

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRIA EN GESTIÓN PÚBLICA



**Gestión administrativa y calidad de servicio del personal
administrativo en la Municipalidad Provincial de Zarumilla, año
2023**

TESIS

Para optar el grado académico de Maestra en Gestión Pública

Autora: Br. Karla Vanessa del Rosario Malca Castro

Tumbes, 2025

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRIA EN GESTIÓN PÚBLICA



Gestión administrativa y calidad de servicio del personal administrativo en la Municipalidad Provincial de Zarumilla, año 2023

Tesis aprobada en forma y estilo por:

Dr. Castañeda Guzman Walter Javier (presidente)

Código ORCID: 0000-0002-9483-0210

Mg. Silva Marchan Henry Alejandro (secretario)

Código ORCID: 0000-0002-9928-9945

Dr. Garay Canales Henry Bernardo (vocal)

Código ORCID: 0000-0003-2323-1103

Tumbes, 2025

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRIA EN GESTIÓN PÚBLICA



Gestión administrativa y calidad de servicio del personal administrativo en la Municipalidad Provincial de Zarumilla, año 2023

Los suscritos declaramos que la tesis es original en su contenido y
forma

Br. Malca Castro Karla Vanessa del Rosario (autora)

Código ORCID: 0000-0003-3148-9542

Dr. Garay Canales, Henry Bernardo

(asesor)

Código ORCID: 0000-0003-2323-1103

Dr. Sabino Escobar, Carlos Manuel

(co-Asesor)

Código ORCID: 0000-0003-3148-9542

Tumbes, 2025

ACTA DE SUSTENTACIÓN



UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
Licenciada
Resolución del Consejo Directivo N° 155-2019-SUNEDU/CD
ESCUELA DE POSGRADO
Tumbes - Perú

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

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En Tumbes, a los dieciséis días de julio del dos mil veinticinco, siendo las dieciséis horas y cero minutos, en el aula N° 02 de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Tumbes, se reunieron los miembros del jurado calificador constituido con la Resolución No 438-2024/UNTUMBES-EPG-D del diecinueve de diciembre del dos mil veinticuatro, presidido el Dr. Walter Javier Castañeda Guzmán e integrado por el Mg. Henry Alejandro Silva Marchán (secretario) el Dr. Henry Bernardo Garay Canales (vocal y asesor) y Dr. Carlos Manuel Sabino Escobar en calidad de (co-asesor)

Instalado el jurado, se procedió a la evaluación, deliberación y calificación del acto de la sustentación de la tesis titulada: "Gestión administrativa y calidad de servicio de personal administrativo en la Municipalidad Provincial de Zarumilla, año 2023", presentado por la **Br. Karla Vanessa Del Rosario Malca Castro**, para optar el grado académico de **MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA**.

Concluida la sustentación y absueltas las preguntas, por parte de la sustentante y después de la correspondiente deliberación, el jurado, conforme a lo normado en el artículo N° 111 del Reglamento de Tesis de la Universidad Nacional de Tumbes, declara a la egresada, *Aprobado* con el calificativo de *Buena*.

Por lo anterior, la sustentante está expedito para iniciar los trámites correspondientes y conducentes a la obtención del grado académico de Maestra en Gestión Pública, en conformidad con lo normado en la Ley Universitaria N° 30220, el Texto Único Ordenado del Estatuto, El Reglamento General, el Reglamento General de Grados Titulos y el Reglamento de Tesis de la Universidad Nacional de Tumbes.

Siendo las diecisiete horas, del mismo día, se dio por concluida la ceremonia académica, procediendo a firmar el acta en presencia de público asistente.

Tumbes, 16 de julio 2025

Dr. Walter Javier Castañeda Guzmán
Presidente
DNI. N° 17804496
Código ORCID 0000-0002-9483-0210

Mg. Henry Alejandro Silva Marchán
Secretario
DNI N° 41302825
Código ORCID 0000-0002-9928-9945

Dr. Henry Bernardo Garay Canales
Vocal Asesor
DNI. N° 00 373867
Código ORCID 0000-0003-2323-1103

REPORTE TURNITIN

Gestión administrativa y calidad de servicio del personal administrativo en la Municipalidad Provincial de Zarumilla, año 2023

por Karla Vanessa Del Rosario Malca Castro



DR. HENRY BERNARDO GARAY CANALES
ORCID: 0000-0003-2323-1103
DOCENTE ASESOR

Fecha de entrega: 22-jun-2025 09:16p.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 2425827754

Nombre del archivo: RNITIN_Informe_final_Malca_Castro_Karla_Vanessa_del_Rosario.docx (871.94K)

Total de palabras: 7606

Total de caracteres: 42887

Gestión administrativa y calidad de servicio del personal administrativo en la Municipalidad Provincial de Zarumilla, año 2023

INFORME DE ORIGINALIDAD

13%	12%	7%	6%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.untumbes.edu.pe Fuente de Internet	7%
2	apirepositorio.unh.edu.pe Fuente de Internet	1%
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	Cari Yucra, Arturo. "Gestión administrativa y desempeño laboral en los hoteles cuatro estrellas de la región de Puno", Universidad Nacional del Altiplano de Puno (Peru) Publicación	1%
5	hdl.handle.net Fuente de Internet	1%
6	alicia.concytec.gob.pe Fuente de Internet	<1%
7	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	<1%
8	repositorio.unheval.edu.pe Fuente de Internet	<1%
9	polodelconocimiento.com Fuente de Internet	<1%
10	repositorio.unu.edu.pe Fuente de Internet	<1%


DR. HENRY BERNARDO GARAY CANALES
 ORCID: 0000-0003-2323-1103
 DOCENTE ASESOR

11	Submitted to uncedu Trabajo del estudiante	<1%
12	Flores Aedo, Mery. "La calidad en el servicio de atención al público y su relación en el nivel de satisfacción del usuario en las municipalidades provinciales de la zona norte del departamento de Puno, periodo 2023", Universidad Nacional del Altiplano de Puno (Peru) Publicación	<1%
13	repositorio.uleam.edu.ec Fuente de Internet	<1%
14	repositorio.unamba.edu.pe Fuente de Internet	<1%
15	repositorio.upn.edu.pe Fuente de Internet	<1%

Excluir citas Activo
Excluir bibliografía Activo

Excluir coincidencias < 15 words


 DR. HENRY BERNARDO GARAY CANALES
 ORCID: 0000-0003-2323-1103
 DOCENTE ASESOR

DECLARACIÓN JURADA DE VERIFICACIÓN DE REPORTE DE SIMILITUD

Yo, Henry Bernardo Garay Canales, docente asesor, con N° DNI 00373867, declaro bajo juramento que haciendo uso del software Turnitin que me ha proporcionado la UNTUMBES, he procedido a revisar el Informe final de tesis que se indica a continuación; el cual se encuentra dentro del rango permitido como porcentaje de similitud autorizado.

Programa de la Escuela de Posgrado	
Maestría en Gestión Pública	
Autor (es)	
N° DNI	Nombre y Apellidos
73433286	KARLA VANESSA DEL ROSARIO MALCA CASTRO
Título del proyecto de tesis	
Gestión administrativa y calidad de servicio del personal administrativo en la Municipalidad Provincial de Zarumilla, año 2023	
Porcentaje de Similitud	Número de la clase
13%	41475044

Lo que se indica cumple con lo dispuesto en los artículos 8.2 y 8.3 del Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación (Renatil), que señala que la universidad debe contar con medidas para proteger la propiedad intelectual.

Tumbes, 22 de junio de 2025



.....
Firma de Asesor
Dr. Henry Bernardo Garay Canales
DNI 00373867

Dedicatoria

Dedicado a Dios y a mi pequeño hogar formado por mi hijito Dereck y mi compañero de vida Deivis, por ser mi fuente de amor e inspiración para seguir alcanzando mis metas en mi carrera profesional.

Agradecimiento

A Dios y mis ángeles del cielo, por ser mi luz y fuerza para continuar; a cada uno de mis seres queridos, por todo el apoyo brindado; y a mi asesor de tesis, su conocimiento y orientación han sido fundamental en el proceso de esta tesis de maestría.

ÍNDICE GENERAL

I.	INTRODUCCIÓN	16
II.	REVISIÓN DE LA LITERATURA.....	19
III.	MATERIALES Y MÉTODOS	31
3.1.	Formulación de la hipótesis y definición de las variables	31
3.1.1.	Formulación de la hipótesis	31
3.1.2.	Variables	31
3.2.	Tipo y diseño de la investigación	32
3.2.1.	Tipo	32
3.2.2.	Diseño de investigación	33
3.3.	Población y muestra	33
3.3.1.	Población.....	33
3.3.2.	Muestra	34
3.4.	Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	34
3.4.1.	Métodos.....	34
3.4.2.	Técnicas e instrumentos	35
3.4.3.	Validación y confiabilidad del instrumento.	35
3.4.4.	Procesamiento de datos	36
IV.	RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	37
4.1.	Análisis descriptivo	37
4.2.	Análisis correlacional	45
4.3.	Discusión de resultados	47
V.	CONCLUSIONES	51
VI.	RECOMENDACIONES	52
VII.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	53
ANEXOS		60
Anexo 1:	Matriz de operacionalización de variables	61
Anexo 2:	Matriz de consistencia	62
Anexo 3:	Instrumento de recolección de datos	63
Anexo 4:	Informe de opinión expertos de instrumentos de medición	66
Anexo 5:	Autorización para ejecución de tesis	72
Anexo 6:	Evidencias.....	74

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	<i>Variable Gestión administrativa</i>	37
Tabla 2	<i>Dimensión Organización</i>	38
Tabla 3	<i>Dimensión Planificación</i>	39
Tabla 4	<i>Dimensión Ejecución</i>	40
Tabla 5	<i>Variable Calidad de servicio</i>	41
Tabla 6	<i>Dimensión Conducta laboral</i>	42
Tabla 7	<i>Dimensión Talento laboral</i>	43
Tabla 8	<i>Dimensión Aptitudes laborales</i>	44
Tabla 11	<i>Correlación entre gestión administrativa y calidad de servicio</i>	45
Tabla 12	<i>Correlación entre gestión administrativa y conducta laboral</i>	45
Tabla 13	<i>Correlación entre gestión administrativa y talento laboral</i>	46
Tabla 14	<i>Correlación entre gestión administrativa y aptitud laboral</i>	47

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 <i>Variable Gestión administrativa</i>	37
Figura 2 <i>Dimensión Organización</i>	38
Figura 3 <i>Dimensión Planificación</i>	39
Figura 4 <i>Dimensión Ejecución</i>	40
Figura 5 <i>Variable Calidad de servicio</i>	41
Figura 6 <i>Dimensión Conducta laboral</i>	42
Figura 7 <i>Dimensión Talento laboral</i>	43
Figura 8 <i>Dimensión Aptitudes laborales</i>	44

RESUMEN

La investigación planteó como objetivo general, determinar la relación que existe entre la gestión administrativa con la calidad de servicio del personal administrativo en la Municipalidad Provincial de Zarumilla, año 2023; indicando como hipótesis general que, la gestión administrativa se relaciona significativamente con la calidad de servicio del personal administrativo en la Municipalidad Provincial de Zarumilla, año 2023. Se abordó el tipo de investigación básica con nivel descriptivo – correlacional de corte transversal, de acuerdo con información confiable y consistente de ambas variables que permitió alcanzar los objetivos planteados a través del diseño de investigación no experimental. Los resultados indican un p valor $< 0,01$ (alfa); por lo tanto, se aceptó la hipótesis de investigación; en esa línea, la gestión administrativa se relaciona significativamente con la calidad de servicio del personal administrativo en la Municipalidad Provincial de Zarumilla, año 2023. Con respecto al coeficiente de correlación rho de Spearman 0,689, indica una relación positiva, alta y además significativa entre las variables de estudio. Concluyendo que, la gestión administrativa se relaciona significativamente con la calidad de servicio del personal administrativo en la Municipalidad Provincial de Zarumilla, año 2023.

Palabras clave: Ejecución, organización, planificación, talento laboral.

ABSTRACT

The general objective of the research was to determine the relationship between administrative management and the quality of service of administrative staff in the Provincial Municipality of Zarumilla, year 2023; indicating as a general hypothesis that administrative management is significantly related to the quality of service of administrative personnel in the Provincial Municipality of Zarumilla, year 2023. The type of basic research was addressed at a descriptive-correlational cross-sectional level, according to reliable and consistent information on both variables that allowed achieving the objectives set through the non-experimental research design. The results indicate a p value < 0.01 (alpha); therefore, the research hypothesis was accepted; in this line, administrative management is significantly related to the quality of service of administrative staff in the Provincial Municipality of Zarumilla, year 2023. Regarding Spearman's rho correlation coefficient of 0.689, it indicates a positive, high and also significant relationship between the study variables. Concluding that administrative management is significantly related to the quality of service of administrative staff in the Provincial Municipality of Zarumilla, year 2023.

Keywords: Execution, organization, planning, work talent.

I. INTRODUCCIÓN

Este estudio se enfocó en abordar los fundamentos teóricos, conceptuales y de interpretación que engloban el campo de la gestión administrativa, que constituye un componente esencial en el sector público, en este proceso, se destacó el problema principal que se ha identificado en la Municipalidad Provincial de Zarumilla, relacionado directamente con la calidad de servicio del personal administrativo.

A nivel internacional, a pesar de reconocer la importancia de una gestión eficiente para atender las demandas de cada usuario, se enfrenta a desafíos que afectan la capacidad de brindar un servicio de alta calidad. A medida que se examina esta relación, se evidencian problemas como la falta de sistematización y automatización en los procesos administrativos. Además, la carencia de herramientas adecuadas para la toma de decisiones basadas en información relevante obstaculiza el desarrollo de estrategias efectivas para cumplir con una óptima gestión administrativa y su calidad en bien del usuario. Esta situación afecta tanto a los usuarios, que no reciben el servicio esperado de manera oportuna y eficiente, como a las autoridades y funcionarios, que enfrentan dificultades para cumplir con los objetivos propuestos y responder eficazmente a las necesidades de la sociedad. (Jiménez, 2022).

En el Perú, se enfrentan desafíos en cuanto a la calidad de los servicios ofrecidos por entidades públicas, tales como deficiencias en la atención al usuario debido a la alta burocracia, la falta de capacitación del personal y la insuficiencia de recursos humanos. Esta situación genera un impacto negativo en la satisfacción de los usuarios y en la percepción general sobre la calidad de los servicios en las municipalidades. Por lo tanto, es fundamental abordar esta problemática mediante medidas que promuevan una mejora sustancial en la calidad de los servicios en el sector público, con el fin de garantizar la satisfacción de los usuarios y contribuir al desarrollo integral de la región. (Pérez, 2022).

A nivel local, estudios de los últimos años reflejan las inconsistencias en la gestión administrativa de la comuna provincial de Zarumilla vinculadas con las competencias de sus trabajadores evidenciando un 65% en la falta de calidad del servicio. En tal contexto, se están haciendo esfuerzos por aplicar técnicas y

principios administrativos que promuevan la calidad en el servicio. Sin embargo, se enfrentan a nuevos paradigmas y desafíos institucionales que demandan nuevas competencias y habilidades administrativas. Es necesario que los funcionarios adquieran mayor preparación, compromiso y una identidad corporativa sólida para implementar con determinación nuevas prácticas administrativas que garanticen un servicio de calidad.

Al respecto, León (2023) en su artículo científico, planteó como objetivo interpretar el nivel prospectivo de la atención en gestión pública en las instancias de gobierno local. Aplicó un sistema metodológico con enfoque cuantitativo y explicativo, mediante el instrumento el cuestionario. Su población y muestra fueron de 50 trabajos académicos. Su resultado final, con el 60% reflejan que los entes municipales están generando procedimientos de modernización en la gestión pública. Se concluyó que, “la prospectiva es un componente estratégico para explorar los cambios estructurales, para el desarrollo de cada gestión”. (p. 10)

Por su parte, Quichiz (2023) en su estudio “Gestión administrativa y satisfacción del usuario en la municipalidad distrital de Vegueta, 2019”, planteó como objetivo, determinar la influencia de la gestión administrativa en los niveles de satisfacción de los usuarios en la comuna distrital. La metodología fue cuantitativa, aplicada, diseño no experimental de corte transversal, instrumento el cuestionario, Su población fue a 463 usuarios registrados y muestra 210 usuarios. Su resultado, reflejó un coeficiente R de Spearman = 0.904. Se concluyó que, existe influencia significativa entre la gestión administrativa con el nivel de satisfacción de los usuarios en el gobierno distrital de Végueta, año 2019, (p. 8)

La importancia de la investigación radica en su capacidad para analizar la relevancia de la gestión administrativa y la calidad en el nivel de servicio en la Comuna Provincial de Zarumilla. Este estudio examinó cómo los procesos y políticas establecidas afectan el flujo de actividades públicas y tributarias, considerando aspectos como la organización, planificación, ejecución, ética profesional, competencia laboral e identidad en lo relacionado con la gestión administrativa para alcanzar los objetivos institucionales.

Se ha llevado a cabo una evaluación preliminar del estado actual en el área administrativa, centrándose en las operaciones relacionadas con la gestión

administrativa en el ámbito gubernamental. Este análisis inicial ha revelado la urgencia de implementar métodos de sistematización y automatización para mejorar la calidad del servicio. La razón fundamental detrás de esta necesidad fue alcanzar una gestión eficiente que garantice la prestación precisa y efectiva de servicios de alta calidad.

El estudio planteó a nivel de objetivo, determinar el nivel de relación de la gestión administrativa con la calidad de servicio del personal administrativo en la gestión edilicia de la provincia de Zarumilla, año 2023; al respecto, se aplicó un contexto metodológico de acuerdo con los criterios y parámetros para lograr óptimos resultados que permitieron la contribución académica en la línea de investigación.

II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

Antecedentes internacionales

Romenska, et al. (2022)

En su artículo científico, indicó como objetivo determinar empresas donde los trabajadores muestran mal desempeño y comportamiento laboral. Su metodología fue mixta, cuantitativa-cualitativa, analítica, descriptiva, técnica la encuesta y entrevista. Su población y muestra fueron los agricultores beneficiados con el servicio de la Unidad, y entrevista con el Gerente de Planta. Se concluyó que, las insuficiencias en la gestión operativo-administrativa de la entidad, desarrollándose para ello la propuesta de solución a los problemas detectados. (p. 1)

Andalas, et al. (2021)

En su artículo científico, precisó como objetivo analizar la mejora de la calidad del servicio público. Su metodología fue cuantitativo-cualitativo, explicativo, instrumento el cuestionario y guía de preguntas. Su población y muestra fue el servicio público de Yakarta. Su resultado final, los sujetos en el centro de Yakarta osciló entre 27,06%. Se concluye que la ubicación de edificios y la elevación del terreno tuvieron un impacto en el confort interior de los ocupantes del edificio y condujeron a la calidad del servicio. (p. 1)

Jiménez (2022)

En su investigación “Gestión administrativa y la calidad del servicio en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato”, denotó como objetivo, determinar el impacto de la gestión administrativa en la calidad del servicio en los cementerios municipales del Gobierno. Su metodología fue cuantitativa, descriptiva y correlacional, técnica la encuesta. Su población fue 13,060 y muestra 373. Su resultado final, reflejó una fiabilidad del $Rho=0,925\%$. Se concluyó que, existe relación significativa entre las variables, aceptando la hipótesis alternativa que mencionaba que la gestión administrativa incide en la calidad de los usuarios. (p. 14)

Luis (2020)

En su investigación “Diagnóstico de la gestión administrativa. Caso de estudio de una franquicia establecida en la Ciudad de Xalapa, Veracruz”, indicó como objetivo, establecer un diagnóstico de la gestión administrativa de una franquicia establecida en la Ciudad de Xalapa, Veracruz. Su metodología fue mixta, cuantitativa y cualitativa, descriptiva, instrumento el cuestionario. Su población y muestra fue de 120 personas. Su resultado final, se encuentra un 76.47% de logro porcentual en la gestión administrativa que desarrolla. Se concluyó que, se plantearon algunas conclusiones y recomendaciones para la mejora en las áreas de oportunidad detectadas y en la realización de estudios con características similares. (p. 4)

Antecedentes nacionales

Pérez (2022)

En su investigación “La gestión administrativa y la calidad de servicios del personal administrativo en la Unidad de Gestión Educativa Local de Huancavelica en el año 2018”, denotó como objetivo, determinar la relación de la Gestión administrativa y la calidad de servicios del personal administrativo en la UGEL en el año 2018. La metodología fue cuantitativa, de diseño no experimental correlacional. La población y muestra fue de 64 sujetos de la UGEL. Su resultado indicó, que la puntuación obtenida en la estadística inferencial Rho de Spearman nos arroja un resultado de 0,001, a un nivel de confianza del 95%. Se concluyó que, se aceptó la hipótesis alterna la relación de la Gestión administrativa y la calidad de servicios de la Unidad de Gestión Educativa Local de Huancavelica, 2018. (p. 12)

Ipanaque (2021)

En su estudio “Calidad de servicio y gestión del talento humano del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo – Ferreñafe”, planteó como objetivo, determinar la relación entre la calidad del servicio y la gestión del talento humano en el personal administrativo en la Municipalidad.

La metodología aplicó un enfoque cuantitativo, tipo básico, correlacional, con un diseño no experimental, técnica la encuesta. Se tomó como población a todo el personal administrativo conformado por 35 colaboradores. Los resultados reflejaron que, en un 40% es deficiente con un nivel de correlación entre las variables fue del 0.876 una correlación positiva alta o fuerte. Concluyendo que, si existe una relación significativa entre la gestión del talento humano y la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo – Ferreñafe. (p. 9)

Ñahui (2020)

En su estudio “Gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad de Cachimayo, Cuzco, 2020” mostró como objetivo, determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio. Su enfoque cuantitativo, tipo básica, diseño no experimental correlacional, transversal. La población censal fue de 74 trabajadores de la Municipalidad de Cachimayo. Su resultado sostiene un nivel de correlación positiva considerable (Rho 0,635 y p- valor 0,000). Se concluyó que, existe relación directa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio. (p. 9)

Antecedentes locales

Córdova (2023)

La investigación “Gestión administrativa y atención al usuario en la Subgerencia de Transporte de la Municipalidad Provincial de Tumbes, Perú, 2022”, reflejó en su objetivo, determinar la relación de la gestión administrativa y la atención al usuario en la Subgerencia de Transporte de la Municipalidad. La metodología fue cuantitativa, descriptiva, correlacional, técnica la encuesta. Su población y muestra fue de 28 trabajadores de la Subgerencia de Transportes. Su resultado final, mostró influencia del 61% con R de Pearson = 0.438. Se concluyó que, el control radica en supervisar las actividades para poder garantizar la realización de una gestión planificada. (p. 13)

Herrera (2023)

En su estudio “Gestión administrativa y desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Jacinto, 2022”, planteó como objetivo, determinar el grado de asociación de la gestión administrativa y desempeño laboral Municipal. Su metodología fue de enfoque cuantitativo, con nivel descriptivo, técnica de la encuesta. La población estuvo constituida por 45 trabajadores. Su resultado evidenció un R de Pearson = 0,919 reflejando una correlación muy alta, (p-valor 0,365 > 0,05). Se concluyó que, la gestión administrativa incide positiva en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad. (p. 13)

Llanos (2023)

En su estudio “Incidencia de la gestión administrativa en la calidad del servicio en institución educativa “Mariscal Andrés Avelino Cáceres”, Tumbes, Perú, 2021”, indicó como objetivo, determinar la incidencia de la gestión administrativa sobre la calidad del servicio en la institución educativa. La metodología fue cuantitativa, técnica la encuesta. Con una población de 354 estudiantes y muestra de 122 estudiantes. Su resultado final, la gestión con un nivel alto del 70,0%, un Rho de Spearman de 0,453. Se concluyó que, existió incidencia directa y positiva de la gestión administrativa en la calidad del servicio en la institución educativa del Ejército. (p. 13)

Becerra (2022)

En su investigación “Gestión documental y calidad de servicio al usuario externo en la Universidad Nacional de Tumbes, 2021”, planteó como objetivo determinar la incidencia de la gestión documental en la calidad del servicio del usuario externo de la Untumbes. Su metodología fue cuantitativo, descriptivo, correlacional, técnica la encuesta. La población estuvo conformada por 180 trabajadores y muestra de 93 trabajadores. Su resultado, reflejó un Rho de Spearman de 0,659. Se concluyó que, existe una relación significativa entre la variable gestión documental y calidad de servicio. (p. 9)

Gestión administrativa

Teoría de la gestión administrativa

Ibarra y Rios (2023)

La teoría de la gestión administrativa es comprendida como el conjunto de acciones y actividades que se ejecutan con el propósito de dirigir una organización ya sea gubernamental o privada, mediante su gerenciamiento racional de acciones, tareas, recursos y esfuerzos para el cumplimiento de metas y objetivos, siendo su importancia de la teoría en una organización y cómo una mala gestión puede generar altos costos para la entidad, así como una buena gestión puede reducir costos y agilizar las operaciones. (p. 47)

Teoría de la gestión pública

Jordán (2022)

En la teoría de la gestión pública se da a conocer que es un proceso estratégico, político y técnico, que parte del principio del Estado contractual en el marco de la nueva gestión, es decir, la relación y vínculo formal que se da entre un principal (sociedad) y un agente (gobierno) en la cual ambas partes acuerdan efectos o resultados concretos a alcanzar con acción del agente y que influyen sobre el principal, creando valor público, siendo los funcionarios públicos calificados se preocuparán -en el marco de las políticas públicas de Estado. (p. 32 – 33)

Gestión administrativa

Espíritu (2022)

La Gestión administrativa es la capacidad para lograr los objetivos institucionales, en el tiempo establecido, movilizandoo estrategias y acciones en el marco de la misión, visión, principios y valores institucionales, incluye la habilidad para formular objetivos, metas, ejecutar planes, hacer uso eficiente y racional de los recursos asignados, realizar seguimiento e incorporar los ajustes solicitados. (p. 14)

Pérez (2019)

La gestión administrativa se define por tomar base e importancia desde el momento que inicia un proceso administrativo en una organización puesto que, ello funciona de forma interrelacionada, es decir, para cumplir con una actividad o proyecto se debe considerar los cuatro puntos claves de la función administrativa, en ese contexto la gerencia tomará acciones correctas, con el propósito de llevar adelante a la empresa y lograr el éxito esperado en una gestión a nivel institucional. (p. 23 – 24)

Zárate (2019)

La gestión administrativa tiene una decisión de capacidad pública, por la cual el gestor de interés inicia la gestión con el propósito de influir en forma transparente en una decisión pública específica, hacia una determinada circunstancia, siendo una actividad mediante la cual las personas naturales o jurídicas, nacionales o extranjeras, promueven de manera transparente sus puntos de vista en el proceso de decisión pública a fin de orientar dicha decisión en el sentido previsto estratégicamente. (p. 27)

Organización

Godoy (2022)

La organización es proporcionar responsabilidades, recursos y responsabilidades, construir relaciones que permitan a los empleados comunicarse y colaborar para lograr los objetivos de la organización, que significa la asignación de trabajos y responsabilidades a los empleados que trabajan en una empresa u organización. (p. 25 – 26)

Mendoza (2021)

Se fundamenta que la organización es el elemento encargado de establecer el diseño organizacional más adecuado a la realidad institucional. Para ello resulta necesario definir un modelo organizacional que se contextualice en los parámetros estratégicos definidos previamente en la planeación, finalmente se precisan realizar un análisis y una interpretación. (p. 22)

Veliz (2020)

La organización determina tareas que se deben realizar, quienes son los responsables de ejecutarlas, como están agrupadas las tareas, quien informa, rinde a quien, y donde se tomaran las decisiones, como el proceso que ordena y distribuye el trabajo, recursos y autoridad entre los miembros de una empresa, asimismo involucra a los miembros a trabajar en una estructura organizacional, con el propósito de lograr metas. (p. 20)

Planificación

Vásquez (2022)

La planificación es definida como el proceso que permite formular y efectuar las estrategias de la organización con el propósito de insertarla, de acuerdo a su misión, en el contexto en el que se encuentra, donde la particular forma en que será la interacción con sus competidores y las políticas que se implementarán con la finalidad de mejorar las relaciones tanto con sus accionistas, clientes, trabajadores y la comunidad. (p. 26)

Laura (2021)

La planificación estratégica comienza por el establecimiento la misión y visión de una organización, su formulación tendrá éxito en medida en la que el gerente lleve a cabo un proceso eficaz y logre tener un monitoreo de todos los cambios que pueda presentarse en los entornos de una organización, siendo un proceso que debe ser constantemente y retroalimentado. (p. 18)

Silva (2019)

La planificación es el proceso de adaptación organizacional amplio que implica aprobación de decisiones y evaluación, el resultado de la planeación estratégica es una herramienta que permite a las organizaciones prepararse para enfrentar las situaciones que se presentan en el futuro, ayudando con ello a orientar sus esfuerzos hacia metas realistas de desempeño con visión estratégica. (p. 9)

Ejecución

Rafael (2023)

La ejecución se define por incluir la preparación de la documentación técnica, el monitoreo físico y financiero también lo realiza el sistema de monitoreo de inversiones, donde la gestión administrativa dentro de la ejecución se relaciona con la calidad que estas se ejecutan, generando un incremento en el monto del presupuesto que no brinda satisfacción con la ejecución del proyecto de mejora. (p. 2)

Cubas (2022)

La ejecución es una de las fases del ciclo presupuestario que comprenden un conjunto de acciones destinadas a la óptima utilización de los recursos materiales, talento humano y financieros estipulados en el presupuesto con la intención de conseguir bienes, servicios y obras en la calidad, cantidad y oportunidad previstos en el mismo, también cumplen como función de aprovechar de manera óptima los recursos con los que cuentan las entidades, buscando como resultados servicios de calidad, evitando gastos innecesarios. (p. 18)

Soriano (2021)

En la ejecución de los actos administrativos, la posibilidad de utilizar los medios electrónicos, como veremos con posterioridad, depende de la naturaleza jurídica del acto a ejecutar, si bien facilita, la ejecución requiere en todo caso un acto administrativo que le sirva de fundamento; es un procedimiento distinto del que deriva el acto administrativo, por lo que no afecta la opción por los medios electrónicos o su obligatoriedad respecto del procedimiento inicia. (p. 624)

Calidad de servicio

Teoría de la calidad de servicio

Lazo y Ramírez (2023)

La teoría de la calidad de servicio hace referencia a tener una mejor visión de la calidad en el servicio y de alguna forma poder diagnosticarla, donde la calidad de servicios es el desempeño basado en el tiempo para obtener los resultados deseados en los receptores, objetos o en otros bienes que los compradores son responsables, siendo así, el servicio como “cualquier acto o función que una parte ofrece a otra, es esencialmente intangible y no implica tener propiedad sobre algo, su producción podría estar vinculada a un producto físico, siendo el objetivo de la teoría satisfacer al cliente. (p. 25)

Vásquez (2022)

La teoría de la calidad de servicio estudia la metodología de modificaciones que involucran a cada organización en relación a los valores, habilidades y comportamientos de acuerdo a las particularidades de los consumidores, de igual manera, la calidad no se asume como aquello que se encuentra dentro del servicio, en función de los consumidores que desean recibir una adecuada atención. (p. 17)

Calidad de servicio

Flores (2022)

La calidad de servicio es un término cuyo concepto está muy arraigado en el Marketing. Para fines explicativos de la investigación, es necesario entender y definir lo que es el servicio. El servicio es para el Marketing actual, una prestación que está ligada, en ciertos casos, a un producto, es decir el servicio está compuesto por una parte tangible que puede ser un producto para el cliente, fuera de la infraestructura. (p. 15)

Tinco (2022)

La calidad de servicio es el hábito desarrollado y practicado por una organización para interpretar las necesidades y expectativas de sus clientes y ofrecerles, en consecuencia, un servicio accesible, adecuado, ágil, flexible, apreciable, útil, oportuno, seguro y confiable, aún bajo situaciones imprevistas, de tal manera que el cliente se sienta atendido. (p. 24)

Gonzales y Huanca (2020)

La calidad del servicio es garantizar la atención y cuando se realiza esto nos transformamos en organizaciones eficaces ya que presentamos ambas cláusulas irremplazables de interrogar y atender, se debe permanecer con toda la organización en pie ya que también son participes de esto y conjuntamente la organización tiene un gran papel fundamental para mejorar los resultados que se requiere la capacidad de los colaboradores. (p. 17)

Conducta laboral

Domínguez (2022)

Establece que la conducta laboral es la noción aprobada ante lo que es educado o no, del cual gobierna y rige la conducta del individuo dentro de una organización, ante lo mencionado por los autores, lo que quieren dar a expresar es que las decisiones que se tomen no deben ser elegidas por azar, sino que deben estar sustentadas ante lo ético. (p. 18)

Capcha (2020)

La conducta laboral, es aquella que estudia los valores inherentes al ejercicio de una profesión y que emanan de las relaciones que se establecen entre el profesionalista y sociedad. El profesionalista al ejercer su profesión además de contar con los conocimientos necesarios de su campo debe contar con valores morales, como finalidad fundamental buscar y tratar de garantizar el bien común. (p. 11)

Pisco (2019)

La conducta laboral es el criterio asumido por cada trabajador en un ejercicio y relación profesional; se orienta, a que la labor establece una dirigida entidad a la concreción de una determinada finalidad, en su accionar proporciona los elementos necesarios para prepararlos para la vida en ciudadanía sostenible en armonía con nuestra diversidad biológica, psíquica, social, cultural, económica y política. (p. 11)

Talento laboral

Verdesoto (2022)

El talento laboral es un patrón de rasgo o un aspecto de una persona, estos pueden ser aspectos inconscientes del ser humano y llama a estos rasgos personales habilidades genéricas, siendo parte profunda y duradera de la personalidad de un individuo que puede predecir el comportamiento en muchas situaciones y tareas laborales. (p. 6)

Rivas y Rojas (2020)

El talento laboral, aborda los conocimientos, habilidades, experiencias y actitudes que poseen los colaboradores y que intervienen en su desempeño dentro de la organización, estos son inherentes a las personas y pueden ser evaluados y desarrollados con el fin de optimizar el rendimiento del trabajador y la empresa. define como competencia a las aptitudes utilizadas para aplicar conocimientos y habilidades. (p. 31)

Yarlequé (2020)

El talento laboral es la cualidad que posee la persona para desempeñar un trabajo, donde la competencia como tal es únicamente observable en la persona siempre y cuando exista un referente bien establecido donde desarrollar la competencia, es así que se refiere al atributo exclusivamente en el desarrollo de un trabajo. (p. 7)

Aptitud laboral

Pinillos y Salirrosas (2023)

La aptitud laboral sirve de base para la imagen empresarial, estos autores la identifican la base estratégica del estamento corporativo de una empresa y es la parte de la comunicación corporativa que la globaliza y unifica, asimismo, la Identidad se refiere a respetar la ideología, las creencias y las normas de conducta de una organización, por lo que es importante entender cómo está organizada y cómo un área complementa a las demás. (p. 12)

Mederos (2020)

La aptitud laboral en cada entidad funciona como un método o procedimiento de comunicación que está integrado en el plan general de la organización y está representado por los participantes, quienes son los principales actores que deben ser objeto y tienen que lograr una identificación con cada uno de los elementos, característica y pauta establecida por la entidad, que se puede representar a ella misma en su totalidad. (p. 26)

Valencia (2020)

La aptitud laboral, origina que una entidad se diferencie por su característica, por su uso, hábito, costumbre o norma; por la que se determinan las relaciones de compañerismo, y diferentes tratos que empiezan a impartirse desde los participantes, como también dentro de la organización por parte de los colaboradores, siendo esta una muestra que se sienten identificados con la organización. (p. 25)

III. MATERIALES Y MÉTODOS

3.1. Formulación de la hipótesis y definición de las variables

3.1.1. Formulación de la hipótesis

Hipótesis general

La gestión administrativa se relaciona de manera significativa y positiva con la calidad de servicio del personal administrativo en la Municipalidad Provincial de Zarumilla, año 2023.

Hipótesis específicas

1. La gestión administrativa se relaciona de manera significativa y positiva con la ética profesional del personal administrativo en la Municipalidad Provincial de Zarumilla, año 2023.
2. La gestión administrativa se relaciona de manera significativa y positiva con la competencia laboral del personal administrativo en la Municipalidad Provincial de Zarumilla, año 2023.
3. La gestión administrativa se relaciona de manera significativa y positiva con la identidad del personal administrativo en la Municipalidad Provincial de Zarumilla, año 2023.

3.1.2. Variables

Variable independiente: Gestión administrativa

Definición conceptual

La gestión administrativa comprende el conjunto de acciones y actividades que se ejecutan con el propósito de dirigir una entidad, mediante su gerenciamiento racional de acciones, tareas, recursos y esfuerzos para el cumplimiento de metas y objetivos. (Ibarra y Rios, 2023, p.37)

Definición operacional

La variable independiente Gestión administrativa, fue medida por la dimensión organización, con sus indicadores estructura orgánica y

documentos de gestión; la dimensión planificación, con sus indicadores POI y programa presupuestal y la dimensión ejecución, con sus indicadores políticas administrativas y cumplimiento de metas, aplicando la técnica encuesta y como instrumento el cuestionario.

Variable dependiente: Calidad de servicio

Definición conceptual

La calidad de servicio es el desempeño basado en el tiempo para obtener los resultados deseados en los receptores, objetos o en otros bienes que los compradores son responsables, mediante un buen trato, comunicación y amabilidad. (Lazo y Ramírez, 2023, p. 28)

Definición operacional

La variable dependiente Calidad de servicio, fue medida por la dimensión conducta laboral, con sus indicadores código de ética y valores de formación; la dimensión talento laboral, con sus dimensiones conocimiento de gestión pública y capacitaciones; además de la dimensión aptitud laboral, con sus indicadores reglamento interno y funciones asignadas.

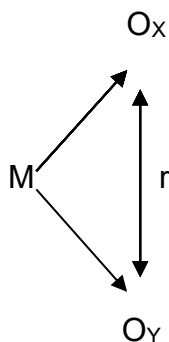
3.2. Tipo y diseño de la investigación

3.2.1. Tipo

Para el tipo de estudio, según Manterola et al. (2019) “En consideración a la conceptualización aplicada, parte de una problematización para abordar sus alternativas de propuestas de solución”, al respecto, el estudio fue de tipo aplicada con nivel descriptivo - correlacional. Asimismo, contó con enfoque cuantitativo de acuerdo con la magnitud de investigación, con corte transversal, priorizando los procedimientos de datos confiables, precisos y oportunos. (Hernandez-Sampieri y Mendoza, 2018)

3.2.2. Diseño de investigación

En el presente estudio, se abordó el diseño no experimental; por cuanto “se trata de investigaciones que se ejecutan sin manipular de manera deliberada las variables y en las que solamente se visualizan los objetos de estudio en su ámbito natural para poder analizarlos”. (Guevara et al. 2020)



Donde:

M: Muestra de estudio

Ox: Gestión administrativa

Oy: Calidad de servicio

r: Relación entre gestión administrativa y calidad de servicio

3.3. Población y muestra

3.3.1. Población

La población se constituyó por todos los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Zarumilla, en un número de 117. Al respecto, Moreno (2021) afirma “El colectivo o población de estudio es un conjunto o grupo de casos, determinado, restringido y viable, que forma como referente para poder elegir la muestra que como objetivo consigue una serie de juicios predeterminados”.

3.3.2. Muestra

La muestra se conformó por el 100% de la población, considerando una muestra censal de 117 trabajadores. Al respecto (Hadi, et al. 2023) menciona “La muestra de investigación es el grupo de individuos o elementos seleccionados de una población para ser estudiados y los resultados obtenidos de la muestra se utilizan para hacer inferencias o generalizaciones sobre la población”. (p. 77).

Criterios de inclusión

Se incluyeron a todos los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Zarumilla para la aplicación de los instrumentos establecidos por cada variable de estudio según los ítems pertinentes.

Criterios de exclusión

No se excluyó a ningún trabajador administrativo de la comuna provincial de Zarumilla, por cuanto la muestra comprendió el total de la población.

3.4. Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1. Métodos

Método inductivo

En el presente método, se aplicó el análisis de encuestas mediante la recolección de información, asimismo la aplicación de la observación en el desarrollo del estudio, con el fin de obtener datos sobre la gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Zarumilla, considerando reunir toda la base de datos que sea posible, para reflejar su relación con la calidad de servicio durante el año 2023. (Romero et al. 2021)

Método descriptivo

A través del método descriptivo, se aplicó un sistema de actividades que permitió recopilar, organizar, presentar, analizar y resumir los resultados de las observaciones, mostrando con detalle la información sistematizada de la

gestión administrativa en sus parámetros de cada ítem y simultáneamente de la calidad de servicio del personal administrativo en la Municipalidad Provincial de Zarumilla, año 2023. (Huacchillo, 2021)

3.4.2. Técnicas e instrumentos

Técnicas - Encuesta

La técnica de encuesta metodológicamente permitió aplicar el cuestionario de forma personalizada a los trabajadores de las áreas establecidas de la unidad de análisis, en la cual se precisaron las interrogantes que mantienen relación y relevancia con lo que se persigue en el presente estudio. (Arias y Covinos, 2021)

Instrumentos - Cuestionario

Instrumento en el cual se establecieron las interrogantes que se vinculan a nivel de cada variable del presente estudio, que se aplicó a los trabajadores administrativos a fin de medir la gestión administrativa con la calidad de servicio del personal administrativo en la Municipalidad Provincial de Zarumilla, año 2023. (Arias y Covinos, 2021)

3.4.3. Validación y confiabilidad del instrumento.

Validación

La validación de los instrumentos que se aplicaron en el presente trabajo estuvo a cargo de juicios de expertos especialistas en el tema de estudio, quienes validaron los criterios establecidos a nivel de variables, dimensiones, indicadores e ítems. (Arias y Covinos, 2021)

Confiabilidad

Para determinar la confiabilidad de los instrumentos establecidos en la presente investigación, se aplicó el coeficiente alfa de Cronbach por cada variable. (Romero et al. 2021)

Tabla 1

Confiabilidad del Instrumento

Gestión administrativa	
Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	
0.930	12

Calidad de servicio	
Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	
0.913	12

3.4.4. Procesamiento de datos

De acuerdo con Sánchez et al. (2028)

Se aplicó el cuestionario que comprendió el instrumento con los ítems establecidos a nivel de los indicadores a través de la encuesta, de manera que permitió el análisis cuantitativo estableciendo métodos descriptivos de organización, resumen, análisis y presentación de los datos obtenidos según los resultados obtenidos en el estudio.

De acuerdo con lo indicado en el párrafo anterior, se aplicó la contrastación objetiva de los resultados obtenidos, que permitió identificar y evaluar la relación de la gestión administrativa con la calidad de servicio del personal administrativo en la Municipalidad Provincial de Zarumilla, año 2023.

De acuerdo con los datos que se reflejaron en el desarrollo del estudio mediante la metodología establecida, se generaron los procedimientos en Microsoft Excel; además, para la presentación de los resultados se diseñaron tablas y figuras mostrando los datos estadísticos descriptivos; para la comprobación de hipótesis y probar la relación de las variables se procedió mediante el coeficiente rho de Spearman en el análisis inferencial.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Análisis descriptivo

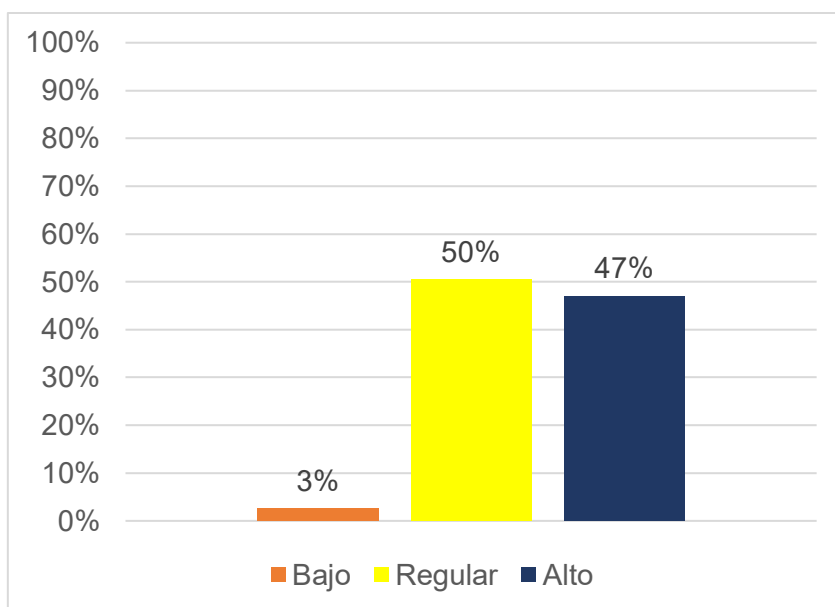
Tabla 1

Variable Gestión administrativa

Niveles	f	%
Bajo	3	3%
Regular	59	50%
Alto	55	47%
Total	117	100%

Figura 1

Variable Gestión administrativa



Interpretación:

Según la Tabla 1 y la Figura 1, el 50% del personal administrativo percibe una gestión administrativa regular en la Municipalidad Provincial de Zarumilla, el 47% la considera alto, el 50 % la considera regular y solo el 3% la califica como bajo. En tal contexto, se refleja que la gestión administrativa en su mayor aceptación cuenta con los niveles regular y alto de atenciones en las diferentes áreas operativas de la unidad de análisis según las competencias de cada función administrativa

establecida en los documentos de gestión para el cumplimiento de las metas de gestión.

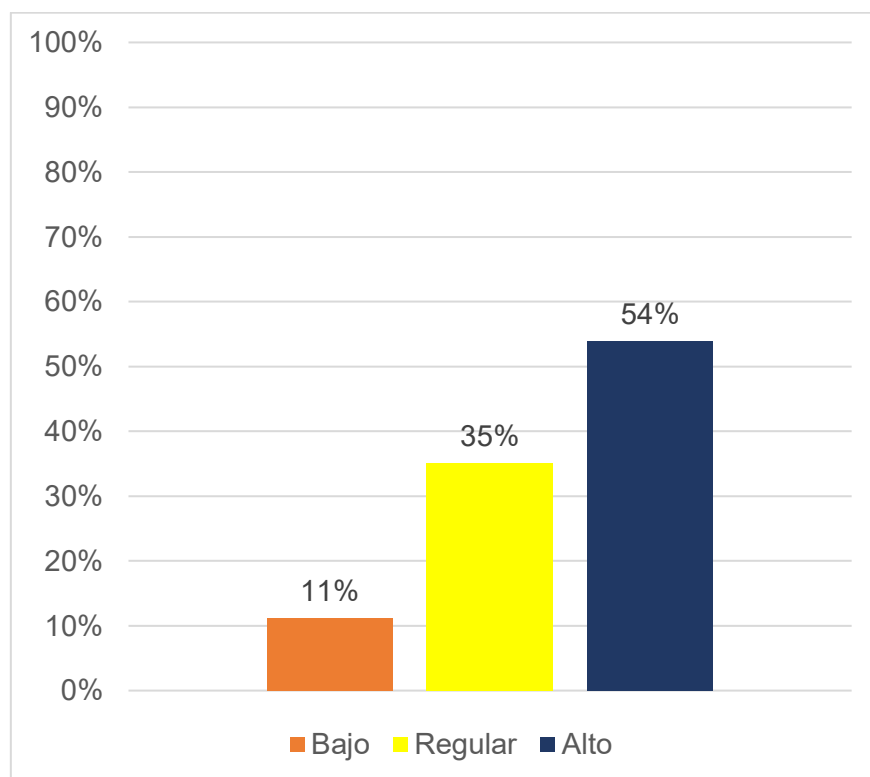
Tabla 2

Dimensión Organización

Niveles	f	%
Bajo	13	11%
Regular	41	35%
Alto	63	54%
Total	117	100%

Figura 2

Dimensión Organización



Interpretación:

Según la Tabla 2 y la Figura 2, el 54% del personal administrativo percibe un alto nivel de organización en la Municipalidad Provincial de Zarumilla, el 35% lo considera regular y el 11% lo califica como bajo. Al respecto, la dimensión

organización de la variable gestión administrativa reflejó el nivel alto en su mayor atención por parte de los colaboradores encuestados debido a la estructura orgánica con la que cuenta la unidad de análisis.

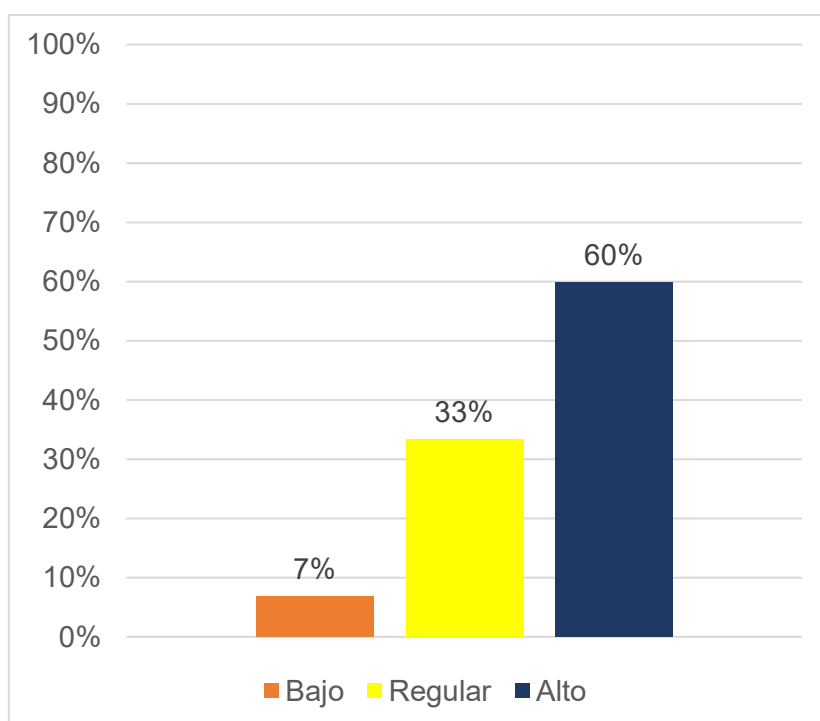
Tabla 3

Dimensión Planificación

Niveles	f	%
Bajo	8	7%
Regular	39	33%
Alto	70	60%
Total	117	100%

Figura 3

Dimensión Planificación



Interpretación:

Según la Tabla 3 y la Figura 3, el 60% del personal administrativo percibe un alto nivel de planificación en la Municipalidad Provincial de Zarumilla, el 33% lo considera regular y solo el 7% lo califica como bajo. En cuanto a la dimensión

planificación de la variable gestión administrativa demostró en el nivel alto su mayor respuesta por parte de los colaboradores, por cuanto se evidenció en la unidad de análisis su planificación de actividades en el año de estudio.

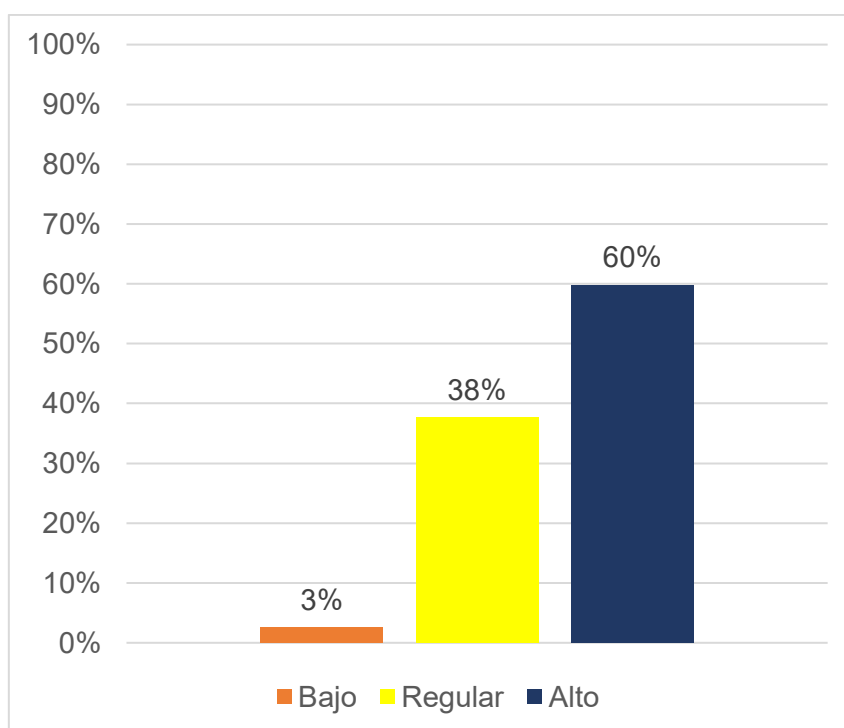
Tabla 4

Dimensión Ejecución

Niveles	F	%
Bajo	3	3%
Regular	44	38%
Alto	70	60%
Total	117	100%

Figura 4

Dimensión Ejecución



Interpretación:

Según la Tabla 4 y la Figura 4, el 60% del personal administrativo percibe un alto nivel de ejecución en la Municipalidad Provincial de Zarumilla, el 38% lo considera regular y solo el 3% lo califica como bajo. En efecto, la mayor evidencia de ejecución

en la gestión administrativa se mostró en el nivel alto, por cuanto las políticas administrativas y el cumplimiento de metas se reflejaron relevantes a nivel de los encuestados en la unidad de análisis.

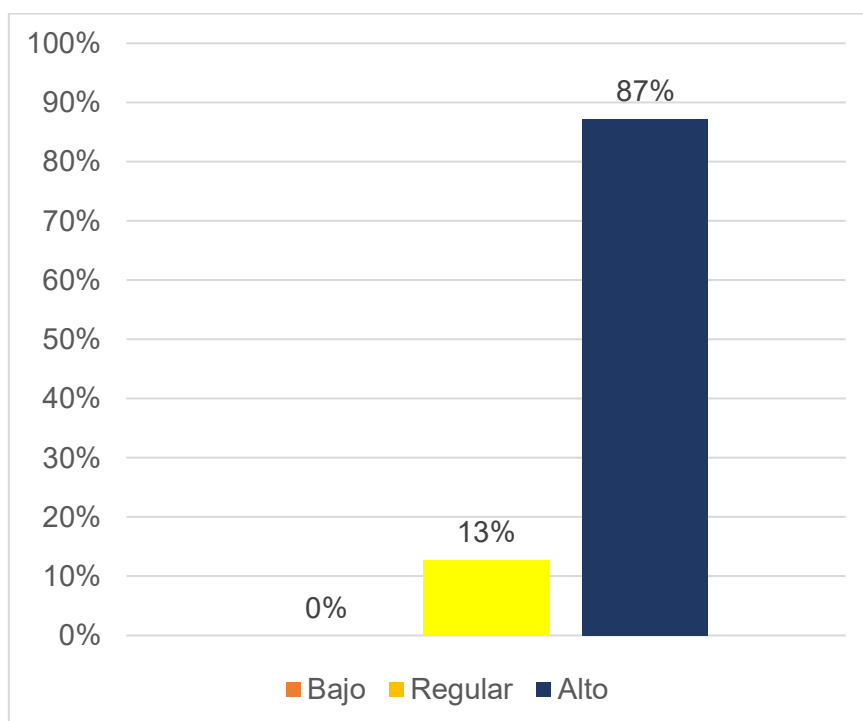
Tabla 5

Variable Calidad de servicio

Niveles	f	%
Bajo	0	0%
Regular	15	13%
Alto	102	87%
Total	117	100%

Figura 5

Variable Calidad de servicio



Interpretación:

Según la Tabla 5 y la Figura 5, el 87% del personal administrativo percibe un alto nivel de calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Zarumilla, mientras que el 13% lo considera regular y ninguno lo califica como bajo. Con respecto a la variable calidad de servicio contó con nivel alto su mayor respuesta en la aplicación

del instrumento cuestionario, demostrando que es aceptable este procedimiento en la comuna de Zarumilla.

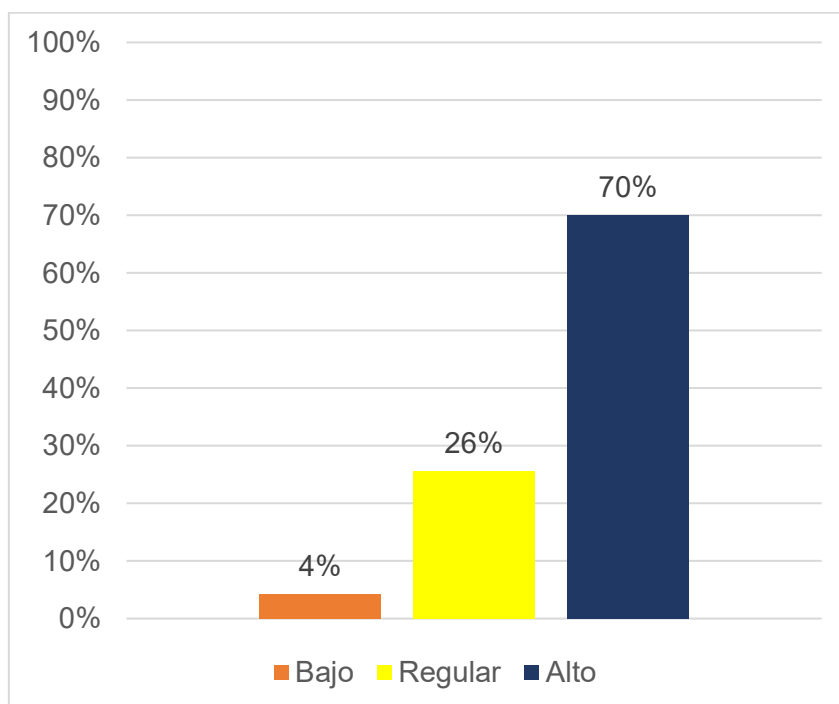
Tabla 6

Dimensión Conducta laboral

Niveles	f	%
Bajo	5	4%
Regular	30	26%
Alto	82	70%
Total	117	100%

Figura 6

Dimensión Conducta laboral



Interpretación:

Según la Tabla 6 y la Figura 6, el 70% del personal administrativo percibe un alto nivel de conducta laboral en la Municipalidad Provincial de Zarumilla, el 26% lo considera regular y solo el 4% lo califica como bajo. En tal sentido, la dimensión conducta laboral a través de este resultado mostró en su nivel alto el mayor

resultado de aceptación por parte de los encuestados, resaltando la aplicación del código de ética y los valores de formación en cada trabajador municipal.

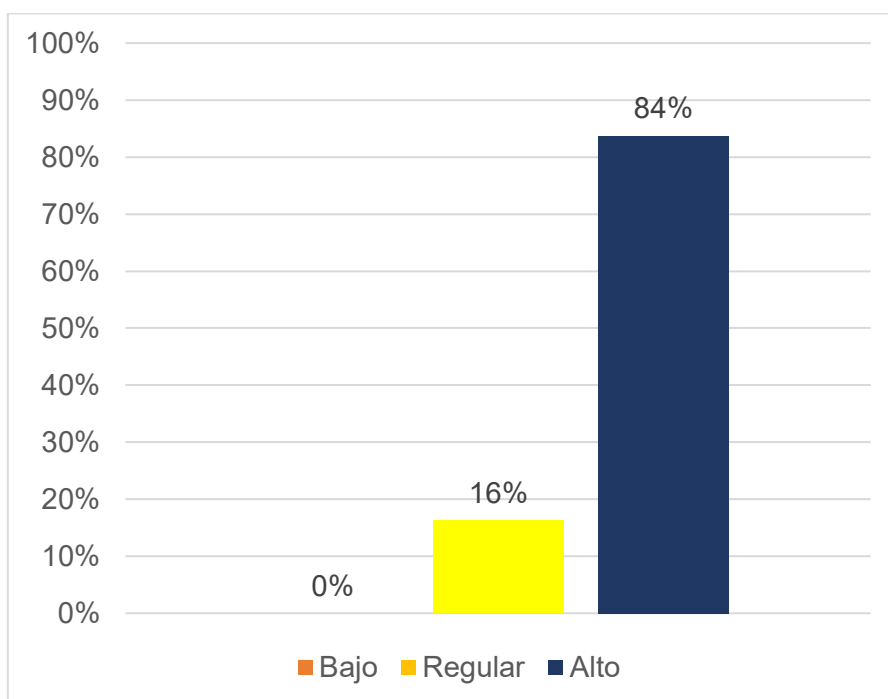
Tabla 7

Dimensión Talento laboral

Niveles	f	%
Bajo	0	0%
Regular	19	16%
Alto	98	84%
Total	117	100%

Figura 7

Dimensión Talento laboral



Interpretación:

Según la Tabla 7 y la Figura 7, el 84% del personal administrativo percibe un alto nivel de talento laboral en la Municipalidad Provincial de Zarumilla, mientras que el 16% lo considera regular y ninguno lo califica como bajo. Al respecto, con el presente resultado se evidenció que la dimensión talento laboral contó en su nivel

alto el mayor indicador de aceptación por el conocimiento de gestión pública y capacitaciones de los trabajadores edilicios.

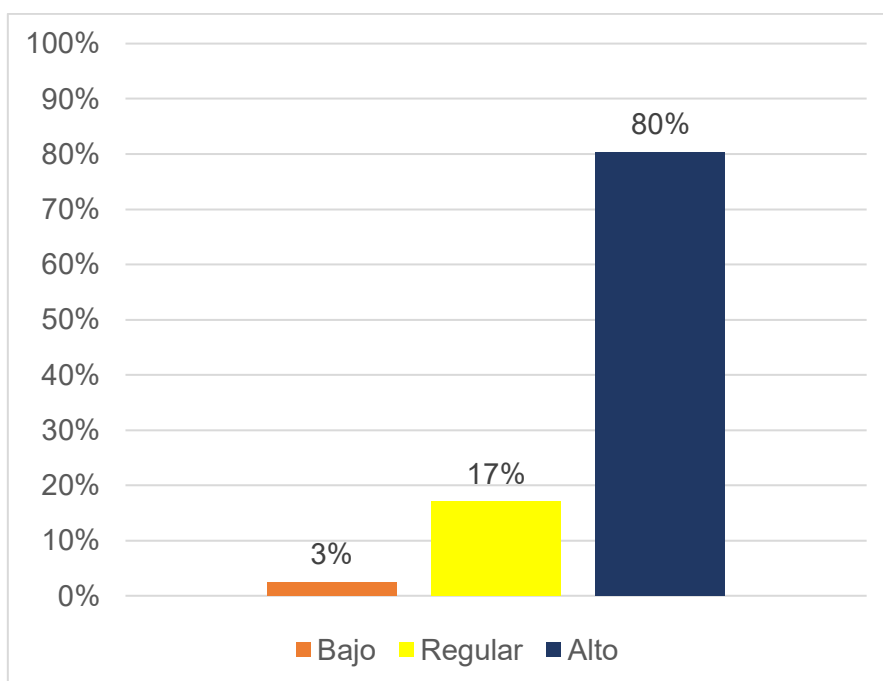
Tabla 8

Dimensión Aptitudes laborales

Niveles	f	%
Bajo	3	3%
Regular	20	17%
Alto	94	80%
Total	117	100%

Figura 8

Dimensión Aptitudes laborales



Interpretación:

Según la Tabla 8 y la Figura 8, el 80% del personal administrativo percibe un alto nivel de aptitudes laborales en la Municipalidad Provincial de Zarumilla, el 17% lo considera regular y solo el 3% lo califica como bajo. De acuerdo con el presente resultado, las dimensión aptitudes laborales reflejó en su nivel alto la mayor

participación en respuestas de los encuestados por el cumplimiento del reglamento interno y las funciones asignadas a cada trabajador.

4.2. Análisis correlacional

Tabla 9

Correlación entre gestión administrativa y calidad de servicio

Correlaciones			
		Gestión administrativa	Calidad de servicio
Gestión administrativa	Correlación de Spearman	1	,689**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	117	117
Calidad de servicio	Correlación de Spearman	,689**	1
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	117	117

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota. Se evidencia que los resultados reflejan un p valor < 0,01 (alfa), en efecto permitió aceptar la hipótesis planteada en la presente investigación; por tanto, se confirma la suficiente relevancia estadística para indicar que existe relación directa y significativa entre la gestión administrativa con la calidad de servicio. Asimismo, se evidenció el resultado inferencial del coeficiente rho de Spearman = 0.689 con un rango de relación positivo, alto y significativo.

Tabla 10

Correlación entre gestión administrativa y conducta laboral

Correlaciones			
		Gestión administrativa	Conducta laboral
Gestión administrativa	Correlación de Spearman	1	,654**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	117	117

	Correlación de Spearman	,654**	1
Conducta laboral	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	117	117

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota. Se evidencia que los resultados reflejan un p valor < 0,01 (alfa), en efecto permitió aceptar la hipótesis planteada en la presente investigación; por tanto, se confirma la suficiente relevancia estadística para indicar que existe relación directa y significativa entre la gestión administrativa con la conducta laboral. Asimismo, se evidenció el resultado inferencial del coeficiente rho de Spearman = 0.654 con un rango de relación positivo, alto y significativo.

Tabla 11

Correlación entre gestión administrativa y talento laboral

Correlaciones			
		Gestión administrativa	Talento laboral
	Correlación de Spearman	1	,674**
Gestión administrativa	Sig. (bilateral)		0.000
	N	117	117
	Correlación de Spearman	,674**	1
Talento laboral	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	117	117

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota. Se evidencia que los resultados reflejan un p valor < 0,01 (alfa), en efecto permitió aceptar la hipótesis planteada en la presente investigación; por tanto, se confirma la suficiente relevancia estadística para indicar que existe relación directa y significativa entre la gestión administrativa con el talento laboral. Asimismo, se evidenció el resultado inferencial del coeficiente rho de Spearman = 0.674 con un rango de relación positivo, alto y significativo.

Tabla 12*Correlación entre gestión administrativa y aptitud laboral*

Correlaciones			
		Gestión administrativa	Aptitud laboral
Gestión administrativa	Correlación de Spearman	1	,670**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	117	117
Aptitud laboral	Correlación de Spearman	,670**	1
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	117	117

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota. Se evidencia que los resultados reflejan un p valor < 0,01 (alfa), en efecto permitió aceptar la hipótesis planteada en la presente investigación; por tanto, se confirma la suficiente relevancia estadística para indicar que existe relación directa y significativa entre la gestión administrativa con la aptitud laboral. Asimismo, se evidenció el resultado inferencial del coeficiente rho de Spearman = 0.670 con un rango de relación positivo, alto y significativo.

4.3. Discusión de resultados

Respecto al objetivo general:

Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa con la calidad de servicio del personal administrativo en la Municipalidad Provincial de Zarumilla, año 2023; en la presente investigación se encontró que el p valor es < 0,01 (alfa), en efecto permitió aceptar la hipótesis planteada en la presente investigación; por tanto se confirma la suficiente relevancia estadística para indicar que existe relación directa y significativa entre la

gestión administrativa con la calidad de servicio. Asimismo, se evidenció el resultado inferencial del coeficiente R de Spearman = 0.689 con un rango de relación positivo, alto y significativo.

De acuerdo con Pérez (2022)

Reportó en sus resultados que la gestión administrativa se relaciona positiva y significativamente con la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Huancavelica, con un coeficiente de 0.494. Además, se hallaron correlaciones positivas entre la calidad de servicio y las dimensiones de planeación (0.338, baja), organización (0.406, moderada), integración (0.513, moderada) y dirección (0.424, moderada), todas con valores de significancia menores a 0.05. Estos resultados confirman que una mejor gestión administrativa contribuye a fortalecer la calidad del servicio educativo.

Respecto al objetivo específico 1

Analizar la relación de la gestión administrativa con la conducta laboral del personal administrativo en la Municipalidad Provincial de Zarumilla, año 2023; en el presente estudio se encontró que el p valor es $< 0,01$ (alfa), en efecto permitió aceptar la hipótesis planteada en la presente investigación; por tanto, se confirma la suficiente relevancia estadística para indicar que existe relación directa y significativa entre la gestión administrativa con la conducta laboral. Asimismo, se evidenció el resultado inferencial del coeficiente R de Spearman = 0.654 con un rango de relación positivo, alto y significativo.

Por otro lado, Ipanaque (2021)

Encontró en sus resultados una correlación positiva alta ($r = 0.876$) entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo, utilizando el coeficiente de Spearman debido a la no normalidad de los datos. El valor de significancia fue menor a 0.05, permitiendo aceptar la hipótesis de investigación. Estos resultados evidencian que una deficiente gestión del talento humano impacta

negativamente en la calidad del servicio ofrecido a los ciudadanos, situación similar a hallazgos en estudios previos.

Respecto al objetivo específico 2

Explicar la relación de la gestión administrativa con el talento laboral del personal administrativo en la Municipalidad Provincial de Zarumilla, año 2023; se encontró que el p valor es $< 0,01$ (alfa), en efecto permitió aceptar la hipótesis planteada en la presente investigación; por tanto, se confirma la suficiente relevancia estadística para indicar que existe relación directa y significativa entre la gestión administrativa con el talento laboral. Asimismo, se evidenció el resultado inferencial del coeficiente R de Spearman = 0.674 con un rango de relación positivo, alto y significativo.

Por su parte, Ñahui (2020)

Señaló en sus resultados que existe una correlación positiva considerable ($r = 0.635$; $p = 0.000$) entre la gestión administrativa y la calidad de servicio. Estos resultados, obtenidos mediante la prueba de Spearman, permitieron aceptar la hipótesis de investigación, confirmando que una mejor gestión administrativa contribuye directamente a elevar la calidad del servicio ofrecido. La relación encontrada evidencia un impacto estadísticamente significativo entre ambas variables.

Respecto al objetivo específico 3

Describir la relación de la gestión administrativa con la aptitud laboral del personal administrativo en la Municipalidad Provincial de Zarumilla, año 2023; se reflejó que el p valor es $< 0,01$ (alfa), en efecto permitió aceptar la hipótesis planteada en la presente investigación; por tanto, se confirma la suficiente relevancia estadística para indicar que existe relación directa y significativa entre la gestión administrativa con la aptitud laboral. Asimismo, se evidenció el resultado inferencial del coeficiente R de Spearman = 0.670 con un rango de relación positivo, alto y significativo.

Al respecto, Becerra (2022)

Señaló en sus resultados que la gestión documental incide de manera favorable y significativa en la calidad del servicio del usuario externo de la Universidad Nacional de Tumbes. Se obtuvo un coeficiente Rho de Spearman de 0.659, indicando una relación positiva de nivel medio alto. El valor de significancia permitió aceptar la hipótesis de investigación, concluyéndose que una mejor gestión documental contribuye a elevar la calidad del servicio brindado por la institución.

V. CONCLUSIONES

1. La gestión administrativa se relaciona de manera significativa y positiva con la calidad de servicio del personal administrativo en la Municipalidad Provincial de Zarumilla, año 2023, ya que el coeficiente de correlación de Spearman = 0.689 y un p-valor < 0.01 demuestran una relación positiva, significativa y alta. En tal sentido, se puede afirmar que una eficiente gestión administrativa se relaciona favorablemente en la atención que brinda el personal, mejorando la rapidez, la cordialidad y la efectividad en los servicios ofrecidos a los ciudadanos.
2. La gestión administrativa se relaciona de manera significativa y positiva con la conducta laboral del personal administrativo en la Municipalidad Provincial de Zarumilla, año 2023. El coeficiente de correlación de Spearman = 0.654 y un p-valor < 0.01 indican una relación positiva, significativa y alta, lo cual sugiere que una buena gestión administrativa se relaciona con los comportamientos laborales adecuados, como el cumplimiento de normas, la responsabilidad en las funciones y el respeto entre compañeros y superiores.
3. La gestión administrativa se relaciona de manera significativa y positiva con el talento laboral del personal administrativo en la Municipalidad Provincial de Zarumilla, año 2023, por cuanto una administración ordenada y planificada permite identificar, desarrollar y aprovechar mejor las capacidades y competencias de los trabajadores. Con un coeficiente de correlación de Spearman = 0.674 y un p-valor < 0.01 , se demuestra que el fortalecimiento del talento se relaciona con un mejor desempeño institucional.
4. La gestión administrativa se relaciona de manera significativa y positiva con la aptitud laboral del personal administrativo en la Municipalidad Provincial de Zarumilla, año 2023. El coeficiente de correlación de Spearman = 0.670 y un p-valor < 0.01 muestran una relación positiva, significativa y alta. Esto indica que una adecuada administración también se relaciona con el desarrollo de las habilidades prácticas y técnicas del personal, mejorando su capacidad para ejecutar sus funciones de manera competente y oportuna.

VI. RECOMENDACIONES

1. Fortalecer la gestión administrativa mediante la implementación de procedimientos claros, capacitaciones continuas y mejora de los canales internos de comunicación, con el objetivo de optimizar la calidad de servicio brindado por el personal administrativo y lograr una atención más rápida, eficiente y orientada al ciudadano.
2. Es necesario promover programas de desarrollo de conducta laboral, como talleres de ética, responsabilidad y trabajo en equipo, que refuercen los valores institucionales y fomenten en el personal una actitud de compromiso y respeto en el cumplimiento de sus funciones.
3. Implementar estrategias de gestión del talento humano, como la identificación de habilidades, la promoción interna y la asignación de tareas en función de las competencias, a fin de potenciar el talento laboral del personal administrativo y mejorar el desempeño organizacional.
4. Diseñar programas de capacitación técnica continua y evaluar periódicamente las habilidades del personal administrativo, con el fin de fortalecer su aptitud laboral, asegurando que cuenten con las herramientas y conocimientos necesarios para desempeñar eficientemente sus responsabilidades.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Andalas, B., Kusnoputranto, H., Utomo, S., Koestoer, R., y Moersidik, S. (2021). Mejora de la calidad del servicio público mediante la evaluación del confort térmico en la zona urbana de Yakarta, Indonesia. https://ucv.primo.exlibrisgroup.com/discovery/openurl?institution=51UCV_INST&vid=51UCV_INST:UCV&date=2021&artnum=&aulast=Andalas&issue=180&isbn=&spage=120&title=Quality%20-%20Access%20to%20Success&auinit=B.&atitle=Public%20service%20quality%20improvement%20through%20thermal%20comfort%20assessment%20for%20Urban%20Jakarta,%20Indonesia&aufirst=B.&volume=22&%3Fsid=Elsevier:Scopus&pages=120-125&auinit1=B&issn=15822559&_service_type=getFullTxt&epage=125&id=doi:
- Arias, J. y Covinos, M. (2021). Diseño y metodología de la investigación. Enfoques Consulting EIRL. Arequipa, Perú. <https://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2260>
- Becerra, J. (2022). Gestión documental y calidad de servicio al usuario externo en la Universidad Nacional de Tumbes, 2021. <https://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/20.500.12874/63508>
- Córdova, V. (2023). Gestión administrativa y atención al usuario en la Subgerencia de Transporte de la Municipalidad Provincial de Tumbes, Perú, 2022. <https://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/20.500.12874/64223>
- Cubas, R. (2022). Ejecución presupuestal y su relación con la gestión administrativa de la Municipalidad Distrital de Jamalca, Amazonas, 2021. <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/9427>
- Domínguez, L. (2022). Ética profesional y su influencia en el desempeño laboral del personal profesional nombrado en el Gobierno Regional de Tumbes, Perú, 2022. <https://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/20.500.12874/63564>
- Espíritu, R. (2022). La gestión administrativa y su Incidencia en la calidad de

servicios de los trabajadores del Gobierno Regional de Pasco – sede central, 2020. <http://repositorio.undac.edu.pe/handle/undac/3005>

Flores, J. (2022). Calidad de servicio y su relación con la satisfacción del cliente en la Empresa Casa Blanca. <https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/11329>

Godoy, Y. (2022). La influencia del control interno en la gestión administrativa según la percepción del personal administrativo de la Dirección Regional de Educación Huánuco – 2019. <https://repositorio.unheval.edu.pe/handle/20.500.13080/7696>

Gonzales, L., y Huanca, E. (2020). La calidad del servicio y su relación con la satisfacción de los consumidores de restaurantes de pollos a la brasa de Mariano Melgar, Arequipa 2018. <https://repositorio.utp.edu.pe/handle/20.500.12867/3031>

Guevara, G., Verdesoto, A. y Castro, N. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). <https://recimundo.com/index.php/es/article/view/860>

Hadi, M., Martel, C., Huayta, F., Rómulo, C. y Arias, J. (2023). Metodología de la investigación: Guía para el proyecto de tesis. Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú. Puno. <https://editorial.inudi.edu.pe/index.php/editorialinudi/catalog/view/82/124/149>

Hernández-Sampieri, R., y Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. México: Editorial Mc Graw Hill Education. <https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>

Herrera, C. (2023). Gestión administrativa y desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Jacinto, 2022. <https://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/20.500.12874/64663>

Huacchillo, L. (2021). Programa desarrollo empresarial para la calidad de las micro y pequeñas empresas asociadas a la Cámara Peruana de Desarrollo

Empresarial – Piura. Universidad César Vallejo Tesis doctoral UCV
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/70049>

Ibarra, R., y Ríos, F. (2023). El Control Interno y la Gestión Administrativa en el Área de Tesorería de la Zona Registral N° 06 Sede Pucallpa, 2021.
<http://repositorio.unu.edu.pe/handle/UNU/6155>

Ipanaque, V. (2021). Calidad de servicio y gestión del talento humano del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo – Ferreñafe.
<https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/9259>

Jiménez, W. (2021). Gestión administrativa y la calidad del servicio en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato.
<https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/35592>

Jordán, C. (2022). La gestión pública por resultados y la eficacia de la administración en la Dirección Nacional de Operaciones Especiales de la Policía Nacional del Perú, años 2018 y 2019.
<https://hdl.handle.net/20.500.13097/131>

Laura, C. (2021). Planificación estratégica y gestión institucional en los funcionarios de la Dirección Regional de Educación - Huancavelica, 2018.
<https://repositorio.uap.edu.pe/handle/20.500.12990/10132>

Lazo, B., y Ramírez, M. (2023). La satisfacción del cliente y la calidad de servicio del click and collect de una empresa del sector retail en Lima Metropolitana.
<https://repositorio.ulima.edu.pe/handle/20.500.12724/18425>

León, S., Heredia, F., Urbina, L., y Enríquez, R. (2023). Prospectiva y modernización en la gestión pública en gobierno locales.
<https://produccioncientificaluz.org/index.php/rvg/article/view/40653/46370>

Llanos, B. (2023). Incidencia de la gestión administrativa en la calidad del servicio en institución educativa “Mariscal Andrés Bello Cáceres”, Tumbes, Perú, 2021. <https://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/20.500.12874/64484>

Llanos, X., Arévalo, A., y Cruz, I. (2022). Gestión administrativa de la unidad de

almacenamiento nacional. Cantón Quevedo, provincia de los ríos.
https://ucv.primo.exlibrisgroup.com/discovery/openurl?institution=51UCV_INST&vid=51UCV_INST:UCV&date=2022&artnum=&aulast=Llanos&issue=1&isbn=&spage=333&title=Universidad%20y%20Sociedad&auinit=X.M.G.&atitle=ADMINISTRATIVE%20MANAGEMENT%20OF%20THE%20NATIONAL%20STORAGE%20UNIT.%20CANTON%20QUEVEDO,%20LOS%20R%C3%8DOS%20PROVINCE&aufirst=X.M.G.&volume=14&%3Fsid=Elsevier:Scopus&pages=333-338&auinit1=X&issn=24152897&_service_type=getFullTtxt&epage=338&id=doi

Luis, O. (2020). Diagnóstico de la gestión administrativa. Caso de estudio de una franquicia establecida en la Ciudad de Xalapa, Veracruz.
<https://cdigital.uv.mx/handle/1944/50969>

Manterola, C., Quiroz, G., Salazar, P. y García, N. (2019). Metodología de los tipos y diseños de estudio más frecuentemente utilizados en investigación clínica. *Revista Médica Clínica Las Condes*, 30(1), 36-49.
<https://doi.org/10.1016/j.rmclc.2018.11.005>

Mederos, G. (2020). Identidad organizacional y toma de decisiones en la gestión administrativa de los trabajadores del Hospital San Juan de Lurigancho-2019. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/40282>

Mendoza, Y. (2021). La Gestión administrativa y los sistemas de control de gestión en la Empresa OEM CONTROLS SAC en la ciudad de Lima 2019. <https://repositorio.uap.edu.pe/handle/20.500.12990/10362>

Moreno, E. (2021). La población en una investigación. <https://tesis-investigacion-cientifica.blogspot.com/2013/08/que-es-lapoblacion.html>.

Ñahui, L. (2020). Gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad de Cachimayo, Cuzco, 2020. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/64017>

Pérez, G. (2019). Gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de pólvora, provincia de Tocache, región San Martín.

<https://repositorio.unas.edu.pe/handle/20.500.14292/1533>

Pérez, K. (2022). La gestión administrativa y la calidad de servicios del personal administrativo en la Unidad de Gestión Educativa Local de Huancavelica en el año 2018. <https://repositorio.unh.edu.pe/items/5826c3b2-7ab5-4eea-b24e-9a706c6abf93>

Pinillos, C., y Salirrosas, L. (2023). Identidad corporativa y compromiso organizacional de los trabajadores de la empresa Diamond, Trujillo – 2022. <https://repositorio.upao.edu.pe/handle/20.500.12759/10097>

Pisco, D. (2019). La ética profesional y su relación con la planificación educativa de docentes en la unidad educativa “Junta Nueva” Ecuador 2018. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/38340>

Quichiz, C. (2023). Gestión administrativa y satisfacción del usuario en la municipalidad distrital de Vegueta, 2019. <https://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/20.500.14067/7304>

Rafael, R. (2023). La relación de la gestión administrativa y la calidad de los proyectos de inversión pública ejecutados por Invermet. <https://repositorio.usil.edu.pe/entities/publication/facbb0b2-83ad-4caf-af05-2d323dee5e7e>

Rivas, K., y Rojas, C. (2020). El nivel de competencias laborales y su influencia en el desempeño de los trabajadores: análisis comparativo entre la Municipalidad Provincial de Chulucanas – Morropón y las municipalidades distritales de la provincia de Morropón. <https://repositorio.unp.edu.pe/items/00397bde-3069-4b08-a7b9-ee9077ccd1d2>

Romero, H., Real, J., Ordoñez, J., Gavino, G. y Saldarriaga, G. (2021). Metodología de la investigación. (1ª. ed). Edicumbre Editorial Corporativa, México. https://acvenisproh.com/libros/index.php/Libros_categoria_Academico/articulo/view/22/29

Sanchez, H., Reyes, C. y Mejia, K. (2018). Manual de términos en investigación

científica, tecnológica y humanística (1ra Edición). Universidad Ricardo Palma. <https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>

Silva, G. (2019). Planeamiento estratégico y la gestión administrativa de la Unidad de Nivelación y Admisión, “Universidad Nacional de Chimborazo”, ciudad de Riobamba- “Ecuador”.
<https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/10668>

Soriano (2021). La ejecución requiere en todo caso un acto administrativo que le sirva de fundamento; es un procedimiento distinto del que deriva el acto administrativo, por lo que no afecta la opción por los medios electrónicos o su obligatoriedad respecto del procedimiento inicia.
<https://helvia.uco.es/xmlui/handle/10396/22229>

Tejada, M. (2019). Gestión administrativa y el comportamiento organizacional en la empresa SCI en el área de Contact Center de Lince – 2017.
<https://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/20.500.13067/828>

Tinco, L. (2022). Calidad de servicio y satisfacción del cliente en empresas familiares de distribución de gas a domicilio. Caso: Distribuidora de Gas Lidia. Periodo 2019-2020.

<https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/17783>

Valencia, D. (2020). La identidad organizacional y el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Alas Peruanas, Filial Tacna, en el periodo 2019. <https://repositorio.uap.edu.pe/handle/20.500.12990/10485>

Vásquez, E. (2022). Calidad de servicio administrativo y satisfacción del estudiante de la Facultad de Ingeniería Química e Industrias Alimentarias. UNPRG. 2020. <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/9408>

Vásquez, G. (2022). Análisis del proceso de planificación estratégica y sistemas de control de gestión - Propuesta de un modelo de Balanced Scorecard en pyme de la ciudad de Piura. <https://pirhua.udep.edu.pe/items/f7b17701-6a15-4e22-aabc-9aeb8f9b6183>

- Veliz, J. (2020). Relación entre gestión administrativa y comunicación interna de la Municipalidad Distrital De Majes – Caylloma – Arequipa, 2020.
<https://repositorio.ucsp.edu.pe/items/99e476cd-25b1-4ea7-9d64-d20ec3d8dc2a>
- Verdesoto, O. (2022). Competencias laborales que influyen en la eficiencia en las pymes del cantón Ambato post Covid.
<https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/35527#:~:text=Dentro%20de%20los%20resultados%2C%20se,y%20conocimientos%20y%20la%20eficiencia.>
- Yarlequé, F. (2020). Competencia laboral y su influencia en la productividad de los trabajadores de la Empresa Construction Tech, Trujillo 2019.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/59385>
- Zárate, G. (2019). Gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Anco Huallo, Chincheros – Apurímac, 2019.
<https://repositorio.unajma.edu.pe/handle/20.500.14168/505>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Variable 1: Gestión administrativa	“La gestión administrativa comprende el conjunto de acciones y actividades que se ejecutan con el propósito de dirigir una entidad, mediante su gerenciamiento racional de acciones, tareas, recursos y esfuerzos para el cumplimiento de metas y objetivos”. Ibarra y Rios (2023)	La variable independiente Gestión administrativa, fue medida por las dimensiones organización, planificación y ejecución, aplicando la técnica encuesta y como instrumento el cuestionario, en la Municipalidad Provincial de Zarumilla.	Organización	Estructura Orgánica (ítem 1 y 2) Documentos de gestión (ítem 3 y 4)	ORDINAL
			Planificación	POI (ítem 5 y 6) Programación presupuestal (ítem 7 y 8)	
			Ejecución	Políticas administrativas (ítem 9 y 10) Cumplimiento de metas (ítem 11 y 12)	
Dependiente: Calidad de servicio	“La calidad de servicio es el desempeño basado en el tiempo para obtener los resultados deseados en los receptores, objetos o en otros bienes que los compradores son responsables, mediante un buen trato, comunicación y amabilidad.” Lazo y Ramírez (2023)	La variable dependiente Calidad de servicio, fue medida por las dimensiones conducta laboral, talento y aptitud laborales, aplicando la técnica encuesta y como instrumento el cuestionario, en la Municipalidad Provincial de Zarumilla.	Conducta laboral	Código de ética (ítem 13 y 14) Valores de formación (ítem 15 y 16)	ORDINAL
			Talento laboral	Conocimiento de gestión pública (17 y 18) Capacitaciones (ítem 19 y 20)	
			Aptitud laboral	Reglamento interno (ítem 21 y 22) Funciones asignadas (ítem 23 y 24)	

Anexo 2: Matriz de consistencia

TÍTULO: Gestión administrativa y calidad de servicio del personal administrativo en la Municipalidad Provincial de Zarumilla, año 2023				
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variable	Metodología
¿De qué manera se relaciona la gestión administrativa con la calidad de servicio del personal administrativo en la Municipalidad Provincial de Zarumilla, año 2023?	Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa con la calidad de servicio del personal administrativo en la Municipalidad Provincial de Zarumilla, año 2023.	La gestión administrativa se relaciona de manera significativa y positiva con la calidad de servicio del personal administrativo en la Municipalidad Provincial de Zarumilla, año 2023.		<p>Tipo y diseño de investigación</p> <p>Tipo: Básica</p> <p>Descriptiva - Correlacional</p> <p>Diseño: No experimental transversal</p>
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Variable independiente:	Población
1: ¿Cuál es la relación de la gestión administrativa con la conducta laboral del personal administrativo en la Municipalidad Provincial de Zarumilla, año 2023?	1. Determinar el grado de correlación entre la gestión administrativa con la conducta laboral del personal administrativo en la Municipalidad Provincial de Zarumilla, año 2023.	1: La gestión administrativa se relaciona de manera significativa y positiva con la conducta laboral del personal administrativo en la Municipalidad Provincial de Zarumilla, año 2023.	Gestión administrativa	117 trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Zarumilla
2: ¿Cómo se relaciona la gestión administrativa con el talento laboral del personal administrativo en la Municipalidad Provincial de Zarumilla, año 2023?	2. Explicar la relación de la gestión administrativa con el talento laboral del personal administrativo en la Municipalidad Provincial de Zarumilla, año 2023.	2: La gestión administrativa se relaciona de manera significativa y positiva con el talento laboral del personal administrativo en la Municipalidad Provincial de Zarumilla, año 2023.	Variable dependiente:	117 trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Zarumilla (Muestreo no probabilístico intencional)
3: ¿Qué relación existe entre la gestión administrativa y aptitud laboral del personal administrativo en la Municipalidad Provincial de Zarumilla, año 2023?	3. Describir la relación de la gestión administrativa con la aptitud laboral del personal administrativo en la Municipalidad Provincial de Zarumilla, año 2023.	3: La gestión administrativa se relaciona de manera significativa y positiva con la aptitud laboral del personal administrativo en la Municipalidad Provincial de Zarumilla, año 2023.	Calidad de servicio	Técnica e instrumento
				Se aplicó la técnica encuesta y como instrumento el cuestionario, que permitió obtener información de la Municipalidad Provincial de Zarumilla

Anexo 3: Instrumento de recolección de datos

CUESTIONARIO

Se muestra en el presente instrumento, una serie de enunciados, con el propósito de obtener información desde su participación, en el estudio: “Gestión administrativa y calidad de servicio del personal administrativo en la Municipalidad Provincial de Zarumilla, año 2023”.

Al respecto, sírvase seguir las instrucciones siguientes:

1. Leer cuidadosamente y con claridad cada enunciado.
2. No dejar sin responder preguntas.
3. Marcar mediante aspa, sólo en uno de los recuadros por ítem.
4. Esta encuesta tiene una escala del 1 al 5 en el siguiente orden:

Referencias del nivel respuestas

1	2	3	4	5
NUNCA	CASI NUNCA	ALGUNAS VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE

N°	VARIABLE INDEPENDIENTE: GESTIÓN ADMINISTRATIVA	ESCALA				
		N	CN	AV	CS	S
		1	2	3	4	5
D1: Organización						
INDICADOR: Estructura Orgánica						
1	¿Considera que la estructura orgánica está claramente definida?					
2	¿Considera que la estructura orgánica actual facilita la comunicación y coordinación entre las distintas áreas?					
INDICADOR: Documentos de gestión						
3	¿Considera que los documentos de gestión están actualizados y disponibles para consulta?					
4	¿Considera que los documentos de gestión proporcionan una guía clara para llevar a cabo las tareas administrativas?					

D2: Planificación						
INDICADOR: Plan Operativo Institucional POI						
5	¿Percibe que el POI establece objetivos y metas alcanzables para el desarrollo de la entidad?					
6	¿Considera que el POI se implementa de manera efectiva para guiar las actividades y proyectos de la entidad?					
INDICADOR: Programación presupuestal						
7	¿La programación presupuestal garantiza el cumplimiento de los objetivos y metas de la entidad?					
8	¿Percibe que la programación presupuestal se ajusta a las necesidades y prioridades de la entidad?					
D3: Ejecución						
INDICADOR: Políticas administrativas						
9	¿La transparencia de la comunicación de las políticas administrativas dentro de la organización es adecuada?					
10	¿Considera que las políticas administrativas contribuyen a la eficiencia operativa y al logro de objetivos?					
INDICADOR: Cumplimiento de metas						
11	¿Considera que se cumplen las metas establecidas por la gestión administrativa de la entidad?					
12	¿Las metas establecidas por la gestión administrativa se revisan y actualizan frecuentemente?					
N°	VARIABLE DEPENDIENTE: CALIDAD DE SERVICIO	ESCALA				
		N	CN	AV	CS	S
		1	2	3	4	5
D4: Conducta laboral						
INDICADOR: Código de ética						
13	¿Considera que el código de ética proporcionado por la entidad es claro y comprensible?					
14	¿Considera que el código de ética contribuye a mantener los estándares de comportamiento ético?					
INDICADOR: Valores de formación						

15	¿Considera que el personal demuestra coherencia entre los valores inculcados durante su formación y sus acciones en el trabajo?					
16	¿Considera que los valores transmitidos durante la formación del personal influyen en su capacidad para tomar decisiones éticas en situaciones laborales complejas?					
D5: Talento laboral						
INDICADOR: Conocimiento de gestión pública						
17	¿Considera adecuado el conocimiento en gestión pública del personal de la municipalidad?					
18	¿Considera que el conocimiento en gestión pública influye en la capacidad del personal para resolver eficazmente los problemas y satisfacer las necesidades de los usuarios?					
INDICADOR: Capacitaciones						
19	¿Considera útiles las capacitaciones proporcionadas por la entidad?					
20	¿Las capacitaciones contribuyen a mejorar la eficiencia y efectividad del personal en la atención y satisfacción de las necesidades de los usuarios?					
D6: Aptitud laboral						
INDICADOR: Reglamento interno						
21	¿Considera que el personal cumple con las normativas establecidas en el reglamento interno durante la prestación del servicio al usuario?					
22	¿Considera importante el conocimiento y la aplicación del reglamento interno por parte del personal?					
INDICADOR: Funciones asignadas						
23	¿Considera que los trabajadores cumplen con las funciones específicas que le han sido asignadas?					
24	¿Considera coherente las funciones asignadas a cada trabajador?					

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

(X) El instrumento es aplicable por reunir las condiciones específicas del mismo.

() El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: MUY BUENA

Autora: Br. Karla Vanessa Del Rosario Malca Castro

Lugar y fecha: Tumbes, 02 de agosto de 2024

DNI N° 45101586

Teléfono N° 973758395

Firma del experto



Mg. DPO. Galsani Guerrero Garcia
CLAD: 09883
CÓDIGO ORCID: 0000-0002-3151-806X

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

(X) El instrumento es aplicable por reunir las condiciones específicas del mismo.

() El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: MUY BUENA

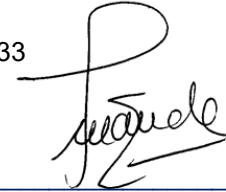
Autora: Br. Karla Vanessa Del Rosario Malca Castro

Lugar y fecha: Tumbes, 02 de abril de 2024

DNI N° 44632438

Teléfono N° 979814933

Firma del experto



Dr. José Fernando Escobedo Galvez
Código ORCID 0000-0002-6443-1497
Docente Untumbes

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

(X) El instrumento es aplicable por reunir las condiciones específicas del mismo.

() El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: MUY BUENA

Autora: Br. Karla Vanessa del Rosario Malca Castro

Lugar y fecha: Tumbes, 02 de abril de 2024

DNI N°: 47584682

Teléfono N°: 972 692 692

Firma del experto



Mg. José Manuel Gálvez Herrera

CÓDIGO ORCID 0000-0002-8987-9204

DNI: 47584682

Anexo 5: Autorización para ejecución de tesis

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

CARTA N° 001-2024-KVDRMC

Señor
CRISTHIAN ANWAR AGUAYO INFANTE
ALCALDE DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ZARUMILLA
Ciudad



ASUNTO : SOLICITO AUTORIZACIÓN PARA TRABAJO DE INVESTIGACIÓN
UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES

ATENCIÓN : SUB GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS

De mi especial consideración;

KARLA VANESSA DEL ROSARIO MALCA CASTRO identificada con Documento Nacional de Identidad N° 73433286 maestranda del Programa de maestría en Gestión Pública, Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Tumbes, acude a usted para saludarlo y expresar lo siguiente:

Que, para poder alcanzar el grado académico de Magister en Gestión Pública, es necesario cumplir con presentar y desarrollar mi proyecto de tesis denominado "Gestión administrativa y calidad de servicio del personal administrativo en la Municipalidad Provincial de Zarumilla, año 2023" el cual cuenta con una metodología diseñada mediante la aplicación del instrumento (cuestionario) en función de la técnica de encuesta y entrevistas en su representada para obtener los resultados de la presente investigación.

En tal sentido, solicito **AUTORIZACIÓN** para desarrollar mi trabajo de investigación y poder ser atendida para tal propósito académico.

Sin otro particular, expreso a usted las muestras de especial consideración y alta estima.

Zarumilla, 15 de enero de 2024



KARLA VANESSA DEL ROSARIO MALCA CASTRO
DNI N° 73433286

Correo Electrónico: kmalcacastro@gmail.com
Celular: 964 100 466



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ZARUMILLA
Ley N° 9667 del 25 -11 - 1942
Rue: 20166679606
SUB GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS



"AÑO DEL BICENTENARIO, DE LA CONSOLIDACIÓN DE NUESTRA INDEPENDENCIA, Y DE LA
CONMEMORACIÓN DE LAS HEROICAS BATALLAS DE JUNÍN Y AYACUCHO"

AUTORIZACIÓN

EL QUE SUSCRIBE:

ABG. RAÚL JOSÉ CHIROQUE RUIZ.

SUB GERENTE DE RECURSOS HUMANOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE
ZARUMILLA.

AUTORIZA:

La Ejecución del Proyecto de Tesis denominado "Gestión Administrativa y Calidad de Servicio del Personal Administrativo en la Municipalidad Provincial de Zarumilla, año 2023", a cargo de Karla Vanessa del Rosario MALCA CASTRO identificada con Documento Nacional de Identidad N° 73433286, estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública, Escuela de Posgrado de la "Universidad Nacional de Tumbes".

Zarumilla, 17 de Enero del 2024.

Atentamente;

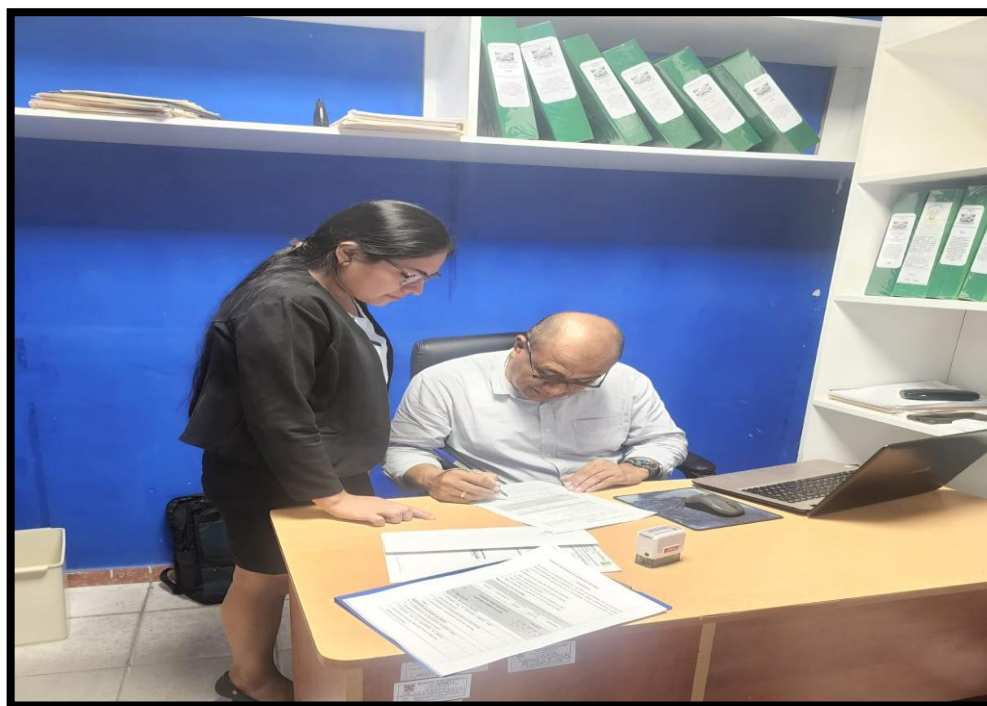


ABG. RAÚL JOSÉ CHIROQUE RUIZ
SUB GERENTE DE RECURSOS HUMANOS

"Zarumilla, Tierra de las Playas del Amor y del Eterno Verano"

Anexo 6: Evidencias

TOMA FOTOGRAFICA N° 01



SUBGERENTE DE ABASTECIMIENTO DE LA MPZ

TOMA FOTOGRAFICA N° 02



ASISTENTES ADMINISTRATIVOS DE LA SUBGERENCIA DE ABASTECIMIENTO

TOMA FOTOGRAFICA N° 03



SUBGERENTE DE PLANIFICACIÓN Y PRESUPUESTO DE LA MPZ

TOMA FOTOGRAFICA N° 04



ASISTENTE ADMINISTRATIVO DE PLANIFICACIÓN Y PRESUPUESTO

TOMA FOTOGRAFICA N° 05



ASISTENTE ADMINISTRATIVO DE LA SUBGERENCIA DE CONTABILIDAD

TOMA FOTOGRAFICA N° 06



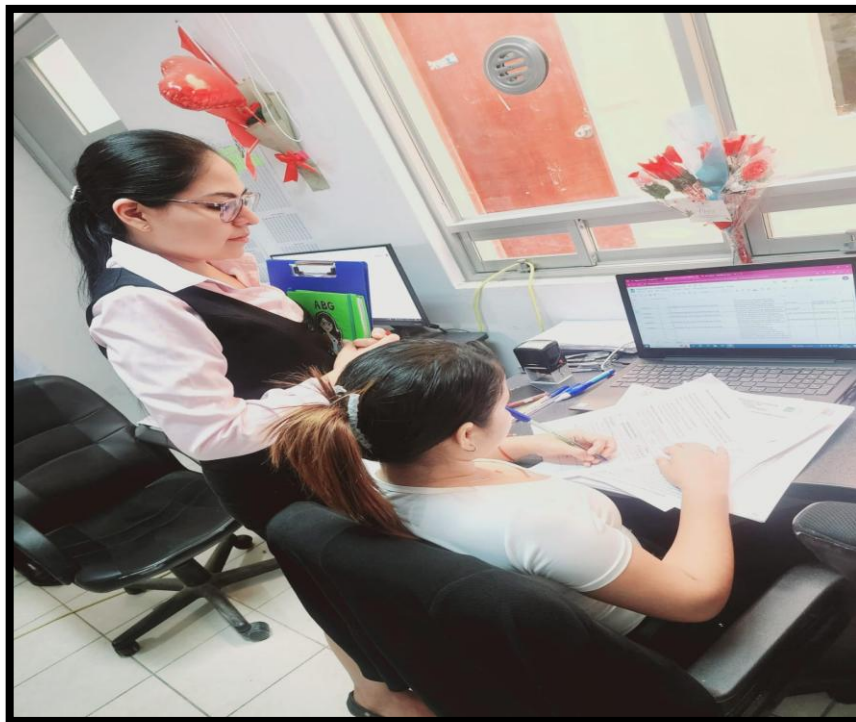
ASISTENTE ADMINISTRATIVO DE LA SUBGERENCIA DE TESORERIA

TOMA FOTOGRAFICA N° 07



ASISTENTE ADMINISTRATIVO DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN

TOMA FOTOGRAFICA N° 08



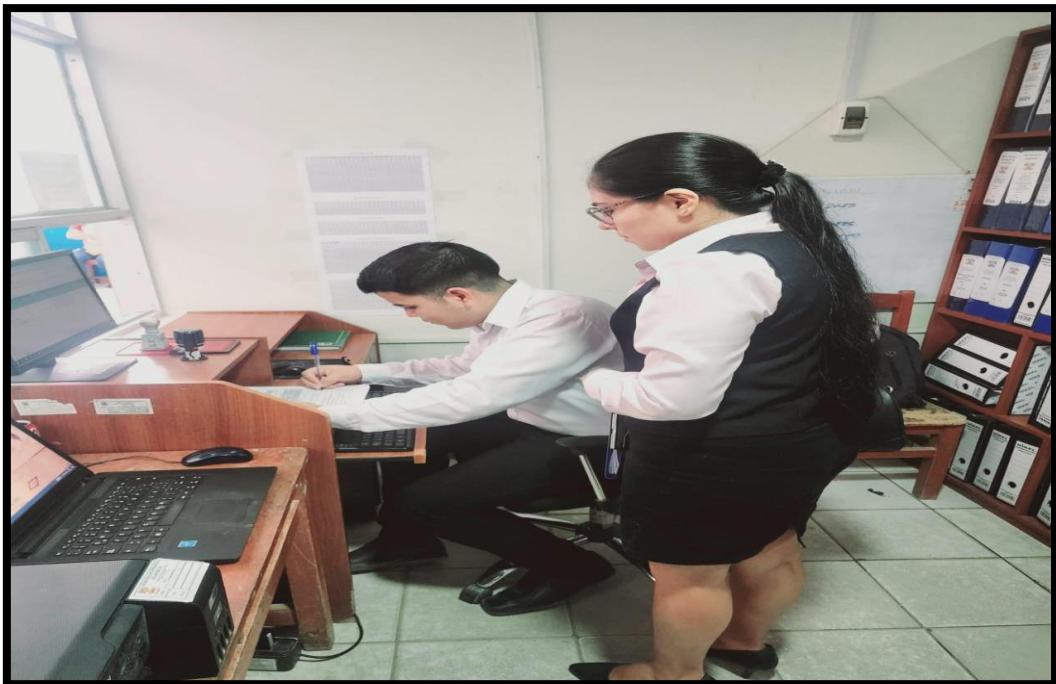
ASISTENTE ADMINISTRATIVO DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN

TOMA FOTOGRAFICA N° 09



ASISTENTE ADMINISTRATIVO DE GERENCIA MUNICIPAL DE LA MPZ

TOMA FOTOGRAFICA N° 10



ASISTENTE ADMINISTRATIVO DE PLANIFICACIÓN Y PRESUPUESTO