

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables
Escuela Profesional de Administración y Sistemas



TESIS

**ADMINISTRACIÓN DINÁMICA Y CALIDAD DE SERVICIO
EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHANCHAMAYO,
2021**

Para Optar : El Título Profesional de Licenciado en Administración

Autor(es) : Bach. Dalila Baudelia Medina Zevallos
Bach. Dwayne Bernice Quispe Alburquerque

Asesor : Mg. Yesser Soriano Quispe

Línea de Investigación : Ciencias Empresariales y Gestión de los Recursos

Fecha de Inicio y
Culminación : 09/08/2022 al 08/08/2023

**Huancayo-Perú
2023**

HOJA DE APROBACIÓN DE JURADOS

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

Facultad de Ciencias Administrativas y Contables

TESIS

Administración dinámica y calidad de servicio en la Municipalidad

Provincial de Chanchamayo, 2021

PRESENTADA POR:

Bach. Dalila Baudelia Medina Zevallos

Bach. Dwayne Bernice Quispe Alburquerque

PARA OPTAR EL TITULO DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SISTEMAS

APROBADA POR LOS SIGUIENTES JURADOS:

PRESIDENTE : _____

PRIMER MIEMBRO : _____

SEGUNDO MIEMBRO : _____

TERCER MIEMBRO : _____

Huancayo,de.....del 2023

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables
Escuela Profesional de Administración y Sistemas



TESIS
ADMINISTRACIÓN DINÁMICA Y CALIDAD DE SERVICIO
EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHANCHAMAYO,
2021

Para Optar : El Título Profesional de Licenciado en Administración

Autor(es) : Bach. Dalila Baudelia Medina Zevallos
Bach. Dwayne Bernice Quispe Alburquerque

Asesor : Mg. Yesser Soriano Quispe

Línea de Investigación : Ciencias Empresariales y Gestión de los Recursos

Fecha de Inicio y
Culminación : 09/08/2022 al 08/08/2023

Huancayo-Perú
2023

ASESOR

Mg. Yesser Soriano Quispe

DEDICATORIA:

A todos nuestros familiares que nos han brindado su apoyo incondicional para poder lograr cumplir nuestra meta de ser profesionales con éxito

Dalila & Dwayne

AGRADECIMIENTO

A la universidad peruana los Andes y a la
municipalidad provincial de Chanchamayo
por ser parte de esta investigación

Los autores

CONSTANCIA

DE SIMILITUD DE TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN POR EL SOFTWARE DE PREVENCIÓN DE PLAGIO TURNITIN

La Dirección de Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables, hace constar por la presente, que el informe final de tesis titulado:

ADMINISTRACIÓN DINÁMICA Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD
PROVINCIAL DE CHANCHAMAYO, 2021"

Cuyo autor(es) : MEDINA ZEVALLOS DALILA BAUDELIA

QUISPE ALBURQUERQUE DWAYNE BERNICE

Facultad : CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES.

Escuela Profesional : ADMINISTRACION Y SISTEMAS.

Asesor(a) : MG. YESSER SORIANO QUISPE

Que fue presentado con fecha 11.01.2023 y después de realizado el análisis correspondiente en el software de prevención de plagio Turnitin con fecha 01.02.2023; con la siguiente configuración de software de prevención de plagio Turnitin:

- Excluye bibliografía.
- Excluye citas.
- Excluye cadenas menores de a 20 palabras.
- Otro criterio (especificar)

Dicho documento presenta un porcentaje de similitud de 27%.

En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentajes establecidos en el artículo N°11 del Reglamento de uso de software de prevención de plagio, el cual indica que no se debe superar el 30%. Se declara, que el trabajo de investigación: Si contiene un porcentaje aceptable de similitud.

Observaciones: Numero 01. de Intento.

En señal de conformidad y verificación se firma y sella la presenta constancia.

Huancayo, 01 de febrero del 2023.



Dr. Armando Juan Adauto Ávila
 Director de Unidad de Investigación
 Facultad de Ciencias Administrativas y Contables

CONTENIDO

HOJA DE APROBACIÓN DE JURADOS.....	ii
ASESOR	iv
DEDICATORIA:	v
AGRADECIMIENTO	vi
CONTENIDO	vii
CONTENIDO DE TABLAS	vii
CONTENIDO DE FIGURAS.....	viii
RESUMEN	xiii
PALABRAS CLAVES: administración dinámica y calidad de servicio.....	xiii
ABSTRACT.....	xiv
INTRODUCCIÓN	xv
CAPITULO I	17
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	17
1.1.Descripción de la Realidad Problemática	17
1.2.Delimitación del Problema.....	18
<i>1.2.1. Delimitación espacial.....</i>	<i>18</i>
<i>1.2.2. Delimitación Temporal.....</i>	<i>18</i>
<i>1.2.3. Delimitación Conceptual o Temática:.....</i>	<i>18</i>
1.3.Formulación del Problema	19
<i>1.3.1 Problema General</i>	<i>19</i>
<i>1.3.2 Problemas Específicos.....</i>	<i>19</i>
1.4.Justificación.....	19
<i>1.4.1 Social</i>	<i>19</i>
<i>1.4.2 Teoría</i>	<i>19</i>

1.4.3 Metodológica	20
1.5.Objetivos	20
1.5.1. Objetivo General	20
1.5.2. Objetivos Específicos	20
CAPITULO II.....	22
MARCO TEÓRICO.....	22
2.1. Antecedentes de estudio	22
2.1.1. Antecedentes nacionales.....	22
2.1.2. Antecedentes internacionales	25
2.2. Bases Teóricas o Científicas	27
2.2.1. Variable 1: Administración dinámica	27
2.2.1.1. Definición	27
2.2.2. Calidad de servicio.....	28
2.2.2.1. Definición	28
2.3. Marco Conceptual	30
2.3.1 Marco conceptual de las variables.....	30
2.3.2 Marco conceptual de las dimensiones.....	30
CAPITULO III.....	32
HIPÓTESIS.....	32
3.1 Hipótesis general	32
3.2 Hipótesis específicas	32
3.3 Variables	32
3.3.1 Definición conceptual.....	32
3.3.2 Operacionalización	33
CAPITULO IV.....	34

METODOLOGÍA.....	34
4.1. Método de la Investigación.....	34
4.1.1 Método general.....	34
4.1.2 Método específico.....	34
4.2. Tipo de la Investigación.....	34
4.3. Nivel de Investigación.....	35
4.4. Diseño de Investigación.....	35
4.5. Población y muestra.....	35
4.5.1. Población.....	35
4.5.2. Muestra.....	37
4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	38
4.6.1. Técnicas de Recolección de Datos.....	38
4.6.2. Instrumentos de Recolección de Datos.....	38
4.6.3. Confiabilidad del instrumento.....	38
4.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos.....	39
4.8. Aspectos éticos de la Investigación.....	39
CAPITULO V.....	40
RESULTADOS.....	40
5.1 Descripción de resultados.....	40
5.2 Contrastación de hipótesis.....	48
5.2.1 Hipótesis General.....	48
5.2.2 Hipótesis Específicas.....	49
ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	52
CONCLUSIONES.....	56
RECOMENDACIONES.....	57

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	58
ANEXOS	61
Anexo 1: Matriz de Consistencia.....	62
Anexo 2: Matriz de Operacionalización de Variables	63
Anexo 3: Matriz de Operacionalización del Instrumento	65
Anexo 4: Instrumento de Investigación	69
Anexo 5: Constancia de su aplicación	72
Anexo 6: Confiabilidad y Validez del Instrumento	75
Anexo 7: Data del Procesamiento de Datos.....	85
Anexo 8: Consentimiento informado.....	87
Anexo 9: Fotos de la Aplicación del Instrumento	88

CONTENIDO DE TABLAS

Tabla 1 Población.....	37
Tabla 2 Muestra.....	37
Tabla 5 Escala de Vellis	39
Tabla 6 Variable administración dinámica	40
Tabla 7 Dimensión integración	41
Tabla 8 Dimensión dirección	42
Tabla 9 Dimensión control.....	43
Tabla 10 Variable calidad de servicio	44
Tabla 11 Dimensión fiabilidad.....	45
Tabla 12 Dimensión capacidad de respuesta.....	46
Tabla 13 Dimensión empatía	47
Tabla 14 Escala de correlación	48
Tabla 15 Correlación entre la administración dinámica y la calidad de servicio.....	48
Tabla 16 Correlación entre la administración dinámica y la fiabilidad	49
Tabla 17 Correlación entre la administración dinámica y la capacidad de respuesta.....	50
Tabla 18 Correlación entre la administración dinámica y la empatía	51

CONTENIDO DE FIGURAS

Figura 1 Organigrama de la municipalidad provincial de Chanchamayo.....	36
Figura 2 Variable administración dinamica	40
Figura 3 Dimensión integración.....	41
Figura 4 Dimensión dirección.....	42
Figura 5 Dimensión control	43
Figura 6 Variable calidad de servicio.....	44
Figura 7 Dimensión fiabilidad	45
Figura 8 Dimensión capacidad de respuesta	46
Figura 9 Dimensión empatía	47

RESUMEN

La siguiente investigación titulada “Administración dinámica y calidad de servicio en la municipalidad provincial de Chanchamayo, 2021” tuvo como problema general de estudio ¿Qué relación existe entre la administración dinámica y la calidad de servicio en la municipalidad provincial de Chanchamayo, 2021?, en función al problema se planteó el siguiente objetivo general de estudio establecer la relación que existe entre la administración dinámica y la calidad de servicio en la municipalidad provincial de Chanchamayo, 2021. De esta manera nos planteamos la siguiente hipótesis: existe relación directa entre la administración dinámica y la calidad de servicio en la municipalidad provincial de Chanchamayo, 2021. Para el logro de los objetivos y la prueba de hipótesis se empleó la metodología científica cuyo enfoque fue el cuantitativo, de tipo aplicada, nivel correlacional, y diseño no experimental, asimismo, la población estuvo conformada por 235 trabajadores de la municipalidad provincial de Chanchamayo. De esta manera fue el cuestionario el instrumento que contribuyó en el logro de nuestros objetivos el cual fueron sometidos al juicio de expertos y al estadístico Alfa de Cronbach. Se concluye que, existe relación directa entre la administración dinámica y la calidad de servicio en la municipalidad provincial de Chanchamayo, 2021. Según el estadístico Rho de Spearman nos muestra una correlación positiva muy alta de 0,990, lo cual nos permite aseverar que, a mayor desarrollo de la administración dinámica, mejor será calidad de servicio dentro de la entidad

PALABRAS CLAVES: administración dinámica y calidad de servicio

ABSTRACT

The following investigation entitled "Dynamic administration and quality of service in the provincial municipality of Chanchamayo, 2021" had as a general study problem: What relationship exists between dynamic administration and quality of service in the provincial municipality of Chanchamayo, 2021? Depending on the problem, the following general objective of study was proposed to establish the relationship that exists between the dynamic administration and the quality of service in the provincial municipality of Chanchamayo, 2021. In this way, we propose the following hypothesis: there is a direct relationship between the dynamic administration and the quality of service in the provincial municipality of Chanchamayo, 2021. To achieve the objectives and test the hypothesis, the scientific methodology was used whose approach was quantitative, applied type, correlational level, and non-experimental design, likewise, the population was made up of 235 workers from the provincial municipality of Chanchamayo. In this way, the questionnaire was the instrument that contributed to the achievement of our objectives, which were subjected to expert judgment and Cronbach's Alpha statistic. It is concluded that there is a direct relationship between the dynamic administration and the quality of service in the provincial municipality of Chanchamayo, 2021. According to the Spearman's Rho statistic, it shows us a very high positive correlation of 0.990, which allows us to assert that, the higher development of dynamic administration, improve the quality of service within the entity

Keywords: dynamic administration and quality of service

INTRODUCCIÓN

La satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente están generadas gracias a la calidad de los servicios, es por ello que sin lugar a duda la gestión de los gobiernos municipales en diferentes países es deficiente a causa de las deficiencias en el seguimiento del servicio, la compensación al usuario, las dificultades para resolver los reclamos, la tenación virtual deficiente y las instalaciones no modernas, es por ello que la administración dinámica de las operaciones esta involucrada en el área de producción en el control y administración e los recursos.

Es por ello que el objetivo de nuestra investigación es establecer la relación que existe entre la administración dinámica y calidad de servicio en a la municipalidad provincial de Chanchamayo, 2021. La metodología en la investigación es de método científico, de enfoque cuantitativo, de tipo aplicada, de nivel correlacional, la población estuvo conformada por 235 trabajadores de la municipalidad provincial de Chanchamayo, seguidamente, para la confiabilidad de nuestro instrumento se utilizó el software estadístico SPSS 25, el cual mediante el alfa de Cronbach nos mostró la fiabilidad de nuestros instrumentos. Para mayor entendiendo nuestra investigación está estructurada por cinco capítulos las cuales detallamos a continuación:

Capítulo I: Se aborda la descripción de la realidad problemática, la delimitación, justificación, y los problemas de investigación.

Capítulo II: Aborda la descripción de la realidad problemática, delimitación, justificación y los objetivos.

Capítulo III: Aborda la hiopotesis de la investigación y la operacionalización de las variables.

Capítulo IV: Aborda la metodología de la investigación, el enfoque, tipo, nivel, muestra, población, y plasma los aspectos éticos de la investigación.

Capítulo V: Abordan los resultados de la investigación juntamente con el nivel de correlación, las conclusiones, recomendaciones discusión de resultados y se adjuntan las matrices empleadas.

Los autores

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la Realidad Problemática

El problema de la investigación es la mala calidad de servicio en la municipalidad provincial de Chanchamayo, si bien es cierto la municipalidad y su gobierno municipal tienen como finalidad contribuir a la satisfacción de las necesidades y garantizar la integración y participación de los ciudadanos en la planificación y el desarrollo humano sostenible del municipio. Sin embargo, muchas entidades a lo largo de la historia han sido objeto de quejas y desaprobación por parte de los ciudadanos, por ser entidades con un sistema burocrático, lento y poco eficiente; a pesar de los esfuerzos de los gobiernos por reducir estos índices de desaprobación. Ahora bien dentro de la municipalidad se observaron las mismas falencias con respecto a la atención de los ciudadanos, esto porque existe un personal inexperto, porque los colaboradores no participan en el proceso de implementación, por no adaptarse a los procedimientos de las diferentes áreas, asimismo, el no tener debido control para la contratación de personal, ya que muchas veces los colaboradores no cumplen con las bases de los procesos de selección para la contratación, pero sin embargo son considerados en puestos que se requiere de personal calificado. Por otro lado, el no tener motivados a los colaboradores, el no tener incentivos laborales, conllevan a los mismos a no tener buen trato con los ciudadanos y de esta manera no llegar a cumplir con las metas y objetivos dentro de la municipalidad.

Este hecho es causado por la falta de una administración dinámica, la cual involucra al área de producción, asimismo, ayuda al correcto control y administración de los recursos, para la producción de bienes y servicios. Por otro lado, la falta de coordinación entre los

colaboradores, la falta de capacitación hace que personal sea ineficiente, la falta de un control en las contrataciones, son otras de las causas que aqueja el problema ya señalado.

Las consecuencias de no tener buena calidad de servicio, trae consigo que los contribuyentes no cumplan con sus obligaciones de pago como son: impuesto predial, impuesto a la alcabala, impuesto al patrimonio automotriz, impuesto a las apuestas, entre otros que son considerados dentro de los arbitrios municipales. Este hecho perjudica a toda la población, ya que no se podrá financiar las obras, así como la instalación y/o mejoras del equipo urbano, la provisión de servicios públicos y el mantenimiento de las instituciones públicas como escuelas, hospitales entre otros.

1.2. Delimitación del Problema

1.2.1. Delimitación espacial

La investigación se llevó a cabo en la municipalidad provincial de Chanchamayo departamento de Junín.

1.2.2. Delimitación Temporal

El periodo que comprende el desarrollo de la presente investigación abarcó el año 2021.

1.2.3. Delimitación Conceptual o Temática

Se inicio el trabajo de investigación a partir de la definición de la administración dinámica, misma que se vincula con la calidad de servicio, también definió la integración, dirección y control, el cual se vincula con la fiabilidad, la capacidad de respuesta y la empatía, los cuales están enfocados a la etapa del diagnóstico del plan de estudios por parte de los investigadores que a su vez llegaran a alcanzar los objetivos trazados, demostrados en la contrastación de la hipótesis de la investigación.

1.3. Formulación del Problema

1.3.1. Problema General

¿Qué relación existe entre la administración dinámica y la calidad de servicio en la municipalidad provincial de Chanchamayo, 2021?

1.3.2. Problemas Específicos

1. ¿Qué relación existe entre la administración dinámica y la fiabilidad en la municipalidad provincial de Chanchamayo, 2021?
2. ¿Qué relación existe entre la administración dinámica y la capacidad de respuesta en la municipalidad provincial de Chanchamayo, 2021?
3. ¿Qué relación existe entre la administración dinámica y la empatía en la municipalidad provincial de Chanchamayo, 2021?

1.4. Justificación

1.4.1 Social

La investigación beneficiará de manera directa a la municipalidad provincial de Chanchamayo, ya que, podrán tener una buena calidad de servicios originando así una satisfacción para la población en general, generando así mayores recursos para el estado y por qué no decirlo originándose mayores puestos de trabajo en favor de la población en general.

La administración se orienta hacia una gestión eficiente y dinámica el cual fija líneas para la visión y la prospectiva de programas, sobre todo en la calidad de los servicios.

1.4.2 Teoría

Teóricamente nuestro trabajo incrementara los conocimientos teóricos de la comunidad académica, en especial de la contable, sobre las variables estudiadas, las

cuales dejaran sentadas bases teóricas que sustentan la medición de nuestras variables de estudio. Asimismo, sus acciones permitirán construir una estructura organizativa que se adapte a los cambios que ocurren en su entorno, lo cual constituye la fuerza que va a coordinar todas las actividades e interrelaciones de los diferentes subsistemas de organización.

Salvaguardar el patrimonio de las organizaciones y la utilización de los recursos, ayudando a lograr el cumplimiento de objetivos y las metas fijadas, estableciendo controles que permitan evaluarlo.

1.4.3 Metodológica

Metodológicamente nuestra investigación fue desarrollada, teniendo como sustento al método científico, el enfoque cuantitativo, de tipo aplicada, y el nivel correlacional, los cuales son el pilar que contribuyó a la construcción de nuestros instrumentos de investigación, con un Software SPSS, del cual se obtuvo la confiabilidad válida del instrumento con el Alpha de Cronbach, validada por tres profesionales de la Universidad quienes demostraron la fiabilidad de los mismos.

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo General

Establecer la relación que existe entre la administración dinámica y la calidad de servicio en la municipalidad provincial de Chanchamayo, 2021.

1.5.2. Objetivos Específicos

1. Establecer la relación que existe entre la administración dinámica y la fiabilidad en la municipalidad provincial de Chanchamayo, 2021.

2. Establecer la relación que existe entre la administración dinámica y la capacidad de respuesta en la municipalidad provincial de Chanchamayo, 2021.
3. Establecer la relación que existe entre la administración dinámica y la empatía en la municipalidad provincial de Chanchamayo, 2021.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de estudio

2.1.1. Antecedentes nacionales

López (2021) en la Universidad Nacional de Piura, para optar el título profesional de licenciado en ciencias administrativas, la investigación titulada **“Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la unidad de atención al cliente de la municipalidad provincial de Sullana”**. La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la unidad de atención al cliente de la Municipalidad Provincial De Sullana, Para la ejecución de esta investigación se aplicó el método ServPerf, método utilizado para medir la calidad del servicio brindada por la Municipalidad Provincial de Sullana, la muestra fue de 380 usuarios del municipio, Se obtuvo la conclusión que existe una relación directa y significativamente entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios de la unidad de atención al cliente de la Municipalidad Provincial de Sullana, en donde la relación es positiva porque a medida que a una variable aumenta , la otra variable aumenta.

Guadalupe (2020) en la Universidad Cesar Vallejo, para optar el grado de maestra en gestión pública, presento la investigación titulada **“La calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad de Comas, año 2020”**. El objetivo de la investigación fue, determinar el grado de relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad de Comas, 2020. En el desarrollo del trabajo se ha considerado la aplicación de la técnica que es la encuesta para lograr medir la variable de calidad de servicio y de la variable satisfacción del usuario. Asimismo, la averiguación se desarrolló aplicando un enfoque cuantitativo de tipo correlacional

transversal, con un diseño no experimental; en la cual, la población estuvo compuesta por 300 personas usuarias que realizan tramites constantemente en la Municipalidad de Comas. Además, el instrumento que se utilizo fue el cuestionario, que estuvo compuesto por 29 preguntas cerradas; finalmente la validación del contenido del cuestionario fue por un juicio de expertos. Asimismo, con la finalidad de medir la confiabilidad se utilizó el alfa de Cronbach y en la medición de la relación de ambas variables se utilizó el coeficiente Rho de Spearman.

Perez (2019) en la Universidad Nacional Agraria de la Selva, para optar el título de licenciado en administración, presento la investigación titulada **“Gestión Administrativa Y La Satisfacción De Los Usuarios De La Municipalidad Distrital De Pólvora, Provincia De Tocache, Región San Martín”**. El objetivo de la investigación fue, determinar en qué nivel la gestión administrativa se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Pólvora. El tipo de investigación es básica, el nivel de investigación es descriptivo y el diseño de la investigación es no experimental, transversal descriptivo comparativo y el enfoque de esta investigación es cuantitativo; la población estuvo conformada por todos los usuarios de la municipalidad distrital de pólvora y la muestra constituida por 230 usuarios a los cuales se aplicaron dos cuestionarios. Se concluye que existen diferencias significativas en la Gestión administrativa entre la satisfacción de los usuarios de las municipalidades distrital de pólvora. La conclusión que se arribo fue que no existe relación significativa entre Gestión administrativa y satisfacción del usuario.

Barrera y Ysuiza (2018) en la Universidad San Martín de Porres, para optar el grado de maestro en gestión pública, presentaron la investigación titulada **“Gestión Administrativa Y Calidad De Servicio Al Contribuyente De La Municipalidad Provincial De Alto Amazonas, Loreto 2018”**. El objetivo de la investigación fue,

determinar como la gestión administrativa se relaciona con la calidad del servicio que se brinda a los contribuyentes de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas-Loreto 2018, fue de tipo no experimental, transversal, de diseño descriptivo correlacional, la muestra estuvo conformada por 74 trabajadores administrativos. Entre los resultados se encontró que, respecto a la Gestión administrativa, el 23% de los trabajadores administrativos considera que no se desarrolla adecuadamente, el 38% que se desarrolla adecuadamente, y el 39% se mostró indiferente; respecto a las dimensiones de la Gestión administrativa que no se desarrollan adecuadamente, Por otro lado, se estableció una relación fuerte, entre la Gestión administrativa, de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas y la calidad de servicio que reciben los contribuyentes, por haberse encontrado entre estas variables una correlación de 0,872.

Chambilla (2017) en la Universidad César Vallejo, para optar el grado de maestro en gestión pública, presento la investigación titulada “**Gestión administrativa y calidad de servicio en la Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Tacna**”. El objetivo de la investigación fue, demostrar si la Gestión administrativa se relaciona con la Calidad de servicio que brinda la Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Tacna. En donde se utilizó como método el diseño no experimental transversal, aplicando un muestreo no probabilístico constituida por 80 estudiantes de ambos sexos del último ciclo de las cuatro Escuelas Profesionales (Derecho y Ciencias Políticas, Ciencias Contables y Financieras, Ingeniería Comercial, Ciencias Administrativas) de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann Conclusión: la Gestión administrativa se relacionaba significativamente con la Calidad de servicio que brinda la Facultad ya que el nivel de correlación existente entre la Gestión administrativa y la Calidad de servicio era alto, esto

debido a la tendencia estadística obtenida de las encuestas realizadas a los estudiantes usuarios del servicio.

2.1.2. Antecedentes internacionales

Vergaray et al. (2021), presentaron un artículo científico, titulado “**Gestión Administrativa Y Clima Laboral, En La Municipalidad Provincial Del Santa, Ancash, Perú 2021**”, el objetivo general fue, determinar la relación entre la gestión administrativa y el clima laboral en la Municipalidad Provincial del Santa, Ancash, Perú 2021. La metodología empleada fue, descriptiva correlacional, no experimental de corte transversal simple, la muestra estudiada fue de 96 colaboradores. Concluye que, existe relación directamente proporcional positiva considerable entre la gestión administrativa y el desempeño laboral de los colaboradores, entendiéndose que cuando el nivel de gestión se incrementa a la par con ello se incrementa el desempeño de los colaboradores, por lo tanto, la presencia de estas dos variables, permiten que la municipalidad logre sus objetivos propuestos.

Solano (2018) sustento en la Universidad de Montemorelos, la tesis “**Calidad de la gestión administrativa y desempeño docente según la percepción de los estudiantes de noveno y décimo grados del instituto colombo-venezolano**”. La investigación tuvo como objetivo general: establecer la clara relación existente entre las dimensiones de la calidad de gestión administrativa y el desempeño docente según la percepción de los estudiantes de noveno y décimo grados del ICOLVEN. El tipo de investigación fue de tipo cuantitativo, transversal, descriptivo correlacional, se aplicó la técnica encuesta para recolección de datos. Se tuvo como conclusión principal: hay una correlación significativa entre la calidad de gestión académica y el desempeño docente, según la percepción de los

estudiantes de los grados noveno y décimo del ICOLVEN. También hay una asociación significativa entre el ambiente físico y el desempeño docente.

Santacruz (2017) sustentó en la Universidad Central del Ecuador Sede Sur la tesis titulada **“La influencia de la motivación en el desempeño laboral de los funcionarios del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, Administración Zonal Eloy Alfaro en el año 2016”** para optar el título profesional de Licenciada en asistencia ejecutiva de Gerencia, en la ciudad de Quito en Ecuador, tuvo como objetivo determinar el nivel de influencia de la motivación en el desempeño laboral de los funcionarios del Municipio Del Distrito Metropolitano De Quito, Administración Zonal Eloy Alfaro, la metodología empleada fue la descriptiva, de tipo aplicada, nivel correlacional, la muestra fue de 128 empleados que laboran en el Municipio, asimismo concluye que la motivación es un factor que influye en el desempeño laboral de los empleados debido a la falta de herramientas necesarias para mantener un alto nivel de motivación y por ende un mejor desempeño laboral en su lugar de trabajo.

Patiño (2017) en la Universidad EAFIT, para optar el título de magister en gobierno y políticas públicas, presento la investigación titulada **“Influencia Del Presupuesto Por Resultados En La Calidad Del Gasto Publico Del Municipio De Medellín. Caso Del Sector De La Vivienda, En El Periodo 2008 – 2016”**. El objetivo de la investigación fue, Estudiar la influencia de la herramienta de presupuesto por resultados en la calidad del gasto público del municipio de Medellín, en el caso específico de la vivienda, durante el periodo 2008-2016. La metodología empleada fue de tipo descriptivo, concluye que, Una vez realizados los análisis y obtenido los resultados, la principal conclusión es que se cumple la hipótesis, en cuanto que la herramienta de presupuesto por resultados ha tenido una influencia positiva en el sistema de planificación y ejecución municipal de Medellín, lo cual se evidencia en los diferentes indicadores tanto locales como nacionales. Sin

embargo, debido a la imposibilidad de realizar evaluaciones de impacto, no se ha logrado llegar a la última fase o etapa de evaluación de la calidad del gasto público y con ello, conocer a ciencia cierta el nivel de impacto logrado por las políticas públicas implementadas, en la calidad de vida de la población.

Mestas (2017), sustentó en la Universidad Nacional del Altiplano, la tesis titulada **“El proceso de adquisición de bienes y prestación de servicios y su incidencia en la ejecución presupuestal de la universidad nacional del altiplano puno, periodos 2012 – 2013”**. Tuvo como objetivo: Evaluar el proceso de adquisición de bienes y prestación de servicios y su incidencia en la ejecución presupuestal de la Universidad Nacional del Altiplano Puno, periodos 2012 y 2013. Finalmente concluyó que: Los funcionarios y servidores de la entidad en los períodos en estudio aplicaron la normativa en forma relativa, respecto a la parte organizativa, normativa, y de recursos humanos arrojando que el SI es del 60% para el año 2012 y 67% para el año 2013 y el NO es del 40% y 33% respectivamente.

2.2. Bases Teóricas o Científicas

2.2.1. Variable 1: Administración dinámica

2.2.1.1. Definición

Vásquez (2016) menciona que

El proceso administrativo se divide en dos fases la mecánica y la dinámica; la fase mecánica del proceso administrativo se refiere a la estructura de la empresa, la cual está conformada por: planeación, organización. Mientras que la fase dinámica se refiere a la parte del proceso donde se realiza la ejecución de manera eficiente y eficaz, a su vez se divide en: Integración, dirección y control. (p.1)

Chiavenato (2011), nos dice que

La gestión administrativa es el conjunto de tareas y actividades coordinadas que ayudan a utilizar de manera óptima los recursos que posee la empresa. Como elemento fundamental dentro de la administración, y aspecto aglutinador y sistemático, han sido un soporte y sostén del desarrollo empresarial, económico y social del planeta en los últimos siglos y en especial las últimas décadas. (p.33)

2.2.1.2 Dimensiones

D1: Integración

Westreicher (2017), menciona que “La integración es el proceso y resultado de mantener unidas las partes de un todo. Puede ser aplicable en diversos ámbitos, como el social, político y económico” (p.1).

D2: Dirección

Sánchez (2016), nos dice que “La dirección administrativa es el conjunto de funciones existentes en una organización, que buscan la toma de decisiones y estrategias favorables para la misma” (p.1).

D3: Control

Sánchez (2018), ostenta que “El control administrativo es la etapa de la gestión administrativa que se refiere a la evaluación de procesos y del rendimiento administrativo, así como de la identificación de desviaciones y posibles anomalías” (p.1).

2.2.2. Calidad de servicio

2.2.2.1. Definición

Castillo et al. (2020) mencionan que

La calidad de los servicios se genera con la satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente o ciudadano, el estado lo realiza a través de diferentes

organismos y en sus normas vigentes. No obstante, la gestión de los gobiernos municipales en los diferentes países es deficiente para brindar calidad. La innovación se está convirtiendo en estos finales de tiempo en un aliciente de cambio para muchas instituciones públicas de los países más representativos de Europa o América del Norte, poniendo por delante el desarrollo de gobiernos basados en la transformación desde los locales, centrales, hasta los nacionales tomando como punto de partida la sistematización de los procesos con el uso de la tecnología. (p.901)

Para medir la calidad del servicio se encuentra el aporte donde indica que, son las capacidades que tienen las instituciones para generar valor de intercambio para el ciudadano a través de los servicios que desarrollan a través de los elementos tangibles, generando fiabilidad, con capacidad de respuesta, dotando de seguridad, con un trato de empatía. La calidad de los servicios se ve enfrascada en el proceso que realizan las entidades, con la finalidad de brindar el mejor servicio de atención a los usuarios el cual es uno de los objetivos institucionales, es decir, centrado en las necesidades del usuario; así mismo, se debe generar desde la parte interna de las instituciones públicas, es decir, cada miembro debe estar en la capacidad de cambiar los antiguos paradigmas y volcarse al uso de nuevos sistemas de gestión de calidad. (p.903)

Mora (2011), nos dice que “Es entendido como el trabajo, la actividad y/o los beneficios que producen satisfacción al consumidor” (p. 150).

2.2.2.2. Dimensiones

D1: Fiabilidad

Economiapedia (2017), menciona que “En general, el concepto de confiabilidad se aplica cuando es importante lograr los mismos resultados una y otra vez. Se dice que un proceso de fabricación es confiable cuando logra los mismos resultados, dentro de límites definidos, cada vez que ocurre” (p.1).

D2: Capacidad de respuesta

Advisors (2020), menciona que “Indica qué tan rápido y eficientemente tu empresa responde a ellos. Desde la perspectiva de la atención al cliente, es el tiempo que tardan los agentes en responder a sus clientes” (p.1).

D3: Empatía

Marín (2018), nos dice que “La empatía es la capacidad de comprender y percibir las emociones y sentimientos de otra persona sintiéndolos como propios” (p.1).

2.3. Marco Conceptual

2.3.1 Marco conceptual de las variables

Administración dinámica: Involucra al área de la producción de las organizaciones.

Calidad de servicio: La calidad de los servicios se genera con la satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente.

2.3.2 Marco conceptual de las dimensiones

Integración: Es el proceso y resultado de mantener unidas las partes de un todo.

Dirección: Es el conjunto de funciones existentes en una organización.

Control: Es la etapa de la gestión administrativa que se refiere a la evaluación de procesos y rendimiento administrativo.

Fiabilidad: Se aplica cuando es importante lograr los mismos resultados una tras otra.

Capacidad de respuesta: Indica que tan rápido y eficiente es tu empresa o entidad.

Empatía: Es la capacidad de comprender y percibir las emociones y sentimientos de otra persona.

CAPITULO III

HIPÓTESIS

3.1 Hipótesis general

Existe relación directa entre la administración dinámica y la calidad de servicio en la municipalidad provincial de Chanchamayo, 2021.

3.2 Hipótesis específicas

1. Existe relación directa entre la administración dinámica y la fiabilidad en la municipalidad provincial de Chanchamayo, 2021.
2. Existe relación directa entre la administración dinámica y la capacidad de respuesta en la municipalidad provincial de Chanchamayo, 2021.
3. Existe relación directa entre la administración dinámica y la empatía en la municipalidad provincial de Chanchamayo, 2021.

3.3 Variables

3.3.1 Definición conceptual

Administración dinámica

Vásquez (2016) menciona que

El proceso administrativo se divide en dos fases la mecánica y la dinámica; la fase mecánica del proceso administrativo se refiere a la estructura de la empresa, la cual está conformada por: planeación, organización. Mientras que la fase dinámica se refiere a la parte del proceso donde se realiza la ejecución de manera eficiente y eficaz, a su vez se divide en: Integración, dirección y control. (p.1)

Calidad de servicio

Castillo et al. (2020) mencionan que

La calidad de los servicios se genera con la satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente o ciudadano, el estado lo realiza a través de diferentes organismos y en sus normas vigentes. No obstante, la gestión de los gobiernos municipales en los diferentes países es deficiente para brindar calidad. La innovación se está convirtiendo en estos finales de tiempo en un aliciente de cambio para muchas instituciones públicas de los países más representativos de Europa o América del Norte, poniendo por delante el desarrollo de gobiernos basados en la transformación desde los locales, centrales, hasta los nacionales tomando como punto de partida la sistematización de los procesos con el uso de la tecnología.

(p.901)

3.3.2 Operacionalización

Administración dinámica

Se elaboro un cuestionario de escalamiento tipo Likert con 18 ítems para medir las siguientes dimensiones: integración, dirección y control.

Calidad de servicio

Se elaboro un cuestionario de escalamiento tipo Likert con 18 ítems para medir las siguientes dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta y empatía.

CAPITULO IV

METODOLOGÍA

4.1. Método de la Investigación.

4.1.1 Método general

El método de la investigación que se utilizó fue el método científico según Hernández Sampieri y Mendoza Torres (2018) “Es el camino a seguir mediante una serie de operaciones y reglas prefijadas que nos permiten alcanzar un resultado o un objetivo” (p.23).

4.1.2 Método específico

Método inductivo

Valderrama (2017), menciona que “Con estos métodos se analizan los casos particulares a partir de los cuales se extraen conclusiones de carácter general” (p.62).

En la investigación hemos comenzado con la recolección de datos de aquellas partes del problema la Municipalidad Provincial de Chanchamayo, para luego plantear una solución.

Método deductivo

“Se parte de una premisa general, para sacar conclusiones de un caso particular” (Valderrama, 2017, p.61).

Se utilizó este método desde el momento del análisis de variables, y así ver cuales aplica la municipalidad y ver el origen del problema.

4.2. Tipo de la Investigación.

Para Valderrama y Jaimes (2019), el tipo de investigación es básica debido a que “Pretende incrementar el conocimiento de un área en concreto, sin esperar aplicaciones a corto o mediano plazo” (p.250)

4.3. Nivel de Investigación.

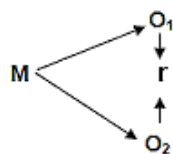
Hernández et al. (2010) refiere que:

El nivel de la investigación fue correlacional porque asocian variables mediante un patrón predecible para un grupo o población. Las investigaciones son más estructuradas que los estudios con los demás alcances y de hecho, implican los propósitos de éstos; además de que proporcionan un sentido de entendimiento del fenómeno a que se hacen referencia. (p. 93)

4.4. Diseño de Investigación.

El diseño general para Hernández Sampieri y Mendoza Torres (2018) fue el no experimental, ya que “Podría definirse como la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables, es decir, se trata de estudios donde no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables” (p.174).

ESQUEMA



Donde:

M = Muestra

O₁ = Observación de la V.1.

O₂ = Observación de la V.2.

r = Correlación entre dichas variables.

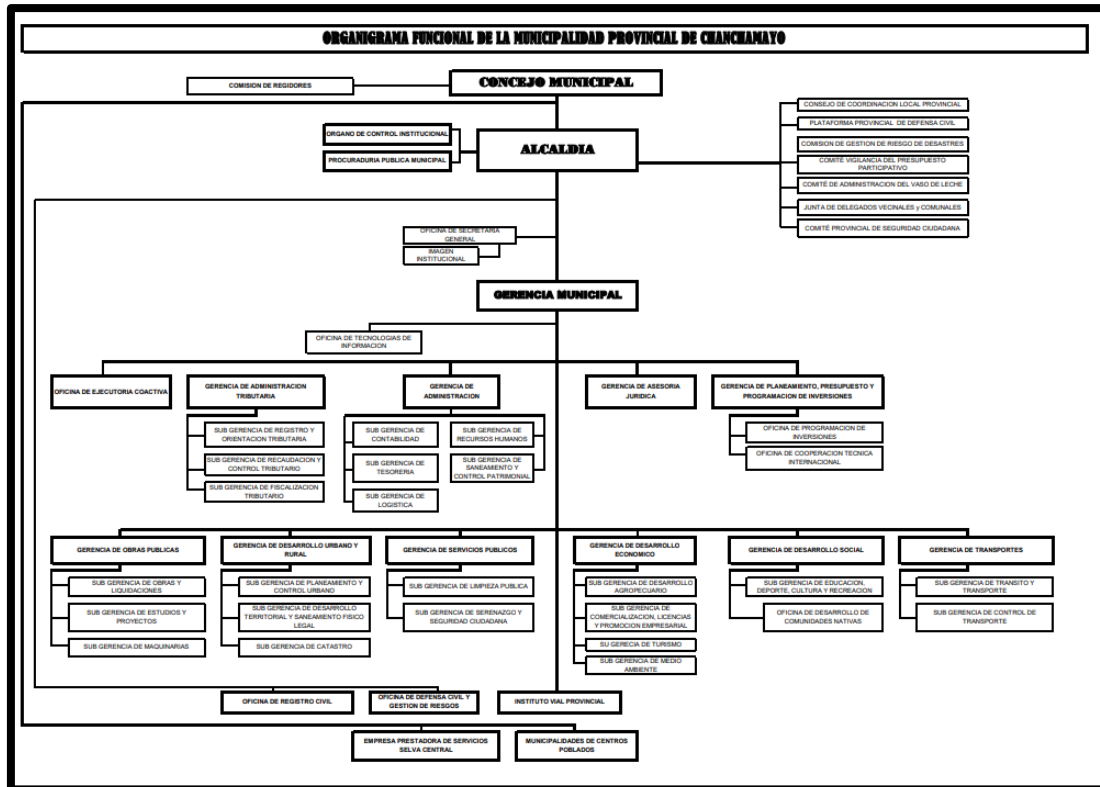
4.5. Población y muestra.

4.5.1. Población

La población para Carrasco (2016) “Es el conjunto de todos los elementos (unidades de análisis) que pertenecen al ámbito espacial donde se desarrolla el trabajo de investigación” (p. 236). Nuestra población estuvo conformada por 235 trabajadores de la

municipalidad provincial de Chanchamayo, tal como se detalla en la siguiente tabla y figura:

Figura 1
Organigrama de la municipalidad provincial de Chanchamayo



Nota: <https://www.munichanchamayo.gob.pe/documentos/organigrama-2013.pdf>

Tabla 1
Población

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHANCHAMAYO							
ORGANOS/UNIDADES ORGANICAS	CLASIFICACIÓN						TOTALES
	FP	EC	DS	SP- EJ	SP- ES	SP- AP	
Órganos de gobierno	1					3	4
Órganos de control institucional				1	2		3
Órganos de defensa judicial		1			2		3
Órgano de dirección		1			1	1	3
Órganos de asesoramiento		2		3	5	2	13
Órganos de apoyo		3	10	7	37	6	63
Órganos de línea		6	15	11	20	94	146
Total, general	1	13	25	22	68	106	235
Total, ocupados					131		
Total, previstos					104		
Total, general					235		

Nota: <https://www.munichanchamayo.gob.pe/documentos/cap-2013.pdf>

4.5.2. Muestra

El muestreo fue el no probabilístico que según Hernández Sampieri y Mendoza Torres (2018), refiere que “El procedimiento no es mecánico ni se basa en fórmulas de probabilidad, sino que depende del proceso de toma de decisiones de un grupo de investigadores y desde luego, las muestras seleccionadas obedecen a otros criterios de investigación” (p.200). En la presente hemos encuestado a los 44 trabajadores de la municipalidad provincial de Chanchamayo, tal como se detalla en la siguiente tabla:

Tabla 2
Muestra

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHANCHAMAYO							
ORGANOS/UNIDADES ORGANICAS	CLASIFICACIÓN						TOTALES
	FP	EC	DS	SP- EJ	SP- ES	SP- AP	
Órganos de gobierno	1					3	4
Órganos de control institucional				1	2		3
Órgano de dirección		1			1	1	3
Órganos de asesoramiento		2		3	5	2	12
Órganos de apoyo		3	4	3	10	2	22
Total, general	1	6	4	7	18	8	44
Total, general					44		

Nota: <https://www.munichanchamayo.gob.pe/documentos/cap-2013.pdf>

4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

4.6.1. Técnicas de Recolección de Datos.

En la presente investigación se utilizó la encuesta como técnica, el cual según Carrasco (2016), refiere que “Es una técnica de investigación social para la indagación, exploración y recolección de datos, mediante preguntas formuladas directa o indirectamente a los sujetos que constituyen la unidad de análisis del estudio investigado” (p. 314).

4.6.2. Instrumentos de Recolección de Datos.

Para el logro de los objetivos se empleó el cuestionario, tal como lo refiere Hernández Fernández y Baptista (2014) “Explica el proceso para elaborar un instrumento de medición y las principales alternativas para recolectar datos, (Se basa en preguntas que pueden ser cerradas o abiertas, sus preguntas pueden ser auto administrados, entrevista personal o telefónica, vía internet)” (p. 196).

4.6.3. Confiabilidad del instrumento

4.6.3.1 Validez

“Esta prueba de validez de contenido se realiza por separado: validez de pertinencia, relevancia y claridad” (Valderrama & Jaimes, 2019 p.270).

En esta oportunidad se desarrolló la validez general. Tal como se muestra en el anexo 5.

4.6.3.2 Confiabilidad

La confiabilidad fue realizada, con los datos obtenidos en las encuestas realizadas, y de acorde a su resultado se determina su confiabilidad, con el Alpha de combrach.

Asimismo, la data del procesamiento de los datos se anexa en el anexo 6.

- Confiabilidad de la variable administración dinámica

Alpha de combrach 0,984

Numero de preguntas 18

- Confiabilidad de la variable calidad de servicio

Alpha decombrach 0,988

Numero de paginas 18

Tabla 3

Escala de Vellis

Por debajo de .60	Es inaceptable
De .60 a .65	Es indeseable
Entre .65 y .70	Es mínimamente aceptable
De .70 a .80	Es respetable
De .80 a .90	Es muy buena

Nota: Elaboración propia

Com los resultados obtenidos se demostró la confiabilidad de cada instrumento.

4.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

La estadística descriptiva y la estadística inferencial

4.8. Aspectos éticos de la Investigación

La investigación esta realizada bajo los aspectos éticos establecidos en el código de etica de la Universidad Peruana los Andes, en el articulo 27 y 28 , donde refieren las responsabilidades y actitudes del investigador, y el cuidado que deben de tener todos los involucrados.

CAPITULO V

RESULTADOS

5.1 Descripción de resultados

Tabla 4

Variable administración dinámica

		Administración dinámica		Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
		Frecuencia	Porcentaje		
Válido	Casi nunca	7	15,9	16,3	16,3
	A veces	8	18,2	18,6	34,9
	Casi siempre	28	63,6	65,1	100,0
	Total	43	97,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,3		
Total		44	100,0		

Nota: elaboración de la IBM SPSS25

Interpretación: De los 44 trabajadores de la municipalidad provincial de Chanchamayo, el 63,3% (28), siendo la mayoría de los trabajadores, manifestaron que casi siempre se desarrolla una administración dinámica, solo que no es tan efectiva como la gestión de la entidad.

Figura 2

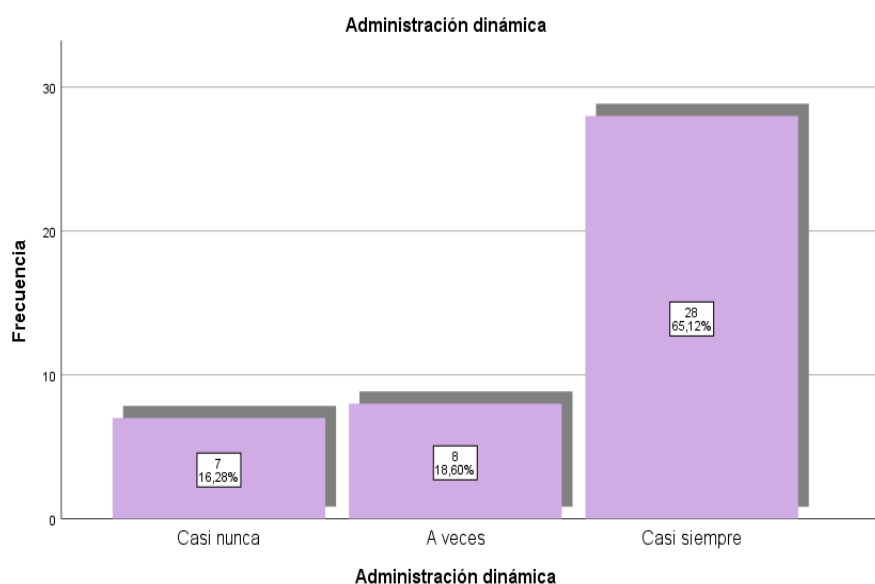
Variable administración dinámica

Tabla 5
Dimensión integración

		Integración		Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
		Frecuencia	Porcentaje		
Válido	Nunca	2	4,5	4,7	4,7
	Casi nunca	5	11,4	11,6	16,3
	A veces	6	13,6	14,0	30,2
	Casi siempre	30	68,2	69,8	100,0
	Total	43	97,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,3		
Total		44	100,0		

Nota: elaboración de la IBM SPSS25

Interpretación: De los 44 trabajadores de la municipalidad provincial de Chanchamayo, el 68,2% (30), siendo la mayoría de los trabajadores, manifestaron que casi siempre se desarrolla una integración de la administración dinámica dentro de la entidad.

Figura 3
Dimensión integración

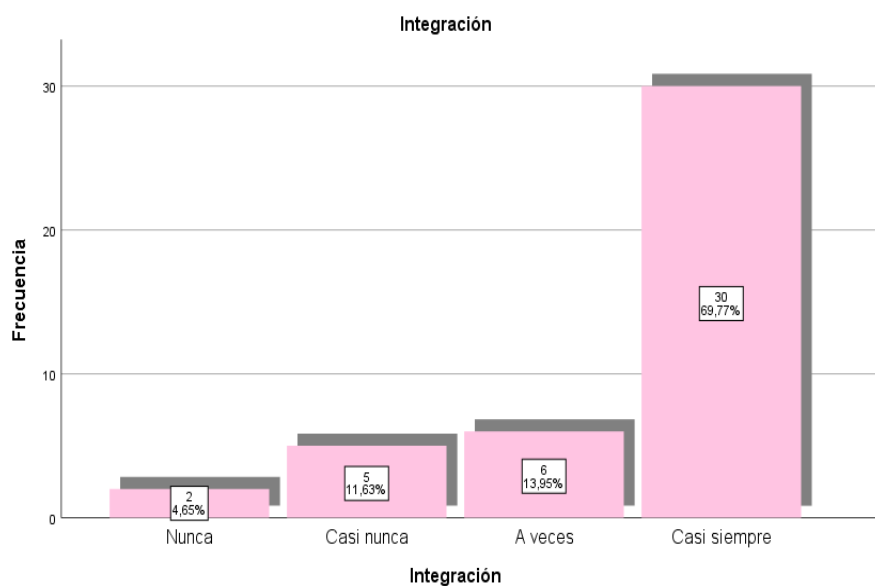


Tabla 6
Dimensión dirección

		Dirección		Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
		Frecuencia	Porcentaje		
Válido	Casi nunca	3	6,8	7,0	7,0
	A veces	7	15,9	16,3	23,3
	Casi siempre	33	75,0	76,7	100,0
	Total	43	97,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,3		
Total		44	100,0		

Nota: elaboración de la IBM SPSS25

Interpretación: De los 44 trabajadores de la municipalidad provincial de Chanchamayo, el 75,0% (33), siendo la mayoría de los trabajadores, manifestaron que casi siempre se desarrolla una dirección dentro de la entidad, que encamine al logro de los objetivos y metas.

Figura 4
Dimensión dirección

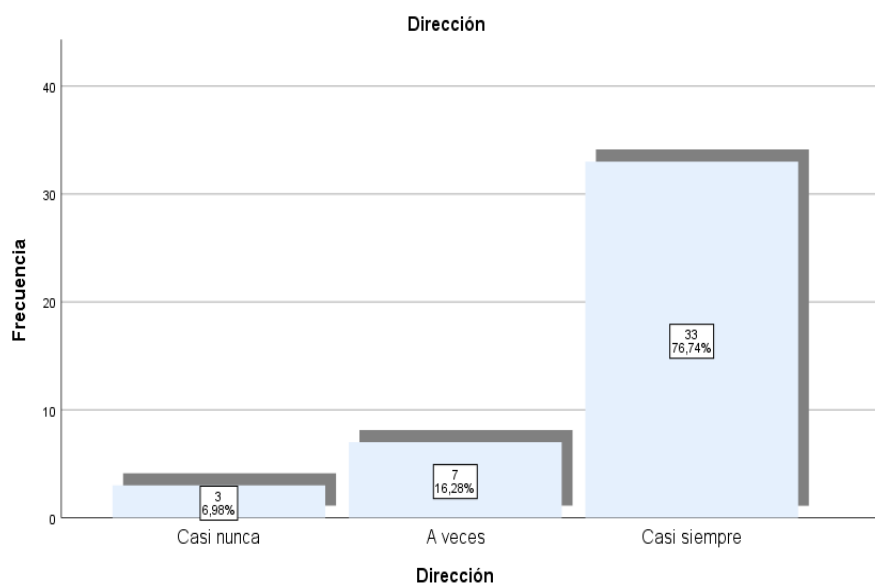


Tabla 7
Dimensión control

		Control		Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
		Frecuencia	Porcentaje		
Válido	Nunca	3	6,8	7,0	7,0
	Casi nunca	6	13,6	14,0	20,9
	A veces	11	25,0	25,6	46,5
	Casi siempre	18	40,9	41,9	88,4
	Siempre	5	11,4	11,6	100,0
	Total	43	97,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,3		
Total		44	100,0		

Nota: elaboración de la IBM SPSS25

Interpretación: De los 44 trabajadores de la municipalidad provincial de Chanchamayo, el 40,9% (18), siendo la mayoría de los trabajadores, manifestaron que casi siempre se desarrolla un control dentro de la entidad.

Figura 5
Dimensión control

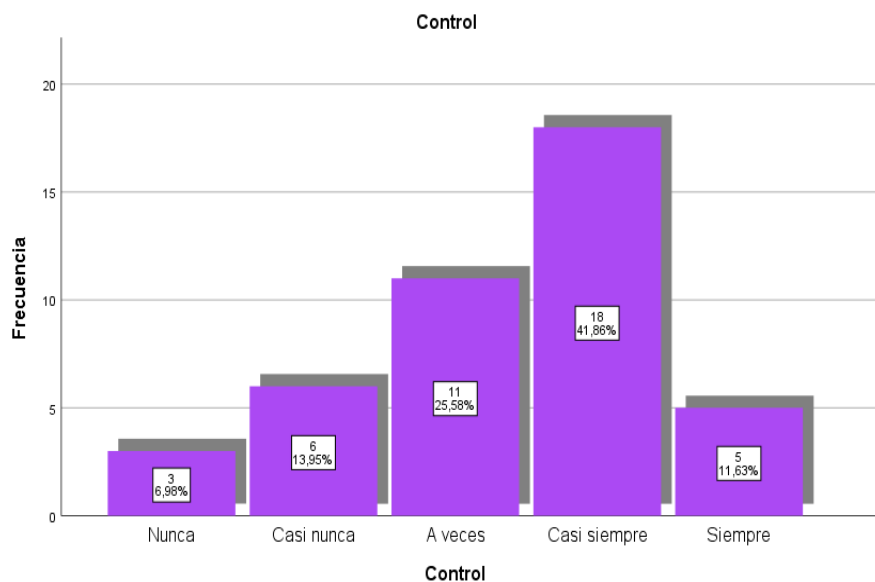


Tabla 8
Variable calidad de servicio

		Calidad de servicio			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	8	18,2	18,2	18,2
	Casi nunca	18	40,9	40,9	59,1
	A veces	16	36,4	36,4	95,5
	Casi siempre	2	4,5	4,5	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

Nota: elaboración de la IBM SPSS25

Interpretación: Para los 44 trabajadores de la municipalidad provincial de Chanchamayo, el 40,9% (18), siendo la mayoría de los trabajadores, manifestaron que casi nunca existe una calidad de servicio acorde a la población en general, lo que desacredita a la municipalidad.

Figura 6
Variable calidad de servicio

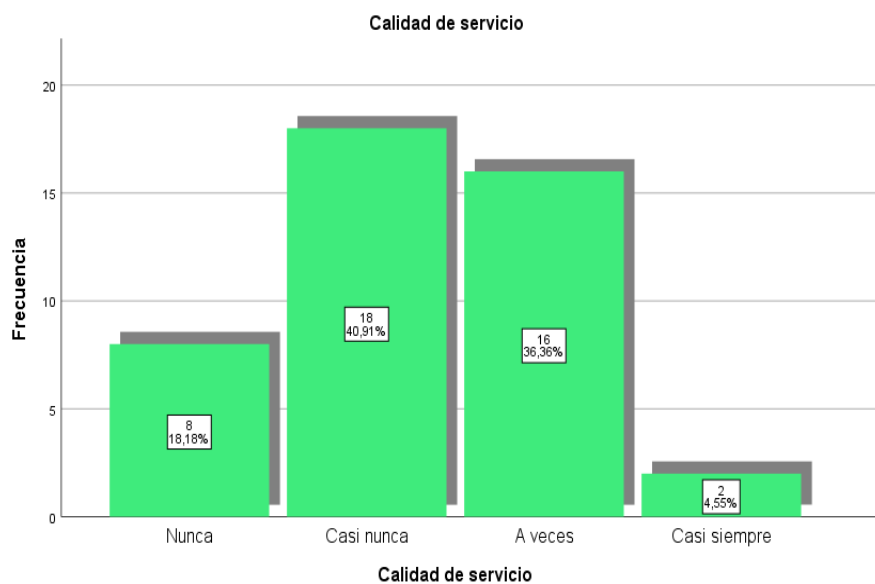


Tabla 9
Dimensión fiabilidad

		Fiabilidad			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	15	34,1	34,1	34,1
	Casi nunca	11	25,0	25,0	59,1
	A veces	16	36,4	36,4	95,5
	Casi siempre	2	4,5	4,5	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

Nota: elaboración de la IBM SPSS25

Interpretación: De los 44 trabajadores de la municipalidad provincial de Chanchamayo, el 36,4% (16), siendo la mayoría de los trabajadores, mencionaron que a veces existe una fiabilidad acerca de la calidad de servicio otorgados por los colaboradores.

Figura 7
Dimensión fiabilidad

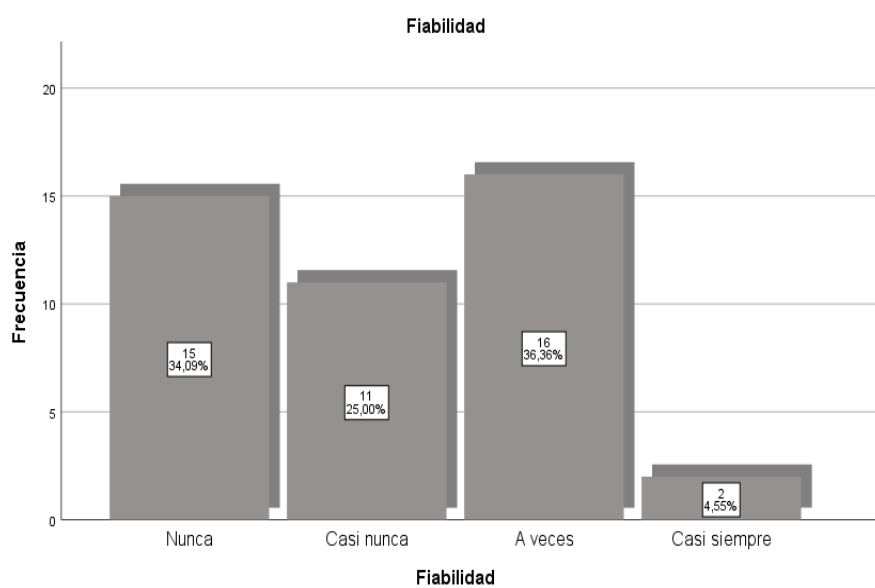


Tabla 10
Dimensión capacidad de respuesta

		Capacidad de respuesta			
Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Nunca	7	15,9	15,9	15,9
	Casi nunca	19	43,2	43,2	59,1
	A veces	16	36,4	36,4	95,5
	Casi siempre	2	4,5	4,5	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

Nota: elaboración de la IBM SPSS25

Interpretación: De los 44 trabajadores de la municipalidad provincial de Chanchamayo, el 43,2% (19), siendo la mayoría de los trabajadores, mencionaron que casi nunca se evidencia la capacidad de respuesta dentro de la municipalidad.

Figura 8
Dimensión capacidad de respuesta

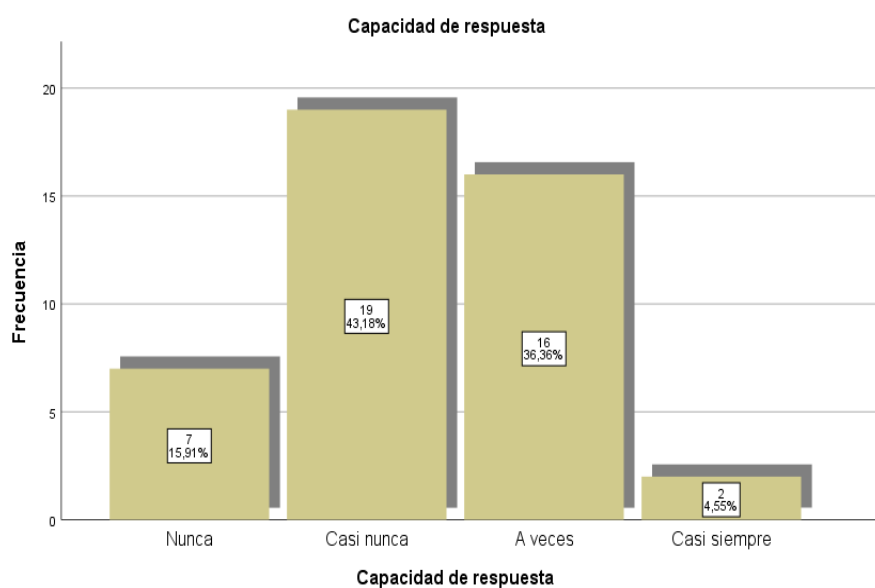


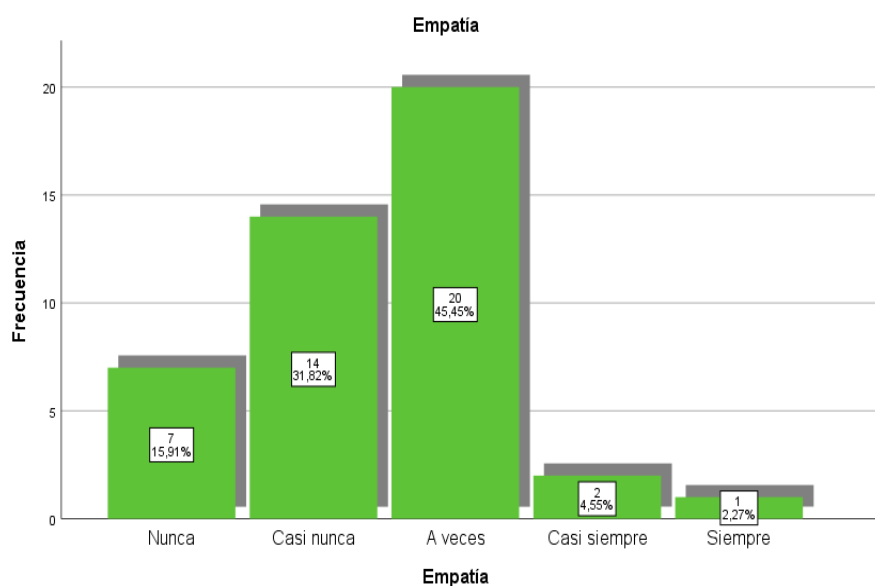
Tabla 11
Dimensión empatía

		Empatía			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	7	15,9	15,9	15,9
	Casi nunca	14	31,8	31,8	47,7
	A veces	20	45,5	45,5	93,2
	Casi siempre	2	4,5	4,5	97,7
	Siempre	1	2,3	2,3	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

Nota: elaboración de la IBM SPSS25

Interpretación: De los 44 trabajadores de la municipalidad provincial de Chanchamayo, el 43,2% (19), siendo la mayoría de los trabajadores, mencionaron que casi nunca se evidencia una empatía dentro de la municipalidad.

Figura 9
Dimensión empatía



5.2 Contrastación de hipótesis

Tabla 12

Escala de correlación

-1	Relación negativa grande y perfecta
(-0,9 a -0,99)	Relación negativa muy alta
(-0,7 a -0,89)	Relación negativa alta
(-0,4 a -0,69)	Relación negativa moderada
(-0,2 a -0,39)	Relación negativa baja
(-0,01 a -0,19)	Relación negativa muy baja
0	Nula
(0,0 a 0,19)	Relación positiva muy baja
(0,2 a 0,39)	Relación positiva baja
(0,4 a 0,69)	Relación positiva moderada
(0,7 a 0,89)	Relación positiva alta
(0,9 a 0,99)	Relación positiva muy alta
1	Relación positiva grande y perfecta

5.2.1 Hipótesis General

HG (alterna): Existe relación directa entre la administración dinámica y la calidad de servicio en la municipalidad provincial de Chanchamayo, 2021.

Ho (nula): No existe relación directa entre la administración dinámica y la calidad de servicio en la municipalidad provincial de Chanchamayo, 2021.

Nivel de significación 0.05

Tabla 13

Correlación entre la administración dinámica y la calidad de servicio

		Correlaciones		
			Administración dinámica	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Administración dinámica	Coefficiente de correlación	1,000	,990**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	44	44
	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	,990**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	44	44

Nota: Elaboración propia SPSS25

Interpretación: “Dado que el p valor = 0,000 < 0,05 rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna. Es decir: Existe relación directa entre la administración

dinámica y la calidad de servicio en la municipalidad provincial de Chanchamayo, 2021. Según el estadístico Rho de Spearman nos muestra una correlación positiva muy alta de 0,990, lo cual nos permite aseverar que, a mayor desarrollo de la administración dinámica, mejor será calidad de servicio dentro de la entidad”.

5.2.2 Hipótesis Específicas

Hipótesis Específica 1

HG (alterna): Existe relación directa entre la administración dinámica y la fiabilidad en la municipalidad provincial de Chanchamayo, 2021.

Ho (nula): No existe relación directa entre la administración dinámica y la fiabilidad en la municipalidad provincial de Chanchamayo, 2021.

Nivel de significación 0.05

Tabla 14

Correlación entre la administración dinámica y la fiabilidad

		Correlaciones		
			Administración dinámica	Fiabilidad
Rho de Spearman	Administración dinámica	Coefficiente de correlación	1,000	,984**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	44	44
	Fiabilidad	Coefficiente de correlación	,984**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	44	44

Nota: Elaboración propia SPSS25

Interpretación: “Dado que el p valor = 0,000 < 0,05 rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna. Es decir: Existe relación directa entre la administración dinámica y la fiabilidad en la municipalidad provincial de Chanchamayo, 2021. Según el estadístico Rho de Spearman nos muestra una correlación positiva muy alta de 0,984, lo cual

nos permite aseverar que, a mayor administración dinámica, mayor será la fiabilidad por parte de los ciudadanos”.

Hipótesis Específica 2

HG (alterna): Existe relación directa entre la administración dinámica y la capacidad de respuesta en la municipalidad provincial de Chanchamayo, 2021.

Ho (nula): No existe relación directa entre la administración dinámica y la capacidad de respuesta en la municipalidad provincial de Chanchamayo, 2021.

Nivel de significación 0.05

Tabla 15

Correlación entre la administración dinámica y la capacidad de respuesta

		Correlaciones		
			Administración dinámica	Capacidad de respuesta
Rho de Spearman	Administración dinámica	Coefficiente de correlación	1,000	,990**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	44	44
	Capacidad de respuesta	Coefficiente de correlación	,990**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	44	44

Nota: Elaboración propia SPSS25

Interpretación: “Dado que el p valor = 0,000 < 0,05 rechazamos hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna. Es decir: Existe relación directa entre la administración dinámica y la capacidad de respuesta en la municipalidad provincial de Chanchamayo, 2021. Según el estadístico Rho de Spearman nos muestra una correlación positiva muy alta de 0,990, lo cual nos permite aseverar que, a mayor administración dinámica por parte del gerente municipal, mejor será la capacidad de respuesta dentro de la entidad”.

Hipótesis Específica 3

HG (alterna): Existe relación directa entre la administración dinámica y la empatía en la municipalidad provincial de Chanchamayo, 2021.

Ho (nula): No existe relación directa entre la administración dinámica y la empatía en la municipalidad provincial de Chanchamayo, 2021.

Nivel de significación 0.05

Tabla 16

Correlación entre la administración dinámica y la empatía

		Correlaciones		
			Administración dinámica	Empatía
Rho de Spearman	Administración dinámica	Coefficiente de correlación	1,000	,989**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	44	44
	Empatía	Coefficiente de correlación	,989**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	44	44

Nota: Elaboración propia SPSS25

Interpretación: “Dado que el p valor = 0,000 < 0,05 rechazamos hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna. Es decir: Existe relación directa entre la administración dinámica y la empatía en la municipalidad provincial de Chanchamayo, 2021. Según el estadístico Rho de Spearman nos muestra una correlación positiva muy alta de 0,989, lo cual nos permite aseverar que, a mejor administración dinámica, mejor será la empatía de los colaboradores hacia los ciudadanos”.

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

De los resultados según la encuesta realizada a los trabajadores de la municipalidad provincial de Chanchamayo, podemos mencionar que:

Para la contrastación de la hipótesis general, existe relación directa entre la administración dinámica y la calidad de servicio en la municipalidad provincial de Chanchamayo, 2021. Según el estadístico Rho de Spearman nos muestra una correlación positiva muy alta de 0,990, lo cual nos permite aseverar que, a mayor desarrollo de la administración dinámica, mejor será calidad de servicio dentro de la entidad. Dicho resultado es corroborado con la investigación de, López (2021) en la Universidad Nacional de Piura, para optar el título profesional de licenciado en ciencias administrativas, la investigación titulada Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la unidad de atención al cliente de la municipalidad provincial de Sullana. Concluye que, existe que existe una relación directa y significativamente entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios de la unidad de atención al cliente de la Municipalidad Provincial de Sullana, se evidencia en el análisis estadístico un índice de correlación de $r = 0.679$, y un nivel de $\text{sig.} 0.000 < 0.05$, aquí se evidencia que existe una relación lineal fuerte entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios de la unidad de atención al cliente de Municipalidad Provincial de Sullana en donde la relación es positiva porque a medida que a una variable aumenta , la otra variable aumenta. Seguidamente, Guadalupe (2020) en la Universidad Cesar Vallejo, para optar el grado de maestra en gestión pública, presento la investigación titulada La calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad de Comas, año 2020. La finalidad de medir la confiabilidad se utilizó el alfa de Cronbach y en la medición de la relación de ambas variables se utilizó el coeficiente Rho de Spearman. Asimismo, Perez (2019) en la Universidad Nacional Agraria de la Selva, para optar el título de licenciado en administración, presento la

investigación titulada Gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de pólvora, provincia de Tocache, Región San Martín. Concluye que existen diferencias significativas en la Gestión administrativa entre la satisfacción de los usuarios de las municipalidades distrital de pólvora. La conclusión que se arribó fue que no existe relación significativa entre Gestión administrativa y satisfacción del usuario. Lo que se demuestra con el estadístico al obtener una correlación de Spearman ($r = -0.44$) asimismo el (p -valor = $0,502 > 0.05$). Por otro lado, Barrera y Ysuiza (2018) en la Universidad San Martín de Porres, para optar el grado de maestro en gestión pública, presentaron la investigación titulada Gestión administrativa y calidad de servicio al contribuyente de la municipalidad provincial de Alto Amazonas, Loreto 2018. Menciona que, respecto a la Gestión administrativa, el 23% de los trabajadores administrativos considera que no se desarrolla adecuadamente, el 38% que se desarrolla adecuadamente, y el 39% se mostró indiferente; respecto a las dimensiones de la Gestión administrativa que no se desarrollan adecuadamente, las proporciones son las siguientes: Planeación, el 41%, organización, el 25%, dirección el 15%, y control, el 23%. Respecto a la Calidad de Servicio, el 3% de los contribuyentes considera que no es adecuada, el 7% que es adecuada, y el 90% se mostró indiferente; respecto a las dimensiones de la calidad de servicio que los contribuyentes consideran, no se desarrollan adecuadamente, las proporciones son las siguientes: fiabilidad, el 47%, sensibilidad, 23%, seguridad, 4% empatía, 5%, y bienes tangibles, 8%. Por otro lado, se estableció una relación fuerte, entre la Gestión administrativa, de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas y la calidad de servicio que reciben los contribuyentes, por haberse encontrado entre estas variables una correlación de 0,872.

Por otro lado, para la variable administración dinámica donde se menciona que, de los 44 trabajadores de la municipalidad provincial de Chanchamayo, el 63,3% (28), siendo la

mayoría de los trabajadores, manifestaron que casi siempre se desarrolla una administración dinámica, solo que no es tan efectiva como la gestión de la entidad. Para la segunda variable calidad de servicio, podemos mencionar que, para los 44 trabajadores de la municipalidad provincial de Chanchamayo, el 40,9% (18), siendo la mayoría de los trabajadores, manifestaron que casi nunca existe una calidad de servicio acorde a la población en general, lo que desacredita a la municipalidad. Dichos resultados son corroborados con las investigaciones de, Vergaray et al. (2021), presentaron un artículo científico, titulado Gestión administrativa y clima laboral, en la municipalidad provincial del Santa, Ancash, Perú 2021. Concluye que, existe relación directamente proporcional positiva considerable entre la gestión administrativa y el desempeño laboral de los colaboradores, entendiéndose que cuando el nivel de gestión se incrementa a la par con ello se incrementa el desempeño de los colaboradores, por lo tanto, la presencia de estas dos variables, permiten que la municipalidad logre sus objetivos propuestos. Seguidamente, Solano (2018) sustento en la Universidad de Montemorelos, la tesis Calidad de la gestión administrativa y desempeño docente según la percepción de los estudiantes de noveno y décimo grados del instituto colombo-venezolano. Concluye que, hay una correlación significativa entre la calidad de gestión académica y el desempeño docente, según la percepción de los estudiantes de los grados noveno y décimo del ICOLVEN. También hay una asociación significativa entre el ambiente físico y el desempeño docente. Finalmente, Santacruz (2017) sustento en la Universidad Central del Ecuador Sede Sur la tesis titulada La influencia de la motivación en el desempeño laboral de los funcionarios del municipio del distrito metropolitano de Quito, Administración Zonal Eloy Alfaro en el año 2016, concluye que la motivación es un factor que influye en el desempeño laboral de los empleados debido a la falta de herramientas necesarias para mantener un alto nivel de motivación y por ende un mejor desempeño laboral en su lugar de trabajo. Finalmente, esperamos contribuir con las demás

investigaciones puesto que nuestra investigación tiene como, línea de investigación al cuantitativa.

CONCLUSIONES

1. Existe relación directa entre la administración dinámica y la calidad de servicio en la municipalidad provincial de Chanchamayo, 2021. Según el estadístico Rho de Spearman nos muestra una correlación positiva muy alta de 0,990, lo cual nos permite aseverar que, a mayor desarrollo de la administración dinámica, mejor será calidad de servicio dentro de la entidad.
2. Existe relación directa entre la administración dinámica y la fiabilidad en la municipalidad provincial de Chanchamayo, 2021. Según el estadístico Rho de Spearman nos muestra una correlación positiva muy alta de 0,984, lo cual nos permite aseverar que, a mayor administración dinámica, mayor será la fiabilidad por parte de los ciudadanos.
3. Existe relación directa entre la administración dinámica y la capacidad de respuesta en la municipalidad provincial de Chanchamayo, 2021. Según el estadístico Rho de Spearman nos muestra una correlación positiva muy alta de 0,990, lo cual nos permite aseverar que, a mayor administración dinámica por parte del gerente municipal, mejor será la capacidad de respuesta dentro de la entidad.
4. Existe relación directa entre la administración dinámica y la empatía en la municipalidad provincial de Chanchamayo, 2021. Según el estadístico Rho de Spearman nos muestra una correlación positiva muy alta de 0,989, lo cual nos permite aseverar que, a mejor administración dinámica, mejor será la empatía de los colaboradores hacia los ciudadanos.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a las autoridades de la municipalidad provincial de Chanchamayo, mejorar la gestión administrativa, puesto que la mayoría de los colaboradores mencionaron que no está desarrollando de manera adecuada la administración dinámica, y por consiguiente no se tiene una adecuada calidad de servicio dentro de la entidad.
2. Se recomienda a la gerencia municipal, supervisar la gestión de los colaboradores, con la única finalidad de incrementar los niveles de la calidad de servicio, en relación a la fiabilidad de la misma.
3. Se recomienda al gerente de la municipalidad provincial de Chanchamayo, mejorar la capacidad de respuesta, para que los trabajadores puedan tener una mejor actitud frente a los ciudadanos, ya que gracias a ellos se encuentran laborando en dicha municipalidad.
4. Se recomienda al gerente de la municipalidad, mejorar la planeación administrativa, a la calidad de servicio que se ofrece a los ciudadanos para que los colaboradores puedan tener empatía con los mismo.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Advisors. (2020). Capacidad de respuesta.

Barrera, I. A. M., & Ysuiza, S. M. A. (2018). Gestión administrativa y calidad de servicio al contribuyente de la municipalidad provincial de alto Amazonas, Loreto 2018 [Universidad San Martín de porres].
https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/4387/barrera_ysuiza.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Carrasco, D. S. (2016). Metodología de la Investigación Científica (Décima). San Marcos E.I.R.L.

Castillo, S. N. R., Cárdenas, M. M., & Palomino, A. G. del P. (2020). Calidad del servicio municipal desde la perspectiva del ciudadano. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar.
<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/download/130/108/#:~:text=La%20calidad%20de%20los%20servicios%20se%20ve%20enfascada%20en%20el,la%20parte%20interna%20de%20las>

Chambilla, C. E. C. (2017). Gestión administrativa y calidad de servicio en la Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Tacna [Universidad César Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/33509/chambilla_ce.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Chiavenato, I. (2011). Introducción a la teoría general de la administración (7ma. Edición). Mc.Graw Hill Interamericana Editores, S.A. de C.V.

Economiapedia. (2017). Fiabilidad. Economiapedia.

- Guadalupe, S. A. S. (2020). La calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad de Comas, año 2020 [Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/67892/Guadalupe_SAS-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Hernández, S. R., Fernández, C. C., & Baptista, L. P. (2010). Metodología de la investigación (5a ed). McGraw-Hill.
- Hernández, S. R., Fernández, C. C., & Baptista, L. P. (2014). Metodología de la Investigación (6°). MacGraw-Hill.
- Hernández Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. P. (2018). Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. MCGRAW-HILL.
- López, R. I. (2021). Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la unidad de atención al cliente de la municipalidad provincial de Sullana [Universidad Nacional De Piura]. <https://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12676/3373/FCAD-LOP-RIV-2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Marín, G. A. (2018). Empatía. Economipedia.
- Mestas, M., Yamiled. (2017). El proceso de adquisición de bienes y prestación de servicios y su incidencia en la ejecución presupuestal de la universidad nacional del altiplano Puno, periodos 2012—2013. Universidad Nacional del Antiplano.
- Mora, C. C. E. (2011). La calidad del servicio y la satisfacción del consumidor. revista Brasileira de Marketing, 10.
- Patiño, M. L. A. (2017). Influencia del presupuesto por resultados en la calidad del gasto público del municipio de Medellín. caso del sector de la vivienda, en el periodo 2008 – 2016 [universidad eafit]. <https://core.ac.uk/download/pdf/128483715.pdf>
- Perez, C. G. (2019). Gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de pólvora, provincia de Tocache, Región San Martín [universidad nacional

agraria de la selva].

https://repositorio.unas.edu.pe/bitstream/handle/UNAS/1533/GPC_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Sánchez, G. J. (2016). Dirección administrativa. Economipedia.

Sánchez, G. J. (2018). Control administrativo. Economipedia.

Santacruz, B., Jennifer A. (2017). La influencia de la motivación en el desempeño laboral de los funcionarios del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, Administración Zonal Eloy Alfaro en el año 2016. Universidad Central del Ecuador.

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

Valderrama, M. S. (2017). Metodología del trabajo universitario (2°). Editorial San Marcos EIR.

Valderrama, M. S., & Jaimes, V. C. (2019). El desarrollo de la tesis (1°). San Marcos E.I.R.L.

Vásquez, R. C. (2016). Administración dinámica de operaciones. Gestipolis.
<https://www.gestipolis.com/administracion-dinamica-operaciones/#:~:text=La%20administraci%C3%B3n%20din%C3%A1mica%20de%20Operaciones,disminuci%C3%B3n%20de%20desperdicios%2C%20y%20de>

Vergaray, J., García, C., Gutierrez, W., León, F., & León, C. (2021). Gestión administrativa y clima laboral, en la municipalidad provincial del santa, Ancash, Perú 2021. Universidad Nacional de Barranca.

Westreicher, G. (2017). Integración.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de Consistencia

Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variables	Metodología
¿Qué relación existe entre la administración dinámica y la calidad de servicio en la municipalidad provincial de Chanchamayo, 2021?	Establecer la relación que existe entre la administración dinámica y la calidad de servicio en la municipalidad provincial de Chanchamayo, 2021	Existe relación directa entre la administración dinámica y la calidad de servicio en la municipalidad provincial de Chanchamayo, 2021	Variable 1: Administración dinámica Dimensiones: D1: Integración D2: Dirección D3: Control Variable 2: Calidad de servicio Dimensiones: D1: Fiabilidad D2: Capacidad de respuesta D3: Empatía	Enfoque: Cuantitativo Método de investigación: Científico Tipo de investigación: Basica Nivel de investigación: Correlacional Diseño de investigación: No experimental Esquema: <div style="text-align: center;"> <pre> graph TD M --> O1 M --> O2 O1 --- r --- O2 </pre> </div> Donde: M = Muestra O ₁ = Observación de la V.1. O ₂ = Observación de la V.2. r = Correlación entre dichas variables.
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Especificas		
¿Qué relación existe entre la administración dinámica y la fiabilidad en la municipalidad provincial de Chanchamayo, 2021?	Establecer la relación que existe entre la administración dinámica y la fiabilidad en la municipalidad provincial de Chanchamayo, 2021	Existe relación directa entre la administración dinámica y la fiabilidad en la municipalidad provincial de Chanchamayo, 2021		
¿Qué relación existe entre la administración dinámica y la capacidad de respuesta en la municipalidad provincial de Chanchamayo, 2021?	Establecer la relación que existe entre la administración dinámica y la capacidad de respuesta en la municipalidad provincial de Chanchamayo, 2021	Existe relación directa entre la administración dinámica y la capacidad de respuesta en la municipalidad provincial de Chanchamayo, 2021		
¿Qué relación existe entre la administración dinámica y la empatía en la municipalidad provincial de Chanchamayo, 2021?	Establecer la relación que existe entre la administración dinámica y la empatía en la municipalidad provincial de Chanchamayo, 2021	Existe relación directa entre la administración dinámica y la empatía en la municipalidad provincial de Chanchamayo, 2021		

Población: La población estuvo conformada por 235 trabajadores de la municipalidad provincial de Chanchamayo.

Muestra: Nuestra muestra fue de tipo no probabilístico es decir 44 trabajadores de la municipalidad provincial de Chanchamayo.

Técnicas: Encuesta.

Instrumentos: Cuestionario.

Técnicas de procesamiento y análisis de datos:

Estadística descriptiva: Distribución de frecuencias en tablas y gráficos

Estadística inferencial: El estadístico Shapiro Wilk para la determinación de la correlación

Anexo 2: Matriz de Operacionalización de Variables

Variable	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicador	Escala de Medición
Variable 1: Administración dinámica	Vásquez (2016) menciona que “El proceso administrativo se divide en dos fases la mecánica y la dinámica; la fase mecánica del proceso administrativo se refiere a la estructura de la empresa, la cual está conformada por: planeación, organización. Mientras que la fase dinámica se refiere a la parte del proceso donde se realiza la ejecución de manera eficiente y eficaz, a su vez se divide en: Integración, dirección y control”. (p.1)	Se elaboro un cuestionario de escalamiento tipo Likert con 18 ítems para medir las siguientes dimensiones: integración, dirección y control.	Integración “La integración es el proceso y resultado de mantener unidas las partes de un todo. Puede ser aplicable en diversos ámbitos, como el social, político y económico”.	Proceso de resultados	Ordinal
				Ámbito social	
				Ámbito político	
			Dirección La dirección administrativa es el conjunto de funciones existentes en una organización, que buscan la toma de decisiones y estrategias favorables para la misma.	Conjunto de funciones	
				Toma de decisiones	
				Estrategias favorables	
			Control “El control administrativo es la etapa de la gestión administrativa que se refiere a la evaluación de procesos y del rendimiento administrativo, así como de la identificación de desviaciones y posibles anomalías”.	Gestión administrativa	
				Evaluación de procesos	
				Rendimiento administrativo	

Variable	Definición Conceptual	Definición operacional	Definición operacional	Indicador	Escala de Medición
Variable 2: Calidad de servicio	Castillo et al. (2020) mencionan que “Para medir la calidad del servicio se encuentra el aporte donde indica que, son las capacidades que tienen las instituciones para generar valor de intercambio para el ciudadano a través de los servicios que desarrollan a través de los elementos tangibles, generando fiabilidad, con capacidad de respuesta, dotando de seguridad, con un trato de empatía”. (p.903)	Se elaboro un cuestionario de escalamiento tipo Likert con 18 ítems para medir las siguientes dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta y empatía.	Fiabilidad “En general, el concepto de confiabilidad se aplica cuando es importante lograr los mismos resultados una y otra vez. Se dice que un proceso de fabricación es confiable cuando logra los mismos resultados, dentro de límites definidos, cada vez que ocurre”.	Logro de resultados	Ordinal
			Proceso de fabricación		
			Límites definidos		
			Capacidad de respuesta “Indica qué tan rápido y eficientemente tu empresa responde a ellos. Desde la perspectiva de la atención al cliente, es el tiempo que tardan los agentes en responder a sus clientes”.	Rápido y eficiente	
			Perspectiva de atención		
			Clientes		
			Empatía “La empatía es la capacidad de comprender y percibir las emociones y sentimientos de otra persona sintiéndolos como propios”.	Capacidad de comprender	
			Percibir las emociones		
			Sentimientos de la otra persona		

Anexo 3: Matriz de Operacionalización del Instrumento

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Nº	Escala de Likert
Variable 1: Administración dinámica	D1: Integración	Procesos resultados	de ¿Considera que la gestión es el procesó que permite planear, organizar, dirigir v controlar las actividades y los recursos?	1	
			¿Considera que para obtener mayor productividad es necesario, planear los recursos económicos financieros y el potencial humano?	2	
		Ámbito social	¿En la gestión de la municipalidad se implementan planes, programas, políticas y estrategias de manera coordinada?	3	
			¿La administración dinámica tiene que ver con la calidad de servicio de la municipalidad, la cual coadyuva al cumplimiento de planes, metas y objetivos?	4	1: Nunca
			¿Las normas y los procedimientos están bien claros y definidos a nivel de la municipalidad?	5	2: Casi nunca
	Ámbito político	¿La designación de los cargos y funciones están bien definidas a nivel de la municipalidad?	6	3: A veces	
		¿El conjunto de funciones de la municipalidad es el adecuado y permite a los contribuyentes el cumplimiento de pagos oportunos dentro de la entidad?	7	4: Casi siempre	
		Conjunto funciones	de ¿Se preocupan por difundir el propósito y los objetivos fundamentales de la municipalidad?	8	5: Siempre
			Toma decisiones	de ¿El gerente municipal solicita la participación de todos los colaboradores para la toma de decisiones dentro de la entidad?	9
		D2: Dirección			¿Los gestores dan alternativas y sugerencias para, mantener buenas relaciones personales?

D3: Control	Estrategias favorables	¿En la municipalidad se emplean sistemas de control que permiten evaluar las metas y objetivos propuestos?	11
		¿Como personal administrativo está preparado para dar información oportuna y confiable?	12
	Gestión administrativa	¿Considera que existen capacidades y habilidades para poder ejercer el liderazgo?	13
		¿Desarrollan la responsabilidad y el trabajo en equipo en el personal de la municipalidad?	14
	Evaluaciones de procesos	¿Se asumen responsabilidades, se valora el esfuerzo y en cumplimiento de las funciones del personal en la municipalidad?	15
		¿A nivel institucional tiene usted la capacidad de trabajar en equipo?	16
	Rendimiento administración	¿En la municipalidad se promueve el control económico financiero para tener una gestión eficiente?	17
		¿Se implementan estrategias de mejora respecto al servicio y la atención?	18

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	Nº	Escala de medición	
Variable 2: Calidad de servicio	D1: Fiabilidad	Logro de resultados	¿En la municipalidad se emplean sistemas de control que permiten evaluar las metas y objetivos propuestos?	1	1: Nunca 2: Casi nunca 3: A veces 4: Casi siempre 5: Siempre	
			¿La municipalidad provincial de Chanchamayo brinda el servicio en el tiempo ofrecido?	2		
			¿La municipalidad provincial de Chanchamayo proporciona las resoluciones sin errores?	3		
		Procesos de fabricación	¿El personal de la municipalidad provincial de Chanchamayo muestra interés en la resolución de problemas de la ciudadanía?	4		
			Limites definidos	¿El personal de la municipalidad provincial de Chanchamayo lleva a cabo el servicio de manera correcta a la primera vez?		5
				¿El personal de la municipalidad provincial de Chanchamayo está dispuesto a ayudar a los ciudadanos?		6
	D2: Capacidad de respuesta	Rápido y eficiente	¿La municipalidad provincial de Chanchamayo atiende de forma rápida en el servicio que brinda?	7		
			¿Se programa de manera oportuna el periodo de las vacaciones?	8		
			¿El personal de la municipalidad provincial de Chanchamayo se muestra cortés?	9		
		Perspectivas de atención	¿Los ciudadanos tienen una perspectiva de atención de la municipalidad?	10		
			Clientes	¿El personal de la municipalidad provincial de Chanchamayo tiene los conocimientos del servicio otorgado?		11
				¿La atención que brinda el personal de la municipalidad Provincial de Chanchamayo es personalizada?		12
	D3: Empatía	Capacidad de comprender	¿El personal de la municipalidad provincial de Chanchamayo entiende las necesidades de la población?	13		
			¿El personal de la municipalidad provincial de Chanchamayo se preocupa por sus intereses?	14		
		Percibir las emociones	¿La municipalidad provincial de Chanchamayo tiene instalaciones físicas visualmente cómodas?	15		

	¿El material de comunicación asociado al servicio es visualmente atractivo y entendible?	16
Sentimientos de la otra persona	¿El personal de la municipalidad provincial de Chanchamayo que atiende tiene buena presencia?	17
	¿Los colaboradores de la entidad son empáticos con los ciudadanos?	18

Anexo 4: Instrumento de Investigación

Encuesta para evaluar la administración dinámica y calidad de servicio en la municipalidad provincial de Chanchamayo, 2021, se ha elaborado este cuestionario, el cual pretende recabar información pertinente para tener datos fehacientes en la ejecución de la tesis. Su asistencia consiste en responder a las preguntas con la mayor veracidad, la encuesta es anónima, gracias por su colaboración

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

N°	Preguntas	1	2	3	4	5
01	¿Considera que la gestión es el proceso que permite planear, organizar, dirigir v controlar las actividades y los recursos?					
02	¿Considera que para obtener mayor productividad es necesario, planear los recursos económicos financieros y el potencial humano?					
03	¿En la gestión de la municipalidad se implementan planes, programas, políticas y estrategias de manera coordinada?					
04	¿La administración dinámica tiene que ver con la calidad de servicio de la municipalidad, la cual coadyuva al cumplimiento de planes, metas y objetivos?					
05	¿Las normas y los procedimientos están bien claros y definidos a nivel de la municipalidad?					
06	¿La designación de los cargos y funciones están bien definidas a nivel de la municipalidad?					
07	¿El conjunto de funciones de la municipalidad es el adecuado y permite a los contribuyentes el cumplimiento de pagos oportunos dentro de la entidad?					
08	¿Se preocupan por difundir el propósito y los objetivos fundamentales de la municipalidad?					
09	¿El generante municipal solicita la participación de todos los colaboradores para la toma de decisiones dentro de la entidad?					

10	¿Los gestores dan alternativas y sugerencias para, mantener buenas relaciones personales?					
11	¿En la municipalidad se emplean sistemas de control que permiten evaluar las metas y objetivos propuestos?					
12	¿Como personal administrativo está preparado para dar información oportuna y confiable?					
13	¿Considera que existen capacidades y habilidades para poder ejercer el liderazgo?					
14	¿Desarrollan la responsabilidad y el trabajo en equipo en el personal de la municipalidad?					
15	¿Se asumen responsabilidades, se valora el esfuerzo y en cumplimiento de las funciones del personal en la municipalidad?					
16	¿A nivel institucional tiene usted la capacidad de trabajar en equipo?					
17	¿En la municipalidad se promueve el control económico financiero para tener una gestión eficiente?					
18	¿Se implementan estrategias de mejora respecto al servicio y la atención?					
19	¿En la municipalidad se emplean sistemas de control que permiten evaluar las metas y objetivos propuestos?					
20	¿La municipalidad provincial de Chanchamayo brinda el servicio en el tiempo ofrecido?					
21	¿La municipalidad provincial de Chanchamayo proporciona las resoluciones sin errores?					
22	¿El personal de la municipalidad provincial de Chanchamayo muestra interés en la resolución de problemas de la ciudadanía?					
23	¿El personal de la municipalidad provincial de Chanchamayo lleva a cabo el servicio de manera correcta a la primera vez?					
24	¿El personal de la municipalidad provincial de Chanchamayo está dispuesto a ayudar a los ciudadanos?					
25	¿La municipalidad provincial de Chanchamayo atiende de forma rápida en el servicio que brinda?					
26	¿Se programa de manera oportuna el periodo de las vacaciones?					

27	¿El personal de la municipalidad provincial de Chanchamayo se muestra cortés?					
28	¿Los ciudadanos tienen una perspectiva de atención de la municipalidad?					
29	¿El personal de la municipalidad provincial de Chanchamayo tiene los conocimientos del servicio otorgado?					
30	¿La atención que brinda el personal de la municipalidad Provincial de Chanchamayo es personalizada?					
31	¿El personal de la municipalidad provincial de Chanchamayo entiende las necesidades de la población?					
32	¿El personal de la municipalidad provincial de Chanchamayo se preocupa por sus intereses?					
33	¿La municipalidad provincial de Chanchamayo tiene instalaciones físicas visualmente cómodas?					
34	¿El material de comunicación asociado al servicio es visualmente atractivo y entendible?					
35	¿El personal de la municipalidad provincial de Chanchamayo que atiende tiene buena presencia?					
36	¿Los colaboradores de la entidad son empáticos con los ciudadanos?					

Anexo 5: Constancia de su aplicación

Encuesta para evaluar la administración dinámica y calidad de servicio en la municipalidad provincial de Chanchamayo, 2021, se ha elaborado este cuestionario, el cual pretende recabar información pertinente para tener datos fehacientes en la ejecución de la tesis. Su asistencia consiste en responder a las preguntas con la mayor veracidad, la encuesta es anónima, gracias por su colaboración

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

Nº	Preguntas	1	2	3	4	5
01	¿Considera que la gestión es el proceso que permite planear, organizar, dirigir y controlar las actividades y los recursos?			X		
02	¿Considera que para obtener mayor productividad es necesario, planear los recursos económicos financieros y el potencial humano?		X			
03	¿En la gestión de la municipalidad se implementan planes, programas, políticas y estrategias de manera coordinada?			X		
04	¿La administración dinámica tiene que ver con la calidad de servicio de la municipalidad, la cual coadyuva al cumplimiento de planes, metas y objetivos?			X		
05	¿Las normas y los procedimientos están bien claros y definidos a nivel de la municipalidad?			X		
06	¿La designación de los cargos y funciones están bien definidas a nivel de la municipalidad?		X			
07	¿El conjunto de funciones de la municipalidad es el adecuado y permite a los contribuyentes el cumplimiento de pagos oportunos dentro de la entidad?			X		
08	¿Se preocupan por difundir el propósito y los objetivos fundamentales de la municipalidad?		X			
09	¿El generante municipal solicita la participación de todos los colaboradores para la toma de decisiones dentro de la entidad?			X		
10	¿Los gestores dan alternativas y sugerencias para, mantener buenas relaciones personales?				X	

11	¿En la municipalidad se emplean sistemas de control que permiten evaluar las metas y objetivos propuestos?		X			
12	¿Como personal administrativo está preparado para dar información oportuna y confiable?			X		
13	¿Considera que existen capacidades y habilidades para poder ejercer el liderazgo?					X
14	¿Desarrollan la responsabilidad y el trabajo en equipo en el personal de la municipalidad?					X
15	¿Se asumen responsabilidades, se valora el esfuerzo y en cumplimiento de las funciones del personal en la municipalidad?			X		
16	¿A nivel institucional tiene usted la capacidad de trabajar en equipo?		X			
17	¿En la municipalidad se promueve el control económico financiero para tener una gestión eficiente?			X		
18	¿Se implementan estrategias de mejora respecto al servicio y la atención?			X		
19	¿En la municipalidad se emplean sistemas de control que permiten evaluar las metas y objetivos propuestos?				X	
20	¿La municipalidad provincial de Chanchamayo brinda el servicio en el tiempo ofrecido?				X	
21	¿La municipalidad provincial de Chanchamayo proporciona las resoluciones sin errores?			X		
22	¿El personal de la municipalidad provincial de Chanchamayo muestra interés en la resolución de problemas de la ciudadanía?			X		
23	¿El personal de la municipalidad provincial de Chanchamayo lleva a cabo el servicio de manera correcta a la primera vez?			X		
24	¿El personal de la municipalidad provincial de Chanchamayo está dispuesto a ayudar a los ciudadanos?				X	
25	¿La municipalidad provincial de Chanchamayo atiende de forma rápida en el servicio que brinda?				X	
26	¿Se programa de manera oportuna el periodo de las vacaciones?			X		
27	¿El personal de la municipalidad provincial de Chanchamayo se muestra cortés?				X	

28	¿Los ciudadanos tienen una perspectiva de atención de la municipalidad?			X		
29	¿El personal de la municipalidad provincial de Chanchamayo tiene los conocimientos del servicio otorgado?				X	
30	¿La atención que brinda el personal de la municipalidad Provincial de Chanchamayo es personalizada?				X	
31	¿El personal de la municipalidad provincial de Chanchamayo entiende las necesidades de la población?			X		
32	¿El personal de la municipalidad provincial de Chanchamayo se preocupa por sus intereses?			X		
33	¿La municipalidad provincial de Chanchamayo tiene instalaciones físicas visualmente cómodas?				X	
34	¿El material de comunicación asociado al servicio es visualmente atractivo y entendible?				X	
35	¿El personal de la municipalidad provincial de Chanchamayo que atiende tiene buena presencia?				X	
36	¿Los colaboradores de la entidad son empáticos con los ciudadanos?				X	

Anexo 6: Confiabilidad y Validez del Instrumento

CONFIABILIDAD: Realizado con el estadístico Alpha de combrach

Fiabilidad de la variable administración dinámica

- *Apha de combrach 0,984*
- *Numero de preguntas 18*

Fiabilidad de la variable calidad de servicio

- *Appha de combrach 0,988*
- *Numero de preguntas 18*

Validez: Realizada por el juicio de tres expertos corroborados a continuación

“Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional”

**CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
JUICIO DE EXPERTO**

TÍTULO DE TESIS:

**“ADMINISTRACIÓN DINÁMICA Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHANCHAMAYO, 2021”**

**INVESTIGADORES: DALILA BAUDELIA MEDINA ZEVALLOS &
DWAYNE BERNICE QUISPE ALBURQUERQUE**

Indicación: Señor especialista se le pide su colaboración para que luego de un riguroso análisis de los ítems de los **“ADMINISTRACIÓN DINÁMICA Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHANCHAMAYO, 2021”** que le mostramos marque con un aspa el casillero que cree conveniente de acuerdo a su criterio y experiencia profesional, denotado si cuenta o no cuenta con los requisitos mínimos de formulación para su posterior aplicación.

NOTA: Para cada ítem se considera la escala de 1 a 5 donde:

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

VARIABLE (1): ADMINISTRACIÓN DINÁMICA

N°	INTEGRACIÓN	PUNTUACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	¿Considera que la gestión es el proceso que permite planear, organizar, dirigir y controlar las actividades y los recursos?				X	
2	¿Considera que para obtener mayor productividad es necesario, planear los recursos económicos financieros y el potencial humano?				X	
3	¿En la gestión de la municipalidad se implementan planes, programas, políticas y estrategias de manera coordinada?				X	
4	¿La administración dinámica tiene que ver con la calidad de servicio de la municipalidad, la cual coadyuva al cumplimiento de planes, metas y objetivos?					X
5	¿Las normas y los procedimientos están bien claros y definidos a nivel de la municipalidad?				X	
6	¿La designación de los cargos y funciones están bien definidas a nivel de la municipalidad?				X	

N°	DIRECCIÓN	PUNTUACIÓN				
		1	2	3	4	5

1	¿El conjunto de funciones de la municipalidad es el adecuado y permite a los contribuyentes el cumplimiento de pagos oportunos dentro de la entidad?				X	
2	¿Se preocupan por difundir el propósito y los objetivos fundamentales de la municipalidad?					X
3	¿El gerente municipal solicita la participación de todos los colaboradores para la toma de decisiones dentro de la entidad?				X	
4	¿Los gestores dan alternativas y sugerencias para, mantener buenas relaciones personales?					X
5	¿En la municipalidad se emplean sistemas de control que permiten evaluar las metas y objetivos propuestos?				X	
6	¿Como personal administrativo está preparado para dar información oportuna y confiable?				X	

N°	CONTROL	PUNTUACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	¿Considera que existen capacidades y habilidades para poder ejercer el liderazgo?				X	
2	¿Desarrollan la responsabilidad y el trabajo en equipo en el personal de la municipalidad?				X	
3	¿Se asumen responsabilidades, se valora el esfuerzo y en cumplimiento de las funciones del personal en la municipalidad?					X
4	¿A nivel institucional tiene usted la capacidad de trabajar en equipo?				X	
5	¿En la municipalidad se promueve el control económico financiero para tener una gestión eficiente?				X	
6	¿Se implementan estrategias de mejora respecto al servicio y la atención?				X	

VARIABLE (2): CALIDAD DE SERVICIO

N°	FIABILIDAD	PUNTUACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	¿En la municipalidad se emplean sistemas de control que permiten evaluar las metas y objetivos propuestos?					X
2	¿La municipalidad provincial de Chanchamayo brinda el servicio en el tiempo ofrecido?					X
3	¿La municipalidad provincial de Chanchamayo proporciona las resoluciones sin errores?				X	
4	¿El personal de la municipalidad provincial de Chanchamayo muestra interés en la resolución de problemas de la ciudadanía?				X	
5	¿El personal de la municipalidad provincial de Chanchamayo lleva a cabo el servicio de manera correcta a la primera vez?					X
6	¿El personal de la municipalidad provincial de Chanchamayo está dispuesto a ayudar a los ciudadanos?				X	

N°	CAPACIDAD DE RESPUESTA	PUNTUACIÓN
----	------------------------	------------

		1	2	3	4	5
1	¿La municipalidad provincial de Chanchamayo atiende de forma rápida en el servicio que brinda?				X	
2	¿Se programa de manera oportuna el periodo de las vacaciones?				X	
3	¿El personal de la municipalidad provincial de Chanchamayo se muestra cortés?					X
4	¿Los ciudadanos tienen una perspectiva de atención de la municipalidad?					X
5	¿El personal de la municipalidad provincial de Chanchamayo tiene los conocimientos del servicio otorgado?				X	
6	¿La atención que brinda el personal de la municipalidad Provincial de Chanchamayo es personalizada?				X	

Nº	EMPATÍA	PUNTUACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	¿El personal de la municipalidad provincial de Chanchamayo entiende las necesidades de la población?				X	
2	¿El personal de la municipalidad provincial de Chanchamayo se preocupa por sus intereses?				X	
3	¿La municipalidad provincial de Chanchamayo tiene instalaciones físicas visualmente cómodas?					X
4	¿El material de comunicación asociado al servicio es visualmente atractivo y entendible?					X
5	¿El personal de la municipalidad provincial de Chanchamayo que atiende tiene buena presencia?				X	
6	¿Los colaboradores de la entidad son empáticos con los ciudadanos?				X	

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

a) Deficiente b) Baja c) Regular d) Buena e) Muy buena

Nombres y Apellidos	Michael Rojas Vega
Grado Académico	Magister



Mag. Michael Rojas Vega
LIC. EN ADMINISTRACIÓN
CLAD. 02426

Huancayo 31 de agosto del 2023

“Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional”

**CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
JUICIO DE EXPERTO**

TITULO DE TESIS:

**“ADMINISTRACIÓN DINÁMICA Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHANCHAMAYO, 2021”**

**INVESTIGADORES: DALILA BAUDELIA MEDINA ZEVALLOS &
DWAYNE BERNICE QUISPE ALBURQUERQUE**

Indicación: Señor especialista se le pide su colaboración para que luego de un riguroso análisis de los ítems de los **“ADMINISTRACIÓN DINÁMICA Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHANCHAMAYO, 2021”** que le mostramos marque con un aspa el casillero que cree conveniente de acuerdo a su criterio y experiencia profesional, denotado si cuenta o no cuenta con los requisitos mínimos de formulación para su posterior aplicación.

NOTA: Para cada ítem se considera la escala de 1 a 5 donde:

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

VARIABLE (1): ADMINISTRACIÓN DINÁMICA

Nº	INTEGRACIÓN	PUNTUACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	¿Considera que la gestión es el proceso que permite planear, organizar, dirigir y controlar las actividades y los recursos?				X	
2	¿Considera que para obtener mayor productividad es necesario, planear los recursos económicos financieros y el potencial humano?				X	
3	¿En la gestión de la municipalidad se implementan planes, programas, políticas y estrategias de manera coordinada?				X	
4	¿La administración dinámica tiene que ver con la calidad de servicio de la municipalidad, la cual coadyuva al cumplimiento de planes, metas y objetivos?					X
5	¿Las normas y los procedimientos están bien claros y definidos a nivel de la municipalidad?				X	
6	¿La designación de los cargos y funciones están bien definidas a nivel de la municipalidad?				X	

Nº	DIRECCIÓN	PUNTUACIÓN				
		1	2	3	4	5

1	¿El conjunto de funciones de la municipalidad es el adecuado y permite a los contribuyentes el cumplimiento de pagos oportunos dentro de la entidad?				X	
2	¿Se preocupan por difundir el propósito y los objetivos fundamentales de la municipalidad?					X
3	¿El gerente municipal solicita la participación de todos los colaboradores para la toma de decisiones dentro de la entidad?				X	
4	¿Los gestores dan alternativas y sugerencias para, mantener buenas relaciones personales?					X
5	¿En la municipalidad se emplean sistemas de control que permiten evaluar las metas y objetivos propuestos?				X	
6	¿Como personal administrativo está preparado para dar información oportuna y confiable?				X	

N°	CONTROL	PUNTUACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	¿Considera que existen capacidades y habilidades para poder ejercer el liderazgo?				X	
2	¿Desarrollan la responsabilidad y el trabajo en equipo en el personal de la municipalidad?				X	
3	¿Se asumen responsabilidades, se valora el esfuerzo y en cumplimiento de las funciones del personal en la municipalidad?					X
4	¿A nivel institucional tiene usted la capacidad de trabajar en equipo?				X	
5	¿En la municipalidad se promueve el control económico financiero para tener una gestión eficiente?				X	
6	¿Se implementan estrategias de mejora respecto al servicio y la atención?				X	

VARIABLE (2): CALIDAD DE SERVICIO

N°	FIABILIDAD	PUNTUACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	¿En la municipalidad se emplean sistemas de control que permiten evaluar las metas y objetivos propuestos?					X
2	¿La municipalidad provincial de Chanchamayo brinda el servicio en el tiempo ofrecido?					X
3	¿La municipalidad provincial de Chanchamayo proporciona las resoluciones sin errores?				X	
4	¿El personal de la municipalidad provincial de Chanchamayo muestra interés en la resolución de problemas de la ciudadanía?				X	
5	¿El personal de la municipalidad provincial de Chanchamayo lleva a cabo el servicio de manera correcta a la primera vez?					X
6	¿El personal de la municipalidad provincial de Chanchamayo está dispuesto a ayudar a los ciudadanos?				X	

N°	CAPACIDAD DE RESPUESTA	PUNTUACIÓN
----	------------------------	------------

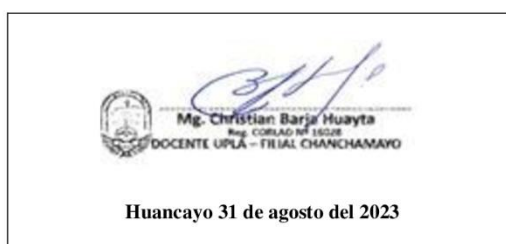
		1	2	3	4	5
1	¿La municipalidad provincial de Chanchamayo atiende de forma rápida en el servicio que brinda?				X	
2	¿Se programa de manera oportuna el periodo de las vacaciones?				X	
3	¿El personal de la municipalidad provincial de Chanchamayo se muestra cortés?					X
4	¿Los ciudadanos tienen una perspectiva de atención de la municipalidad?					X
5	¿El personal de la municipalidad provincial de Chanchamayo tiene los conocimientos del servicio otorgado?				X	
6	¿La atención que brinda el personal de la municipalidad Provincial de Chanchamayo es personalizada?				X	

Nº	EMPATÍA	PUNTUACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	¿El personal de la municipalidad provincial de Chanchamayo entiende las necesidades de la población?				X	
2	¿El personal de la municipalidad provincial de Chanchamayo se preocupa por sus intereses?				X	
3	¿La municipalidad provincial de Chanchamayo tiene instalaciones físicas visualmente cómodas?					X
4	¿El material de comunicación asociado al servicio es visualmente atractivo y entendible?					X
5	¿El personal de la municipalidad provincial de Chanchamayo que atiende tiene buena presencia?				X	
6	¿Los colaboradores de la entidad son empáticos con los ciudadanos?				X	

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

a) Deficiente b) Baja c) Regular d) Buena e) Muy buena

Nombres y Apellidos	Christian Barja Huayta
Grado Académico	Magister



“Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional”

**CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
JUICIO DE EXPERTO**

TITULO DE TESIS:

“ADMINISTRACIÓN DINÁMICA Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHANCHAMAYO, 2021”

**INVESTIGADORES: DALILA BAUDELIA MEDINA ZEVALLOS &
DWAYNE BERNICE QUISPE ALBURQUERQUE**

Indicación: Señor especialista se le pide su colaboración para que luego de un riguroso análisis de los ítems de los **“ADMINISTRACIÓN DINÁMICA Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHANCHAMAYO, 2021”** que le mostramos marque con un aspa el casillero que cree conveniente de acuerdo a su criterio y experiencia profesional, denotado si cuenta o no cuenta con los requisitos mínimos de formulación para su posterior aplicación.

NOTA: Para cada ítem se considera la escala de 1 a 5 donde:

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

VARIABLE (1): ADMINISTRACIÓN DINÁMICA

Nº	INTEGRACIÓN	PUNTUACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	¿Considera que la gestión es el proceso que permite planear, organizar, dirigir y controlar las actividades y los recursos?				X	
2	¿Considera que para obtener mayor productividad es necesario, planear los recursos económicos financieros y el potencial humano?				X	
3	¿En la gestión de la municipalidad se implementan planes, programas, políticas y estrategias de manera coordinada?				X	
4	¿La administración dinámica tiene que ver con la calidad de servicio de la municipalidad, la cual coadyuva al cumplimiento de planes, metas y objetivos?					X
5	¿Las normas y los procedimientos están bien claros y definidos a nivel de la municipalidad?				X	
6	¿La designación de los cargos y funciones están bien definidas a nivel de la municipalidad?				X	

Nº	DIRECCIÓN	PUNTUACIÓN
----	-----------	------------

		1	2	3	4	5
1	¿El conjunto de funciones de la municipalidad es el adecuado y permite a los contribuyentes el cumplimiento de pagos oportunos dentro de la entidad?				X	
2	¿Se preocupan por difundir el propósito y los objetivos fundamentales de la municipalidad?					X
3	¿El gerente municipal solicita la participación de todos los colaboradores para la toma de decisiones dentro de la entidad?				X	
4	¿Los gestores dan alternativas y sugerencias para, mantener buenas relaciones personales?					X
5	¿En la municipalidad se emplean sistemas de control que permiten evaluar las metas y objetivos propuestos?					X
6	¿Como personal administrativo está preparado para dar información oportuna y confiable?					X

N°	CONTROL	PUNTUACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	¿Considera que existen capacidades y habilidades para poder ejercer el liderazgo?				X	
2	¿Desarrollan la responsabilidad y el trabajo en equipo en el personal de la municipalidad?				X	
3	¿Se asumen responsabilidades, se valora el esfuerzo y en cumplimiento de las funciones del personal en la municipalidad?					X
4	¿A nivel institucional tiene usted la capacidad de trabajar en equipo?					X
5	¿En la municipalidad se promueve el control económico financiero para tener una gestión eficiente?					X
6	¿Se implementan estrategias de mejora respecto al servicio y la atención?					X

VARIABLE (2): CALIDAD DE SERVICIO

N°	FIABILIDAD	PUNTUACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	¿En la municipalidad se emplean sistemas de control que permiten evaluar las metas y objetivos propuestos?					X
2	¿La municipalidad provincial de Chanchamayo brinda el servicio en el tiempo ofrecido?					X
3	¿La municipalidad provincial de Chanchamayo proporciona las resoluciones sin errores?				X	
4	¿El personal de la municipalidad provincial de Chanchamayo muestra interés en la resolución de problemas de la ciudadanía?				X	
5	¿El personal de la municipalidad provincial de Chanchamayo lleva a cabo el servicio de manera correcta a la primera vez?					X
6	¿El personal de la municipalidad provincial de Chanchamayo está dispuesto a ayudar a los ciudadanos?				X	

Nº	CAPACIDAD DE RESPUESTA	PUNTUACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	¿La municipalidad provincial de Chanchamayo atiende de forma rápida en el servicio que brinda?				X	
2	¿Se programa de manera oportuna el periodo de las vacaciones?				X	
3	¿El personal de la municipalidad provincial de Chanchamayo se muestra cortés?					X
4	¿Los ciudadanos tienen una perspectiva de atención de la municipalidad?					X
5	¿El personal de la municipalidad provincial de Chanchamayo tiene los conocimientos del servicio otorgado?					X
6	¿La atención que brinda el personal de la municipalidad Provincial de Chanchamayo es personalizada?					X

Nº	EMPATÍA	PUNTUACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	¿El personal de la municipalidad provincial de Chanchamayo entiende las necesidades de la población?				X	
2	¿El personal de la municipalidad provincial de Chanchamayo se preocupa por sus intereses?				X	
3	¿La municipalidad provincial de Chanchamayo tiene instalaciones físicas visualmente cómodas?					X
4	¿El material de comunicación asociado al servicio es visualmente atractivo y entendible?					X
5	¿El personal de la municipalidad provincial de Chanchamayo que atiende tiene buena presencia?					X
6	¿Los colaboradores de la entidad son empáticos con los ciudadanos?					X

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:a) Deficiente b) Baja c) Regular d) Buena e) Muy buena

Nombres y Apellidos	Ketty Marilú Moscoso Paucarchuco
Grado Académico	Doctora en Ciencias Contables Maestra en Gestión Pública Licenciada en Administración



Firmado digitalmente
por Mg. MOSCOSO
PAUCARCHUCO Ketty
Marilú FAU
20574653798 soft.
Fecha: 2023.08.31
16:47:19


Huancayo 31 de agosto del 2023

Anexo 7: Data del Procesamiento de Datos

Muestra	Administración dinámica																		SUMA Total
	D1: Integración						D2: Dirección						D3: Control						
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	
1	1	1	2	1	1	2	1	3	3	1	2	3	1	1	1	1	2	1	28
2	1	1	2	1	1	2	1	3	3	1	2	3	1	1	1	1	2	1	28
3	1	1	2	2	1	2	2	3	3	1	2	3	1	1	1	1	2	1	30
4	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	1	1	2	2	2	1	36
5	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	1	1	2	2	2	2	37
6	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	1	2	2	2	2	2	39
7	3	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	44
8	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	46
9	3	3	2	3	3	2	3	4	3	3	2	3	2	2	2	3	2	3	48
10	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	51
11	3	3	2	3	4	3	4	4	3	4	3	3	2	2	2	4	3	3	55
12	3	3	2	4	4	3	4	4	3	4	3	3	2	2	2	4	3	3	56
13	4	3	2	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	2	2	4	3	3	58
14	4	4	2	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	2	2	4	3	4	60
15	4	4	2	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	2	3	4	3	4	61
16	4	4	2	5	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	63
17	4	4	2	5	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	64
18	4	4	2	5	4	3	5	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	65
19	4	4	2	5	4	3	5	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	65
20	4	4	3	5	4	3	5	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	66
21	4	4	3	5	5	3	5	4	3	5	3	4	3	3	3	5	3	4	69
22	4	4	3	5	5	3	5	4	3	5	3	4	3	3	3	5	3	4	69
23	4	5	3	5	5	3	5	4	3	5	3	4	3	3	3	5	3	5	71
24	4	5	3	5	5	3	5	5	3	5	3	4	4	3	3	5	3	5	73
25	4	5	3	5	5	3	5	5	3	5	3	4	4	3	3	5	3	5	73
26	4	5	3	5	5	3	5	5	3	5	3	4	4	3	3	5	3	5	73
27	4	5	3	5	5	4	5	5	3	5	4	4	4	3	3	5	4	5	76
28	4	5	3	5	5	4	5	5	3	5	4	4	4	4	3	5	4	5	77
29	4	5	3	5	5	4	5	5	3	5	4	4	4	4	3	5	4	5	77
30	4	5	3	5	5	4	5	5	3	5	4	4	4	4	4	5	4	5	78
31	4	5	3	5	5	4	5	5	3	5	4	4	4	4	4	5	4	5	78
32	4	5	3	5	5	4	5	5	3	5	4	4	4	4	4	5	4	5	78
33	4	5	3	5	5	4	5	5	3	5	4	4	4	4	4	5	4	5	78
34	4	5	3	5	5	4	5	5	3	5	4	4	4	4	4	5	4	5	78
35	4	5	3	5	5	4	5	5	3	5	4	4	4	4	4	5	4	5	78
36	4	5	3	5	5	4	5	5	3	5	4	4	4	4	4	5	4	5	78
37	4	5	3	5	5	4	5	5	3	5	4	4	4	4	4	5	4	5	78
38	4	5	3	5	5	4	5	5	3	5	4	4	4	4	4	5	4	5	78
39	4	5	3	5	5	4	5	5	3	5	4	4	5	4	4	5	4	5	79
40	4	5	3	5	5	4	5	5	3	5	4	4	5	4	4	5	4	5	79
41	4	5	3	5	5	4	5	5	3	5	4	4	5	4	4	5	4	5	79
42	4	5	3	5	5	4	5	5	3	5	4	4	5	4	4	5	4	5	79
43	4	5	3	5	5	4	5	5	3	5	4	4	5	4	4	5	4	5	79
44	4	5	3	5	5	4	5	5	3	5	4	4	5	4	4	5	4	5	79

Muestra	Calidad de servicio																		SUMA Total
	D1: Fiabilidad						D2: Capacidad de respuesta						D3: Empatía						
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	18
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	18
3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	18
4	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	19
5	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	21
6	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	21
7	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	21
8	1	1	2	1	1	2	1	2	2	1	1	2	1	1	1	2	2	2	26
9	1	1	2	1	1	2	1	2	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2	27
10	1	1	2	1	1	2	1	2	3	1	1	2	1	2	1	2	2	2	28
11	1	1	2	1	1	2	1	2	3	1	1	2	1	2	1	2	2	2	28
12	1	1	2	1	1	2	1	2	3	1	1	2	1	2	1	2	2	2	28
13	1	1	2	1	1	2	1	2	3	1	1	2	1	2	1	2	2	2	28
14	1	1	2	1	1	2	1	2	3	1	1	2	1	2	1	2	3	2	29
15	1	1	2	1	1	2	1	2	3	1	1	2	1	2	1	2	3	2	29
16	1	2	2	1	2	2	1	2	3	1	2	2	1	2	2	2	3	2	33
17	1	2	2	1	2	2	1	2	3	1	2	2	1	2	2	2	3	2	33
18	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	2	3	3	2	37
19	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	2	3	3	2	37
20	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	2	3	3	2	37
21	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	42
22	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	4	2	43
23	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	4	2	43
24	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	4	2	43
25	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	4	2	43
26	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	4	2	44
27	2	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	4	2	48
28	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	4	3	50
29	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	4	3	50
30	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	4	3	50
31	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	4	3	50
32	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	4	3	50
33	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	4	3	50
34	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	4	3	50
35	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	4	3	50
36	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	4	3	3	4	3	51
37	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	4	3	3	4	3	51
38	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	56
39	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	56
40	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	56
41	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	57
42	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	5	3	58
43	3	4	4	3	4	4	3	4	5	3	4	4	3	5	4	4	5	4	70
44	3	4	5	3	4	5	3	5	5	3	4	5	3	5	4	5	5	5	76

Anexo 8: Consentimiento informado

 **Municipalidad Provincial de Chanchamayo**
SUB GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS
"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Chanchamayo, 18 de NOVIEMBRE de 2021.

CARTA N°340-2021-SGRH-GADM/MPCH

Srt.

DWAYNE BERNICE QUISPE ALBURQUERQUE
Presente

ASUNTO : AUTORIZACION PARA LA APLICACIÓN DE INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS EN LA MPCH



REFERENCIA : CONSENTIMIENTO INFORMADO (EXP N°22941)

Mediante el presente me dirijo a Ud., para saludarlo cordialmente, asimismo:

Visto la solicitud de **AUTORIZACIÓN PARA LA APLICACIÓN DE INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS** en la Municipalidad Provincial de Chanchamayo y previa Evaluación de los Solicitado se procede **AUTORIZAR** el trabajo de Investigación de Recolección de Datos en todas las Áreas de esta Municipalidad dirigido a los Profesionales Administrativos, oficinas y demás áreas de la Municipalidad Provincial de Chanchamayo.

Es lo que comunico a Ud., para su conocimiento y fines del caso.

Atentamente,

CC: [Nombre]
Asunto: [Asunto]
Asunto: [Asunto]

Anexo 9: Fotos de la Aplicación del Instrumento