



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



**GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO EN**  
**LOS USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE**  
**VILQUECHICO 2025**

**Jhair Capia Carrizales**

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

**Asesor: Dra. Vilma Valeriana Tapia Ccallo**



**Juliaca - Perú, 2025**



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



**GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO EN**  
**LOS USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE**  
**VILQUECHICO 2025**

**Jhair Capia Carrizales**

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

**Asesor: Dra. Vilma Valeriana Tapia Ccallo**



**Juliaca - Perú, 2025**

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



**GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO EN**  
**LOS USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE**  
**VILQUECHICO 2025**

Jhair Capia Carrizales

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

Asesor: Dra. Vilma Valeriana Tapia Ccallo

Juliaca - Perú, 2025

Capia-Carrizales, J. (2025). *Gestión administrativa y calidad de servicio en los usuarios de la municipalidad distrital de Vilquechico 2025*. [Tesis de Licenciatura]. Universidad Nacional de Juliaca.

**AUTOR:** Capia Carrizales, Jhair.

**TÍTULO:** Gestión administrativa y calidad de servicio en los usuarios de la municipalidad distrital de Vilquechico 2025.

**PUBLICACIÓN:** Juliaca, 2025

**DESCRIPCIÓN:** Cantidad de páginas (100 pp.)

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

**CÓDIGO:** 05-000164-05/C27

**NOTA:** Incluye bibliografía.

**ASESOR:** Dra. Vilma Valeriana Tapia Ccallo

**PALABRAS CLAVE:**

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

UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA

FACULTAD DE GESTIÓN Y EMPRENDIMIENTO EMPRESARIAL

ESCUELA PROFESIONAL DE GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIAL

“GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO EN LOS USUARIOS  
DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE VILQUECHICO 2025”

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


Presentada por:

Jhair Capia Carrizales

Sustentada y aprobada ante el siguiente jurado:

Dra. Mayda Yanira Flores Quispe

PRESIDENTE DE JURADO



Firma del presidente

Dra. Diana Marleny Pasaca Apaza

JURADO



Firma del 2do miembro

Mgtr. Jaime Sucasaca Yanarico

JURADO



Firma del 3er miembro

Dra. Vilma Valeriana Tapia Ccallo

ASESOR



Firma del asesor

# Jhair Capia Carrizales

## GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO EN LOS USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE VILQUECH...

 Universidad Nacional de Juliaca

### Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid:::3117:547434568

Fecha de entrega

19 ene 2026, 4:03 p.m. GMT-5

Fecha de descarga

19 ene 2026, 4:29 p.m. GMT-5

Nombre del archivo

GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO EN LOS USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD ....docx

Tamaño del archivo

8.3 MB

100 páginas

19.609 palabras

108.471 caracteres



Firmado digitalmente por CALSINA  
CALSINA Benito Pepe FAU  
20448261272 soft  
Motivo: Day V° B°  
Fecha: 20.01.2026 08:52:35 -05:00




# 11% Similitud general

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

## Filtrado desde el informe

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

## Fuentes principales

- 9%  Fuentes de Internet
- 3%  Publicaciones
- 8%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

## Marcas de integridad

### N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

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

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

 Firmado digitalmente por CALSINA  
CALSINA Benito Pepe FAU  
2044826 1272 soft  
Motivo: Soy el autor del documento  
Fecha: 26.01.2026 08:52:50 -05:00

## **DEDICATORIA**

A mi padre y a mi madre: Domingo Capia C. y Francisca Carrizales H. con todo el agradecimiento y amor de mi ser, esta tesis es a su honor.

A mis hermanos y hermana por su apoyo moral y espiritual, que día a día me brindan fortalezas y alegrías.

## **AGRADECIMIENTO**

A la Universidad Nacional de Juliaca, por brindarme la oportunidad de formarme profesionalmente, por ofrecerme las herramientas necesarias para lograr mis metas y objetivos en esta etapa muy importante de mi vida.

A la Dra, Vilma Valeriana Tapia Ccallo, por el asesoramiento profesional que me brindó en el desarrollo de mi trabajo de investigación con sus orientaciones, recomendaciones y sus valiosos consejos.

A la Municipalidad Distrital de Vilquechico y a su población, por contribuir exitosamente en el desarrollo del trabajo de investigación, con su participación activa durante la ejecución de la investigación.

## 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	15
1.1 Problema de investigación	15
1.2 Preguntas de investigación	17
1.3 Objetivos de investigación	18
1.4 Justificación	18
Capítulo II	
Revisión de literatura	20
2.1 Antecedentes	20
2.2 Marco teórico	26
2.3 Marco conceptual	37
2.4 Marco normativo	38
2.5 Hipótesis de investigación	40
2.6 Variables de investigación	41
Capítulo III	
Materiales y métodos	43
3.1 Diseño de investigación	43
3.2 Ámbito de estudio	43
3.3 Población y muestra	44
3.4 Recolección de datos	46
3.5 Análisis de datos	49
Capítulo IV	
Resultados y discusión	51

4.1	Resultados	51
4.2	Discusión	62
	Conclusiones	68
	Recomendaciones	70
	Referencias	72
	Anexos	75

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	VARIABLES DE ESTUDIO	41
Tabla 2	Género de los usuarios	46
Tabla 3	Edad de los usuarios	46
Tabla 4	Validación de instrumento a juicio de expertos	47
Tabla 5	Análisis de fiabilidad de Gestión administrativa	48
Tabla 6	Análisis de fiabilidad de Calidad de servicio	48
Tabla 7	Análisis de normalidad de las variables de estudio	49
Tabla 8	Escala de análisis estadísticos	50
Tabla 9	Relación de gestión administrativa y calidad de servicio	51
Tabla 10	Nivel de asociación de las variables de investigación	53
Tabla 11	Nivel de gestión administrativa de la MDV	53
Tabla 12	Nivel de calidad de servicio de la MDV	54
Tabla 13	Relación entre planificación y calidad de servicio	55
Tabla 14	Nivel de asociación entre planificación y calidad de servicio	55
Tabla 15	Nivel de planificación de la MDV	56
Tabla 16	Relación entre organización y calidad de servicio	57
Tabla 17	Nivel de asociación entre organización y calidad de servicio	57
Tabla 18	Nivel de organización de la MDV	58
Tabla 19	Relación entre dirección y calidad de servicio	59
Tabla 20	Nivel de asociación entre dirección y calidad de servicio	59
Tabla 21	Nivel de dirección de la MDV	60
Tabla 22	Relación entre control y calidad de servicio	61
Tabla 23	Nivel de asociación entre control y calidad de servicio	61
Tabla 24	Nivel de control de la MDV	62

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Diagrama de dispersión entre gestión administrativa y calidad de servicio	52
----------	---	----

## ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1	Listado de abreviaturas	75
Anexo 2	Matriz de consistencia	76
Anexo 3	Operacionalización de variables	77
Anexo 4	Coefficiente Rho de Spearman según Dancey y Reidy	78
Anexo 5	Coefficiente de fiabilidad según George y Mallery	79
Anexo 6	Estadísticos descriptivos de las dimensiones de calidad de servicio	80
Anexo 7	Instrumento de investigación	84
Anexo 8	Validación de cuestionarios, experto 01	86
Anexo 9	Validación de cuestionarios, experto 02	88
Anexo 10	Validación de cuestionarios, experto 03	90
Anexo 11	Base de datos del estudio realizado	92
Anexo 12	Resultados de la base de datos procesada	93
Anexo 13	Plan de trabajo propuesto para la Municipalidad Distrital de Vilquechico	96

## RESUMEN

La gestión administrativa, representa un desafío constante para las instituciones que buscan sostener un buen nivel y adecuada organización, puesto que con base a ello el usuario puede percibir si la calidad de servicios es sumamente eficiente o no, lo que permite conocer la calidad de una institución. El estudio tuvo el propósito general de determinar la relación entre la gestión administrativa y calidad de servicio en los usuarios de la Municipalidad Distrital de Vilquechico 2025. Se desarrolló con un enfoque cuantitativo, diseño no experimental, de tipo transeccional correlacional. La población fue de 938 personas, de la cual se determinó el tamaño de muestra mediante la fórmula para poblaciones finitas en donde resultó 273. La selección de los participantes se realizó mediante un muestreo no probabilístico por conveniencia, aplicando criterios de inclusión y exclusión, y la recolección de datos se empleó con un cuestionario estructurado. Para el análisis de hipótesis se utilizó Rho Spearman. Los resultados evidenciaron que si se presenta una relación positiva fuerte entre las variables de estudio, con un resultado Rho 0.702 y un nivel de sig. de 0.000. Respecto a las dimensiones, se identificaron correlaciones Rho entre calidad de servicio y planificación de 0.569, calidad de servicio y organización de 0.623, calidad de servicio y dirección de 0.573 y calidad de servicio y control de 0.591. Los resultados nos permitieron identificar la relación que se tiene entre gestión administrativa sobre la calidad de servicios con una tendencia positiva, se evidencia que los procesos de la gestión administrativa tiene un impacto relativo sobre la calidad de servicio que los usuarios perciben. En conclusión, a medida que los procesos de planificación, organización, dirección y control se fortalecen, genera un impacto con tendencia positiva sobre la calidad de servicio que se percibe en la Municipalidad Distrital de Vilquechico.

**Palabras clave:** calidad de servicio, gestión administrativa, planificación, organización, dirección, control.

## ABSTRACT

Administrative management presents a constant challenge for institutions seeking to maintain a high level of service and proper organization, as it is based on this management that users perceive whether the quality of services is highly efficient or not, thus indicating the overall quality of an institution. The general purpose of this study was to determine the relationship between administrative management and service quality among users of the Vilquechico District Municipality in 2025. It was conducted using a quantitative approach, a non-experimental, cross-sectional correlational design. The population consisted of 938 individuals, from which the sample size was determined using the formula for finite populations, resulting in 273 participants. Participants were selected using non-probability convenience sampling, applying inclusion and exclusion criteria, and data was collected using a structured questionnaire. Spearman's rho was used for hypothesis analysis. The results showed a strong positive relationship between the study variables, with a rho of 0.702 and a significance level of 0.000. Regarding the dimensions, Rho correlations were identified between service quality and planning (0.569), service quality and organization (0.623), service quality and management (0.573), and service quality and control (0.591). The results allowed us to identify a positive relationship between administrative management and service quality, demonstrating that administrative management processes have a relative impact on the service quality perceived by users. In conclusion, as the planning, organization, management, and control processes are strengthened, they generate a positive impact on the perceived service quality at the Vilquechico District Municipality.

**Keywords:** quality of service, administrative management, planning, organization, direction, control.

## INTRODUCCIÓN

Cada usuario que acude a una municipalidad busca algo más que realizar un simple trámite, y es que espera ser atendido con respeto, eficiencia, eficacia y sobre todo con rapidez. Las instituciones públicas enfrentan de manera constante demandas ciudadanas orientadas a obtener servicios de calidad, caracterizados por una gestión eficiente y respuestas oportunas a las diversas solicitudes de los usuarios. La gestión administrativa tiene un rol importante entendida como aquella estrategia que se encarga de mejorar lo relacionado a servicios de calidad, ya que al referirnos a herramienta hacemos mención de tener el control y solucionar un problema o necesidad de ser el caso (Paredes, 2020).

Las municipalidades de la región Puno no son ajenas a los problemas de desarrollo de objetivos, planes, atención y satisfacción al usuario que radica en la gestión administrativa, los profesionales del área día a día buscan mejorar la calidad de servicio. En efecto, anticiparse a posibles amenazas es fundamental ya que permite que la municipalidad pueda elaborar anticipadamente soluciones que beneficien al bien común de la entidad, y de esa forma no se vean perjudicados los objetivos y actividades a realizar (Peña et al., 2022). Sin embargo, al estar más alejadas las municipalidades en relación a los tres niveles de gobierno, se tiene menos conocimiento del comportamiento de estos procesos.

La Municipalidad Distrital de Vilquechico ha atravesado un periodo de inestabilidad institucional, evidenciada por un proceso de vacancia al alcalde registrado ante el Jurado Nacional de Elecciones (JNE). Esta situación ha generado un clima de incertidumbre en los usuarios, quienes, según percepciones recogidas durante la fase exploratoria, asocian dicha inestabilidad con retrasos en la atención de trámites y en la ejecución de algunas obras municipales, estas percepciones sugieren la posibilidad de que aspectos vinculados a la gestión administrativa estén influyendo en la calidad del servicio brindado, lo cual refuerza la necesidad de analizar empíricamente la relación entre ambas variables en el distrito

La investigación tiene gran importancia dado que los resultados nos indican que los procesos de la gestión administrativa tiene un impacto significativo sobre la calidad de servicio que los usuarios reciben de la municipalidad. La superación de una entidad o

institución es principalmente interés de cada organización, lograr sus metas y objetivos de los servidores para que el usuario pueda tener una buena percepción de la entidad (Pin y Salazar, 2023). Esto constituye una temática central para que las instituciones públicas puedan ofrecer atención eficiente y satisfactoria. Asimismo, el objetivo nos permitió identificar la relación de la gestión administrativa y calidad de servicio con un resultado significativo.

El trabajo investigativo está estructurado del modo que sigue:

Capítulo I, en esta sección se dan a conocer lo relacionado a los problemas y preguntas del trabajo investigativo, objetivos y sobre todo la justificación del trabajo investigativo.

Capítulo II, se expone principalmente toda la exploración literaria, los antecedentes, principalmente los fundamentos teóricos y conceptuales, y por último las hipótesis y variables.

Capítulo III, detalla todo lo relacionado a materiales y métodos como la forma de diseño del estudio, el ámbito de desarrollo del trabajo investigativo, población y muestra, recolección de la información y finalmente el procesamiento.

Capítulo IV, se presentan detalladamente los resultados y discusión con datos estadísticos, y finalmente las conclusiones y recomendaciones del estudio realizado.

# CAPÍTULO I

## PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 1.1 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

A nivel internacional, uno de los mayores desafíos que enfrentan las instituciones públicas es asegurar la prestación de servicios de calidad a los usuarios, a través de la planificación y organización, la cual es conocida también como gestión administrativa. Paredes (2020) La gestión administrativa debe ayudar a mejorar la aplicación del talento humano y materiales para atender y cumplir con las demandas del entorno local y global. Es precisamente lo que determina que tan eficaz es una institución en sus funciones.

En lo que es referente a gestión administrativa, normalmente es reconocida como un instrumento o herramienta que genera los conceptos necesarios sobre la administración y sus procesos, con la finalidad de que una municipalidad o institución de cualquier índole tenga la oportunidad de brindar servicios con calidad que además produzcan una cadena de valor de manera eficaz y eficiente, generalmente los cambios constantes de la sociedad requieren de que las municipalidades diseñen sus estrategias en relación a sus procesos administrativos (Paredes, 2020). Es decir, las municipalidades deben estar en constantes actualizaciones con sistemas abiertos y dinámicos y tolerantes a los nuevos cambios que se pueden observar en la sociedad y superar sus dificultades en el cumplimiento de funciones para tener una buena repercusión en los usuarios.

A nivel nacional en el caso del Perú, se problematiza en torno a calidad de servicios que se proporciona a los usuarios por parte de los gobiernos regionales relacionada en todos los niveles de gobierno que reside principalmente sobre el cumplimiento de metas, objetivos y la satisfacción al usuario que no llegan a cumplirse plenamente. Como se puede visualizar en el sitio en el portal principal de seguimiento de metas y objetivos del Centro Nacional de Planeamiento Estratégico (CEPLAN), el 51,5% de las municipalidades llegan a cumplir de acuerdo a su planificación, es decir no todos los municipios llegan a cumplir el 100 % de su implementación según lo previsto. De igual modo, en el Portal Transparencia adscrito al Ministerio de Economía y Finanzas, se evidencia sobre los indicadores con metas que el 47,9% logran el cumplimiento de sus objetivos institucionales.

Los municipios de nivel provincial y distrital no gestionan sus recursos de manera eficiente, a pesar de que poseen planes estratégicos y operativos que orienten sus acciones hacia el desarrollo económico local, con el objetivo de beneficiar a todos los usuarios (Parra, 2021). Por eso, las diferentes solicitudes y necesidades de los usuarios pueden ser un problema que afecte a las instituciones tanto sus servicios de calidad y en sus gestiones administrativas.

En la región Puno, las municipalidades también enfrentan dificultades en el cumplimiento de sus objetivos, planes, atención y satisfacción al usuario que radica en la gestión administrativa que desarrollan los profesionales del área para ofrecer a los usuarios una calidad de servicio digna de su confianza, sin embargo, al estar más alejadas de los tres niveles de gobierno, es decir, como en distritos o provincias podría ser una razón más clara de que en estas instituciones no se realicen capacitaciones constantes a los profesionales en temas de calidad en los servicios y gestiones administrativas, pues la percepción de los usuarios sobre las instituciones públicas va a determinar qué tan buena es una entidad.

Según el informe de la Defensoría del Pueblo (2024) en relación a la región de Puno se informa que, en conjunto con las municipalidades de provincias y distritos han obtenido un porcentaje considerable de quejas atendidas con un 2.4%, ubicando a la región Puno en el lugar N° 8 de la lista. Es decir, la región se enfrenta a un número considerable de quejas en relación al cumplimiento de sus planes, objetivos y sobre todo principalmente la insatisfacción de los usuarios en los diversos procesos municipales.

La Municipalidad Distrital de Vilquechico ha atravesado un periodo de inestabilidad institucional, evidenciada por un proceso de vacancia al alcalde registrado ante el Jurado Nacional de Elecciones (JNE). Esta situación ha generado un clima de incertidumbre en los usuarios, quienes, según percepciones recogidas durante la fase exploratoria, asocian dicha inestabilidad con retrasos en la atención de trámites y en la ejecución de algunas obras municipales, estas percepciones sugieren la posibilidad de que aspectos vinculados a la gestión administrativa estén influyendo en la calidad del servicio brindado, lo cual refuerza la necesidad de analizar empíricamente la relación entre ambas variables en el distrito. Al relacionar calidad de servicio y eficacia administrativa, se pueden detectar áreas clave que requieren mejoras, lo que permite hacer recomendaciones concretas para

incrementar la satisfacción de los usuarios y optimizar la efectividad general sobre los servicios públicos (Condori, 2024). Es decir, la gestión administrativa no puede estar aislada en relación a calidad de atención de los usuarios de las entidades que ofrecen servicios públicos, sino que debe enlazarse con una buena planificación, organización y capacitación permanente del personal.

Con base en lo anteriormente mencionado, el aporte de la investigación sirve como sustento para que la municipalidad pueda mejorar sus estrategias, objetivos y planes con una visión social, es decir, coherentes con la misión y visión. Las gestiones administrativas son consideradas un elemento principal para que la municipalidad cumpla satisfactoriamente las diferentes metas y objetivos establecidas, y cuando se lleva a cabo una estrategia se logra la correcta implementación y mejora del servicio, y al mismo tiempo, esto contribuye a su calidad (Peña et al., 2022). La información apoya a que los objetivos, planes y los trámites sean más dinámicos, eficaces y eficientes; una buena gestión administrativa involucra tener una articulación con todos los componentes de la municipalidad.

## **1.2 PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN**

### **Pregunta general**

- ¿Cómo se relacionan la gestión administrativa y calidad de servicio en los usuarios de la Municipalidad Distrital de Vilquechico 2025?

### **Pregunta específicas**

- ¿Qué relación existe entre la planificación y la calidad de servicio en los usuarios de la Municipalidad Distrital de Vilquechico 2025?
- ¿Qué relación existe entre la organización y la calidad de servicio en los usuarios de la Municipalidad Distrital de Vilquechico 2025?
- ¿Qué relación existe entre la dirección y la calidad de servicio en los usuarios de la Municipalidad Distrital de Vilquechico 2025?
- ¿Qué relación existe entre el control y la calidad de servicio en los usuarios de la Municipalidad Distrital de Vilquechico 2025?

### **1.3 OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN**

#### **Objetivo general**

- Determinar la relación entre la gestión administrativa y calidad de servicio en los usuarios de la Municipalidad Distrital de Vilquechico 2025.

#### **Objetivos específicos**

- Establecer la relación que existe entre la planificación y calidad de servicio de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Vilquechico 2025.
- Identificar la relación que existe entre la organización y calidad de servicio de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Vilquechico 2025.
- Conocer la relación que existe entre la dirección y calidad de servicio de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Vilquechico 2025.
- Determinar la relación que existe entre el control y calidad de servicio de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Vilquechico 2025.

### **1.4 JUSTIFICACIÓN**

#### **Justificación teórica**

La justificación teórica es relevante porque el estudio aborda dos variables centrales en la gestión pública: la gestión administrativa y la calidad de servicio, fundamentales para brindar atención eficiente en las instituciones municipales. Sin embargo, en el distrito de Vilquechico existe escasa evidencia académica que analice estas variables y la relación que mantienen, por lo que se requiere producir información que describa la realidad local. Asimismo, en la región Puno es necesario conocer la importancia de las gestiones administrativas y su implicancia en brindar servicios de calidad para que estas entidades puedan tener un mejor desempeño de sus funciones. En este sentido, la investigación aporta al campo teórico al generar datos que permiten comprender esta relación. Las implicancias del estudio radican en que sus resultados podrán emplearse para llenar vacíos existentes, fortalecer el conocimiento sobre la gestión municipal y servir como

base para futuras investigaciones relacionadas con el mejoramiento de los servicios públicos.

### **Justificación práctica**

La justificación práctica se fundamenta en que los resultados del estudio podrán ser utilizados por las municipalidades de la región para comprender cómo la gestión administrativa influye en la calidad del servicio que brindan a sus usuarios. Dado que estas instituciones son responsables de asegurar una atención adecuada, contar con información empírica sobre ambas variables permitirá identificar aspectos que requieren mejora. Comprender esta relación es relevante porque, en la práctica, una gestión administrativa organizada y orientada a objetivos puede facilitar procesos más eficientes y, en consecuencia, generar una mejor percepción por parte de los usuarios. De este modo, los hallazgos de la investigación podrán servir como insumo para fortalecer procedimientos, optimizar recursos y mejorar la calidad del servicio municipal.

### **Justificación metodológica**

Desde el enfoque metodológico, este estudio permite comprender la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio, proporcionando herramientas para identificar aspectos que puedan ser mejorados en la práctica municipal. La metodología empleada posibilita desarrollar estrategias adaptables a contextos similares, facilitando investigaciones futuras orientadas a analizar la gestión administrativa y sus implicancias en la calidad de los servicios. Asimismo, los resultados metodológicos contribuyen a conocer la realidad de la Municipalidad Distrital de Vilquechico, aportando información útil para fortalecer la eficacia y eficiencia institucional, y ofreciendo un modelo que pueda replicarse en otras entidades municipales con características similares.

## **CAPÍTULO II**

### **REVISIÓN DE LITERATURA**

#### **2.1 ANTECEDENTES**

##### **Antecedentes internacionales**

Perez y Serrano (2022) realizó la investigación denominado “Gestión Administrativa y Calidad de Servicio de Acuerdo a la Normativa Legal”, y aplicando un enfoque cuantitativo donde el objetivo principal es conocer las aproximaciones teóricas y sistemáticos relacionados a gestiones administrativas vinculado a los servicios de calidad, además se consideró con su respectivas dimensiones de estudio que son planificación, organización, dirección por último el control; utilizó la metodología descriptiva y no experimental. En las conclusiones nos dan a conocer que en la gestión administrativa se cuenta con una serie de herramientas que van a fortalecer en las instituciones dentro del objetivo trazado que actúa en la organización como un medio para fortalecer la calidad de servicio a través de estrategias establecidas por titular de una entidad. En los diferentes ámbitos analizados se evidencia la necesidad del sector educativo, institucional pública o privada.

Paredes (2020) desarrolló en trabajo investigativo denominado “Gestión administrativa y calidad de servicio que brindan las Instituciones de Educación Superior Públicas”, se planteó el propósito de conocer la relevancia de gestiones administrativas sobre los servicios de calidad, el enfoque utilizado fue el cuantitativo de tipo correspondiente al descriptivo correlacional. La hipótesis del trabajo investigativo se efectuó a través la prueba de correlacional Spearman. Los datos finales nos dan a conocer que las gestiones administrativas tienden a estar muy relacionada respecto a los servicios de calidad, con un resultado de correlación Spearman de 0,898 lo que determina el vínculo que existe en las dos variables, además sobre los servicios de calidad se encuentra relacionada con mayor porcentaje a las dimensiones de organización y dirección.

Ramos (2024) en su estudio “La gestión administrativa y su efecto en la calidad del servicio de los usuarios de los centros de salud del Cantón Santa Elena”, se plantea el objetivo general de establecer la influencia de la gestión administrativa en la calidad del

servicio de salud que reciben los usuarios de los Centros de Salud del cantón Santa Elena. El estudio se desarrolló con base al enfoque cuantitativo y de tipo descriptivo. En la muestra tenemos se detalla a 35 personas seleccionados bajo el muestreo no probabilístico. Asimismo, para la recopilación de la información de las personas se utilizó la ficha de observación y los cuestionarios. En las conclusiones podemos apreciar que existe una correlación perfecta y positiva de la gestión administrativa con un Rho de 1.00, mientras que por otro lado existe una correlacion negativa alta de calidad de servicio con un Rho de -0.718, esto indica que las variables están asociadas de forma inversa.

Gómez (2022) en su investigación “Análisis de la gestión administrativa y calidad del servicio de emergencias del Centro Tipo C San Rafael de Esmeraldas 2020”, se plantea el propósito general de analizar la gestión administrativa y calidad del servicio de emergencias del Centro Tipo C San Rafael de Esmeralda. La investigación se desarrolló de acuerdo al enfoque cuantitativo y cualitativo de tipo descriptivo no experimental. En la muestra está conformada por 150 personas que utilizan el servicio de emergencia. Asimismo, para el recojo de la información se utilizó la técnica de la encuesta a través del cuestionario de dos apartados con modelo servqual. En las conclusiones podemos apreciar que, en relación sobre el personal que realiza bien su trabajo el 26% afirma que está muy de acuerdo, mientras que el 46.7% no están ni de acuerdo ni en desacuerdo. Por otro lado, el personal de la institución presenta desconocimiento de la normativa y manuales internos, lo que genera que el servicio que se brinda a las personas no sea de calidad. Asimismo, la percepción de la muestra tiene un significado positivo sobre las gestiones administrativas en donde de acuerdo a los hallazgos va generar que las personas tengan una calidad de atención, además esto crea una buena imagen institucional.

### **Antecedentes nacionales**

Parra (2021) realizó la investigación denominado “Gestión administrativa y calidad de servicio al usuario en el Centro Integral de Atención al Adulto Mayor de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, Moquegua, 2021”, el objetivo es conocer la relación sobre gestiones administrativas y sus implicancias en sus servicios de calidad del Centro de Adulto Mayor, en la que para la variable independiente se usó las dimensiones de la planeación, control, dirección y finalmente organizacional. En enfoque del trabajo investigativo utilizado es cuantitativo, no experimental de orientación transeccional. En

la conclusión afirma que los resultados sobre gestiones administrativas si se muestra un vínculo con la calidad de servicio con unos datos que reflejan un 95% en confiabilidad, es decir, los usuarios del CIAM si consideran que las gestiones administrativas tiene un vínculo significativo con sobre los servicios de calidad. Finalmente, las dimensiones se distribuyen con un 88,89% seguridad, 73,10% sensibilidad y confiabilidad de 75,44%, además se aplicó Chi cuadrdo Peearson con un valor de  $p= 5,792$  como resultados.

Sanchez (2022) desarrolló la investigación denominado “Gestión administrativa y calidad de atención a los usuarios de la Municipalidad distrital San Juan de Cutervo”, en donde se plantea el objetivo de conocer el vínculo de la calidad de atención y gestiones administrativas del Municipio de Cutervo, se usó un enfoque de orientación cuantitativa, tipo del trabajo correspondiente a correlacional y no experimental. En la cual, en el estudio se utilizó la técnica del cuestionario para recolección de los datos, en la que se aplicó a 100 usuarios del tema de estudio. En las conclusiones nos da a conocer lo siguiente, un total de 76% de los encuestados determina que las gestiones administrativas se desarrollan de manera afectiva, y un 64% determina que la calidad de atención debe ser implementada por RR.HH., es decir, si hay vínculo evidente sobre las gestiones administrativas y su conexión con calidad en atención, esto sustentado por una correlación de Spearman  $r = 0.467$ .

Mora (2023) en su trabajo investigativo “Gestión administrativa y calidad de servicio en usuarios de establecimientos de salud, distrito de Huaral, 2023”, en la que el propósito principal fue conocer la asociación en gestiones administrativas y su relación con los servicios de calidad del establecimiento de salud, Huaral 2023. La metodología seleccionada para el presente estudio realizado es de enfoque cuantitativo, el diseño utilizado no experimental y nivel de estudio correlacional, en la que determinó una población total de 110 trabajadores tanto a nivel administrativo y personal, además la estrategia de recojo de la información es través de los cuestionarios con escala Likert. De las conclusiones podemos apreciar la evidencia del nivel de relación positiva de las variables del trabajo investigativo, con correlación bilateral de 0.563. Además de acuerdo a sus dimensiones existe una relación entre el servicio de calidad y planificación con un resultado  $Rho = 0.890$ , servicio de calidad y organización  $Rho = 0.700$ , servicios de calidad y dirección  $Rho = 0.468$  y finalmente servicio de calidad y el control  $Rho = 0.566$ .

Quispe, (2024) en su estudio “Gestión administrativa y calidad de servicio de una institución pública en el distrito de Pucusana – 2024” se plantea el objetivo principal de determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de una Institución Pública. El trabajo de investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, tipo aplicada correlacional y de diseño no experimental. La muestra estuvo conformada por 89 colaboradores seleccionados bajo el método de muestreo probabilístico, en la cual para la recopilación de la información se utilizó el cuestionario que fueron sometidos a juicio de expertos para su validación. Las conclusiones no muestran que si se obtuvo un vínculo alto y significativo entre la gestión administrativa y calidad de servicio con un valor Rho de 0.707, evidenciando que los procesos administrativos tienen un impacto positivo en la calidad de servicios. Además, la correlación de las dimensiones de planificación y calidad de servicio con un resultado Rho de 0.426, organización y calidad de servicio con un resultado Rho de 0.104, dirección y calidad de servicio con valor Rho de 0.375 y control y calidad de servicio con valor Rho de 0.900.

Carhuaricra y Osorio (2024) en su investigación “Gestión administrativa y la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de San Pedro de Pillao en la Provincia Daniel Alcides Carrión, Pasco 2023” tiene el propósito principal de determinar la relación de la gestión administrativa y la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital San Pedro de Pillao. La investigación se desarrolló con un enfoque cuantitativo, tipo aplicada y nivel y diseño correlacional. La muestra de la investigación estuvo conformada por 344 habitantes que fueron seleccionados mediante el muestreo probabilístico, en donde se aplicó la encuesta con un cuestionario de escala Likert para la recopilación de la información y que posteriormente fueron validados mediante el uso de Alfa Cronbach. En los resultados tenemos que se muestra una correlación muy alta significativa de la gestión administrativa sobre la calidad de servicio con un valor Rho de 0.97, dejando en evidencia que en este caso es muy importante los procesos de la gestión administrativa. En relación a las dimensiones tenemos la planeación y calidad de servicio con valor Rho de 0.907, organización y calidad de servicio un valor Rho de 0.835, dirección y calidad de servicio un valor Rho de 0.790 y finalmente el control y calidad de servicio con un valor Rho de 0.825.

## **Antecedentes regionales**

Frisancho (2022) en su trabajo investigativo “Gestión administrativa y calidad de servicio en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Puno – 2022” se plantea el objetivo de conocer la relación de las gestiones administrativas y servicios de calidad. El estudio usó un enfoque de metodología cuantitativa, diseño de estudio no experimental correlacional y de tipo aplicada, con una muestra es de 50 empleados en donde la estrategia para la recopilación de la información fue implementada mediante la encuesta con dos cuestionarios que miden cada variable de investigación. En las conclusiones se obtiene que si se evidencia un vínculo relevante entre las variables del presente estudio, esto sustentado por el valor coeficiente Pearson = 0.837 y significancia  $p=0.000$ , por lo cual esta gestión administrativa si está asociada a los servicio de calidad, así mismo la conexión con las dimensiones planificación sobre los servicios de calidad es  $Rho = 0.583$ , organización sobre los servicio de calidad  $Rho = .732$ , la dirección sobre los servicios de calidad es  $Rho = .0.613$  y control sobre los servicio de calidad es  $Rho = 0.711$ .

Flores (2023) presentó su estudio denominado “La calidad en el servicio de atención al público y su relación en el nivel de satisfacción del usuario en las Municipalidades Provinciales de la zona norte de la región de Puno, periodo 2023”, se plantea el objetivo de conocer sobre el vínculo que se evidencia de los servicios de calidad orientado a la atención del usuario con su nivel de satisfacción en las municipalidades zona norte Puno. El trabajo investigativo se desarrolló con base al enfoque cuantitativo, diseño de estudio no experimental y tipo descriptiva, en la que se usaron cuestionarios para calcular y evaluar la satisfacción del usuario. Las conclusiones nos dan a conocer que si se muestra evidencia con relación moderada en base a correlación Rho que se detallan en lo siguiente, tenemos la calidad de atención y satisfacción del usuarios con un valor de coeficiente Rho de 0.366, satisfacción del usuario y seguridad con un resultado Rho de 0.249, la satisfacción y confiabilidad con un valor coeficiente Rho de 0.276 y finalmente satisfacción del usuario y capacidad de respuesta con un valor coeficiente Rho de 0.256.

Condori (2024) realizó el trabajo investigativo “Gestión administrativa y su relación con la calidad de servicio en la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Provincial de Puno, 2023”, cuyo propósito principal es conocer la calidad de servicio y las gestiones administrativas. Para lo cual, el método mediante el cual se desarrolló es el cuantitativo,

diseño con carácter no experimental y corte transversal. El estudio utilizó la técnica del cuestionario como estrategia para la recopilación de los datos de la población, se observa en la muestra a 40 trabajadores que corresponden al área de desarrollo urbano, y para posteriormente procesar la información con ayuda de IBM SPSS. Finalmente, los resultados nos muestran que existe vínculo positivo y significativa de las gestiones administrativas y sus implicancias sobre los servicios de calidad, esto sustentado con un resultado Rho de 0.665 y significancia  $p=0.000$ , por lo que se aprecia que las gestiones administrativas si están vinculada a los servicios de calidad, asimismo, se muestra que en las dimensiones los siguientes resultados de diseño estratégico (la planeación) y servicios de calidad Rho = 0.199, organización y los servicios de calidad Rho =.493, dirección y los servicios de calidad Rho =.0.684 y monitoreo (control) y los servicios de calidad Rho = 0.779.

Choquehuanca (2022) en su investigación “Gestión administrativa y calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Conima, Región Puno – 2021” se plantea el propósito general de determinar la relación entre la Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio de la Municipalidad Distrital Conima. El estudio se ejecutó con un enfoque de investigación cuantitativo, diseño no experimental y de nivel descriptivo correlacional. En la muestra se consideró a 120 colaboradores seleccionados por un muestreo probabilístico de forma aleatoria simple. Para la recolección de la información se utilizó la técnica de la encuesta por medio del cuestionario para ambas variables de estudio, de las cuales estos instrumentos fueron sometidos a juicio de expertos para su validación. Las conclusiones nos indican que se muestra una relación directa con tendencia baja entre la gestión administrativa y calidad de servicio con un valor Rho de 0.302. Respecto a las dimensiones tenemos la planeación y calidad de servicio con resultado Rho de 0.222, organización y calidad de servicio un resultado Rho de 0.211, dirección y calidad de servicio un valor Rho de 0.243 y finalmente el control y calidad de servicio con una valor Rho de 0.270.

Lima (2021) en su trabajo investigativo “La gestión administrativa y su influencia en la calidad de servicio en los estudiantes del IESTP Zepita, Provincia de Chucuito Puno, 2021” tiene el propósito general de determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en los estudiantes del IESTP Zepita. El trabajo investigativo se desarrolló bajo el enfoque cuantitativo, tipo descriptivo correlacional y diseño no

experimental. La muestra del estudio estuvo conformada por 70 estudiantes de acuerdo al registro censal, la técnica utilizada para la recopilación de la información fue mediante la encuesta con dos cuestionarios, que a su vez fueron sometidos a Alfa Cronbach y juicio de expertos para su correspondiente validación de instrumentos. En los resultados podemos apreciar que si existe una relación significativa entre la gestión administrativa y calidad de servicio con un resultado Pearson que genera un nivel de significancia de 0.00 lo cual es menor a 0.05, indicando que los procesos de gestión administrativa tiene un impacto positivo sobre la calidad de servicios.

## **2.2 MARCO TEÓRICO**

### **2.2.1 Gestión administrativa**

Es considerada dentro de las principales áreas que encaminan por el buen desempeño de una entidad dado su relación con otras áreas, es una entidad que acciona la eficiencia y la eficacia del buen desempeño. Se refiere especialmente a las acciones llevadas a cabo con el propósito de lograr un objetivo; la habilidad institucional para precisar, lograr y analizar las metas generadas utilizando los recursos de manera adecuada (Peña et al., 2022). Es decir, la municipalidad tiene que definir las mejores acciones de un conjunto de actividades que se desarrolla con antelación.

Se considera que el proceso de gestión administrativa sea entendida a todo el conjunto de acciones dirigidas a lograr los objetivos propuestos de una municipalidad, mediante la implementación de las acciones de planificación, organizacional, dirección y sobre todo el control, adscritos a los procesos administrativos en el ámbito del sector público (Parra, 2021). Es un elemento crucial y potencial de las instituciones, puesto que se encarga de actuar como el eje principal en la realización de labores o actividades que las instituciones asignan al personal para alcanzar los objetivos establecidos y alcanzar el éxito institucional (Peña et al., 2022). Es decir, los objetivos y actividades realizadas por la municipalidad son fruto de su planificación y organización como base para dirigir y tener el control.

En lo que se refiere a las gestiones administrativas, se entiende principalmente como el recurso encargado de comprender las nociones completas en lo administrativo y sus

procesos, con el objetivo de que las organizaciones o instituciones de cualquier tipo, tanto empresariales, de negocios o servicios, puedan beneficiarse. La gestión administrativa también es considerada como aquella estrategia que se encarga de mejorar lo relacionado a servicios de calidad, ya que al referirnos a herramienta hacemos mención de tener el control y solucionar un problema o necesidad de ser el caso (Paredes, 2020).

Se puede decir que su importancia radica principalmente en preparar a la organización y facilitar su acción anticipada, teniendo en cuenta aquellos recursos y métodos necesarios para lograr sus metas y reducir los posibles problemas o efectos adversos. En efecto, anticiparse a posibles amenazas es fundamental ya que permite que la municipalidad pueda elaborar anticipadamente soluciones que beneficien al bien común de la entidad, y de esa forma no se vean perjudicados los objetivos y actividades a realizar (Peña et al., 2022).

### **2.2.2 Dimensiones de la gestión administrativa**

Según Koontz et al. (2012) el interés de generar una excelente organización de una institución, va estar definida por los criterios principales que a la hora de realizar gestiones administrativas se debe tomar en cuenta como; planeación, organizar, dirección y el control.

#### **a) La planificación**

Este proceso de la planeación está más relacionada con el rumbo que la municipalidad tiene que recorrer o trazar para cumplir sus planes y objetivos, en esencia, es lo que lo diferencia de otras instituciones. Peña et al. (2022) dicen que la planificación empresarial, en última instancia, es la que establece todas las pautas que la organización debe seguir para lograr el éxito deseado. Por esta razón, es esencial que los objetivos estratégicos estén claramente definidos y sean comprensibles para todos los empleados y colaboradores de la institución.

Según Koontz et al. (2012) consideran que en la dimensión de planeación corresponde seleccionar los objetivos y también misiones, necesariamente todas las acciones principales para lograr el propósito; esto requiere el proceso de la decisión, es decir, elegir

proyectos de acciones futuras entre diversas alternativas. Es esencia, la planeación es el primer peldaño de toda la organización de una entidad o empresa.

Se entiende por planificación a la primera función administrativa, que básicamente es donde se va empezar a definir las metas, objetivos, establecer las actividades y recursos que se ejecutaran en un periodo adecuado de tiempo (González et al., 2020). Es decir, significa planear antes de actuar, prever las futuras acciones y tomar decisiones ahora para que nos permita alcanzar los propósitos institucionales.

## **b) La organización**

Según Paredes (2020) Se trata de definir y reconocer la organización de las tareas según los roles laborales, además de asignar a las personas adecuadas para esos roles y establecer los métodos y procedimientos que se utilizarán y así, se establece una estructura de funciones donde cada empleado tendrá claro cuáles son sus funciones.

Se trata esencialmente de que la municipalidad asigne roles y funciones, para que cada servidor se vincule con otros y tenga un mayor desempeño en sus labores. Según Koontz et al. (2012) plantean que los usuarios que colaboran en grupos para lograr un objetivo deben tener roles que cumplir, similar a otros funciones en donde los personajes tienen el deber de entender como de ejecuta las obras. Estos roles pueden ser desarrollados por ellos mismos, surgir de manera accidental o ser definidos y estructurados por alguien que busca asegurar que cada uno contribuya de manera específica al esfuerzo del grupo. Es decir, el concepto de función adopta la idea de que las personas tienen definida un objetivo o propósito.

Se entiende a la organización como un proceso en la cual se debe diseñar una estructura principal para la distribución de los recursos financieros, tecnológicos y muy importantes los recursos humanos, con el objetivo de poder ejecutar su trabajo y poder lograr satisfactoriamente los objetivos planificados (González et al., 2020). La organización se va encargar de definir el proceso de cómo se va hacer y quien lo realizará.

## **c) La dirección**

Consiste en motivar y orientar a las personas para que puedan ser partícipes para alcanzar plenamente el logro de objetivos vinculados a la organización municipal tanto como parte del equipo de trabajo, además está estrechamente vinculada con la dimensión interpersonal de la gestión. Con frecuencia, los gerentes municipales coinciden en que muchos de los inconvenientes surgen del personal, desde sus actitudes y deseos, así como de su comportamiento tanto interpersonal como grupal, por lo tanto se requiere que los gerentes necesitan ser líderes competentes (Koontz et al., 2012). Es decir, la municipalidad a través de gerencia y el alcalde debe influir en los empleados para lograr cumplir metas y objetivos de la organización.

Según González et al. (2020) se entiende al proceso de ejecución en la cual todas las etapas del acto administrativo se refleja mediante la conducción y la orientación del talento humano que además se incluye la toma de decisiones, motivación, supervisión, comunicación y muy importante el liderazgo. Es decir, influir positivamente en las personas para realizar sus tareas de manera eficaz y eficiente fortalece la dirección.

#### **d) Control**

Nos permite realizar el control y/o medir a nivel individual y organizacional de una institución, para asegurarnos de que nuestros planes tengan la dirección correcta y optima posible. Según Parra (2021) es el proceso más crucial de la administración, ya que sin él no se podría verificar si la institución está avanzando adecuadamente o cuál es su situación real, permitiendo así identificar posibles fallas o debilidades en la organización.

Es importante que la municipalidad tenga el control en el cumplimiento de sus planes a corto y largo plazo, con el fin de obtener la plena satisfacción en las diferentes necesidades de los usuarios. El control incluye medir su desempeño en relación de metas y/o planes, que a su vez nos van a permitir conocer posibles desviaciones y corregirlas en el momento (Koontz et al., 2012).

González et al. (2020) consiste en realizar la verificación de que las actividades o tareas previas se encuentren alineadas con los procesos de planificación estratégica, esto con el objetivo de anticiparse a corregir los diferentes problemas y evaluar los resultados para tener una mejor toma de decisiones. De esa forma permite verificar si la municipalidad

se enmarca por el camino correcto y tomar las decisiones necesarias para corregir posibles errores.

### **2.2.3 Indicadores de la gestión administrativa**

#### **a) Planeación estratégica**

La planeación estratégica, es una herramienta fundamental para que las organizaciones se anticipen a los desafíos futuros. Esta planificación orienta los esfuerzos hacia objetivos de rendimiento realistas, requiriendo un conocimiento profundo y la aplicación efectiva de los componentes del proceso de planificación (Mintzberg, 2007). Está muy estrechamente vinculada al proceso de dirección, en la que se proyecta a largo plazo como eje de la organización.

La planificación estratégica tiene una gran importancia para la municipalidad de Vilquechico, tanto en la elaboración de una sólida misión de rumbo de la municipalidad y, visión a donde la organización tiene los objetivos orientados a llegar y cumplir.

#### **b) Planeación operativa**

Es donde se emplea la estrategia general en acciones concretas, vinculadas a la asignación de responsabilidades de las unidades. La planeación operativa consiste en asignar previamente las tareas específicas a cada unidad de operación. Se basa en las directrices de la planeación estratégica y táctica, es ejecutada por mandos intermedios, se centra en actividades programables, sigue procedimientos y normas precisas, abarca periodos cortos y prioriza la eficiencia (Mintzberg, 2007). Es decir, cada oficina conoce y aplica sus funciones de acuerdo como lo dispone la municipalidad.

#### **c) Estructura organizacional**

Se debe orientar la asignación de las funciones en relación a la jerarquía de la municipalidad, esto ayuda a que se pueda tener mejores desempeños en la municipalidad. Mintzberg (2007) La estructura organizacional implica la asignación de responsabilidades y autoridad para la toma de decisiones, considera la mejor forma de

dividir la organización en subunidades, la distribución de la autoridad entre los niveles jerárquicos y la integración entre dichas subunidades. Es decir, una buena estructura organizacional promueve la eficacia y la eficiencia de la entidad y la población.

**d) Manuales y funciones**

El Manual de Funciones es una herramienta administrativa que describe las funciones, competencias y perfiles de los puestos de la institución, fundamentando la capacitación y la evaluación del desempeño. Justifica la creación, modificación o eliminación de puestos, y sirve de base para los estudios de carga de trabajo, los criterios de autocontrol y el sistema de indicadores (Melena, 2017).

**e) Responsabilidad**

Se refiere al acto en que la municipalidad debe de asumir las consecuencias de las acciones y decisiones. También se refiere a un aspecto ético en que los funcionarios y servidores tengan un ambiente en la que nos permite la convivencia y confianza de las personas.

**f) Liderazgo**

Es liderazgo es un aspecto en la que se refiere a tener la capacidad de inspirar y guiar a un usuario o a un grupo de usuarios en la búsqueda de llegar a cumplir los objetivos y las metas en la municipalidad local. No es solo de dar órdenes, sino de escuchar y crear un ambiente de colaboración, de confianza personal y grupal para lograr un bien común en favor y satisfacción de los usuarios.

**g) Medición de resultados**

Es el proceso de analizar si lo que hemos hecho ha tenido el impacto deseado, y si no es así, entender por qué. Según Rico (2020) La evaluación de resultados determina el impacto de una intervención pública, analizando los efectos producidos y si se alcanzaron los resultados esperados. Es decir, la municipalidad identifica las mejoras sociales derivadas de la acción pública.

## **h) Retroalimentación**

Se refiere al proceso en que la municipalidad tiene que dar y recibir toda información relacionada al desempeño o progreso relacionado a alguien o algo específico. Es una herramienta que permite el aprendizaje y la mejora y ajustar el rumbo a alcanzar los objetivos que se tienen programados a alcanzar.

### **2.2.4 Calidad de servicio**

Es comprendida como un indicador en el que la prestación de servicios satisface las expectativas y demandas de los usuarios, constituyéndose en un elemento clave dentro del ámbito organizacional, ya que incide específicamente en el cliente y su plena satisfacción, la fidelización, la imagen institucional y el desempeño global de la entidad. El usuario y su plena satisfacción representa un componente esencial para validar la calidad en las prestaciones de los servicios, y esto parte generalmente de la idea de perseguir principios que busquen una orientación de alcanzar las satisfacciones y obtener servicios de excelencia para la población (Flores, 2023). Es decir, las exigencias de los usuarios a menudo también van a orientar el rumbo de la municipalidad, la necesidad de la satisfacción de un usuario implica que la municipalidad se está proyectando positivamente.

La satisfacción del cliente es un factor determinante al evaluar el grado de calidad en la prestación del servicio, y se fundamenta con la idea de seguir principios que busquen lograr la satisfacción del usuario y llegar a la meta de la excelencia en el servicio. Las municipalidades se ven apreciadas y calificadas principalmente por su atención al usuario, es decir, el desempeño que se le empeñe en lograr una calidad de servicio determina cuanta calidad tiene una municipalidad, la calidad determina si tiene superación o fracaso. La superación de una entidad o institución es principalmente interés de cada organización, lograr sus metas y objetivos de los servidores para que el usuario pueda tener una buena percepción de la entidad (Pin y Salazar, 2023).

La calidad orientada a buenos servicios es indispensable en el campo de la competencia, dado que hay otras empresas o instituciones que prestan los mismos servicios, es por eso que medir la calidad de servicio concede una gran ventaja frente al usuario y a la

competencia. La calidad de servicio también son indicadores en donde se refleja la calidad de las organizaciones frente a la demanda de los usuarios (Paredes, 2020). Se consigue manifestar un avance que tiene características positivas para ofrecer y reflejar una atención más personalizada, eficaz y agradable, lo que también puede incrementar gradualmente o a gran escala su potencial (Minaya, 2022). Es decir, la calidad que la municipalidad ofrece a los usuarios está siendo evaluada todo momento en relación a un trámite, servicio, etc.

### **2.2.5 Dimensiones de la calidad de servicio**

Satisfacer y sobrepasar las expectativas del cliente mediante la prestación de un servicio con estándares elevados y adecuados puede generar beneficios estratégicos y competitivos, fortalecer la lealtad de los usuarios y contribuir con el fortalecimiento de la imagen institucional (Flores, 2023).

#### **a) La fiabilidad**

Se refiere al grado en que la municipalidad brinda la seguridad a los usuarios tomando en cuenta los reglamentos internos de organización. Flores (2023) plantea que es un elemento tangible que se orienta principalmente a que la capacidad del servicio pueda ser ejecutado con precisión, consistencia y sin errores. Es decir, la fiabilidad es una base para la construcción de la confianza de los usuarios en la institución.

La fiabilidad puede ser definida como la confianza; la expectativa de que la institución actuara de manera correcta frente a los usuarios o consumidores en sus determinadas situaciones (Vera, 2022). De acuerdo con Parra, (2021) se aplica principalmente como un funcionamiento en el que se tienen que establecer ciertos criterios que nos ayudaran en el cumplimiento. Es decir, la fiabilidad está relacionada con la capacidad de planificación de la organización.

#### **b) Capacidad de respuesta**

Se trata especialmente en las capacidades de actuar y/o contestar rápidamente y de contribuir a la resolución o desarrollo de algo, frente a los diversos trámites (Minaya,

2022). Por ello la buena coordinación de la organización está presente incluso es la calidad de respuesta de la petición de los usuarios.

**c) La seguridad**

La seguridad se refiere al grado en que el usuario frente a sus necesidades siente confianza, compromiso y profesionalismo frente al servicio recibido. De acuerdo con Mora (2023) se refiere al nivel de confianza que un empleado transmite al cliente durante la atención. El cliente debe estar seguro de que la atención, servicio o compra ha sido beneficiosa para él. Es decir, la responsabilidad de brindar seguridad a los usuarios va depender de la buena planificación y organización que tienen las municipalidades.

**d) La empatía**

Se refiere a entender la necesidad, comprenderlo desde el punto de vista del usuario, para así comprender la petición y atenderla de la mejor manera. Entender la empatía es ponerse en el lugar del otro. Esta habilidad permite comprender mejor las necesidades del cliente y te ayuda a ofrecerle la mejor experiencia posible (Peña et al., 2022). Es decir, se tiene que caracterizar por brindar servicios y/o consultas de manera rápida, sólida y eficiente para resolver problemas de lo más sencillo a lo más complejo, y ese tipo de actitudes va generar la lealtad y aprobación de los usuarios.

## **2.2.6 Indicadores de la calidad de servicio**

**a) Servicio oportuno**

Se refiere cuando la municipalidad realiza una prestación de un servicio en el tiempo necesario y el plazo correspondiente. Es decir, no simplemente es realizar un servicio sino realizarlo de la mejor manera y en el momento adecuado que el usuario lo solicite. Esto implica tener una buena organización y planificación para que los servicios a los usuarios se atiendan evitando demoras innecesarias.

**b) Personal informado**

Se refiere al personal de servicio de la organización que dentro de sus obligaciones y funciones poseen el conocimiento y la comprensión que son muy importantes para el cumplimiento de sus tareas de manera eficaz. Esto implica no solo tener habilidades personales, sino que también conocer las políticas, objetivos y estrategias de la organización. En definitiva un personal informado es importante para el éxito de cualquier organización, ya que se tiene una mayor capacidad de planificación y colaboración en las organizaciones.

**c) Eficacia**

Es la capacidad de lograr los resultados que se detallan en la planificación, es decir, se orienta a hacer las cosas bien y de forma eficiente. Se centra en la persecución de los objetivos para obtener resultados positivos. La eficacia además se puede interpretar en diferentes matices como: logro de objetivos, optimización de recursos, eficacia como impacto, eficacia como adaptación y eficacia con sinergia. En resumen, la eficacia va estar definida principalmente en la capacidad de reunir los elementos necesarios para realizar satisfactoriamente todos los objetivos y metas para la municipalidad.

**d) Actitud y disposición**

Es una forma en la que el personal de servicio se aproxima a los usuarios a través del buen trato para tratar de comprender las solicitudes y tener una mejor respuesta. Según Díaz et al. (2021) se ve reflejada en la experiencia del cliente que se ve afectada por la interacción con el personal de la institución, la amabilidad, la eficacia para la absolución de problemas, la información proporcionada y el trato general influyen en su satisfacción por medio de la actitud y disposición. Es decir, la municipalidad debe tener la voluntad de hacer su petición en la prontitud necesaria.

**e) Rapidez de servicio**

La eficiencia de una institución se refleja en la prontitud con la que absuelve las consultas de sus usuarios, procesa sus pedidos, realiza las entregas y soluciona cualquier problema que surja (Díaz et al., 2021). Es decir, un servicio rápido produce la satisfacción del

cliente y como consecuencia genera que la eficiencia en la organización tenga aspectos positivos y la confianza del usuario.

**f) Confianza**

Se refiere a tener firmeza en la verdad y fiabilidad en alguien o algo. Se refiere a la creencia en la capacidad sobre alguien para cumplir con sus responsabilidades y actuar con integridad, además se basa en la observación, evaluación y experiencia de las acciones y el comportamiento de una persona o entidad.

**g) Amabilidad**

Es la capacidad de ser amable frente a cualquier usuario o con un grupo de usuarios considerando la cortesía. Y se representa a través de las acciones y/o gestos que siempre demuestran empatía, respeto y preocupación por buscar el bienestar de alguien o conjunto de personas.

**h) Cortesía**

La cortesía se refiere al respeto y la atención que nosotros mostramos a los demás a través de nuestras acciones y palabras. Es una de las formas en que podemos demostrar una buena educación y consideración, en donde podemos crear un ambiente que sea más armoniosa y agradable en donde se relacionarán nuestras interacciones con las demás personas.

**i) Interés institucional por el beneficiario**

Se dice que hay interés institucional por el beneficiario cuando por parte de la institución, hay preocupación e interés por el usuario por brindar el bienestar y desarrollo del beneficiario. Eso implica a realizar una atención a sus necesidades por propia iniciativa de la institución, provisión del apoyo en el progreso de sus inquietudes o solicitudes. La institución tiene una necesidad de brindar una calidad de servicio que calificara el usuario.

**j) Atención empática individualizada**

Se refiere al trato individualizado que se le brinda al usuario según su naturaleza de su solicitud o problema. Díaz et al. (2021) Un servicio personalizado generalmente debe ser adaptado a las diversas demandas tanto individuales y colectivas, por ejemplo, en el diseño de productos que se ajustan a los gustos y requerimientos específicos de cada persona. Lo que quiere decir que, cada usuario tiene sus propias particularidades que necesitan ser atendidas con criterio en el momento de la solicitud para evitar errores.

## **2.3 MARCO CONCEPTUAL**

### **a) Calidad de atención**

La calidad de atención de los diferentes servicios básicamente se orienta por la fluidez y facilidad de interacciones, el nivel con la cual las expectativas y necesidades del usuario en el proceso de atención son con eficacia, secuencia y grado de adecuación (Duque, 2005).

Por lo tanto, se refiere a las capacidades que una municipalidad propone para llegar a cumplir o superar las expectativas de sus clientes. Esto implica ofrecer un producto o servicio que sea confiable, eficiente, oportuno, y que satisfaga las necesidades del cliente. En pocas palabras, los servicios de calidad es la excelencia en la proporción de lo prometido a un cliente. Se trata de cumplir o superar sus expectativas en cuanto a confiabilidad, eficiencia, oportunidad y satisfacción.

### **b) Gestión administrativa**

Puede entenderse como el proceso integral mediante el cual se llevan a cabo diversas acciones y procedimientos orientados a coordinar, conducir y supervisar los recursos disponibles dentro de una institución o empresa. Este enfoque abarca actividades tales como la planificación, coordinación, liderazgo y supervisión del personal y de los medios necesarios para asegurar un funcionamiento eficiente y ordenado de la organización.

Según González et al. (2020) se entiende como elemento fundamental en un proceso en el que se consideran cuatro responsabilidades clave las cuales integran; planeación,

organizacional, dirección y finalmente el control. Con el propósito de asegurar que los recursos y las funciones sean utilizados de manera correcta.

**c) Usuarios**

El usuario puede referirse a alguien que utiliza algo, ya sea un sistema, un producto, un servicio o incluso una idea. Se refiere a la persona que interactúa con otra persona, entidad o empresa.

**d) Calidad**

La calidad se entiende principalmente a la excelencia en la ejecución de procesos y la consecución de objetivos. Se centra en satisfacer las necesidades del cliente y cumplir con los estándares establecidos, buscando la eficiencia y la mejora continua.

**e) Gestión**

Gestión se refiere a los procedimientos de aplicar la planeación, organizacional, dirección y muy importante el control de recursos a fin de lograr objetivos específicos, desde la administración de empresas hasta la gestión de proyectos o la gestión de recursos humanos.

## **2.4 MARCO NORMATIVO**

**a) La Constitución Política del Perú**

La Constitución Política del Perú establece las bases legales para la organización y funcionamiento de los gobiernos locales. En el artículo 194°, se reconoce a las municipalidades provinciales y distritales como órganos de gobierno local, dotados de autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia. Dicha autonomía les permite gestionar sus recursos, organizar su administración interna y brindar servicios públicos orientados al bienestar de la población (Constitución Política del Perú, 1993).

Asimismo, el artículo 195° señala que las municipalidades tienen como funciones principales promover el desarrollo local, administrar sus bienes y rentas, y prestar los servicios públicos locales bajo criterios de eficiencia y calidad, en beneficio directo de los usuarios. En este sentido, la Constitución sustenta la responsabilidad de las municipalidades de garantizar una adecuada gestión administrativa que se refleje en una mejor calidad del servicio brindado a la ciudadanía (Constitución Política del Perú, 1993).

#### **b) La Ley Orgánica de Municipalidad N° 27972**

La Ley Orgánica de Municipalidades (Ley N.° 27972) regula la organización, competencias y funciones de los gobiernos locales en el Perú. En su artículo II del Título Preliminar, reafirma la autonomía municipal en los ámbitos político, económico y administrativo, ejercida conforme al ordenamiento jurídico vigente.

El artículo 73° establece que las municipalidades son responsables de la prestación de los servicios públicos locales, los cuales deben desarrollarse de manera continua, eficiente y orientada a satisfacer las necesidades de la población. Asimismo, el artículo 26° señala que la administración municipal debe regirse por principios de eficiencia, eficacia, transparencia y orientación al ciudadano, lo cual guarda relación directa con los procesos de la gestión administrativa. De igual manera, la ley dispone que la municipalidad debe planificar, organizar, dirigir y controlar sus actividades administrativas, asegurando que la gestión institucional contribuya a una adecuada atención al usuario y al cumplimiento de los objetivos municipales (Ley N° 27972).

#### **c) Servicios que brinda la municipalidad**

De acuerdo con la Ley Orgánica de Municipalidades, las municipalidades distritales tienen a su cargo la provisión de diversos servicios públicos orientados a la atención directa de la población. Entre los principales servicios que brindan se encuentran:

- Servicios administrativos y de atención al ciudadano (trámites, licencias, constancias y certificaciones).
- Servicios de limpieza pública, gestión de residuos sólidos y mantenimiento de espacios públicos.

- Servicios de seguridad ciudadana, en coordinación con otras entidades del Estado.
- Servicios de desarrollo urbano, como habilitación urbana, control de edificaciones y mantenimiento de infraestructura local.
- Servicios de apoyo social y programas dirigidos a poblaciones vulnerables.
- Promoción del desarrollo económico local y actividades productivas.

La calidad con la que estos servicios son brindados depende en gran medida de la eficiencia de la gestión administrativa municipal, ya que una adecuada planificación, organización, dirección y control permiten optimizar los procesos internos y mejorar la percepción de los usuarios respecto al servicio recibido.

## **2.5 HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN**

### **Hipótesis general**

- Existe relación entre la gestión administrativa y calidad de servicio en los usuarios de la Municipalidad Distrital de Vilquechico 2025.

### **Hipótesis específicos**

- Existe relación entre la planificación y calidad de servicio en los usuarios de la Municipalidad Distrital de Vilquechico 2025.
- Existe relación entre la organización y calidad de servicio en los usuarios de la Municipalidad Distrital de Vilquechico 2025.
- Existe relación entre la dirección y calidad de servicio en los usuarios de la Municipalidad Distrital de Vilquechico 2025.
- Existe relación entre el control y calidad de servicio en los usuarios de la Municipalidad Distrital de Vilquechico 2025.

## 2.6 VARIABLES DE INVESTIGACIÓN

**Tabla 1**

*Variables de estudio*

Variable	Significado conceptual	Significado operacional	Dimensión	Indicador
V.1. Gestión Administrativa	Peña et al., (2022) La gestión administrativa se refiere a las acciones llevadas a cabo para lograr un objetivo; es la habilidad de una institución para establecer, alcanzar y evaluar sus metas utilizando adecuadamente los recursos disponibles.	La gestión administrativa se dimensionó en base a los criterios de planificación, organización, dirección y control, en donde se midió a través de un instrumento de investigación relacionado a la variable.	-	-Planeación estratégica
			Planificación	-Planeación operativa
			-	-Estructura organizacional
			Organización	-Manuales y funciones
			- Dirección	-Responsabilidad
				-Liderazgo
				-Medición de resultados
				-
			- Control	Retroalimentación
V.2. Calidad de servicio	Flores, (2023) Se entiende al grado en que un servicio satisface las expectativas y necesidades de	La calidad de servicio se dimensionó en base a los criterios de fiabilidad, capacidad de	-	-Servicio oportuno
			- Fiabilidad	-Personal informado
				-Eficacia
			- Capacidad de respuesta	-Actitud y disposición

los usuarios, un aspecto esencial en el ámbito empresarial que afecta la satisfacción del cliente, lealtad, reputación y el éxito de la organización.	respuesta, seguridad y empatía, en donde se midió a través de un instrumento de investigación relacionado a la variable.	-Rapidez de servicio
		-Confianza
		- Seguridad
		-Cortesía
		-Amabilidad
		-Interés institucional por el beneficiario
		-Atención empática individualizada
		- Empatía

*Nota.* Elaborado con base a Sanchez (2022).

## **CAPÍTULO III**

### **MATERIALES Y MÉTODOS**

#### **3.1 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN**

El trabajo investigativo corresponde al enfoque cuantitativo, dado que se desarrolla por un conjunto de procesos sistematizados. Según Sampieri et al. (2014) este género de enfoque se orienta a la compilación de datos con el objetivo de probar la hipótesis, y en relación a la valoración numérica llegar a analizar la información estadística, esto con la intención de instaurar pautas en comportamiento y corroborar teorías. El trabajo investigativo corresponde a este enfoque, dado que la dinámica es secuencial y probatorio.

La investigación es de tipo aplicada, puesto que los resultados están orientados a mejorar los procesos de gestión administrativa y calidad de servicio. El nivel de estudio es Transeccionales – Correlacional, dado que para la recopilación de la información se da en un único momento. De acuerdo con Sampieri et al. (2014) los estudios transeccionales correlacionales se caracterizan principalmente por permitir describir la relación de más de dos variables, categorías y también conceptos en un tiempo específico de una investigación. Es importante mencionar que la correlación no siempre implica causalidad.

El diseño de estudio corresponde al no experimental, ya que estas investigaciones no se manipulan intencionalmente las variables. Sampieri et al. (2014) estos trabajos investigativos no experimentales se desarrollan sin la alteración deliberada de sus variables, solo es observar dichos fenómenos en su entorno más natural posible para ser estudiados. De tal manera que en la investigación solo observamos los fenómenos.

#### **3.2 ÁMBITO DE ESTUDIO**

El trabajo y análisis de la investigación se desarrolló en la Municipalidad distrital Vilquechico, provincia de Huancané y de la región Puno al sudeste peruano. Es uno de los 08 distritos de la Provincia de Huancané, en donde la población está distribuida tanto en la zona rural y urbana, con una gran extensión en territorio que lo ubica a 3825 msnm.

Vilquechico es considerado uno de los distritos con mayor población a nivel de la provincia de Huancané, por eso la afluencia de personas es activa, de ahí la importancia de conocer la opinión de los usuarios sobre la municipalidad por ser uno de los ejes de la provincia.

### 3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

#### **Población**

Los datos estadísticos proyectan a 938 habitantes, según la última información registrada por el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) las proyecciones son al 2024. Es importante detallar que los usuarios considerados para esta investigación esta direccionada a los habitantes del ámbito Urbano del distrito de Vilquechico, dado que ahí se percibe mayor afluencia de los habitantes

#### **Muestra**

El tamaño de la muestra se determinó mediante la fórmula para poblaciones finitas, considerando una población total de 938 personas, un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%, estableciéndose así el número mínimo de participantes requeridos para el estudio.

La selección de los participantes se realizó mediante un muestreo no probabilístico por conveniencia, aplicando criterios de inclusión y exclusión que aseguraron la participación de sujetos que cumplieran con las características necesarias para los objetivos de la investigación.

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

n = tamaño de muestra buscado

N = tamaño de población

z = parámetro estadístico (nivel de confianza)

e = error de estimación

p = probabilidad de que ocurra el evento

$q$  = probabilidad de que no ocurra el evento ( $1-p$ )

Como resultado de la aplicación de la fórmula para poblaciones finitas se obtiene una muestra de  $n = 273$ .

Es importante mencionar que se ha establecido criterios de inclusión y exclusión para que el trabajo investigativo tenga mejores resultados en cuanto a usuarios que acuden a solicitar algún servicio de la municipalidad.

#### Criterios de inclusión

- Personas con el rango de edad entre 18 a 65 años de edad.
- Personas que hayan acudido a la municipalidad por algún servicio.
- Personas con la habilidad comunicativa para el cuestionario.
- Personas voluntarias en la aplicación del cuestionario.

#### Criterios de exclusión

- Personas fuera del rango de edad entre 18 a 65 años de edad.
- Personas que no hayan acudido a la municipalidad por algún servicio.
- Personas con dificultades comunicativas para el cuestionario.
- Personas sin consentimiento en la aplicación del cuestionario.

Estos criterios de inclusión y exclusión se establecieron con la finalidad de llegar a delimitar adecuadamente la población de estudio, de esa manera se garantizó que los usuarios partícipes cumplan las condiciones requeridas para recoger información que sea pertinente, confiable y válida para los objetivos de investigación. Asimismo, en la muestra se selecciona específicamente a usuarios que reúnan los requisitos necesarios de inclusión y se excluyen a aquellos que no cumplan con el perfil necesario.

**Tabla 2***Género de los usuarios*

Género	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	165	60.44%
Femenino	108	39.56%
Total	273	100%

*Nota.* Desarrollado con base a la encuesta

En la tabla 2, podemos apreciar que el 60.44% de los encuestados pertenecen al género masculino, mientras que un 39,56% corresponde al género femenino. Se obtuvo una mayor participación de usuarios masculinos.

**Tabla 3***Edad de los usuarios*

Edad	Frecuencia	Porcentaje
18 a 28 años	62	22.71%
29 a 39 años	94	34.43%
40 a 52 años	88	32.23%
53 a 65 años	29	10.62%
Total	273	100%

*Nota.* Desarrollado con base a la encuesta

En la tabla 3, podemos apreciar del total que el 22.71% son usuarios de 18 a 28 años, 34.43% son usuarios de 29 a 39 años, 32.23% son usuarios de 40 a 52 años de edad y 10.62% usuarios de 53 a 65 años. Es decir, se obtuvo una mayor participación usuarios de 18 a 52 años y una menor participación de usuarios de 53 a 65 años de edad.

### 3.4 RECOLECCIÓN DE DATOS

El procedimiento de recolección de datos se desarrolló de manera presencial durante el año 2025 a los usuarios de la Municipalidad Distrital de Vilquechico. Antes de iniciar, se explicó a cada usuario el propósito del estudio y se garantizó la voluntariedad y confidencialidad de su participación. La selección de los participantes se realizó conforme a los criterios de inclusión y exclusión establecidos, por lo que se preguntó previamente

si habían realizado algún trámite en la municipalidad, permitiendo así identificar a los usuarios que cumplían con las condiciones del estudio. La aplicación se efectuó en cinco oportunidades distintas, aprovechando los días y horarios de mayor afluencia de usuarios. Se utilizaron dos cuestionarios: el primero sobre gestión administrativa, con 20 preguntas, y el segundo sobre calidad de servicio, con 16 preguntas, sumando un total de 36 ítems cerrados que debían ser respondidos marcando con una “X” las opciones nunca (0), a veces (1) o siempre (2). En algunos casos, el investigador realizó la aplicación de manera directa, mientras que en otros los usuarios respondieron individualmente según su disponibilidad. El tiempo estimado para completar ambos cuestionarios fue de aproximadamente 10 a 15 minutos. Finalmente, los instrumentos fueron revisados para verificar que se haya respondido todo y posteriormente se organizó para su procesamiento estadístico.

### 3.4.1 Validación de instrumento

La validación del instrumento fue sometida a juicio de expertos para garantizar su eficacia. Este proceso de juicio de expertos se basó principalmente en determinar si los instrumentos miden adecuadamente los contenidos previstos a través de la revisión y opinión de los expertos en el tema y materia investigativa.

**Tabla 4**

*Validación de instrumento a juicio de expertos*

Expertos	Validez de instrumento
01	4.4
02	4.7
03	4.4
Promedio	4.5

*Nota.* Elaboración propia

Tabla 4, en los resultados de la valoración de los expertos sobre los instrumentos del trabajo investigativo podemos apreciar que, en la escala de calificación se encuentra en un rango de Buena con un promedio de 4.5, lo cual nos indica que los instrumentos son válidos. Es importante mencionar que la validación fue realizada por expertos con amplia experiencia en el rubro de gestión pública y en procesos de investigación, con formación

profesional en contabilidad y economía y previa experiencia en validación de instrumentos de investigación orientados a recolección de datos, se consideró su experiencia necesaria para la validación en pertinencia, claridad y coherencia de los instrumentos de investigación.

### 3.4.2 Confiabilidad del instrumento

Realizar este procedimiento investigativo nos garantiza tener un instrumento de calidad. Además, se entiende a la confiabilidad cuando se produce un nivel en el cual el instrumento obtiene los resultados consistentes y coherentes (Sampieri et al., 2014). Es decir, para llegar a medir las confiabilidades se usó el cálculo estadístico de alfa Cronbach mediante el programa estadístico SPSS Statics V. 25.

**Tabla 5**

*Análisis de fiabilidad de Gestión administrativa*

Alfa Cronbach	N° de ítems
0.872	20

*Nota.* Desarrollado con base a la encuesta

En los resultados de la tabla 5, podemos observar que, el valor obtenido en alfa Cronbach tiene un valor de 0.872, indicando que el instrumento utilizado para la investigación tiene la fiabilidad necesaria en coherencia y consistencia, de esa forma se declara apto para su uso en el trabajo investigativo.

**Tabla 6**

*Análisis de fiabilidad de Calidad de servicio*

Alfa Cronbach	N° de ítems
0.840	16

*Nota.* Desarrollado con base a la encuesta

En los resultados de la tabla 6, podemos observar que, el valor obtenido en alfa Cronbach tiene un valor de 0.840, indicando que el instrumento utilizado para la investigación tiene la fiabilidad necesaria en coherencia y consistencia, de esa forma se declara apto para su uso en la investigación.

### 3.5 ANÁLISIS DE DATOS

La indagación de los datos recolectados ha sido procesada a través del uso de aplicaciones sofisticadas en estadística, aplicaciones como IBM SPSS 25 y Excel. Estas aplicaciones posibilitaron la visualización de los resultados en tablas estadísticas, y con base a ello se pueden analizar las variables, comparar e interpretar los resultados para que tengan una mejor comprensión. Posteriormente, tras aplicar el test de normalidad, se identificó de acuerdo a los datos no presentan distribución paramétrica, en consecuencia se empleó el coeficiente Rho con el propósito de examinar la relación existente sobre las variables de estudiadas.

**Tabla 7**

*Análisis de normalidad de las variables de estudio*

Kolmogorov –Smirnov			
	Estadístico	Gl	Sig.
Variable GA	0.103	273	0.000
Variable CS	0.111	273	0.000

*Nota.* Desarrollado con base a la encuesta

En la tabla 7, se muestra los resultados que nos indican el nivel de significancia (Sig.) tiene un valor menor a 0.05, es decir que los datos no presentan distribución normal. Es decir que se aplica un análisis estadístico no paramétrico Rho de Spearman.

Para este análisis se empleó el Coeficiente Rho Spearman, con base a lo siguiente:

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum D^2}{n(n^2 - 1)}$$

$r_s$  : Coeficiente de Spearman

$d$  : Diferencia (X - Y)

$n$  : Cantidad de los datos

Para definir los análisis estadísticos en los resultados, se calculó el promedio de las respuestas con base a cada ítem y dimensión de los cuestionarios. Este procedimiento nos permite obtener un resultado representativo de los datos. La escala principal del cuestionario se establece como nunca, a veces y siempre; y dado que ahora se muestran en promedios pasan a una nueva escala denominada malo, regular y bueno de acuerdo a la siguiente tabla.

**Tabla 8**

*Escala de análisis estadísticos*

Escala	Rango promedio
Malo	0.00 – 0.49
Regular	0.50 – 1.49
Bueno	1.50 – 2.00

*Nota.* Elaboración propia

Observamos en la tabla 8, con base a los promedios realizados a los ítems y dimensiones podemos observar que los análisis estadísticos se interpretan según la nueva escala como malo, regular y bueno. Asimismo, para uniformizar su comprensión de los resultados a nivel de asociación se toma la misma escala.

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Este capítulo presenta los resultados obtenidos del proceso de recolección y análisis de los datos recogidos mediante la encuesta, es decir, se presentan los resultados con cuadros de datos estadísticos que servirán para la contrastación de las hipótesis de investigación, presentándolos de forma descriptiva e inferencial. Finalmente, la discusión es analizada mediante los resultados para conectar con los objetivos y la teoría de estudios similares.

#### 4.1 RESULTADOS

##### 4.1.1 Contrastación de hipótesis general

OG: Determinar la relación entre la gestión administrativa y calidad de servicio en los usuarios de la Municipalidad Distrital de Vilquechico.

**Tabla 9**

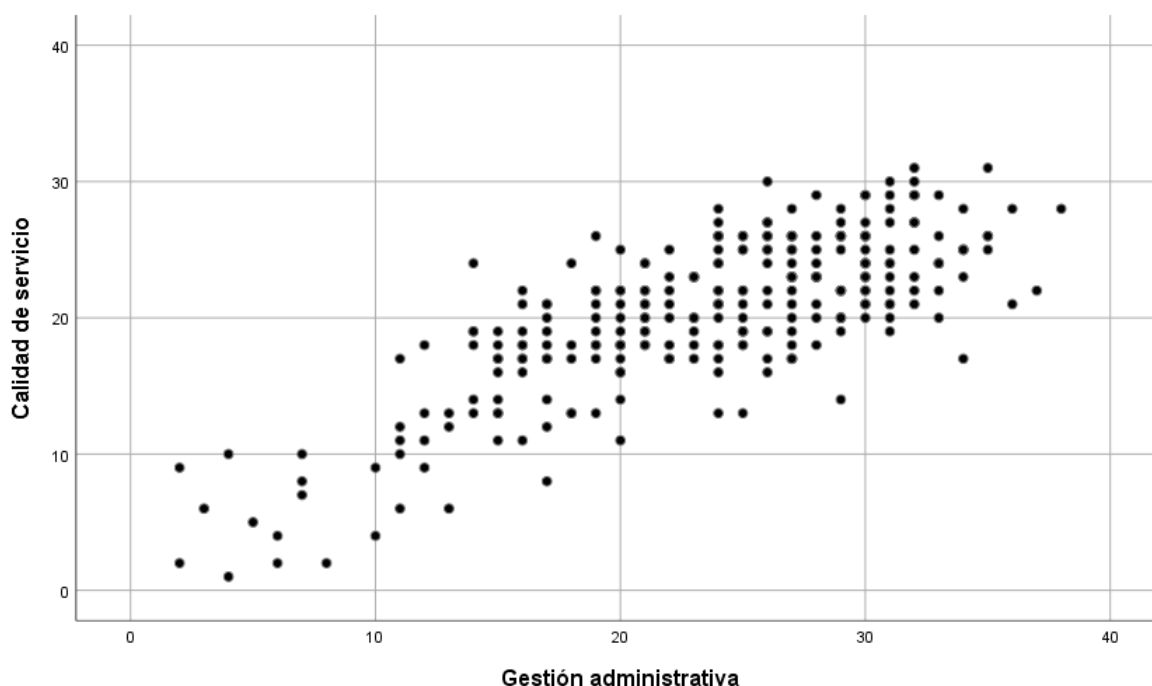
*Relación de gestión administrativa y calidad de servicio*

		Gestión administrativa	Calidad de servicio
Gestión administrativa	Coeficiente de correlación	1.000	0.702
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	273	273
Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	0.702	1.000
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	273	273

*Nota.* Desarrollado con base a la encuesta

**Figura 1**

*Diagrama de dispersión entre gestión administrativa y calidad de servicio*



*Nota.* Desarrollado con base a la encuesta

En la tabla 9, se puede observar el coeficiente de correlacional de 0.702, lo cual significa que si hay vinculo significativo de las variables estudiadas de gestión administrativa y calidad de servicios. De igual forma se muestra el resultado Sig. P = 0.000 inferior a 0.05 lo que muestra que es a nivel estadístico significativo, por ende se confirma la hipótesis alterna (Ha). Asimismo, este comportamiento se encuentra reforzado por la dimensión de Dirección, que obtuvo el mayor porcentaje dentro de la categoría “Bueno” (39,9%). Esto indica que los usuarios perciben con mayor claridad los aspectos vinculados a la orientación, supervisión y conducción de las actividades institucionales. En consecuencia, esta dimensión se constituye como el componente de la gestión administrativa que más contribuye a explicar la mejora percibida en la calidad del servicio brindado por la municipalidad distrital de Vilquechico. Finalmente, si se evidencia relación positiva y a su vez significativo entre las variables estudiadas; cuando se aprecian mejores gestiones administrativas, los usuarios perciben mejores servicios de calidad.

**Tabla 10***Nivel de asociación de las variables de investigación*

	Escala	Calidad de servicio			Total
		Malo	Regular	Bueno	
Gestión	Malo	2,9%	1,5%	0,0%	4,4%
administrativa	Regular	1,1%	54,9%	16,8%	72,9%
	Bueno	0,0%	8,4%	14,3%	22,7%
Total		4,0%	64,8%	31,1%	100,0%

*Nota.* Desarrollado con base a la encuesta

En la tabla 10, podemos observar una asociación positiva, si en variable independiente gestión administrativa se valorada como bueno, la variable dependiente calidad de servicios será valorada como bueno con un total de 14,3%, por otro lado cuando las variables se perciben como regular se tiene un valor de 54,9%, y cuando se valora como malo, la calidad de servicio es considera malo con un 2,9%. Es decir, se puede apreciar una dispersión que se presenta con una tendencia fuerte que indica que, si se presenta una buena percepción de las gestiones administrativas, la percepción los servicios de calidad es buena.

- **Análisis estadístico de las variables de investigación.**

**Tabla 11***Nivel de gestión administrativa de la MDV*

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Malo	12	4,4%
Regular	199	72,9%
Bueno	62	22,7%
Total	273	100,0%

*Nota.* Desarrollado con base a la encuesta

En la tabla 11, apreciamos que del total de los usuarios un 4,4% lo consideran como malo, esto implica que no hay una gran mayoría sobre una mala apreciación de los usuarios, así mismo un 72,9% de los usuarios califican como regular, generando de esta manera un punto medio con buena percepción de los usuarios, y finalmente un 22,7% de los usuarios lo califican como bueno. Es decir, la apreciación de los usuarios de acuerdo a los resultados es regular, basado en esta encuesta se tiene una tendencia positiva en la que se debe seguir trabajando para mejorar y satisfacer a los usuarios de la municipalidad distrital de Vilquechico.

**Tabla 12**

*Nivel de calidad de servicio de la MDV*

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Malo	11	4,0%
Regular	177	64,8%
Bueno	85	31,1%
Total	273	100,0%

*Nota.* Desarrollado con base a la encuesta

En la tabla 12, podemos visualizar que el 4,0% de los usuarios consideran al nivel de calidad de servicio como malo, esto también implica que no hay una gran mayoría sobre una mala apreciación de los usuarios, así mismo el 64,8% de los usuarios califican a la calidad de servicio como regular, generando de esta manera un punto medio con una mayoría en percepción regular de los usuarios, y finalmente un 31,1% de los usuarios lo califican como bueno. Es decir, la apreciación de la muestra sobre los servicio de calidad es con mayoría regular, a pesar de ello los resultados de esta encuesta muestran una tendencia positiva que es buena y motiva a seguir mejorando para la satisfacción de los usuarios del distrital de Vilquechico.

#### **4.1.2 Contratación de hipótesis específica 1**

OE1: Establecer la relación que existe entre la planificación y calidad de servicio de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Vilquechico.

**Tabla 13***Relación entre planificación y calidad de servicio*

		Planificación	Calidad de servicio
Planificación	Coeficiente de correlación	1.000	0.569
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	273	273
Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	0.569	1.000
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	273	273

*Nota.* Desarrollado con base a la encuesta

En la tabla 13, podemos percibir la relación de 0.569, esto significa que se evidencia una relación significativa entre la dimensión de planificación y la variable calidad de servicios. Así mismo, el resultado Sig. P = 0.000 es inferior a 0.05 lo que muestra que es significativo a nivel estadístico, en consecuencia se confirma la hipótesis alterna (Ha). Finalmente, se evidenció que si muestra una relación positiva y a nivel significativo entre la dimensión y la variable antes mencionada en este estudio, es decir, se debe tener una buena planificación estratégica para llegar a cumplir los objetivos y metas; cuando se tiene una mejor percepción de la planificación los usuarios empiezan a percibir mejor a todos los servicios de calidad.

**Tabla 14***Nivel de asociación entre planificación y calidad de servicio*

		Calidad de servicio			Total
	Escala	Malo	Regular	Bueno	
Planificación	Malo	2,9%	7,0%	0,0%	9,9%
	Regular	1,1%	46,9%	19,4%	67,4%
	Bueno	0,0%	11,0%	11,7%	22,7%
Total		4,0%	64,8%	31,1%	100,0%

*Nota.* Desarrollado con base a la encuesta

En la tabla 14, podemos visualizar que hay asociación positiva, cuando la dimensión de planificación es valorada como bueno, la variable calidad de servicio es valorada como

bueno con un total de 11,7%, por otro lado tenemos que si la dimensión de planificación y la calidad de servicio se perciben como regular se obtiene un valor de 46,9%, y cuando se valora como malo la calidad de servicio es considerada malo con un 2,9%. En conclusión, se puede apreciar una dispersión que se presenta con una tendencia positiva que indica que a una mayor percepción en la dimensión de planificación, mayor es la percepción sobre los servicios de calidad.

- **Análisis estadístico de la dimensión de planificación.**

**Tabla 15**

*Nivel de planificación de la MDV*

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Malo	27	9,9%
Regular	184	67,4%
Bueno	62	22,7%
Total	273	100,0%

*Nota.* Desarrollado con base a la encuesta

En la tabla 15, se puede visualizar que un total de 9,9% de los usuarios consideran el nivel de planificación como malo, esto implica que no hay una gran mayoría sobre una mala apreciación de los usuarios, por otro lado el 67,4% de los usuarios califican el nivel de planificación como regular, y finalmente un 22,7% de los usuarios lo califican como bueno, se puede estimar que los usuarios tienen una apreciación de la planificación con tendencia positiva. En conclusión, la apreciación de los usuarios sobre la planificación no es malo pero tampoco bueno, basado en esta encuesta se tiene una tendencia que se inclina más a lo positivo que malo, estos resultados son evidentemente positivos para gestión del distrito de Vilquechico.

**4.1.3 Contrastación de hipótesis específica 2**

OE2: Identificar la relación que existe entre la organización y calidad de servicio de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Vilquechico.

**Tabla 16***Relación entre organización y calidad de servicio*

		Organización	Calidad de servicio
Organización	Coeficiente de correlación	1.000	0.623
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	273	273
Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	0.623	1.000
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	273	273

*Nota.* Desarrollado con base a la encuesta

En la tabla 16, tenemos la presente relación con un valor de 0.623, esto nos muestra que si hay relación positiva fuerte de la dimensión organizacional y calidad de servicios. Así mismo, el valor Sig. P = 0.000 es inferior a 0.05 indicando que es estadísticamente significativo, por lo que se confirma la hipótesis alterna (Ha). Finalmente, tenemos la evidencia necesaria para sostener que hay relación significativa en la dimensión de organización y la variable antes mencionada, por lo que la buena organización en roles y funciones afecta positivamente a una buena apreciación sobre la variable relacionada a servicios de calidad; cuando se tiene una mejor percepción de la organización, los usuarios aprecian que la calidad de servicio es mejor en la municipalidad distrital de Vilquechico.

**Tabla 17***Nivel de asociación entre organización y calidad de servicio*

		Calidad de servicio			Total
	Escala	Malo	Regular	Bueno	
Organización	Malo	2,2%	2,9%	0,0%	5,1%
	Regular	1,8%	50,5%	17,2%	69,6%
	Bueno	0,0%	11,4%	13,9%	25,3%
Total		4,0%	64,8%	31,1%	100,0%

*Nota.* Desarrollado con base a la encuesta

En la tabla 17, podemos visualizar que hay asociación positiva, cuando la dimensión de organización es apreciada como bueno, la variable calidad de servicio es apreciada como bueno con un 13,9%, así mismo si la dimensión de organización y la variable relacionada son apreciadas como regular se obtiene un valor de 50,5%, y cuando se valora como malo, la calidad de servicio es considera malo con un 2,2%. En conclusión, se puede apreciar una dispersión que se presenta con una tendencia positiva que indica que a una mayor apreciación a nivel organizacional, mayor es la apreciación de calidad de servicios.

- **Análisis estadístico en la dimensión de organización.**

**Tabla 18**

*Nivel de organización de la MDV*

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Malo	14	5,1%
Regular	190	69,6%
Bueno	69	25,3%
Total	273	100,0%

*Nota.* Desarrollado con base a la encuesta

En la tabla 18, podemos visualizar al 5,1% del total de los usuarios consideran al nivel de organización como malo, se considera que no hay una gran mayoría sobre una mala apreciación de los usuarios, por otro lado el 69,6% de los usuarios califican el nivel de organización como regular, y finalmente un 25,3% de los usuarios lo califican como bueno, de esta forma se puede estimar que los usuarios tienen una apreciación de la organización con tendencia positiva. En conclusión, la apreciación de los usuarios sobre la organización no es malo pero tampoco bueno, basado en esta encuesta se tiene una tendencia que se inclina más a lo positivo, estos resultados indican que en el distrito de Vilquechico se debe seguir trabajando para tener un buen nivel de organización.

**4.1.4 Contrastación de hipótesis específica 3**

OE3: Conocer la relación que existe entre la dirección y calidad de servicio de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Vilquechico.

**Tabla 19***Relación entre dirección y calidad de servicio*

		Dirección	Calidad de servicio
Dirección	Coefficiente de correlación	1.000	0.573
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	273	273
Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	0.573	1.000
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	273	273

*Nota.* Desarrollado con base a la encuesta

En la tabla 19, apreciamos una correlación de 0.573, esto evidencia que si existe relación positiva en la dimensión de dirección sobre la variable calidad de servicio. Así mismo, el valor Sig. P = 0.000 es inferior a 0.05 indicando que es estadísticamente significativo, en tanto se confirma la hipótesis alterna (Ha). Finalmente, se comprueba que existe relación significativa en la dimensión de dirección y el servicio de calidad. El buen liderazgo y aspecto interpersonal tiene influencia sobre los servicios de calidad; cuando mejor es la percepción de dirección, mejor se desempeña los servicios de calidad, esto es relativamente cierto, dado que la capacidad de un buen liderazgo genera buenas apreciaciones en la municipalidad de Vilquechico.

**Tabla 20***Nivel de asociación entre dirección y calidad de servicio*

		Calidad de servicio			Total
	Escala	Malo	Regular	Bueno	
Dirección	Malo	2,9%	4,4%	0,4%	7,7%
	Regular	1,1%	41,0%	10,3%	52,4%
	Bueno	0,0%	19,4%	20,5%	39,9%
Total		4,0%	64,8%	31,1%	100,0%

*Nota.* Desarrollado con base a la encuesta

En la tabla 20, podemos observar que hay asociación positiva, cuando se aprecia como bueno la dimensión de dirección la variable relacionada a calidad de servicios es apreciada como bueno con 20,5%, así mismo si la dimensión de dirección y la variable relacionada son apreciadas como regular se obtiene un 41,0%, y cuando se valora como malo, la calidad de servicio es considera malo con un 2,9%. En conclusión, se puede apreciar una dispersión que se muestra con una inclinación positiva que indica que a una mayor percepción de dirección, mayor será aquella percepción sobre los servicio de calidad.

- **Análisis estadístico de la dimensión de dirección.**

**Tabla 21**

*Nivel de dirección de la MDV*

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Malo	21	7,7%
Regular	143	52,4%
Bueno	109	39,9%
Total	273	100,0%

*Nota.* Desarrollado con base a la encuesta

En la tabla 21, podemos observar que el 7,7% del total de usuarios lo consideran al nivel de dirección como malo, es decir que no hay una gran mayoría sobre una mala apreciación de los usuarios, por otro lado el 52,4% de los usuarios califican el nivel de dirección como regular, y finalmente un 39,9% de los usuarios lo califican como bueno, de esta forma se puede estimar que los usuarios tienen una apreciación de la dirección con tendencia positiva. En conclusión, la apreciación de los usuarios sobre la dirección tiene una mayor inclinación a bueno, basado en esta encuesta se tienen manejo regular de la dirección por lo que se debe seguir trabajando para fortalecer el bienestar de la población de la municipalidad de Vilquechico.

**4.1.5 Contrastación de hipótesis específica 4**

OE4: Determinar la relación que existe entre el control y calidad de servicio de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Vilquechico.

**Tabla 22***Relación entre control y calidad de servicio*

		Control	Calidad de servicio
Control	Coefficiente de correlación	1.000	0.591
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	273	273
Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	0.591	1.000
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	273	273

*Nota.* Desarrollado con base a la encuesta

En la tabla 22, podemos visualizar la correlación de 0.591, esto indica que si muestra relación positiva de la dimensión control sobre la variable relacionada a calidad de servicio. Así mismo, el resultado Sig. P = 0.000 es inferior de 0.05 lo que muestra que es significativo a nivel estadístico, entonces se confirma la hipótesis alterna (Ha). En conclusión, los resultados confirman la relación significativa de la dimensión control sobre la variable antes mencionada, es decir, se tiene un buen nivel del control a nivel individual y organizacional para el cumplimiento de sus planes; cuando se tiene una mejor percepción de la dimensión control los usuarios tienen una mejor percepción de los servicios de calidad, dado que se orienta al cumplimiento de planes de la municipalidad de Vilquechico.

**Tabla 23***Nivel de asociación entre control y calidad de servicio*

		Calidad de servicio			Total
	Escala	Malo	Regular	Bueno	
Control	Malo	3,3%	4,4%	0,0%	7,7%
	Regular	0,7%	56,4%	23,8%	81,0%
	Bueno	0,0%	4,0%	7,3%	11,4%
Total		4,0%	64,8%	31,1%	100,0%

*Nota.* Desarrollado con base a la encuesta

En la tabla 23, podemos observar que hay asociación moderada, cuando la dimensión de control es valorada como bueno, la calidad de servicio es valorada como bueno con 7,3%, por otro lado si la dimensión de control y a la variable relacionada a calidad de servicios se perciben como regular se obtiene un valor de 56,4%, y cuando se valora como malo, la calidad de servicio es considera malo con un 3,3%. En conclusión, se puede apreciar una dispersión que se presenta con una tendencia moderada que indica que a una mayor percepción de control, mayor será la percepción de los servicios de calidad.

- **Análisis estadístico de la dimensión de control.**

**Tabla 24**

*Nivel de control de la MDV*

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Malo	21	7,7%
Regular	221	81,0%
Bueno	31	11,4%
Total	273	100,0%

*Nota.* Desarrollado con base a la encuesta

En la tabla 24, podemos visualizar que el 7,7% de usuarios consideran el nivel de control como malo, es decir que no hay una gran mayoría sobre una mala apreciación de los usuarios, por otro lado el 81,0% de los usuarios califican el nivel de dirección como regular, y finalmente un 11,4% de los usuarios lo califican como bueno, de esta forma se puede estimar que los usuarios tienen una apreciación de la dirección con tendencia regular. En conclusión, la apreciación de los usuarios sobre la dirección tiene una moderada inclinación a bueno, basado en esta encuesta se tiene un nivel de control regular que en cierta manera se debería mejorar el nivel de control para favorecer la satisfacción de los usuarios en la municipalidad de Vilquechico.

## **4.2 DISCUSIÓN**

De acuerdo al estudio el propósito general fue determinar la relación entre la gestión administrativa y calidad de servicio en los usuarios de la municipalidad distrital de Vilquechico. Los resultados nos muestran una correlación Rho positiva y fuerte ( $p=0.702$ )

entre ambas variables, también se consiguió un resultado de sig. de 0.000 aceptando de esa forma la hipótesis alterna ( $H_a$ ), estos resultados se puede visualizar en la tabla 8 en la cual nos indica que hay cambios proporcionales, si la variable gestión administrativa mejora, la percepción de la variable calidad de servicios mejora de manera significativa. En concordancia con los resultados descriptivos podemos deducir en la tabla 10 y 11, que en la percepción de gestión administraba la mayoría lo percibe como regular con 72,9%, y la calidad de servicio la mayoría lo percibe como regular con un 64.8%, ambas variables tiene una mayor inclinación a lo bueno. En comparación con otras investigaciones similares, el resultado concuerda con lo encontrado por Paredes (2020) sobre los Institutos en Educación Superior Públicas, en donde se evidenció que tener una gestión administrativa eficiente tiene influencia positiva sobre la calidad de servicios en el usuario con una valor de Rho de 0,898, y además evidencia que sobre calidad de servicios percibida se encuentran más ligadas en los procesos de dirección y organización. Así mismo coincide con lo señalado por Condori (2024) estudio realizado a los trabajadores correspondientes a una gerencia que pertenece a desarrollo urbano en el Municipio Provincial Puno, en la cual se concluye que si hay asociación significativa de la gestión administrativa sobre calidad de servicios con un resultado Rho 0.665. Por otro lado, se relaciona con lo señalado por Mora (2023) estudio realizado a los usuarios de un establecimiento de salud, quien sostiene que si hay evidencia de una relación con tendencia significativa y moderada de la gestión administrativa sobre la calidad de servicio con un resultado Rho de 0.563. De igual manera, se relaciona con lo señalado por Frisancho (2022) estudio realizado a los trabajadores de la gerencia de administración tributaria Puno, en la cual evidenció que si existe una relación positiva fuerte entre la gestión administrativa y calidad de servicio con un valor Pearson de 0.837, es decir los empleados municipales de las presentes instituciones estatales también tienen una apreciación de que cuando se tiene mayor percepción en las gestiones administrativas, se obtiene una mejor apreciación sobre la calidad de servicios. En relación a los diferentes antecedentes analizados, se confirma que si hay evidencia necesaria para afirmar que se tiene un vínculo positiva entre las variables estudiadas, si se obtiene mayor percepción en las gestiones administrativas, mayor será la percepción sobre calidad de servicios. Esto coincide con Peña et al. (2022), quienes sostienen que la gestión administrativa constituye un componente crucial en las instituciones, al funcionar como el eje que articula las actividades del personal para el logro de objetivos y la satisfacción del usuario.

Con relación a la planificación y calidad de servicio en los usuarios de la municipalidad distrital de Vilquechico, se aprecia los resultados que se visualizan en la tabla 12 en la cual se evidencian una relación significativa con un valor Rho igual a 0.569, además se obtuvo un nivel de sig. de 0.000 de acuerdo a esos resultados se aprueba la hipótesis alterna ( $H_a$ ); en la que se evidenció que a una mejor planificación en los procesos administrativos, se obtendrá una mejor apreciación sobre la calidad de servicios de los usuarios. En concordancia de los resultados descriptivos podemos apreciar en la tabla 14, que la percepción de planificación destaca con mayoría como regular con un 67.4%. En comparación con estudios previos, este resultado guarda coherencia con lo planteado por Mora (2023) estudio realizado a los usuarios de un establecimiento de salud, quien encontró un resultado adecuado calificado con una asociación fuerte de la dimensión planificación sobre los servicios de calidad con un resultado Rho de 0.890. No obstante la relación difiere con planteado por Condori (2024) en su trabajo investigativo a los empleados de una gerencia que corresponde a desarrollo urbano Puno, en la que los hallazgos muestran una asociación muy débil de la dimensión planeación sobre la calidad de servicios con un resultado Rho de 0.199. También guarda relación con lo planteado por Frisancho (2022) estudio realizado a los empleados de una gerencia que corresponde a administración tributaria Puno, que en sus resultados encontró una asociación moderada de la dimensión planificación sobre los servicios de calidad con un resultado Pearson de 0.837. Finalmente, el nivel moderado hallado de la correlación indica que la planificación por sí sola no garantiza plenamente la calidad de servicio, sino que surge la necesidad de fortalecer la planeación dentro de las gestiones administrativas en la Municipalidad de Vilquechico para su plena satisfacción del usuario. Como señalan Koontz et al. (2012), la planificación implica seleccionar objetivos, definir misiones y determinar las acciones necesarias para alcanzarlos, lo cual exige un proceso de decisión orientado a elegir alternativas que conduzcan al logro institucional. En este sentido, una planificación consistente y estratégica contribuye directamente a una mayor satisfacción de los usuarios.

Con relación a la organización y calidad de servicio en los usuarios de la municipalidad distrital de Vilquechico, los resultados que se muestran en la tabla 15 evidencian la existencia de una relación positiva fuerte con un resultado Rho de 0.623, además se obtuvo un nivel de sig. de 0.000 aceptando de esa forma la hipótesis alterna ( $H_a$ ); esto evidencia que a una mejor organización en las gestiones administrativas, se obtiene una

mejor apreciación de la calidad de servicios de los usuarios. En concordancia con los resultados descriptivos podemos apreciar en la tabla 17, que la percepción de organización destaca con mayoría como regular con un 69,6%. En comparación con estudios previos, este resultado es consistente con Mora (2023) estudio realizado a los usuarios de un establecimiento de salud, quien evidenció que la organización institucional influye directamente la apreciación de los usuarios sobre los servicios de calidad, sustentado con un valor Rho de 0.700. Por otro lado, difiere con lo señalado por Condori (2024) trabajo investigativo ejecutado a los empleados de una gerencia correspondiente a desarrollo urbano Puno, quien evidenció la asociación moderada de la organización sobre los servicios de calidad con un resultado Rho de 0.493. De igual manera, se relaciona con lo señalado por Frisancho (2022) estudio realizado a los empleados de una gerencia correspondiente a administración tributaria Puno, quien concluye que si hay evidencia de relación fuerte y significativa de la dimensión organizacional sobre los servicios de calidad con un resultado Pearson de 0.732. Este hallazgo refleja que tener una organización interna adecuada de recursos financieros, materiales y humanos, es un factor determinante, así como la coordinación de oficinas y la correcta distribución de todos los recursos es muy importante para garantizar la calidad en los servicios. Esto coincide con la perspectiva teórica de Koontz et al. (2012), quienes sostienen que la organización implica estructurar grupos de trabajo y asignar roles para alcanzar objetivos comunes, lo que requiere claridad en funciones y procesos. Una organización bien consolidada permite que las actividades institucionales se desarrollen con fluidez, reduciendo tiempos de atención y elevando la satisfacción de los usuarios.

En relación a la dirección y calidad de servicio de los usuarios de la municipalidad distrital de Vilquechico, los hallazgos que se muestran reflejados a la tabla 18 indican un vínculo significativo con un resultado Rho 0.573, además se muestra un nivel de sig. de 0.000 aceptando de esa forma nuestra hipótesis alterna (Ha); esto evidencia que tener una mejor dirección en los procesos administrativos, genera una mejor apreciación en la calidad de servicios para los usuarios. En concordancia con los resultados descriptivos podemos apreciar en la tabla 20, que la percepción de dirección destaca con mayoría como regular con un 52,4%. En comparación con estudios previos, es consistente con Mora (2023) estudio realizado a los usuarios de un establecimiento de salud, quien evidenció que la dirección tiene influencia moderada sobre la apreciación relacionada a los servicios de calidad de los usuarios, sustentado con un resultado Rho de 0.468. Por otra lado difiere

con lo señalado por Condori (2024) en su trabajo investigativo ejecutado a todos los empleados de una gerencia correspondiente a desarrollo urbano Puno, quien evidenció una relación fuerte de la dimensión de dirección sobre la calidad de servicios con un resultado Rho de 0.684. De igual manera, se relaciona con lo señalado por Frisancho (2022) estudio realizado a los empleados de una gerencia que corresponde a administración tributaria Puno, quien concluye que si hay evidencia necesaria sobre una relación significativa de la dimensión de dirección y la calidad de servicios con un resultado Pearson de 0.613. Este hallazgo refleja la necesidad de fortalecer las capacidades de liderazgo en la Municipalidad distrital de Vilquechico, promoviendo estilos de dirección más participativos, comunicación entre áreas y motivación del personal. De acuerdo con González et al. (2020), la dirección implica orientar y conducir al talento humano mediante la toma de decisiones, la motivación, la supervisión, la comunicación y el liderazgo. Por lo tanto, influir positivamente en el desempeño del personal contribuye directamente a mejorar la calidad del servicio percibida por los usuarios.

En relación al control y calidad de servicios de los usuarios de la municipalidad distrital de Vilquechico, los hallazgos que se evidencia en la tabla 21 muestra que si existe un vínculo significativo con un resultado Rho de 0.591, además se tiene un nivel de sig. de 0.000 aceptando de esa forma nuestra hipótesis alterna ( $H_a$ ); esto evidencia que tener un mejor control en los procesos administrativos, mejora la apreciación sobre la calidad de servicios de los usuarios. En concordancia con los hallazgos descriptivos podemos apreciar en la tabla 23, que la percepción de control destaca con mayoría como regular con un 81,0%. En comparación con estudios previos, es consistente con Mora (2023) estudio realizado a los usuarios de un establecimiento de salud, quien evidenció que la dimensión de control tiene influencia moderada en la apreciación de los usuarios sobre los servicios con calidad esto respaldado con un resultado Rho de 0.566. Por otro lado, difiere de lo señalado por Condori (2024) trabajo investigativo ejecutado a todos los empleados de una gerencia correspondiente a desarrollo urbano Puno, quien evidenció que si hay evidencia de relación fuerte entre la dimensión de control relacionado a los servicios con calidad con un resultado Rho de 0.779, una posible explicación de la diferencia es que, en el contexto municipal de Vilquechico, los sistemas de control aún presentan limitaciones tecnológicas y metodológicas. Este hallazgo refleja la necesidad de impulsar el fortalecimiento de los mecanismos de control mediante sistemas de

monitoreo más eficientes y espacios de retroalimentación para la plena satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital. En este sentido, González et al. (2020) señalan que el control consiste en verificar que las actividades ejecutadas estén alineadas con la planificación estratégica, con el fin de anticipar problemas, corregir desviaciones y mejorar la toma de decisiones. Por ello, reforzar los sistemas de control permitirá a la municipalidad asegurar que sus actividades sigan el rumbo adecuado y que la calidad de los servicios percibida por los usuarios mejore progresivamente.

## CONCLUSIONES

**Primera:** Se concluye, con base en los resultados obtenidos, que existe una relación positiva y fuerte entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en los usuarios de la Municipalidad Distrital de Vilquechico, evidenciada por un coeficiente Rho de Spearman de 0.702. Asimismo, el nivel de asociación predominante fue percibido como regular (54,9%), lo que indica que, desde la perspectiva de los usuarios, la gestión administrativa presenta un desempeño aceptable, aunque con margen de mejora en sus dimensiones de planificación, organización, dirección y control. Del mismo modo, los usuarios perciben tanto la gestión administrativa (72,9%) como la calidad de servicio (64,8%) mayoritariamente en un nivel regular, lo cual sugiere que las expectativas de los usuarios aún no se encuentran plenamente satisfechas.

**Segunda:** Se estableció respecto a la dimensión de planeación relacionado a calidad de servicios que mantienen una relación significativa con un resultado Rho Spearman de 0.569. Por otro lado, el nivel de asociación donde mayor puntuación generan tiene un porcentaje de 46,9% apreciada como regular lo que indica que la adecuada programación de actividades y recursos influye favorablemente en la calidad de servicio, aunque requiere reforzarse con otros componentes sobre gestión administrativa. Además que, la mayoría de usuarios perciben a la planificación como regular con un porcentaje de 67,4%, lo cual indica que surge la necesidad de fortalecer la planeación desde la perspectiva del usuario en la gestión administrativa en la Municipalidad de Vilquechico.

**Tercera:** Se evidencia que la dimensión de organización relacionada a calidad de servicios mantiene una relación positiva fuerte con un resultado Rho de 0.623. Asimismo, el nivel de asociación donde mayor puntuación genera tiene un porcentaje de 50,5% apreciada como regular lo que indica que, desde la apreciación de los usuarios una adecuada estructuración de funciones y la coordinación interna son factores determinantes para mejorar y aumentar la calidad de servicios. Así mismo, una mayoría de usuarios percibe a la organización como regular con un porcentaje de 69,6% lo que refleja que, desde su perspectiva, la coordinación interna, la distribución de funciones y el orden en los procesos administrativos influyen directamente en la calidad del servicio recibido, aunque aún no alcanzan un nivel óptimo.

**Cuarta:** Se puede afirmar que la dimensión de dirección relacionada a calidad de servicios mantiene un vínculo significativo con un resultado Rho Spearman de 0.573. De igual manera, el nivel de asociación donde mayor puntuación genera tiene un porcentaje de 41,0% apreciada como regular. Además, los usuarios perciben a la dirección como regular con un porcentaje de 52,4% lo que evidencia que aspectos como el liderazgo, la comunicación y la orientación del personal influyen en la percepción de la calidad del servicio, siendo necesario fortalecer estos elementos desde una gestión más orientada al usuario.

**Quinta:** Finalmente, se determinó que la dimensión de control relacionado a calidad de servicios mantiene un vínculo significativo con un resultado Rho Spearman de 0.591. De tal forma, el nivel de asociación donde mayor puntuación genera tiene un porcentaje de 56,4% apreciada como regular. Además que, los usuarios perciben al control como regular con un porcentaje de 81,0% lo que sugiere que las acciones de seguimiento y supervisión en los procesos administrativos son percibidas como presentes, aunque con limitaciones en su efectividad, influyendo en la percepción de la calidad del servicio brindado en los usuarios de la Municipalidad Distrital de Vilquechico.

## RECOMENDACIONES

**Primera:** Se recomienda a la Municipalidad Distrital de Vilquechico, a través de la alcaldía y la gerencia municipal, considerar acciones orientadas a fortalecer la gestión administrativa, tomando como referencia los resultados del estudio que evidencian, desde la percepción de los usuarios, una relación directa y significativa entre la planificación, organización, dirección y control con la calidad del servicio. En ese sentido, se sugiere priorizar iniciativas que mejoren la coordinación institucional, la atención al usuario y la eficiencia percibida en los trámites municipales, promoviendo una cultura organizacional centrada en el ciudadano y en la mejora continua del servicio. Asimismo, es importante promover una cultura institucional centrada en el usuario y la mejora continua. La aplicación de estas acciones permitirá optimizar la coordinación interna y elevar de forma sostenible la calidad del servicio que se brinda a los usuarios.

**Segunda:** Se sugiere a la gerencia de planificación y presupuesto reforzar la planificación institucional desde un enfoque orientado al usuario, considerando que los resultados del estudio muestran que una mejor planificación se asocia con una percepción más favorable de la calidad del servicio. En ese sentido, se recomienda que los planes y actividades municipales prioricen la claridad de los procesos, el cumplimiento de plazos y la adecuada comunicación con los usuarios, aspectos que influyen directamente en su nivel de satisfacción.

**Tercera:** Se considera pertinente que la municipalidad fortalezca la organización de sus servicios desde la experiencia del usuario, promoviendo una distribución funcional clara de las áreas de atención y una adecuada coordinación entre oficinas. Dado que los usuarios perciben la organización como un factor clave en la calidad del servicio, mejorar la fluidez de los procesos y reducir la duplicidad de trámites contribuirá a optimizar los tiempos de atención y la percepción global del servicio municipal.

**Cuarta:** Es oportuno que los directivos y jefes de oficinas impulsen prácticas de dirección orientadas al usuario, fortaleciendo el liderazgo, la comunicación interna y el trato al ciudadano. Considerando que la percepción de la dirección influye en la calidad del servicio, se recomienda promover estilos de liderazgo participativos que motiven al personal a brindar una atención más empática, eficiente y alineada a los objetivos institucionales.

**Quinta:** Se plantea a la Municipalidad Distrital de Vilquechico reforzar los mecanismos de seguimiento y control desde la perspectiva del usuario, considerando aspectos como el cumplimiento de plazos, la claridad de la información brindada y la resolución oportuna de trámites. En este sentido, se sugiere implementar canales de retroalimentación ciudadana y mecanismos de monitoreo del servicio que permitan identificar oportunidades de mejora y fortalecer la transparencia percibida por los usuarios.

## REFERENCIAS

- Carhuaricra Alania, E. A., & Osorio Beraun, C. L. (2024). Gestión administrativa y la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de San Pedro de Pillao en la Provincia Daniel Alcides Carrión, Pasco 2023.  
[http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/3959/1/T026\\_71095430\\_T.pdf](http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/3959/1/T026_71095430_T.pdf)
- Condori Alca, Y. R. (2024). Gestión administrativa y su relación con la calidad de servicio en la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Provincial de Puno, 2023. <http://repositorio.upsc.edu.pe:8080/handle/UPSC/1061>
- Choquehuanca Apaza, E. (2022). Gestión administrativa y calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Conima, Región Puno – 2021.  
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/84246>
- Congreso de la República del Perú. (1993). Constitución Política del Perú. Lima, Perú.
- Congreso de la República del Perú. (2003). Ley N.º 27972, Ley Orgánica de Municipalidades. Lima, Perú.
- Defensoria del Pueblo. (2024). Informe anual de la defensoría del pueblo.  
[https://www.defensoria.gob.pe/wp-content/uploads/2025/05/informe\\_anual\\_2024-3.pdf](https://www.defensoria.gob.pe/wp-content/uploads/2025/05/informe_anual_2024-3.pdf)
- Díaz Hernández, R. E., Cajún Méndez, J. L., & Gómez Xul, G. de los Ä. (2021). Rapidez en el servicio, creando una imagen a tus clientes Speed. 1(dic), 264–277.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8292892>
- Duque Olivia, E. J. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *Revista Innovar*, 64–80.  
<https://www.redalyc.org/pdf/818/81802505.pdf>
- Flores Aedo, M. (2023). La calidad en el servicio de atención al público y su relación en el nivel de satisfacción del usuario en las Municipalidades Provinciales de la zona norte del departamento de Puno, periodo 2023.  
<https://repositorio.unap.edu.pe/handle/20.500.14082/23123>
- Frisancho Condori, W. (2022). Gestión administrativa y calidad de servicio en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Puno – 2022. 1, 7–16. <https://revistas.unap.edu.pe/rigf/index.php/rigf/article/view/593>
- Gómez Mendoza, M. J. (2022). Análisis de la gestión administrativa y calidad del servicio de emergencias del Centro Tipo C San Rafael de Esmeraldas 2020. 3, 69–80.

<https://journals.sapienzaeditorial.com/index.php/SIJIS/article/download/446/289/1207>

- González Rodríguez, S. S., Viteri Intriago, D. A., Izquierdo Moran, A. N., & Verdezoto Cordova, G. O. (2020). Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del hotel Barros en la ciudad de Quevedo. 12(4), 32–37.  
<http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n4/2218-3620-rus-12-04-32.pdf>
- Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2012). Administración, una perspectiva global y empresarial.  
<https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w24756w/administracion-una-perspectiva-global-y-empresarial-14-edi-koontz.pdf>
- Lima Quispe, M. M. (2021). La gestión administrativa y su influencia en la calidad de servicio en los estudiantes del IESTP Zepita, Provincia de Chucuito Puno, 2021.  
<https://hdl.handle.net/20.500.12990/13297>
- Melena Cevallos, J. (2017). Manual de funciones y descripción de cargos.  
[https://www.upacifico.edu.ec/website/sistema/gobernanza/adjuntos/file\\_1\\_23.pdf](https://www.upacifico.edu.ec/website/sistema/gobernanza/adjuntos/file_1_23.pdf)
- Minaya Pantoja, K. E. (2022). Gestión administrativa y calidad de atención a los usuarios del centro de salud de Hualmay. 88.  
<http://hdl.handle.net/20.500.14067/6106>
- Mintzberg, H. (2007). Planeación estratégica. 1–43.  
[https://joseordinolaboyer.wordpress.com/wpcontent/uploads/2011/11/job\\_mintzberg\\_planeacion-estrategica.pdf](https://joseordinolaboyer.wordpress.com/wpcontent/uploads/2011/11/job_mintzberg_planeacion-estrategica.pdf)
- Mora Vilca, E. F. (2023). Gestión administrativa y calidad de servicio en usuarios de establecimientos de salud, distrito de Huaral, 2023.  
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/140080>
- Paredes Alvarez, V. M. (2020). Gestión administrativa y calidad de servicio que brindan las Instituciones de Educación Superior Públicas.  
<https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/31522>
- Parra Chiara, M. N. (2021). Gestión administrativa y calidad de servicio al usuario en el Centro Integral de Atención al Adulto Mayor de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, Moquegua, 2021. <https://hdl.handle.net/20.500.14655/633>
- Peña Ponce, D. K., Sánchez Chancay, M. R., & Sancan López, L. T. (2022). Gestión administrativa y su impacto en la calidad del servicio. 120–131.  
[https://doi.org/10.26820/recimundo/6.\(suppl1\).junio.2022.120-131](https://doi.org/10.26820/recimundo/6.(suppl1).junio.2022.120-131)
- Perez benites, W. E., & Serrano Aguilar, J. F. (2022). Gestión Administrativa y Calidad

- de Servicio de Acuerdo a la Normativa Legal. 7(2), 1077–1088.  
<https://doi.org/10.23857/pc.v7i1.3634>
- Pin Navarro, A. J., & Salazar Pin, G. E. (2023). Gestión administrativa y su enfoque en la calidad del servicio al usuario, cooperativa Alfaro.  
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/9238602.pdf>
- Quispe Tito, M. R. (2024). Gestión administrativa y calidad de servicio de una institución pública en el distrito de Pucusana – 2024.  
<https://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/20.500.13067/3653>
- Ramos Pilco, L. B. (2024). La gestión administrativa y su efecto en la calidad del servicio de los usuarios de los centros de salud del Cantón Santa Elena.  
<https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/11103>
- Rico, J. (2020). Guía de evaluación de resultados de políticas públicas.  
[https://digital.gob.es/content/dam/portalmtdfp/funcionpublica/gobernanzapublica/registroselectronicosynotificaciones/guiaevaluacion/Guia\\_de\\_Evaluacion\\_de\\_Resu ltados.pdf](https://digital.gob.es/content/dam/portalmtdfp/funcionpublica/gobernanzapublica/registroselectronicosynotificaciones/guiaevaluacion/Guia_de_Evaluacion_de_Resu ltados.pdf)
- Sampieri Hernández, R., Collado Fernández, C., & Baptista Lucio, M. del P. (2014). Metodología de la investigación (6ta Edición).  
[https://apiperiodico.jalisco.gob.mx/api/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia\\_de\\_la\\_investigacion\\_-\\_roberto\\_hernandez\\_sampieri.pdf](https://apiperiodico.jalisco.gob.mx/api/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia_de_la_investigacion_-_roberto_hernandez_sampieri.pdf)
- Sanchez Villegas, D. (2022). Gestión administrativa y calidad de atención a los usuarios de la Municipalidad distrital San Juan de Cutervo.  
<https://hdl.handle.net/20.500.12727/10351>
- Vera Ortiz, T. G. (2022). Gestión Administrativa y Calidad de Atención al Usuario en el Gobierno Regional del Callao. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/88979>

## ANEXOS

### Anexo 1. Listado de abreviaturas

- **MDV:** Municipalidad Distrital de Vilquechico
- **Rho:** Coeficiente de correlación Rho de Spearman
- **OG:** Objetivo General
- **OE1:** Objetivo Especifico 1
- **OE2:** Objetivo Especifico 2
- **OE3:** Objetivo Especifico 3
- **OE4:** Objetivo Especifico 4
- **Sig:** Nivel de significancia
- **Ha:** Hipótesis alterna
- **Ho:** Hipótesis nula
- **GA:** Gestión administrativa
- **CS:** Calidad de servicio

Anexo 2. Matriz de consistencia

Preguntas	Objetivos	Hipótesis	Variables y dimensiones	Metodología
<p><b>Pregunta general</b> -¿Cómo se relacionan la gestión administrativa y calidad de servicio en los usuarios de la Municipalidad Distrital de Vilquechico 2025?</p> <p><b>Pregunta específicas</b> -¿Qué relación existe entre la planificación y la calidad de servicio en los usuarios de la Municipalidad Distrital de Vilquechico 2025? -¿Qué relación existe entre la organización y la calidad de servicio en los usuarios de la Municipalidad Distrital de Vilquechico 2025? -¿Qué relación existe entre la dirección y la calidad de servicio en los usuarios de la Municipalidad Distrital de Vilquechico? -¿Qué relación existe entre el control y la calidad de servicio en los usuarios de la Municipalidad Distrital de Vilquechico?</p>	<p><b>Objetivo general</b> - determinar la relación entre la gestión administrativa y calidad de servicio en los usuarios de la Municipalidad Distrital de Vilquechico 2025.</p> <p><b>Objetivos específicos</b> - Establecer la relación que existe entre la planificación y calidad de servicio de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Vilquechico 2025. - Identificar la relación que existe entre la organización y calidad de servicio de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Vilquechico 2025. - Conocer la relación que existe entre la dirección y calidad de servicio de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Vilquechico 2025. - Determinar la relación que existe entre el control y calidad de servicio de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Vilquechico 2025.</p>	<p><b>Hipótesis general</b> - Existe relación entre la gestión administrativa y calidad de servicio en los usuarios de la Municipalidad Distrital de Vilquechico 2025.</p> <p><b>Hipótesis específicos</b> - Existe relación entre la planificación y calidad de servicio en los usuarios de la Municipalidad Distrital de Vilquechico 2025. - Existe relación entre la organización y calidad de servicio en los usuarios de la Municipalidad Distrital de Vilquechico 2025. - Existe relación entre la dirección y calidad de servicio en los usuarios de la Municipalidad Distrital de Vilquechico. - Existe relación entre el control y calidad de servicio en los usuarios de la Municipalidad Distrital de Vilquechico.</p>	<p><b>V1.Gestión administrativa</b> - Planificación - Organización - Dirección - Control</p> <p><b>V2.Calidad de servicio</b> - Fiabilidad - Capacidad de respuesta - Seguridad - Empatía</p>	<p><b>Enfoque:</b> Cuantitativo</p> <p><b>Nivel:</b> No experimental</p> <p><b>Diseño:</b> Transeccionales – Correlacional</p> <p><b>Población:</b> Distribuida por 938 usuarios</p> <p><b>Muestra:</b> 273 usuarios</p> <p><b>Instrumento:</b> Cuestionario</p>

### Anexo 3. Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumento
V.1. Gestión Administrativa	Peña et al., (2022) La gestión administrativa se refiere a las acciones llevadas a cabo para lograr un objetivo; es la habilidad de una institución para establecer, alcanzar y evaluar sus metas utilizando adecuadamente los recursos disponibles.	La gestión administrativa se dimensionó en base a los criterios de planificación, organización, dirección y control, en donde se midió a través de un instrumento de investigación relacionado a la variable.	- Planificación	-Planeación estratégica	1,2	Encuesta: Cuestionario
				-Planeación operativa	3,4,5	
			- Organización	-Estructura organizacional	6, 7	
				-Manuales y funciones	8,9,10	
			- Dirección	-Responsabilidad	11,12	
				-Liderazgo	13,14,15	
- Control	-Medición de resultados	16,17, 18				
	-Retroalimentación	19,20				
Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumento
V.2. Calidad de servicio	Flores, (2023) Se refiere al grado en que un servicio satisface las expectativas y necesidades de los usuarios, un aspecto esencial en el ámbito empresarial que afecta la satisfacción del cliente, la lealtad, la reputación y el éxito general de la organización.	La calidad de servicio se dimensionó en base a los criterios de fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, en donde se midió a través de un instrumento de investigación relacionado a la variable.	- Fiabilidad	-Servicio oportuno	1	Encuesta: Cuestionario
				-Personal informado	2	
				-Eficacia	3,4	
			- Capacidad de respuesta	-Actitud y disposición	5,6	
				-Rapidez de servicio	7,8	
				-Confianza	9	
			- Seguridad	-Cortesía	10	
				-Amabilidad	11,12	
			- Empatía	-Interés institucional por el beneficiario	13,14	
				-Atención empática individualizada	15,16	

Anexo 4. Coeficiente Rho de Spearman según Dancey y Reidy

Intervalos	Valoración
0.00 a 0.19	Correlación muy débil
0.20 a 0.39	Correlación débil
0.40 a 0.59	Correlación moderada
0.60 a 0.79	Correlación fuerte
0.80 a 1.00	Correlación muy fuerte

*Nota:* Coeficiente de Spearman según Dancey y Reidy (2007).

Anexo 5. Coeficiente de fiabilidad según George y Mallery

Intervalos	Valoración
$\alpha \geq 0.90$	Excelente confiabilidad
$0.80 \geq \alpha > 0.90$	Muy buena confiabilidad
$0.70 \leq \alpha < 0.80$	Aceptable/buena confiabilidad
$0.60 \leq \alpha < 0.70$	Cuestionable
$0.50 \leq \alpha < 0.60$	Pobre
$\alpha < 0.50$	Inaceptable

*Nota:* Coeficiente de fiabilidad según George y Mallery (2003).

## Anexo 6. Estadísticos descriptivos de las dimensiones de calidad de servicio

### - Dimensión de fiabilidad

**Tabla 1**

*Nivel de fiabilidad de la MDV*

	Frecuencia	Porcentaje
Malo	7	2,6%
Regular	138	50,5%
Bueno	128	46,9%
Total	273	100,0%

*Nota.* Desarrollado con base a la encuesta

Se puede visualizar en la tabla 1, en la dimensión de fiabilidad en promedio, un 2.6% de la muestra lo considera como malo, mientras que un 50.5% considera como regular y finalmente un 46.9% lo califica como bueno. Los usuarios sienten la confianza cuando son atendidos o realizan un trámite institucional, puesto que la mayoría se ubica en regular con una tendencia hacia lo bueno. Asimismo, aunque las expectativas son positivas, no siempre significa eficacia, por lo que se debe trabajar en superar las expectativas de los usuarios generando una cadena de valor en la que la percepción de los usuarios se ubique con una mayoría en lo bueno.

- **Dimensión sobre la capacidad de respuesta**

**Tabla 2**

*Nivel sobre la capacidad de respuesta de la MDV*

	Frecuencia	Porcentaje
Malo	12	4,4%
Regular	125	45,8%
Bueno	136	49,8%
Total	273	100,0%

*Nota.* Desarrollado con base a la encuesta

Se puede visualizar la tabla 2, sobre la de capacidad de respuesta en promedio, un 4.4% de la muestra lo considera como malo, mientras que un 45.8% considera como regular y finalmente un 49.8% lo califica como bueno. En relación con la dimensión relacionada a capacidad de respuesta en la municipalidad, los usuarios lo aprecian como bueno con una mayoría, esto significa que si se atiende de manera eficaz los diversas solicitudes de los usuarios, sin embargo una mayoría similar lo califica como regular, existiendo de esa manera la necesidad de mejorar esta dimensión y superar plenamente las expectativas de los usuarios de la Municipalidad de Vilquechico.

- **Dimensión de seguridad**

**Tabla 3**

*Nivel de seguridad de la MDV*

	Frecuencia	Porcentaje
Malo	12	4,4%
Regular	154	56,4%
Bueno	107	39,2%
Total	273	100,0%

*Nota.* Desarrollado con base a la encuesta

Se puede visualizar en la tabla 3, en la dimensión de seguridad en promedio, un 4.4% de la muestra lo considera como malo, mientras que un 56.4% considera como regular y finalmente un 39.2% lo califica como bueno. Podemos apreciar que, en su mayoría los usuarios lo perciben como regular, es decir que los usuarios no sienten una seguridad buena frente a los servicios y/o solicitudes que reciben por parte de la municipalidad, por ello surge la necesidad de mejorar la seguridad que se va a ofrecer a los usuarios de la municipalidad de Vilquechico.

- **Dimensión de empatía**

**Tabla 4**

*Nivel de empatía de la MDV*

	Frecuencia	Porcentaje
Malo	13	4,8%
Regular	162	59,3%
Bueno	98	35,9%
Total	273	100,0%

*Nota.* Desarrollado con base a la encuesta

Se puede visualizar en la tabla 4, en la dimensión de seguridad en promedio, un 4.8% de la muestra lo considera como malo, mientras que un 59.3% considera como regular y finalmente un 35.9% lo califica como bueno. De los resultados podemos apreciar que, en su mayoría los usuarios lo perciben como regular, es decir que, los usuarios en su mayoría no sienten que los servicios y/o solicitudes sean atendidos con empatía comprendiendo las necesidades específicas de los usuarios, por ello se debe reforzar en superar las expectativas.

## Anexo 7. Instrumento de investigación



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

### Cuestionario de gestión administrativa y calidad de servicio

Estimado usuario, los cuestionarios que se presentan a continuación tienen como finalidad identificar el nivel de Gestión administrativa y Calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Vilquechico. Marque la respuesta que ud. considere más conveniente.

- I. **Genero:**  
a) Masculino ( )      b) Femenino ( )

- II. **Edad:**  
.....

**INSTRUCCIONES:** marcar con una equis (x) la casilla correspondiente:

Nunca (0) A veces (1) Siempre (2)

N°	GESTIÓN ADMINISTRATIVA Ítems	Niveles		
		0	1	2
<b>Planificación</b>				
1	Se informa las estrategias y procedimientos adecuados de la planificación de actividades.			
2	La planificación de las actividades es con participación de los usuarios y personal administrativo.			
3	Los derechos de los trabajadores son respetados cuando se toman decisiones.			
4	El personal demuestra interés y responsabilidad en el trabajo que realiza.			
5	Existe conocimiento de las tareas específicas a realizar para cumplir con sus actividades.			
<b>Organización</b>				
6	El personal tiene conocimiento del organigrama funcional de la Municipalidad.			
7	Las actividades realizadas son debidamente coordinadas.			
8	Se tiene cumplimiento del reglamento de obligaciones y funciones en relación a los cargos del personal.			
9	El personal asume sus funciones con responsabilidad.			
10	La comunicación de áreas y unidades es efectiva en el desarrollo de sus funciones.			
<b>Dirección</b>				
11	El área de participación ciudadana tiene sus instrumentos de gestión actualizados para orientar al usuario.			
12	Existe responsabilidad y compromiso para el cumplimiento de actividades programadas.			
13	Los funcionarios y servidores buscan alternativas para mantener las buenas relaciones personales.			
14	Se promueve el trabajo en equipo entre el personal de la Municipalidad.			
15	El personal demuestra predisposición para lograr un trabajo coordinado.			



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

<b>Control</b>				
<b>16</b>	Los recursos son administrados en forma equitativa y con transparencia.			
<b>17</b>	Se han definido indicadores que facilitan la información del cumplimiento de objetivos.			
<b>18</b>	Demuestra actitud y aptitud para el cumplimiento de metas de la Municipalidad.			
<b>19</b>	Se programan capacitaciones para mejorar el desempeño del personal.			
<b>20</b>	Se vuelven a programar las actividades no ejecutadas o que necesiten mejorar.			
N°	CALIDAD DE SERVICIO	Niveles		
	Ítems	0	1	2
<b>Fiabilidad</b>				
<b>1</b>	Los problemas de los usuarios son atendidos con fiabilidad y eficacia por el personal.			
<b>2</b>	El canal de comunicación del personal es adecuado, porque están informados de los servicios que brindan.			
<b>3</b>	Se cumple las expectativas de un buen servicio a los usuarios.			
<b>4</b>	Los servicios que se brinda la Municipalidad son considerados de eficaces.			
<b>Capacidad de respuesta</b>				
<b>5</b>	El proceso de tramitación de los diversos documentos es preciso y claro.			
<b>6</b>	La asesoría del personal es individualizada de acuerdo a características de cada solicitud.			
<b>7</b>	Los usuarios son atendidos apropiadamente de acuerdo a sus plazos establecidos.			
<b>8</b>	Los horarios de atención son variados en diferentes turnos para facilitar el acceso.			
<b>Seguridad</b>				
<b>9</b>	El personal de la Municipalidad transmite confianza necesaria a los usuarios.			
<b>10</b>	La firmeza con que son atendidas las solicitudes, es satisfactoria para el usuario.			
<b>11</b>	Existe criterio para atender las solicitudes de acuerdo al orden de llegada.			
<b>12</b>	El usuario se siente seguro al solicitar una atención de su interés en las diferentes áreas.			
<b>Empatía</b>				
<b>13</b>	La Municipalidad tiene un buzón de sugerencias para las inquietudes de los usuarios.			
<b>14</b>	La Municipalidad muestra interés sincero para atender con prontitud las solicitudes.			
<b>15</b>	El personal atiende de manera individual las consultas de los usuarios cuando es requerida.			
<b>16</b>	El personal demuestra respeto ante el usuario.			

Muchas gracias por su colaboración.

Anexo 8. Validación de cuestionarios, experto 01

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

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

**GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO EN LOS USUARIOS  
 DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE VILQUECHICO 2025**

**I. REFERENCIAS**

EXPERTO : Armando Ricardo Sandoval  
 PROFESIÓN : Contador Pública  
 CARGO ACTUAL : Docente  
 GRADO ACADÉMICO : Contador Público

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

CRITERIOS	INDICADORES	MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)				
		1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado, es decir libre de ambigüedades.					X
OBJETIVIDAD	Los ítems del instrumento permitirán mensurar la variable en todas sus dimensiones.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento evidencian ser adecuados para el examen de contenido.					X
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá mediante los ítems, permitirá analizar, describir y explicar la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan coherencia entre la variable y dimensiones.					X
METODOLOGÍA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.					X
PERTINENCIA	El instrumento responde al momento oportuno o más adecuado.					X
<b>SUB TOTAL</b>						12,55
<b>TOTAL</b>						4,7

Índice de valorización por criterios = Puntaje total / Numero de criterios (10)  
 IVC = 4,7

III. RECOMENDACIONES

.....

.....

.....

.....

IV. RESOLUCIÓN

- a. Muy deficiente (1.0-1.9)
- b. Deficiente (2.0-2.9)
- c. Aceptable (3.0-3.9)
- d. Buena (4.0-4.5)
- e. Excelente (4.6-5.0)



Sello y firma del experto

*CD. Ricardo Sepso Apaya*  
*DNI 023 67011*

Anexo 9. Validación de cuestionarios, experto 02

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

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

**GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO EN LOS USUARIOS  
 DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE VILQUECHICO 2025**

I. REFERENCIAS

EXPERTO : Osca Junior Paredes Vilca  
 PROFESIÓN : ING. ECONOMISTA  
 CARGO ACTUAL : DOCENTE AUXILIAR TC  
 GRADO ACADÉMICO : DOCTOR

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)				
		1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado, es decir libre de ambigüedades.					X
OBJETIVIDAD	Los ítems del instrumento permitirán mensurar la variable en todas sus dimensiones.					X
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento evidencian ser adecuados para el examen de contenido.					X
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá mediante los ítems, permitirá analizar, describir y explicar la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan coherencia entre la variable y dimensiones.				X	
METODOLOGÍA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.				X	
PERTINENCIA	El instrumento responde al momento oportuno o más adecuado.					X
<b>SUB TOTAL</b>						24/26
<b>TOTAL</b>						44

Índice de valorización por criterios = Puntaje total / Numero de criterios (10)

IVC = 4.4

III. RECOMENDACIONES

.....

.....

.....

.....

.....

IV. RESOLUCIÓN

- |                   |           |                                     |
|-------------------|-----------|-------------------------------------|
| a. Muy deficiente | (1.0-1.9) | <input type="checkbox"/>            |
| b. Deficiente     | (2.0-2.9) | <input type="checkbox"/>            |
| c. Aceptable      | (3.0-3.9) | <input type="checkbox"/>            |
| d. Buena          | (4.0-4.5) | <input checked="" type="checkbox"/> |
| e. Excelente      | (4.6-5.0) | <input type="checkbox"/>            |

E-3

.....  
P.D. Sello y firma del experto  
Oscar Junior Torres Viles

Anexo 10. Validación de cuestionarios, experto 03

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

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

**GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO EN LOS USUARIOS  
 DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE VILQUECHICO 2025**

**I. REFERENCIAS**

EXPERTO : Nilo Rodolfo Zoa Mamani  
 PROFESIÓN : Contador Público  
 CARGO ACTUAL : Docente  
 GRADO ACADÉMICO : Contador público

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

CRITERIOS	INDICADORES	MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)				
		1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado, es decir libre de ambigüedades.				X	
OBJETIVIDAD	Los ítems del instrumento permitirán mensurar la variable en todas sus dimensiones.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento evidencian ser adecuados para el examen de contenido.				X	
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá mediante los ítems, permitirá analizar, describir y explicar la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan coherencia entre la variable y dimensiones.					X
METODOLOGÍA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.					X
PERTINENCIA	El instrumento responde al momento oportuno o más adecuado.					X
<b>SUB TOTAL</b>					24	20
<b>TOTAL</b>					44	

Índice de valorización por criterios = Puntaje total / Numero de criterios (10)

IVC = 4,4

III. RECOMENDACIONES

.....

.....

.....

.....

.....

IV. RESOLUCIÓN

- |                   |             |                                     |
|-------------------|-------------|-------------------------------------|
| a. Muy deficiente | (1.0 - 1.9) | <input type="checkbox"/>            |
| b. Deficiente     | (2.0 - 2.9) | <input type="checkbox"/>            |
| c. Aceptable      | (3.0 - 3.9) | <input type="checkbox"/>            |
| d. Buena          | (4.0 - 4.5) | <input checked="" type="checkbox"/> |
| e. Excelente      | (4.6 - 5.0) | <input type="checkbox"/>            |

.....  
Sello y firma del experto

CPC Nilo Pareda Zec Mamani  
DNI: 02391175

# Anexo 11. Base de datos del estudio realizado

Excel interface showing a spreadsheet titled "DATOS DE LA ENCUESTA.xlsx". The spreadsheet contains data for 26 respondents (rows 3-28) across various demographic and service quality dimensions. The columns are color-coded: ID, Sexo, Edad, Planificación, Organización, Dirección, Control, Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad, and Empatía.

ID	Sexo	Edad	Planificación	Organización	Dirección	Control	Fiabilidad	Capacidad de respuesta	Seguridad	Empatía
1	1	25	0	1	0	1	2	1	1	1
2	2	51	1	2	2	1	1	1	1	0
3	1	23	0	1	1	0	1	1	1	1
4	1	30	2	2	1	2	2	1	2	2
5	2	43	2	2	2	1	2	2	2	2
6	2	46	2	2	0	1	1	1	2	2
7	1	31	1	1	1	2	1	1	1	2
8	1	22	0	1	1	1	2	1	1	1
9	2	18	2	2	2	1	2	2	2	2
10	2	46	1	2	2	2	2	2	2	2
11	2	50	2	1	2	1	2	1	1	1
12	2	41	0	2	2	1	2	2	2	2
13	1	35	0	2	2	2	2	2	1	0
14	2	43	2	2	0	1	1	1	1	1
15	1	26	1	2	2	2	2	2	1	1
16	2	44	1	0	2	1	2	2	2	2
17	1	30	1	1	1	2	1	2	2	2
18	2	40	1	1	1	0	2	1	1	1
19	2	35	0	1	1	1	1	2	2	1
20	1	20	2	1	2	1	2	1	1	1
21	2	45	1	1	2	2	2	2	2	2
22	2	33	1	1	2	2	1	1	1	2
23	2	36	0	1	2	1	1	2	1	1
24	1	27	0	1	1	0	1	1	1	0

Excel interface showing a spreadsheet titled "DATOS DE LA ENCUESTA.xlsx". The spreadsheet continues data for 26 respondents (rows 250-273) across the same demographic and service quality dimensions as the first table.

ID	Sexo	Edad	Planificación	Organización	Dirección	Control	Fiabilidad	Capacidad de respuesta	Seguridad	Empatía
250	2	30	1	2	2	1	1	2	2	1
251	2	51	1	2	2	1	2	2	2	2
252	2	24	1	1	2	1	0	1	1	0
253	1	37	2	2	1	1	1	1	1	1
254	2	30	2	2	2	0	2	1	2	2
255	2	58	0	0	1	0	0	0	0	0
256	2	41	1	2	2	1	2	2	2	2
257	2	24	1	1	0	1	1	1	1	1
258	2	41	1	1	2	1	1	1	1	1
259	2	38	0	1	0	0	2	1	0	0
260	1	33	1	1	2	1	2	2	1	2
261	2	43	0	0	0	0	0	0	0	0
262	1	26	2	2	1	0	1	2	2	2
263	2	51	1	2	2	1	1	2	2	2
264	2	42	0	2	1	1	2	2	1	1
265	2	30	0	1	2	0	0	0	0	0
266	2	47	2	0	2	2	1	1	1	1
267	2	22	1	2	1	1	2	2	1	2
268	1	25	1	2	2	1	2	2	2	2
269	2	46	0	0	0	0	0	0	0	0
270	2	44	1	2	2	2	1	1	1	2
271	2	57	1	2	2	2	2	2	2	2
272	1	31	1	2	2	2	2	2	2	2
273	2	47	1	1	2	1	1	1	2	1
274	1	21	2	2	1	1	0	1	2	1
275	2	24	0	2	2	1	1	1	1	1

## Anexo 12. Resultados de la base de datos procesada

DATOS GESTIÓN ADMINISTRATIVA.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 28 de 28 variables

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15
1	0	1	0	1	2	1	1	1	2	0	0	1	0	1	1
2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	0	1	0	0	2	1
3	0	1	1	0	0	1	1	0	1	1	0	1	2	1	1
4	2	2	1	2	2	2	2	0	2	1	2	2	2	2	2
5	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	0	0
6	2	2	0	1	2	1	1	1	0	0	1	1	1	2	1
7	1	1	1	1	2	1	1	1	1	0	2	2	2	1	1
8	0	1	1	1	1	2	0	1	1	0	1	2	1	1	1
9	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	1	2	2	1	1
10	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
11	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2	0	1	2	1	2
12	0	2	2	1	0	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1
13	0	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	1
14	2	2	0	1	1	1	0	1	1	2	1	2	1	1	0
15	1	2	2	2	0	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2
16	1	0	2	1	1	1	2	1	2	2	1	2	0	2	1
17	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	2	1	2
18	1	1	1	0	2	1	2	1	1	0	0	2	1	0	0
19	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	1	0
20	2	1	2	1	1	1	2	0	2	0	2	0	0	2	2
21	1	1	2	1	2	1	2	1	2	0	2	2	2	0	2
22	1	1	2	2	1	2	2	1	2	1	1	2	1	2	2
23	0	1	2	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	2	1

Vista de datos Vista de variables

DATOS CALIDAD DE SERVICIO.sav [ConjuntoDatos2] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 22 de 22 variables

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15
1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	0	1	1	1	1	1
2	1	1	1	0	1	0	1	1	0	2	1	0	1	1	1
3	1	2	1	1	1	2	1	1	0	1	1	1	0	2	1
4	2	1	2	2	1	2	2	1	1	1	2	2	1	2	1
5	0	2	2	2	2	1	0	2	2	0	2	2	2	0	2
6	1	2	1	2	1	1	2	0	2	1	1	1	1	0	1
7	1	0	2	2	1	0	2	1	2	0	1	2	1	1	2
8	1	2	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	2	1	1
9	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
10	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1
11	1	2	1	1	1	1	2	1	0	0	2	1	1	2	2
12	2	2	2	2	2	2	0	2	0	1	0	2	1	2	2
13	2	1	2	0	2	2	2	2	1	0	1	1	1	0	2
14	1	0	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1
15	1	2	1	0	2	2	2	2	1	1	1	2	1	1	1
16	2	2	2	0	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1
17	1	1	1	2	1	1	2	2	1	2	1	2	0	2	1
18	1	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	0	1	2	2
19	2	2	1	2	1	2	2	2	0	1	2	2	1	2	1
20	1	1	1	2	1	1	1	1	0	2	1	1	1	1	1
21	1	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1	1	1
22	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	2	1

Vista de datos Vista de variables

DATOS CORRELACIÓN DE SPEARMAN.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 10 de 10 variables

	GESTIÓN ADMINISTRATIV.	Planificación	Organización	Dirección	Control	CALIDAD DE SERVICIO	Fiabilidad	Capacidad de respuesta	Seguridad	Empatía	var	var	var	var	var	var
1	15	4	5	3	3	16	4	5	3	4						
2	19	7	4	4	4	13	3	3	3	4						
3	17	2	4	5	6	18	5	5	3	5						
4	34	9	7	10	8	25	7	6	6	6						
5	32	9	8	6	9	23	6	5	6	6						
6	21	7	3	6	5	18	6	4	5	3						
7	24	6	4	8	6	18	5	4	5	4						
8	17	4	4	6	3	17	5	4	3	5						
9	30	9	8	7	6	29	6	8	8	7						
10	36	8	10	10	8	28	7	8	7	6						
11	25	8	7	6	4	19	5	5	3	6						
12	23	5	6	7	5	23	8	6	3	6						
13	30	8	8	8	6	20	5	8	3	4						
14	21	6	5	5	5	18	3	6	5	4						
15	30	7	7	10	6	21	4	8	5	4						
16	25	5	8	6	6	26	6	6	7	7						
17	24	6	7	8	3	21	5	6	6	4						
18	17	5	5	3	4	21	7	5	3	6						
19	14	4	5	1	4	24	7	7	5	5						
20	22	7	5	6	4	17	5	4	4	4						
21	28	7	6	8	7	24	6	6	8	4						
22	20	7	6	6	6	24	5	6	6	4						

Vista de datos Vista de variables

DATOS CORRELACIÓN DE SPEARMAN.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

250 : GESTIÓN\_ADMIN...18

Visible: 10 de 10 variables

	GESTIÓN ADMINISTRATIV.	Planificación	Organización	Dirección	Control	CALIDAD DE SERVICIO	Fiabilidad	Capacidad de respuesta	Seguridad	Empatía	var	var	var	var	var	var
253	5	1	2	1	1	5	2	0	1	2						
254	30	8	8	9	5	25	7	6	6	6						
255	23	4	6	6	7	23	7	6	5	5						
256	23	7	4	7	5	19	4	6	5	4						
257	13	1	3	5	4	13	5	2	4	2						
258	28	7	8	8	5	25	4	7	8	6						
259	7	2	1	2	2	10	3	0	4	3						
260	32	6	9	8	9	27	5	6	8	8						
261	24	8	6	6	4	26	8	8	5	5						
262	23	6	7	7	3	20	6	6	6	2						
263	7	3	2	1	1	8	2	2	2	2						
264	27	6	7	9	5	17	5	4	5	3						
265	23	6	6	6	5	20	6	6	4	4						
266	32	7	8	10	7	27	6	7	7	7						
267	2	0	0	1	1	2	0	2	0	0						
268	25	9	4	8	4	21	7	5	5	4						
269	32	6	7	9	10	29	8	8	7	6						
270	35	9	7	10	9	25	5	6	8	6						
271	24	6	7	7	4	17	4	5	5	3						
272	25	8	6	5	6	25	7	6	8	4						
273	20	6	5	3	6	17	5	3	4	5						

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo | Unicode ON

Resultado1 [Documento1] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Resultado

- Registro
- Correlaciones no paramétricas
  - Título
  - Notas
  - Conjunto de datos activo
  - Correlaciones
- Registro
- Correlaciones no paramétricas
  - Título
  - Notas
  - Correlaciones

NONPAR CORR  
 /VARIABLES=GESTIÓN ADMINISTRATIVA CALIDAD\_DE\_SERVICIO  
 /PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG  
 /MISSING=PAIRWISE.

→ **Correlaciones no paramétricas**

[ConjuntoDatos1] D:\GP&DS\UNAJ 2025\Tesis\Tesis Borrador\Datos IBM spss\DATOS CORRELACIÓN DE SPEARMAN.sav

**Correlaciones**

			GESTIÓN_AD ADMINISTRATIV A	CALIDAD_DE _SERVICIO
Rho de Spearman	GESTIÓN_ADMINISTRATI VA	Coefficiente de correlación	1,000	,702**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	273	273
	CALIDAD_DE_SERVICIO	Coefficiente de correlación	,702**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	273	273

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

NONPAR CORR  
 /VARIABLES=CALIDAD\_DE\_SERVICIO Planificación  
 /PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG  
 /MISSING=PAIRWISE.

IBM SPSS Statistics Processor está listo | Unicode ON | H: 26, W: 1097 pt

Resultado1 [Documento1] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Resultado

- Registro
- Correlaciones no paramétricas
  - Título
  - Notas
  - Conjunto de datos activo
  - Correlaciones
- Registro
- Correlaciones no paramétricas
  - Título
  - Notas
  - Correlaciones

[ConjuntoDatos1] D:\GP&DS\UNAJ 2025\Tesis\Tesis Borrador\Datos IBM spss\DATOS CORRELACIÓN DE SPEARMAN.sav

NONPAR CORR  
 /VARIABLES=CALIDAD\_DE\_SERVICIO Planificación  
 /PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG  
 /MISSING=PAIRWISE.

**Correlaciones no paramétricas**

**Correlaciones**

			CALIDAD_DE _SERVICIO	Planificación
Rho de Spearman	CALIDAD_DE_SERVICIO	Coefficiente de correlación	1,000	,569**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	273	273
	Planificación	Coefficiente de correlación	,569**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	273	273

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

NONPAR CORR  
 /VARIABLES=CALIDAD\_DE\_SERVICIO Planificación  
 /PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG  
 /MISSING=PAIRWISE.

Efectúe una doble pulsación para editar Título



---

PLAN DE TRABAJO PROPUESTO  
PARA FORTALECER LA  
GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y  
MEJORAR LA CALIDAD DEL  
SERVICIO EN LA  
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE  
VILQUECHICO 2025

---



## **Plan de trabajo propuesto para fortalecer la gestión administrativa y mejorar la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Vilquechico 2025.**

---

### **1. Fundamentación del plan**

El presente plan de trabajo se elabora con base en los resultados, conclusiones y recomendaciones del estudio “Gestión administrativa y calidad de servicio en los usuarios de la Municipalidad Distrital de Vilquechico 2025”. La investigación evidenció una relación positiva y significativa entre ambas variables, así como una percepción predominante de nivel regular en las dimensiones de planificación, organización, dirección y control desde la perspectiva de los usuarios.

En ese sentido, el plan se formula considerando exclusivamente la percepción de los usuarios como unidad de análisis del estudio, orientándose a proponer acciones generales que contribuyan a fortalecer los procesos administrativos en aquellos aspectos que influyen directamente en la calidad del servicio percibida. La propuesta no implica una intervención experimental ni una evaluación del desempeño interno del personal municipal, sino que constituye una guía referencial para la mejora progresiva de la atención al usuario.

### **2. Justificación**

El presente plan de trabajo se elabora como un aporte práctico derivado de los resultados de la investigación, los cuales evidencian una relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad del servicio desde la percepción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Vilquechico. Su finalidad es orientar acciones de mejora que contribuyan a fortalecer los procesos administrativos y la atención al usuario, considerando exclusivamente las percepciones recogidas en el estudio. El plan constituye una propuesta referencial que puede ser utilizada por la entidad como insumo para la mejora continua del servicio público.

### 3. Objetivo del plan de trabajo

Fortalecer los procesos de gestión administrativa, desde la perspectiva de los usuarios, con la finalidad de contribuir a la mejora de la calidad del servicio brindado por la Municipalidad Distrital de Vilquechico 2025.

### 4. Plan de trabajo por dimensiones

#### 4.1 Dimensión: Planificación

<b>Actividad propuesta</b>	<b>Responsable sugerido</b>	<b>Plazo estimado</b>	<b>Indicador de logro</b>
Difundir procedimientos, requisitos y plazos de atención	Oficina de Planificación	Corto plazo	Información visible
Establecer cronogramas de atención orientados al usuario	Gerencia Municipal	Corto plazo	Cronogramas definidos
Priorizar demandas frecuentes de los usuarios	Gerencia Municipal	Mediano plazo	Demandas registradas

#### 4.2 Dimensión: Organización

<b>Actividad propuesta</b>	<b>Responsable sugerido</b>	<b>Plazo estimado</b>	<b>Indicador de logro</b>
Optimizar coordinación entre oficinas	Jefaturas de área	Mediano plazo	Menor duplicidad de trámites
Mejorar orientación inicial al usuario	Gerencia Municipal	Corto plazo	Usuarios orientados
Ordenar puntos de atención	Gerencia Municipal	Mediano plazo	Flujo de atención definido

#### 4.3 Dimensión: Dirección

<b>Actividad propuesta</b>	<b>Responsable sugerido</b>	<b>Plazo estimado</b>	<b>Indicador de logro</b>
Fortalecer trato y orientación al usuario	Recursos Humanos	Mediano plazo	Mejor percepción
Promover comunicación clara y respetuosa	Jefaturas de área	Permanente	Reducción de quejas
Impulsar cultura institucional centrada en el usuario	Gerencia Municipal	Permanente	Satisfacción del usuario

#### 4.4 Dimensión: Control

Actividad propuesta	Responsable sugerido	Plazo estimado	Indicador de logro
Implementar seguimiento de trámites para usuarios	OCI	Mediano plazo	Sistema operativo
Habilitar canales de consulta y reclamo	OCI / Mesa de Partes	Corto plazo	Canales habilitados
Publicar resultados de atención al usuario	Gerencia Municipal	Mediano plazo	Reportes visibles

Para efectos del presente plan de trabajo, los plazos estimados se entienden de la siguiente manera: corto plazo (0 a 6 meses), mediano plazo (6 a 12 meses) y largo plazo (más de 12 meses), considerando que las acciones propuestas tienen carácter referencial y no implican ejecución directa.

#### 5. Alcance del plan

El presente plan de trabajo tiene carácter propositivo y referencial, y se encuentra alineado al enfoque metodológico y a la población de estudio considerada en la investigación. Su implementación dependerá de la disposición institucional y de las condiciones administrativas existentes en la Municipalidad Distrital de Vilquechico.

#### 6. Consideraciones Finales

Las acciones propuestas en el presente Plan de Trabajo se sustentan en los resultados obtenidos en la investigación, los cuales evidencian una relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio desde la percepción de los usuarios. En tal sentido, su implementación contribuiría a fortalecer la imagen institucional y la satisfacción ciudadana.

