿Las instalaciones de la municipalidad estaban limpias y bien mantenidas durante la prestación de los servicios que adquirió?	X					
6	¿Los servicios brindados cumplieron con sus expectativas?	X					
7	¿Los problemas que presentó fueron resueltos de manera eficaz y oportuna por parte del personal municipal?	X					
8	¿El personal de la municipalidad mostró profesionalismo y brindó soluciones adecuadas a sus necesidades?	X					
9	¿Confía en la capacidad de la municipalidad para ofrecer los servicios de manera eficiente?	X					
10	¿La información proporcionada sobre los servicios fue clara y precisa?	X					
11	¿El tiempo de respuesta a sus solicitudes o quejas fue adecuado?	X					
12	¿El personal de la municipalidad estuvo disponible para atenderle cuando lo necesitó?	X					
13	¿Las respuestas que recibió fueron rápidas y satisfactorias?	X					
14	¿Las soluciones a sus problemas fueron proporcionadas de manera inmediata?	X					
15	¿Los trámites relacionados con los servicios fueron realizados con rapidez y eficacia?	X					
16	¿La municipalidad tomó medidas adecuadas para proteger su información personal durante los trámites?	X					

17	¿Confía en que su información personal estuvo protegida durante la interacción con la municipalidad?	X					
18	¿Existen procedimientos claros para garantizar su seguridad en las instalaciones municipales?	X					
19	¿El trato que recibió del personal fue respetuoso y seguro?	X					
20	¿La municipalidad tiene medidas para prevenir fraudes y garantizar transacciones seguras?	X					
21	¿El personal de la municipalidad le ofreció un trato personalizado que respondió a sus necesidades?	X					
22	¿El personal fue amable y demostró interés por sus necesidades?	X					
23	¿El personal mostró interés genuino en ayudarlo con lo que necesitaba?	X					
24	¿El personal escuchó atentamente sus preocupaciones y necesidades?	X					
25	¿El personal estuvo dispuesto a ayudarlo y brindarle la asistencia que necesitaba?	X					

Evaluado por: Mg. QUISPE BURGOS LENER JAVIER

D.N.I.: 45875155

Fecha: 26/04/2025

Firma: _____



MG. QUISPE BURGOS LENER JAVIER

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Yo, Quispe Burgos Lener Javier, con DNI N° 45875155, con grado académico de Magister, con código de colegiatura 0642247, labor que ejerzo actualmente como Docente universitario, en la Institución Universidad Nacional de Trujillo.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento denominado Cuestionario sobre calidad de servicio en la municipalidad Distrital Veintiséis de Octubre, cuyo propósito es medir la calidad de servicio en la municipalidad, a los efectos de su aplicación a usuarios de la Municipalidad.

Luego de hacer las observaciones pertinentes a los ítems, concluyo en las siguientes apreciaciones.

Criterios evaluados	Valoración positiva			Valoración negativa	
	MA (4)	BA (3)	A (2)	PA (1)	NA (0)
1. Calidad de redacción de los ítems.	x				
2. Amplitud del contenido a evaluar.	x				
3. Claridad semántica y sintáctica de los ítems.	x				
4. Congruencia con los indicadores.	x				
5. Coherencia con las dimensiones.	x				

Apreciación total:

MA=Muy adecuado () BA=Bastante adecuado () A= Adecuado () PA= Poco adecuado ()
No adecuado ()

Trujillo, 26 abril del 2015

Mg Quispe Burgos Lener Javier

DNI: 45875155

Firma: _____

MG. QUISPE BURGOS LENER JAVIER

PRESENTACIÓN A JUICIO DE EXPERTO

Estimado Validador: Mg. Carrión Zavaleta Nilda

Me es grato dirigirme a usted, a fin de solicitar su colaboración como experto para validar el instrumento que adjunto denominado Cuestionario sobre gestión administrativa en la municipalidad Distrital Veintiséis de Octubre, diseñado por el estudiante Tineo Perez, Donalld Kleibber, cuyo propósito es medir la gestión administrativa en la municipalidad, el cual será aplicado a los usuarios que acuden a dicha entidad, por cuanto considero que sus observaciones, apreciaciones y acertados aportes serán de utilidad.

El presente instrumento tiene como finalidad recoger información directa para la investigación que se realiza en los actuales momentos, titulado: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL VEINTISÉIS DE OCTUBRE PIURA 2025

Tesis que será presentada a la Escuela de Posgrado de la Universidad Católica de Trujillo, como requisito para obtener el grado académico de: MAESTRO EN AUDITORÍA Y GESTIÓN PÚBLICA

Para efectuar la validación del instrumento, usted deberá leer cuidadosamente cada enunciado y sus correspondientes alternativas de respuesta, en donde se pueden seleccionar una, varias o ninguna alternativa de acuerdo al criterio personal y profesional del actor que responda al instrumento. Se le agradece cualquier sugerencia referente a redacción, contenido, pertinencia y congruencia u otro aspecto que se considere relevante para mejorar el mismo.

Gracias por su aporte

Tineo Perez, Donalld Kleibber

JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO

Instrucciones: Marque con una X en donde corresponde, que, según su criterio, Si cumple o No cumple, la coherencia entre dimensiones e indicadores de la variable en estudio.

Variable	Dimensiones	Indicadores	N° de ítem	COHERENCIA	
				SI	NO
Factores del comportamiento	Nivel de percepción	Alto/medio/bajo		X	
	Actitudes frente a la seguridad	Alto/medio/bajo		X	
	Nivel de conocimiento capacitación	Alto/medio/bajo		X	
	Nivel de participación y comunicación	Alto/medio/bajo		X	
Riesgos laborales	Factor de comportamiento predominante	Alto/medio/bajo		X	



MG. CARRION ZAVALETA NILDA

Instrucciones de Evaluación de ítems: Coloque en cada casilla de valoración la letra o letras correspondiente al aspecto cualitativo que, según su criterio, cumple o tributa cada ítem a medir los aspectos o dimensiones de la variable en estudio. Las valoraciones son las siguientes:

MA= Muy adecuado / BA= Bastante adecuado / A = Adecuado / PA= Poco adecuado / NA= No adecuado

Categorías a evaluar: Redacción, contenido, congruencia y coherencia en relación a la variable de estudio. En la casilla de observaciones puede sugerir mejoras.

Preguntas		Valoración					Observaciones
Nº	Ítems	MA	BA	A	PA	NA	
1	¿La municipalidad ha establecido planes estratégicos claros que beneficiaron a los servicios que usted adquirió este año?	X					
2	¿Usted fue informado sobre la participación de los ciudadanos en la creación de los planes estratégicos de la municipalidad?	X					
3	¿Se utilizaron herramientas tecnológicas para planificar o hacer seguimiento a los servicios que usted recibió?	X					
4	¿Con qué frecuencia se actualizan los servicios ofrecidos por la municipalidad para adaptarse a nuevas necesidades de la ciudadanía?	X					
5	¿Los servicios que usted adquirió cumplieron con los objetivos establecidos por la municipalidad este año?	X					
6	¿Los servicios que recibió estuvieron claramente organizados dentro de la estructura de la municipalidad?	X					
7	¿La organización de la municipalidad facilitó que usted recibiera los servicios de manera eficiente?	X					
8	¿La comunicación entre los diferentes departamentos de la municipalidad fue clara y efectiva para proporcionarle los servicios requeridos?	X					
9	¿La municipalidad ofreció suficientes recursos y materiales para satisfacer sus necesidades al momento de recibir el servicio?	X					
10	¿Existió una adecuada coordinación entre las áreas de la municipalidad para garantizar la calidad de los servicios brindados?	X					
11	¿Los líderes de la municipalidad tomaron decisiones acertadas que mejoraron los servicios que usted recibió?	X					

12	¿Los líderes de la municipalidad motivaron al personal para asegurar que usted recibiera un servicio de calidad?	X					
13	¿La municipalidad tiene una visión clara de largo plazo que le permitió mejorar los servicios ofrecidos?	X					
14	¿Hubo espacios para que los ciudadanos, como usted, pudieran expresar su opinión para mejorar los servicios municipales?	X					
15	¿Se ofrecieron oportunidades de capacitación a los empleados de la municipalidad para mejorar el servicio que usted recibió?	X					
16	¿La municipalidad implementó procedimientos estandarizados para asegurar la calidad de los servicios que usted adquirió?	X					
17	¿Se realizaron evaluaciones periódicas para identificar áreas de mejora en los servicios brindados?	X					
18	¿Recibió retroalimentación sobre los servicios que adquirió en la municipalidad?	X					
19	¿Las políticas y normativas de la municipalidad se cumplieron de manera estricta en los servicios que usted recibió?	X					
20	¿Las áreas de mejora en los servicios que usted recibió fueron identificadas y abordadas efectivamente?	X					

Evaluado por: Mg. CARRION ZAVALETA NILDA



D.N.I.: 18903445

Fecha: 26/04/2025

Firma: _____

MG. CARRION ZAVALETA NILDA

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Yo, Carrión Zavaleta Nilda, con DNI N° 18903445, con grado académico de Magister, con código de colegiatura 1789647, labor que ejerzo actualmente como Docente universitario, en la Institución Universidad Nacional de Trujillo.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento denominado Cuestionario sobre gestión administrativa en la municipalidad Distrital Veintiséis de Octubre, cuyo propósito es medir los medir la gestión administrativa en la municipalidad, a los efectos de su aplicación a usuarios de la Municipalidad.

Luego de hacer las observaciones pertinentes a los ítems, concluyo en las siguientes apreciaciones.

Criterios evaluados	Valoración positiva			Valoración negativa	
	MA (4)	BA (3)	A (2)	PA (1)	NA (0)
1. Calidad de redacción de los ítems.	x				
2. Amplitud del contenido a evaluar.	x				
3. Claridad semántica y sintáctica de los ítems.	x				
4. Congruencia con los indicadores.	x				
5. Coherencia con las dimensiones.	x				

Apreciación total:

MA=Muy adecuado () BA=Bastante adecuado () A= Adecuado () PA= Poco adecuado () No adecuado ()

Trujillo, 26 abril del 2025



Mg Carrión Zavaleta Nilda

DNI: 18903445

Firma: _____

MG. CARRION ZAVALA NILDA

PRESENTACIÓN A JUICIO DE EXPERTO

Estimado Validador: Mg. Carrión Zavaleta Nilda

Me es grato dirigirme a usted, a fin de solicitar su colaboración como experto para validar el instrumento que adjunto denominado Cuestionario sobre calidad de servicio en la municipalidad Distrital Veintiséis de Octubre, diseñado por el estudiante Tineo Perez, Donalld Kleibber, cuyo propósito es medir la calidad de servicio en la municipalidad, el cual será aplicado a los usuarios que acuden a dicha entidad, por cuanto considero que sus observaciones, apreciaciones y acertados aportes serán de utilidad.

El presente instrumento tiene como finalidad recoger información directa para la investigación que se realiza en los actuales momentos, titulado: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL VEINTISÉIS DE OCTUBRE PIURA 2025

Tesis que será presentada a la Escuela de Posgrado de la Universidad Católica de Trujillo, como requisito para obtener el grado académico de: MAESTRO EN AUDITORÍA Y GESTIÓN PÚBLICA

Para efectuar la validación del instrumento, usted deberá leer cuidadosamente cada enunciado y sus correspondientes alternativas de respuesta, en donde se pueden seleccionar una, varias o ninguna alternativa de acuerdo al criterio personal y profesional del actor que responda al instrumento. Se le agradece cualquier sugerencia referente a redacción, contenido, pertinencia y congruencia u otro aspecto que se considere relevante para mejorar el mismo.

Gracias por su aporte



Tineo Perez, Donalld Kleibber

JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO

Instrucciones: Marque con una X en donde corresponde, que, según su criterio, Si cumple o No cumple, la coherencia entre dimensiones e indicadores de la variable en estudio.

Variable	Dimensiones	Indicadores	N° de ítem	COHERENCIA	
				SI	NO
Factores del comportamiento	Nivel de percepción	Alto/medio/bajo		X	
	Actitudes frente a la seguridad	Alto/medio/bajo		X	
	Nivel de conocimiento capacitación	Alto/medio/bajo		X	
	Nivel de participación y comunicación	Alto/medio/bajo		X	
Riesgos laborales	Factor de comportamiento predominante	Alto/medio/bajo		X	



MG. CARRION ZAVALETA NILDA

Instrucciones de Evaluación de ítems: Coloque en cada casilla de valoración la letra o letras correspondiente al aspecto cualitativo que, según su criterio, cumple o tributa cada ítem a medir los aspectos o dimensiones de la variable en estudio. Las valoraciones son las siguientes:

MA= Muy adecuado / BA= Bastante adecuado / A = Adecuado / PA= Poco adecuado / NA= No adecuado

Categorías a evaluar: Redacción, contenido, congruencia y coherencia en relación a la variable de estudio. En la casilla de observaciones puede sugerir mejoras.

Preguntas		Valoración					Observaciones
Nº	Ítems	MA	BA	A	PA	NA	
1	¿La infraestructura de la municipalidad fue adecuada para brindarle los servicios de manera eficiente?	X					
2	¿La municipalidad proporcionó suficiente y clara información sobre los servicios disponibles para usted durante el año?	X					
3	¿Los equipos y recursos disponibles para la atención a los ciudadanos estaban en buen estado y fueron suficientes?	X					
4	¿Las instalaciones de la municipalidad fueron accesibles para personas con movilidad reducida y fáciles de acceder para usted?	X					
5	¿Las instalaciones de la municipalidad estaban limpias y bien mantenidas durante la prestación de los servicios que adquirió?	X					
6	¿Los servicios brindados cumplieron con sus expectativas?	X					
7	¿Los problemas que presentó fueron resueltos de manera eficaz y oportuna por parte del personal municipal?	X					
8	¿El personal de la municipalidad mostró profesionalismo y brindó soluciones adecuadas a sus necesidades?	X					
9	¿Confía en la capacidad de la municipalidad para ofrecer los servicios de manera eficiente?	X					
10	¿La información proporcionada sobre los servicios fue clara y precisa?	X					
11	¿El tiempo de respuesta a sus solicitudes o quejas fue adecuado?	X					
12	¿El personal de la municipalidad estuvo disponible para atenderle cuando lo necesitó?	X					
13	¿Las respuestas que recibió fueron rápidas y satisfactorias?	X					
14	¿Las soluciones a sus problemas fueron proporcionadas de manera inmediata?	X					
15	¿Los trámites relacionados con los servicios fueron realizados con rapidez y eficacia?	X					
16	¿La municipalidad tomó medidas adecuadas para proteger su información personal durante los trámites?	X					

17	¿Confía en que su información personal estuvo protegida durante la interacción con la municipalidad?	X					
18	¿Existen procedimientos claros para garantizar su seguridad en las instalaciones municipales?	X					
19	¿El trato que recibió del personal fue respetuoso y seguro?	X					
20	¿La municipalidad tiene medidas para prevenir fraudes y garantizar transacciones seguras?	X					
21	¿El personal de la municipalidad le ofreció un trato personalizado que respondió a sus necesidades?	X					
22	¿El personal fue amable y demostró interés por sus necesidades?	X					
23	¿El personal mostró interés genuino en ayudarlo con lo que necesitaba?	X					
24	¿El personal escuchó atentamente sus preocupaciones y necesidades?	X					
25	¿El personal estuvo dispuesto a ayudarlo y brindarle la asistencia que necesitaba?	X					

Evaluado por: Mg. CARRION ZAVALETA NILDA



D.N.I.: 18903445

Fecha: 26/04/2025

Firma: _____

MG. CARRION ZAVALETA NILDA

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Yo, Carrión Zavaleta Nilda, con DNI N° 18903445, con grado académico de Magister, con código de colegiatura 1789647, labor que ejerzo actualmente como Docente universitario, en la Institución Universidad Nacional de Trujillo.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento denominado Cuestionario sobre calidad de servicio en la municipalidad Distrital Veintiséis de Octubre, cuyo propósito es medir la calidad de servicio en la municipalidad, a los efectos de su aplicación a usuarios de la Municipalidad.

Luego de hacer las observaciones pertinentes a los ítems, concluyo en las siguientes apreciaciones.

Criterios evaluados	Valoración positiva			Valoración negativa	
	MA (4)	BA (3)	A (2)	PA (1)	NA (0)
1. Calidad de redacción de los ítems.	x				
2. Amplitud del contenido a evaluar.	x				
3. Claridad semántica y sintáctica de los ítems.	x				
4. Congruencia con los indicadores.	x				
5. Coherencia con las dimensiones.	x				

Apreciación total:

MA=Muy adecuado () BA=Bastante adecuado () A= Adecuado () PA= Poco adecuado ()
No adecuado ()

Trujillo, 26 abril del 205



Mg Carrión Zavaleta Nilda

DNI: 18903445

Firma: _____

MG. CARRION ZAVALETA NILDA

PRESENTACIÓN A JUICIO DE EXPERTO

Estimado Validador: Mg. Campos Guillén Rocio

Me es grato dirigirme a usted, a fin de solicitar su colaboración como experto para validar el instrumento que adjunto denominado Cuestionario sobre gestión administrativa en la municipalidad Distrital Veintiséis de Octubre, diseñado por el estudiante Tineo Perez, Donalld Kleibber, cuyo propósito es medir la gestión administrativa en la municipalidad, el cual será aplicado a los usuarios que acuden a dicha entidad, por cuanto considero que sus observaciones, apreciaciones y acertados aportes serán de utilidad.

El presente instrumento tiene como finalidad recoger información directa para la investigación que se realiza en los actuales momentos, titulado: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL VEINTISÉIS DE OCTUBRE PIURA 2025

Tesis que será presentada a la Escuela de Posgrado de la Universidad Católica de Trujillo, como requisito para obtener el grado académico de: MAESTRO EN AUDITORÍA Y GESTIÓN PÚBLICA

Para efectuar la validación del instrumento, usted deberá leer cuidadosamente cada enunciado y sus correspondientes alternativas de respuesta, en donde se pueden seleccionar una, varias o ninguna alternativa de acuerdo al criterio personal y profesional del actor que responda al instrumento. Se le agradece cualquier sugerencia referente a redacción, contenido, pertinencia y congruencia u otro aspecto que se considere relevante para mejorar el mismo.

Gracias por su aporte



Tineo Perez, Donalld Kleibber

JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO

Instrucciones: Marque con una X en donde corresponde, que, según su criterio, Si cumple o No cumple, la coherencia entre dimensiones e indicadores de la variable en estudio.

Variable	Dimensiones	Indicadores	N° de ítem	COHERENCIA	
				SI	NO
Factores del comportamiento	Nivel de percepción	Alto/medio/bajo		X	
	Actitudes frente a la seguridad	Alto/medio/bajo		X	
	Nivel de conocimiento capacitación	Alto/medio/bajo		X	
	Nivel de participación y comunicación	Alto/medio/bajo		X	
Riesgos laborales	Factor de comportamiento predominante	Alto/medio/bajo		X	



MG. CAMPOS GUILLEN ROCIO

Instrucciones de Evaluación de ítems: Coloque en cada casilla de valoración la letra o letras correspondiente al aspecto cualitativo que, según su criterio, cumple o tributa cada ítem a medir los aspectos o dimensiones de la variable en estudio. Las valoraciones son las siguientes:

MA= Muy adecuado / BA= Bastante adecuado / A = Adecuado / PA= Poco adecuado / NA= No adecuado

Categorías a evaluar: Redacción, contenido, congruencia y coherencia en relación a la variable de estudio. En la casilla de observaciones puede sugerir mejoras.

Preguntas		Valoración					Observaciones
Nº	Ítems	MA	BA	A	PA	NA	
1	¿La municipalidad ha establecido planes estratégicos claros que beneficiaron a los servicios que usted adquirió este año?	X					
2	¿Usted fue informado sobre la participación de los ciudadanos en la creación de los planes estratégicos de la municipalidad?	X					
3	¿Se utilizaron herramientas tecnológicas para planificar o hacer seguimiento a los servicios que usted recibió?	X					
4	¿Con qué frecuencia se actualizan los servicios ofrecidos por la municipalidad para adaptarse a nuevas necesidades de la ciudadanía?	X					
5	¿Los servicios que usted adquirió cumplieron con los objetivos establecidos por la municipalidad este año?	X					
6	¿Los servicios que recibió estuvieron claramente organizados dentro de la estructura de la municipalidad?	X					
7	¿La organización de la municipalidad facilitó que usted recibiera los servicios de manera eficiente?	X					
8	¿La comunicación entre los diferentes departamentos de la municipalidad fue clara y efectiva para proporcionarle los servicios requeridos?	X					
9	¿La municipalidad ofreció suficientes recursos y materiales para satisfacer sus necesidades al momento de recibir el servicio?	X					
10	¿Existió una adecuada coordinación entre las áreas de la municipalidad para garantizar la calidad de los servicios brindados?	X					
11	¿Los líderes de la municipalidad tomaron decisiones acertadas que mejoraron los servicios que usted recibió?	X					

12	¿Los líderes de la municipalidad motivaron al personal para asegurar que usted recibiera un servicio de calidad?	X					
13	¿La municipalidad tiene una visión clara de largo plazo que le permitió mejorar los servicios ofrecidos?	X					
14	¿Hubo espacios para que los ciudadanos, como usted, pudieran expresar su opinión para mejorar los servicios municipales?	X					
15	¿Se ofrecieron oportunidades de capacitación a los empleados de la municipalidad para mejorar el servicio que usted recibió?	X					
16	¿La municipalidad implementó procedimientos estandarizados para asegurar la calidad de los servicios que usted adquirió?	X					
17	¿Se realizaron evaluaciones periódicas para identificar áreas de mejora en los servicios brindados?	X					
18	¿Recibió retroalimentación sobre los servicios que adquirió en la municipalidad?	X					
19	¿Las políticas y normativas de la municipalidad se cumplieron de manera estricta en los servicios que usted recibió?	X					
20	¿Las áreas de mejora en los servicios que usted recibió fueron identificadas y abordadas efectivamente?	X					

Evaluated by: Mg. CARRION ZAVALA NILDA



D.N.I.: 40149905

Fecha: 26/04/2025

Firma: _____

MG. CAMPOS GUILLEN ROCIO

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Yo, Campos Guillen Rocio, con DNI N° 40149905, con grado académico de Magister, con código de colegiatura 0126238, labor que ejerzo actualmente como Docente universitario, en la Institución Universidad Nacional de Trujillo.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento denominado Cuestionario sobre gestión administrativa en la municipalidad Distrital Veintiséis de Octubre, cuyo propósito es medir la gestión administrativa en la municipalidad, a los efectos de su aplicación a usuarios de la Municipalidad.

Luego de hacer las observaciones pertinentes a los ítems, concluyo en las siguientes apreciaciones.

Criterios evaluados	Valoración positiva			Valoración negativa	
	MA (4)	BA (3)	A (2)	PA (1)	NA (0)
1. Calidad de redacción de los ítems.	x				
2. Amplitud del contenido a evaluar.	x				
3. Claridad semántica y sintáctica de los ítems.	x				
4. Congruencia con los indicadores.	x				
5. Coherencia con las dimensiones.	x				

Apreciación total:

MA=Muy adecuado () BA=Bastante adecuado () A= Adecuado () PA= Poco adecuado ()
No adecuado ()

Trujillo, 26 abril del 2025



Mg Campos Guillén Rocio

DNI: 40149905

Firma: _____

MG. CAMPOS GUILLÉN ROCIO

PRESENTACIÓN A JUICIO DE EXPERTO

Estimado Validador: Mg. Campos Guillén Rocío

Me es grato dirigirme a usted, a fin de solicitar su colaboración como experto para validar el instrumento que adjunto denominado Cuestionario sobre calidad de servicio en la municipalidad Distrital Veintiséis de Octubre, diseñado por el estudiante Tineo Perez, Donalld Kleibber, cuyo propósito es medir la calidad de servicio en la municipalidad, el cual será aplicado a los usuarios que acuden a dicha entidad, por cuanto considero que sus observaciones, apreciaciones y acertados aportes serán de utilidad.

El presente instrumento tiene como finalidad recoger información directa para la investigación que se realiza en los actuales momentos, titulado: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL VEINTISÉIS DE OCTUBRE PIURA 2025

Tesis que será presentada a la Escuela de Posgrado de la Universidad Católica de Trujillo, como requisito para obtener el grado académico de: MAESTRO EN AUDITORÍA Y GESTIÓN PÚBLICA

Para efectuar la validación del instrumento, usted deberá leer cuidadosamente cada enunciado y sus correspondientes alternativas de respuesta, en donde se pueden seleccionar una, varias o ninguna alternativa de acuerdo al criterio personal y profesional del actor que responda al instrumento. Se le agradece cualquier sugerencia referente a redacción, contenido, pertinencia y congruencia u otro aspecto que se considere relevante para mejorar el mismo.

Gracias por su aporte

Tineo Perez, Donalld Kleibber

JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO

Instrucciones: Marque con una X en donde corresponde, que, según su criterio, Si cumple o No cumple, la coherencia entre dimensiones e indicadores de la variable en estudio.

Variable	Dimensiones	Indicadores	N° de ítem	COHERENCIA	
				SI	NO
Factores del comportamiento	Nivel de percepción	Alto/medio/bajo		X	
	Actitudes frente a la seguridad	Alto/medio/bajo		X	
	Nivel de conocimiento capacitación	Alto/medio/bajo		X	
	Nivel de participación y comunicación	Alto/medio/bajo		X	
Riesgos laborales	Factor de comportamiento predominante	Alto/medio/bajo		X	



MG. CAMPOS GUILLEN ROCIO

Instrucciones de Evaluación de ítems: Coloque en cada casilla de valoración la letra o letras correspondiente al aspecto cualitativo que, según su criterio, cumple o tributa cada ítem a medir los aspectos o dimensiones de la variable en estudio. Las valoraciones son las siguientes:

MA= Muy adecuado / BA= Bastante adecuado / A = Adecuado / PA= Poco adecuado / NA= No adecuado

Categorías a evaluar: Redacción, contenido, congruencia y coherencia en relación a la variable de estudio. En la casilla de observaciones puede sugerir mejoras.

Preguntas		Valoración					Observaciones
Nº	Ítems	MA	BA	A	PA	NA	
1	¿La infraestructura de la municipalidad fue adecuada para brindarle los servicios de manera eficiente?	X					
2	¿La municipalidad proporcionó suficiente y clara información sobre los servicios disponibles para usted durante el año?	X					
3	¿Los equipos y recursos disponibles para la atención a los ciudadanos estaban en buen estado y fueron suficientes?	X					
4	¿Las instalaciones de la municipalidad fueron accesibles para personas con movilidad reducida y fáciles de acceder para usted?	X					
5	¿Las instalaciones de la municipalidad estaban limpias y bien mantenidas durante la prestación de los servicios que adquirió?	X					
6	¿Los servicios brindados cumplieron con sus expectativas?	X					
7	¿Los problemas que presentó fueron resueltos de manera eficaz y oportuna por parte del personal municipal?	X					
8	¿El personal de la municipalidad mostró profesionalismo y brindó soluciones adecuadas a sus necesidades?	X					
9	¿Confía en la capacidad de la municipalidad para ofrecer los servicios de manera eficiente?	X					
10	¿La información proporcionada sobre los servicios fue clara y precisa?	X					
11	¿El tiempo de respuesta a sus solicitudes o quejas fue adecuado?	X					
12	¿El personal de la municipalidad estuvo disponible para atenderle cuando lo necesitó?	X					
13	¿Las respuestas que recibió fueron rápidas y satisfactorias?	X					
14	¿Las soluciones a sus problemas fueron proporcionadas de manera inmediata?	X					
15	¿Los trámites relacionados con los servicios fueron realizados con rapidez y eficacia?	X					
16	¿La municipalidad tomó medidas adecuadas para proteger su información personal durante los trámites?	X					

17	¿Confía en que su información personal estuvo protegida durante la interacción con la municipalidad?	X					
18	¿Existen procedimientos claros para garantizar su seguridad en las instalaciones municipales?	X					
19	¿El trato que recibió del personal fue respetuoso y seguro?	X					
20	¿La municipalidad tiene medidas para prevenir fraudes y garantizar transacciones seguras?	X					
21	¿El personal de la municipalidad le ofreció un trato personalizado que respondió a sus necesidades?	X					
22	¿El personal fue amable y demostró interés por sus necesidades?	X					
23	¿El personal mostró interés genuino en ayudarlo con lo que necesitaba?	X					
24	¿El personal escuchó atentamente sus preocupaciones y necesidades?	X					
25	¿El personal estuvo dispuesto a ayudarlo y brindarle la asistencia que necesitaba?	X					

Evaluated by: Mg. CARRION ZAVALA NILDA



D.N.I.: 40149905

Fecha: 26/04/2025

Firma: _____

MG. CAMPOS GUILLEN ROCIO

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Yo, Campos Guillen Rocio, con DNI N° 40149905, con grado académico de Magister, con código de colegiatura 0126238, labor que ejerzo actualmente como Docente universitario, en la Institución Universidad Nacional de Trujillo.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento denominado Cuestionario sobre calidad de servicio en la municipalidad Distrital Veintiséis de Octubre, cuyo propósito es medir los medir la calidad de servicio en la municipalidad, a los efectos de su aplicación a usuarios de la Municipalidad.

Luego de hacer las observaciones pertinentes a los ítems, concluyo en las siguientes apreciaciones.

Criterios evaluados	Valoración positiva			Valoración negativa	
	MA (4)	BA (3)	A (2)	PA (1)	NA (0)
1. Calidad de redacción de los ítems.	x				
2. Amplitud del contenido a evaluar.	x				
3. Claridad semántica y sintáctica de los ítems.	x				
4. Congruencia con los indicadores.	x				
5. Coherencia con las dimensiones.	x				

Apreciación total:

MA=Muy adecuado () BA=Bastante adecuado () A= Adecuado () PA= Poco adecuado ()
No adecuado ()

Trujillo, 26 abril del 2025



Mg Campos Guillen Rocio

DNI: 40149905

Firma: _____

MG. CAMPOS GUILLEN ROCIO

Anexo 6: Confiabilidad del instrumento

Fiabilidad de la gestión administrativa

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,924	20

Estadísticas de elemento

	Media	Desv. Desviación	N
p1	2,99	1,029	120
p2	3,08	1,102	120
p3	3,09	1,063	120
p4	3,20	1,010	120
p5	3,39	,907	120
p6	3,16	,913	120
p7	3,17	1,002	120
p8	3,24	1,023	120
p9	3,00	,952	120
p10	2,91	,972	120
p11	2,93	1,032	120
p12	2,98	,902	120
p13	2,95	,848	120
p14	2,79	,837	120
p15	2,75	,930	120
p16	2,93	,860	120
p17	3,11	,945	120
p18	3,15	,934	120
p19	3,36	1,078	120
p20	3,23	1,031	120

Fiabilidad de Calidad de Servicio

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,910	25

Estadísticas de elemento

	Media	Desv. Desviación	N
p1	1,66	,906	120
p2	1,73	,817	120
p3	1,66	,919	120
p4	1,28	,906	120
p5	1,28	,879	120
p6	1,35	,837	120
p7	1,28	,906	120
p8	1,48	,741	120
p9	1,63	,778	120
p10	1,71	,809	120
p11	1,54	,849	120
p12	1,44	,704	120
p13	1,45	,877	120
p14	1,40	,859	120
p15	1,51	,850	120
p16	1,41	,753	120
p17	1,43	,738	120
p18	1,77	,879	120
p19	1,65	,791	120
p20	1,56	,771	120
p21	1,35	,908	120
p22	1,57	,770	120

Anexo 7: Carta de presentación



"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

Trujillo, 02 de setiembre de 2025.

CARTA DE PRESENTACIÓN N° 1221-2025/UCT-EPG-D

Sr. Victor Hugo Febre Calle

ALCALDE DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL VEINTISÉIS DE OCTUBRE - PIURA

De mi mayor consideración;

Es grato dirigirme a usted en nombre de la Escuela de Posgrado de la Universidad Católica de Trujillo "Benedicto XVI" para presentarle a **Donalld Kleibber Tineo Perez**, identificado con DNI N° **41416978**, estudiante del Programa de Maestría en Auditoría y Gestión Pública de nuestra institución. Actualmente, El estudiante se encuentra desarrollando un proyecto de investigación titulado: **GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL VEINTISÉIS DE OCTUBRE PIURA 2025**.

Le presento a **Donalld Kleibber Tineo Perez** para que pueda llevar a cabo la aplicación de su instrumento de investigación en la entidad que usted dirige.

Quedo a la espera de su pronta respuesta y aprovecho para agradecerle su atención al presente.

Atentamente,



[Firma]
Dr. Jorge Luis Brenis Ekebio
Director de la Escuela de Posgrado
Universidad Católica de Trujillo "Benedicto XVI"

C/c
Interesados, archivo EPG

Anexo 8. Carta de autorización emitida por la entidad que faculta el recojo



MUNICIPALIDAD DISTRITAL VEINTISÉIS DE OCTUBRE
OFICINA GENERAL DE ADMINISTRACIÓN
OFICINA DE RECURSOS HUMANOS

"Año de la Recuperación y Consolidación de la Economía Peruana"

CARTA N° 205-2025-ORH-OGA-MDVO

A : Dr. Jorge Luis Brenis Exebio
Director de la escuela de Posgrado de la Universidad Católica de Trujillo.

DE : LIC. RAMÓN FERNANDO ABAD LLACSAHUANGA
Jefe de la Oficina de Recursos Humanos

ASUNTO : AUTORIZACIÓN PARA PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

REFERENCIA : a) EXPEDIENTE N°12750-2025

FECHA : Veintiséis de Octubre, 17 de setiembre del 2025

Por el presente le saludo cordialmente y, a la vez, manifestarle lo siguiente:

Que, mediante el expediente de la referencia, el señor Donalld Kleibber Tineo Pérez, estudiante del Programa de Maestría en Auditoría y Gestión Pública de la Universidad Católica de Trujillo, ha solicitado autorización para desarrollar su investigación en la Municipalidad Distrital Veintiséis de Octubre.

Ante dicha solicitud, la Oficina de Recursos Humanos autoriza al mencionado estudiante a realizar la investigación en mención, con el propósito de culminar la etapa correspondiente de su proyecto y así continuar con su formación académica.

Es todo cuanto Informo a usted para su trámite correspondiente.

Atentamente,


Lic. Ramón Fernando Abad Llacsahuanga
JEFE DE LA OFICINA DE RECURSOS HUMANOS

Anexo 9: Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Título de la investigación: Gestión administrativa y calidad de servicio en la municipalidad distrital veintiséis de octubre Piura 2025

Investigador/es: Br. Tineo Perez, Donalld Kleibber

Institución: Universidad Católica de Trujillo “Benedicto XVI”

Estimado/a participante,

Usted ha sido invitado(a) a participar en la investigación titulada: Gestión administrativa y calidad de servicio en la municipalidad distrital veintiséis de octubre Piura 2025

Antes de decidir participar, es importante que lea detenidamente la siguiente información para asegurarse de que comprende el propósito, los procedimientos, los beneficios y los posibles riesgos de este estudio.

Este estudio tiene como objetivo (Determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la municipalidad distrital de Veintiséis de Octubre Piura 2025). Si decide participar, se le solicitará solo 10 minutos de su tiempo para responder a la encuesta. Los resultados de esta investigación pueden contribuir a mejorar una adecuada calidad de atención a través de la gestión administrativa. Su participación en este estudio no implica riesgos significativos; sin embargo, podrían presentarse como más de 10 minutos para responder la encuesta.

Toda la información proporcionada será tratada con estricta confidencialidad. Los datos recopilados serán almacenados de manera segura y solo serán accesibles para los investigadores involucrados en el estudio. Sus respuestas se utilizarán exclusivamente con fines académicos y serán presentadas de forma anónima.

Su participación es completamente voluntaria. Puede retirarse en cualquier momento sin necesidad de justificar su decisión y sin que esto implique ninguna consecuencia para usted.

Si, después de leer esta información, está de acuerdo en participar, por favor firme a continuación:

Declaro que he leído y comprendido la información anterior y que acepto participar en este estudio de manera voluntaria.

Nombre del participante:

Firma:

Fecha:

Link: <https://drive.google.com/file/d/1UH VX0F48C8jGKvykHHp4QVO fV-H7zFU3/view?usp=drive link>

DONALLD KLEIBBER TINEO PEREZ
TINEO PEREZ, DONALLD KLEIBBER

 INFORME 2025

Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid:::3117:518037547

Fecha de entrega

25 oct 2025, 11:48 GMT-5

Fecha de descarga

25 oct 2025, 12:35 GMT-5

Nombre del archivo

TINEO PEREZ, DONALLD KLEIBBER.docx

Tamaño del archivo

8.5 MB

96 páginas

15.392 palabras

88.956 caracteres

18% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía
- ▶ Texto citado
- ▶ Texto mencionado
- ▶ Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

Fuentes principales

- 12%  Fuentes de Internet
- 8%  Publicaciones
- 17%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

Fuentes principales

- 12%  Fuentes de Internet
- 8%  Publicaciones
- 17%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Fuentes principales

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	Internet	
hdl.handle.net		5%
2	Trabajos del estudiante	
POSGRADO on 2025-09-08		3%
3	Trabajos del estudiante	
POSGRADO on 2025-08-30		2%
4	Internet	
repositorio.upsc.edu.pe		<1%
5	Internet	
repositorio.autonoma.edu.pe		<1%
6	Internet	
repositorio.unamba.edu.pe		<1%
7	Trabajos del estudiante	
POSGRADO on 2025-09-10		<1%

DONALLD KLEIBBER TINEO PEREZ

TINEO PEREZ, DONALLD KLEIBBER

 INFORME 2025

Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid:::3117:518037547

Fecha de entrega

25 oct 2025, 11:48 GMT-5

Fecha de descarga

25 oct 2025, 12:36 GMT-5

Nombre del archivo

TINEO PEREZ, DONALLD KLEIBBER.docx

Tamaño del archivo

8.5 MB

96 páginas

15.392 palabras

88.956 caracteres

*% detectado como IA

La detección de IA incluye la posibilidad de que haya falsos positivos. Aunque cierto texto en esta entrega se generó probablemente con IA, los puntajes inferiores al umbral del 20 % no aparecen porque tienen una mayor probabilidad de falsos positivos.

Precaución: Se necesita revisión.

Es esencial comprender los límites de la detección de IA antes de tomar decisiones acerca del trabajo del estudiante. Te alentamos a obtener más información acerca de las funciones de detección de IA de Turnitin antes de usar la herramienta.

Aviso legal

Nuestra evaluación de escritura con IA está diseñada para ayudar a los académicos a identificar texto que podrían haberse preparado mediante una herramienta de IA generativa. Es posible que nuestra evaluación de escritura con IA no siempre sea precisa (existe la posibilidad de que identifique erróneamente redacciones probablemente generadas por humanos como generadas por IA, y redacciones probablemente generadas por IA como generadas por humanos), por lo que no debe usarse como único fundamento para aplicar sanciones a un estudiante. Para determinar si es un caso de deshonestidad académica, se necesita de un escrutinio mayor y el juicio humano, junto con la aplicación de las políticas académicas específicas de la organización.

Preguntas frecuentes

¿Cómo debería interpretar los falsos positivos y el porcentaje de escritura con IA de Turnitin?

El porcentaje que se muestra en el reporte de escritura con IA es la cantidad del texto calificado en la entrega que el modelo de detección de escritura con IA de Turnitin determina se generó probablemente con IA desde un modelo de lenguaje de gran tamaño.

Los falsos positivos (que marcan incorrectamente alertas de texto escrito por humanos como generado con IA) son una posibilidad en los modelos de IA.

Los puntajes de detección de IA inferiores al 20 %, que no aparecen en reportes nuevos, tienen una mayor probabilidad de ser falsos positivos. Para reducir la probabilidad de malinterpretación, no se atribuye ningún puntaje o resaltado y se indican con un asterisco en el reporte (*%).

El porcentaje de escritura con IA no debe ser el único fundamento para determinar si ha ocurrido una mala conducta. El revisor/instructor debería usar el porcentaje como un medio para iniciar una conversación formativa con sus estudiantes o usarlo para examinar el ejercicio entregado según las políticas de la escuela.

¿Qué significa 'texto calificado'?

Nuestro modelo sólo procesa texto calificado en la forma de escritura de formato largo. La escritura de formato largo se refiere a los enunciados individuales en párrafos que constituyen una parte más grande del trabajo escrito, como un ensayo, una disertación, un artículo, etc. El texto calificado que se ha determinado que se generó probablemente con IA se resaltarán en color cian en la entrega.

El texto no calificado, como viñetas, bibliografías comentadas, etc., no se procesará y puede crear disparidad entre los puntos destacados de la entrega y el porcentaje mostrado.

