

UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA
FACULTAD DE GESTIÓN Y EMPRENDIMIENTO
EMPRESARIAL
ESCUELA PROFESIONAL DE GESTIÓN PÚBLICA Y
DESARROLLO SOCIAL



GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DEL SERVICIO DEL
ÁREA ADMINISTRATIVO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL
DE SAMÁN, 2022

Wilfrédo Mamani Maraza

Tesis para optar el título de:
Licenciado en Gestión Pública y Desarrollo Social

Asesor: Dr. Lucio Ticona Carrizales



Juliaca - Perú, 2023



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA
FACULTAD DE GESTIÓN Y EMPRENDIMIENTO
EMPRESARIAL
ESCUELA PROFESIONAL DE GESTIÓN PÚBLICA Y
DESARROLLO SOCIAL**



**GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DEL SERVICIO DEL
ÁREA ADMINISTRATIVO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL
DE SAMÁN, 2022**

Wilfredo Mamani Maraza

**Tesis para optar el título de:
Licenciado en Gestión Pública y Desarrollo Social**

Asesor: Dr. Lucio Ticona Carrizales



Juliaca - Perú, 2023

UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA
FACULTAD DE GESTIÓN Y EMPRENDIMIENTO
EMPRESARIAL
ESCUELA PROFESIONAL DE GESTIÓN PÚBLICA Y
DESARROLLO SOCIAL



GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DEL SERVICIO DEL
ÁREA ADMINISTRATIVO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL
DE SAMÁN, 2022

Wilfredo Mamani Maraza

Tesis para optar el título de
Licenciado en Gestión Pública y Desarrollo Social

Asesor: Dr. Lucio Ticona Carrizales

Juliaca-Perú, 2023

Mamani-Maraza, W. (2023). *Gestión administrativa y calidad del servicio del área administrativo de la Municipalidad Distrital de Samán, 2022*. [Tesis de licenciatura]. Universidad Nacional de Juliaca. Juliaca.

AUTOR: Mamani Maraza, Wilfredo.

TÍTULO: Gestión administrativa y calidad del servicio del área administrativo de la Municipalidad Distrital de Samán, 2022.

PUBLICACIÓN: Juliaca, 2023

DESCRIPCIÓN: Cantidad de páginas (102pp.)

NOTA: Tesis de la Escuela Profesional de Gestión Pública y Desarrollo Social – Universidad Nacional de Juliaca.

CÓDIGO: 05-000085-05/M22

NOTA: Incluye bibliografía.

ASESOR: Dr. Lucio Ticona Carrizales

PALABRAS CLAVE:

Calidad de servicio, control, dirección, gestión administrativa, organización, planeación.

UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA

FACULTAD DE GESTIÓN Y EMPRENDIMIENTO EMPRESARIAL

ESCUELA PROFESIONAL DE GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIAL

“GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DEL SERVICIO DEL AREA
ADMINISTRATIVO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAMÁN, 2022”

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE LICENCIADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y
DESARROLLO SOCIAL

Presentada por:

Wilfredo Mamani Maraza

Sustentada y aprobada ante el siguiente jurado:

Dra. Vilma Valeriana Tapia Ccallo
PRESIDENTE DE JURADO



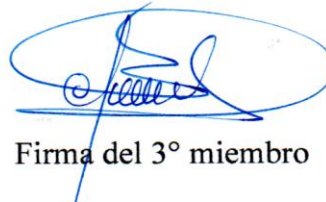
Firma del presidente

M.Sc. Solanyela Naomy Medina Choque
JURADO



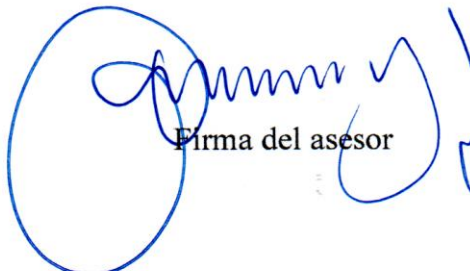
Firma del 2do miembro

Mg. Ronald Mamani Ticona
JURADO



Firma del 3° miembro

Dr. Lucio Ticona Carrizales
ASESOR



Firma del asesor

NOMBRE DEL TRABAJO

**GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD
DEL SERVICIO DEL ÁREA ADMINISTRATI
VO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL D
E SAMÁN, 2022.**

AUTOR

Wilfredo Mamani Maraza

RECUENTO DE PALABRAS

22183 Words

RECUENTO DE CARACTERES

122427 Characters

RECUENTO DE PÁGINAS

102 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

4.1MB

FECHA DE ENTREGA

May 10, 2024 11:49 AM GMT-5

FECHA DEL INFORME

May 10, 2024 11:53 AM GMT-5

● **9% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 9% Base de datos de trabajos entregados

● **Excluir del Reporte de Similitud**

- Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- Material bibliográfico
- Material citado
- Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 12 palabras)

UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA

Dr. Lucio Ticbna Carrizales

DEDICATORIA

A mis queridos padres, Francisco y Julia, cuya paciencia, esfuerzo y comprensión han sido mi guía para enfrentar las adversidades. Ellos forjaron en mi todo lo que soy hoy como persona, inculcándome valores, principios, perseverancia y determinación. Mi gratitud hacia ellos es infinita.

Y para ti querida Gaby, por brindarme apoyo y confianza en los momentos difíciles. Tu apoyo me ha dado la fuerza para seguir adelante.

AGRADECIMIENTO

A la Escuela Profesional de Gestión Pública y Desarrollo Social, a mis profesores, ellos con la enseñanza de sus valiosos conocimientos hicieron que pueda crecer día a día como profesional.

Al Dr. Lucio Ticona Carrizales, principal colaborador durante todo este proceso, quien con su dirección, conocimiento, enseñanza y colaboración permitió el desarrollo de esta investigación.

Al Dr. José Oscar Huanca Frías, quien me brindo las pautas necesarias para el desarrollo de los resultados de esta investigación.

A los pobladores del distrito de Samán, de los diversos centros poblados, por su invaluable colaboración en la recolección de los datos. Su participación activa ha sido fundamental para el éxito de esta tesis.

ÍNDICE DE CONTENIDO

Dedicatoria	4
Agradecimiento	5
Índice de contenido	6
Índice de tablas	8
Índice de figuras	9
Índice de anexos	10
Resumen	11
Abstract	12
Introducción	13
Capítulo I	
Planteamiento del problema	14
1.1. Problema de investigación	14
1.2. Preguntas de investigación	16
1.2.1. Pregunta general	16
1.2.2. Preguntas específicas	16
1.3. Objetivos	16
1.3.1. Objetivo general	16
1.3.2. Objetivos específicos	16
1.4. Justificación	17
Capítulo II	
Revisión de literatura	18
2.1. Antecedentes	18
2.1.1. Antecedentes a nivel internacional	18
2.1.2. Antecedentes a nivel nacional	20
2.1.3. Antecedentes a nivel regional	22
2.2. Marco teórico	25
2.2.1. Gestión administrativa	25
2.2.2. Calidad de servicio	40
2.3. Marco conceptual	44
2.4. Hipótesis	45
2.4.1. Hipótesis general	45
2.4.2. Hipótesis específicas	45

Capítulo III	
Materiales y métodos	46
3.1 Enfoque, alcance y diseño de investigación	46
3.1.1 Enfoque de la investigación	46
3.1.2 Alcance de la investigación	46
3.2 Ámbito de estudio	46
3.3 Población y muestra	47
3.3.1 Población	47
3.3.2 Muestra	47
3.4 Recolección de datos	50
3.4.1 Técnica	50
3.4.2 Instrumento	50
3.4.3 Prueba de fiabilidad del instrumento	50
3.4.4 Prueba de instrumento a juicio de experto	51
3.5 Prueba de normalidad	52
3.6 Análisis de datos	54
Capítulo IV	
Resultados y discusión	56
4.1 Resultados	56
4.1.1 Relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio	56
4.1.2 Relación entre la planeación y la calidad del servicio	60
4.1.3 Relación entre la organización y la calidad del servicio	63
4.1.4 Relación entre la dirección y la calidad del servicio	66
4.1.5 Relación entre el control y la calidad del servicio	69
4.2 Discusión	72
4.2.1 Relación entre gestión administrativa y calidad de servicio	72
4.2.2 Relación entre la planeación y calidad de servicio	73
4.2.3 Relación entre la organización y calidad de servicio	73
4.2.4 Relación entre la dirección y calidad de servicio	74
4.2.5 Relación entre el control y calidad de servicio	74
Conclusiones	76
Recomendaciones	78
Referencias	79
Anexos	84

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Muestra estratificada de los usuarios de la municipalidad Distrital de Samán, según el censo 2017	49
Tabla 2	Grado de confidencialidad que ofrece el instrumento sobre Gestión Administrativa	51
Tabla 3	Grado de confidencialidad que ofrece el instrumento sobre Calidad de Servicio	51
Tabla 4	Prueba de fiabilidad del instrumento gestión administrativa a juicio de experto	51
Tabla 5	Prueba de fiabilidad del instrumento calidad de servicio a juicio de experto	52
Tabla 6	Prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov	53
Tabla 7	Magnitudes de correlación y significado del coeficiente de Spearman	55
Tabla 8	Correlación entre la gestión administrativa y la calidad	57
Tabla 9	Frecuencia de la gestión administrativa y calidad de servicio	59
Tabla 10	Correlación entre la planeación y la calidad de servicio	61
Tabla 11	Frecuencia de la planeación y la calidad de servicio	62
Tabla 12	Correlación entre la organización y la calidad de servicio	64
Tabla 13	Frecuencia de la organización y la calidad de servicio	65
Tabla 14	Correlación entre la dirección y la calidad de servicio	67
Tabla 15	Frecuencia de la dirección y la calidad de servicio	68
Tabla 16	Correlación entre el control y la calidad de servicio	70
Tabla 17	Frecuencia del control y la calidad de servicio	71

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	El proceso básico de la planeación	29
Figura 2	El proceso básico del control	37
Figura 3	Correlación entre la Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio	57
Figura 4	Correlación entre la Planeación y la calidad de servicio	61
Figura 5	Correlación entre la organización y la calidad de servicio	64
Figura 6	Correlación entre la dirección y la calidad de servicio	67
Figura 7	Correlación entre el control y la calidad de servicio	70

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1	Matriz de consistencia	84
Anexo 2	Matriz de operacionalización de variables	85
Anexo 3	Instrumento de gestión administrativa	86
Anexo 4	Instrumento de calidad de servicio	87
Anexo 5	Validación del instrumento de gestión administrativa del primer experto	88
Anexo 6	Validación del instrumento de gestión administrativa del segundo experto	90
Anexo 7	Validación del instrumento de gestión administrativa del tercer experto	92
Anexo 8	Validación del instrumento sobre calidad de servicio del primer experto	94
Anexo 9	Validación del instrumento sobre calidad de servicio del segundo experto	96
Anexo 10	Validación del instrumento sobre calidad de servicio del tercer experto	98
Anexo 11	Evidencias fotográficas de la aplicación de la encuesta	100

RESUMEN

En la Municipalidad Distrital de Samán, se identificó una gestión administrativa ineficaz, evidenciada por las quejas de los usuarios sobre el servicio deficiente. El objetivo fue analizar la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en 2022. Se utilizó una metodología cuantitativa y un diseño no experimental-transversal para observar los fenómenos en un momento específico. La población total estuvo compuesta de 9642 pobladores del distrito de Samán y se utilizó un muestreo probabilístico estratificado, resultando en una muestra de 189 pobladores habitantes del distrito de Samán. Los datos se recopilaron mediante dos cuestionarios estructurados basados en una escala de Likert. Se utilizaron Microsoft Excel y el software estadístico IBM SPSS para el análisis de los datos, y el estadístico Rho de Spearman para determinar la relación de las variables. Los resultados indican que el valor de p es 0.000, que es menor que $\alpha=0.05$, por ende, se acepta la hipótesis alterna (H_a) lo que indica que existe una correlación positiva media significativa de 0.629 entre las variables de estudio. En conclusión, existe una correlación positiva media entre la gestión administrativa y la calidad del servicio, esto indica que una mejora en la gestión administrativa conlleva a una mejora correspondiente en la calidad del servicio. Estos hallazgos subrayan el papel crucial de la gestión administrativa en las entidades públicas, tanto para mejorar la eficiencia del servicio como para contribuir al crecimiento económico sostenible y al fortalecimiento del estado de derecho. Para llevar a cabo este proceso de manera integral y participativa, es esencial que la municipalidad involucre activamente a los ciudadanos, estableciendo políticas públicas locales que consideren las competencias y responsabilidades específicas.

Palabra clave: calidad de servicio, control, dirección, gestión administrativa, organización, planeación.

ABSTRACT

In the District Municipality of Samán, ineffective administrative management was identified, evidenced by user complaints about poor service. The objective was to analyse the relationship between administrative management and service quality in 2022. A quantitative methodology and a non-experimental-cross-sectional design were used to observe phenomena at a specific moment. The total population was composed of 9642 inhabitants of the district of Samán and a stratified probabilistic sampling was used, resulting in a sample of 189 inhabitants of the district of Samán. Data were collected through two structured questionnaires based on a Likert scale. Microsoft Excel and IBM SPSS statistical software were used for data analysis, and the Spearman Rho statistic was used to determine the relationship of the variables. The results indicate that the p value is 0.000, which is less than $\alpha=0.05$, therefore, the alternative hypothesis (H_a) is accepted, indicating that there is a significant medium positive correlation of 0.629 between the study variables. In conclusion, there is a medium positive correlation between administrative management and service quality, this indicates that an improvement in administrative management leads to a corresponding improvement in service quality. These findings underline the crucial role of administrative management in public entities, both to improve service efficiency and to contribute to sustainable economic growth and the strengthening of the rule of law. To carry out this process in an integral and participatory way, it is essential that the municipality actively involves citizens, establishing local public policies that consider specific competencies and responsibilities.

Keywords: service quality, control, direction, administrative management, organisation, planning.

INTRODUCCIÓN

Esta investigación se centra en la gestión administrativa y la calidad del servicio en el área administrativa de la Municipalidad Distrital de Samán. La gestión administrativa, según Rojas (2020), es la aplicación de técnicas e instrumentos para administrar de manera eficiente los recursos humanos, materiales y financieros de una entidad con el fin de proporcionar servicios de alta calidad. Esta gestión no se limita a la administración tradicional, sino que también busca evolucionar hacia una gestión administrativa moderna caracterizada por su eficiencia y eficacia en la prestación de servicios de calidad.

El estudio se llevó a cabo para analizar la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Samán en 2022. Se encuestó a 289 usuarios de la municipalidad para entender su experiencia con respecto a la gestión administrativa y el servicio que reciben. El estudio se divide en dos partes: una teórica y otra práctica, y se organiza en cinco capítulos.

El primer capítulo identifica el problema a investigar, planteando la siguiente pregunta: ¿Cómo se relaciona la gestión administrativa con la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Samán en 2022? A partir de esta pregunta, se establece el objetivo principal y varios objetivos específicos.

El segundo capítulo revisa estudios y teorías previas, incluyendo antecedentes, la construcción de un marco teórico y conceptual, y la formulación de hipótesis. Se analizan diversas investigaciones de otros autores sobre la gestión administrativa y la calidad del servicio. El tercer capítulo describe los materiales y métodos utilizados en la investigación, incluyendo el diseño de la investigación, el ámbito de estudio, la población y muestra, la recolección de datos y su análisis. El cuarto capítulo presenta los resultados de la investigación, que se analizan, interpretan y discuten para finalizar la investigación. Finalmente, se presentan las conclusiones y recomendaciones derivadas de la investigación. Los anexos contienen información adicional como la matriz de consistencia, la operacionalización de variables, los instrumentos utilizados, las validaciones de los instrumentos, la base de datos de las variables y las imágenes que muestran la aplicación de los instrumentos. Se espera que todo esto contribuya a la institución pública mencionada y, en lo posible, a la población en general.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

En la actualidad, las entidades buscan incrementar la eficacia y eficiencia de los servicios que ofrecen a los ciudadanos para lograr buenos resultados. Para ello, es necesario diseñar estrategias que permitan a la gestión administrativa mejorar la calidad del servicio al ciudadano. En este sentido, se debe reemplazar la gestión administrativa tradicional por una gestión administrativa moderna, permitiendo así que la entidad se adapte a los cambios necesarios para alcanzar los objetivos deseados y ofrecer servicios de calidad.

En el caso del Gobierno del Estado de México, se identificaron ciertas dificultades en la implementación de una gestión administrativa eficaz, entre las que se incluyen las formas tradicionales de gestión administrativa, un gran número de servidores públicos con una larga antigüedad laboral y la ausencia de planes estratégicos en las entidades del sector público. Estas dificultades han llevado al descontento de los ciudadanos debido a los servicios deficientes que se les brindan (Contreras, 2014). Desde este enfoque, el propósito de una gestión administrativa eficaz es brindar servicios de calidad a los ciudadanos. Según Arriagada (2002), en países como Gran Bretaña, Finlandia, Estados Unidos, Nueva Zelanda, Australia, Suecia, Suiza, Noruega, Dinamarca y Países Bajos, han implementado diversas políticas y prácticas que han resultado en una gestión administrativa municipal favorable. Esto incluye la transparencia en la toma de decisiones, la eficiencia en la prestación de servicios públicos y la participación ciudadana en la gobernanza local.

En el ámbito latinoamericano, se están implementando estrategias innovadoras para impulsar y abordar los emergentes desafíos de la gestión administrativa local. Las municipalidades están asumiendo responsabilidades cada vez más amplias y, en consecuencia, están administrando una mayor cantidad de recursos. Estas responsabilidades y recursos se gestionan con un enfoque prioritario en el contexto social y el desarrollo territorial. Este enfoque permite a las municipalidades optimizar sus actividades y proponer soluciones alternativas para mejorar la calidad del servicio al ciudadano.

En Perú, desde el año 2002 se lleva a cabo el proceso de modernización del estado, que busca brindar mayores niveles de calidad de servicio a los ciudadanos en las municipalidades, priorizando y buscando el uso adecuado de los recursos económicos del sector público (SGP, 2022). De igual manera, se debe desarrollar e incrementar una gestión administrativa moderna, que esté al servicio del ciudadano, dentro de un entorno de soberanía y no ser percibida como un sistema burocrático que origine problemas sociales (Valeriano, 2012). Por lo tanto, es importante llevar a cabo el proceso de modernización de la gestión pública en todas las municipalidades y entidades del sector público, mediante el diseño de planes de desarrollo nacional, planes estratégicos y operativos a corto, mediano y largo plazo, que busquen satisfacer las necesidades primordiales y brindar servicios de calidad.

En la región de Puno, en 2020, el 76,92% de los municipios provinciales alcanzaron un bajo nivel de modernización en la administración pública, con un nivel promedio del 23% en la implementación de políticas para la mejora de la gestión administrativa. Es decir, el 50,6% de los ciudadanos considera que la calidad del servicio de las municipalidades provinciales de la región de Puno es regular (Huanca-Frias et al., 2021). Esta situación se debe en gran medida a la falta de implementación de la gestión administrativa dentro de las municipalidades, la inadecuada selección de personal y personal poco capacitado. Además, se suma la falta de infraestructura y el uso de equipos de información y comunicación obsoletos. Estos factores se reflejan en la insatisfacción en el acceso a los servicios.

En el contexto actual, se ha observado que la Municipalidad Distrital de Samán no se ha adecuado a la gestión administrativa moderna. Las constantes quejas y reclamos de los ciudadanos por el deficiente servicio brindado por los trabajadores, así como el incumplimiento del horario de trabajo, indican que no se está orientando a la mejora en la calidad del servicio al ciudadano. Esta situación genera que los trabajadores no estén comprometidos con las actividades que se les encomienda. Además, se pudo observar que la entidad no cuenta con instrumentos de gestión actualizados, y la oficina de recursos humanos no capacita a los trabajadores y el personal administrativo no es evaluado. La estabilidad laboral parece llevar al personal al conformismo, dejando de lado la meritocracia. Por esta razón, los trabajadores no están motivados para brindar un servicio de calidad. A partir de ello, se planteó la siguiente pregunta:

1.2 PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

1.2.1 Pregunta general

¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio del área administrativo de la municipalidad distrital de Samán, 2022?

1.2.2 Preguntas específicas

- ¿Cómo se relaciona la planeación con la calidad del servicio en el área administrativa de la Municipalidad Distrital Samán, 2022?
- ¿De qué manera se relaciona entre la organización y la calidad de servicio del área administrativa de la Municipalidad Distrital Samán, 2022?
- ¿Cómo se relaciona la dirección y la calidad de servicio del área administrativo de la Municipalidad Distrital Samán, 2022?
- ¿De qué manera se relaciona y la calidad de servicio del área administrativo de la Municipalidad Distrital Samán, 2022?

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 Objetivo general

Analizar la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad de servicio del área administrativo de la municipalidad distrital de Samán, 2022.

1.3.2 Objetivos específicos

- Determinar la relación entre la planeación y la calidad de servicio del área administrativo de la Municipalidad Distrital Samán, 2022.
- Determinar la relación entre la organización y la calidad de servicio del área administrativo de la Municipalidad Distrital Samán, 2022.
- Determinar la relación entre la dirección y la calidad de servicio del área administrativo de la Municipalidad Distrital Samán, 2022.

- Determinar la relación entre el control y la calidad de servicio del área administrativo de la Municipalidad Distrital Samán, 2022.

1.4 JUSTIFICACIÓN

En consideración a Hernández-Sampieri y Mendoza-Torres (2018) se consideraron las siguientes justificaciones:

Justificación teórica

Este estudio puede resultar útil tanto para diversas entidades del sector público como para los ciudadanos, ya que proporciona una mejor comprensión de cómo la gestión administrativa y la calidad del servicio están interrelacionadas. Estas dos variables se evalúan a través de diferentes aspectos, que son esenciales para entender una buena gestión administrativa. Además, al analizar los aspectos de la calidad del servicio, podemos comprender mejor cómo los trabajadores de la entidad están prestando sus servicios.

Justificación metodológica

Este estudio nos permitirá entender cuán estrechamente relacionadas están las variables de gestión administrativa y calidad del servicio. Esta medición servirá como base para evaluar aspectos como la disponibilidad, la calidad y el manejo de la gestión administrativa, identificando áreas que puedan afectar el funcionamiento de la entidad. Además, el estudio puede servir como una guía, proporcionando un marco de referencia para los instrumentos utilizados, la metodología y los resultados obtenidos.

Justificación práctica

Este estudio nos permitirá abordar los desafíos relacionados con la gestión administrativa y la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Samán. Los resultados del estudio nos facilitarán la elaboración de estrategias concretas para incrementar la calidad de los servicios, priorizando siempre el logro de un impacto positivo en los ciudadanos del distrito de Samán.

CAPÍTULO II

REVISIÓN DE LITERATURA

2.1 ANTECEDENTES

Para efectos del estudio, se revisó investigaciones internacionales, nacionales y regionales considerados relevantes para la investigación.

2.1.1 Antecedentes a nivel internacional

Gómez (2021) realizó una investigación titulada "Análisis de la gestión administrativa y calidad del servicio de emergencias del centro tipo C San Rafael de Esmeraldas", con el objetivo de analizar la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio de emergencias del Centro San Rafael de Esmeraldas en 2020. Este estudio adoptó un enfoque mixto, tanto cuantitativo como cualitativo, y se caracterizó por ser exploratorio y descriptivo con un diseño no experimental de corte transversal. La población de estudio incluyó a 250 pacientes que visitaron el Centro de Salud tipo C San Rafael. Se seleccionó una muestra representativa de 150 pacientes, junto con 5 médicos jefes de guardia, una enfermera y el líder de la unidad, utilizando un método de muestreo probabilístico. Para la recolección de datos, se aplicó la técnica de encuesta Servqual a los usuarios que acudieron al servicio de Emergencia, a través de un cuestionario. Adicionalmente, se llevó a cabo una entrevista con el personal de salud del área de Emergencia, utilizando una guía para el entrevistador y una ficha de observación. Se concluye que la implementación de una gestión administrativa efectiva es esencial para ofrecer un servicio de alta calidad. Sin embargo, se observa que el personal de emergencia del Centro de Salud tipo C del Valle San Rafael no está completamente familiarizado con algunas características de esta Institución de Salud Pública.

Paredes (2020) realizó un estudio titulado "Gestión administrativa y calidad de servicio que brindan las Instituciones de Educación Superior Públicas", con el objetivo de determinar el impacto de la gestión administrativa en la calidad del servicio en la Universidad Técnica de Ambato. La investigación fue de naturaleza cuantitativa, descriptiva y correlacional, y se utilizó un diseño no experimental. Se estudió a una población de 15,674 estudiantes y 853 docentes. La muestra seleccionada incluyó a 265 docentes y 375 estudiantes, elegidos

mediante un muestreo probabilístico. Para la recolección de datos, se utilizó la técnica de encuesta y el instrumento empleado fue el cuestionario. Los resultados mostraron que la gestión administrativa está significativamente relacionada con la calidad del servicio, con un coeficiente de correlación de Spearman de 0.898 en la muestra total, lo que indica una correlación positiva moderada fuerte. Esto sugiere que la calidad del servicio percibida por los docentes y estudiantes está estrechamente vinculada a los procesos de dirección y organización, así como a la planificación y control.

Galarza (2017) En su tesis titulada “La gestión administrativa y su incidencia en la calidad del servicio a los usuarios del gobierno autónomo descentralizado municipal del cantón La Maná en el año 2015”, se propuso evaluar la incidencia de la gestión administrativa en la calidad del servicio a los usuarios del GAD Municipal del Cantón La Maná en el año 2015. La investigación adoptó un enfoque mixto, de tipo descriptivo, analítico, explicativo y de campo. La población investigada estuvo constituida por el concejo cantonal, integrado por el alcalde, vicealcalde y los concejales, personal administrativo del GAD Municipal del cantón La Maná; y usuarios que acuden a realizar sus trámites y reciben los servicios de esta entidad pública. Para el análisis de datos, se utilizó una base de datos en Excel y el programa estadístico SPSS. Los resultados muestran que la Municipalidad del Cantón La Maná carece de un documento que indique las funciones específicas que orienten a cada puesto de trabajo y es por esta razón que no se cumplen las expectativas del usuario en lo que respecta al servicio que reciben. Se concluyó que, según el análisis realizado acerca de las deficiencias de la gestión administrativa que desarrolla el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón La Maná, se determinó que tiene falencias administrativas como: Instalaciones inadecuadas, tecnología obsoleta, inseguridad en la información, personal incompetente y el servicio ineficaz e ineficiente que no permiten ofrecer un servicio de calidad al usuario.

Cevallos (2016) En su investigación titulada “Gestión administrativa – operativa y su incidencia en los productos y servicios que oferta la cooperativa de ahorro y crédito Futuro Lamanense año 2014”, se propuso evaluar la gestión administrativa operativa y su incidencia en los productos y servicios que oferta la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense del Cantón La Maná, durante el año 2014. El estudio adoptó un enfoque cualitativo de tipo analítico y descriptivo, con un diseño no experimental. La muestra estuvo conformada por 71 trabajadores, y se utilizó un muestreo no probabilístico. La técnica que se aplicó fue la entrevista y el instrumento utilizado fue una hoja de respuesta. Se concluyó

que el 46% del personal no está familiarizado con la estructura organizacional ni con el manual de funciones. Sin embargo, el 83% de los trabajadores cumple con los estándares de calidad del servicio y el 76% de las quejas fueron resueltas, lo que indica que hay eficiencia en las transacciones realizadas por el personal del área de cajas, créditos y cobranzas.

Basantes (2014) en su tesis titulada “Modelo de gestión administrativa y la calidad en el servicio al cliente en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Ambato”, planteó determinar si el Modelo de Gestión Administrativa que se está utilizando actualmente en el Gobierno Autónomo Descentralizado incide en la calidad de servicio al cliente. El estudio adoptó un enfoque cuantitativo de tipo correlacional con un diseño no experimental, y se emplearon técnicas de observación y encuesta en un grupo de 202 participantes. Los resultados revelaron que la mayoría de los clientes del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato calificaron el servicio recibido como regular. Por lo tanto, se recomienda mejorar la rapidez y eficiencia en la realización de trámites para evitar demoras administrativas.

2.1.2 Antecedentes a nivel nacional

Torres (2022) realizó un estudio titulado “Gestión administrativa y calidad de servicio en el personal del área de desarrollo urbano de la Municipalidad distrital de Breña, Lima Perú 2020”. El objetivo de este estudio fue determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio del personal en las áreas de desarrollo urbano del Distrito Municipal de Breña en 2020. Se adoptó un enfoque cuantitativo de diseño descriptivo-correlacional. La población estuvo conformada por 165 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Breña, y se seleccionó una muestra probabilística de 60 trabajadores. Para recopilar los datos, se utilizó una encuesta y se aplicó un cuestionario estructurado para medir la gestión administrativa y la calidad del servicio en el personal del área de desarrollo urbano. Se utilizó la prueba no paramétrica de Spearman para contrastar las hipótesis y el software SPSS 23 para procesar los datos. Los resultados mostraron un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.651, lo que indica que la gestión administrativa tiene un impacto significativo en la calidad del servicio que brinda el personal del área de desarrollo urbano. Por lo tanto, se concluyó que existe una relación positiva significativa (0.651) entre la gestión administrativa y la calidad del servicio proporcionado por el personal en el área de desarrollo urbano de la Municipalidad Distrital de Breña.

Quiñones (2021) realizó un estudio titulado “Gestión Administrativa y su Relación con la Calidad de Servicio al Usuario en la Oficina de Abastecimiento y Servicios Auxiliares del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, Lima – 2020”. El objetivo de este estudio fue determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio al usuario en la Oficina de Abastecimiento y Servicios Auxiliares del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo en Lima durante el año 2020. Este estudio de investigación adoptó un enfoque cuantitativo, descriptivo y correlacional, utilizando un diseño no experimental de corte transversal. Se estudió a una población compuesta por colaboradores y usuarios, tanto internos como externos, seleccionando una muestra de 20 participantes. Se recopiló datos mediante una encuesta y se aplicaron cuestionarios sobre gestión administrativa y calidad del servicio. Los hallazgos revelaron que el 90% de los participantes considera que la gestión administrativa de la oficina es regular, mientras que calificaron la calidad del servicio como buena. No obstante, se descubrió que la gestión administrativa no tiene relación con la calidad del servicio ($\rho = -0.021$; $p\text{-valor} > 0.05$), ni con las dimensiones de confiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía y calidad de los elementos tangibles.

Herrera (2020) realizó un estudio titulado “Gestión administrativa y calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Santa Ana de Tusi en la región de Pasco”. El objetivo de este estudio fue determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en el área administrativa de la Municipalidad Distrital de Santa Ana de Tusi, provincia de Daniel Alcides Carrión, región de Pasco. La metodología de esta investigación se basó en un enfoque cuantitativo, de tipo aplicado y correlacional, con un diseño no experimental de corte transversal. La población estudiada estuvo conformada por 54 empleados del área de administración de la Municipalidad Distrital de Santa Ana de Tusi. Se empleó una muestra no probabilística de tipo censal. Para la recolección de datos, se empleó la técnica de encuesta, utilizando cuestionarios que fueron validados mediante juicio de expertos. La confiabilidad se evaluó a través del Alfa de Cronbach y la normalidad se verificó mediante la prueba de Kolmogórov-Smirnov. Los resultados del estudio indicaron que existe una relación estadísticamente significativa ($\rho = -0,608$) entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en los empleados del área de administración de la Municipalidad Distrital de Santa Ana de Tusi, ubicada en la provincia de Daniel Alcides Carrión, en la región de Pasco.

Durán (2020) realizó un estudio titulado “Gestión administrativa y calidad del servicio en el Organismo de Control Institucional, Municipalidad de Chancay, 2020”. El objetivo de este estudio fue determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en el Organismo de Control Institucional de la Municipalidad de Chancay en 2020. Este estudio utilizó un enfoque cuantitativo correlacional con un diseño no experimental. La población estudiada estuvo conformada por los funcionarios de la municipalidad y se seleccionó una muestra de 60 funcionarios de la Municipalidad de Chancay. Para recopilar los datos, se utilizó una encuesta con cuestionarios que fueron validados por expertos. Se realizó un análisis de confiabilidad utilizando el coeficiente alfa de Cronbach, obteniendo resultados altos para ambos instrumentos. Los resultados mostraron una correlación nula entre las variables ($R=0,055$ con $p \text{ valor}=0.678 > 0.05$), lo que llevó a aceptar la hipótesis nula de que “No existe relación significativa entre la gestión administrativa y calidad de servicio en el Órgano de Control Institucional del municipio de Chancay, 2020”. Por lo tanto, se concluye que no existe una relación significativa.

Peña (2018) En su investigación titulada “Gestión administrativa y calidad del servicio del usuario en la municipalidad distrital de San Marcos, Huari. Ancash”, el objetivo del estudio fue determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de San Marcos, Huari, Ancash. Se adoptó un enfoque cuantitativo, de tipo básico y nivel correlacional, con un diseño de investigación no experimental de corte transversal. La muestra se seleccionó de manera aleatoria probabilística de 328 usuarios. Para recopilar los datos, se utilizó una encuesta con cuestionarios estructurados. Los resultados mostraron una relación significativa y positiva alta (Rho de Spearman = $0,805$, $p\text{-valor} < 0,05$) entre la gestión administrativa y la calidad del servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de San Marcos, Huari, Ancash en 2016. Se recomienda fomentar un clima de confianza y responsabilidad entre los servidores de la municipalidad para mejorar el servicio a los usuarios del distrito de San Marcos.

2.1.3 Antecedentes a nivel regional

Choquehuanca (2022) realizó un estudio titulado "Gestión administrativa y calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Conima, Región Puno – 2021". El objetivo de este estudio fue establecer la correlación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Conima, Región Puno – 2021. La investigación fue básica,

no experimental y de nivel descriptivo correlacional. Se consideró una población de 174 funcionarios y una muestra de 120 colaboradores seleccionados a través de un muestreo probabilístico aleatorio simple. Se utilizó la técnica de encuesta para recopilar datos, aplicando cuestionarios sobre gestión administrativa y calidad de servicio, ambos diseñados. Los hallazgos revelaron que el 55.8% de los funcionarios calificaron la gestión administrativa como regular, mientras que el 45,8% consideró que la calidad del servicio era inadecuada. Se concluyó que existe una relación directa y significativa entre la gestión administrativa y la calidad del servicio, ya que se obtuvo un valor de Rho de 0,302 (valor de $p= 0,001$), lo que confirma la hipótesis general (H1) y muestra una correlación positiva baja entre ambas variables.

Frisancho (2022) realizó una investigación titulada "Gestión administrativa y calidad de servicio en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Puno –2022". El objetivo de este estudio fue determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Puno en 2022. La investigación se llevó a cabo utilizando una metodología aplicada, con un enfoque cuantitativo y un diseño no experimental de tipo transversal-correlacional. La muestra seleccionada consistió en 50 empleados administrativos que trabajan en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Puno, así como 50 usuarios. Para la recolección de datos, se recurrió a la técnica de encuesta. Se obtuvo un coeficiente de 0.837, indicando una correlación positiva muy alta. Para la validación de la hipótesis, se realizó un análisis del valor p o Sig. (bilateral) = 0,000, que es menor que 0,05. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y en consecuencia se acepta la H1. Se concluyó que la gestión administrativa y la calidad de servicio en la GAT mantienen una relación alta y directa, por lo cual los usuarios identifican con claridad la percepción del servicio que brinda la entidad pública al momento de atenderlos y lo relacionan con la gestión administrativa de la entidad.

Pumaquispe (2022) realizó una tesis titulada "Gestión administrativa y satisfacción laboral en trabajadores de la Municipalidad Distrital de Sina, Puno, 2021". El objetivo de este estudio fue determinar la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Sina, Puno, en 2021. Para ello, se utilizó una metodología de enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental de corte transversal, de tipo aplicada y alcance descriptivo correlacional. La muestra consideró 57

colaboradores de la municipalidad de Sina, y se recolectaron datos mediante la aplicación de encuestas y cuestionarios. Los resultados estadísticos mostraron que el 64.90% (37 sujetos) indicaron que la gestión administrativa se encontraba en un nivel regular, el 22.80% (13 sujetos) indicaron que estaba en un nivel bueno y el 12.30% (7 sujetos) indicaron que estaba en un nivel malo. Además, la correlación entre la gestión administrativa y satisfacción laboral, según Rho de Spearman, fue de 0.883, lo que demuestra una correlación positiva alta con un nivel de significancia de $p = 0.003 < 0.05$. Por tanto, se concluyó que la gestión administrativa incide significativamente en la satisfacción laboral en aspectos como el reto del trabajo, priorizando un sistema de recompensa justa para el trabajador, las condiciones favorables del trabajador y la cantidad de apoyo que recibe de sus compañeros para la mejora continua en el sector público y el logro de metas y objetivos.

Molina y Alca (2020) realizaron una investigación titulada "Análisis multivariante de la influencia en la gestión administrativa y la calidad del servicio en la atención al usuario de la municipalidad provincial Chucuito Juli – 2018". El objetivo de este estudio fue determinar la influencia de la gestión administrativa en la calidad del servicio a los usuarios que brinda la Municipalidad Provincial Chucuito Juli. La metodología empleada fue el enfoque cuantitativo de alcance descriptivo utilizando el método de análisis correlacional no experimental. La población estuvo conformada por los ciudadanos que radican en la ciudad de Juli y se realizó un muestreo aleatorio simple, el cual estuvo conformado por 330 ciudadanos. La recolección de datos se realizó mediante la encuesta, empleando 2 cuestionarios como instrumentos, los cuales fueron validados mediante juicio de expertos. Los resultados muestran que el coeficiente de correlación de Rho de Spearman es de 0.921, 0.939, 0.894, 0.889, para la planificación, organización, dirección y control respectivamente. Se concluyó que la gestión administrativa y calidad de servicio se correlacionan positivamente.

Churata (2020) realizó un estudio titulado "Gestión administrativa y productividad laboral de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de Vilquechico del departamento de Puno, 2019". El objetivo de este estudio fue determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la productividad laboral de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de Vilquechico del departamento de Puno en 2019. Se adoptó el enfoque cuantitativo de tipo correlacional, con un diseño no experimental. El estudio estuvo conformado por 23 colaboradores de la Municipalidad Distrital de Vilquechico. Para la recolección de datos, la

técnica utilizada fue la encuesta, con un muestreo no probabilístico por conveniencia, utilizando como instrumento el cuestionario sobre gestión administrativa y un cuestionario sobre productividad laboral. Los resultados muestran que la gestión administrativa se relaciona positivamente con la productividad laboral de los colaboradores en la Municipalidad, dado que se obtuvo $Rho=0.682$ ($sig.=0.000$). Por lo tanto, se concluyó que, a mayor gestión administrativa en la municipalidad, mayor será la productividad laboral de los colaboradores.

2.2 MARCO TEÓRICO

2.2.1 Gestión administrativa

Desde la perspectiva de González et al. (2020) la gestión administrativa es un conjunto de acciones realizadas para guiar una entidad, mediante el uso de un conjunto de recursos, esfuerzos y tareas. Esto permite medir la capacidad de coordinación y dirección de las diferentes labores que se realizan dentro de la entidad, ayudando a identificar y resolver los problemas para alcanzar los objetivos deseados de la entidad.

Por otro lado, Münch (2010) define la gestión administrativa como el conjunto de actividades que busca alcanzar los objetivos de la entidad con el fin de mejorar el proceso administrativo, mediante la planeación, la organización, la dirección y el control.

Finalmente, Luna-González (2014) considera que la gestión administrativa es el proceso que consiste en utilizar con confianza la planeación, la organización, dirección y control en las entidades, manejando adecuadamente los recursos, para alcanzar los objetivos trazados de la entidad.

2.2.1.1 Dimensiones de la gestión administrativa

Para Luna-González (2014) la gestión administrativa se clasifica en:

a. Planeación

La planeación, según Luna-González (2014), implica establecer el curso concreto a seguir por la entidad mediante la formulación de estrategias, políticas, programas y presupuestos. Esto se inicia a partir de una predicción, con el fin de que la entidad pública cuente con los medios necesarios para proceder con las otras fases de la gestión administrativa. La planeación determina qué busca la entidad, el inicio de sus operaciones y cómo lo va a lograr.

La planeación, en términos concretos, implica un conjunto de tareas que permiten establecer objetivos y definir las estrategias o cursos de acción más idóneos para alcanzar dichos objetivos.

Características de la planeación

Las características de la planeación son las siguientes:

- **Basada en hechos:** La planeación efectiva se fundamenta en datos e información, no en emociones o meros deseos. Requiere un análisis de las condiciones actuales de una organización y un diagnóstico para comprender los hechos. Estos deben ser recopilados, evaluados cuidadosamente y se deben describir las posibles relaciones antes de intentar formular un plan.
- **Fundamentada en premisas:** Dado que los hechos por sí solos son insuficientes para la planeación, también se deben suponer e incluir en la planeación los posibles eventos futuros. A estos eventos se les denomina “premisas” o “supuestos”, y facilitan la planeación. Los supuestos utilizados en la planeación deben considerar el entorno interno (tecnología, productos, procesos, etc.) y el entorno externo (clientes, mercados, políticas gubernamentales, etc.) de una organización específica.
- **Naturaleza intelectual:** La planeación es fundamentalmente un trabajo intelectual que se basa en hechos y utiliza premisas razonables para formular actividades futuras. Se emplea el pensamiento reflexivo, la imaginación y la previsión. Es una función preparatoria que debe preceder al esfuerzo físico, por lo que se denomina función

“preejecutiva”, ya que es un trabajo que se realiza antes de los esfuerzos físicos de un administrador.

- **Orientada al futuro:** A través de la planeación, los administradores o gestores buscan anticiparse a las oportunidades y posibles amenazas, prepararse para las contingencias, trazar las actividades y proporcionar una secuencia ordenada para alcanzar los objetivos.
- **Continua y abarca toda la organización:** La planeación es un proceso continuo que nunca termina. Todos los planes son provisionales y están sujetos a revisión y modificaciones a medida que se conocen nuevos hechos y se reevalúan las variables. La planeación no está limitada solo a los gerentes, sino que involucra a todos los líderes dentro de su ámbito de acción específico.

Naturaleza de la planeación

La esencia de la planeación se manifiesta en cuatro aspectos clave:

- **Contribución a los objetivos y propósitos:** Cada plan, y todos los derivados de este, tienen como finalidad facilitar el logro de los objetivos y propósitos de una organización. Este principio se origina en la naturaleza de una organización, que existe para alcanzar propósitos grupales mediante la cooperación de esfuerzos y el uso eficiente de sus recursos.
- **Primacía de la planeación:** Dado que las funciones de organización, dirección y control están diseñadas para respaldar el logro de los objetivos de una organización, la planeación lógicamente precede a la ejecución de todas las demás funciones. Sin las actividades definidas por la planeación, no habría nada que organizar, nadie a quien dirigir y ninguna necesidad de control. Antes de que el administrador pueda determinar qué relaciones de organización y qué cualidades personales se necesitan, cómo se guiarán y dirigirán los subordinados, y qué control se aplicará, es necesario planificar.

- **Pervasividad de la planeación:** La planeación es una función que desempeñan todos los administradores, aunque el carácter y la amplitud variarán según el nivel, la autoridad y la naturaleza de las políticas y los planes trazados. En otras palabras, todos los administradores, desde los gerentes hasta los capataces, realizan planeación. Por ejemplo, el capataz de los trabajadores de una carretera planea en un área limitada por procedimientos y reglas muy estrictas.
- **Eficiencia de los planes:** La eficiencia de un plan se evalúa por la magnitud de su contribución a los propósitos y objetivos, compensando los costos y otras consecuencias inesperadas requeridas para formularlo y ejecutarlo. Un plan puede contribuir al logro de los objetivos, pero a costos muy altos o innecesarios; lo ideal es alcanzar los objetivos mediante el uso racional de los recursos de una organización.

Fases de la planeación

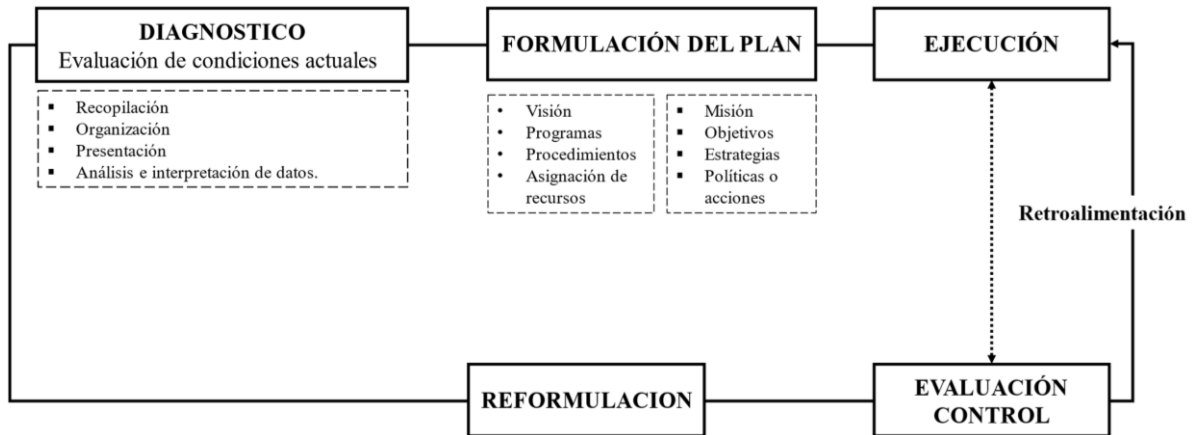
Se clasifica en:

- **Planeación estratégica:** Faculta el rumbo de la entidad determinando la visión, misión, objetivos, estrategias, disposición de recursos, valores y las estrategias generales que guiarán las operaciones y disposiciones de tales recursos para lograr los objetivos de la entidad. Considera a la entidad como un todo, en un corto, mediano y largo plazo.
- **Planeación táctica:** Se centra principalmente en las tareas que realiza un equipo para ejecutar de manera objetiva su parte del plan estratégico. Transcribe los planes estratégicos en planes específicos, los cuales son de gran importancia para otra área de la entidad, constituidas por las áreas funcionales de planificación, recursos humanos y recursos económicos.
- **Planeación operativa:** Asigna las funciones que realizarán los trabajadores de cada una de las unidades operativas de la entidad. Se caracteriza por tratar con actividades

normales programadas, seguir instrucciones y normas precisas, y debe realizarse en un corto plazo.

Figura 1

El proceso básico de la planeación



Nota. El proceso de planeación, es un método ordenado y secuencial que consta de una serie de pasos que aportan coherencia a la tarea de planeación. Comúnmente, el proceso de planeación se compone de cinco fases: diagnóstico, formulación del plan, ejecución, evaluación o control y reformulación.

b. Organización

La organización, desde la perspectiva de Münch (2010) es una estructura que se da a través de la planeación, el orden, la división del trabajo, la autoridad responsable y los equipos, buscando la eficacia y eficiencia de los planes definidos. Su objetivo es generar una cadena de acciones y posteriormente coordinar para lograr propósitos comunes dentro de la entidad.

Por otro lado, Koontz, Donnell y Weihrich definen la organización formal como una estructura de funciones. Esta estructura incluye la identificación y clasificación de las actividades necesarias, el agrupamiento de estas actividades para alcanzar los objetivos, la asignación de cada grupo a un administrador con la autoridad para supervisarlos, y la implementación de las medidas necesarias para establecer una coordinación horizontal y vertical en la estructura de la empresa.

La organización se puede definir concretamente como un conjunto coordinado de actividades. Estas actividades implican la asignación, ordenación y distribución del trabajo, la autoridad y los recursos entre los miembros de la organización. Todo esto se realiza de tal manera que se facilita el logro de los objetivos establecidos.

Naturaleza de la Organización

- **La organización, al igual que la planeación, es una función previa a la ejecución.** Se enfoca en prepararse de manera consciente para las acciones futuras, enfatizando la interrelación de funciones, prácticas y recursos necesarios.
- **La organización no es un fin en sí misma,** sino un medio para alcanzar los objetivos específicos establecidos en la planeación.
- **La organización surge de la necesidad humana de cooperar.** Cuando dos o más personas trabajan juntas hacia un objetivo común, surgen problemas como quién decide qué, quién hace qué trabajo, y qué acciones se deben tomar bajo ciertas condiciones. En la mayoría de los casos, la cooperación es más productiva y menos costosa con algún tipo de estructura organizacional.
- **La organización es un proceso dinámico, no estático.** Es común y necesario realizar cambios en la estructura orgánica de vez en cuando. Estos cambios pueden ser motivados por diversas razones, como cambios en los objetivos, en el personal, en las condiciones externas, o el crecimiento de la organización.

Propósito de la Organización

A partir de lo mencionado, se deduce que la organización se realiza por varias razones:

- La organización ayuda al administrador a lograr el objetivo de la mejor manera posible mediante un grupo, en lugar de trabajar de manera aislada.
- Evita la duplicación innecesaria de esfuerzos, ya que todo trabajo a realizar se analiza y divide, determinando los componentes necesarios del trabajo resultante.

- Facilita que los individuos trabajen eficientemente como miembros de un equipo y no como individuos aislados.
- Evita confusiones y malentendidos sobre quién debe hacer qué trabajo.
- Proporciona una base para evaluar el desempeño y las capacidades de los empleados, ya que una buena organización ayuda a definir el trabajo específico a realizar, esboza en qué áreas se deben tomar decisiones e indica quién es responsable de qué trabajo.
- La organización es un proceso mediante el cual el administrador transforma el caos en orden, evita conflictos entre las personas sobre asuntos de trabajo o responsabilidad y establece un ambiente adecuado para el trabajo en equipo.
- La organización reconoce el factor humano, es decir, que los trabajos deben diseñarse para adaptarse al ser humano, teniendo en cuenta sus capacidades y debilidades, y cómo debe motivarse a través de su función para contribuir eficazmente a los objetivos y metas de la organización.

Fases de la organización

Las fases de la organización son las siguientes:

- **División del trabajo:** Es la distribución de las actividades en etapas con la intención de aumentar el rendimiento dentro de la entidad, y se da de forma vertical y horizontal. La división del trabajo vertical establece las líneas de autoridad y los componentes de la estructura organizacional, así como la comunicación entre las áreas. La división del trabajo horizontal se basa en la especialización, para así lograr más trabajo con el mismo esfuerzo al incrementar la efectividad.
- **Departamentalización:** Es la división y asociación de las funciones y operaciones en áreas específicas. Observa actividades de grupo en unidades de trabajo agrupados en varios factores, como pueden ser: por producto, funcionales, por territorio y por tiempo.

- **Jerarquización:** Es una estructura en la cual se asignan los puestos dentro de una entidad tomando como base el orden de jerarquía, cargo e importancia. En otras palabras, representa la agrupación o clasificación según el grado de autoridad y responsabilidad que tienen en la entidad, estableciendo de forma correcta la autoridad.
- **Descripción de funciones y obligaciones:** Es la definición de las responsabilidades y funciones que contempla cada una de las áreas de la entidad, detallando la misión y los objetivos que persigue la entidad.
- **Coordinación:** Es la sincronización de las etapas de la organización, los recursos y los esfuerzos de la entidad que son fortalezas para trabajar en conformidad y oportunamente para que se alcance el desarrollo y mejora continua de la entidad.

c. Dirección

La dirección, según Luna-González (2014) es llevar a cabo el liderazgo a través de una comunicación, motivación, control y toma de decisiones apropiada, para obtener de forma segura lo planeado y organizado, y de esta manera, lograr los propósitos de la entidad.

Koontz y O'Donnell definen la dirección como el aspecto interpersonal de la administración. Incluye técnicas para comunicar, guiar, capacitar y motivar a los participantes de la organización para que puedan desempeñar sus tareas de manera efectiva, con entusiasmo y confianza.

Desde la perspectiva de Chiavenato (2011) es la función administrativa que se relaciona directamente con la forma de orientar la actividad de las personas que componen la organización. Esto se logra a través de una comunicación adecuada y habilidades de liderazgo y motivación, con el fin de alcanzar los objetivos establecidos.

De estas definiciones, se deduce que la dirección implica:

- Guiar y dirigir a los miembros de un grupo de trabajo hacia el logro de los objetivos preestablecidos, utilizando medios y técnicas específicas.
- Ejercer influencia sobre los miembros de un grupo de trabajo.
- Facilitar la interacción entre una persona y los miembros de un grupo de trabajo, así como entre los miembros individuales del grupo.

Naturaleza de la Dirección

- **Origen en la necesidad humana de dirección:** Toda organización necesita ser dirigida y guiada por un individuo para alcanzar los objetivos comunes o satisfacer los intereses de sus miembros. En la división del trabajo, es necesario que alguien coordine los esfuerzos de todos y determine el mejor procedimiento para realizar el trabajo.
- **Aspecto interpersonal de la administración:** La dirección se ocupa de las personas, no de los objetos. Una dirección efectiva permite que los subordinados comprendan y contribuyan eficientemente al logro de los objetivos de la organización.
- **Basada en la comprensión de lo que motiva a la gente:** Una dirección efectiva considera el aspecto humanístico, es decir, se basa tanto en el conocimiento de la esencia del hombre y su naturaleza, como en el conocimiento de los grupos que dirige. Debe reconocerse la identidad del individuo en su esencia, pero también deben considerarse las múltiples diferencias individuales, metas, necesidades, motivaciones, intereses y actitudes entre todos los que cooperan y dependen de una organización.
- **Requiere seguidores:** Independientemente de la razón, el líder o el administrador debe desarrollar y mantener la continua aceptación y confianza de los miembros del grupo. Para tener seguidores, es crucial el logro de los objetivos mutuos derivados de su dirección.

Importancia de la Dirección

- **Permite lograr los objetivos:** Planificar y organizar no es suficiente para que las actividades de una organización puedan desarrollarse. Es necesario dirigir a los subordinados, lo cual implica proporcionar a los subordinados una guía que sirva como fuente de inspiración y estímulo para lograr los objetivos previstos dentro de la estructura de la organización delineada.
- **Posibilita la contribución de los individuos a los objetivos de una organización:** El trabajo de cohesionar al personal que comprende la misión, los objetivos y metas, las acciones a emprender y cómo realizarlas, y de motivar para el logro, es decir, los aspectos interpersonales de la administración, es una parte integral y esencial del proceso administrativo.
- **Permite armonizar los objetivos de los subordinados y de una organización:** Por lo general, sólo una minoría de personas armonizan sus objetivos con los de la organización. Aunque un administrador no espera que los objetivos de sus subordinados y los del grupo sean idénticos, al dirigirlos, debe aprovechar los motivos individuales para lograr objetivos de grupo, es decir, debe armonizar los objetivos individuales y los del grupo.
- **Representa la función síntesis de la administración:** La dirección es una de las funciones más importantes del proceso administrativo, ya que en ella se conjugan las demás funciones. Si se planea, organiza y controla, es sólo para realizar bien lo que se hace. Los mejores planes, estructuras organizacionales y sistemas de control por sí solos no logran nada, se requiere una dirección efectiva.

Etapas de la dirección

Las etapas de la dirección son:

- **Supervisión:** Es la dirección y orientación de los empleados de nivel inferior en una organización. A través de ella, se busca garantizar el cumplimiento de las responsabilidades para lograr los objetivos.

- **Comunicación:** Es la interacción, ya sea hablada o escrita, que se realiza entre los trabajadores de la entidad. Esta debe caracterizarse por ser clara, simple y articulada en un lenguaje sencillo y comprensible.
- **Liderazgo:** Es el proceso de motivar y guiar a los demás a trabajar con entusiasmo para alcanzar el máximo potencial de los trabajadores y cumplir los objetivos deseados de la entidad satisfactoriamente. Se clasifica en: Estilo autocrático, Estilo democrático y Estilo liberal.
- **Motivación:** Es el desarrollo de impulsos, deseos, necesidades, anhelos y fuerza de voluntad para conseguir el cumplimiento de las actividades, y así alcanzar los objetivos de la entidad.
- **Toma de decisiones:** Es la elección entre varias alternativas de acción para darle un rumbo a la entidad. El recurso humano o administrador debe contar con aptitudes y actitudes para llevar a cabo con eficiencia y eficacia.

d. Control

El control, según González et al. (2020) es el proceso en el cual se asegura que las tareas previstas estén alineadas con las estrategias planificadas, con el fin de corregir cualquier problema y evaluar los resultados para un mejor proceso de toma de decisiones.

Robbins y Coulter describen el control como el proceso de monitorear las actividades para asegurarse de que se realicen de acuerdo a lo planificado y corregir todas las desviaciones significativas.

En concreto, el control ayuda a garantizar que lo que se ha planeado se ejecute. Implica evaluar y corregir las variaciones significativas entre los resultados obtenidos y las actividades planeadas. En otras palabras, el control es la función por la cual cada administrador, desde el gerente hasta el capataz, se asegura de que lo que se hace es lo que se pretendía hacer.

Propósito del Control

El propósito del control en una organización es descubrir y corregir las variaciones significativas entre los resultados obtenidos y las actividades planeadas. En otras palabras, el verdadero propósito del control es positivo: se trata de "hacer que las cosas sucedan", como alcanzar un objetivo en el período estipulado, lograr un objetivo al costo estimado previamente, o incrementar la utilidad de un producto. No debe considerarse que el control es de carácter negativo, como "impedir que sucedan las cosas". Tal opinión es errónea, ya que es represiva y carece de dirección útil. El control es una necesidad y una ayuda, no un impedimento o un obstáculo.

Características del Control

- **Constructivo:** No sólo detecta errores, sino que también orienta y estimula acciones positivas, y propone recomendaciones para mejorar las operaciones administrativas.
- **Objetivo:** Es imparcial e independiente de presiones de cualquier tipo, y sus resultados deben reflejar el estado real de la gestión administrativa.
- **Prospectivo:** Aunque su acción se basa en el análisis de hechos pasados, se orienta al futuro para prevenir problemas potenciales que puedan afectar el logro de objetivos.
- **Correctivo:** Un sistema de control eficaz no sólo indica cuándo se presentan desviaciones significativas con respecto al estándar, sino que también sugiere qué medidas serán convenientes para corregir el error.
- **Continuo:** Se realiza en cualquier momento y circunstancia.
- **Oportuno:** Un sistema de control eficaz debe proporcionar información oportuna.
- **Flexible:** Los controles eficaces deben ser lo suficientemente flexibles para ajustarse a cambios adversos o para aprovechar nuevas oportunidades.

- **Criterio razonable:** Los estándares de control deben ser razonables y alcanzables. Si son demasiado altos o no son razonables, su posible acción motivadora desaparece.
- **Educativo:** El control no es una labor eminentemente fiscalizadora, sino que también proporciona asesoramiento y orientación en la etapa de ejecución.

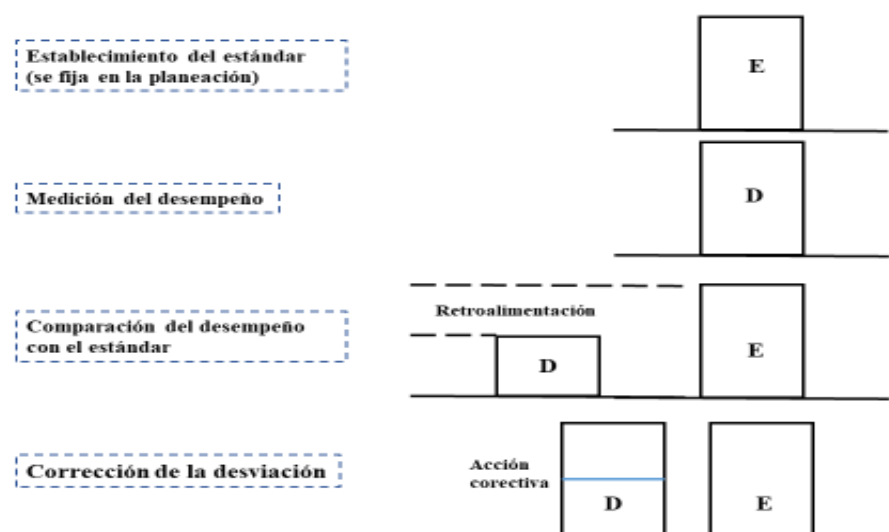
Proceso Básico de Control

Las técnicas y sistemas de control son esencialmente los mismos, ya sea para el caso del efectivo, procedimientos de oficina, moral de los empleados, calidad del producto o cualquier otra área. El proceso básico de control, independientemente de dónde se encuentre y cuál sea el área que controle, incluye los siguientes pasos:

- Establecimiento de estándares;
- Medición del desempeño;
- Comparación del desempeño con el estándar; y
- Corrección de las desviaciones.

Figura 2

El proceso básico del control



Nota. Elaboración propia del investigador.

Etapas del control

Según Luna (2014) para llevar a cabo una secuencia y control, es necesario:

- **Establecimiento de estándares:** Cada entidad establece metas en áreas como calidad, satisfacción, innovación, entre otras. Los estándares o unidades de medida representan el estado ideal de ejecución y son planes definidos de la entidad, tales como: rendimiento de beneficios, posición en el mercado, productividad, calidad del producto, desarrollo del personal y evaluación de la actuación.
- **Medición de resultados:** Este aspecto se refiere a la valoración de la ejecución y los resultados, que se obtienen aplicando criterios de medición. Estos deben ser determinados de acuerdo con las pautas planteadas. Sin embargo, establecer estas unidades puede ser uno de los desafíos más complicados, especialmente en áreas predominantemente cualitativas.
- **Comparación del desempeño con el estándar:** En este paso, los administradores responsables del control deben analizar y evaluar los resultados cuidadosamente. Al comparar el desempeño con la norma, los administradores deben centrar su atención en las excepciones, tal como lo menciona el principio de control explicado anteriormente. Aplicando este enfoque, los administradores pueden ahorrar tiempo y esfuerzo.
- **Corrección:** La decisión correctiva es responsabilidad de los ejecutivos. Antes de implementarla, es importante determinar si la desviación es un síntoma o una causa. El establecimiento de medidas correctivas conduce a la retroalimentación, que es donde se encuentra la relación más estrecha entre la planificación y el control.
- **Retroalimentación:** Este aspecto es fundamental en el proceso de control, ya que, a través de él, la información obtenida se ajusta al sistema administrativo con el paso del tiempo. La calidad de la información resultará en el grado y oportunidad con que se retroalimente el sistema.

2.2.1.2 Gestión administrativa municipal

Es una tarea compartida con la finalidad de mejorar la economía, la sociedad, el desarrollo humano, el entorno físico y la cultura de la ciudad y sus habitantes. Todo se basa en un proceso de planificar y administrar los recursos propios de un municipio de manera eficiente y eficaz, con visión de desarrollo (Parras-Gallardo, 2016).

Es requisito indispensable que exista una adecuada organización administrativa, para que sus autoridades y funcionarios/as logren mayores posibilidades de éxito en la realización de su gestión. Son estas autoridades locales, por lo tanto, los de la administración de los bienes de la municipalidad, la organización del territorio y la gerencia de las prioridades en servicios y asistencia de los ciudadanos.

La Gestión administrativa municipal, es hoy un factor importante para generar calidad de vida a través de un crecimiento económico sostenible en el largo plazo, en un marco de gobernabilidad y respeto al estado de derecho, para llevar a cabo este proceso se debe buscar que sea integral, permanente y participativo, articulando a las municipalidades con los ciudadanos. En dichos procesos se debe establecer las políticas públicas en el ámbito local, considerando las competencias y funciones específicas exclusivas y compartidas establecidas para las municipalidades provinciales y distritales (Tapia-Aguirre et al., 2022).

El marco normativo asigna a las municipalidades competencias exclusivas y compartidas. Entre las competencias exclusivas, tenemos:

- Planificar y promover el desarrollo urbano y rural de su ámbito, y ejecutar los planes correspondientes.
- Formular y aprobar el plan de desarrollo municipal concertado.
- Normar la zonificación, urbanismo, acondicionamiento territorial y asentamientos humanos.

- Aprobar su organización interna y su presupuesto institucional conforme a la Ley General del Sistema Nacional de Presupuesto y sus leyes anuales de presupuesto.
- Crear, modificar, suprimir o exonerar de contribuciones, tasas, arbitrios, licencias y derechos, conforme a ley.
- Fiscalizar la gestión de los funcionarios de la municipalidad. v Ejecutar y supervisar la obra pública de carácter social.
- Aprobar la entrega de construcciones de infraestructura y servicios públicos municipales al sector privado a través de concesiones o cualquier otra forma de participación de la inversión privada permitida por ley.
- Aprobar la celebración de convenios de cooperación nacional e internacional y convenios interinstitucionales, entre otros que señala la ley.

Las competencias municipales compartidas: educación, salud pública, cultura, turismo, recreación y deportes, atención y administración de programas sociales, seguridad ciudadana, transporte colectivo, tránsito urbano, renovación urbana, entre otros.

2.2.2 Calidad de servicio

Duque-Oliva (2005) sostiene que la calidad del servicio se orienta hacia las tareas que buscan interacciones con los usuarios, ya sea en persona, por medio de telecomunicaciones o por correo. Esta función debe ser diseñada, desempeñada y comunicada con dos objetivos en mente: la satisfacción del usuario y la eficiencia operacional.

Por otro lado, Matsumoto-Nishizawa (2014) argumenta que la calidad en el servicio es el resultado de un proceso de evaluación en el que el usuario compara sus expectativas con sus percepciones. En otras palabras, la calidad se mide por la brecha entre el servicio que el usuario espera obtener y el que la entidad le ofrece. Esto se puede dar mediante:

- **Expectativas:** Estas son las anticipaciones sobre el servicio que se tiene, que funcionan como criterios para medir el rendimiento de la entidad. El nivel de expectativa puede variar ampliamente, dependiendo del punto de referencia que tenga el cliente. Además, las expectativas son dinámicas y pueden cambiar rápidamente en un mercado altamente competitivo y volátil.
- **Percepciones:** Estas son las valoraciones que las personas tienen de los servicios, es decir, cómo califican y evalúan los servicios de una empresa. Las percepciones se relacionan con las características de la calidad del servicio que son: capacidad de respuesta, seguridad, atención, comprensión y elementos físicos.

2.2.2.1 Dimensiones de la calidad de servicio

Se agrupa en cinco dimensiones para medir la calidad del servicio, los cuales son:

- Fiabilidad:** Se refiere a la habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa (Matsumoto-Nishizawa, 2014). En su sentido más amplio, la fiabilidad significa que la organización cumpla las promesas (Tipián, 2017). Por ejemplo, compromisos sobre el tiempo de entrega, la resolución de un inconveniente, la prestación de un servicio y la determinación de precios; especialmente sus compromisos sobre las características esenciales del servicio y sobre los efectos del servicio. Este tipo de atributo se debe expresar a través de:
 - Cumplimiento de compromisos
 - Interés en solucionar inconvenientes
 - Ejecución del servicio
 - Comunicación con los usuarios
- Sensibilidad:** Es la disposición para ayudar a los usuarios y para prestarles un servicio rápido y adecuado (Matsumoto-Nishizawa, 2014). También, es la aptitud de ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio con prontitud y atención al tratar las inquietudes de los usuarios (Tipián, 2017). Asimismo, la sensibilidad se transmite al usuario por el tiempo que debe esperar para ser atendido y las soluciones a sus

consultas. Por ejemplo, al tratar las solicitudes, quejas, problemas, preguntas del cliente. Este tipo de atributo se debe expresar a través de:

- Duración de la espera del servicio
- Disposición para prestar atención
- Tiempo de respuesta del servicio

c. Seguridad: Es el conocimiento y atención de los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza (Matsumoto-Nishizawa, 2014). También, se refiere a la habilidad que tiene trabajador de la entidad de brindar confianza en el cliente, como la inexistencia de peligros, riesgos o dudas (Dulanto, 2019). Este tipo de atributo se debe expresar a través de:

- Comportamiento de los trabajadores
- Seguridad en las operaciones
- Atención proporcionada a los usuarios

d. Empatía: Es la medida en que las entidades personalizan el trato con sus clientes según sus necesidades y preferencias. Se debe transmitir por medio de un servicio personalizado o adaptado al gusto del cliente. Todo cliente espera y desea ser tratado con amabilidad en una entidad. Sentirse bien recibido, apreciar que es bien valorado en la entidad y espera que la relación sea agradable y que el trabajador cumpla sus compromisos (Ocampos & Valencia, 2017). Este tipo de atributo se debe expresar a través de:

- Capacidad para responder
- Atención de la entidad
- Servicio al usuario
- Consideración del interés del usuario
- Respuesta a las necesidades

2.2.2.2 Conductores de calidad de servicio en las instituciones públicas

Los conductores son aquellos atributos medibles presentes en la provisión de los servicios que impactan de manera directa en la satisfacción de las necesidades y expectativas de los ciudadanos, con justicia, equidad, objetividad y eficiencia en el uso de los recursos públicos.

La relación entre el Estado y el ciudadano se materializa en las interacciones que se realizan como parte de la provisión de servicios públicos. La calidad de estas interacciones es importante porque terminan siendo el resultado de todo el proceso de gestión dentro de las entidades públicas (Cruz, 2021).

Los conductores identificados por Cruz (2021) para brindar una óptima calidad de servicio son:

- **Trato profesional durante la atención:** Se trata del comporta que expresa el funcionario público al ofrecer los servicios. Incluye el nivel de competencia, comprensión, cortesía, equidad y conocimiento que muestra al atender a la persona que solicita los servicios.
- **Información:** Es la habilidad de dar información simple, exacta, clara, verdadera y a tiempo; y de mantener una comunicación constante y honesta sobre lo que se necesita, cómo va y cuándo termina la prestación de los servicios.
- **Tiempo de provisión:** Es el tiempo que dura el proceso de atención al ciudadano por parte de la entidad, desde que espera su turno hasta que recibe el resultado de su trámite y también incluye el número de veces que el ciudadano tiene que ir.
- **Resultado de la gestión y entrega:** Es la habilidad de ofrecer los servicios de manera adecuada, desde el primer encuentro con el ciudadano hasta la entrega final. Esto se da cuando se cumplan los procedimientos y normas vigentes de forma oportuna y eficiente.

En la actualidad en la administración pública, nos encontramos limitados por tiempo, recursos humanos y económicos; es indispensable maximizar el uso de información tomar decisiones que permitan priorizar intervenciones en base a evidencia para mejorar los servicios al ciudadano.

2.3 MARCO CONCEPTUAL

Gestión administrativa: Es llevar a cabo los procesos de la administración, como: la planeación, organización, dirección y el control; para la toma de decisiones y la realización de actividades oportunas para la ejecución de los objetivos (Ramírez Casco et al., 2017).

Planeación: El proceso de planeación consiste en la determinación de los objetivos, el estado de cosas futuro que se desea alcanzar y los lineamientos generales de las acciones que deben realizarse para conseguirlo (Marcó et al., 2016).

Organización: Estructuración técnica de la relación que deben existir entre las funciones, niveles y actividades de los elementos materiales y humanos (Reyes, 2007).

Dirección: Implica decidir cómo orientar los esfuerzos humanos hacia la persecución de los objetivos establecidos, generando las mejores condiciones (Marcó et al., 2016).

Control: Consiste en supervisar las actividades para garantizar que se realicen según lo planeado y corregir cualquier desviación significativa (Robbins & Coulter, 2005).

Calidad de servicio: Es un conjunto de estrategias y acciones que buscan mejorar el grado en que se atienden o no las expectativas de los ciudadanos o usuarios supone incluir factores subjetivos relacionados con los juicios de las personas (Ceupe Magazine, 2021).

Municipalidades Distritales: son instancias descentralizadas correspondientes a los niveles de gobierno local, que emanan de la voluntad popular y poseen autonomía municipal, es decir, la capacidad de decidir y ordenar dentro de sus funciones y competencias exclusivas que no pueden ser ejercidas por ninguna otra institución (RC-consulting, 2023).

Área administrativa: El área administrativa, conformada por un gerente o jefe administrativo y el/los asistentes administrativos, tiene como función principal llevar a cabo las actividades administrativas de una oficina (Euroinnova, 2023).

2.4 HIPÓTESIS

2.4.1 Hipótesis general

Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio del área administrativo de la municipalidad distrital de Samán,2022.

2.4.2 Hipótesis específicas

- Existe relación significativa entre la planeación y la calidad del servicio del área administrativo de la Municipalidad Distrital Samán, 2022.
- Existe relación significativa entre la organización y la calidad del servicio del área administrativo de la Municipalidad Distrital Samán, 2022.
- Existe relación significativa entre la dirección y la calidad del servicio del área administrativo de la Municipalidad Distrital Samán, 2022.
- Existe relación significativa entre el control y la calidad del servicio del área administrativo de la Municipalidad Distrital Samán, 2022.

CAPÍTULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

3.1 ENFOQUE, ALCANCE Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

3.1.1 Enfoque de la investigación

El enfoque de esta investigación se alinea al cuantitativo, ya que se basa en la recolección de datos para contrastar hipótesis. Este enfoque se apoya en la medición numérica y el análisis estadístico, con el objetivo de poner a prueba diversas teorías (Hernández-Sampieri & Mendoza-Torres, 2018).

3.1.2 Alcance de la investigación

El alcance de la investigación se define como correlacional, lo que significa que se busca determinar el grado de relación existente entre dos o más variables dentro de un contexto específico (Hernández-Sampieri & Mendoza-Torres, 2018). Dicho de otra manera, este enfoque se centra en la evaluación de las variables y su relación en términos estadísticos.

3.1.3 Diseño de la investigación

El diseño que se adoptó fue de tipo no experimental y de corte transversal. Bajo esta premisa, es relevante mencionar las indicaciones de (Arias-Gonzales, 2020), quien enfatiza que este tipo de diseño prescinde de manipulaciones experimentales aplicadas a las variables de estudio. En cambio, se enfoca en el análisis de las variables en su contexto natural. En el ámbito específico de la Municipalidad Distrital de Samán, este diseño se presenta como una valiosa oportunidad para corroborar la relación existente entre la gestión administrativa implementada y la calidad de los servicios ofrecidos a los usuarios.

3.2 ÁMBITO DE ESTUDIO

El ámbito de estudio es la Municipalidad Distrital de Samán, ubicada en la provincia de Azángaro, dentro del departamento de Puno. Este distrito se sitúa a una altitud de 3 829

msnm y abarca una superficie de 33 700 hectáreas. De acuerdo con el censo de 2017, alberga a una población de 9645 habitantes. El territorio de Samán está compuesto por cinco centros poblados: Muni Grande, Jasana Grande, Chacamarca, Chucaripo y Quejón Mocco.

3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

3.3.1 Población

La población de estudio en el distrito de Samán consta de un total de 9645 habitantes. Para los fines de esta investigación, se han considerado a los residentes que se encuentran en un rango de edad de 18 a 60 años. Esta información demográfica se obtuvo del censo realizado en 2017 por el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI). Según Arias (2006), la población se define como un conjunto de elementos, determinados o indeterminados, que comparten características similares y cuyas conclusiones se especificarán.

3.3.2 Muestra

Se empleó un muestreo probabilístico, que se utiliza cuando se desea seleccionar a una población teniendo en cuenta sus características comunes o por un criterio parcial por parte del investigador (Arias-Gonzales, 2020). Además, la muestra fue estratificada, lo que significa que se dividió la población de estudio en grupos o niveles. Habitualmente, estos grupos están conformados por personas que comparten características similares.

Para calcular el tamaño de la muestra, se utilizó la siguiente fórmula, la cual es aplicada para poblaciones finitas donde se conoce el universo al que pertenece:

$$n = \frac{N * Z_a^2 * p * q}{E^2 * (N - 1) + Z_a^2 * p * q}$$

Donde:

n = muestra =?

p = Proporción favorable = 50%

q = Proporción desfavorable = 50%

N = Población total = 9645

E = 0.07

$$Z_a^2 = 1.96$$

Calculamos la Z (precisión):

$$Z_a^2 = 1 - \frac{0.07}{2} = Z_a^2 = 1 - 0.035 = Z_a^2 = 0.9650$$

Como no se pudo identificar el valor de z en la tabla, aplicamos la interpolación.

$Y_0 \rightarrow X_0$	$1.81 \rightarrow 0.9649$
$Y \rightarrow X$	$Z \rightarrow 0.9650$
$Y_1 \rightarrow X_1$	$1.82 \rightarrow 0.9656$

$$Z = Y_0 + \left(\frac{Y_1 - Y_0}{X_1 - X_0} \right) (X - X_0) \quad Z = 1.81 + \left(\frac{1.82 - 1.81}{0.9656 - 0.9649} \right) (0.9650 - 0.9649)$$

$$Z = 1.81143$$

$$\mathbf{Z = 1.81143}$$

i. Tamaño inicial

$$n = \frac{9645 * 1.81 * 0.50 * 0.50}{0.07^2 * (9645 - 1) + 1.81 * 0.50 * 0.50}$$

$$n = 193$$

ii. Condición

$$N > n\alpha(n\alpha - 1)$$

$$9645 > 193 (193 - 1)$$

$$9645 > 37056 \text{ (Falso)}$$

iii. Tamaño adecuado

$$n = \frac{n_0}{1 + \frac{n_0}{N}} \quad n = \frac{193}{1 + \frac{193}{9645}} \quad n = 188.21 \quad n = 189$$

Se trabajó con una muestra de 189 usuarios registrados en la Municipalidad Distrital de Samán. Esta muestra se obtuvo siguiendo rigurosamente los criterios de inclusión establecidos, que incluyen ser residente en Samán, tener una edad igual o superior a 18 años, estar dispuesto a otorgar su consentimiento informado y poseer la capacidad mental necesaria para participar en el estudio. A partir de esta muestra, se elaboró una tabla estratificada que refleja la distribución de la población en función de los centros poblados del distrito de Samán.

Tabla 1

Muestra estratificada de los usuarios de la municipalidad Distrital de Samán, según el censo 2017

Población	N.º sujetos en el estrato	Proporción	Muestra del estrato
Muni Grande	774	8%	15
Jasana Grande	1167	12%	23
Chucaripo	2938	30%	58
Quejón Mocco	1910	20%	37
Chacamarca	1487	15%	29
Samán	1369	14%	27
TOTAL	9645	100%	189

Nota. Elaborado por el investigador considerando el Censo del INEI del año 2017.

Por consiguiente, se obtuvo una muestra compuesta por 189 habitantes del distrito de Samán. De este total, se realizó una encuesta a 15 usuarios del centro poblado de Muni Grande, a 23 del centro poblado de Jasana Grande, a 58 del centro poblado de Chucaripo, a 37 del centro poblado de Quejón Mocco, a 29 del centro poblado de San Juan de Chacamarca y finalmente, a 27 residentes del pueblo de Samán.

3.3.3. Criterios de inclusión

- Usuarios de la municipalidad distrital de Samán
- Usuarios mayores de 18 años
- Personas que estén dispuestas a otorgar su consentimiento informado para participar en el estudio
- Personas que tengan capacidad mental para participar en el estudio

3.3.4. Criterios de exclusión

- Residentes de distritos distintos a Samán
- Pobladores menores de 18 años
- Personas que no estén dispuestas a otorgar su consentimiento informado para participar en el estudio
- Personas que carezcan de capacidad mental para comprender y participar en el estudio (discapacidad intelectual).

3.4 RECOLECCIÓN DE DATOS

3.4.1 Técnica

La técnica que se empleó para la indagación, exploración y recolección de datos fue la encuesta. Esta técnica consiste en formular preguntas, ya sean directas o indirectas, a los individuos que conforman la unidad de análisis (Carrasco-Díaz, 2005).

3.4.2 Instrumento

En la investigación, se empleó un cuestionario como instrumento de recolección de datos. La variable de gestión administrativa se compone de 16 ítems, considerando las cuatro dimensiones previamente mencionadas. Por otro lado, la variable de calidad de servicio incluye 15 ítems, tomando en cuenta las dimensiones de fiabilidad, sensibilidad, seguridad y empatía. Para evaluar ambas variables, se utilizó la escala valorativa de Likert.

3.4.3 Prueba de fiabilidad del instrumento

Para realizar la prueba de confiabilidad, se utilizó el estadístico Alfa de Cronbach.

Tabla 2*Grado de confiabilidad que ofrece el instrumento sobre Gestión Administrativa*

Alfa de Cronbach	N de Ítems
0,941	16

Nota. Elaboración propia del investigador, tomado de los resultados de IBM SPSS (25).

Como se puede apreciar en la Tabla 2, el instrumento empleado para evaluar la gestión administrativa muestra un índice de confiabilidad de 0.941. Este valor elevado sugiere que el instrumento es altamente confiable y excelente para su uso.

Tabla 3*Grado de confiabilidad que ofrece el instrumento sobre Calidad de Servicio*

Alfa de Cronbach	N de Ítems
0,939	15

Nota. Elaboración propia del investigador, tomado de los resultados de IBM SPSS (25).

Como se observa en la Tabla 3, el instrumento empleado para evaluar la calidad del servicio muestra un índice de confiabilidad de 0.939. Este valor significativo sugiere que el instrumento es altamente confiable y óptimo para su uso.

3.4.4 Prueba de instrumento a juicio de experto

Tabla 4*Prueba de fiabilidad del instrumento gestión administrativa a juicio de experto*

Experto	Grado	Evaluación (%)
José Oscar Huanca Frias	Doctor	92%
Jaime Pedro Mullisaca Pacco	Magister	94%
Frank Lizardo Condori Castillo	Contador público colegiado	90%
Promedio de valoración		92%

Nota. Elaboración propia del investigador, considerando los documentos de validación de instrumentos.

Según los resultados presentados en la Tabla 4, el instrumento de evaluación de la gestión administrativa fue evaluado por tres expertos. El primer experto asignó un coeficiente de confiabilidad del 92% al instrumento, mientras que el segundo y tercer experto lo calificaron con un 94% y un 90% respectivamente. En promedio, la valoración del instrumento para la medición de la gestión administrativa, de acuerdo con la evaluación de los expertos, fue del 92%. Esto indica que, según la opinión de los expertos, el instrumento es altamente confiable para la medición de la gestión administrativa.

Tabla 5

Prueba de fiabilidad del instrumento calidad de servicio a juicio de experto

Experto	Grado	Evaluación (%)
José Oscar Huanca Frias	Doctor	94%
Jaime Pedro Mullisaca Pacco	Magister	90%
Frank Lizardo Condori Castillo	Contador público colegiado	88%
Promedio de valoración		91%

Nota. Elaboración propia del investigador, considerando los documentos de validación.

Según los resultados presentados en la Tabla 5, el instrumento de evaluación de la calidad de servicio fue evaluado por tres expertos. El primer experto asignó un coeficiente de confiabilidad del 92% al instrumento, mientras que el segundo y tercer experto lo calificaron con un 94% y un 90% respectivamente. En promedio, la valoración del instrumento para la medición de la gestión administrativa, de acuerdo con la evaluación de los expertos, fue del 92%. Esto indica que, según la opinión de los expertos, el instrumento es altamente confiable para la medición de la calidad de servicio.

3.5 PRUEBA DE NORMALIDAD

i) Planteamiento de hipótesis

H₀ = La distribución de los datos es normal

H_a = La distribución de los datos no es normal

Nivel de significancia

$$\alpha = 5\% = 0.05$$

ii) Prueba estadística Kolmogórov-Smirnov

Tabla 6

Prueba de normalidad Kolmogórov-Smirnov

Variables	Estadístico	gl	P
Gestión administrativa	0.068	189	0.032
Calidad de servicio	0.102	189	0.060

Nota. Elaboración propia del investigador, tomado de los resultados de IBM SPSS (25).

iii) Reglas de decisión

- Si P es menor que α se acepta la hipótesis alterna (H_a)
- Si P mayor o igual que α se acepta la hipótesis nula (H_0)

Para la variable Gestión Administrativa

Como $P = 0.032 < \alpha = 0.05$, entonces se acepta la H_0 , lo cual quiere decir; la distribución de los datos es normal.

Para la variable calidad de servicio

Dado que el valor p es 0.060, que es mayor que $\alpha=0.05$, se acepta la hipótesis alternativa (H_a), es decir, la distribución de los datos no es normal.

Dado que una de las variables no sigue una distribución normal, entonces esto implica que se procede a utilizar el coeficiente de correlación de Rho de Spearman.

3.6 ANÁLISIS DE DATOS

Para el análisis de los datos, es esencial seguir una secuencia jerárquica. Esta secuencia inicia con la descripción detallada de la información recopilada, seguida por el análisis de la relación entre las variables. Se sugiere el uso de determinados métodos estadísticos para obtener resultados más precisos y confiables (De Rada, 2009). En primer lugar, se procederá a la codificación de los cuestionarios, lo cual facilitará la creación de una base de datos. Para este fin, se utilizarán herramientas como Microsoft Excel y el software estadístico IBM SPSS (versión 25). A partir de estos datos, se elaborarán tablas y gráficos, y se calcularán medidas de tendencia central y frecuencias. Para analizar la relación entre las variables y sus respectivas dimensiones, se empleó el coeficiente de correlación de Rho de Spearman. Este estadístico se utiliza para medir la fuerza o grado de asociación entre dos variables cuantitativas aleatorias. Si la relación es perfectamente lineal, el coeficiente r será 1 o -1 (Restrepo & González, 2007).

Para el análisis estadístico, se utilizará la correlación de Rho de Spearman. Este coeficiente es una prueba no paramétrica que se utiliza cuando los datos no tienen una distribución normal. Es una medida de la correlación, es decir, de la asociación o interdependencia entre dos variables aleatorias continuas.

Para calcular el coeficiente de correlación de Spearman, los datos son ordenados y reemplazados por su respectivo orden. La fórmula para calcular el coeficiente es la siguiente:

$$\gamma_S = \frac{\frac{n^3 - n}{12} - \sum_{i=1}^n \frac{d_i^2}{2}}{\sqrt{\left(\frac{n^3 - n}{12}\right) \left(\frac{n^3 - n}{12}\right)}} = 1 - 6 \frac{\sum_{i=1}^n d_i^2}{n^3 - n}$$
$$-1 \leq \gamma_S \leq 1$$

La interpretación del coeficiente de Spearman oscila entre -1 y +1. Un valor de -1 indica una asociación negativa, mientras que un valor de +1 indica una asociación positiva. Un valor de nulo o cero significa que no hay correlación entre las variables.

Tabla 7*Magnitudes de correlación y significado del coeficiente de Spearman*

Magnitud de la correlación	Significado de Correlación
+1,00	Positiva perfecta
+0,90	Positiva muy fuerte
+0,75	Positiva considerable
+0,50	Positiva media
+0,25	Positiva débil
+0,10	Positiva muy débil
0,00	No existe correlación entre las variables
-0,10	Negativa muy débil
-0,25	Negativa débil
-0,50	Negativa media
-0,75	Negativa considerable
-0,90	Negativa muy fuerte
-1,00	Negativa perfecta

Nota. Tomado de Hernández Sampieri et al. (2014).

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 RESULTADOS

Para una presentación más efectiva de los resultados, se emplearon tablas y figuras de dispersión. Posteriormente, se realizó un análisis detallado de las hipótesis generales y específicas, explorando las diversas interrelaciones entre los aspectos de la gestión administrativa y la calidad del servicio. El objetivo principal de esta presentación fue presentar de manera clara y comprensible los descubrimientos de la investigación, alineados con los objetivos propuestos.

4.1.1 Relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio

Objetivo general: Analizar la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad de servicio del área administrativo de la municipalidad distrital de Samán, 2022.

i) Planteamiento de hipótesis

H₀ = No existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio del área administrativo de la municipalidad distrital de Samán, 2022.

H_a = Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio del área administrativo de la municipalidad distrital de Samán, 2022.

ii) Nivel de significancia

$$\alpha = 5\% = 0.05$$

iii) Prueba estadística

Tabla 8

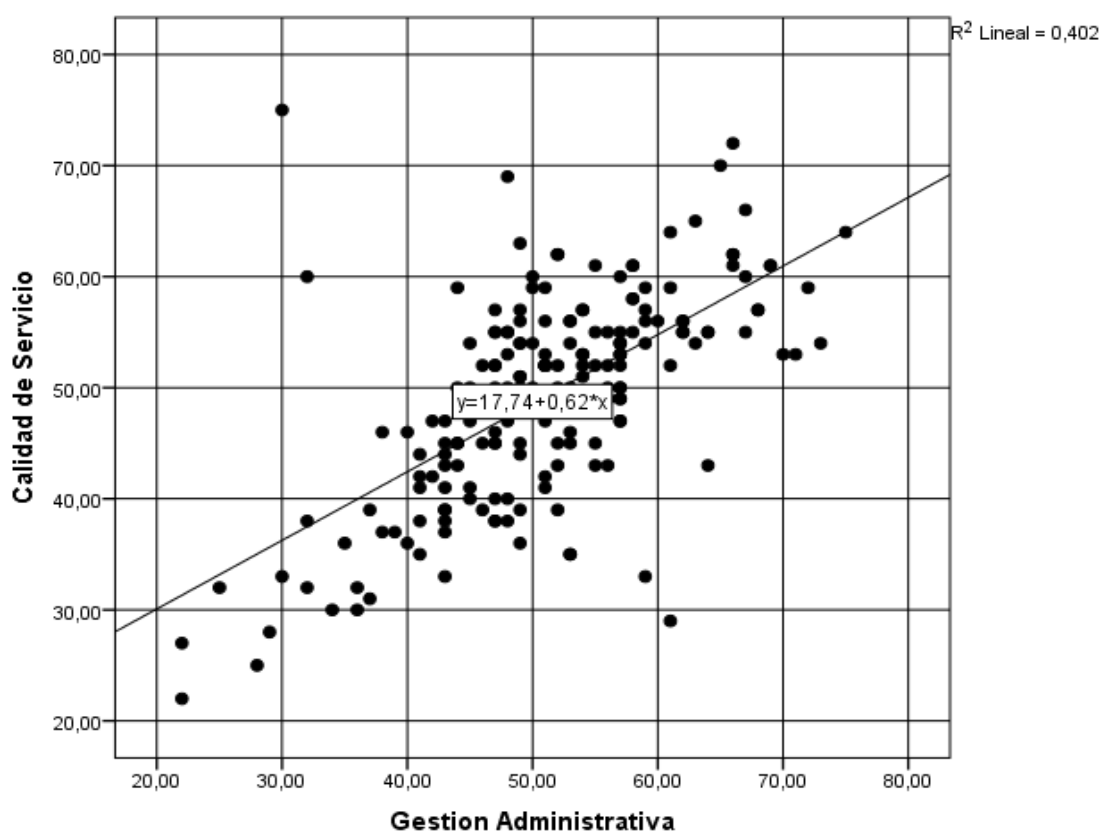
Correlación entre la Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio

Variables	Rho Sperman	Gestión administrativa	Calidad de Servicio
Gestión administrativa	Coefficiente de correlación	1.000	0.629**
	Sig.(p)	-.-	0.000
	N	189	189
Calidad de Servicio	Coefficiente de correlación	0.629**	1.000
	Sig.(p)	0.000	-.-
	N	189	189

Nota. Elaboración propia del investigador considerando el paquete estadístico SPSS 25.

Figura 3

Correlación entre la Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio



Nota. Elaboración propia del investigador considerando el paquete estadístico SPSS 25.

iv) Reglas de decisión

- Si P es menor que α se opta la hipótesis alterna (H_a)
- Si P es mayor o igual que α se opta la hipótesis nula (H_0)

Dado que el valor de p es 0.000, que es menor que $\alpha=0.05$, se acepta la hipótesis alterna (H_a). Esto indica que existe una relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en el área administrativa de la Municipalidad Distrital de Samán en 2022. Además, existe una relación positiva media de 0.629 entre estas variables. Esto sugiere que, en general, a medida que la gestión administrativa mejora, también tiende a mejorar la calidad del servicio en el área administrativa, asimismo este hallazgo subraya la importancia de una gestión administrativa eficaz para garantizar un servicio de calidad en la municipalidad. Sin embargo, es importante reconocer que la mayoría de los usuarios perciben un desempeño regular en términos de planeación, organización, dirección y control por parte de los funcionarios. También, la fiabilidad y la seguridad del servicio son percibidas como regulares, mientras que la sensibilidad es considerada deficiente. Es alentador observar que la empatía de los funcionarios es calificada como eficiente, lo que sugiere un punto de fuerza en la interacción con los usuarios. Estos resultados, por lo tanto, indican que, si bien se están cumpliendo en su mayoría las expectativas de los ciudadanos en cuanto a la gestión administrativa, aún existen áreas específicas, como la sensibilidad y la seguridad del servicio, que requieren una atención prioritaria para mejorar la calidad general del servicio prestado por la municipalidad. Desde una perspectiva más amplia, se reconoce el papel crucial que desempeña la gestión administrativa en las entidades públicas para mejorar la calidad de vida de los ciudadanos. Para llevar a cabo este proceso de manera integral, permanente y participativa, según Tapia-Aguirre et al. (2022) se debe articular a la municipalidad con los ciudadanos, estableciendo políticas públicas locales que consideren las competencias y funciones específicas establecidas para las municipalidades provinciales y distritales.

Tabla 9*Frecuencia de la gestión administrativa y calidad de servicio*

Gestión administrativa	Planeación		Organización.		Dirección		control	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Eficiente	20	11	47	25	33	18	37	20
Regular	140	74	123	65	128	68	131	69
Deficiente	29	15	19	10	28	14	21	11
Total	189	100	189	100	189	100	189	100

Calidad de servicio	Fiabilidad		Sensibilidad		Seguridad		Empatía	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Eficiente	46	24	0	0	0	0	124	66
Regular	121	64	104	55	100	53	60	32
Deficiente	22	12	85	45	89	47	5	2
Total	189	100	189	100	189	100	189	100

Nota. Elaboración propia del investigador tomado de la encuesta.

En la tabla se puede apreciar que los ciudadanos afirman que los trabajadores cumplen regularmente con la gestión administrativa lo cual indica que los funcionarios tienen una planeación regular, el 15% una planeación deficiente y el 11% una planeación eficiente. Esto puede reflejarse en la actualización de los documentos de gestión de la entidad. En cuanto a la organización, el 65% de los encuestados considera que los funcionarios tienen una organización regular, el 25% una organización eficiente y el 10% una organización deficiente. Esto puede reflejarse en cómo se lleva a cabo la división del trabajo para lograr los propósitos de la entidad. Respecto a la dirección, el 68% de los encuestados indica que los funcionarios llevan a cabo una dirección regular, el 18% una dirección eficiente y el 14% una dirección deficiente. Esto se refleja en la comunicación y toma de decisiones para lograr los propósitos de la entidad. Finalmente, en cuanto al control, el 69% de los encuestados indica que los funcionarios llevan a cabo un control regular, el 20% un control eficiente y el 11% un control deficiente. Esto se refleja en el cumplimiento de las tareas previstas alineadas con las estrategias planificadas para corregir problemas y evaluar resultados.

Así mismo, los encuestados indican que la calidad de servicio es regular, contrastando la tabla, el 64% de los encuestados considera que la fiabilidad del servicio brindado por los funcionarios es regular, mientras que el 24% lo califica como eficiente y el 12% como deficiente. Esto sugiere que los funcionarios cumplen regularmente con los resultados esperados en términos de formalidad y exactitud. En cuanto a la sensibilidad en la prestación

del servicio, el 55% la califica como regular y el 45% como deficiente, mientras que ninguno de los usuarios la considera eficiente. Esto indica que los funcionarios cumplen regularmente en identificar las necesidades de los usuarios y garantizar su satisfacción, interactuando con ellos para lograr un clima de confianza y seguridad. Respecto a la seguridad al recibir el servicio, el 53% la califica como regular y el 47% como deficiente, mientras que ninguno de los usuarios la considera eficiente. Esto indica que los funcionarios cumplen regularmente en hacer que el usuario se sienta cómodo, tranquilo y seguro con la información solicitada, ganándose su confianza para garantizar un servicio de calidad. Finalmente, en cuanto a la empatía de los funcionarios con sus usuarios, el 66% la califica como eficiente, el 32% como regular y el 2% como deficiente. Esto sugiere que los funcionarios tienen una empatía eficiente con los usuarios, es decir, tienen la capacidad de ponerse en su lugar para entenderlos.

4.1.2 Relación entre la planeación y la calidad del servicio

Objetivo específico 1: Determinar la relación entre la planeación y la calidad del servicio del área administrativo de la Municipalidad Distrital Samán, 2022.

i) Planteamiento de hipótesis

H₀ = No existe relación significativa entre la planeación y la calidad del servicio del área administrativo de la Municipalidad Distrital Samán, 2022.

H_a = Existe relación significativa entre la planificación y la calidad del servicio del área administrativo de la Municipalidad Distrital Samán, 2022.

ii) Nivel de significancia

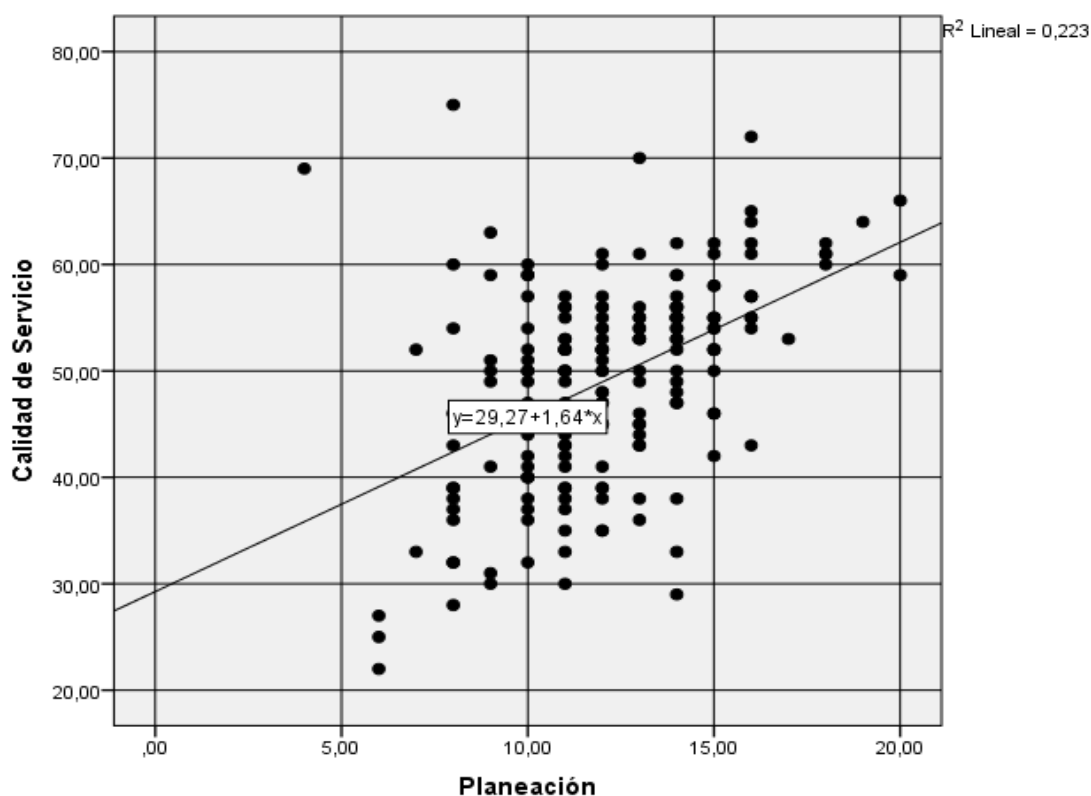
$$\alpha = 5\% = 0.05$$

iii) Prueba estadística

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

Variables	Rho Sperman	Planeación	Calidad de Servicio
Planeación	Coefficiente de correlación	1,000	0,476**
	Sig.(p)	.-	,000
	N	189	189
Calidad de Servicio	Coefficiente de correlación	0,476**	1,000
	Sig.(p)	,000	.-
	N	189	189

Nota. Elaborado por el investigador considerando el paquete estadístico SPSS 25.

Figura 4*Correlación entre la Planeación y la calidad de servicio*

Nota. Elaborado por el investigador considerando el paquete estadístico SPSS 25.

v) Reglas de decisión

- Si P es menor que α se opta la hipótesis alterna (H_a)
- Si P es mayor o igual que α se opta la hipótesis nula (H_0)

Como $p=0.000 < \alpha=0.05$, entonces se acepta la H_a , lo cual quiere decir que se relación significativamente entre la planeación y la calidad del servicio del área administrativo de la Municipalidad Distrital Samán, 2022. En otras palabras, existe una relación positiva media de 0.476 entre estas variables, lo cual quiere decir que la municipalidad está trabajando regularmente en la planeación. Esto se refleja en los resultados de la encuesta que muestran que la mayoría de los funcionarios (74%) tienen una planeación regular, lo que indica una implementación no óptima de la planificación. Un 15% tiene una planeación deficiente, lo que puede afectar la eficiencia de la municipalidad, y solo un 11% tiene una planeación eficiente, sugiriendo un amplio margen de mejora. Estos resultados deben reflejarse en la actualización de los documentos de gestión de la municipalidad para mejorar la calidad del servicio. En concreto, hay un espacio considerable para mejorar la eficiencia de la planeación en la Municipalidad Distrital de Samán. Para mejorar estos resultados, es importante establecer el curso de acción a seguir mediante la formulación de estrategias, políticas, programas y presupuestos. De esta manera, la entidad pública puede asegurar que cuente con los medios necesarios para llevar a cabo las otras fases de la gestión administrativa y mejorar la calidad del servicio que ofrece. Estas estrategias se centrarán en las tareas específicas que realiza un equipo para ejecutar su parte del plan estratégico y transcribirán los planes estratégicos en planes específicos para áreas funcionales, lo que permite mejorar la calidad del servicio en estas áreas. Por último, se asignarán las funciones que realizarán los trabajadores de cada una de las unidades operativas de la entidad, lo que permite mejorar la calidad del servicio en el nivel operativo.

Tabla 11

Frecuencia de la planeación y la calidad de servicio

Escalas	Planeación		Calidad de servicio	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Eficiente	20	11	25	13
Regular	140	74	144	76
Deficiente	29	15	20	11
Total	189	100	189	100

Nota. Elaboración propia del investigador tomado de la encuesta.

Basándonos en los datos presentados en la tabla, se infiere que una mayoría considerable, el 74% (140 usuarios), considera que los trabajadores administrativos de la Municipalidad

Distrital de Samán tienen una planeación de nivel medio. Esto sugiere que los planes implementados están contribuyendo de forma moderada a los objetivos y propósitos de la entidad para ofrecer servicios de calidad. Por otro lado, un 15% (29 usuarios) de los encuestados opina que la planeación de los trabajadores es deficiente. Este dato podría reflejar una falta de prioridad en la planeación, lo que significa que las actividades de organización, dirección y control podrían no estar respaldadas por una planeación sólida, afectando así la eficiencia de los planes. Finalmente, un 11% (20 usuarios), aunque pequeño, es un segmento importante que considera que los trabajadores demuestran una planeación eficiente, lo que indica un nivel de satisfacción superior. Estos hallazgos resaltan la omnipresencia de la planeación. A pesar de que la planeación puede variar en carácter y amplitud, este grupo de usuarios reconoce la eficacia de la planeación en todos los niveles de la organización.

4.1.3 Relación entre la organización y la calidad del servicio

Objetivo específico 2: Determinar la relación entre la organización y la calidad del servicio del área administrativo de la Municipalidad Distrital Samán, 2022.

i) Planteamiento de hipótesis

H₀ = No existe relación significativa entre la organización y la calidad del servicio del área administrativo de la Municipalidad Distrital Samán, 2022.

H_a = Existe relación significativa entre la organización y la calidad del servicio del área administrativo de la Municipalidad Distrital Samán, 2022.

ii) Nivel de significancia

$$\alpha = 5\% = 0.05$$

iii) Prueba estadística

Tabla 12

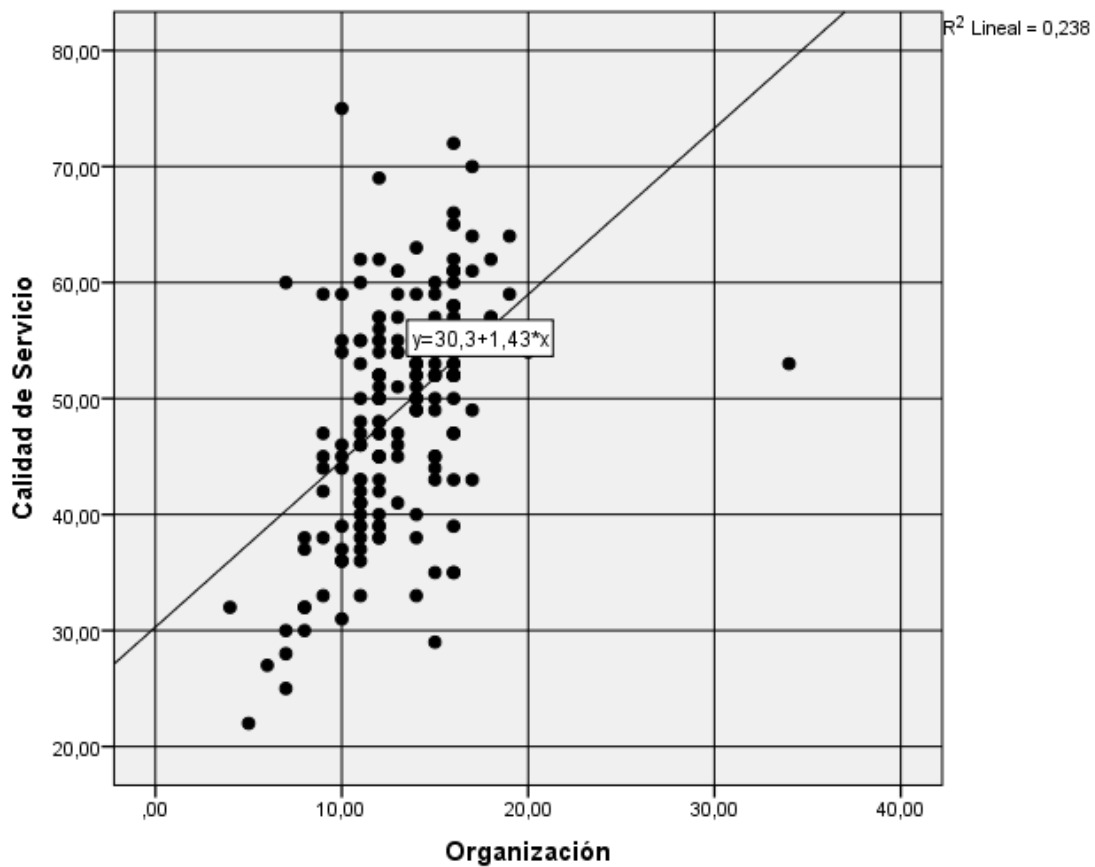
Correlación entre la organización y la calidad de servicio

Variables	Rho Sperman	Organización	Calidad de Servicio
Organización	Coefficiente de correlación	1.000	,499**
	Sig.(p)	.-	0.000
	N	189	189
Calidad de Servicio	Coefficiente de correlación	,499**	1.000
	Sig.(p)	0.000	.-
	N	189	189

Nota. Elaborado por el investigador considerando el paquete estadístico SPSS 25.

Figura 5

Correlación entre la organización y la calidad de servicio



Nota. Elaborado por el investigador considerando el paquete estadístico SPSS 25.

vi) Reglas de decisión

- Si P es menor que α se opta la hipótesis alterna (H_a)
- Si P es mayor o igual que α se opta la hipótesis nula (H_0)

Como $p=0.000 < \alpha=0.05$, entonces se acepta la H_a , lo cual quiere decir que existe relación significativa entre la organización y la calidad del servicio del área administrativo de la Municipalidad Distrital Samán, 2022. La relación es positiva y media, con un coeficiente de correlación de 0.499. Esto se refleja en los resultados de los encuestados que perciben que la organización en la Municipalidad Distrital de Samán es regular (65%), lo que sugiere que, aunque existen estructuras y procesos, pueden no estar optimizados. Un cuarto de los encuestados ve la organización como eficiente (25%), lo que es positivo y sugiere que algunas áreas están trabajando efectivamente. Sin embargo, un 10% percibe la organización como deficiente, lo que indica la necesidad de abordar estos problemas para evitar ineficiencias y errores. Estos hallazgos, sugieren que, aunque hay signos de eficiencia organizativa, también hay áreas claras que requieren mejora para asegurar una mejor calidad del servicio. Para mejor estos resultados se debe establecer una estructura a través de la planificación, el orden, la división del trabajo, la autoridad responsable y los equipos, se puede lograr eficacia y eficiencia en la ejecución de los planes definidos. Al mejorar la organización, se pueden optimizar los procesos y reducir los errores, lo que a su vez mejora la calidad del servicio ofrecido.

Tabla 13

Frecuencia de la organización y la calidad de servicio

Escalas	Organización		Calidad de servicio	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Eficiente	47	25	25	13
Regular	123	65	144	76
Deficiente	19	10	20	11
Total	189	100	189	100

Nota. Elaboración propia del investigador tomado de la encuesta.

De acuerdo con los resultados obtenidos, se observa que el 65% (123) de los usuarios tiene una percepción regular de la organización de los trabajadores administrativos. Esta percepción podría estar vinculada directamente con la calidad del servicio, que también se

considera regular. Esto sugiere que, aunque la organización está facilitando a los trabajadores el logro de sus objetivos, aún existe un espacio considerable para mejorar. Por otro lado, el 25% (47) de los usuarios percibe que la organización de los trabajadores es deficiente. Esta percepción negativa podría ser un indicador de problemas estructurales o de gestión que podrían estar afectando la eficiencia del servicio proporcionado por la municipalidad. Finalmente, un porcentaje menor, el 10% (19) de los usuarios, considera que la organización de los trabajadores es eficiente. Esta percepción podría reflejar que la organización ha logrado transformar el caos en orden, evitando conflictos y creando un ambiente propicio para el trabajo en equipo. Además, este grupo podría estar reconociendo el factor humano en la organización, es decir, que los trabajos están diseñados teniendo en cuenta las capacidades y debilidades de los trabajadores, motivándolos a contribuir de manera efectiva a los objetivos y metas de la organización.

4.1.4 Relación entre la dirección y la calidad del servicio

Objetivo específico 3: Determinar la relación entre la dirección y la calidad del servicio del área administrativo de la Municipalidad Distrital Samán, 2022.

i) Planteamiento de hipótesis

H₀ = No existe relación significativa entre la dirección y la calidad del servicio del área administrativo de la Municipalidad Distrital Samán, 2022.

H_a = Existe relación significativa entre la dirección y la calidad del servicio del área administrativo de la Municipalidad Distrital Samán, 2022.

ii) Nivel de significancia

$$\alpha = 5\% = 0.05$$

iii) Prueba estadística

Tabla 14

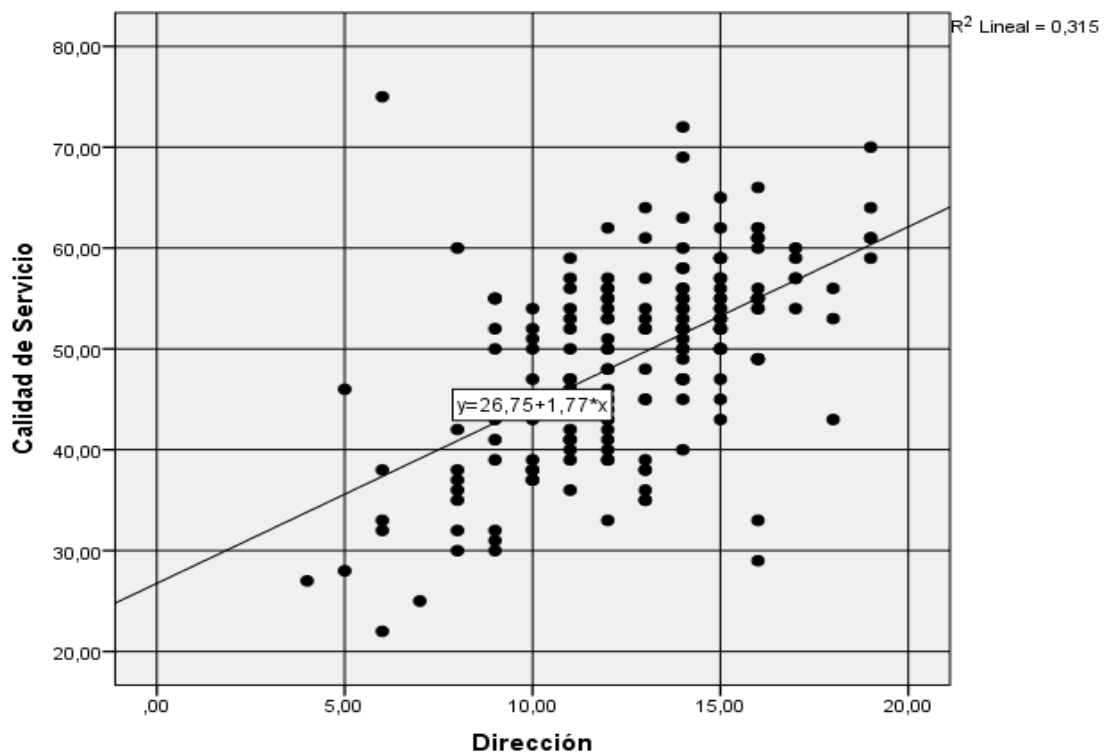
Correlación entre la dirección y la calidad de servicio

Variables	Rho Serman	Dirección	Calidad de Servicio
Dirección	Coficiente de correlación	1.000	,553**
	Sig.(p)	189	189
Calidad de Servicio	N	,553**	1.000
	Coficiente de correlación	0.000	-.
	Sig.(p)	189	189
	N		

Nota. Elaborado por el investigador considerando el paquete estadístico SPSS 25.

Figura 6

Correlación entre la dirección y la calidad de servicio



Nota. Elaborado por el investigador considerando el paquete estadístico SPSS 25.

vii) Reglas de decisión

- Si P es menor que α se opta la hipótesis alterna (H_a)
- Si P es mayor o igual que α se opta la hipótesis nula (H_0)

Como $p=0.000 < \alpha=0.05$, entonces se acepta la H_a , lo cual quiere decir que existe relación significativa positiva entre la dirección y la calidad del servicio del área administrativo de la Municipalidad Distrital Samán, 2022. Es decir, que existe una relación positiva media de 0.553. Esto significa que, en general, cuando la dirección es efectiva, la calidad del servicio del área administrativa tiende a ser alta. Esto se refleja en los resultados de los encuestados (68%) considera que la dirección de la entidad es regular, indicando áreas de mejora para aumentar la eficiencia y efectividad. Un 18% ve la dirección como eficiente, mientras que un 14% la considera deficiente, reflejando una insatisfacción que debe ser abordada. Estas percepciones impactan la comunicación y la toma de decisiones, afectando la capacidad de la entidad para lograr sus propósitos. Este resultado puede ser utilizado por la Municipalidad para tomar decisiones informadas sobre cómo mejorar la calidad del servicio en el área administrativa, ya que la dirección implica liderar a través de una comunicación efectiva, motivación, control y toma de decisiones apropiadas para lograr los objetivos de la entidad. En el contexto de la calidad del servicio, una dirección efectiva puede contribuir a mejorar la calidad del servicio al asegurar que se lleven a cabo las acciones necesarias para lograr los objetivos de la entidad.

Tabla 15

Frecuencia de la dirección y la calidad de servicio

Escalas	Dirección		Calidad de servicio	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Eficiente	33	18	25	13
Regular	128	68	144	76
Deficiente	28	14	20	11
Total	189	100	189	100

Nota. Elaboración propia del investigador tomado de la encuesta.

La tabla revela que el 68% (128 usuarios) considera que los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Samán tienen una dirección regular, lo que implica una calidad de servicio regular. Este resultado puede ser un reflejo de varios factores, incluyendo la

necesidad humana de dirección. Toda organización necesita ser dirigida y guiada por un individuo para alcanzar los objetivos comunes o satisfacer los intereses de sus miembros. El 18% (33 usuarios) considera que la dirección de los trabajadores es deficiente. Este resultado es preocupante, ya que indica que casi una quinta parte de los usuarios no está satisfecha con el servicio proporcionado por la municipalidad. Lo cual conlleva a que la dirección no está permitiendo que los subordinados comprendan y contribuyan eficientemente al logro de los objetivos de la organización. El 14% (28 usuarios) de los usuarios considera que la dirección de los trabajadores es eficiente. esto indica que los trabajadores están realizando sus tareas de manera efectiva y eficiente, lo que a su vez puede conducir a una mayor satisfacción del usuario. Una dirección efectiva considera el aspecto humanístico, es decir, se basa tanto en el conocimiento de la esencia del hombre y su naturaleza, como en el conocimiento de los grupos que dirige.

4.1.5 Relación entre el control y la calidad del servicio

Objetivo específico 4: Determinar la relación entre el control y la calidad del servicio del área administrativo de la Municipalidad Distrital Samán, 2022.

i) Planteamiento de hipótesis

H₀ = No existe relación significativa entre el control y la calidad del servicio del área administrativo de la Municipalidad Distrital Samán, 2022.

H_a= Existe relación significativa entre el control y la calidad del servicio del área administrativo de la Municipalidad Distrital Samán, 2022.

ii) Nivel de significancia

$$\alpha = 5\% = 0.05$$

iii) Prueba estadística

Tabla 16

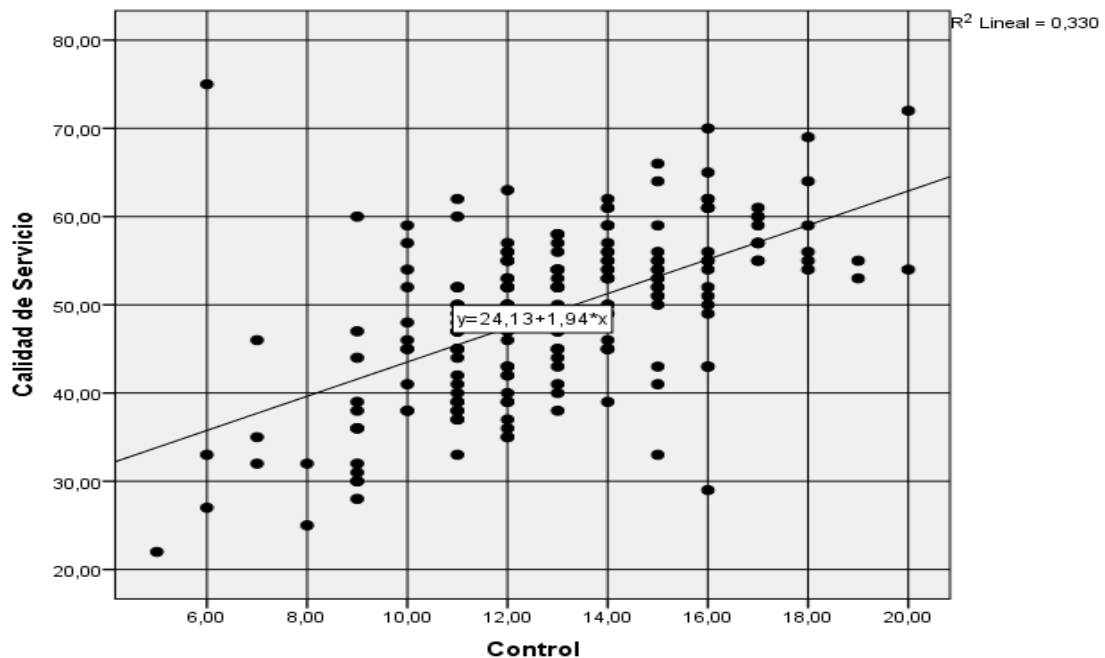
Correlación entre el control y la calidad de servicio

Variables	Rho Sperman	Control	Calidad de Servicio
Control	Coficiente de correlación	1.000	,572**
	Sig.(p)	-.189	0.000
Calidad de Servicio	N	,572**	1.000
	Coficiente de correlación	0.000	-.189
	Sig.(p)	189	189
	N		

Nota. Elaborado por el investigador considerando el paquete estadístico SPSS 25.

Figura 7

Correlación entre el control y la calidad de servicio



Nota. Elaborado por el investigador considerando el paquete estadístico SPSS 25.

iv) Reglas de decisión

- Si P es menor que α se opta la hipótesis alterna (H_a)
- Si P es mayor o igual que α se opta la hipótesis nula (H_0)

Como $p=0.000 < \alpha=0.05$, entonces se acepta la H_a , lo cual quiere decir que existe relación significativa entre el control y la calidad del servicio del área administrativo de la Municipalidad Distrital Samán, 2022. Es decir, existe una relación positiva media de 0.572, lo que conlleva el regular control en el cumplimiento de las funciones dentro de la entidad. Esto se refleja en los resultados de los encuestados que percibe que el control en la Municipalidad Distrital de Samán es regular (69%), lo que sugiere que los mecanismos de control existentes pueden no estar optimizados. Un 20% ve el control como eficiente, indicando que algunas áreas están trabajando efectivamente. Sin embargo, un 11% percibe el control como deficiente, lo que señala la necesidad de mejorar el control para evitar errores e ineficiencias. Estos hallazgos, reflejados en el cumplimiento de las tareas previstas y alineadas con las estrategias planificadas. En tal sentido el control es un proceso clave para mejorar la calidad del servicio en cualquier organización. Al asegurar que las actividades planificadas estén alineadas con las estrategias y al corregir cualquier problema que pueda afectar la calidad del servicio.

Tabla 17

Frecuencia del control y la calidad de servicio

Escalas	Control		Calidad de servicio	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Eficiente	37	20	25	13
Regular	131	69	144	76
Deficiente	21	11	20	11
Total	189	100	189	100

Nota. Elaboración propia del investigador tomado de la encuesta.

A partir de los datos presentados en la tabla, se observa que el 69% (131) de los usuarios percibe que los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Samán ejercen un control regular. Este control, aunque continuo y oportuno, parece ser percibido como meramente correctivo, es decir, se centra en detectar y corregir errores, pero no necesariamente en estimular acciones positivas o proponer mejoras. Este hallazgo sugiere

que hay un margen considerable para mejorar la eficiencia y la efectividad del servicio proporcionado. Para lograr esto, el control debería ser más constructivo y prospectivo, es decir, debería orientar y estimular acciones positivas, proponer recomendaciones para mejorar las operaciones administrativas y prevenir problemas potenciales que puedan afectar el logro de objetivos. Por otro lado, un 20% (37) de los usuarios considera que los trabajadores administrativos demuestran un control eficiente, lo que indica que los trabajadores administrativos son capaces de proporcionar un servicio de alta calidad cuando se dan las condiciones adecuadas. Finalmente, un 11% (21) de los usuarios considera que los trabajadores administrativos tienen un control deficiente. Según la teoría del control, un control efectivo implica la capacidad de guiar y motivar a los miembros de la organización para que alcancen los objetivos organizacionales. Por lo tanto, mejorar el control de los trabajadores administrativos podría contribuir a mejorar la eficiencia y la efectividad del servicio proporcionado. Esto podría lograrse a través de la capacitación y el desarrollo de los trabajadores administrativos, así como a través de la implementación de sistemas de control más efectivos.

4.2 DISCUSIÓN

4.2.1 Relación entre gestión administrativa y calidad de servicio

Después de obtener los resultados y compararlos con los estudios previos, se encontró que el investigador Peña (2018) realizó un estudio titulado “Gestión administrativa y calidad del servicio del usuario en la municipalidad distrital de San Marcos, Huari. Ancash”, en la cual se concluyó que existe una correlación significativa de magnitud positiva alta entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en el municipio distrital de San Marcos, Huari, con un p-valor $< 0,05$ y Rho de 0,805. En el estudio realizado, el estadístico Rho tiene un valor $p=0.000$, lo cual quiere decir que existe una relación significativa de magnitud positiva y media entre la gestión administrativa y la calidad del servicio del área administrativo de la municipalidad distrital de Samán en 2022. Esto indica que a medida que se incrementa la gestión administrativa, también aumentara la calidad del servicio proporcionado en el municipio de samán. Puesto que la gestión administrativa en las entidades públicas es un factor importante para generar una mejor calidad de servicio. Para llevar a cabo este proceso, se debe buscar que las entidades estén orientadas a mejorar los servicios y que esta mejora sea integral, permanente y participativa. Además, es indispensable maximizar el uso de

información para tomar decisiones basadas en evidencia. Esto indica que los estudios son similares. Sin embargo, se observa una diferencia en el valor de Rho de Spearman, que oscila entre positiva alta y positiva media, lo que puede deberse al grado de instrucción y la cantidad de la población estudiada. Por otro lado, Quiñones (2021) y Durán (2020), concluyeron que no existe relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio, mientras que en el estudio realizado se encontró una relación significativa positiva moderada entre estas variables en la municipalidad distrital de Samán en 2022. Esto indica que los estudios son opuestos.

4.2.2 Relación entre la planeación y calidad de servicio

Después de obtener los resultados y compararlos con estudios previos, se encontró que Choquehuanca (2022) concluyó en su tesis titulada "Gestión administrativa y calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Conima, Región Puno - 2021" que existe una correlación significativa entre la planificación y la calidad del servicio en el municipio distrital de Conima. Los resultados del estudio mostraron una relación positiva media de 0.476 entre estas variables, lo quiere decir que, si aumenta la planificación, también aumentará la calidad del servicio y viceversa. Para mejorar estos resultados, es importante establecer el curso de acción a seguir mediante la formulación de estrategias, políticas, programas y presupuestos. Desde la concepción de Luna González (2014) y Münch (2010), quienes señalaron que la planeación determina lo que busca la entidad el inicio de sus operaciones y como lo va a lograr para mejorar la calidad de servicio. Los resultados de la presente investigación coinciden con lo obtenido por Herrera (2020), Se encontró evidencia de que la calidad del servicio en el área administrativo del Municipio Distrital de Santa Ana de Tusi, depende mayormente de la planificación. El análisis estadístico mostró que la relación entre estas dos variables es significativa.

4.2.3 Relación entre la organización y calidad de servicio

El objetivo del presente estudio buscó determinar la relación entre la organización y la calidad del servicio del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Samán. Para ello, se estudió la teoría de la gestión administrativa, según la concepción de Münch (2010), quien señala que la organización es una estructura que se da a través de la planificación, el orden, la división del trabajo, la autoridad responsable y los equipos, buscando la eficacia y

eficiencia de los planes definidos. Para comparar los resultados se revisó la investigación de Frisancho (2022) titulada “Gestión administrativa y calidad de servicio en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Puno - 2022”, en la que se encontró una relación positiva y alta de 0.732 entre las variables. En el presente estudio, se encontró que hay una relación significativa positiva media de 0.499 entre la organización y la calidad del servicio del personal administrativo del Municipio Distrital Samán. Estos resultados son similares. Asimismo, los resultados coinciden con los obtenidos por Peña (2018), la organización tiene una relación significativa alta positiva con la calidad del servicio del usuario.

4.2.4 Relación entre la dirección y calidad de servicio

El fin del estudio fue determinar la relación entre la dirección y la calidad del personal administrativa en el Municipio Distrital de Samán en 2022. Para ello, se estudió la teoría de la gestión administrativa, según la concepción de Luna González (2014), quien señala que la dirección implica llevar a cabo el liderazgo a través de una comunicación, motivación, control y toma de decisiones apropiada. En los resultados se observó que existe una relación positiva media de 0.553. Esto significa que, en general, cuando la dirección es efectiva, la calidad del servicio del área administrativa tiende a ser alta. Sin embargo, los resultados de esta investigación son contradictorios con los obtenidos por Duran (2020), quien concluyó que el valor del coeficiente de correlación Rho de Spearman es de 0.046, siendo una relación positiva y casi nula, con un nivel de significancia de $p=0.727 > 0.05$. Esto significa que los estudios son contradictorios.

4.2.5 Relación entre el control y calidad de servicio

El objetivo específico del presente estudio fue determinar la relación entre el control y la calidad del servicio del personal administrativo de la Municipalidad Distrital Samán. Para ello, se estudió la teoría de la gestión administrativa, según la concepción de González et al. (2020), quien señala que el control es el proceso mediante el cual se asegura que las actividades estén alineadas con las estrategias planificadas. Los resultados mostraron una relación significativa positiva moderada de 0.572 entre el control y la calidad del servicio en el área administrativo del Distrito Samán en 2022, esto se refleja en los resultados de los encuestados que percibe que el control en la Municipalidad Distrital de Samán es regular

(69%), lo que sugiere que los mecanismos de control existentes pueden no estar optimizados. Un 20% ve el control como eficiente, indicando que algunas áreas están trabajando efectivamente. Sin embargo, un 11% percibe el control como deficiente, lo que señala la necesidad de mejorar el control para evitar errores e ineficiencias. Estos hallazgos, reflejados en el cumplimiento de las tareas previstas y alineadas con las estrategias planificadas. Estos resultados son iguales a los obtenidos por Herrera (2020), quien encontró una relación estadísticamente significativa de 0.573 entre el control y la Calidad del servicio. Esto significa que los resultados de los estudios son iguales.

CONCLUSIONES

Como resultado de la investigación se concluye que:

Los resultados de la investigación señalan una relación positiva media de 0.629 entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Samán en 2022, esto indica que una mejora en la gestión administrativa conlleva a una mejora correspondiente en la calidad del servicio en el ámbito administrativo. También resalta la importancia de una gestión eficaz para garantizar un servicio de calidad. Aunque la empatía de los funcionarios sobresale, hay áreas como la sensibilidad y la seguridad del servicio que necesitan atención prioritaria. Estos resultados subrayan el papel crucial de la gestión administrativa en las entidades públicas, no solo para mejorar la eficiencia del servicio, sino también para contribuir al crecimiento económico sostenible y al fortalecimiento del estado de derecho. Para llevar a cabo este proceso de manera integral, permanente y participativa, es fundamental que la municipalidad involucre activamente a los ciudadanos. Esto implica establecer políticas públicas locales que tengan en cuenta las competencias y responsabilidades específicas asignadas a las municipalidades.

Los resultados indican una relación positiva baja de 0.476 entre la planeación y la calidad del servicio en el área administrativa de la Municipalidad Distrital de Samán en 2022, los datos muestran que la mayoría de los funcionarios solo alcanzan un nivel regular en la planeación. Este hallazgo sugiere un amplio espacio para mejorar la eficiencia en este aspecto. Para lograr una mejora sostenible en la calidad del servicio, es crucial implementar estrategias que permitan traducir el plan estratégico en acciones concretas a nivel operativo. Esto no solo beneficiará a la municipalidad en términos de eficiencia administrativa, sino que también fortalecerá su capacidad para satisfacer las necesidades y expectativas de los ciudadanos de manera más efectiva.

Los resultados demuestran una relación positiva débil de 0.499 entre la organización y la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital Samán en 2022, aunque la percepción mayoritaria de los encuestados percibe la organización como regular, con una proporción considerable viéndola como eficiente, también existe una minoría que la considera deficiente, señalando áreas críticas que requieren atención. Estos hallazgos resaltan la necesidad de fortalecer la estructura organizativa mediante medidas como una planificación

más eficaz, una división del trabajo clara y una autoridad responsable definida. Al mejorar la organización, se pueden optimizar los procesos y minimizar los errores, lo que en última instancia conducirá a una mejora notable en la calidad del servicio proporcionado por la municipalidad.

Los resultados muestran una relación positiva media de 0.553 entre la dirección y la calidad del servicio en el área administrativa de la Municipalidad Distrital Samán en 2022, esto significa que, en general, cuando la dirección es efectiva, la calidad del servicio del área administrativa tiende a ser alta. Sin embargo, según las percepciones de los encuestados, la mayoría (68%) califica la dirección como regular, mientras que una proporción significativa (14%) la considera deficiente. Estas percepciones ejercen influencia sobre la comunicación y la toma de decisiones dentro de la entidad, lo que podría impactar en su capacidad para alcanzar sus objetivos. Por ende, es de suma importancia que la Municipalidad utilice estos hallazgos con el fin de mejorar la eficiencia y efectividad de su dirección, fomentando una comunicación más efectiva, motivación y una toma de decisiones adecuada. Solo de esta manera podrá garantizar una mejora sostenible en la calidad del servicio y satisfacer las necesidades de la comunidad a la que sirve.

Los resultados revelan una correlación positiva media de 0.572 entre el control y la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital Samán en 2022. Aunque la mayoría de los encuestados percibe el control como regular (69%), la necesidad de optimización es clara, ya que solo un 20% lo considerando eficiente y un 11% deficiente. Estos hallazgos subrayan la importancia crítica del control como un proceso clave para mejorar la calidad del servicio. Reforzar el control no solo puede mejorar la eficacia y eficiencia operativa de la municipalidad, sino también garantizar una alineación más estrecha entre las actividades planificadas y las estrategias, lo que a su vez contribuirá a satisfacer de manera más efectiva las necesidades de la comunidad que sirve. Por ende, es esencial que la municipalidad tome medidas concretas para fortalecer sus mecanismos de control, asegurando así una gestión más efectiva y una prestación de servicios más óptima.

RECOMENDACIONES

Se recomienda a las instancias competentes de la Municipalidad Distrital de Samán que mantengan una gestión administrativa adecuada y una excelente calidad en los servicios proporcionados. Esto conlleva la necesidad de actualizar los instrumentos de gestión según las demandas actuales de la entidad, para que los trabajadores administrativos puedan realizar un servicio al usuario de calidad. Al hacerlo, se permitirá que los empleados administrativos brinden un servicio al usuario que cumpla con los más altos estándares de calidad.

Se recomienda a los jefes inmediatos y al personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Samán que revisen detenidamente el proceso de planeación, centrándose especialmente en la definición de objetivos. Es esencial dar prioridad a la consideración de los elementos previos a la ejecución de cualquier tarea, seguido de la determinación de plazos y recursos necesarios.

Se recomienda llevar a cabo talleres destinados a abordar los procesos de organización de funciones y responsabilidades en la entidad, que permitan incrementar el nivel de organización de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Samán, con el fin de elevar la calidad de servicio que brindan a los ciudadanos.

Se recomienda a los jefes inmediatos del área administrativa de la Municipalidad Distrital de Samán que realicen una revisión exhaustiva, principalmente en las relaciones entre los jefes y los trabajadores. Asimismo, es importante analizar detenidamente la documentación concerniente a las convocatorias para la ocupación de cargos; así como las responsabilidades asociadas a dichas puestos dentro de la entidad. Además,

Se recomienda a las autoridades competentes del área administrativa de la Municipalidad Distrital de Samán llevar a cabo un monitoreo detallado del cumplimiento de funciones de los trabajadores. Puesto que es fundamental examinar la forma en que se realiza la supervisión y evaluar la eficacia de la comunicación entre las distintas áreas de la entidad. Además, se recomienda medir de manera rigurosa el grado de cumplimiento de los objetivos establecidos al comienzo de las actividades.

REFERENCIAS

- Arias-Gonzales, J. (2020). *Proyecto de Tesis Guía para la elaboración* (1ra ed.). Agogo - Biblioteca Nacional del Perú. www.agogocursos.com
- Arias, F. (2006). *El proyecto de investigación: Introducción a la metodología científica* (5a ed.). Episteme.
https://www.academia.edu/9153815/Fidias_G_Arias_El_Proyecto_de_Investigaci3n_5ta_Edici3n
- Arriagada, R. (2002). *Diseño de un sistema de medición de desempeño para evaluar la gestión municipal: una propuesta metodológica*.
https://www.cepal.org/sites/default/files/publication/files/5582/S0260445_es.pdf
- Basantes, S. (2014). *Modelo de Gestión Administrativa y la Calidad en el Servicio al Cliente en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato* [Univeridad Tecnica de Ambato].
http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/7318/1/149_o.e..pdf
- Carrasco-Diaz, S. (2005). *Metodología de la Investigación científica* (1a ed.). San Marcos.
- Ceupe Magazine. (2021, November 23). *¿Qué es la calidad de servicio?*
<https://www.ceupe.com/blog/que-es-la-calidad-de-servicio.html>
- Cevallos, W. (2016). *Gestión administrativa –operativa y su incidencia en los productos y servicios que oferta la cooperativa de ahorro y crédito futuro Lamanense año 2014. Propuesta de manual de funciones por competencias*. [Universidad Técnica Estatal de Quevedo]. <https://repositorio.uteq.edu.ec/bitstream/43000/1758/1/T-UTEQ-0031.pdf>
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones* (9a ed.). McGraw-Hill.
https://www.sijufor.org/uploads/1/2/0/5/120589378/administracion_de_recursos_humanos_-_chiavenato.pdf
- Choquehuanca, E. (2022). *Gestión administrativa y calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Conima, Región Puno – 2021*.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/84246/Choquehuanca_AE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Churata, J. (2020). *Gestión administrativa y productividad laboral de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de Vilquechico del departamento de Puno, 2019* [Universidad Peruana Unión].
https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/3505/Jhon_Tesis_Lice

- nciatura_2020.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Contreras, L. (2014). La gestión de calidad en el sector público. *RC et Ratio*, 11.
http://www.contraloriadelpoderlegislativo.gob.mx/Revista_Rc_et_Ratio/Rc_et_Ratio_8/Rc8_1-Leticia-Contreras.pdf
- Cruz, A. (2021). Una mirada a los centros de atención al ciudadano según los conductores de calidad. *Saber Servir: Revista de La Escuela Nacional de Administración Pública*, 6, 75–94. <https://doi.org/https://doi.org/10.54774/ss.2021.06.05>
- De Rada, V. (2009). *Análisis de datos de encuesta: Desarrollo de una investigación completa utilizando SPSS* (1a ed., Vol. 5). UOC.
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5372586.pdf>
- Dulanto, K. (2019). *Gestión administrativa y la calidad de servicio de la municipalidad distrital de chancay, periodo 2018*. [Universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión]. [http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/3192/gestion administrativa y calidad de servicio de la MDCH%2C periodo 2018-convertido %281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/3192/gestion%20administrativa%20y%20calidad%20de%20servicio%20de%20la%20MDCH%20periodo%202018-convertido%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Duque-Oliva, E. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *INNOVAR*, 64–80.
<http://www.scielo.org.co/pdf/inno/v15n25/v15n25a04.pdf>
- Durán, B. (2020). *Gestión administrativa y calidad del servicio en el Organismo de Control Institucional, Municipalidad de Chancay, 2020*.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/48280/Durán_FBM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Euroinnova. (2023, June 10). *Funciones del area administrativa*.
<https://www.euroinnova.edu.es/blog/funciones-del-area-administrativa>
- Frisancho, W. (2022). *Gestión administrativa y calidad de servicio en la Gerencia de Administración Tributaria de laMunicipalidad Provincial de Puno – 2022*. 1, 7–16.
<http://revistas.unap.edu.pe/journal/index.php/rigf>
- Galarza, M. (2017). *La gestión administrativa y su incidencia en la calidad del servicio a los usuarios del gobierno autónomo descentralizado municipal del cantón La Maná en el año 2015*. <https://repositorio.uteq.edu.ec/server/api/core/bitstreams/60c41e55-1d45-4e61-bf9b-4569d116cd74/content>
- Gómez, M. (2021). *Análisis de la gestión administrativa y calidad del servicio de emergencias del centro tipo C San Rafael de Esmeraldas*.
[https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/2392/1/Gómez Mendoza María](https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/2392/1/Gómez%20Mendoza%20María)

José.pdf

- González, S., Viteri, D., Izquierdo, A., & Verdezoto, G. (2020). Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del hotel barros en la ciudad de Quevedo. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(4), 32–37.
<http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n4/2218-3620-rus-12-04-32.pdf>
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza-Torres, C. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (1a ed.). McGraw-Hill.
<http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/handle/54000/1292>
- Herrera, W. (2020). *Gestión administrativa y calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Santa Ana de Tusi en la región de Pasco*.
https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/5102/Wilfredo_Huilmer_Herrera_Chamorro.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Huanca-Frias, J., Morales-Zamalloa, C., Zela-Pacori, C., & Talavera Salas, I. (2021). Modernización de la gestión pública y la calidad de atención al usuario en las municipalidades provinciales de la región Puno. *Polo Del Conocimiento*, 6, 479–498.
<https://doi.org/10.23857/pc.v6i1.2159>
- Luna-González, A. (2014). *Proceso Administrativo* (1a ed.). Patria.
www.editorialpatria.com.mx
- Marcó, F., Loguzzo, H., & Fedi, J. (2016). *Introducción a la gestión y administración en las organizaciones* (Florencio Varela, Vol. 2). Univ. Nacional Arturo Jauretche.
<https://biblioteca.unaj.edu.ar/wp-content/uploads/sites/8/2017/02/Introduccion-gestion-y-administracion-organizaciones.pdf>
- Matsumoto-Nishizawa, R. (2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. *Perspectivas*, 181–209. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=425941264005>
- Molina, H., & Alca, J. (2020). *Análisis multivariante de la influencia en la gestión administrativa y la calidad del servicio en la atención al usuario de la municipalidad provincial Chucuito Juli – 2018* [Univerisdad Nacional del Altiplano de Puno].
http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/14784/Molina_Hugo_Alca_Jose.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Münch, L. (2010). *Administración Gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo* (P. Guerrero (ed.); 1a ed.). Pearson Educación. www.FreeLibros.me
- Ocampos, G. L., & Valencia, C. S. (2017). Gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario, en la red asistencial essalud-tumbes, 2016. In *Tesis*. Universidad Nacional

- de Tumbes.
- Paredes, V. (2020). *Gestión administrativa y calidad de servicio que brindan las Instituciones de Educación Superior Públicas* [Universidad Técnica de Ambato].
[http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/31522/1/05 ADP.pdf](http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/31522/1/05_AD.PDF)
- Parras-Gallardo, M. (2016). *Manual de Gestión Municipal*.
<https://www.sismap.gob.do/municipal/uploads/manual-2016.pdf>
- Peña, M. (2018). *Gestión administrativa y calidad del servicio del usuario en la municipalidad distrital de San Marcos, Huari. Ancash*.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/14850/Peña_SMM.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Pumaquispe. (2022). *Gestión administrativa y satisfacción laboral en trabajadores de la Municipalidad Distrital de Sina, Puno, 2021*,.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/86047/Pumaquispe_SM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Quiñones, O. (2021). *Gestión Administrativa y su Relación con la Calidad de Servicio al Usuario en la Oficina de Abastecimiento y Servicios Auxiliares del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, Lima - 2020* [Universidad Peruana de las Américas].
[http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/1235/Quiñones Velasquez.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/1235/Quiñones_Velasquez.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Ramírez Casco, A. del P., Ramírez Garrido, R., & Calderón Moran, E. (2017). La gestión administrativa en el desarrollo empresarial. *Contribuciones a La Economía*, 21.
<http://eumed.net/ce/2017/1/gestion.html>
- RC-consulting. (4 de junio, 2023). *¿Qué función cumple una municipalidad? Elecciones Municipales 2018*. <https://rc-consulting.org/blog/2018/03/que-funcion-cumple-una-municipalidad/>
- Restrepo, L., & González, J. (2007). De Pearson a Spearman. *Revista Colombiana de Ciencias Pecuarias*, 20(2), 183–192.
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=295023034010>
- Reyes, A. (2007). *Administración Moderna* (Limusa).
<https://educativoin insurgentes.files.wordpress.com/2018/01/administracion-moderna-reyes-ponce.pdf>
- Robbins, S., & Coulter, M. (2005). *Administración* (8a ed.). Pearson Educación.
<https://www.auditorlider.com/wp-content/uploads/2019/06/Administracion-8ed->

- Stephen-P.-Robbins-y-Mary-Coulter-1.pdf
- Rojas, J. (2020). *Gestión administrativa y la calidad de los servicios de salud en el centro de atención primaria III Punchana de la red asistencial de Loreto – 2020*.
[http://repositorio.ups.edu.pe/bitstream/handle/UPS/195/Johanna Rojas Palacios Informe Final 0708.pdf](http://repositorio.ups.edu.pe/bitstream/handle/UPS/195/Johanna_Rojas_Palacios_Informe_Final_0708.pdf)
- Secretaría de la Gestión Pública. (2022). Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030. *Decreto Supremo N°103-2022-PCM*, 1–201.
[https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/3531092/política nacional de modernización de la gestión pública al 2030%281%29.pdf.pdf?v=1661208943](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/3531092/política_nacional_de_modernización_de_la_gestión_pública_al_2030%281%29.pdf.pdf?v=1661208943)
- Tapia-Aguirre, J., Avendaño, C., Coacalla-Castillo, C., Calla-Chumpisuca, Y., Espinoza, J., & Vera-Maldonado, P. (2022). Gestión municipal y desarrollo local. In *Gestión municipal y desarrollo local*. Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú. <https://doi.org/10.35622/inudi.b.049>
- Tipián, S. (2017). *Gestión administrativa y la calidad de servicio a usuarios de la Dirección General de Protección de Datos Personales del Minjus*.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/9104/Tipián_ESM.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Torres, J. (2022). *Gestión administrativa y calidad de servicio en el personal del área de desarrollo urbano de la Municipalidad distrital de Breña, Lima Perú 2020*.
https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/18952/Torres_sg.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Valeriano, L. (2012). La modernización de la gestión pública en el Perú. *Gestión En El Tercer Milenio*, 15(30), 59–64. <https://doi.org/https://doi.org/10.15381/gtm.v15i30.8802>

ANEXOS

Anexo 1

Matriz de consistencia

TÍTULO: Gestión administrativa y calidad del servicio del área administrativo de la municipalidad distrital de Samán, 2022				
PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	METODOLOGIA
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variable 1: Gestión administrativa Dimensiones: Planificación Organización Dirección Control Variable 2: Calidad de servicio Dimensiones: Fiabilidad Sensibilidad Seguridad Empatía	Enfoque
¿Cuál es la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad de servicio del área administrativo de la municipalidad distrital de Samán, 2022?	Analizar la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad de servicio del área administrativo de la municipalidad distrital de Samán, 2022.	Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio del área administrativo de la municipalidad distrital de Samán, 2022.		Quantitativo
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas		Tipo
¿Cuál es la relación entre la planeación y la calidad del servicio del área administrativo de la Municipalidad Distrital Samán, 2022?	Determinar la relación entre la planeación y la calidad del servicio del área administrativo de la Municipalidad Distrital Samán, 2022.	Existe relación significativa entre la planeación y la calidad del servicio del área administrativo de la Municipalidad Distrital Samán, 2022.		Correlacional
¿Cuál es la relación entre la organización y la calidad del servicio del área administrativo de la Municipalidad Distrital Samán, 2022?	Determinar la relación entre la organización y la calidad del servicio en el área administrativo de la Municipalidad Distrital Samán, 2022.	Existe relación significativa entre la organización y la calidad del servicio del área administrativo de la Municipalidad Distrital Samán, 2022.		Diseño
¿Cuál es la relación entre la dirección y la calidad del servicio del área administrativo de la Municipalidad Distrital Samán, 2022?	Determinar la relación entre la dirección y la calidad del servicio en el área administrativo de la Municipalidad Distrital de Samán, 2022.	Existe relación significativa entre la dirección y la calidad del servicio del área administrativo de la Municipalidad Distrital Samán, 2022.		No experimental - transversal
¿Cuál es la relación entre el control y la calidad del servicio del área administrativo de la Municipalidad Distrital Samán, 2022?	Determinar la relación entre el control y la calidad del servicio del área administrativo de la Municipalidad Distrital Samán, 2022	Existe relación significativa entre el control y la calidad del servicio del área administrativo de la Municipalidad Distrital Samán, 2022		Población
			Muestreo	
			Tipo de muestreo	
			Instrumentos	
			Trabajadores administrativos de la Municipalidad distrital de Samán	
			No probabilístico	
			estratificado - conformado por 189 usuario	
			Cuestionarios de gestión administrativa y calidad de servicio	

Anexo 2

Matriz de operacionalización de variables

<i>Variable 1</i>	<i>Concepto</i>	<i>Dimensiones</i>	<i>Indicadores</i>
Gestión administrativa	<i>Se refiere al conjunto de tareas que apuntan a lograr los metas de la organización con el propósito de optimizar el procedimiento administrativo (Münch, 2010)</i>	<i>Planeación</i>	<i>Plan estratégico institucional</i>
			<i>Plan operativo institucional.</i>
			<i>Identificación de acciones específicas para el cumplimiento de las actividades.</i>
			<i>Conocimiento de los instrumentos por parte de todo el personal.</i>
		<i>Organización</i>	<i>Estructura orgánica</i>
			<i>Especialización</i>
			<i>Comunicación entre las áreas y unidades.</i>
			<i>Distribución responsable de recursos.</i>
		<i>Dirección</i>	<i>Supervisión</i>
			<i>Liderazgo</i>
			<i>Motivación</i>
			<i>Trabajo en equipo</i>
		<i>Control</i>	<i>Evaluación de desempeño de los colaboradores</i>
			<i>Determinación de estándares o metas.</i>
			<i>Supervisión de los sistemas de la entidad</i>
			<i>Capacitación</i>
<i>Variable 2</i>	<i>Concepto</i>	<i>Dimensiones</i>	<i>Indicadores</i>
Calidad de servicio	<i>Para Matsumoto (2014) es la actividad orientada a las tareas que buscan interacciones con los usuarios en persona, por medio de telecomunicaciones o por correo. Esta función se debe diseñar, desempeñar y comunicar teniendo en mente dos objetivos: la satisfacción del usuario y la eficiencia operacional.</i>	<i>Fiabilidad</i>	<i>Cumplimiento de compromisos</i>
			<i>Interés en solucionar inconvenientes</i>
			<i>Ejecución del servicio</i>
			<i>Comunicación con los usuarios</i>
		<i>Sensibilidad</i>	<i>Duración de la espera del servicio</i>
			<i>Disposición para prestar atención</i>
			<i>Tiempo de respuesta del servicio</i>
		<i>Seguridad</i>	<i>Comportamiento de los trabajadores</i>
			<i>Seguridad en las operaciones</i>
			<i>Atención proporcionada a los usuarios</i>
		<i>Empatía</i>	<i>Capacidad para responder</i>
			<i>Atención de la entidad</i>
<i>Servicio al usuario</i>			
<i>Consideración del interés del usuario</i>			
			<i>Respuesta a las necesidades</i>

Anexo 3

Instrumento de gestión administrativa

CUESTIONARIO SOBRE GESTION ADMINISTRATIVA

INSTRUCCIONES: Estimado participante, la presente encuesta se realiza con un fin investigativo, a continuación, se le presenta una serie de ítems. Que se debe responder marcando con una (x) la alternativa que considere conveniente y sea lo más veraz posible.

I. DATOS INFORMATIVOS:

1. **Fecha de aplicación:** ___/___/_____

2. **Género:**

a. () Femenino b. () Masculino

4. **Población a la que pertenece**

a. () Muni Grande b. () Jasana Grande
 c. () Chucaripo d. () Quejón Mocco
 e. () Chacamarca f. () Samán

3. **Edad:**

a. () De 18 a 29 años b. () De 30 a 59 años c. () De 60 a más años

La escala de evaluación para cada uno de los ítems, tendrá la siguiente valoración:

1: Muy poco	2: Poco	3: Regular	4: Bastante	5: Mucho
--------------------	----------------	-------------------	--------------------	-----------------

GESTION ADMINISTRATIVA		1	2	3	4	5
PLANEACION						
1	¿La entidad cuenta con un instrumento de planificación en la cual se estipule la misión, los objetivos y metas para el cumplimiento de los objetivos?					
2	¿La entidad cuenta con un instrumento de gestión que contenga la programación de actividades para el cumplimiento de los objetivos?					
3	¿Considera usted, el trabajador de la entidad conoce las acciones específicas a realizar para el cumplimiento de los objetivos de la entidad?					
4	¿Considera usted, que el trabajador administrativo tiene el conocimiento adecuado de los instrumentos de gestión utilizados en la entidad?					
ORGANIZACIÓN						
5	¿Considera usted, que el organigrama y el manual de funciones de la entidad influye en el cumplimiento de las actividades de los trabajadores?					
6	¿Considera usted, que en la entidad las actividades son asignadas tomando en cuenta la preparación y la experiencia del personal?					
7	¿Considera usted, que las instrucciones y comunicación dentro de las diferentes áreas de la entidad es la adecuada?					
8	¿Considera usted, que la entidad realiza una distribución equitativa de sus recursos entre las diferentes áreas?					
DIRECCION						
9	¿Considera usted, que la entidad donde realiza sus trámites efectúa frecuentemente supervisiones de las actividades y el servicio que brindan los trabajadores?					
10	¿Considera usted, que en la entidad existe un liderazgo adecuado por parte de los trabajadores?					
11	¿Considera usted, que en la entidad los trabajadores se encuentran constantemente motivados para el cumplimiento de sus actividades?					
12	¿Considera usted, que las diferentes áreas de la entidad muestran predisposición para la realización de sus actividades en equipo?					
CONTROL						
13	¿Considera usted, que se evalúa frecuentemente el desempeño de los trabajadores de la entidad para medir el cumplimiento de las actividades asignadas?					
14	¿Considera usted, que las metas y actividades de cada área de la entidad están establecidas de acuerdo a las necesidades de la entidad?					
15	¿Considera usted, que existe una supervisión y evaluación del cumplimiento de las metas y actividades en la entidad para el cumplimiento de los objetivos?					
16	¿Considera usted, que la entidad brinda capacitación constante en temas de gestión al personal para un mejor desempeño de los trabajadores de la entidad?					

Anexo 4

Instrumento de calidad de servicio

CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD DE SERVICIO

INSTRUCCIONES: Estimado participante, la presente encuesta se realiza con un fin investigativo, a continuación, se le presenta una serie de ítems. Que se debe responder marcando con una (x) la alternativa que considere conveniente y sea lo más veraz posible. Se le agradece por su apoyo en el llenado de este cuestionario considerando que la información que brinde será confidencial.

II. DATOS INFORMATIVOS:

4. Fecha de aplicación: ___/___/___

5. Género:

b. () Femenino b. () Masculino

4. Población a la que pertenece

a. () Muni Grande b. () Jasana Grande

c. () Chucaripo d. () Quejón Mocco

e. () Chacamarca f. () Samán

6. Edad:

b. () De 18 a 29 años b. () De 30 a 59 años c. () De 60 a más años

Escala de evaluación para cada uno de los ítems, tendrá la siguiente valoración:

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

CALIDAD DE SERVICIO		1	2	3	4	5
FIABILIDAD						
1	Considera usted, que en la entidad donde realiza sus trámites, el trabajador administrativo, cuando promete hacer algo en cierto tiempo, lo cumple.					
2	Cuando usted tiene un problema, el trabajador administrativo, muestran un sincero interés en solucionarlo.					
3	El trabajador administrativo, brinda el servicio esperado por usted.					
4	Cuando usted solicita información, el trabajador administrativo, le brinda oportunamente la información.					
SENSIBILIDAD						
5	El trabajador administrativo, le brinda el servicio en el tiempo apropiado que espera el usted.					
6	El trabajador administrativo, muestra disponibilidad para atender al usuario realizando atenciones preferenciales de acuerdo a la situación del usuario.					
7	El trabajador administrativo, es flexible en el horario de atención por urgencias de los usuarios.					
SEGURIDAD						
8	El trabajador administrativo, le transmite confianza y seguridad en los tramites que realiza en la entidad a través de su conducta intachable.					
9	El trabajador administrativo, responde a sus consultas con seguridad y mantiene la privacidad de la información proporcionada por usted.					
10	El trabajador administrativo, demuestra amabilidad con los usuarios dentro de la entidad.					
EMPATIA						
11	El trabajador administrativo, brinda información acerca del procedimiento administrativo que deben seguir los ciudadanos de manera clara y ordenada.					
12	El trabajador administrativo, realiza atenciones individualizadas a los usuarios que solicitan el servicio.					
13	El trabajador administrativo, interactúa con usted cuando acude a la entidad, haciéndolo sentir escuchado, respetado y comprendido.					
14	El trabajador administrativo, muestra preocupación por los intereses del usuario que solicita el servicio para ofrecer una experiencia positiva.					
15	El trabajador administrativo, logra entender sus necesidades como usuario que solicita el servicio.					

Anexo 5

Validación del instrumento de gestión administrativa del primer experto

UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA
ESCUELA PROFESIONAL DE GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIAL

FICHA PARA EVALUACION DE INSTRUMENTO DE ACOPIO DE DATOS: JUICIO DE EXPERTO

I. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Gestión administrativa y calidad del servicio del área administrativo de la municipalidad distrital de samán, 2022

II. REFERENCIAS

Apellidos y Nombres del experto: HUANCA FRIAS JOSE OSCAR DNI: 02306848

Grado Académico: Doctor Magister:

Especialidad del EXPERTO: Ing. ESTADÍSTICO E INFORMÁTICO

Cargo actual del EXPERTO: DOCENTE

Institución: Universidad Nacional de Juliaca.

Nombre del instrumento: cuestionario sobre Gestión Administrativa.

Fecha: 03/01/2022

III. ASPECTOS DE VALIDACION

INDICACIONES: Señor(a) especialista se le agradece por el apoyo en la validación del Cuestionario cuyo objetivo es Analizar la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad de servicio del área administrativo de la municipalidad distrital de Samán. Se le solicita que efectúe un riguroso Análisis de los ítems y marque con una equis (x) según la valoración que le dé según la escala.

ESCALA VALORATIVA				
1	2	3	4	5
Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
0-20%	21-50%	51-70%	71-80%	81-100%

INDICADORES	CRITERIOS					
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Esta redactado con lenguaje apropiado				X	
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en capacidades observables				X	
3. ACTUALIDAD	Esta adecuado al avance a la ciencia y tecnología				X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización entre los ítems					X
5. SUFICIENCIA	Valora las dimensiones en cantidad y calidad					X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para cumplir los objetivos					X

7. CONSISTENCIA	Está basado en aspectos teóricos y científicos			
8. COHERENCIA	Existe la relación entre dimensión e indicadores			
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación			
10. PERTINENCIA	El instrumento es útil y adecuado para la investigación			
PROMEDIO DE VALIDACIÓN		46		

Coefficiente de valoración porcentual, C= 92%

IV. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES:

Se recomienda colocar en la escala:

1- Muy en desacuerdo

2- Desacuerdo

3- A veces

4- De acuerdo

5- Totalmente de acuerdo



Firma y sello del Experto

Dr. José Oscar Huanca Frías
 Dr. Ing. Sistemas e Informática
 CIP. 92336

Anexo 6

Validación del instrumento de gestión administrativa del segundo experto

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA
ESCUELA PROFESIONAL DE GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIAL**

FICHA PARA EVALUACION DE INSTRUMENTO DE ACOPIO DE DATOS: JUICIO DE EXPERTO

I. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Gestión administrativa y calidad del servicio del área administrativo de la municipalidad distrital de samán, 2022

II. REFERENCIAS

Apellidos y Nombres del experto: MULLISACA PACCU JANET P. DNI: 02437421

Grado Académico: Doctor Magister:

Especialidad del EXPERTO: ESPECIALISTA EN EJECUCIÓN DE INVERSIONES

Cargo actual del EXPERTO: DOCENTE

Institución: Universidad Nacional de Juliaca.

Nombre del instrumento: cuestionario sobre Gestión Administrativa.

Fecha: 02/01/2022

III. ASPECTOS DE VALIDACION

INDICACIONES: Señor(a) especialista se le agradece por el apoyo en la validación del Cuestionario cuyo objetivo es Analizar la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad de servicio del área administrativo de la municipalidad distrital de Samán. Se le solicita que efectúe un riguroso Análisis de los ítems y marque con una equis (x) según la valoración que le dé según la escala.

ESCALA VALORATIVA				
1	2	3	4	5
Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
0-20%	21-50%	51-70%	71-80%	81-100%

INDICADORES	CRITERIOS					
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Esta redactado con lenguaje apropiado					X
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en capacidades observables				X	
3. ACTUALIDAD	Esta adecuado al avance a la ciencia y tecnología					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización entre los ítems					X
5. SUFICIENCIA	Valora las dimensiones en cantidad y calidad					X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para cumplir los objetivos					X

7. CONSISTENCIA	Está basado en aspectos teóricos y científicos				X	
8. COHERENCIA	Existe la relación entre dimensión e indicadores					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación				X	
10. PERTINENCIA	El instrumento es útil y adecuado para la investigación					X
PROMEDIO DE VALIDACIÓN				47	12	35

Coefficiente de valoración porcentual, C= 94%

IV. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES:

.....

.....

.....

.....

.....



Ing. Econ. Jaime Pedro Mullisaca Patco
 Ms.Sc. En planificación y gestión del desarrollo
 CIP 105295

Firma y sello del Experto

Anexo 7

Validación del instrumento de gestión administrativa del tercer experto

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA
ESCUELA PROFESIONAL DE GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIAL**

FICHA PARA EVALUACION DE INSTRUMENTO DE ACOPIO DE DATOS: JUICIO DE EXPERTO

I. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Gestión administrativa y calidad del servicio del área administrativo de la
municipalidad distrital de samán, 2022

II. REFERENCIAS

Apellidos y Nombres del experto: CONDOR CASTILLO FRANK L. DNI: 42765123

Grado Académico: Doctor Magister:

Especialidad del EXPERTO: CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO

Cargo actual del EXPERTO: ESPECIALISTA - ALMACEN

Institución: Unidad de Gestión Educativa Local San Román.

Nombre del instrumento: cuestionario sobre Gestión Administrativa.

Fecha: 06/01/2022

III. ASPECTOS DE VALIDACION

INDICACIONES: Señor(a) especialista se le agradece por el apoyo en la validación del Cuestionario cuyo objetivo es Analizar la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad de servicio del área administrativo de la municipalidad distrital de Samán. Se le solicita que efectúe un riguroso Análisis de los ítems y marque con una equis (x) según la valoración que le dé según la escala.

ESCALA VALORATIVA				
1	2	3	4	5
Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
0-20%	21-50%	51-70%	71-80%	81-100%

INDICADORES	CRITERIOS					
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Esta redactado con lenguaje apropiado					X
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en capacidades observables					X
3. ACTUALIDAD	Esta adecuado al avance a la ciencia y tecnología					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización entre los ítems					X
5. SUFICIENCIA	Valora las dimensiones en cantidad y calidad					X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para cumplir los objetivos					X

7. CONSISTENCIA	Está basado en aspectos teóricos y científicos			X	
8. COHERENCIA	Existe la relación entre dimensión e indicadores		X		
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación			X	
10. PERTINENCIA	El instrumento es útil y adecuado para la investigación			X	
PROMEDIO DE VALIDACIÓN		45	3	22	30

Coefficiente de valoración porcentual, C= 90%

IV. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES:

.....

.....

.....

.....

 
 C.P.C. Franck E. Gordon Castillo
 Técnico Administrativo I
 UDEL - SAN ROMÁN

Firma y sello del Experto

Anexo 8

Validación del instrumento sobre calidad de servicio del primer experto

UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA ESCUELA PROFESIONAL DE GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIAL

FICHA PARA EVALUACION DE INSTRUMENTO DE ACOPIO DE DATOS: JUICIO DE EXPERTO

V. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Gestión administrativa y calidad del servicio del área administrativo de la
municipalidad distrital de samán, 2022

VI. REFERENCIAS

Apellidos y Nombres del experto: HUANCA FRIAS JOSE OSCAR DNI: 02306848

Grado Académico: Doctor Magister:

Especialidad del EXPERTO: Ing. Estadístico e Informático

Cargo actual del EXPERTO: Docente

Institución: Universidad Nacional de Juliaca.

Nombre del instrumento: cuestionario sobre Calidad de Servicio.

Fecha: 03/01/2022

VII. ASPECTOS DE VALIDACION

INDICACIONES: Señor(a) especialista se le agradece por el apoyo en la validación del Cuestionario cuyo objetivo es Analizar la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad de servicio del área administrativo de la municipalidad distrital de Samán. Se le solicita que efectúe un riguroso Análisis de los ítems y marque con una equis (x) según la valoración que le dé según la escala.

ESCALA VALORATIVA				
1	2	3	4	5
Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
0-20%	21-50%	51-70%	71-80%	81-100%

INDICADORES	CRITERIOS					
		1	2	3	4	5
11. CLARIDAD	Esta redactado con lenguaje apropiado				X	
12. OBJETIVIDAD	Esta expresado en capacidades observables				X	
13. ACTUALIDAD	Esta adecuado al avance a la ciencia y tecnología				X	
14. ORGANIZACIÓN	Existe una organización entre los ítems					X

15. SUFICIENCIA	Valora las dimensiones en cantidad y calidad						X
16. INTENCIONALIDAD	Adecuado para cumplir los objetivos						X
17. CONSISTENCIA	Está basado en aspectos teóricos y científicos						X
18. COHERENCIA	Existe la relación entre dimensión e indicadores						X
19. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación						X
20. PERTINENCIA	El instrumento es útil y adecuado para la investigación						X
PROMEDIO DE VALIDACIÓN						47	12 35

Coefficiente de valoración porcentual, C= 94%

VIII. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES:

Es adecuado el instrumento, se sugiere aplicar con una muestra piloto.



Firma y sello del Experto

Dr. José Oscar Huanca Prias
Dr. Ing. Sistemas e Informática
CIP. 92355

Anexo 9

Validación del instrumento sobre calidad de servicio del segundo experto

UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA ESCUELA PROFESIONAL DE GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIAL

FICHA PARA EVALUACION DE INSTRUMENTO DE ACOPIO DE DATOS: JUICIO DE EXPERTO

V. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Gestión administrativa y calidad del servicio del área administrativo de la municipalidad distrital de samán, 2022

VI. REFERENCIAS

Apellidos y Nombres del experto: MULLISACA PACCOTAJAIME R. DNI: 02437421

Grado Académico: Doctor Magister:

Especialidad del EXPERTO: ESPECIALISTA EN EJECUCION DE MUESTRONES

Cargo actual del EXPERTO: DOLENTE

Institución: Universidad Nacional de Juliaca.

Nombre del instrumento: cuestionario sobre Calidad de Servicio.

Fecha: 02/01/2022

VII. ASPECTOS DE VALIDACION

INDICACIONES: Señor(a) especialista se le agradece por el apoyo en la validación del Cuestionario cuyo objetivo es Analizar la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad de servicio del área administrativo de la municipalidad distrital de Samán. Se le solicita que efectúe un riguroso Análisis de los ítems y marque con una equis (x) según la valoración que le dé según la escala.

ESCALA VALORATIVA				
1	2	3	4	5
Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
0-20%	21-50%	51-70%	71-80%	81-100%

INDICADORES	CRITERIOS	1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Esta redactado con lenguaje apropiado					X
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en capacidades observables				X	
3. ACTUALIDAD	Esta adecuado al avance a la ciencia y tecnología				X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización entre los ítems					X

Anexo 10

Validación del instrumento sobre calidad de servicio del tercer experto

UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA
ESCUELA PROFESIONAL DE GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIAL

FICHA PARA EVALUACION DE INSTRUMENTO DE ACOPIO DE DATOS: JUICIO DE EXPERTO

V. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DEL SERVICIO DEL ÁREA ADMINISTRATIVO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAMÁN, 2022

VI. REFERENCIAS

Apellidos y Nombres del experto: CONDORI CASTILLO FRANK L. DNI: 42968125

Grado Académico: Doctor Magister:

Especialidad del EXPERTO: CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO

Cargo actual del EXPERTO: ESPECIALISTA - ALMACEN

Institución: Universidad Nacional de Juliaca. - U DEL - SAN MARIANO

Nombre del instrumento: cuestionario sobre Calidad de Servicio.

Fecha: 06/04/2022

VII. ASPECTOS DE VALIDACION

INDICACIONES: Señor(a) especialista se le agradece por el apoyo en la validación del Cuestionario cuyo objetivo es Analizar la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad de servicio del área administrativo de la municipalidad distrital de Samán. Se le solicita que efectúe un riguroso Análisis de los ítems y marque con una equis (x) según la valoración que le dé según la escala.

ESCALA VALORATIVA				
1	2	3	4	5
Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
0-20%	21-50%	51-70%	71-80%	81-100%

INDICADORES	CRITERIOS					
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Esta redactado con lenguaje apropiado				x	
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en capacidades observables			x		
3. ACTUALIDAD	Esta adecuado al avance a la ciencia y tecnología				x	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización entre los ítems					x

5. SUFICIENCIA	Valora las dimensiones en cantidad y calidad					X	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para cumplir los objetivos				X		
7. CONSISTENCIA	Está basado en aspectos teóricos y científicos				X		
8. COHERENCIA	Existe la relación entre dimensión e indicadores				X		
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación					X	
10. PERTINENCIA	El instrumento es útil y adecuado para la investigación					X	
PROMEDIO DE VALIDACIÓN		44			3	16	25

Coefficiente de valoración porcentual, C= 88%

VIII. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES:

.....

.....

.....

.....



 C.P.C. Frank ... Castillo
 Técnico Administrativo I
 UCEL - SAN ROMÁN

Firma y sello del Experto

Anexo 11

. Evidencias fotográficas de la aplicación de la encuesta



