



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



**GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE**  
**SERVICIO A LOS USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD**  
**PROVINCIAL DE SAN ROMÁN - JULIACA**

**Anel Yossilin Calizaya Quispe**

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

**Asesor: Dr. José Oscar Huanca Frías**



**JULIACA - PERÚ, 2024**



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



**GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE**  
**SERVICIO A LOS USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD**  
**PROVINCIAL DE SAN ROMÁN - JULIACA**

**Anel Yossilin Calizaya Quispe**

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

**Asesor: Dr. José Oscar Huanca Frías**



**JULIACA - PERÚ, 2024**

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



**GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD**  
**DE SERVICIO A LOS USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD**  
**PROVINCIAL DE SAN ROMÁN - JULIACA**

Anel Yossilin Calizaya Quispe

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

Asesor: Dr. José Oscar Huanca Frías

Juliaca - Perú, 2024

Calizaya-Quispe, A. Y. (2024). *Gestión administrativa y su influencia en la calidad de servicio a los usuarios de la Municipalidad Provincial de San Román - Juliaca*. [Tesis de Licenciatura]. Universidad Nacional de Juliaca. Juliaca.

AUTOR: Calizaya Quispe, Anel Yossilin

TÍTULO: Gestión administrativa y su influencia en la calidad de servicio a los usuarios de la Municipalidad Provincial de San Román - Juliaca.

PUBLICACIÓN: Juliaca, 2024

DESCRIPCIÓN: Cantidad de páginas (96 pp.)

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

CÓDIGO: 05-000119-05/C18

NOTA: Incluye bibliografía.

ASESOR: Dr. José Oscar Huanca Frías

PALABRAS CLAVE:

Administración, calidad, gestión, municipalidad, servicio, usuarios.

UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA

FACULTAD DE GESTIÓN Y EMPRENDIMIENTO EMPRESARIAL

ESCUELA PROFESIONAL DE GESTION PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIAL

“GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE  
SERVICIO A LOS USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE  
SAN ROMÁN - JULIACA”

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

Presentada por:

Anel Yossilin Calizaya Quispe

Sustentada y aprobada ante el siguiente jurado:

Dr. Illich Xavier Talavera Salas

PRESIDENTE DE JURADO



Firma del presidente

Mg. Celia Soledad Machaca Tito

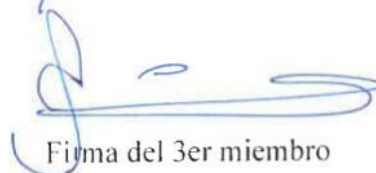
JURADO



Firma del 2do miembro

Dr. Benito Pepe Calsina Calsina

JURADO



Firma del 3er miembro

Dr. José Oscar Huanca Frías

ASESOR



Firma del asesor

# Anel Yossilin Calizaya Quispe

## GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO A LOS USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DE JULIACA

 Universidad Nacional de Juliaca

### Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid:::3117:505074071

96 páginas

Fecha de entrega

29 sep 2025, 10:18 a.m. GMT-5

19.290 palabras

Fecha de descarga

29 sep 2025, 10:24 a.m. GMT-5

105.605 caracteres

Nombre del archivo

GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO A LOS USUARIOS DE ....docx

Tamaño del archivo

7.2 MB






## 13% 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

- 11%  Fuentes de Internet
- 2%  Publicaciones
- 9%  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.



UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA

*Dr. José Oscar Huanca Frías*  
RESPONSABLE DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN DE LA  
FACULTAD DE GESTIÓN Y EMPRENDIMIENTO EMPRESARIAL

## DEDICATORIA

Esta tesis va dedicada principalmente a Dios, por ser mi fortaleza y refugio en cada paso de este camino. Gracias por brindarme sabiduría, paciencia y por acompañarme en los momentos de dificultad y alegría.

A mis amados padres, Leoncio y Flora, que, aunque ya no caminan a mi lado en este mundo, permanecen vivos en mi corazón y en cada uno de mis logros. A ustedes, que en vida me brindaron todo su amor, su apoyo incondicional y sus más valiosas enseñanzas. Gracias por ser mi guía, por impulsarme a no rendirme y por sembrar en mí la semilla del esfuerzo y la responsabilidad. Este logro es también suyo, porque son y seguirán siendo la fuerza que me impulsa.

A mis queridos hermanos Marleni, Cristian, Medalit y Liz, quienes han sido mi apoyo inquebrantable en este proceso. Gracias por creer en mí, por sus palabras de aliento, por su paciencia y por caminar siempre a mi lado con cariño y comprensión; su apoyo es uno de los pilares que me ha permitido seguir adelante.

Finalmente, a mis amigos, por el apoyo, las enseñanzas y consejos que me brindaron.

## **AGRADECIMIENTO**

Mi más profundo agradecimiento al Dr. José Oscar Huanca Frías, quien con paciencia y dedicación me brindó su valiosa orientación y asesoría para el desarrollo de esta tesis. Su compromiso y constante apoyo fueron fundamentales para culminar satisfactoriamente este trabajo de investigación.

A los catedráticos de mi casa de estudios, quienes, a lo largo de mi formación profesional, no solo compartieron sus conocimientos, sino también sus experiencias valiosas que me han permitido crecer académica y personalmente.

De igual manera, expreso mi gratitud a todas aquellas personas que, de una u otra manera, me brindaron su ayuda durante el desarrollo de esta tesis.

## ÍNDICE DE CONTENIDO

Dedicatoria	4
Agradecimiento	5
Índice de contenido	6
Índice de tablas	8
Índice de figuras	10
Índice de anexos	11
Resumen	12
Abstract	13
Introducción	14
Capítulo I	
Planteamiento del problema	16
1.1 Problema de investigación	16
1.2 Preguntas de investigación	17
1.2.1 Pregunta general	17
1.2.2 Preguntas específicas	17
1.3 Objetivos de investigación	18
1.3.1 Objetivo general	18
1.3.2 Objetivos específicos	18
1.4 Justificación	18
Capítulo II	
Revisión de literatura	20
2.1 Antecedentes	20
2.1.1 Internacionales	20
2.1.2 Nacionales	21
2.1.3 Regionales	22
2.2 Marco teórico	24
2.2.1 Gestión administrativa	24
2.2.2 Calidad de servicio	29
2.3 Marco conceptual	32
2.4 Hipótesis de investigación	33
3.1.1 Hipótesis general	33
3.1.2 Hipótesis específicas	33

Capítulo III	
Materiales y métodos	34
3.1    Diseño de investigación	34
3.2    Ámbito de estudio	34
3.3    Población y muestra	34
3.4    Recolección de datos	36
3.4.1    Técnica	36
3.4.2    Instrumento	37
3.5    Análisis de datos	39
Capítulo IV	
Resultados y discusión	41
4.1    Resultados descriptivos	41
4.1.1    Análisis estadístico de gestión administrativa	43
4.2.2    Análisis estadístico de calidad de servicio	49
4.2    Resultados inferenciales	55
4.2.1    Influencia de la gestión administrativa en la calidad de servicio	58
4.2.2    Influencia de la planificación en la calidad de servicio	60
4.2.3    Influencia de la organización en la calidad de servicio	61
4.2.4    Influencia de la dirección en la calidad de servicio	63
4.2.5    Influencia del control en la calidad de servicio	64
4.3    Discusión	66
Conclusiones	69
Recomendaciones	71
Referencias	73
Anexos	77

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Baremos de medición de gestión administrativa y sus dimensiones	37
Tabla 2	Baremos de medición de calidad de servicio y sus dimensiones	38
Tabla 3	Análisis de confiabilidad de gestión administrativa	38
Tabla 4	Análisis de confiabilidad de calidad de servicio	39
Tabla 5	Validez de los instrumentos	39
Tabla 6	Género de los usuarios	41
Tabla 7	Edad de los usuarios	41
Tabla 8	Análisis cruzado entre edad y género de los usuarios	42
Tabla 9	Usuarios que recibieron algún servicio anteriormente	42
Tabla 10	Análisis cruzado entre género y servicio recibido anteriormente	43
Tabla 11	Nivel de gestión de administrativa	43
Tabla 12	Análisis cruzado entre gestión administrativa y género	44
Tabla 13	Nivel de planificación	44
Tabla 14	Análisis cruzado entre planificación y género	45
Tabla 15	Nivel de organización	46
Tabla 16	Análisis cruzado entre organización y género	46
Tabla 17	Nivel de dirección	47
Tabla 18	Análisis cruzado entre dirección y género	47
Tabla 19	Nivel de control	48
Tabla 20	Análisis cruzado entre control y género	48
Tabla 21	Nivel de calidad de servicio	49
Tabla 22	Análisis cruzado entre calidad de servicio y género	50
Tabla 23	Nivel de elementos tangibles	50
Tabla 24	Análisis cruzado entre elementos tangibles y género	51
Tabla 25	Nivel de capacidad de respuesta	51
Tabla 26	Análisis cruzado entre capacidad de respuesta y género	52
Tabla 27	Nivel de seguridad	52
Tabla 28	Análisis cruzado entre seguridad y género	53
Tabla 29	Nivel de fiabilidad	53
Tabla 30	Análisis cruzado entre fiabilidad y género	54
Tabla 31	Nivel de empatía	54

Tabla 32	Análisis cruzado entre empatía y género	55
Tabla 33	Correlación entre gestión administrativa y calidad de servicio	56
Tabla 34	Correlación entre planificación y calidad de servicio	56
Tabla 35	Correlación entre organización y calidad de servicio	57
Tabla 36	Correlación entre dirección y calidad de servicio	57
Tabla 37	Correlación entre control y calidad de servicio	58
Tabla 38	Análisis de varianza de gestión administrativa en la calidad de servicio	58
Tabla 39	R cuadrado de gestión administrativa en la calidad de servicio	59
Tabla 40	Análisis de varianza de planificación en la calidad de servicio	60
Tabla 41	R cuadrado de planificación en la calidad de servicio	60
Tabla 42	Análisis de varianza de organización en la calidad de servicio	61
Tabla 43	R cuadrado de organización en la calidad de servicio	62
Tabla 44	Análisis de varianza de dirección en la calidad de servicio	63
Tabla 45	R cuadrado de dirección en la calidad de servicio	63
Tabla 46	Análisis de varianza de control en la calidad de servicio	64
Tabla 47	R cuadrado de control en la calidad de servicio	65

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Diagrama de dispersión de calidad de servicio por gestión administrativa	59
Figura 2	Diagrama de dispersión de calidad de servicio por planificación	61
Figura 3	Diagrama de dispersión de calidad de servicio por organización	62
Figura 4	Diagrama de dispersión de calidad de servicio por dirección	64
Figura 5	Diagrama de dispersión de calidad de servicio por control	65

## ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1	Operacionalización de variables	77
Anexo 2	Instrumentos de recolección de datos	78
Anexo 3	Validez de instrumentos por juicio de expertos	82
Anexo 4	Panel fotográfico	94

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo principal determinar la influencia de la gestión administrativa en la calidad de servicio a los usuarios de la Municipalidad Provincial de San Román - Juliaca. Para ello, se empleó una metodología de enfoque cuantitativo, de alcance explicativo, de diseño no experimental con corte transversal, cuya técnica fue la encuesta, y como instrumento dos cuestionarios, uno para cada variable. La población estuvo conformada por 145 749 personas del distrito de Juliaca, y la muestra por 196 usuarios de acuerdo al muestreo aleatorio simple. Para determinar la validez de los cuestionarios se acudió al juicio de 3 expertos, quienes otorgaron una condición aceptable, y para determinar su confiabilidad se aplicó el Alfa de Cronbach, obteniendo como estadístico de fiabilidad de 0.914 para la gestión administrativa y 0.947 para la calidad de servicio, lo que indica que existe coherencia interna muy buena y excelente en los instrumentos. Los resultados muestran que la gestión administrativa es regular (52%) y la calidad de servicio es mala (51%). Por último, mediante el estadístico de análisis de varianza de la regresión lineal, con un valor de  $p = 0.001 < \alpha = 0.05$  y  $R^2 = 0.561$ , se determinó la existencia de influencia. En conclusión, la gestión administrativa influye en un 56.1% en la calidad de servicio brindado a los usuarios de la Municipalidad Provincial de San Román - Juliaca; por ende, la municipalidad debe enfocar esfuerzos en mejorar los procesos administrativos, con la finalidad de optimizar su gestión y ofrecer un servicio de mejor calidad.

**Palabras clave:** administración, calidad, gestión, municipalidad, servicio, usuarios.

## ABSTRACT

The main objective of this research was to determine the influence of administrative management on the quality of service to users of the Provincial Municipality of San Román - Juliaca. To this end, a quantitative approach, explanatory scope, non-experimental design with a cross-sectional design was used. The survey technique was used, and two questionnaires were used as instruments, one for each variable. The population consisted of 145,749 people from the Juliaca district, and the sample consisted of 196 users according to simple random sampling. To determine the validity of the questionnaires, three experts were used, who granted them an acceptable condition. To determine their reliability, Cronbach's alpha was applied, obtaining a reliability statistic of 0.914 for administrative management and 0.947 for service quality, indicating very good to excellent internal consistency among the instruments. The results show that administrative management is fair (52%) and service quality is poor (51%). Finally, the existence of influence was determined using the linear regression analysis of variance statistic, with a p-value of  $0.001 < \alpha = 0.05$  and  $R^2 = 0.561$ . In conclusion, administrative management influences the quality of service provided to users of the Provincial Municipality of San Román - Juliaca by 56.1%. Therefore, the municipality should focus its efforts on improving administrative processes to optimize its management and offer better quality service.

**Keywords:** administration, quality, management, municipality, service, users.

## INTRODUCCIÓN

La estrategia organizacional o administrativa involucra diversas acciones orientadas a alcanzar objetivos. Ante la premisa anterior, a partir de mediados del siglo pasado este concepto empezó a difundirse en las organizaciones como respuesta a las variaciones políticas, económicas y sociales, con el propósito de mejorar su desempeño, lo que condujo al reconocimiento mediante sus normas y principios que están forjados a lo largo del tiempo (Balcazar Daza, 2020).

Asimismo, como proceso administrativo en las organizaciones e instituciones del Estado, es considerada para poder dirigir recursos y fortalecer las estrategias. Esto es imprescindible para la obtención del valor que se traduce en el derecho a la calidad en los servicios. Según Tarí Guilló (2000), calidad se refiere al logro final de satisfacción a los clientes por medio de las expectativas y necesidades que se genera por medio de los bienes y servicios ofrecidos.

Entonces, la gestión administrativa tiene como fin brindar servicios de calidad en cualquier ámbito, siendo necesario identificar sus aspectos esenciales (Aliaga Díaz & Alcas Zapata, 2021). Además, indican que se mide por los resultados obtenidos y su relevancia, lo que permite que las organizaciones logren o no sus objetivos. Mientras que, cuando cumple con éxito su labor se debe al adecuado funcionamiento e integración de recursos humanos en cualquier ámbito.

Por lo tanto, es evidente el papel que desempeña la gestión administrativa dentro de las actividades municipales, especialmente las de servicio al cliente. Y, en el contexto de la Municipalidad Provincial de San Román (MPSR) se presenta como un caso particular para determinar su influencia desde la perspectiva de los usuarios.

Para comprender este desarrollo, el presente trabajo de investigación se estructuró a través de los siguientes capítulos:

El Capítulo I argumenta la idea del problema emergente y planteamiento de las preguntas; y de la misma forma los objetivos, finalizando con su justificación y aportes del estudio.

El Capítulo II presenta los antecedentes en cada uno de sus niveles, marco teórico correspondiente, y para finalizar se establece el marco conceptual e hipótesis.

El Capítulo III aborda la metodología, el cual detalla el enfoque, alcance y diseño, así como el ámbito de estudio, población y muestra; y por último los métodos aplicados en la recolección de datos.

El Capítulo IV muestra la interpretación de resultados, dando respuesta a las hipótesis planteadas. Asimismo, se realiza la discusión, conclusión y recomendaciones y, finalmente, se presenta la bibliografía y los anexos.

# CAPÍTULO I

## PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 1.1 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

Brindar servicios de calidad a nivel mundial es recientemente una preocupación que parte de un cambio intrínseco producido en la administración pública y sus relaciones con los ciudadanos. Estas hacen referencia a una administración más cercana a las necesidades de la población, con servicios eficientes y transparentes que simplifiquen los trámites. Entonces al hablar de la calidad, estas deberían coincidir con el punto de vista de los usuarios, sin embargo, no es así (Villegas Chumpitazi, 2019).

En las instituciones públicas de América Latina la realidad de la mala calidad de servicios es muy común, y estas se reflejan en los distintos niveles de gobierno. De acuerdo a la “Comisión Económica para América Latina y el Caribe” (CEPAL), una mala calidad se debe a deficiencias administrativas económicas y técnicas, así como la falta de conocimiento institucional, lo que ocasiona la insatisfacción de la población. Muestra de ello son los estudios o índices desarrollados para medir la eficiencia, transparencia, corrupción, entre otros (Tanzi, 2000).

En el Perú la realidad no es distinta, ya que los problemas principales que presentan las municipalidades están relacionados con la deficiencia de los servicios públicos, los cuales al no cumplirse con lo sostenido por el “Decreto Supremo N° 004-2013-PCM” (2013) se deslinda del objetivo de brindar buena atención al ciudadano y prestar servicios de calidad.

Entre sus causas encontramos el inadecuado uso de los recursos del Estado, falta de personal calificado, falta de capacitación periódica, planificación y control, entre otros, los cuales derivan de una mala gestión administrativa. Esto se evidencia en los datos que muestra el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI, 2017) respecto a los indicadores de Gestión Municipal, donde sólo el 14.2% del total de las municipalidades tiene implementado el Sistema Integrado de Gestión Administrativa (SIGA), el cual es una herramienta informática que simplifica y automatiza los procesos administrativos; también se indica que sólo el 5.1% cuenta con un Sistema Único de Trámites (SUT). Además, en términos de planificación, se requiere la implementación de instrumentos de gestión los cuales organizan,

guían e impulsan el proceso de desarrollo a nivel local partiendo de potenciales económicos, sociales y ambientales. Sin embargo, sólo el 62.7% de las municipalidades cuentan con un Plan Estratégico Institucional (PEI).

La Municipalidad Provincial de San Román no es ajena a este problema, es decir, la gestión administrativa se caracteriza por un sistema de gestión burocrático, que conlleva a un deficiente servicio hacia los usuarios. Esto se refleja en la falta de las funciones administrativas básicas; como la planificación, debido a que no se cuenta con planes ni instrumentos de gestión actualizados, lo que limita el cumplimiento de objetivos; en la organización, ya que no se dispone de un documento de gestión que defina claramente las funciones; en la dirección, la cual no evidencia compromiso para alcanzar las metas; y en el control, puesto que no existen estándares que permitan contrastar el desempeño de las labores, lo que dificulta evaluar adecuadamente el grado de cumplimiento de los objetivos.

Por otro lado, respecto a las investigaciones previas, existen abordajes de la relación o asociación entre ambas variables de estudio. Sin embargo, identificar qué aspectos relacionados tales como la gestión administrativa influyen en la calidad del servicio dentro de un contexto específico y desde la perspectiva del usuario hacia la administración pública, es una labor necesaria que requiere emprenderse. Lo anterior se justifica debido a que el punto de vista de los ciudadanos, quienes perciben y reciben los servicios, es esencial, porque desde su experiencia es posible reconocer deficiencias y proponer mejoras para optimizar la calidad de los servicios que ofrecen las entidades públicas.

## **1.2 PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN**

### **1.2.1 Pregunta general**

- ¿Cómo influye la gestión administrativa en la calidad de servicio a los usuarios de la Municipalidad Provincial de San Román - Juliaca?

### **1.2.2 Preguntas específicas**

- ¿Cómo influye la planificación en la calidad de servicio a los usuarios de la Municipalidad Provincial de San Román - Juliaca?

- ¿Cómo influye la organización en la calidad de servicio a los usuarios de la Municipalidad Provincial de San Román - Juliaca?
- ¿Cómo influye la dirección en la calidad de servicio a los usuarios de la Municipalidad Provincial de San Román - Juliaca?
- ¿Cómo influye el control en la calidad de servicio a los usuarios de la Municipalidad Provincial de San Román - Juliaca?

### **1.3 OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN**

#### **1.3.1 Objetivo general**

- Determinar la influencia de la gestión administrativa en la calidad de servicio a los usuarios de la Municipalidad Provincial de San Román - Juliaca.

#### **1.3.2 Objetivos específicos**

- Identificar la influencia de la planificación en la calidad de servicio a los usuarios de la Municipalidad Provincial de San Román - Juliaca.
- Identificar la influencia de la organización en la calidad de servicio a los usuarios de la Municipalidad Provincial de San Román - Juliaca.
- Identificar la influencia de la dirección en la calidad de servicio a los usuarios de la Municipalidad Provincial de San Román – Juliaca.
- Identificar la influencia del control en la calidad de servicio a los usuarios de la Municipalidad Provincial de San Román - Juliaca.

### **1.4 JUSTIFICACIÓN**

Desde una perspectiva social, el estudio es de gran relevancia, debido a que permite conocer y comprender cómo se manifiesta el problema de la deficiente calidad del servicio, asimismo, considerando la influencia de la gestión administrativa, la municipalidad pueda adoptar acciones y medidas orientadas a mejorar sus procesos de gestión administrativa, de manera que pueda beneficiar a la población civil y brindar una adecuada calidad de servicios públicos.

Desde el aspecto teórico, la investigación se justifica por el análisis realizado al contenido conceptual, dado que la gestión administrativa tiene un gran valor y es un aspecto fundamental en la calidad del servicio. Asimismo, su aporte como antecedente para futuras investigaciones contribuye al conocimiento actual desde un contexto específico. Además, los resultados y las recomendaciones obtenidas proporcionan una base sólida para profundizar el tema de estudio.

Desde su aspecto metodológico, el aporte con instrumentos de recolección de datos, que fueron sometidos al proceso de validez y confiabilidad, pueden ser aplicados o considerados en estudios con un alcance mayor de investigación, así como la profundidad de elementos específicos abordados desde su descripción.

Por último, desde su justificación práctica, los hallazgos permiten conocer y proporcionar información válida a los servidores y funcionarios públicos respecto a cómo se viene desarrollando el proceso de la gestión administrativa, con la finalidad de establecer acciones y estrategias necesarias para su mejora y, consecuentemente, para optimizar la calidad de los servicios brindados. Asimismo, los resultados favorecen a toda una comunidad, promoviendo la reflexión y fomentando una gestión administrativa orientada a la mejora continua de la calidad de servicio.

## CAPÍTULO II

### REVISIÓN DE LITERATURA

#### 2.1 ANTECEDENTES

##### 2.1.1 Internacionales

Paredes Álvarez (2020), en su investigación “Gestión administrativa y calidad de servicio que brindan las Instituciones de educación Superior Públicas”, determinó el impacto de la gestión administrativa. La investigación fue cuantitativa, alcance descriptivo correlacional y de diseño experimental, el cual estuvo conformada por una muestra de 375 docentes y estudiantes, a quienes se aplicó un cuestionario con un total de 27 preguntas. Los resultados revelaron que existe una correlación positiva moderada fuerte ( $r = 0.898$ ) y, mediante el análisis de regresión múltiple se obtuvo un  $R^2 = 0.818$ , lo que indica una influencia del 81.8%. Por ende, se concluye que una mejora en la gestión administrativa que es planificar, organizar, dirigir y controlar, conllevará a una relación directa en la calidad de servicio.

Zambrano Alcívar (2017) en su tesis “Impacto de la gestión administrativa en los servicios académicos de las extensiones universitarias públicas de la Provincia de Manabí – Ecuador”, determinó el impacto de la gestión administrativa en los servicios académicos. Para ello, estableció un método cuantitativo, de alcance descriptivo – propositivo, con una muestra conformada por 8 funcionarios y autoridades a quienes se les aplicó un guía de entrevista, complementada con un análisis documental y técnicas de observación. En términos de hallazgos, se determina que existe repercusión hacia los servicios académicos desde cómo se administra o gestiona, esto debido a una serie de dificultades en la planificación y ejecución de las responsabilidades de los docentes, así como una falta de adecuada comunicación entre las extensiones educativas, las cuales, además, presentan limitaciones en cuanto a su autonomía en la toma de decisiones sobre el presupuesto y recursos. En conclusión, mientras se mantenga una sobre carga laboral su efecto será directo en su desempeño, trasladándose también a la enseñanza o calidad de servicio, siendo fundamental explorar a profundidad la gestión administrativa.

### 2.1.2 Nacionales

Berrios Malpartida y Ramírez Huaranga (2020), en su investigación “Gestión administrativa y su influencia en la calidad de servicio de Seda Huánuco, periodo 2018”, analizaron la influencia de la gestión administrativa en la calidad del servicio. Se aplicó un método cuantitativo, de alcance descriptivo correlacional, con diseño no experimental de corte transversal, el cual consideró como población a los trabajadores del establecimiento, de los cuales la muestra estuvo conformada por 159 de ellos, elegidos mediante un muestreo probabilístico estratificado, aplicándose dos cuestionarios. Los resultados demostraron una correlación significativa ( $p$  valor  $< 0.05$ ), asimismo un  $r = 0.085$ , que significa que, existe una influencia positiva muy baja, llegando a la conclusión de que, aunque relacionados, el manejo administrativo es insuficiente debido a otros factores no considerados, los que afectarían la calidad de servicio.

Dulanto Figueroa (2019), en su tesis “Gestión administrativa y la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Chancay, periodo 2018”, determinó la influencia de la gestión administrativa en la calidad del servicio de dicha municipalidad. Esta investigación empleó un método cuantitativo, correlacional, no experimental, el cual consideró como muestra a 40 colaboradores a los que se les aplicó una encuesta de 32 ítems. Los resultados descriptivos evidencian que la gestión administrativa es “buena” (57.5%), a diferencia de la calidad de servicio que es “regular” (55%). En la misma línea, los resultados inferenciales mostraron que con un nivel significancia asintótica  $< 0.05$ , además el  $r = 0.542$ , lo cual afirma una relación positiva y moderada. Llegándose a la conclusión de que, mientras la gestión administrativa se mantenga regular con tendencia a buena, la calidad de servicio mantendrá estos mismos patrones.

Espíritu Soto (2022), en su investigación “La gestión administrativa y su incidencia en la calidad de servicios de los trabajadores del Gobierno Regional de Pasco - Sede Central, 2020”, determinó la incidencia de la gestión administrativa en la calidad de los servicios. Para ello, aplicó una metodología cuantitativa, con un alcance correlacional, de diseño no experimental - transversal, se consideró como población a 279 trabajadores y la muestra a 55 personas, los mismos que fueron seleccionados intencionalmente. Como instrumento se aplicó dos cuestionarios, mientras que para el análisis de datos se aplicó la correlación de Pearson. Sobre los resultados, se obtuvo una correlación significativa ( $r = 0.921$ ,  $p < 0.01$ );

es decir, mientras mejor se desarrolle la gestión administrativa esta influirá directamente en la calidad de servicio brindado.

Parian Meza (2022), en su estudio “Gestión administrativa y su impacto en la calidad del servicio de la UGEL de Huanca Sancos, Ayacucho - 2021”, tuvo como propósito determinar la influencia de la gestión administrativa en la calidad del servicio. Para ello, aplicó el método cuantitativo, de alcance explicativo, con un diseño no experimental, el cual comprendió la aplicación de dos cuestionarios a 75 trabajadores; mientras que la información resultante se analizó mediante Chi Cuadrado. Los resultados mostraron que superó el valor tabulado (80.201;  $p$  valor  $< 0.05$ ). Por ende, se afirma la influencia significativa de la gestión administrativa.

Ramírez Infantes (2022) en su tesis “Gestión municipal y su influencia en la calidad del servicio, Municipalidad Distrital de Pampas de Hospital, Tumbes, 2020”, determinó la influencia de la gestión municipal en la calidad del servicio. Su metodología fue cuantitativa, de nivel descriptivo y correlacional, no experimental - transversal, el cual consideró como muestra 30 servidores y funcionarios públicos, además de 365 pobladores. A cada uno de los participantes se les aplicó dos cuestionarios con 16 ítems cada una. Referente a los resultados, se determinó que existe relación directa y positiva ( $p < 0.05$  y con un  $r = 0.916$ ). Por ende, mientras se mantenga una adecuada gestión administrativa, esta tendrá una influencia directa en la calidad de servicio que este ofrece.

### **2.1.3 Regionales**

Araujo Coronado (2021), en su investigación “Gestión pública municipal y la percepción de la población de la ciudad de Puno”, estableció la relación entre ambas variables. Para ello, aplicó el método cuantitativo, de nivel correlacional, con diseño no experimental de cohorte transversal, el cual consideró como muestra a 162 pobladores de 20 a 60 años, a quienes se les aplicó dos cuestionarios. Para la prueba estadística se consideró una correlación de Spearman. Los resultados revelaron una correlación positiva alta ( $r = 0.816$ ), evidenciándose además que los entrevistados no están satisfechos respecto a los servicios públicos. Lo que implica que mejorar los aspectos administrativos podrá tener un impacto directo en la percepción de los servicios brindados.

Collanqui Apaza (2020), en su investigación “Percepción de la calidad de servicio en los usuarios de la Sub Gerencia de Transporte y Seguridad Vial de la Municipalidad Provincial de San Román 2019”, describió la percepción de la calidad de servicio. Empleó una metodología cuantitativa, con un alcance descriptivo, con una muestra de 383 usuarios a quienes se aplicó un cuestionario bajo el modelo SERVQUAL. Concluyendo que los usuarios perciben una calidad media respecto al servicio ofrecido por la entidad; sin embargo, en las diferentes dimensiones evaluadas se halló que el nivel de calidad de servicio fue bajo.

Mamani Maraza (2023), en su investigación “Gestión administrativa y calidad de servicio del área administrativo de la Municipalidad Distrital de Samán, 2022”, analizó la relación existente entre ambas variables. Para ello utilizó el método cuantitativo, de nivel correlacional, de diseño no experimental transversal, el cual consideró a una población de 9642 pobladores, de los cuales se extrajeron 189 como muestra. Los resultados indicaron una correlación significativa ( $p$  valor  $< 0.05$ ) positiva alta ( $r = 0.629$ ). Llegándose a la conclusión de que al mejorar la gestión administrativa este conllevará a mejorar la calidad de servicio brindado.

Molina Sagua y Alca Baca (2020), en su estudio titulado “Análisis multivariante de la influencia en la gestión administrativa y la calidad del servicio en la atención al usuario de la Municipalidad Provincial Chucuito, Juli – 2018”, determinaron la incidencia de la variable gestión administrativa en la calidad del servicio de dicha entidad. El estudio fue cuantitativo, con un alcance descriptivo correlacional, para lo cual, consideraron utilizar como técnica, el cuestionario, que fue aplicado a 330 usuarios, seleccionados por muestreo aleatorio simple. Como resultados, encontraron un coeficiente de correlación significativa ( $p$  valor  $< 0.05$ ) positiva muy alta ( $r = 0.939$ ). Llegándose a la conclusión de que la gestión administrativa y sus componentes tienen una interacción significativa en la calidad del servicio, es decir, una buena gestión administrativa traerá consigo una buena calidad de servicio brindado.

## 2.2 MARCO TEÓRICO

### 2.2.1 Gestión administrativa

En términos conceptuales, tiene relación con el término en inglés *management*, que antes se traducía como administración, entendiéndose actualmente como la gestión de las organizaciones. Refiriéndose al conjunto de conocimientos sistematizados en relación con los procesos de diagnóstico, la planificación, ejecución y control de las acciones de las organizaciones que están en interacción con el contexto social guiado por la racionalidad técnica y social (Martínez Fajardo, 2004).

Según Rubio Domínguez (2006) la gestión debe percatarse de los cambios a producirse en una empresa, utilizando todos los componentes a dichos cambios en beneficio de la sociedad o los clientes. También indica que la gestión siempre debe estar centrada en las personas o grupos de trabajo para lograr los objetivos y resultados.

Por otro lado, la administración es el proceso que implica planear, organizar, dirigir y controlar todas las actividades de los miembros de la organización, y utilizar todos los recursos organizacionales disponibles para conseguir los objetivos establecidos por la organización, que incluyen tanto categorías económicas como tierra, capital, trabajo; y también información y tecnología (Chiavenato, 2006).

En este sentido, de acuerdo a Koontz et al. (2012) la gestión administrativa es un conjunto de acciones encaminadas a lograr los objetivos de una institución, mediante el cumplimiento y la adecuada aplicación del proceso administrativo, que implica la planificación, organización, integración del personal, dirección y control. A esto se suma la definición de Stoner et al. (2002), quien precisa que es un proceso de planificación, organización, dirección y control de las actividades de una institución y usar los recursos disponibles para alcanzar las metas establecidas. Entonces, es el pilar más importante de toda organización, ya que incluye el diseño de estrategias y mecanismos en el logro de los objetivos requeridos por los órganos de dirección, administración y control de cada organización.

Por otro lado, Mendoza Fernandez y Moreira Chóez (2021) mencionan que en la administración del sector público, todas las entidades públicas cuentan con una estructura definida para ofrecer servicios.

### **2.2.1.1 Dimensiones de la gestión administrativa**

#### **a) Planificación**

Chiavenato (2006) lo precisa como la primera función administrativa. La planeación consiste en establecer con anticipación los objetivos que se desean alcanzar y lo que debe realizarse para conseguir dichos objetivos. Se trata de un esquema para las acciones futuras, iniciando por la fijación de las metas y precisando los planes que permitirán cumplir dichos objetivos de manera óptima. Además, planificar no solo implica determinar los objetivos, sino también elegir previamente el camino más adecuado para conseguirlos. La planificación comprende decidir a dónde se quiere llegar, qué acciones realizar, en qué momento, de qué manera y en qué secuencia.

De igual forma, Stoner et al. (2002) indica que planificar requiere pensar con antelación en las metas y acciones, y basar acciones en algún método, estrategia, plan o lógica. Además, los planes expresan los objetivos que persigue una organización y, determinan los procedimientos más adecuados para lograrlos. Sirven como una guía que permite que:

- La organización pueda gestionar y asegurar los recursos necesarios para alcanzar sus metas.
- Los integrantes de una organización realicen labores de acuerdo a los objetivos y los procedimientos.
- Controlar y medir el avance hacia las metas y objetivos; y caso requiera, realizar medidas correctivas.

A esto se suma la definición de Louffat (2011), quien menciona que la planeación es el encargado de sentar las bases de la administración en una institución u organización; además, se encarga de guiar, orientar y ofrece las coordenadas de la ruta que la institución propone seguir. Este elemento involucra decisiones sobre escenarios futuros ciertos, de riesgo, y a

menudo, inciertos, en la medida en que busca predecir cómo interactuarán diferentes variables en un terreno desconocido. La capacidad que ésta tenga para predecir, anticipar situaciones o escenarios futuros, le brindará una ventaja y la abrumadora tarea de guiarse a sí mismo a sus destinos previstos sin perder las coordenadas.

Para Koontz et al. (2012) es la base de todas las funciones gerenciales, las cuales consisten en seleccionar misiones y objetivos, y decidir sobre las acciones necesarias para lograr dichos objetivos; también requiere tomar decisiones, es decir, elegir una de las acciones entre varias alternativas, de tal forma que los planes proporcionan un enfoque racional para poder alcanzar los objetivos preseleccionados. Entre sus tipos, se consideran los propositivos y de orden general hasta las acciones más específicas, entre ellas:

- Objetivos o metas
- Misiones o propósitos
- Políticas
- Estrategias
- Reglas
- Procedimientos
- Programas y presupuestos

#### **b) Organización**

Como función administrativa y como parte del proceso administrativo, significa el acto de organizar, estructurar e integrar los recursos y unidades involucradas en la ejecución, así como establecer las relaciones entre ellos y las atribuciones de uno (Chiavenato, 2006). Esta función consiste en:

- Definir con claridad las tareas necesarias para cumplir con lo establecido (especialización).
- Estructurar las actividades de manera ordenada y coherente dentro de la organización (departamentalización).
- Asignar funciones y responsabilidades a cada puesto o cargo de manera precisa (cargos y tareas).

Para Stoner et al. (2002) organizar es el proceso que ordena y distribuye las actividades y los recursos bajo una estructura de funciones de manera adecuada, con la finalidad de alcanzar las metas; además, establecer asociaciones y márgenes de tiempo para las actividades son fundamentales para las actividades de la organización.

Por su parte, respecto a la organización, Louffat (2011) menciona que es el segundo paso dentro del proceso administrativo y se centra en organizar la estructura interna de la institución. Esta acción implica:

- Plantear una estructura ordenada interna compatible con las estrategias organizativas.
- Definir el organigrama con la finalidad de representar la estructura organizacional.
- Desarrollar manuales complementarios que establezcan funciones, políticas, puestos, procesos e instrucciones de uso.
- Por último, imponer condicionantes y componentes fundamentales que den sustento técnico como la estrategia, ambiente, tecnología y cultura organizacional.

Entonces, organizar supone establecer una estructura intencional de funciones a desempeñar en una organización, lo cual considera que todas las tareas para el logro de los objetivos deben llevarse a cabo por las personas más aptas. Por lo tanto, su propósito es ayudar a crear un ambiente para el desarrollo humano, por lo que es una herramienta administrativa y no un fin en sí; aunque la estructura define las tareas a realizar, las funciones así establecidas, también deben diseñarse con base en las habilidades y motivaciones de las personas disponibles (Koontz et al., 2012).

### **c) Dirección**

Chiavenato respecto a la dirección (2006) precisa que, definida la planificación y organización, se pone en marcha todas las funciones a través de su ejecución, lo cual comprende el dinamismo de una organización. La dirección como tal, está asociada con la ejecución y con la dotación de recursos humanos de una organización. Entonces, requiere la asignación del personal y sus funciones, su capacitación, dirección y motivación, para el logro de resultados deseados. La dirección directamente se relaciona con la forma de guiar

las actividades que realizan las personas en una organización para lograr las metas y objetivos (Chiavento, 2006).

Stoner et al. (2002) menciona que significa influir, mandar y motivar a los empleados para que realicen sus funciones. Así, el tiempo y las relaciones entre los trabajadores de una organización son importantes para las actividades que se realizan en la dirección. Asimismo, Koontz et al. (2012) coincide con esta idea, indicando que dirigir es influir en las personas para que estas puedan contribuir en el logro de las metas organizacionales y de grupo; asimismo, tiene que ver sobre todo con el aspecto interpersonal de administrar.

Para Louffat (2011) la dirección es el que se encarga de ver por las relaciones humanas en una organización o institución, lo cual es importante porque ejecuta lo anteriormente planeado y organizado mediante los trabajadores, quienes son los principales actores dentro de una organización. Además, dirigir personas compromete a comprender su comportamiento personal y grupal. En ese contexto, para lograr que los trabajadores se sientan comprometidos e identificados con la organización es necesario e indispensable tener en cuenta:

- Liderazgo
- Motivación
- Comunicación
- Negociación
- Clima y cultura organizacional

#### **d) Control**

Como cuarta función administrativa, tiene como fin garantizar que los resultados que han sido planificados, organizados y dirigidos, se alineen a las metas establecidas, es decir, consiste en verificar si la actividad logra conseguir o no los objetivos esperados. Entonces, el control es un proceso que guía la actividad ejecutada hacia un fin determinado; procura que los resultados de lo planificado, organizado y dirigido, se adecuen lo más posible a las metas establecidas (Chiavenato, 2006).

Según Stoner et al. (2002) el control se refiere a los siguientes elementos básicos:

- Establecimiento de indicadores de desempeño
- Medición de resultados logrados.
- Comparación de los resultados con normativas establecidas
- Corrección ante la presencia de desviaciones.

En la misma línea, Koontz et al. (2012) explica que incluye medir y corregir el desempeño, tanto individual como organizacional, para asegurar que las acciones estén de acuerdo a los planes, es decir, medir el desempeño con los planes y las metas establecidas, verificando dónde existen errores o desviaciones de los estándares y así poder corregirlas. Controlar facilita el logro de los objetivos establecidos. Por otro lado, existen algunos de los medios de control que son bastante conocidos, como la proyección de egresos, los informes de revisión y el control de las jornadas laborales desaprovechadas. Estos instrumentos permiten verificar si la ejecución de las estrategias es la adecuada; y, si se identifican irregularidades, es necesario aplicar ajustes o correcciones oportunas.

Louffat (2011) indica que el control se encarga de verificar el grado de eficacia y eficiencia de los resultados logrados, en función de las metas esperadas, para un periodo de tiempo predefinido. Además, es importante considerar que, dentro de un periodo no debe realizarse sólo una vez sino permanentemente, de forma que se pueda corregir oportunamente una deficiencia aplicando controles previos, concurrentes y posteriores. Entre sus indicadores claves se evalúan atributos como calidad, cantidad, tiempo, espacio y satisfacción.

### **2.2.2 Calidad de servicio**

Según la Organización Internacional para la Normalización (2015) la calidad se entiende como el nivel en el que las propiedades de un producto, servicio, proceso, recurso o sistema satisfacen las exigencias establecidas. Mientras que el servicio según Villalba Sánchez (2013), se entiende como el conjunto de beneficios, actividades y satisfactores que se ofrecen para su disposición o venta. A esto se suma la definición de Domínguez et al. (1989), quien indica que el servicio se entiende como un cambio en la situación de una persona o bien, que

pertenece a alguna unidad económica, que a su vez se crea como consecuencia de la actividad de otra unidad económica. Asimismo, comprende un conjunto de principios enfocados en el cliente, como la mejora continua, lo cual está relacionado con la normativa ISO 9001 (Organización Internacional para la Normalización, 2015).

En ese entender, la calidad de servicio se define como la evaluación general que hace el cliente sobre la excelencia del servicio (Zeithaml et al., 1993), esta evaluación surge de la comparación de las expectativas del cliente (lo que consideran que las empresas deberían ofrecer) y sus percepciones sobre el servicio que realmente reciben. Para su medición dichos autores proponen el modelo “SERVQUAL”, que consta de 5 componentes, que son adaptables a cualquier realidad.

El modelo SERVQUAL valora la calidad del servicio a partir de la comparación entre lo que los usuarios esperan recibir y lo que realmente perciben. Este, está basado en cinco componentes, tales como; “capacidad de respuesta”, “seguridad”, “fiabilidad”, “elementos tangibles” y “empatía”. Varias investigaciones y estudios referentes a la calidad de servicio, utilizaron como instrumento el “SERVQUAL”, lo que respalda su uso en investigaciones como esta ya que permite conocer la opinión de los usuarios acerca del nivel de calidad de servicio que ofrece una institución. Evaluar la calidad de servicio que ofrece una entidad pública es muy importante, pues depende de su análisis mejorar la productividad y lograr la satisfacción de los usuarios.

#### **2.2.2.1 Características de los servicios**

Zeithaml et al. (1993) destaca que los servicios presentan una mayor problemática, pues poseen tres características que los diferencian ampliamente de los productos como:

- La intangibilidad, es la cualidad de un servicio, ya que este no puede ser cuantificado o verificado antes de su entrega para corroborar su calidad.
- La heterogeneidad, es decir, varía dependiendo del proveedor, situación, cliente, tiempo.
- La inseparabilidad, significa que, al momento de realizarse un servicio, este se produce y se usa al mismo tiempo, es decir, el contacto entre el cliente y el trabajador no pueden ser separados. Entonces, la calidad de servicio depende del personal que

brinda el servicio y del comportamiento del cliente, ya que esto también influye en el resultado.

#### **2.2.2.2 Dimensiones de la calidad de servicio**

##### **a) Elementos tangibles**

Son los aspectos tangibles de un servicio, que abarcan el aspecto de instalaciones físicas, como equipos, materiales de comunicación, infraestructura y personal (Zeithaml et al., 1993).

##### **b) Fiabilidad**

Es la habilidad para realizar el servicio de forma cuidadosa y fiable (Zeithaml et al., 1993). Mientras que Drucker (1989) menciona que, fiabilidad es la capacidad de la organización para brindar el servicio de forma segura, confiable y cuidadosa. Entonces el concepto de fiabilidad refiere a los factores que permiten a un cliente descubrir los conocimientos y capacidades de una institución, es decir, la confiabilidad se refiere a proporcionar el servicio de forma adecuada desde el primer momento.

##### **c) Capacidad de respuesta**

Es la disposición de brindar un servicio adecuado y rápido (Zeithaml et al., 1993), es decir, prontitud al atender las solicitudes, responder preguntas y solucionar problemas de los usuarios. De la misma manera, es la actitud que muestra el personal de la organización para ayudar a los clientes y para suministrar el servicio rápido, esto incluye tanto el cumplimiento a tiempo de los compromisos contraídos, y lo accesible que resulte para el cliente dentro de las posibilidades de entrar en contacto con ella y la factibilidad de lograrlo (Drucker, 1989).

##### **d) Seguridad**

Son los conocimientos de los servicios que se prestan y la atención brindada por los empleados, también las habilidades para inspirar credibilidad y confianza (Zeithaml et al., 1993). De igual forma, Drucker (1989) explica que seguridad es el sentimiento que tienen

los clientes cuando ponen sus problemas en manos de una organización y confían en que serán resueltos de la mejor manera posible. Entonces, seguridad significa credibilidad, que incluye integridad, honestidad y confiabilidad, por lo que es necesario no solo cuidar los intereses del cliente, sino demostrar su preocupación del prestatario.

#### e) **Empatía**

Es básicamente la atención individualizada que entrega la organización a sus clientes o usuarios (Zeithaml et al., 1993). Para Drucker (1989), la empatía significa la disposición para ofrecer cuidado y atención personalizada a los clientes. Además, es importante considerar la amabilidad como un componente tanto de la empatía, como de la confianza que transmite el servicio, debido a que se requiere verdadero compromiso con el cliente, el cual incluye conocer a profundidad sus características, necesidades y demandas específicas.

### 2.3 **MARCO CONCEPTUAL**

**Administración:** Proceso de planear, organizar, dirigir y controlar el trabajo de los miembros y el uso de los recursos de la organización, con la finalidad de lograr las metas y objetivos de forma eficiente (Stoner et al., 2002).

**Calidad:** Conjunto de características que satisfacen las necesidades. Además, la calidad consiste en no tener deficiencias o defectos, así pues, es la adecuación para el uso de forma que pueda satisfacer las necesidades del cliente (Juran et al., 1990).

**Control:** Medir y corregir el desempeño individual y organizacional para asegurar que los hechos y acciones dadas se ajustan a los planes (Koontz et al., 2012).

**Dirección:** Designación de personas, dirigir sus actividades, motivarlas, guiarlas, liderarlas, y comunicarse con ellos (Chiavenato, 2006).

**Gestión administrativa:** Realización de procesos y acciones, con el objetivo de alcanzar ciertos resultados de la manera más eficiente posible (Chiavenato, 2006).

**Organización:** Proceso que involucra y compromete a dos o más personas para que trabajen en equipo de manera estructurada y con el propósito de alcanzar las metas propuestas (Stoner et al., 2002).

**Planificación:** Función administrativa que implica establecer los objetivos a lograrse y determinar los medios y acciones para alcanzados (Chiavenato, 2006).

**Servicio:** Actividades intangibles e identificables que son principalmente el objeto en una transacción ideada con la finalidad de satisfacer deseos o necesidades del cliente (Etzet et al., 2007).

## **2.4 HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN**

### **3.1.1 Hipótesis general**

- La gestión administrativa influye en la calidad de servicio a los usuarios de la Municipalidad Provincial de San Román - Juliaca.

### **3.1.2 Hipótesis específicas**

- La planificación influye en la calidad de servicio a los usuarios de la Municipalidad Provincial de San Román - Juliaca.
- La organización influye en la calidad de servicio a los usuarios de la Municipalidad Provincial de San Román - Juliaca.
- La dirección influye en la calidad de servicio a los usuarios de la Municipalidad Provincial de San Román - Juliaca.
- El control influye en la calidad de servicio a los usuarios de la Municipalidad Provincial de San Román - Juliaca.

## **CAPÍTULO III**

### **MATERIALES Y MÉTODOS**

#### **3.1 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN**

La investigación es de enfoque cuantitativo, según Hernández Sampieri y Mendoza Torres (2018), señalan que el método cuantitativo utiliza el análisis y recopilación de datos; así mismo, se basan en el conteo, medición y el uso de estadísticas, para responder preguntas de investigación.

De alcance explicativo, porque deja de lado la descripción y asociación entre conceptos, y pasa a responder las causas de los hechos o fenómenos. Es decir, se interesa en comprender las causas de un fenómeno y las circunstancias en las que ocurre, así como explicar por qué dos o más variables se asocian (Hernández Sampieri & Mendoza Torres, 2018).

Con un diseño no experimental, debido a la no manipulación deliberada de las variables, observando el fenómeno en su contexto natural para posteriormente ser analizados. Además, el estudio fue de corte transversal, dado que los datos se recolectaron en un único momento (Hernández Sampieri & Mendoza Torres, 2018).

#### **3.2 ÁMBITO DE ESTUDIO**

Se llevó a cabo en la Municipalidad Provincial de San Román, ubicada en la ciudad de Juliaca, la cual se sitúa a “3826 m.s.n.m. en la meseta del Collao, al noroeste del lago Titicaca, entre la laguna de Chacas, Lago Titicaca y río Maravillas” (Quiñonez Choquecota et al., 2019, p. 58). Esta elección se debe a su mayor número de habitantes respecto a los demás distritos de la provincia, además que concentra un crecimiento económico y demográfico con gran desarrollo comercial, industrial, financiero y económico dentro de la región.

#### **3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA**

La población de estudio en términos de definición, según Hernández Sampieri y Mendoza Torres (2018) señalan que “la población de estudio es un conjunto de todos los casos que

concuerdan con determinadas especificaciones” (p. 174). También indican que la población es un conjunto de objetos o individuos de los que se quiere conocer algo.

De acuerdo con los datos del Instituto Nacional de Estadística e Informática - INEI (2018), la población total del distrito de Juliaca es de 228 726, de las cuales la población de 18 a 65 años está constituida por 145 749 personas que habitan en el distrito de Juliaca de la Provincia de San Román.

Por otro lado, la muestra en términos de definición para Hernández Sampieri y Mendoza Torres (2018), es un subgrupo representativo de la población del cual se obtiene información, con el propósito de inferir conclusiones respecto al total de la población. Para definir la muestra, se aplicó el muestreo probabilístico, el cual consiste en que todos los elementos de la población tienen la misma probabilidad de ser seleccionados (Hernández Sampieri & Mendoza Torres, 2018). Por ello, esta investigación utilizó específicamente el muestreo aleatorio simple, y a continuación, se realiza su aplicación:

$$n = \frac{Z^2 \times p \times q \times N}{e^2(N - 1) + Z^2 \times p \times q}$$

Donde:

$N$  = Tamaño de la población = 145759

$p$  = Probabilidad de éxito = 0.5

$q$  = Probabilidad de fracaso = 0.5

$e$  = Porcentaje de error = 0.07

$Z$  = Nivel de confianza = 1.96

$n$  = Tamaño de la muestra

$$n = \frac{1.96^2 \times 0.5 \times 0.5 \times 145749}{0.07^2(145759 - 1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$n = 196$$

Por consiguiente, la muestra estuvo conformada por 196 usuarios. Para su elección se consideró los siguientes criterios:

- Criterios de inclusión: Está conformada por usuarios de 18 a 65 años de edad, y que anteriormente hayan recibido algún servicio por parte de la Municipalidad.
- Criterios de exclusión: Usuarios que no hayan recibido ningún servicio anteriormente.

Según Arias Odón (2012) el investigador debe establecer los criterios de elegibilidad, también conocidos como criterios de selección. Estos criterios delimitan a la población elegible:

- Los criterios de inclusión hacen referencia a las cualidades explícitas que los objetos de estudio deben cumplir. Estas pueden ser el sexo, edad, nivel educativo, nivel socioeconómico, tipo de enfermedad, estado civil, entre otros.
- Los criterios de exclusión hacen referencia a las cualidades que pueden alterar los resultados, haciendo que los participantes no sean elegibles. Estos se refieren a factores como la edad, etnicidad, gravedad de una enfermedad, entre otros.

A esto se suma la definición de Salgado Lévano (2018), que indica que los criterios de inclusión refieren a aquellos que permiten identificar a los participantes quienes conformarán parte de la población de estudio, dentro de ello se incluyen características clínicas, socio-demográficas y de accesibilidad. Por otro lado, los criterios de exclusión determinan las características o condiciones que pueden llevar a eliminar a un participante, como cometer errores al completar los instrumentos (marcar dos respuestas o dejar en blanco), no haber firmado el consentimiento informado, etc.

### **3.4 RECOLECCIÓN DE DATOS**

#### **3.4.1 Técnica**

Para recopilar los datos del estudio se empleó la encuesta, y en términos de definición, López Roldán y Fachelli (2015), precisan que la encuesta incluye el interrogatorio de personas con el objetivo de obtener sistemáticamente medidas sobre conceptos derivados de un problema de investigación previamente construido.

### 3.4.2 Instrumento

Según Hernández Sampieri y Mendoza Torres (2014), un instrumento es un recurso para registrar información sobre las variables que se está investigando. Ante ello, el instrumento que se empleó en esta investigación es el cuestionario, comprendido como la construcción de ítems medidas bajo una escala, en este caso de tipo Likert.

En esta investigación se emplearon dos cuestionarios estructurados, uno orientado a evaluar la gestión administrativa y el otro el nivel de calidad de servicio, los cuales fueron aplicados a 196 usuarios de la municipalidad. Para determinar su confiabilidad de ambos instrumentos, se aplicó el coeficiente Alfa de Cronbach, y para validar ambos cuestionarios se recurrió a tres juicios de expertos. El cuestionario de la variable gestión administrativa comprende 16 preguntas o ítems que conforman las dimensiones de planificación, organización, dirección y control (Ver anexo 2). De la misma forma, para la variable calidad de servicio se utilizó el modelo SERVQUAL, planteado por los autores Berry et al. (1993), este instrumento evalúa la percepción que tienen los usuarios respecto a la calidad de servicio, a través de 22 ítems, que comprenden 5 dimensiones: elementos tangibles, seguridad, fiabilidad, capacidad de respuesta y empatía (Ver anexo 2).

Para la medición del nivel de las variables de estudio y sus dimensiones, se aplicó la siguiente escala de medición o baremo:

**Tabla 1**

*Baremo de medición de gestión administrativa y sus dimensiones*

Variables	Baremo	Dimensiones	Baremo
Gestión administrativa	[16 – 36] = Deficiente	Planificación	[4 – 8] = Deficiente
	[37 – 58] = Regular	Organización	[9 – 14] = Regular
	[59 – 80] = Bueno	Dirección	[15 – 20] = Bueno
		Control	

*Nota.* Elaborado en base al instrumento de investigación.

El baremo utilizado para evaluar la gestión administrativa se basa en estudios previos y la elaboración propia. Dulanto Figueroa (2019) clasificó la gestión administrativa como “deficiente”, “regular” y “bueno”.

**Tabla 2***Baremo de medición de calidad de servicio y sus dimensiones*

Variables	Baremo	Dimensiones	Baremo
Calidad de servicio	[22 – 50] = Malo [51 – 80] = Regular [81 – 110] = Bueno	Elementos tangibles	[4 – 8] = Malo
		Capacidad de respuesta	[9 – 14] = Regular
		Seguridad	[15 – 20] = Bueno
		Fiabilidad	[5 – 11] = Malo
		Empatía	[12 – 17] = Regular
			[18 – 25] = Bueno

*Nota.* Elaborado en base al instrumento de investigación.

El baremo para evaluar la calidad de servicio utilizado en se basa en estudios previos y la elaboración propia. Molina Sagua y Alca Baca (2020) clasificó la calidad de servicio como “malo”, “regular” y “bueno”.

### **Confiabilidad del instrumento**

Hace referencia al grado en que un instrumento a ser aplicado produce los mismos resultados, es decir, es coherente y consistente (Hernández Sampieri & Mendoza Torres, 2018). Para ello, se aplicó el coeficiente “Alfa de Cronbach”, el mismo que permitió medir la consistencia interna del instrumento.

**Tabla 3***Análisis de confiabilidad de gestión administrativa*

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.914	16

*Nota.* Elaborado en base a datos obtenidos del análisis de fiabilidad.

En la Tabla 3 el coeficiente se encuentra en un rango entre 0 y 1, lo cual refleja que los elementos evaluados están altamente relacionados entre sí y son consistentes en medir el mismo constructo. Por lo tanto, la confiabilidad del 0.914 (91.4%) refleja coherencia interna “excelente” en el instrumento.

**Tabla 4***Análisis de confiabilidad de calidad de servicio*

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.947	22

*Nota.* Elaborado en base a datos obtenidos del análisis de fiabilidad.

En la Tabla 4 el coeficiente se encuentra en un rango entre 0 y 1, lo cual refleja que los elementos evaluados están altamente relacionados entre sí y son consistentes en medir el mismo constructo. Por lo tanto, la confiabilidad del 0.947 (94.7%), refleja una coherencia interna “excelente” en el instrumento.

### Validez del instrumento

Para el análisis se optó por el juicio de expertos. A continuación, se presentan los resultados:

**Tabla 5***Validez de los instrumentos*

	Experto	Calificación		
		Variable 1	Variable 2	Subtotal
01	Dr. Vitaliano Enriquez Mamani	86%	83%	84.5%
02	Mg. Solanyela Naomy Medina Choque	86%	90%	88%
03	Mg. Maritza Charaja Vilca	90%	91.8%	90.9%
	Promedio	87.3%	88.3%	87.8%

*Nota.* Elaborado en base al instrumento de investigación.

En la Tabla 5 se aprecia que el primer instrumento es válido con 87.8%. De la misma forma, el segundo instrumento (87.3%), con ello se precisa que la validez global es de un 87.8%, lo cual fue garantizado por los expertos en la materia (Ver anexo 3).

### 3.5 ANÁLISIS DE DATOS

Para analizar los datos, inicialmente se realizó la recopilación de información mediante la aplicación de los instrumentos a los 196 usuarios de la Municipalidad Provincial de San

Román - Juliaca. Los datos obtenidos de la aplicación de los instrumentos fueron analizados en el programa estadístico “*Statistical Package for the Social Sciences-SPSS*” en su versión 25 y en el programa Microsoft Excel.

Primero se ingresó todos los datos obtenidos de los cuestionarios, tanto de la variable gestión administrativa y calidad de servicio al programa Microsoft Excel. Esta sábana permitió organizar y estructurar la información de forma que sea fácil de manejar durante el análisis en el programa SPSS. Seguidamente, los datos fueron importados al programa estadístico SPSS, donde se realizó el análisis descriptivo para la representación de tablas y figuras.

Luego se aplicó la estadística inferencial para analizar la relación de ambas variables, para ello se utilizó la correlación de Rho de Spearman, según Hernández et. al. (2014) los coeficientes de Rho de Spearman son medidas de correlación que se emplean para determinar la relación entre dos variables en un nivel de medición ordinal, y son utilizados para relacionar variables de escala tipo Likert.

Posteriormente, para realizar la prueba de hipótesis, es decir, para establecer la influencia, se aplicó el estadístico análisis de varianza de la regresión (ANOVA). Finalmente, se realizó la interpretación de los resultados a partir de las tablas generadas por el programa SPSS.

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 4.1 RESULTADOS DESCRIPTIVOS

##### Características sociodemográficas de los usuarios

**Tabla 6**

*Género de los usuarios*

	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	84	42.9
Masculino	112	57.1
Total	196	100.0

*Nota.* Información construida con los datos recolectados en la encuesta.

La Tabla 6 evidencia que, del total de usuarios, el 57.1% son de género masculino, mientras que el 42.9% restante pertenecen al género femenino. Es decir, los usuarios que recurren con mayor frecuencia a la Municipalidad son varones.

**Tabla 7**

*Edad de los usuarios*

	Frecuencia	Porcentaje
18 a 25 años	30	15.3
De 26 a 36 años	73	37.2
De 37 a 47 años	59	30.1
De 48 a 65 años	34	17.3
Total	196	100.0

*Nota.* Información construida con los datos recolectados en la encuesta.

La Tabla 7 muestra que el 37.2% tienen entre 26 a 36 años; seguidamente el 30.1% tienen de 37 a 47 años; asimismo, el 17.3% de usuarios entre 48 a 65 años; y finalmente, el 15.3% de los usuarios tiene entre 18 a 25 años. Esto evidencia que el porcentaje de usuarios que mayormente accede a los servicios es regularmente joven.

**Tabla 8***Análisis cruzado entre edad y género de los usuarios*

Edades	Género				Total	
	Masculino		Femenino		fi	%
	fi	%	fi	%		
18 a 25 años	8	4	22	11.2	30	15.3
De 26 a 36 años	40	20.4	33	16.8	73	37.2
De 37 a 47 años	40	20.4	19	9.7	59	30.1
De 48 a 65 años	24	12.2	10	5.1	34	17.3
Total	112	57.1	84	42.9	196	100

*Nota.* Información construida con los datos recolectados en la encuesta.

En la Tabla 8 se observa que el 57.1% de usuarios pertenecen al género masculino; de ellos, un 4.1% tienen entre 18 a 25 años, el 20.4% de usuarios de 26 a 36 años, y el 12.2% son de 48 a 65 años de edad. En cuanto al 42.9% de género femenino, el 11.2% tiene entre 18 a 25 años, el 16.8% entre 26 a 36 años, el 9.7% entre 37 a 47 años y el 5.1% de 48 a 65 años. Esto evidencia que, tanto en varones como en mujeres, los usuarios que acceden a los servicios son regularmente jóvenes.

### **Cantidad de servicio recibido por parte de la Municipalidad**

**Tabla 9***Usuarios que recibieron algún servicio anteriormente*

	Frecuencia	Porcentaje
Una vez	46	23.5
Más de una vez	150	76.5
Total	196	100.0

*Nota.* Información construida con los datos recolectados en la encuesta.

La Tabla 9 muestra que el 76.5% ha recibido algún servicio más de una vez, y el 23.5% menciona que recibió algún servicio solo una vez. Esto evidencia la aplicabilidad de nuestros resultados al enfatizar que los objetos de estudio conocen y tienen experiencia del fenómeno presente, reduciéndose el sesgo de desconocimiento.

**Tabla 10***Análisis cruzado entre género y servicio recibido anteriormente*

Servicio recibido	Género				Total	
	Masculino		Femenino		fi	%
	fi	%	fi	%		
Una vez	29	14.8	17	8.7	46	23.5
Más de una vez	83	42.3	67	34.2	150	76.5
Total	112	57.1	84	42.9	196	100

*Nota.* Información construida con los datos recolectados en la encuesta.

La Tabla 10 evidencia que, del 57.1% que pertenecen al género masculino; el 14.8% de ellos indica haber recibido solo una vez algún servicio anteriormente, y el 42.3% más de una vez. Por otro lado, del 42.9% de mujeres; el 8.7% menciona haber recibido solo una vez algún servicio, y el 34.2% más de una vez. Lo cual evidencia que, al igual que la Tabla 9, no existe sesgo de desconocimiento del fenómeno, incluyéndose el género en este análisis.

#### 4.1.1 Análisis estadístico de gestión administrativa

**Tabla 11***Nivel de gestión administrativa*

	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	81	41.3
Regular	102	52.0
Bueno	13	6.6
Total	196	100.0

*Nota.* Información construida con los datos recolectados en la encuesta.

En la Tabla 11 apreciamos que un 52% de usuarios consideran que el nivel de gestión administrativa es regular, esto indica que la municipalidad está llevando a cabo las funciones administrativas fundamentales como la planificación, organización, dirección y control de manera aceptable; sin embargo, existen aspectos y deficiencias que pueden ser mejorados para optimizar la eficiencia y efectividad de dichos procesos. Por otro lado, el 41.3% de ellos indica que existe un nivel deficiente, lo que significa que las acciones llevadas a cabo en el

proceso administrativo no son las más apropiadas, y esta deficiencia se refleja en el inadecuado uso de los recursos disponibles y por la ausencia de consecución de las metas establecidas. Finalmente, un 6.6% menciona que existe una buena gestión administrativa, es decir, la municipalidad viene realizando adecuadamente los procesos de gestión administrativa.

**Tabla 12**

*Análisis cruzado entre gestión administrativa y género*

Gestión administrativa	Género				Total	
	Masculino		Femenino		fi	%
	fi	%	fi	%		
Deficiente	43	21.4	39	19.9	81	41.3
Regular	60	30.6	42	21.4	102	52.0
Bueno	10	5.1	3	1.5	13	6.6
Total	112	57.1	84	42.9	196	100

*Nota.* Información construida con los datos recolectados en la encuesta.

En la Tabla 12, del 57.1% de varones, el 21.4% de ellos indican que la gestión administrativa es “deficiente”, mientras que el 30.6% menciona que es “regular” y el 5.1% que es “bueno”. Por otra parte, del 42.9% de mujeres, el 19.9% considera que el nivel es “deficiente”, el 21.4% de ellas indica que es “regular” y el 1.5% que es “bueno”. Lo cual evidencia, una percepción equilibrada en cuanto al género, siendo este no influyente.

**Tabla 13**

*Nivel de planificación*

	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	55	28.1
Regular	129	65.8
Bueno	12	6.1
Total	196	100.0

*Nota.* Información construida con los datos recolectados en la encuesta.

Según la Tabla 13, el 65.8% de usuarios mencionan que la planificación es “regular”, es decir, la municipalidad cuenta con algunos de los instrumentos de gestión básicos, así como el Plan Estratégico Institucional (PIA); sin embargo, estos no se encuentran actualizados. Mientras que, el 28.1% considera que es “deficiente”, en otras palabras, los usuarios consideran que las metas y objetivos establecidos no son adecuados para abordar los problemas y necesidades de la población, además, dichos objetivos y acciones se basan en métodos, estrategias y planes como los instrumentos de gestión que se encuentran desfasados, lo que impide el cumplimiento efectivo de los objetivos. Finalmente, un 6.1% sostiene que la planificación es “buena”, esto se basa en que dichos usuarios consideran que existe un eficiente manejo de los recursos de la municipalidad, y una planificación adecuada de las actividades.

**Tabla 14**

*Análisis cruzado entre planificación y género*

Planificación	Género				Total	
	Masculino		Femenino		fi	%
	fi	%	fi	%		
Deficiente	31	15.8	24	12.2	55	28.1
Regular	71	36.2	58	29.6	129	65.8
Bueno	10	5.1	2	1	12	6.1
Total	112	57.1	84	42.9	196	100

*Nota.* Información construida con los datos recolectados en la encuesta.

Como se evidencia en la Tabla 14, del 57.1% de varones, el 15.8% de ellos mencionan que la planificación es “deficiente”, el 36.2% es “regular” y el 5.1% indica que es “bueno”. En contraste, del 42.9% de mujeres, el 12.2% indica que es “deficiente”, el 29.6% expresa que es “regular” y el 1% que es “bueno”. Lo cual evidencia una percepción equilibrada en cuanto al género, siendo este no influyente.

**Tabla 15***Nivel de organización*

	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	76	38.8
Regular	98	50.0
Bueno	22	11.2
Total	196	100.0

*Nota.* Información construida con los datos recolectados en la encuesta.

En la Tabla 15, el 50% de usuarios consideran que la organización es “regular”, es decir, es satisfactoria en cierta medida, pero también debe realizarse ajustes y mejoras, así como la estructura organizativa que se identifica como área de mejora, sugiriendo la necesidad de ser actualizada para cumplir adecuadamente las funciones establecidas; además, la distribución del trabajo y de los recursos humanos no se ajusta a lo requerido. Por otra parte, el 38.8% indica que es “deficiente”, lo que significa que existe una mala distribución de funciones, responsabilidades y personal, donde las tareas, actividades y roles no son asignados a servidores públicos que posean conocimientos y competencias para realizar esas funciones de manera efectiva. Por último, respecto a la organización, el 11.2% restante considera que es “bueno”, porque cuenta con personal especializado, cuenta con los manuales de organización como el MOF y ROF, y que los cargos y labores si son asignados a personas idóneas.

**Tabla 16***Análisis cruzado entre organización y género*

Organización	Género				Total	
	Masculino		Femenino		fi	%
	fi	%	fi	%		
Deficiente	41	20.9	35	17.9	76	38.8
Regular	56	28.6	42	21.4	98	50.0
Bueno	15	7.6	7	3.6	22	11.2
Total	112	57.1	84	42.9	196	100

*Nota.* Información construida con los datos recolectados en la encuesta.

La Tabla 16 revela que del 57.1% de varones, un 20.9% de ellos señalan que la organización es “deficiente”, el 28.6% indica que es “regular” y el 7.6% restante menciona que es “bueno”. Por otra parte, del 42.9% de mujeres, el 17.9% señala que es “deficiente”, el 21.4% es “regular” y el 3.6% de ellas mencionan que la organización es “buena”. Lo cual evidencia, una percepción equilibrada en cuanto al género, siendo este no influyente.

**Tabla 17**

*Nivel de dirección*

	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	64	32.7
Regular	113	57.7
Bueno	19	9.7
Total	196	100.0

*Nota.* Información construida con los datos recolectados en la encuesta.

Los resultados de la Tabla 17 muestran que el 57.7% de usuarios indican que existe un nivel “regular” de dirección, lo que significa que sí se motiva a los trabajadores para lograr los objetivos y sí existe una adecuada comunicación, pero estas se dan hasta cierto punto. Mientras que el 32.7 % considera que es “deficiente”, porque todo lo planeado y organizado no se pone en práctica, las actividades no son orientadas y encaminadas al logro de objetivos y metas. Por último, el 9.7% menciona que es “bueno”, porque consideran que existe liderazgo por parte del alcalde, un buen clima laboral, y cumplimiento de labores.

**Tabla 18**

*Análisis cruzado entre dirección y género*

Dirección	Género				Total	
	Masculino		Femenino			
	fí	%	fí	%	fí	%
Deficiente	31	15.8	33	16.8	64	32.7
Regular	67	34.2	46	23.5	113	57.7
Bueno	14	7.1	5	2.6	19	9.7
Total	112	57.1	84	42.9	196	100

*Nota.* Información construida con los datos recolectados en la encuesta.

La Tabla 18 muestra que, del 57.1% de varones, el 15.8% expresa que existe una “deficiente” dirección, el 34.2% indica que es “regular” y 7.1% que es “bueno”. Por otro lado, del 42.9% de mujeres, el 16.8% señala que es “deficiente”, el 23.5% menciona que es “regular” y, por último, el 2.6% restante indica que la dirección es “buena”.

**Tabla 19**

*Nivel de control*

	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	75	38.3
Regular	105	53.6
Bueno	16	8.2
Total	196	100.0

*Nota.* Información construida con los datos recolectados en la encuesta.

Según la Tabla 19, se evidencia que el 53.6% considera que es “regular”, lo que significa que las labores que viene realizando el personal son supervisadas y controladas, pero solo hasta cierto grado, también se realiza la rendición de cuentas a la población dos veces al año. Por otro lado, el 38.3% indica que es “deficiente” porque no existen medidas de control, y tampoco se aplican medidas correctivas en el desempeño de funciones, además no existe un control y supervisión permanente de las labores que se viene realizando. Finalmente, el 8.2% menciona que el nivel de control es “bueno”, porque el desempeño del personal y los logros obtenidos se miden de acuerdo al cumplimiento de metas.

**Tabla 20**

*Análisis cruzado entre control y género*

Control	Género				Total	
	Masculino		Femenino		fi	%
	fi	%	fi	%		
Deficiente	40	20.4	35	17.9	75	38.3
Regular	61	31.1	44	22.4	105	53.6
Bueno	11	5.6	5	2.6	16	8.2
Total	112	57.1	84	42.9	196	100

*Nota.* Información construida con los datos recolectados en la encuesta.

En la Tabla 20 se puede apreciar que, del 57.1% de usuarios de género masculino, el 20.4% de ellos consideran que el control es “deficiente”, el 31.1% indica que es “regular” y el 5.6% que es “bueno”. Por otra parte, del 42.9% de usuarios de género femenino, el 17.9% de ellas señalan que es “bueno”, para el 22.4% es “regular” y finalmente para el 2.6% es “bueno”. Lo cual evidencia, una percepción equilibrada en cuanto al género, siendo este no influyente.

#### 4.2.2 Análisis estadístico de calidad de servicio

**Tabla 21**

*Nivel de calidad de servicio*

	Frecuencia	Porcentaje
Malo	100	51.0
Regular	83	42.3
Bueno	13	6.6
Total	196	100.0

*Nota.* Información construida con los datos recolectados en la encuesta.

Según la Tabla 21, el 51% de usuarios consideran que la calidad de servicio es “mala”, es decir, la municipalidad no brinda una atención adecuada, lo que se refleja en la demora de los trámites, problemas en la atención, falta de solución a los problemas de los usuarios, o porque no están recibiendo un trato adecuado, falta de eficiencia, etc. Por otro lado, el 42.3% considera que es “regular”, lo que significa que la calidad de servicio es aceptable, es decir, los usuarios consideran que la municipalidad cumple con lo básico, sin embargo, podrían mejorarse ciertos aspectos, como la eficiencia, atención al cliente, rapidez en la solución de problemas, deficiencias que pueden ser mejoradas y que podrían elevar la calidad de los servicios ofrecidos. Finalmente, el 6.6% indica que es “bueno”, este porcentaje de usuarios considera que los servicios cumplen con los estándares de calidad que ellos necesitan, lo que significa la eficiencia, la efectividad en la prestación de servicios, y una respuesta adecuada.

**Tabla 22***Análisis cruzado entre calidad de servicio y género*

Calidad de servicio	Género				Total	
	Masculino		Femenino		fi	%
	fi	%	fi	%		
Malo	57	29.1	43	21.9	100	51.0
Regular	47	23.9	36	18.4	83	42.3
Bueno	8	4.1	5	2.6	13	6.6
Total	112	57.1	84	42.9	196	100.0

*Nota.* Información construida con los datos recolectados en la encuesta.

La Tabla 22 muestra que del 57.1% de varones, el 29.1% de ellos consideran que la calidad de servicio es “mala”, el 23.9% señala que es “regular”, y el 4.1% indica que es “buena”. En contraste, del 42.9% de mujeres, el 21.9% de ellas mencionan que es “malo”, mientras que el 18.4% señala que es “regular” y el 2.6% que es “bueno”. Lo cual evidencia, una percepción equilibrada en cuanto al género, siendo este no influyente.

**Tabla 23***Nivel de elementos tangibles*

	Frecuencia	Porcentaje
Malo	79	40.3
Regular	107	54.6
Bueno	10	5.1
Total	196	100.0

*Nota.* Información construida con los datos recolectados en la encuesta.

En la Tabla 23 apreciamos que el 54.6% considera que el nivel de elementos tangibles es “regular”, es decir, los elementos tangibles como las instalaciones, equipos y materiales son aspectos que pueden ser mejorados. En contraste, el 40.3% menciona que es “malo”, porque la infraestructura y/o los ambientes no son los más adecuados para la atención a los usuarios y los equipos informáticos son obsoletos. Por último, el 5.1 % señala que es “bueno”, esto se refiere a que consideran que las instalaciones físicas y la apariencia del personal son adecuados para la prestación de servicios.

**Tabla 24***Análisis cruzado entre elementos tangibles y género*

Elementos tangibles	Género				Total	
	Masculino		Femenino		fi	%
	fi	%	fi	%		
Malo	43	21.9	36	18.4	79	40.3
Regular	63	32.1	44	22.4	107	54.6
Bueno	6	3.1	4	2	10	5.1
Total	112	57.1	84	42.9	196	100

*Nota.* Información construida con los datos recolectados en la encuesta.

Según la Tabla 24, del 57.1% de varones, el 21.9% señala que el nivel de elementos tangibles es “malo”, el 32.1% indica que es “regular” y el 3.1% restante menciona que es “bueno”. En la misma línea, del 42.9% de mujeres, el 18.4% de ellas consideran que el nivel de elementos tangibles es “malo”, el 22.4% indica que es “regular”, y finalmente, el 2% señala que es “bueno”. Lo cual evidencia una percepción equilibrada en cuanto al género, siendo este no influyente.

**Tabla 25***Nivel de capacidad de respuesta*

	Frecuencia	Porcentaje
Malo	102	52.0
Regular	80	40.8
Bueno	14	7.1
Total	196	100.0

*Nota.* Información construida con los datos recolectados en la encuesta.

Según la Tabla 25 el 52% de usuarios consideran que la capacidad de respuesta es “mala”, esto se refiere a las demoras en el tiempo de respuesta, a la falta de atención a las consultas e inconvenientes de los usuarios. Por otro lado, el 40.8% menciona que es “regular” lo que significa que el tiempo de espera durante los trámites no son los más adecuados y muchas veces la municipalidad no brinda asesoramiento. Mientras que el 7.1% considera que es “buena”, es decir, que el personal de la municipalidad está dispuesto a atender a la población,

y los materiales relacionados a los servicios que brinda la municipalidad como folletos, boletines, etc. son visualmente atractivos.

**Tabla 26**

*Análisis cruzado entre capacidad de respuesta y género*

Capacidad de respuesta	Género				Total	
	Masculino		Femenino		fi	%
	fi	%	fi	%		
Malo	62	31.6	40	20.4	102	52.0
Regular	40	20.4	40	20.4	80	40.8
Bueno	10	5.1	4	2	14	7.1
Total	112	57.1	84	42.9	196	100

*Nota.* Información construida con los datos recolectados en la encuesta.

En la Tabla 26, del 57.1% de varones, el 31.6% señala que la capacidad de respuesta es “mala”, el 20.4% indica que es “regular” y el 5.1% que es “bueno”. Por otro lado, del 42.9% de mujeres, el 20.4% de ellas, menciona que la capacidad de respuesta es “mala”, y el 20.4% expresa que es “regular” y por último el 2% considera que es “buena”. Lo cual evidencia, una percepción equilibrada en cuanto al género, siendo este no influyente.

**Tabla 27**

*Nivel de seguridad*

	Frecuencia	Porcentaje
Malo	74	37.8
Regular	104	53.1
Bueno	18	9.2
Total	196	100.0

*Nota.* Información construida con los datos recolectados en la encuesta.

Según la Tabla 27, el 53.1% indica que el nivel de seguridad que brinda la municipalidad es “regular”, es decir, el personal está capacitado en aspectos básicos para responder y resolver las consultas de la población usuaria. Mientras que el 37.8% menciona que es “malo”, porque el personal de la municipalidad no brinda un trato amable a los usuarios, a su vez, no se

sienten seguros al momento de realizar sus trámites. Finalmente, el 9.2% indica que es “bueno”, es decir, el comportamiento del personal muchas veces les inspira confianza, asimismo, están capacitados y poseen los conocimientos para brindar una adecuada atención a la población.

**Tabla 28**

*Análisis cruzado entre seguridad y género*

Seguridad	Género				Total	
	Masculino		Femenino		fi	%
	fi	%	fi	%		
Malo	44	22.4	30	15.3	74	37.8
Regular	59	30.1	45	23	104	5.1
Bueno	9	4.6	9	4.6	18	9.2
Total	112	57.1	84	42.9	196	100

*Nota.* Información construida con los datos recolectados en la encuesta.

La Tabla 28 muestra que, del 57.1% de varones, el 22.4% de ellos indican que el nivel de seguridad que ofrece la municipalidad es “mala”, el 30.1% señala que es “regular” y el 4.6% que es “bueno”. En contraste, del 42.9% de mujeres, el 15.3% de ellas señala que el nivel de seguridad es “malo”, mientras que el 23% menciona que es “regular” y finalmente el 4.6% indica que es “bueno”. Lo cual evidencia una percepción equilibrada en cuanto al género, siendo este no influyente.

**Tabla 29**

*Nivel de fiabilidad*

	Frecuencia	Porcentaje
Malo	80	40.8
Regular	103	52.6
Bueno	13	6.6
Total	196	100.0

*Nota.* Información construida con los datos recolectados en la encuesta.

La Tabla 29 muestra que el 52.6% de usuarios señalan que el nivel de fiabilidad es “regular”, es decir, la municipalidad no siempre provee los servicios en el tiempo adecuado, a su vez, no brinda adecuadamente sus servicios desde la primera vez. Por otro lado, el 40.8% considera que es “malo”, porque la municipalidad no siempre muestra interés en resolver la petición de los usuarios, asimismo, no brinda el servicio de forma correcta y en el tiempo establecido. Por último, el 6.6% considera que la fiabilidad es “buena”, lo que significa que la municipalidad cuando promete realizar algo en un determinado tiempo, lo cumple.

**Tabla 30**

*Análisis cruzado entre fiabilidad y género*

Fiabilidad	Género				Total	
	Masculino		Femenino		fi	%
	fi	%	fi	%		
Malo	44	22.4	36	18.4	80	40.8
Regular	61	31.1	42	21.4	103	52.6
Bueno	7	3.6	6	3.1	13	6.6
Total	112	57.1	84	42.9	196	100

*Nota.* Información construida con los datos recolectados en la encuesta.

La Tabla 30 evidencia que del 57.1% de usuarios de género masculino, el 22.4% de ellos señalan que la fiabilidad es “mala”, el 31.1% indica que es “regular” y, el 3.6% considera que es “bueno”. Por otro lado, del 42.9% de usuarios de género femenino, el 18.4% señala que es “malo”, mientras que para el 21.4% es “regular” y, por último, la fiabilidad para el 3.1% de ellas es “buena”.

**Tabla 31**

*Nivel de empatía*

	Frecuencia	Porcentaje
Malo	90	45.9
Regular	82	41.8
Bueno	24	12.2
Total	196	100.0

*Nota.* Información construida con los datos recolectados en la encuesta.

Según la Tabla 31, los resultados en relación al nivel de empatía muestran que el 45.9% de usuarios consideran que es “mala”, porque el personal no brinda información en un lenguaje comprensible, a su vez, no ofrece una atención de manera particular a cada usuario. En contraste, el 40.3% considera que es “regular”, lo que hace referencia a que la empatía y la preocupación que muestra el personal por los intereses del usuario es aceptable. Por último, el 12.8% considera que es “bueno”, es decir, los horarios de atención se ajusten a las necesidades de la mayoría de usuarios.

**Tabla 32**

*Análisis cruzado entre empatía y género*

Empatía	Género				Total	
	Masculino		Femenino		fi	%
	fi	%	fi	%		
Malo	49	25	41	21	90	45.9
Regular	48	24.5	34	17.3	82	41.8
Bueno	15	7.6	9	4.6	24	12.2
Total	112	57.1	84	42.9	196	100

*Nota.* Información construida con los datos recolectados en la encuesta.

En la Tabla 32, se observa que, del 57.1% de varones, el 25% de ellos señalan que el nivel de empatía es “malo”, mientras que el 24.5% indica que es “regular”, y el 7.6% considera que es “bueno”. En la misma línea, del 42.9% de mujeres, el 21% de ellas expresan que el nivel de empatía es “mala”, el 17.3% menciona que es “regular” y, finalmente, el 4.6% restante indica que es “bueno”. Lo cual evidencia una percepción equilibrada en cuanto al género, siendo este no influyente.

## 4.2 RESULTADOS INFERENCIALES

Para realizar las pruebas de hipótesis primero se determinó la relación de ambas variables mediante la correlación de Rho de Spearman.

## Correlaciones

**Tabla 33**

*Correlación entre gestión administrativa y calidad de servicio*

			Gestión administrativa	Calidad de servicio
Rho de	Gestión administrativa	Coeficiente de correlación	1.000	0.683**
		Sig. (bilateral)	.	0.001
		N	196	196
Spearman	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	0.683**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.001	.
		N	196	196

*Nota.* Información construida con los datos recolectados en la encuesta.

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).

En la Tabla 33 se aprecia que, con un p valor < 0.05 existe relación significativa entre ambas variables. Por ende, de acuerdo a Martínez y Campos (2015) existe una correlación positiva moderada de 0.683 entre la gestión administrativa y calidad de servicio.

**Tabla 34**

*Correlación entre planificación y calidad de servicio*

			Planificación	Calidad de servicio
Rho de	Planificación	Coeficiente de correlación	1.000	0.527**
		Sig. (bilateral)	.	0.001
		N	196	196
Spearman	Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	0.527**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.001	.
		N	196	196

*Nota.* Información construida con los datos recolectados en la encuesta.

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).

Según la Tabla 34, se muestra que, con un p valor  $< 0.05$ , existe relación significativa entre planificación y calidad de servicio. Por lo tanto, de acuerdo a Martínez y Campos (2015) existe una correlación positiva moderada de 0.527 entre ambos.

**Tabla 35**

*Correlación entre organización y calidad de servicio*

		Organización	Calidad de servicio
Rho de Spearman		Coefficiente de correlación	1.000
	Organización	Sig. (bilateral)	.0001
		N	196
Spearman		Coefficiente de correlación	0.646**
	Calidad de servicio	Sig. (bilateral)	.0001
		N	196

*Nota.* Información construida con los datos recolectados en la encuesta.

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).

En la Tabla 35 se aprecia que, con un p valor  $< 0.05$  existe relación significativa entre organización y calidad de servicio. Por ende, de acuerdo a Martínez y Campos (2015) existe una correlación positiva moderada de 0.646 entre ambos.

**Tabla 36**

*Correlación entre dirección y calidad de servicio*

		Dirección	Calidad de servicio
Rho de Spearman		Coefficiente de correlación	1.000
	Dirección	Sig. (bilateral)	.0001
		N	196
Spearman		Coefficiente de correlación	0.593**
	Calidad de servicio	Sig. (bilateral)	.0001
		N	196

*Nota.* Información construida con los datos recolectados en la encuesta.

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).

Según la Tabla 36, se evidencia que, con un p valor  $< 0.05$  existe relación significativa entre dimensión de dirección y calidad de servicio. Mientras que de acuerdo a Martínez y Campos (2015) existe una correlación positiva moderada de 0.593 entre ambos.

**Tabla 37**

*Correlación entre control y calidad de servicio*

		Control	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Control		
	Calidad de servicio		
	Coefficiente de correlación	1.000	0.526**
	Sig. (bilateral)	.	0.001
	N	196	196
	Coefficiente de correlación	0.526**	1.000
	Sig. (bilateral)	0.001	.
	N	196	196

*Nota.* Información construida con los datos recolectados en la encuesta.

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral)

En la Tabla 37, se muestra que, con un p valor  $< 0.05$  existe relación significativa entre el control y la calidad de servicio. Mientras que de acuerdo a Martínez y Campos (2015) existe una correlación positiva y moderada de 0.526 entre ambos.

#### 4.2.1 Influencia de la gestión administrativa en la calidad de servicio

**Tabla 38**

*Análisis de varianza de gestión administrativa en la calidad de servicio*

Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.	
1	Regresión	22883.484	1	22883.484	247.423	0.001 <sup>b</sup>
	Residuo	17942.516	194	92.487		
	Total	40826.000	195			

*Nota.* Información construida con los datos recolectados en la encuesta.

<sup>a</sup> Variable dependiente: “Calidad de servicio”

<sup>b</sup> Predictores: (Constante), “Gestión administrativa”

P valor = 0.001

La Tabla 38 muestra que el valor de  $p = 0.001 < \alpha = 0.05$ , entonces se acepta  $H_a$  y se rechaza  $H_o$ . Es decir, con un valor  $p$  de 0.001 menor al nivel de significancia  $\alpha$  establecido en 0.05, se acepta la hipótesis alterna, lo que implica que, aunque la gestión administrativa tiene un efecto, su influencia no es tan fuerte como para ser el único factor determinante.

**Tabla 39**

*R cuadrado de gestión administrativa en la calidad de servicio*

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar en la estimación
1	0.749 <sup>a</sup>	0.561	0.558	9.61703

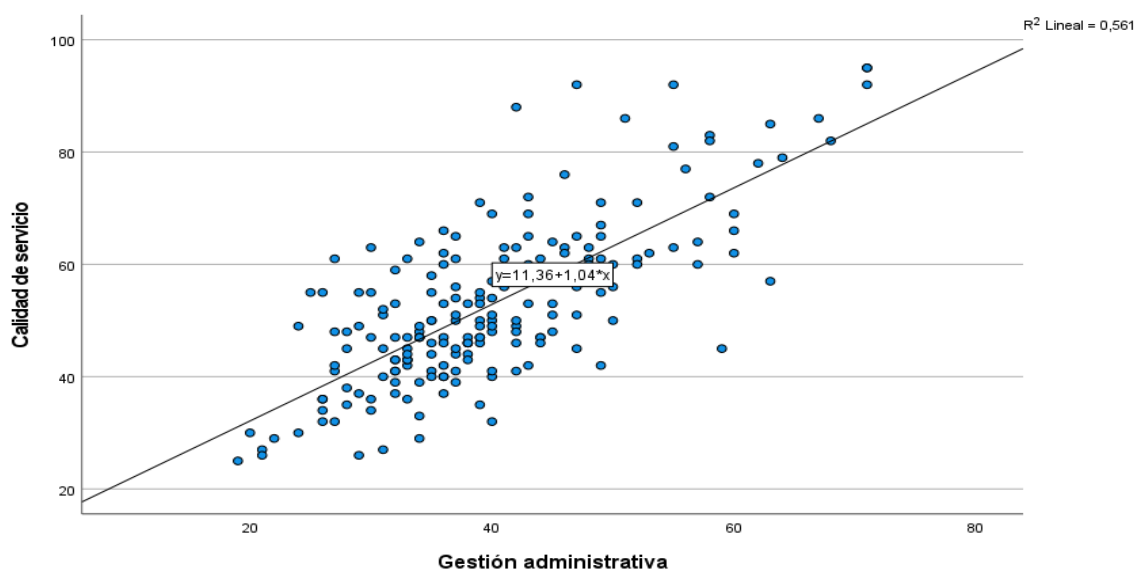
*Nota.* Información construida con los datos recolectados en la encuesta.

<sup>a</sup> Predictores: (Constante), “Gestión administrativa”

En la Tabla 39 de la R cuadrada, se aprecia que la calidad de servicio es influenciada en un 56.1% por la calidad de servicio, mientras que el 43.9% restante es influenciada por otros factores. Esto implica que la calidad de servicio se atribuye a la forma en que se lleva a cabo las actividades del proceso administrativo que incluye la planeación, organización, dirección y control. Es decir, una buena o mala gestión administrativa tiene un efecto positivo o negativo en la calidad de servicio ofrecido.

**Figura 1**

*Diagrama de dispersión de calidad de servicio por gestión administrativa*



*Nota.* Información construida con los datos recolectados en la encuesta.

## 4.2.2 Influencia de la planificación en la calidad de servicio

**Tabla 40**

*Análisis de varianza de planificación en la calidad de servicio*

Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.	
1	Regresión	13130.863	1	13130.863	91.980	0.001 <sup>b</sup>
	Residuo	27695.137	194	142.758		
	Total	40826.000	195			

*Nota.* Información construida con los datos recolectados en la encuesta.

<sup>a</sup> Variable dependiente: “Calidad de servicio”

<sup>b</sup> Predictores: (Constante), “Planificación”

P valor = 0.001

En la Tabla 40, se puede apreciar que p valor de 0.001 es menor al nivel de significancia alfa que es 0.05, por ende, se acepta la hipótesis alterna (Ha) y se rechaza la hipótesis nula (Ho), lo cual quiere decir que la planificación influye en la calidad de servicio proporcionado a los usuarios de la municipalidad.

**Tabla 41**

*R cuadrado de planificación en la calidad de servicio*

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	0.567 <sup>a</sup>	0.322	0.318	11.94816

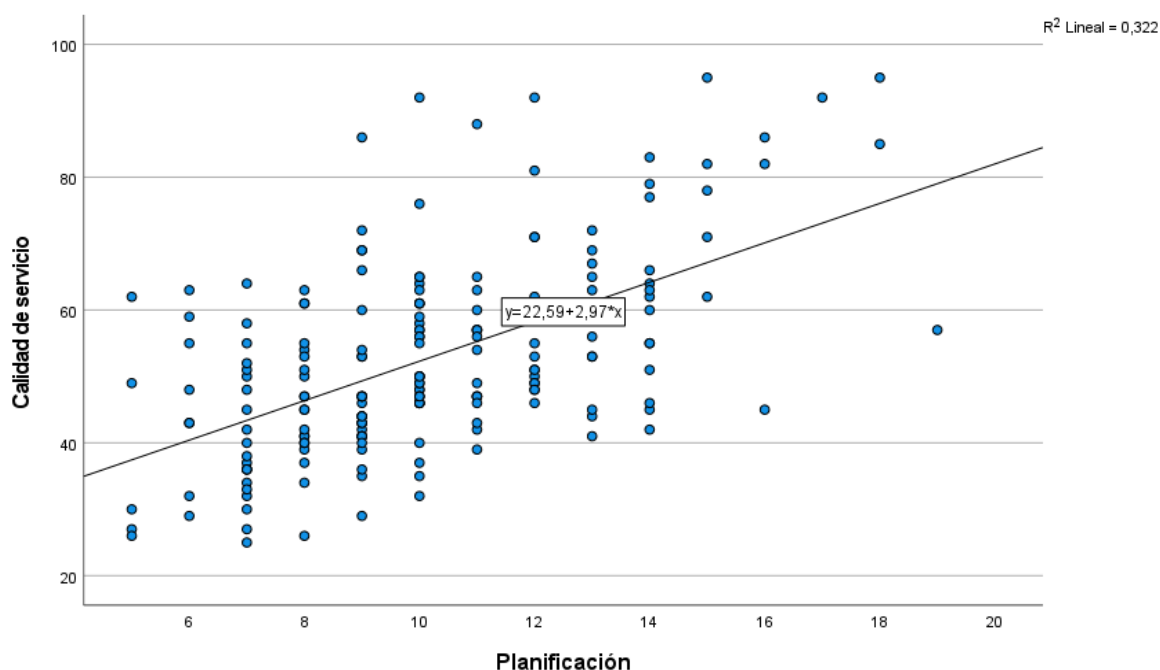
*Nota.* Información construida con los datos recolectados en la encuesta.

<sup>a</sup> Predictores: (Constante), “Planificación”

En la Tabla 41, se puede observar que la planeación influye en un 32.2% en la variable dependiente, y el 67.8% restante es influenciado por otros factores. Es decir, una adecuada planificación que incluya objetivos y metas bien definidos, la actualización de sus documentos de gestión y el uso adecuado de sus recursos asignados, traerá como consecuencia una mejora en la calidad de los servicios brindados a la población.

**Figura 2**

*Diagrama de dispersión de calidad de servicio por planificación*



*Nota.* Elaborado en base a datos obtenidos en la encuesta.

### 4.2.3 Influencia de la organización en la calidad de servicio

**Tabla 42**

*Análisis de varianza de la organización en la calidad de servicio*

Modelo	Suma de cuadrado	gl	Media cuadrática	F	Sign.	
1	Regresión	20012.584	1	20012.584	186.536	0.001 <sup>b</sup>
	Residuo	20813.416	194	107.286		
	Total	40826.000	195			

*Nota.* Información construida con los datos recolectados en la encuesta.

<sup>a</sup>. Variable dependiente: “Calidad de servicio”

<sup>b</sup>. Predictores: (Constante), “Organización”

P valor = 0.001

De acuerdo a la Tabla 42, el valor de  $p = 0.001 < \alpha = 0.05$ , por lo que se acepta  $H_a$  y se rechaza  $H_0$ , lo cual se refiere a que la organización influye en la calidad de servicio, es decir, una organización eficiente contribuye a mejorar el servicio brindado.

**Tabla 43**

*R cuadrado de organización en la calidad de servicio*

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	0.700 <sup>a</sup>	0.490	0.488	10.35788

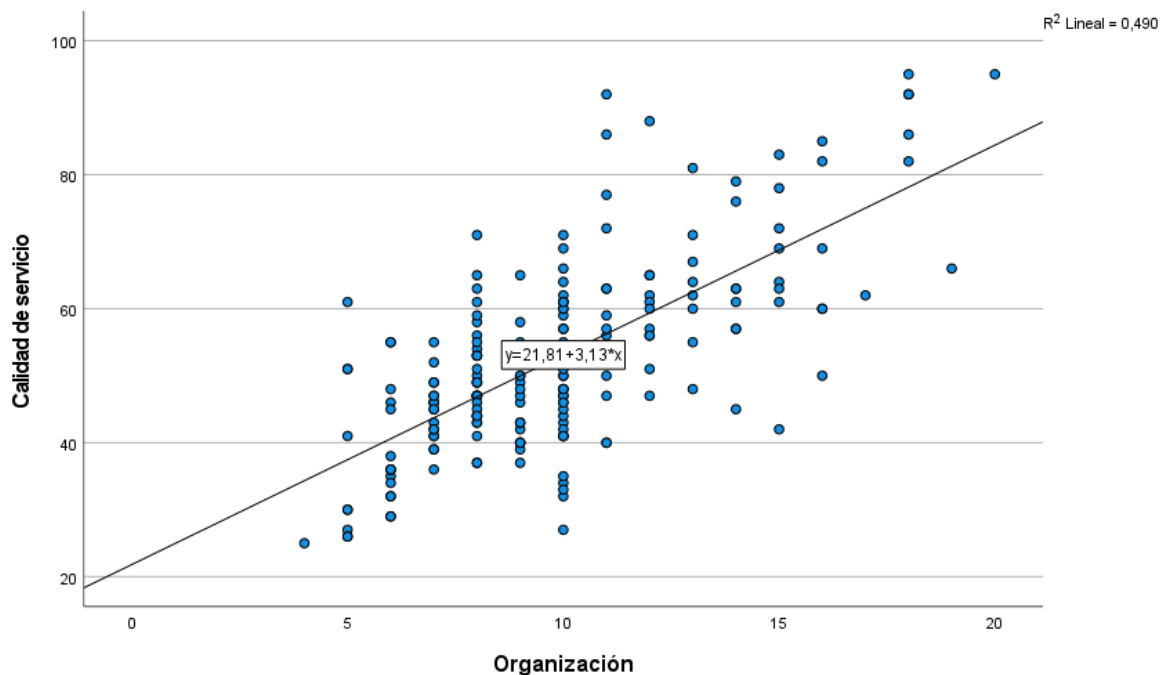
*Nota.* Información construida con los datos recolectados en la encuesta.

<sup>a</sup> Predictores: (Constante), “Organización”

La Tabla 43 evidencia que la variable dependiente es influenciada en un 49% por la organización y el restante de 51% es influenciada por otros factores. Esto hace referencia a que una organización efectiva con una adecuada estructura orgánica, personal especializado, y una selección y distribución apropiada del personal, traerá como consecuencia la mejora en la calidad de los servicios ofrecidos a la población usuaria de la municipalidad.

**Figura 3**

*Diagrama de dispersión de calidad de servicio por organización*



*Nota.* Información construida con los datos recolectados en la encuesta.

#### 4.2.4 Influencia de la dirección en la calidad de servicio

**Tabla 44**

*Análisis de varianza de dirección en la calidad de servicio*

Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.	
1	Regresión	17265.560	1	17265.560	142.167	0.001 <sup>b</sup>
	Residuo	23560.440	194	121.446		
	Total	40826.000	195			

*Nota.* Información construida con los datos recolectados en la encuesta.

<sup>a</sup> Variable dependiente: “Calidad de servicio”

<sup>b</sup> Predictores: (Constante), “Dirección”

P valor = 0.001

En la Tabla 44, se evidencia la existencia de influencia (p valor < 0.05), lo que sugiere que se acepta la hipótesis alterna, que implica que la dirección tiene influencia en la calidad de servicio, es decir, un liderazgo efectivo y una toma de decisiones adecuada pueden mejorar significativamente el servicio ofrecido a los usuarios.

**Tabla 45**

*R cuadrado de dirección en la calidad de servicio*

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	0.650 <sup>a</sup>	0.423	0.420	11.02023

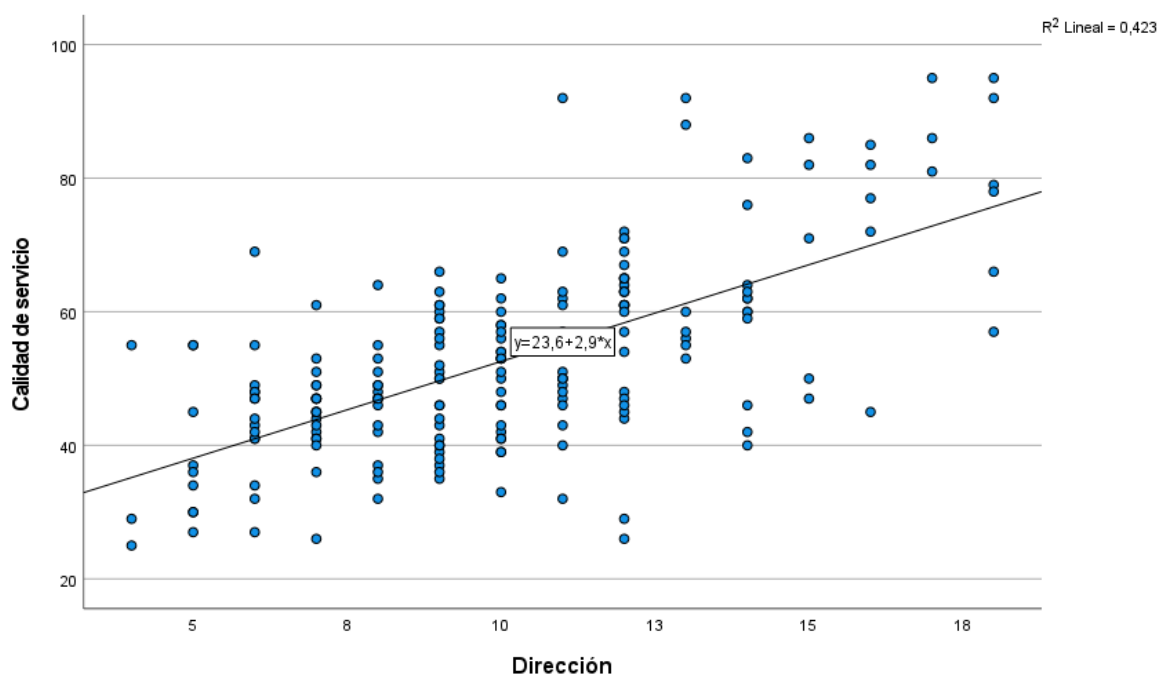
*Nota.* Información construida con los datos recolectados en la encuesta.

<sup>a</sup> Predictores: (Constante), “Dirección”

Según la Tabla 45, se puede apreciar que la calidad de servicio es influenciada en un 42.3% por la dirección, mientras que el 57.7% restante es influenciada por otros factores. Esto implica que una adecuada organización, donde exista un ambiente laboral positivo, capacitación constante del personal, motivación, trabajo en equipo, influirá positivamente en la calidad del servicio que se brinda a los usuarios.

**Figura 4**

*Diagrama de dispersión de calidad de servicio por dirección*



*Nota.* Información construida con los datos recolectados en la encuesta.

#### 4.2.5 Influencia del control en la calidad de servicio

**Tabla 46**

*Análisis de varianza de control en la calidad de servicio*

Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Regresión	13757.829	1	13757.829	98.604	0.001 <sup>b</sup>
1 Residuo	27068.171	194	139.527		
Total	40826.000	195			

*Nota.* Información construida con los datos recolectados en la encuesta.

<sup>a</sup> Variable dependiente: “Calidad de servicio”

<sup>b</sup> Predictores: (Constante), “Control”

P valor = 0.001

De acuerdo a la Tabla 46, se evidencia la existencia de influencia ( $p$  valor < 0.05), lo que indica que se acepta la hipótesis alternativa, es decir, el control tiene influencia en la calidad

del servicio. Por ende, un adecuado sistema de control puede mejorar el servicio brindado a los usuarios.

**Tabla 47**

*R cuadrado de control en la calidad de servicio*

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Erros estándar de la estimación
1	0.581 <sup>a</sup>	0.337	0.334	11.81214

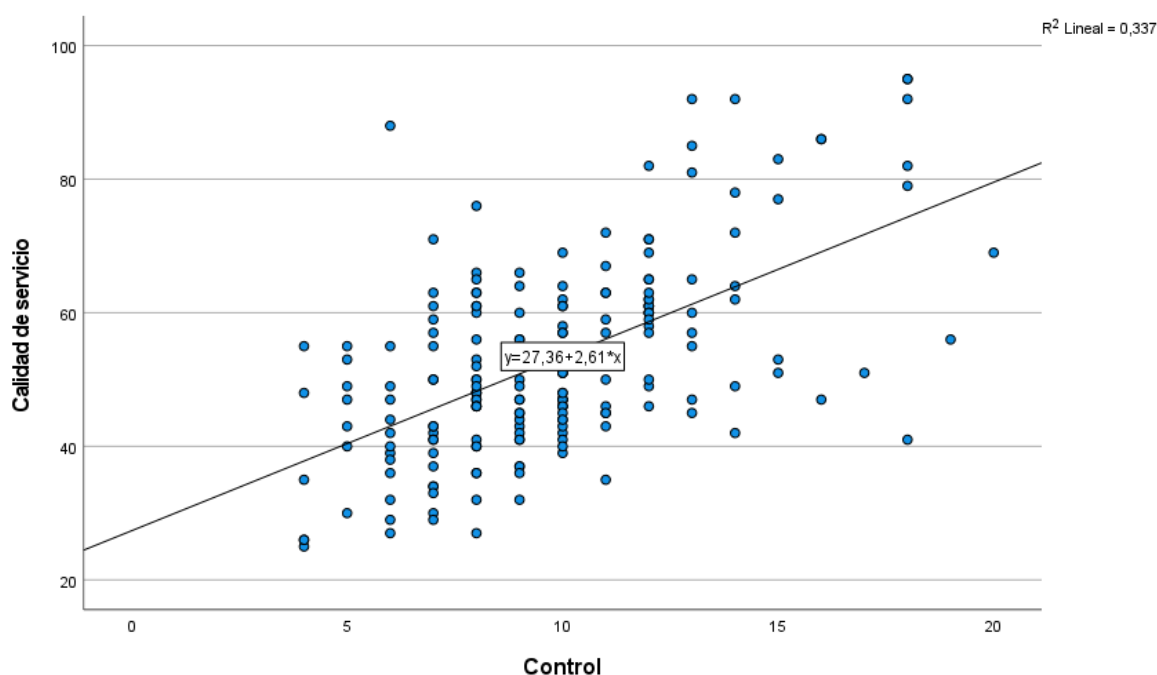
*Nota.* Información construida con los datos recolectados en la encuesta.

<sup>a</sup>. Predictores: (Constante), “Control”

Según la Tabla 47, el control influye en un 33.7% en la variable dependiente y el restante de 66.3% es influenciada por otros factores. Esto implica que un control eficiente que involucre la medición del cumplimiento de metas y objetivos, establezca estándares para evaluar el desempeño del personal, realice controles para detectar los errores de su gestión, entre otros aspectos, contribuirá a mejorar la calidad de los servicios proporcionados a la población usuaria de la municipalidad.

**Figura 5**

*Diagrama de dispersión de calidad de servicio por control*



*Nota.* Información construida con los datos recolectados en la encuesta.

### 4.3 DISCUSIÓN

Después de analizar los resultados sobre la gestión administrativa y su influencia en la calidad de servicio, y con respecto a las diferentes investigaciones previas y estudios de diversos autores citados en los antecedentes y respaldados teóricamente en la fundamentación científica, se procuró abordar la influencia del proceso administrativo en la calidad de servicio mediante los objetivos planteados, en ese sentido, la hipótesis general buscó demostrar la existencia de dicha influencia.

En esta investigación se determinó que la gestión administrativa influye en un 51.6% en la calidad de servicio. Estos resultados son diferentes con los de Paredes Alvarez (2020), quien encontró que la gestión administrativa explica el 81.8% de la variación de la calidad de servicio de la Universidad Técnica de Ambato, lo cual menciona una mayor influencia. Esta diferencia puede deberse a la aplicación de los métodos estadísticos aplicados, mientras que el postulado empleó la regresión múltiple, en esta investigación se utilizó la regresión lineal. Además de las diferencias en los contextos y poblaciones de estudio, donde Paredes Alvarez (2020) estudió a estudiantes y docentes, mientras que esta investigación abordó a usuarios de una municipalidad. A pesar de estas diferencias, ambos resultados concuerdan con lo mencionado por Mendoza Fernandez y Moreira Chóez (2021) que indican que, en el sector público las entidades tienen una estructura de gestión administrativa establecida y esta tiene como objetivo proporcionar un mejor servicio.

Por otro lado, se encontró la existencia de una relación positiva moderada ( $r = 0.683$ ) entre ambas variables de estudio. En contraste, estudios previos como el de Dulanto Figueroa (2019) reportaron una correlación positiva baja ( $r = 0.542$ ), mientras que Berrios Malpartida y Ramírez Huaranga (2020) encontraron un menor coeficiente ( $r = 0.085$ ). A pesar de que los resultados varían, se coincide en que la gestión administrativa mejora la calidad de servicio. Las diferencias en la metodología y en la aplicación de los estadísticos aplicados para la contratación de hipótesis explican dichas diferencias, mientras que los postulados aplicaron coeficientes de correlación, esta investigación utilizó el análisis de varianza, proporcionando información del directo impacto de la gestión administrativa sobre la calidad del servicio.

Respecto a la influencia de la planificación en la calidad de servicio, la teoría de Koontz et al. (2012) considera que la planificación establece las estrategias y las acciones necesarias

para alcanzar los objetivos de una organización. En ese contexto, se observó que los usuarios consideran a la planificación como regular (65.8%), lo que sugiere una mejora en esta. Además, mediante el coeficiente de Rho de Spearman se determinó la correlación positiva moderada ( $r = 0.527$ ) entre planificación y calidad de servicio, mientras que, el análisis de regresión mostró que la planificación influye en un 32.2%.

Al comparar estos resultados, Ramírez Infantes (2022) encontró que la planeación influye directa y positivamente ( $r = 0.816$ ) en la calidad de servicio de una municipalidad. De la misma forma, Parian Meza (2022) con un valor de Chi Cuadrado de 74.105 concluyó que la planeación ejerce influencia significativa en la calidad del servicio de la UGEL. Estas discrepancias en los resultados pueden atribuirse a las variaciones en las muestras de estudio (usuarios y trabajadores) y los métodos estadísticos utilizados. Mientras que esta investigación se basó en un análisis de regresión, los otros estudios utilizaron únicamente la correlación y chi cuadrado, siendo necesario ampliar la comprensión de influencia, debido a que una prueba de correlación solo describe la relación entre variables sin determinar su influencia directa, mientras que análisis de regresión permite identificar el impacto directo de una variable independiente sobre una dependiente

A cerca del segundo objetivo que determina la influencia de organización en la calidad de servicio, se pudo corroborar con Espíritu Soto (2022) que encontró que la organización tiene un alto grado de incidencia ( $r = 0.909$ ). Siendo estos resultados parecidos a este estudio, donde se determinó una correlación positiva moderada ( $r = 0.593$ ) entre ambos. Asimismo, se determinó que la organización influye en un 52.5, debido a que los usuarios lo consideran como regular (50.5%). Sin embargo, existe una diferencia en las muestras de estudio: 55 trabajadores y 196 usuarios respectivamente, y estas percepciones de los usuarios pueden diferir significativamente de la de los trabajadores. Asimismo, la metodología varía entre el nivel de investigación: correlacional y explicativo respectivamente. De la misma forma, Dulanto Figueroa (2019) llegó a concluir que la organización influye significativamente ( $r = 0.548$ ) en la calidad de servicio. Todos estos hallazgos subrayan la importancia de una organización efectiva para garantizar que una entidad pueda ofrecer servicios de alta calidad.

En relación a la influencia de la dirección, se determinó que existe una correlación positiva moderada ( $r = 0.593$ ) entre la dirección y calidad de servicio, asimismo el análisis de varianza indica que la dirección tiene un impacto del 42.3%. En contraste, Ramírez Infantes

(2022) determinó que la dirección influye de manera positiva y directa ( $r = 0.936$ ) en la calidad de servicio. A su vez, Molina Sagua y Alca Baca (2020) también indican una influencia significativa ( $r = 0.894$ ), estas diferencias en la metodología pueden atribuirse a las distintas muestras, el contexto y los métodos estadísticos utilizados. Además, este estudio encontró que los usuarios consideran el nivel de dirección regular (58.2%), lo que significa una influencia positiva en la calidad de servicio. Al respecto, Stoner et al. (2002) enfatiza que la dirección consiste en influir y motivar a los trabajadores para que cumplan sus funciones adecuadamente; y con los resultados mencionados se puede decir que la dirección tiene una influencia fundamental en el adecuado funcionamiento y el éxito de una organización.

En cuanto a la influencia del control, Chiavenato (2006) señala que mediante el control se garantiza que los resultados de lo planeado, organizado y dirigido se adecuen lo mejor posible a los objetivos establecidos de una organización. En ese contexto, se observó que los usuarios consideran que el control es “regular” (60.7%), lo que indica la necesidad de mejoras en este ámbito. Por otro lado, mediante el análisis de varianza se pudo determinar que el control influye en un 33.7% en la calidad de servicio. Estos hallazgos son similares con los de Espíritu Soto (2022) que concluyó que el control tiene una influencia de alto grado en la calidad de servicio ( $r = 0.948$ ). Asimismo, Parian Meza (2022) encontró un valor de chi cuadrado de 98.867, es decir, el control también influye. Sin embargo, las investigaciones citadas se diferencian en el tamaño de la muestra, ya que estuvieron conformadas por trabajadores de la misma entidad, lo que puede influir en los resultados debido a la diferente perspectiva de los trabajadores en comparación con los usuarios. Además de las diferencias en los niveles de investigación aplicados.

## CONCLUSIONES

**Primera:** Con un valor de  $p = 0.001 < 0.05$  se acepta la hipótesis alterna ( $H_a$ ) y se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ). Esto indica que la gestión administrativa influye en la calidad de servicio brindado a los usuarios de la Municipalidad Provincial de San Román - Juliaca. Específicamente, mediante el análisis de regresión lineal igual a 0.561, la variable calidad de servicio es influenciada por la gestión administrativa en un 56.1%, lo que se refiere a que el proceso administrativo explica más de la mitad de variaciones de la calidad de servicio. Esto implica que una efectiva gestión administrativa, al mejorar el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar todas las actividades y utilizar todos los recursos disponibles, se verá reflejado en la calidad de servicio. El 43.9% restante es influenciado por otros factores, lo que plantea la importancia de investigar otros factores que también inciden en la calidad del servicio.

**Segunda:** Con un p valor de 0.001, menor al nivel de significancia de 0.05, se acepta la  $H_a$  y se rechaza la  $H_0$ , concluyéndose que la planificación influye en la calidad de servicio a los usuarios de la Municipalidad Provincial de San Román - Juliaca. Asimismo, a través del análisis de varianza, se explica que el 32.2% de las variaciones en la calidad de servicio se deben a la influencia de la planificación. En consecuencia, una adecuada planificación, que comprende la formulación de metas y objetivos que se ajusten a la realidad de la población, programar sus actividades adecuadamente y mantener actualizados los documentos de gestión, contribuye directamente a la mejora de la calidad de servicio.

**Tercera:** Con un valor de  $p = 0.001 < 0.05$ , se acepta la hipótesis alterna ( $H_a$ ), lo que significa que la organización influye en la calidad de servicio a los usuarios de la Municipalidad Provincial de San Román - Juliaca. Mediante el análisis de regresión lineal, la dimensión organización explica el 49% de variabilidad en la calidad de servicio, mientras que el 51% restante está influenciado por otros factores. Por consiguiente, una organización eficiente por parte de la municipalidad, que incluya una definición clara de funciones y responsabilidades, así como una selección adecuada del personal y su especialización, contribuirá a brindar una buena calidad de servicio.

**Cuarta:** Con un p valor de 0.001, menor al nivel de significancia alfa de 0.05, se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alternativa ( $H_a$ ), concluyéndose que la dirección

influye en la calidad de servicio a los usuarios de la Municipalidad Provincial de San Román - Juliaca. Particularmente, mediante la regresión lineal de 0.423, se establece que la dirección influye en un 42.3% en la calidad de servicio. Lo que implica que una efectiva dirección, basada en el liderazgo, motivación, la comunicación y el trabajo en equipo del personal, es importante para mejorar la calidad del servicio brindado a la población usuaria de la municipalidad.

**Quinta:** Con un valor de  $p = 0.001 < 0.05$ , se acepta la hipótesis alterna ( $H_a$ ) y se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ), entonces se concluye que, el control influye en la calidad de servicio a los usuarios de la Municipalidad Provincial de San Román - Juliaca. Asimismo, el análisis de varianza de regresión lineal muestra que el control influye en un 33.7% en la calidad de servicio. Esto señala la importancia de un efectivo control que abarque la evaluación del desempeño, la rendición de cuentas a la población y la verificación del cumplimiento de metas y objetivos planificados por parte de la municipalidad, es significativo para brindar una buena calidad de servicio.

## RECOMENDACIONES

**Primera:** Se sugiere a la Municipalidad Provincial de San Román mejorar la gestión administrativa, que abarca la planificación, organización, dirección y control. Estas mejoras deben centrarse en procesos eficientes y transparentes, a partir de la actualización de los instrumentos de gestión, la capacitación del personal; además, es fundamental utilizar eficientemente los recursos económicos e implementar mecanismos de control para evaluar el desempeño. De esta manera, la municipalidad pueda fortalecer su capacidad para ofrecer servicios de excelencia que permitan atender de manera adecuada las demandas de la comunidad. Asimismo, resulta necesario realizar estudios adicionales que permitan identificar otros factores que influyen en la calidad del servicio, con la finalidad de lograr un servicio satisfactorio y eficiente para los usuarios.

**Segunda:** Se recomienda a los servidores públicos de la municipalidad implementar acciones y estrategias de mejora en la planificación, con el propósito de elevar la calidad de los servicios que se brindan a la ciudadanía, utilizando de manera eficiente los recursos financieros y el personal disponible. Para ello, se sugiere actualizar los instrumentos de gestión, como el Plan Operativo Institucional y en el Plan Estratégico Institucional, los cuales deben establecer objetivos y metas claras y alcanzables, acordes a las necesidades de la población, asegurando una adecuada asignación de recursos. Asimismo, se recomienda capacitar al personal en temas de planificación efectiva.

**Tercera:** Se sugiere fortalecer la organización de la gestión administrativa mediante el establecimiento de una estructura organizacional eficiente y clara, así como la actualización del MOF y ROF, con el fin de definir de manera precisa los roles y responsabilidades del personal, y favorecer un desempeño adecuado. Asimismo, se debe mejorar el proceso de selección, asegurando la contratación de personal especializado y con capacitación necesaria en las diferentes áreas, de acuerdo con lo establecido en los instrumentos de gestión; con el propósito de garantizar que la ciudadanía reciba servicios de calidad.

**Cuarta:** Se recomienda a la Municipalidad fortalecer la función de dirección mediante la capacitación de líderes que desarrollen competencias en gestión y liderazgo, promoviendo un ambiente de trabajo colaborativo y motivador. Asimismo, resulta necesario establecer

canales de comunicación efectivos y abiertos que faciliten la interacción entre los equipos y la alta dirección. Finalmente, para lograr un mejor rendimiento y compromiso del personal, se considera necesario la implementación de mecanismos de reconocimientos y recompensas.

**Quinta:** Se recomienda a la Municipalidad fortalecer la función de control mediante la evaluación constante del desempeño del personal, a través de evaluaciones trimestrales o semestrales. Asimismo, es necesario implementar sistemas de control interno que permitan evaluar y dar seguimiento a todos los procesos administrativos, de manera que constituyan un instrumento confiable para medir el cumplimiento metas y objetivos institucionales. Además, se sugiere capacitar al personal en prácticas de control de calidad, con el fin de identificar las áreas de mejora y adoptar acciones correctivas que aseguren una gestión más eficiente.

## REFERENCIAS

- Aliaga Díaz, S., & Alcas Zapata, N. (2021). Análisis de la gestión administrativa y la calidad del servicio en la atención de los partos humanizados en un hospital nacional de Lima. *INNOVA Research Journal*, 6(1), 18–30.  
<https://doi.org/10.33890/innova.v6.n1.2021.1490>
- Araujo Coronado, C. S. de L. (2021). *Gestión pública municipal y la percepción de la población de la Ciudad de Puno*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Privada San Carlos]. Repositorio Institucional. <http://repositorio.upsc.edu.pe/handle/UPSC/105>
- Arias Odón, F. G. (2012). *El proyecto de investigación: Introducción a la metodología científica* (6° Ed.). Editorial Episteme.
- Balcazar Daza, A. M. (2020). Gestión administrativa en hospitales públicos de Cundinamarca-Colombia. *Lúmina*, 21, 140-162..  
<https://doi.org/10.30554/lumina.21.3444.2020>
- Berrios Malpartida, K. B., & Ramírez Huaranga, S. L. (2020). *Gestión administrativa y su influencia en la calidad de servicio de Seda Huánuco, periodo 2018* [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional Hermilio Valdizán]. Repositorio Institucional.  
<https://hdl.handle.net/20.500.13080/590>
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración* (7ª ed.). McGraw-Hill Interamericana Editores.
- Collanqui Apaza, K. G. (2020). *Percepción de calidad de servicio en los usuarios de la Sub Gerencia de Transporte y Seguridad Vial de la Municipalidad Provincial de San Román Juliaca 2019* [Tesis de Licenciatura, Universidad Peruana Unión]. Repositorio institucional. <http://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/4603>
- Decreto Supremo N° 004-2013-PCM de 2013. Decreto que crea el Sistema de Modernización de la Gestión Pública como un sistema administrativo. 09 de enero de 2013. D. O. No. 485765
- Drucker, P. (1989). *El ejecutivo eficaz* (1ª Ed.). Editorial Sudamericana.
- Dulanto Figueroa, K. D. (2019). *Gestión administrativa y la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Chancay, periodo 2018* [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión]. Repositorio Institucional.  
<http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/UNJFSC/3192>
- Espíritu Soto, R. I. (2022). *La gestión administrativa y su incidencia en la calidad de servicios de los trabajadores del Gobierno Regional de Pasco - sede central, 2020*

- [Tesis de Maestría, Universidad Nacional Daniel Alcides Carrion]. Repositorio Institucional. <http://repositorio.undac.edu.pe/handle/undac/3005>
- Etzel, M., Stanton, W., & Walker, B. (2007). *Fundamentos de Marketing (14ª ed.)*. McGraw-Hill Interamericana Editores.
- Hernández Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw Hill Education. <https://doi.org/10.22201/fesc.20072236e.2019.10.18.6>
- Instituto Nacional de Estadística e Informática (2017). *Perú: Indicadores de Gestión Municipal 2017*. INEI. <https://cutt.ly/brsqzEUT>
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2018). *Resultados de los Censos Nacionales 2017: Puno*. INEI. <https://cutt.ly/4rsXC7A5>
- Juran, M., Gryna, F., & Bingham, S. (1990). *Manual de Control de Calidad (2ª ed.)*. Editorial Reverté.
- Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2012). *Administración: Una perspectiva global y empresarial (14ª ed.)*. McGraw-Hill Interamericana Editores.
- López Roldán, P. & Fachelli, P. (2015). *Metodología de la investigación social cuantitativa*. Universidad Autónoma de Barcelona.
- Louffat, E. (2011). *Administración: Fundamentos del Proceso Administrativo (2ª ed.)*. Cengage Learning Argentina.
- Mamani Maraza, W. (2023). *Gestión administrativa y calidad de servicio del área administrativo de la Municipalidad Distrital de Samán, 2022*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional de Juliaca]. Repositorio Institucional. <https://repositorio.unaj.edu.pe/handle/unaj/327>
- Martínez Fajardo, C. E. (2004). Evolución del pensamiento gerencial. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, (50), 98–111. <https://journal.universidadean.edu.co/index.php/Revista/article/view/283>
- Mendoza Fernandez , V. M., & Moreira Chóez , J. S. (2021). Procesos de Gestión Administrativa, un recorrido desde su origen. *Revista Científica FIPCAEC*, 6(3), 608-620. <https://doi.org/10.23857/fipcaec.v6i3.414>
- Molina Sagua, H., & Alca Baca, J. E. (2020). *Análisis multivariante de la influencia en la Gestión Administrativa y la calidad de servicio en la atención al usuario de la Municipalidad Provincial Chucuito Juli – 2018* [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional del Altiplano de Puno]. Repositorio Institucional. <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/20.500.14082/14784>

- Organización Internacional para la Normalización. (2015). *Norma Internacional ISO 9001*.  
<https://cutt.ly/KrsXrHC6>
- Paredes Alvarez, V. M. (2020). *Gestión administrativa y calidad de servicio que brindan las Instituciones de Educación Superior Públicas*. [Tesis de Maestría, Universidad Técnica de Ambato]. Repositorio Institucional.  
<https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/31522>
- Parian Meza, V. R. (2022). *Gestión administrativa y su influencia en la calidad del servicio de la UGEL de Huancasancos, Ayacucho – 2021* [Tesis de Licenciatura, Universidad Privada Telesup]. Repositorio Institucional.  
<https://repositorio.utelesup.edu.pe/handle/UTELESUP/2707>
- Quiñonez Choquecota, J., Huanca Callata, E., & Holguino Huarza, A. (2019). Caracterización del recurso eólico en la ciudad de Juliaca. *Revista de Investigaciones Altoandinas*, 21(1), 57-68. <http://dx.doi.org/10.18271/ria.2019.445>
- Ramírez Infantes, C. J. L. (2022). *Gestión municipal y su influencia en la calidad del servicio, Municipalidad Distrital de Pampas de Hospital, Tumbes, 2020* [Tesis de Maestría, Universidad Nacional de Tumbes]. Repositorio Institucional.  
<https://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/20.500.12874/63447>
- Rubio Domínguez, P. (2006). *Introducción a la Gestión Empresarial* (1ª ed.). Instituto Europeo de Gestión Empresarial.
- Salgado Lévano, A. C. (2018). *Manual de investigación. Teoría y práctica para hacer la tesis según la metodología cuantitativa* (1ª ed.). Fondo Editorial de la Universidad Marcelino Champagnat
- Stoner, J., Freeman, E., & Gilbert, D. (2002). *Administración* (6ª ed.). Prantice Hall Pearson Education.
- Tanzi, V. (2000). El papel del Estado y la calidad del sector público. *Revista de La CEPAL*, (71), 7–22. <https://doi.org/10.18356/89272199-es>
- Tarí Guilló, J. J. (2000). *Calidad total: fuente de ventaja competitiva*. Publicaciones Universidad de Alicante. <http://hdl.handle.net/10045/13445>
- Villalba Sánchez, C. (2013). La calidad del servicio: un recorrido histórico conceptual, sus modelos más representativos y su aplicación en las universidades. *Punto de vista*, 4(7), 54-73. <https://doi.org/10.15765/pdv.v4i7.445>
- Villegas Chumpitazi, E. A. (2019). *Gestión administrativa de la Municipalidad Provincial de Anta departamento de Cusco, 2019*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Andina del Cusco]. Repositorio Institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12557/3321>

- Zambrano Alcívar, K. G. (2017). *Impacto de la gestión administrativa en los servicios académicos de las extensiones universitarias públicas de la Provincia de Manabí - Ecuador*. [Tesis Doctoral, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Repositorio Institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12672/7279>
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1992). *Calidad total en la gestión de servicios: cómo lograr el equilibrio entre las percepciones y las expectativas de los consumidores*. Ediciones Díaz de Santos.

## ANEXOS

### Anexo 1. Operacionalización de variables

Número	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicador	Ítems	Escala de valoración y medición
<b>Variable Independiente:</b> Gestión administrativa	La gestión administrativa es un conjunto de acciones encaminadas a lograr los objetivos de una institución mediante el cumplimiento y la adecuada aplicación del proceso administrativo (Koontz et al., 2012).	La gestión administrativa es un proceso de planificación, organización, dirección y control de las actividades de una institución y usar los recursos disponibles para alcanzar las metas establecidas (Stoner et al., 2002).	Planificación	Objetivos	P1	<b>Escala de valoración:</b> 1: Nunca 2: casi nunca 3: A veces 4: Casi siempre 5: Siempre  <b>Escala de medición – Baremo:</b> [16 – 36] = Deficiente [37 – 58] = Regular [59 – 80] = Bueno
				Estrategias	P2	
				Documentos de gestión	P3	
				Recursos asignados	P4	
			Organización	Estructura organizativa	P5	
				Especialización	P6	
				Distribución del personal	P7	
				Selección del personal.	P8	
			Dirección	Liderazgo	P9	
				Motivación	P10	
				Comunicación	P11	
				Trabajo en equipo	P12	
			Control	Evaluación de desempeño	P13	
				Rendición de cuentas	P14	
				Medidas de control	P15	
				Cumplimiento de metas	P16	
<b>Variable Dependiente:</b> Calidad de servicio	La calidad de servicio se define como la diferencia entre el nivel esperado del cliente y la percepción del nivel de servicio que realmente recibe el cliente (Zeithaml et al., 1993).	Zeithaml et al. (1993) propone el modelo SERVQUAL, el cual mide la calidad del servicio a través de las percepciones y expectativas de los clientes. Este modelo se base en cinco dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía..	Elementos tangibles	Infraestructura	P1	<b>Escala de valoración:</b> 1: Nunca 2: casi nunca 3: A veces 4: Casi siempre 5: Siempre  <b>Escala de medición – Baremo:</b> [22 – 50] = Malo [51 – 80] = Regular [81 – 110] = Bueno
				Equipos informáticos	P2	
				Apariencia del personal	P3	
				Materiales	P4	
			Capacidad de respuesta	Asesoramiento	P5	
				Atención	P6	
				Tiempo de respuesta	P7	
				Solución de problemas	P8	
			Seguridad	Conocimientos	P9	
				Trato amable	P10	
				Confianza	P11	
				Seguridad	P12	
			Fiabilidad	Servicio brindado desde la primera vez	P13	
				tiempo establecido	P14	
				Interés	P15	
				Cumplimiento	P16	
				Registros libres de errores	P17	
			Empatía	Horario de atención	P18	
				Brindar información	P19	
				Empatía	P20	
				Preocupación por los intereses del usuario	P21	
Atención individualizada	P22					

## Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos

### CUESTIONARIO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA ESCUELA PROFESIONAL DE GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIAL

Estimado usuario (a) de la Municipalidad Provincial de San Román – Juliaca, el presente cuestionario tiene el propósito de recopilar información acerca de la gestión administrativa y su influencia en la calidad de servicio a los usuarios de la Municipalidad Provincial de San Román - Juliaca.

Por ello, le solicito responda con la mayor sinceridad ya que sus respuestas serán tratadas de forma confidencial y no serán orientadas para ningún otro propósito; de antemano se le agradece por su colaboración.

**INSTRUCCIONES:** Lea detenidamente cada pregunta, luego marque con un aspa (x) las afirmaciones enunciadas.

#### I. DATOS GENERALES:

¿Usted ha recibido algún servicio anteriormente por parte de la municipalidad?

1. Ninguno
2. Una vez
3. Más de una vez

Edad: \_\_\_\_\_

Género: (M) (F)

Escoja una de las 5 alternativas:

Escala de valoración				
Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi Siempre	Siempre
1	2	3	4	5

DIMENSIONES/ITEMS		VALORACIÓN				
<b>Dimensión-Planificación</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
01	Considera que los objetivos y metas planificados por la Municipalidad se adecuan a las necesidades y realidad de la población.					
02	La Municipalidad planifica adecuadamente sus actividades para ejecutarlas en un periodo determinado.					
03	La Municipalidad cuenta con documentos de gestión actualizados (PEI, POI, PDC, etc.).					
04	Considera que la Municipalidad utiliza adecuadamente sus recursos asignados.					
<b>Dimensión-Organización</b>						
05	La Municipalidad cuenta con una estructura organizativa adecuada para el cumplimiento de sus funciones.					

06	La Municipalidad cuenta con personal especializado en las diferentes áreas.					
07	La Municipalidad realiza una distribución responsable de sus recursos humanos entre las diferentes áreas.					
08	En la Municipalidad existe un adecuado proceso de selección del personal.					
<b>Dimensión-Dirección</b>						
09	Considera que el alcalde es el que lidera la Municipalidad políticamente.					
10	En la Municipalidad se motiva constantemente al personal para una buena gestión y prestación de servicios.					
11	En la Municipalidad existe una buena comunicación entre los trabajadores.					
12	El personal de la Municipalidad trabaja en equipo para lograr los objetivos.					
<b>Dimensión-Control</b>						
13	En la Municipalidad se realiza constantemente evaluaciones para medir el desempeño laboral.					
14	Considera que la Municipalidad realiza rendición de cuentas periódicamente a la población.					
15	Considera que la Municipalidad ejerce controles permanentes para detectar errores de su gestión y corregirlos.					
16	Los funcionarios públicos de la Municipalidad evalúan el cumplimiento de los objetivos y metas planificadas.					

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

Estimado usuario (a) de la Municipalidad Provincial de San Román – Juliaca, el presente cuestionario tiene el propósito de recopilar información acerca de la gestión administrativa y su influencia en la calidad de servicio a los usuarios de la Municipalidad Provincial de San Román - Juliaca.

Por ello, le solicito responda con la mayor sinceridad ya que sus respuestas serán tratadas de forma confidencial y no serán orientadas para ningún otro propósito; de antemano se le agradece por su colaboración.

**INSTRUCCIONES:** Lea detenidamente cada pregunta, luego marque con un aspa (x) las afirmaciones enunciadas.

**I. DATOS GENERALES:**

**Edad:** \_\_\_\_\_

**Género:** (M) (F)

Escoja una de las 5 alternativas:

<b>ESCALA DE VALORACIÓN</b>				
NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	2	3	4	5

<b>DIMENSIONES/ITEMS</b>		<b>VALORACIÓN</b>				
<b>Dimensión-Elementos tangibles</b>		1	2	3	4	5
01	La Municipalidad posee una infraestructura adecuada para brindar sus servicios y atención al usuario.					
02	La Municipalidad cuenta con equipos informáticos modernos para la prestación de servicios.					
03	El personal de la Municipalidad viste de manera adecuada en el cumplimiento de sus funciones.					
04	Los materiales relacionados a los servicios que brinda la municipalidad (folletos, boletines) son visualmente atractivos.					
<b>Dimensión-Capacidad de respuesta</b>						
05	El personal de la Municipalidad brinda asesoramiento cuando los usuarios lo requieren.					
06	El personal de la Municipalidad está dispuesto y se siente comprometido para atenderlo.					
07	Considera que el tiempo de espera durante los trámites administrativos son los más adecuados.					
08	El personal de la Municipalidad resuelve con rapidez los inconvenientes suscitados en la prestación de los servicios públicos.					
<b>Dimensión-Seguridad</b>						
09	El personal de la Municipalidad está capacitado para responder y resolver sus consultas.					
10	El personal de la Municipalidad siempre es atento y amable con los usuarios.					

11	Considera que el comportamiento del personal de la Municipalidad le inspira confianza.					
12	Usted se siente seguro al momento de realizar sus servicios en la Municipalidad.					
<b>Dimensión-Fiabilidad</b>						
13	Considera que la Municipalidad brinda adecuadamente sus servicios desde la primera vez.					
14	La Municipalidad provee los servicios en el tiempo establecido.					
15	La Municipalidad muestra interés en resolver la petición de los usuarios.					
16	Cuando la Municipalidad promete algo en un determinado tiempo, lo cumple.					
17	Considera que la Municipalidad se asegura de que sus registros estén libres de errores.					
<b>Dimensión-Empatía</b>						
18	Los horarios de atención de la Municipalidad son convenientes para todos los usuarios.					
19	El personal de la Municipalidad brinda información completa a los usuarios, con un lenguaje comprensible.					
20	El personal de la Municipalidad siempre es empático con los usuarios.					
21	El personal de la Municipalidad se preocupa por los intereses del usuario.					
22	El personal de la Municipalidad le ofrece una atención individualizada.					

### Anexo 3. Validez de instrumentos por juicio de expertos



UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA  
CREADA POR LEY N° 29074

Escuela Profesional de Gestión Pública y Desarrollo Social

#### FICHA PARA EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS: JUICIO DE EXPERTO

#### GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO A LOS USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMÁN-JULIACA

##### I. REFERENCIAS

EXPERTO:	VITALIANO ENRIQUEZ MAMANI
GRADO ACADÉMICO:	DOCTOR
TÍTULO PROFESIONAL:	CONTADOR PÚBLICO
CARGO ACTUAL:	DOCENTE UNAJ

##### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

ESCALA VALORATIVA				
MUY INACEPTABLE	INACEPTABLE	REGULARMENTE ACEPTABLE	ACEPTABLE	MUY ACEPTABLE
1	2	3	4	5

DIMENSIONES	GESTIÓN ADMINISTRATIVA PREGUNTAS	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
Planificación	Considera que los objetivos y metas planificados por la Municipalidad, se adecuan a las necesidades y realidad de la población.				X	
	La Municipalidad planifica adecuadamente sus actividades, para ejecutarlas en un periodo determinado.				X	
	La Municipalidad cuenta con documentos y/o instrumentos de gestión actualizados (PEI, POI, PDC, etc.).					X
	Considera que la Municipalidad utiliza adecuadamente sus recursos asignados.					X
Organización	La Municipalidad cuenta con una estructura organizativa adecuada para el cumplimiento de sus funciones.		X			
	La Municipalidad cuenta con personal especializado en las diferentes áreas.					X
	La Municipalidad realiza una distribución responsable de sus recursos humanos entre las diferentes áreas.					X
	En la Municipalidad existe un adecuado proceso de selección del personal.				X	
Dirección	Considera que el alcalde es el que lidera la Municipalidad políticamente.				X	
	En la Municipalidad se motiva constantemente al personal, para una buena gestión y prestación de servicios.				X	
	En la Municipalidad existe una buena comunicación entre los trabajadores.					X

Vitaliano Enriquez Mamani  
CONTADOR PÚBLICO COLACIONADO  
MAY 2019

	El personal de la Municipalidad trabaja en equipo para lograr los objetivos.			X	
Control	En la Municipalidad se realiza constantemente evaluaciones para medir el desempeño laboral.				X
	Considera que la Municipalidad realiza rendición de cuentas periódicamente a la población.				X
	Considera que la Municipalidad ejerce controles permanentes para detectar errores de su gestión y corregirlos.				X
	Los funcionarios públicos de la Municipalidad evalúan el cumplimiento de los objetivos y metas planificadas.			X	
<b>SUBTOTAL</b>		-	-	6	28
<b>TOTAL</b>				69	

Coefficiente de valorización porcentual,  $C = \frac{Total}{80} \times 100$

$$C = \frac{69}{80} = 0,863 \times 100 = 86\%$$

### III. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

*NINGUNA*

### IV. RESOLUCIÓN

- a. Aprobado ( $C \geq 75\%$ )
- b. Desaprobado ( $C < 75\%$ )

Lugar y fecha: *JULIACA, 12 AGOSTO 2024*



Vitaliano Enriquez Mamani  
CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO  
MAT. 1300

Sello y firma del experto  
DNI - 01324976  
TELEF 951525117

**FICHA PARA EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS: JUICIO DE EXPERTO**

**GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO A LOS USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMÁN-JULIACA**

**I. REFERENCIAS**

EXPERTO:	VITALIANO ENRIQUEZ MAMANI
GRADO ACADÉMICO:	DOCTOR
TITULO PROFESIONAL:	CONTADOR PÚBLICO
CARGO ACTUAL:	DOCENTE UNAJ

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

ESCALA VALORATIVA				
MUY INACEPTABLE	INACEPTABLE	REGULARMENTE ACEPTABLE	ACEPTABLE	MUY ACEPTABLE
1	2	3	4	5

DIMENSIONES	CALIDAD DE SERVICIO PREGUNTAS	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
Elementos tangibles	La Municipalidad posee una infraestructura adecuada para brindar sus servicios y atención al usuario.				X	
	La Municipalidad cuenta con equipos informáticos modernos para la prestación de servicios.				X	
	El personal de la Municipalidad viste de manera adecuada en el cumplimiento de sus funciones.					X
	Los materiales relacionados a los servicios que brinda la municipalidad (folletos, boletines) son visualmente atractivos.			X		
Capacidad de respuesta	El personal de la Municipalidad brinda asesoramiento cuando los usuarios lo requieren.				X	
	El personal de la Municipalidad está dispuesto y se siente comprometido para atenderlo.				X	
	Considera que el tiempo de espera durante los trámites administrativos son los más adecuados.					X
	El personal de la Municipalidad resuelve con rapidez los inconvenientes suscitados en la prestación de los servicios públicos.					X
Seguridad	El personal de la Municipalidad está capacitado para responder y resolver sus consultas.				X	
	El personal de la Municipalidad siempre es atento y amable con los usuarios.				X	
	Considera que el comportamiento del personal de la Municipalidad le inspira confianza.			X		

Vitaliano Enriquez Mamani  
CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO  
MAT. 1300

	Usted se siente seguro al momento de realizar sus servicios en la Municipalidad.				X	
Fiabilidad	Considera que la Municipalidad brinda adecuadamente sus servicios desde la primera vez.			X		
	La Municipalidad provee los servicios en el tiempo establecido.				X	
	La Municipalidad muestra interés en resolver la petición de los usuarios.					X
	Cuando la Municipalidad promete algo en un determinado tiempo, lo cumple.					X
	Considera que la Municipalidad se asegura de que sus registros estén libres de errores.					
Empatía	Los horarios de atención de la Municipalidad son convenientes para todos los usuarios.				X	
	El personal de la Municipalidad brinda información completa a los usuarios, con un lenguaje comprensible.			X		
	El personal de la Municipalidad siempre es empático con los usuarios.					X
	El personal de la Municipalidad se preocupa por los intereses del usuario.				X	
	El personal de la Municipalidad le ofrece una atención individualizada.				X	
<b>SUBTOTAL</b>						124435
<b>TOTAL</b>						91

Coefficiente de valorización porcentual,  $C = \frac{Total}{110} \times 100$

$$C = \frac{91}{110} = 0.827 \times 100 = 83\%$$

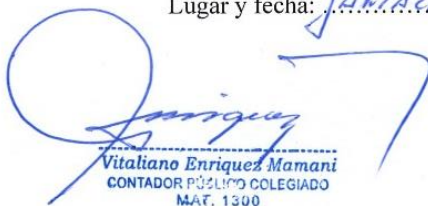
### III. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

NINGUNA

### IV. RESOLUCIÓN

- c. Aprobado (C ≥ 75%)
- d. Desaprobado (C < 75%)

Lugar y fecha: JULIACA, 13 AGOSTO 2024



Vitaliano Enriquez Mamani  
CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO  
MAT. 1300

Sello y firma del experto

DNI - 01324976  
TELEF. 951525117

**FICHA PARA EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS: JUICIO DE EXPERTO**

**GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO A LOS USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMÁN-JULIACA**

**I. REFERENCIAS**

EXPERTO:	<i>Planificación y Gestión</i>
GRADO ACADÉMICO:	<i>Magister</i>
TÍTULO PROFESIONAL:	<i>Lic en Turismo y Controlador Público</i>
CARGO ACTUAL:	<i>Docente Ordinario</i>

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

ESCALA VALORATIVA				
MUY INACEPTABLE	INACEPTABLE	REGULARMENTE ACEPTABLE	ACEPTABLE	MUY ACEPTABLE
1	2	3	4	5

GESTIÓN ADMINISTRATIVA		VALORACIÓN				
DIMENSIONES	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
Planificación	Considera que los objetivos y metas planificados por la Municipalidad, se adecuan a las necesidades y realidad de la población.				X	
	La Municipalidad planifica adecuadamente sus actividades, para ejecutarlas en un periodo determinado.				X	
	La Municipalidad cuenta con documentos y/o instrumentos de gestión actualizados (PEI, POI, PDC, etc.).					X
	Considera que la Municipalidad utiliza adecuadamente sus recursos asignados.				X	
Organización	La Municipalidad cuenta con una estructura organizativa adecuada para el cumplimiento de sus funciones.					X
	La Municipalidad cuenta con personal especializado en las diferentes áreas.					X
	La Municipalidad realiza una distribución responsable de sus recursos humanos entre las diferentes áreas.				X	
	En la Municipalidad existe un adecuado proceso de selección del personal.				X	
Dirección	Considera que el alcalde es el que lidera la Municipalidad políticamente.				X	
	En la Municipalidad se motiva constantemente al personal, para una buena gestión y prestación de servicios.				X	
	En la Municipalidad existe una buena comunicación entre los trabajadores.				X	

	El personal de la Municipalidad trabaja en equipo para lograr los objetivos.				X	
Control	En la Municipalidad se realiza constantemente evaluaciones para medir el desempeño laboral.					X
	Considera que la Municipalidad realiza rendición de cuentas periódicamente a la población.				X	
	Considera que la Municipalidad ejerce controles permanentes para detectar errores de su gestión y corregirlos.				X	
	Los funcionarios públicos de la Municipalidad evalúan el cumplimiento de los objetivos y metas planificadas.					X
<b>SUBTOTAL</b>					44	25
<b>TOTAL</b>					69	

Coefficiente de valorización porcentual,  $C = \frac{Total}{80} \times 100$

$$C = \frac{69}{80} = 0.86 \times 100 = 86\%$$

**III. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES**

.....  
 .....  
 .....

**IV. RESOLUCIÓN**

- a. Aprobado (C ≥ 75%)
- b. Desaprobado (C < 75%)

Lugar y fecha: Juliaca, 15 agosto del 2024.



M.Sc. Springyela Nohmy Medina Choque  
C.I. 61-0284

Sello y firma del experto

**FICHA PARA EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS: JUICIO DE EXPERTO**

**GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO A LOS USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMÁN-JULIACA**

**I. REFERENCIAS**

EXPERTO:	<i>Planificación y Gestión</i>
GRADO ACADÉMICO:	<i>Magister</i>
TÍTULO PROFESIONAL:	<i>Lic. en Turismo / Contador Público</i>
CARGO ACTUAL:	<i>Docente Ordinario</i>

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

ESCALA VALORATIVA				
MUY INACEPTABLE	INACEPTABLE	REGULARMENTE ACEPTABLE	ACEPTABLE	MUY ACEPTABLE
1	2	3	4	5

CALIDAD DE SERVICIO		VALORACIÓN				
DIMENSIONES	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
Elementos tangibles	La Municipalidad posee una infraestructura adecuada para brindar sus servicios y atención al usuario.					X
	La Municipalidad cuenta con equipos informáticos modernos para la prestación de servicios.				X	
	El personal de la Municipalidad viste de manera adecuada en el cumplimiento de sus funciones.				X	
	Los materiales relacionados a los servicios que brinda la municipalidad (folletos, boletines) son visualmente atractivos.				X	
Capacidad de respuesta	El personal de la Municipalidad brinda asesoramiento cuando los usuarios lo requieren.					X
	El personal de la Municipalidad está dispuesto y se siente comprometido para atenderlo.				X	
	Considera que el tiempo de espera durante los trámites administrativos son los más adecuados.					X
	El personal de la Municipalidad resuelve con rapidez los inconvenientes suscitados en la prestación de los servicios públicos.					X
Seguridad	El personal de la Municipalidad está capacitado para responder y resolver sus consultas.				X	
	El personal de la Municipalidad siempre es atento y amable con los usuarios.					X
	Considera que el comportamiento del personal de la Municipalidad le inspira confianza.				X	

	Usted se siente seguro al momento de realizar sus servicios en la Municipalidad.				X	
Fiabilidad	Considera que la Municipalidad brinda adecuadamente sus servicios desde la primera vez.				X	
	La Municipalidad provee los servicios en el tiempo establecido.					X
	La Municipalidad muestra interés en resolver la petición de los usuarios.					X
	Cuando la Municipalidad promete algo en un determinado tiempo, lo cumple.				X	
	Considera que la Municipalidad se asegura de que sus registros estén libres de errores.				X	
Empatía	Los horarios de atención de la Municipalidad son convenientes para todos los usuarios.					X
	El personal de la Municipalidad brinda información completa a los usuarios, con un lenguaje comprensible.					X
	El personal de la Municipalidad siempre es empático con los usuarios.					X
	El personal de la Municipalidad se preocupa por los intereses del usuario.					X
	El personal de la Municipalidad le ofrece una atención individualizada.				X	
<b>SUBTOTAL</b>					44	55
<b>TOTAL</b>					99	

Coefficiente de valorización porcentual,  $C = \frac{Total}{110} \times 100$

$$C = \frac{99}{110} = 0.90 \times 100 = 90\%$$

### III. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

.....  
.....  
.....

### IV. RESOLUCIÓN

- c. Aprobado ( $C \geq 75\%$ )
- d. Desaprobado ( $C < 75\%$ )

Lugar y fecha: *Juliacá, 15 de agosto de 2024*

  
M.Sc. Solarayela Naomy Medina Choque  
C.L.N. 02-9281

.....  
Sello y firma del experto

**FICHA PARA EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS: JUICIO DE EXPERTO**

**GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO A LOS USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMÁN-JULIACA**

**I. REFERENCIAS**

EXPERTO:	<b>Lizeth Maritza Charaja Vilca</b>
GRADO ACADÉMICO:	<b>Magister</b>
TÍTULO PROFESIONAL:	<b>Lic. en Sociología</b>
CARGO ACTUAL:	<b>Empleado público</b>

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

ESCALA VALORATIVA				
MUY INACEPTABLE	INACEPTABLE	REGULARMENTE ACEPTABLE	ACEPTABLE	MUY ACEPTABLE
1	2	3	4	5

GESTIÓN ADMINISTRATIVA		VALORACIÓN				
DIMENSIONES	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
Planificación	Considera que los objetivos y metas planificadas por la Municipalidad, se adecuan a las necesidades y realidad de la población.				X	
	La Municipalidad planifica adecuadamente sus actividades, para ejecutarlas en un periodo determinado.				X	
	La Municipalidad cuenta con documentos y/o instrumentos de gestión actualizados (PEI, POI, PDC, etc.).					X
	Considera que la Municipalidad utiliza adecuadamente sus recursos asignados.				X	
Organización	La Municipalidad cuenta con una estructura organizativa adecuada para el cumplimiento de sus funciones.				X	
	La Municipalidad cuenta con personal especializado en las diferentes áreas.					X
	La Municipalidad realiza una distribución responsable de sus recursos humanos entre las diferentes áreas.				X	
	En la Municipalidad existe un adecuado proceso de selección del personal.					X
Dirección	Considera que el alcalde es el que lidera la Municipalidad políticamente.				X	
	En la Municipalidad se motiva constantemente al personal, para una buena gestión y prestación de servicios.					X
	En la Municipalidad existe una buena comunicación entre los trabajadores.					X

	El personal de la Municipalidad trabaja en equipo para lograr los objetivos.							X
Control	En la Municipalidad se realiza constantemente evaluaciones para medir el desempeño laboral.							X
	Considera que la Municipalidad realiza rendición de cuentas periódicamente a la población.							X
	Considera que la Municipalidad ejerce controles permanentes para detectar errores de su gestión y corregirlos.						X	
	Los funcionarios públicos de la Municipalidad evalúan el cumplimiento de los objetivos y metas planificadas.						X	
<b>SUBTOTAL</b>							8	8
<b>TOTAL</b>							16	

Coefficiente de valorización porcentual,  $C = \frac{Total}{80} \times 100$

$$C = 72/80 = 0.90$$

### III. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

Se debe uniformizar el cuestionario en el término CONSIDERA, debe ser empleado en todas las interrogantes. Se recomienda que en el momento de la aplicación del instrumento se tenga en cuenta el dominio del mismo para el buen entendimiento del encuestado.

### IV. RESOLUCIÓN

- a. Aprobado ( $C \geq 75\%$ )
- b. Desaprobado ( $C < 75\%$ )

Lugar y fecha: Juliaca, 16 de agosto de 2024



Mg. Lizeth Maritza Charaja Vilca

**FICHA PARA EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS: JUICIO DE EXPERTO**

**GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO A LOS USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMÁN-JULIACA**

**I. REFERENCIAS**

EXPERTO:	Lizeth Maritza Charaja Vilca
GRADO ACADÉMICO:	Magíster
TÍTULO PROFESIONAL:	Lic. en Sociología
CARGO ACTUAL:	Empleado público

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

ESCALA VALORATIVA				
MUY INACEPTABLE	INACEPTABLE	REGULARMENTE ACEPTABLE	ACEPTABLE	MUY ACEPTABLE
1	2	3	4	5

CALIDAD DE SERVICIO		VALORACIÓN				
DIMENSIONES	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
Elementos tangibles	La Municipalidad posee una infraestructura adecuada para brindar sus servicios y atención al usuario.				X	
	La Municipalidad cuenta con equipos informáticos modernos para la prestación de servicios.					X
	El personal de la Municipalidad viste de manera adecuada en el cumplimiento de sus funciones.				X	
	Los materiales relacionados a los servicios que brinda la municipalidad (folletos, boletines) son visualmente atractivos.				X	
Capacidad de respuesta	El personal de la Municipalidad brinda asesoramiento cuando los usuarios lo requieren.					X
	El personal de la Municipalidad está dispuesto y se siente comprometido para atenderlo.					X
	Considera que el tiempo de espera durante los trámites administrativos son los más adecuados.					X
	El personal de la Municipalidad resuelve con rapidez los inconvenientes suscitados en la prestación de los servicios públicos.				X	
Seguridad	El personal de la Municipalidad está capacitado para responder y resolver sus consultas.					X
	El personal de la Municipalidad siempre es atento y amable con los usuarios.					X
	Considera que el comportamiento del personal de la Municipalidad le inspira confianza.					X
Fiabilidad	Usted se siente seguro al momento de realizar sus servicios en la Municipalidad.				X	
	Considera que la Municipalidad brinda adecuadamente sus servicios desde la primera vez.				X	
	La Municipalidad provee los servicios en el tiempo establecido.					X

	La Municipalidad muestra interés en resolver la petición de los usuarios.					X	
	Cuando la Municipalidad promete algo en un determinado tiempo, lo cumple.				X		
	Considera que la Municipalidad se asegura de que sus registros estén libres de errores.				X		
Empatía	Los horarios de atención de la Municipalidad son convenientes para todos los usuarios.					X	
	El personal de la Municipalidad brinda información completa a los usuarios, con un lenguaje comprensible.					X	
	El personal de la Municipalidad siempre es empático con los usuarios.					X	
	El personal de la Municipalidad se preocupa por los intereses del usuario.					X	
	El personal de la Municipalidad le ofrece una atención individualizada.				X		
<b>SUBTOTAL</b>						9	13
<b>TOTAL</b>						22	

Coefficiente de valorización porcentual,  $C = \frac{Total}{80} \times 100$

$$C = 101/110 = 0.918$$

### III. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

Se debe uniformizar el cuestionario en el término CONSIDERA, debe ser empleado en todas las interrogantes. Se recomienda que en el momento de la aplicación del instrumento se tenga en cuenta el dominio del mismo para el buen entendimiento del encuestado.

### V. RESOLUCIÓN

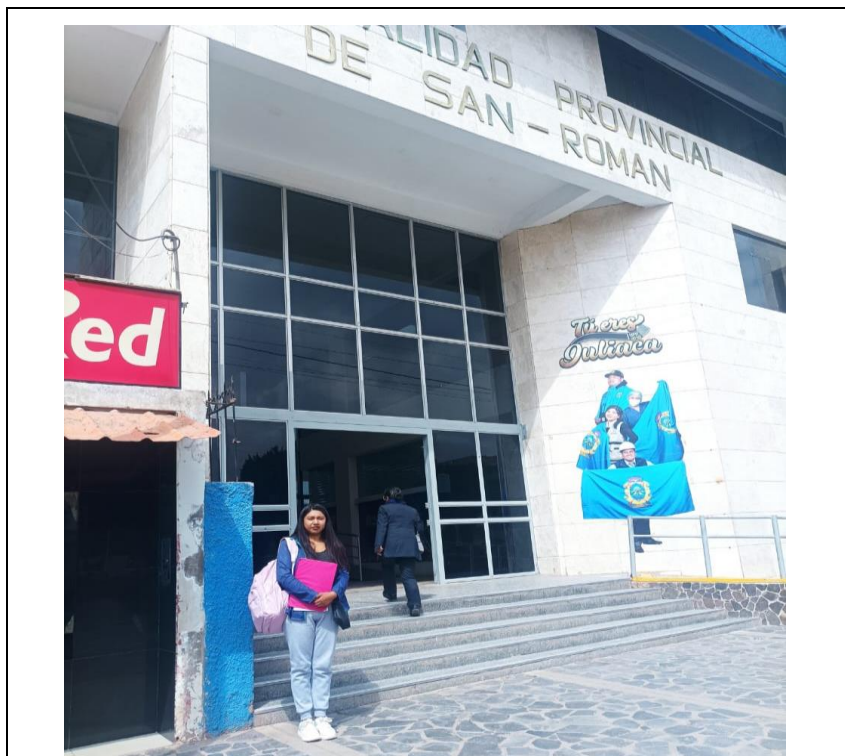
- c. Aprobado ( $C \geq 75\%$ )
- d. Desaprobado ( $C < 75\%$ )

Lugar y fecha: Juliaca, 16 de agosto de 2024



Mg. Lizeth Maritza Charaja Vilca

#### Anexo 4. Panel fotográfico



En las afueras de la Municipalidad Provincial de San Román – Juliaca, antes de aplicar el instrumento de investigación a los usuarios de dicha Municipalidad.



Encuestando a una usuaria de la Municipalidad Provincial de San Román – Juliaca.



Aplicando el instrumento de investigación a un usuario dentro de las instalaciones de la Municipalidad Provincial de San Román - Juliaca.



Usuario de la Municipalidad Provincial de San Román – Juliaca colaborando con el instrumento de investigación afuera de las instalaciones de dicha Municipalidad.



Usuaria apoyando con el llenado de encuesta, al frente de la Municipalidad Provincial de San Román – Juliaca.



En las afueras de la Municipalidad Provincial de San Román – Juliaca encuestando a un usuario de la Municipalidad.

