



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



GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE SERVICIO
DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD
DISTRITAL DE CABANILLA-2023

Jeane Milagros Quispe Mamani

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

Asesor: Dr. José Oscar Huanca Frías



JULIACA – PERÚ, 2025



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



GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE SERVICIO
DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD
DISTRITAL DE CABANILLA-2023

Jeane Milagros Quispe Mamani

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

Asesor: Dr. José Oscar Huanca Frías



JULIACA - PERÚ, 2025

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



GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE SERVICIO DE
LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE
CABANILLA-2023

Jeane Milagros Quispe Mamani

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

Asesor: Dr. José Oscar Huanca Frías

Juliaca - Perú, 2025

Quispe-Mamani, J. M. (2025). *Gestión Administrativa y la Calidad de servicio de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Cabanilla-2023*. [Tesis de Licenciatura]. Universidad Nacional de Juliaca.

AUTOR: Quispe Mamani, Jeane Milagros.

TÍTULO: Gestión Administrativa y la Calidad de servicio de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Cabanilla-2023.

PUBLICACIÓN: Juliaca, 2025

DESCRIPCIÓN: Cantidad de páginas (98 pp.)

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

CÓDIGO: 05-000160-05/Q76

NOTA: Incluye bibliografía.

ASESOR: Dr. José Oscar Huanca Frías

PALABRAS CLAVE:

Atención al ciudadano, calidad de servicio, control, dirección, gestión administrativa, organización, planificación, trabajadores municipales.

UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA

FACULTAD DE GESTIÓN Y EMPRENDIMIENTO EMPRESARIAL

ESCUELA PROFESIONAL DE GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIAL

“GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE SERVICIO DE LOS
TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CABANILLA-2023”

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

Presentada por:

Jeane Milagros Quispe Mamani


Sustentada y aprobada ante el siguiente jurado:

Dra. Ledu Anali Ferreyros Calisaya
PRESIDENTE DE JURADO



Firma del presidente

Mg. Ana Lucia Ferró Gonzáles
JURADO



Firma del 2do miembro

M.Sc. Betty Luzmila Calizaya Zevallos
JURADO



Firma del 3er miembro

Ing. José Oscar Huanca Frías
ASESOR



Firma del asesor

Jeane Milagros Quispe Mamani

GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN LOS TRABAJADORES DE LA MUCIPALIDAD DISTRITAL DE CA...

 Universidad Nacional de Juliaca

Detalles del documento

Identificador de la entrega

trnoid::3117:565649794

Fecha de entrega

9 mar 2026, 4:14 p.m. GMT-5

Fecha de descarga

9 mar 2026, 4:18 p.m. GMT-5

Nombre del archivo

GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN LOS TRABAJADORES DE LA MUCIPALI....docx

Tamaño del archivo

4.8 MB

98 páginas

19.454 palabras

115.479 caracteres



Firmado digitalmente por PANCA
GALINDO Jeane Wilson FAU
2D446281272.pdf
Motivo: Dey Vº Bº
Fecha: 11.03.2026 11:15:46 -05:00




14% 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

- 12%  Fuentes de Internet
- 3%  Publicaciones
- 10%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

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

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



Firmado digitalmente por PANCA
GALINDO, Jesus Wilson FAU
2046261272 acR
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 11.03.2026 11:16:32 -05:00

DEDICATORIA

A Dios, por ser mi guía constante, por darme la fortaleza, la sabiduría y la paciencia necesarias para culminar esta etapa tan importante. Gracias por no soltarme en los momentos de dificultad y por recordarme siempre que contigo todo es posible.

A mi mamá Lola Sonia Mamani Pari, por su amor inagotable, su comprensión y su apoyo constante. Gracias por tus palabras de aliento, por tus oraciones y por enseñarme el valor del esfuerzo y la perseverancia.

A mi papá Anastacio Quispe, por su esfuerzo, dedicación y ejemplo de vida. Gracias por tu constancia, por enseñarme el valor del trabajo y la responsabilidad, por tus consejos llenos de sabiduría y por cada sacrificio que hiciste para que yo pudiera alcanzar mis metas.

A mi hermana Lizeth por su cariño infinito y por toda la magia que tenemos juntos gracias por estar presente en cada etapa y por ser una parte esencial de mi vida y de este logro, juntas somos imbatibles.

A la persona que Dios ha preparado para compartir conmigo el resto de mi vida. No sé si ya te conozco o aún estás por llegar, pero sé que formas parte de los planes perfectos del Señor. Oro para que el señor lo guarde, lo fortalezca y mantenga siempre su corazón lleno de fe y esperanza. Confío en que, cuando llegue el momento indicado, nuestras vidas se unirán para compartir sueños, fe y propósito bajo Su gracia.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, a Dios, por estar siempre presente en mi vida, dándome fortaleza en los momentos difíciles y guiándome en esta etapa tan importante.

Al Dr. José Oscar Huanca Frías, por sus valiosas orientaciones y acompañamiento en el desarrollo de la tesis.

A mis docentes de la carrera de Gestión Pública y Desarrollo Social, quienes, a lo largo de mi formación universitaria, compartieron sus conocimientos y contribuyeron de manera significativa a mi preparación profesional.

A la Municipalidad Distrital de Cabanilla, por permitirme realizar esta investigación y brindarme la colaboración necesaria, la cual fue fundamental para el avance del presente estudio.

Finalmente, a mi familia: a mi padre Anastacio, a mi madre Lola Sonia y a mi hermana Lizeth, quienes con su apoyo, motivación y cariño hicieron posible la culminación de esta tesis.

ÍNDICE DE CONTENIDO

Dedicatoria	4
Agradecimiento	5
Índice de tablas	8
Índice de figuras	9
Índice de anexos	10
Resumen	11
Abstract	12
Introducción	13
Capítulo I	
Planteamiento del problema	14
1.1. Problema de investigación	14
1.2. Problema de investigación	16
1.2.1. Problema general	16
1.2.2. Problemas específicos	16
1.3. Objetivos de investigación	17
1.3.1. Objetivo general	17
1.3.2. Objetivos específicos	17
1.4. Justificación	17
Capítulo II	
Revisión de literatura	19
2.1. Antecedentes	19
2.1.1. Antecedentes internacionales	19
2.1.2. Antecedentes nacionales	21
2.1.3. Antecedentes regionales	23
2.2. Marco teórico	25
2.2.1. Teorías de la gestión administrativa	25
2.2.1. Modelos de la gestión administrativa	26
2.2.3. Gestión administrativa	28
2.2.4. Dimensiones de la gestión administrativa	29
2.2.5. Gestión administrativa municipal	36
2.2.6. Calidad de servicio	37
2.2.6. Bases teóricas de la calidad de servicio	37

2.2.7.	Modelos de calidad de servicio	39
2.2.8.	Características del servicio	43
2.2.9.	Dimensiones de la calidad de servicio	44
2.3.	Marco conceptual	46
2.4.	Hipótesis de investigación	48
2.4.1.	Hipótesis general	48
2.4.2.	Hipótesis específicas	49
2.5.	VARIABLES DE INVESTIGACIÓN / CATEGORÍAS DE ANÁLISIS	49
Capítulo III		
Materiales y métodos		52
3.1.	Diseño de investigación	52
3.2.	Ámbito de estudio	52
3.3.	Población y muestra	52
3.4.	Recolección de datos	53
3.5.	Análisis de datos	54
3.6.	Análisis de fiabilidad	54
Capítulo IV		
Resultados y discusión		55
4.1.	Resultados	55
4.1.1.	Gestión administrativa de los trabajadores	55
4.1.2.	Planificación de la gestión administrativa y la calidad de servicio	57
4.1.3.	Organización de la gestión administrativa y la calidad de servicio	59
4.1.4.	Dirección de la gestión administrativa y la calidad de servicio	60
4.1.5.	Control de la gestión administrativa y la calidad de servicio	61
4.2.	Discusión	62
4.2.1.	La gestión administrativa y la calidad de servicio de los trabajadores	62
4.2.2.	La planificación de la gestión administrativa y la calidad de servicio	62
4.2.3.	La organización de la gestión administrativa y la calidad de servicio	63
4.2.4.	La dirección de la gestión administrativa y la calidad de servicio	64
4.2.5.	El control de la gestión administrativa y la calidad de servicio	65
Conclusiones		67
Recomendaciones		69
Referencias		71
Anexos		76

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Operacionalización del clima organizacional	49
Tabla 2	Variable calidad de servicio	51
Tabla 3	Detalle de los trabajadores	53
Tabla 4	Fiabilidad de la calidad de Servicio	54
Tabla 5	Gestión administrativa	55
Tabla 6	Calidad de servicio	55
Tabla 7	Prueba de normalidad	56
Tabla 8	Correlación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio	57
Tabla 9	Planificación de la gestión administrativa	57
Tabla 10	Correlación entre la planificación y la calidad de servicios	58
Tabla 11	Organización de la gestión administrativa	59
Tabla 12	Correlación entre la organización y la calidad de servicio	59
Tabla 13	Dirección de la gestión administrativa	60
Tabla 14	Correlación entre la dirección y la calidad de servicios	60
Tabla 15	Control de la gestión administrativa	61
Tabla 16	Correlación entre el control y la calidad de servicios	61

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Modelo de la gestión administrativa Stoner	27
Figura 2	Modelo gestión administrativa de Sánchez	27
Figura 3	Modelo de la gestión administrativa de Munch	28
Figura 4	Modelo de la gestión administrativa de Munch	31
Figura 5	Modelo Americano de la Calidad de Servicios	40
Figura 6	Modelo calidad de servicio de Llanos	41
Figura 7	Modelo calidad de servicio de Alamgir y Shamsuddoha	41
Figura 8	Modelo calidad de servicio de Rashid	42
Figura 9	Modelos calidad de servicio de Ruiz y Delgado	43

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1	Matriz de consistencia	76
Anexo 2	Evaluación aplicada	79
Anexo 3	Validación de expertos	86
Anexo 4	Base de datos del Excel	94
Anexo 5	Base de datos del SPSS	95
Anexo 6	Fotografías de la aplicación de instrumento	97

RESUMEN

La gestión administrativa es fundamental para que las instituciones públicas alcancen sus objetivos; sin embargo, en los municipios suelen presentarse deficiencias relacionadas con la ausencia de cargos claramente definidos, tareas específicas y políticas establecidas, lo que afecta directamente la calidad del servicio. En este marco, el estudio buscó establecer el grado de relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Cabanilla durante el año 2023. El estudio se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, con un alcance descriptivo-correlacional y un diseño no experimental de corte transversal, dado que no se manipuló ninguna de las variables de estudio. La población estuvo conformada por 62 trabajadores, quienes constituyeron a su vez la muestra censal de la investigación. Para la recolección de datos se empleó la encuesta como técnica y una evaluación para medir la gestión administrativa, y como instrumento un cuestionario para medir la variable calidad de servicio, los cuales fueron validados mediante juicio de tres expertos, correspondientes a la escala binomial. Los resultados evidenciaron que una proporción significativa de los trabajadores se ubica en niveles iniciales de gestión administrativa, alcanzando el 37,1 %, mientras que solo el 6,5 % logró un nivel destacado. En relación con la calidad del servicio, la mayoría de los encuestados la calificó como regular (40,3 %), lo que indica que, aunque existen avances en la atención al ciudadano, aún hay aspectos por mejorar que limitan la eficiencia institucional. Desde el análisis inferencial, se identificó una relación positiva y estadísticamente significativa entre la gestión administrativa y la calidad del servicio ($Rho = 0,797$; $p < 0,05$), lo que permite afirmar que una adecuada aplicación de las funciones administrativas contribuye al mejor desempeño laboral y a una atención municipal más eficiente. En cuanto al análisis por dimensiones, se encontró que la planificación mantiene una relación positiva moderada con la calidad del servicio ($Rho = 0,353$; $p < 0,05$); la organización presenta una correlación considerable ($Rho = 0,623$; $p < 0,05$); la dirección evidencia una relación moderada ($Rho = 0,483$; $p < 0,05$); y el control muestra una asociación positiva y significativa ($Rho = 0,559$; $p < 0,05$). En conjunto, estos hallazgos permiten concluir que el fortalecimiento de las funciones administrativas se refleja directamente en la mejora de la calidad del servicio municipal, promoviendo una gestión más eficiente, ordenada y orientada al ciudadano.

Palabras clave: atención al ciudadano, calidad de servicio, control, dirección, gestión administrativa, organización, planificación, trabajadores municipales.

ABSTRACT

Administrative management is essential for public institutions to achieve their objectives; however, municipalities often face deficiencies related to the lack of clearly defined positions, specific tasks, and established policies, which directly affect service quality. In this context, the present study aimed to determine the degree of relationship between administrative management and service quality among the workers of the District Municipality of Cabanilla during the year 2023. The study was conducted under a quantitative approach, with a descriptive–correlational scope and a non-experimental cross-sectional design, as no variables were manipulated. The population consisted of 62 workers, who also constituted the census sample of the research. Data collection was carried out using the survey technique and an evaluation to measure administrative management, while a questionnaire was used as the instrument to assess the service quality variable. These instruments were validated through expert judgment by three specialists, corresponding to the binomial scale. The results showed that a significant proportion of workers were at initial levels of administrative management (37.1%), while only 6.5% reached an outstanding level. Regarding service quality, most respondents rated it as fair (40.3%), suggesting that although there have been advances in citizen service, limitations remain that affect institutional efficiency. Inferential analysis identified a positive and statistically significant relationship between administrative management and service quality (Spearman's $Rho = 0.797$; $p < 0.05$), indicating that the appropriate application of administrative functions contributes to improved job performance and more efficient municipal service delivery. Concerning the dimensional analysis, planning showed a moderate positive relationship with service quality ($Rho = 0.353$; $p < 0.05$); organization presented a considerable correlation ($Rho = 0.623$; $p < 0.05$); direction evidenced a moderate relationship ($Rho = 0.483$; $p < 0.05$); and control showed a positive and significant association ($Rho = 0.559$; $p < 0.05$). Overall, these findings allow concluding that strengthening administrative functions directly enhances municipal service quality, promoting more efficient, organized, and citizen-oriented management.

Keywords: citizen service; service quality; control; direction; administrative management; organization; planning; municipal workers.

INTRODUCCIÓN

La gestión administrativa constituye un componente estratégico en el desempeño organizacional, en la medida en que articula procesos orientados a la planificación, la estructuración organizativa, la conducción del personal y el control de las actividades, todo ello con el fin de maximizar el empleo de los recursos disponibles y cumplir los objetivos institucionales. Ante el aumento de las exigencias de los usuarios, resulta indispensable fortalecer los mecanismos administrativos que sostienen el funcionamiento de las entidades, siendo la calidad del servicio un criterio clave para evaluar el nivel de satisfacción y la capacidad organizacional de responder de manera eficiente y oportuna.

En el sector público, la gestión administrativa constituye un elemento clave para el desarrollo social y el fortalecimiento institucional. La Municipalidad Distrital de Cabanilla, enfrenta diversos desafíos asociados a la limitada profesionalización y capacitación del personal. Estas debilidades inciden negativamente en la planificación y ejecución de las actividades municipales. En consecuencia, surgieron fallos en la calidad de los servicios ofrecidos a la población. Así, una administración municipal débil impactó directamente en la atención al ciudadano y en el logro de las metas institucionales.

La investigación se desarrolla a partir del interés por analizar la asociación que existe entre la gestión administrativa y la calidad del servicio ofrecido por los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Cabanilla, considerando que una administración eficaz constituye un factor determinante para optimizar la atención al ciudadano y fortalecer el desempeño organizacional. En este marco, el objetivo principal del estudio consiste en identificar el grado de asociación existente entre las variables, adoptando un enfoque correlacional que no busca establecer relaciones de causalidad.

Para el estudio se aplicaron encuestas a 62 trabajadores, a fin de obtener sus percepciones respecto a la gestión administrativa y la calidad del servicio. La investigación se estructura en cinco capítulos: el primero está orientado al planteamiento del problema, los objetivos y la justificación del estudio; el segundo desarrolla el marco teórico; el tercero expone los aspectos metodológicos; el cuarto presenta y analiza los resultados; y el quinto comprende las conclusiones y recomendaciones dirigidas a fortalecer la gestión administrativa y mejorar la calidad del servicio en la entidad municipal.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

Hoy en día, las instituciones públicas procuran mejorar el desempeño de los servicios que ofrecen a la población, con el fin de alcanzar resultados más eficientes y eficaces. Para conseguirlo, se hace esencial robustecer la administración mediante tácticas que optimicen los procedimientos internos y mejoren la calidad de la atención al público. En este contexto, los modelos tradicionales de administración requieren ser reemplazados por enfoques de gestión moderna, capaces de adaptarse a los cambios del entorno, cumplir los objetivos institucionales y responder adecuadamente a las necesidades de los ciudadanos.

Bravo y Beraun (2015) hace mención que las organizaciones en el ámbito internacional se encuentran en un proceso permanente de mejora y actualización para mantenerse competitivas dentro de un entorno globalizado. En este escenario, las instituciones deben lograr elevados niveles de eficiencia en sus procesos con el propósito de mejorar la calidad de los servicios que ofrecen a la población.

En el Gobierno del Estado de México persisten múltiples dificultades que impiden alcanzar una gestión administrativa efectiva. Entre las más relevantes se encuentran el uso continuo de modelos administrativos tradicionales, la presencia de un gran número de funcionarios con muchos años de servicio y la falta de planificación estratégica dentro de las entidades públicas. Estas limitaciones han generado malestar en la población debido a la deficiente calidad de los servicios ofrecidos (Contreras, 2014). Desde este enfoque, una gestión administrativa eficaz tiene como finalidad asegurar a la población la provisión de servicios eficientes y de calidad.

Arriagada (2002) indica que, en países como “Gran Bretaña, Finlandia, Estados Unidos, Nueva Zelanda, Australia, Suecia, Suiza, Noruega, Dinamarca y los Países Bajos, se han desarrollado políticas y prácticas orientadas a fortalecer la administración municipal”. Estas medidas ayudaron a aumentar la transparencia en los procesos decisorios, mejorar la eficiencia en la entrega de servicios públicos y fomentar una mayor involucración ciudadana en la administración local.

En el contexto de América Latina se impulsan estrategias novedosas para responder a los retos emergentes de la gestión administrativa en el ámbito local. Las municipalidades, al asumir competencias más amplias, administran también mayores recursos, los cuales son gestionados con prioridad hacia el desarrollo territorial y el entorno social. Este planteamiento facilitó el mejoramiento del rendimiento en la administración municipal y permitió ejecutar iniciativas destinadas a incrementar la calidad de los servicios ofrecidos a la ciudadanía.

Desde el año 2002, en el Perú se viene promoviendo un proceso de modernización del Estado dirigido a fortalecer la gestión administrativa y mejorar la calidad de los servicios ofrecidos a la ciudadanía. Este proceso busca que las municipalidades adopten una administración más eficiente, transparente y enfocada en resultados, optimizando los recursos públicos y garantizando una atención oportuna (Secretaría de Gestión Pública [SGP], 2022). En este contexto, la gestión administrativa cumple un rol clave al integrar funciones como la planificación, organización, dirección y control, las cuales inciden de manera directa en el nivel de calidad del servicio brindado. Sin embargo, diversas municipalidades aún presentan deficiencias en estos procesos, reflejadas en una débil coordinación, liderazgo limitado y controles poco efectivos, lo que afecta la atención al ciudadano. En consecuencia, el perfeccionamiento de la gestión administrativa se vuelve una condición esencial para consolidar el desempeño institucional, lograr una prestación más efectiva de los servicios públicos y generar mayores niveles de conformidad en la ciudadanía.

En el año 2020, las entidades municipales provinciales del departamento de Puno mostraron un progreso reducido en los procesos de modernización administrativa, dado que el 76,92 % registró apenas un 23 % en la aplicación de políticas destinadas al fortalecimiento de la gestión pública. Asimismo, el 50,6% de la población calificó la calidad del servicio municipal como regular (Huanca et al., 2021). Esta situación se asocia a deficiencias en los procesos administrativos, a una inadecuada selección del personal y a la limitada capacitación de los trabajadores, además de carencias en infraestructura y el uso de tecnologías de información desactualizadas.

En el ámbito local, el distrito de Cabanilla atraviesa diversas problemáticas vinculadas a su gestión administrativa, las cuales se originan en la complejidad de los procedimientos internos, la insuficiente formación del personal y la limitada experiencia en la conducción

institucional. Estas condiciones han dificultado el logro eficiente de los objetivos propuestos y han generado insatisfacción en la población. En los últimos años, esta situación se ha evidenciado en la inadecuada ejecución de proyectos, pese a contar con un Presupuesto Institucional de Apertura aprobado en 2020. Un ejemplo de ello es el proyecto de riego Santa Lucía–Cabanilla–Lampa, el cual presentó retrasos y requerimientos adicionales para su continuidad (Ministerio de Economía y Finanzas [MEF], 2023).

Asimismo, informes del Gobierno Regional de Puno (2023) señalan que las autoridades distritales solicitaron apoyo para la ejecución de obras básicas de agua y saneamiento, lo que evidencia debilidades en los procesos de planificación y organización. A ello se suman los reclamos recurrentes de la población por la limitada ejecución de proyectos y la deficiente calidad de los servicios brindados (Radio La Decana, 2022). En conjunto, estas situaciones muestran que la gestión administrativa del distrito de Cabanilla presenta limitaciones en las funciones de planificación, organización, dirección y control, las cuales repercuten directamente en la calidad de los servicios prestados a la población.

1.2 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.2.1 Problema general

¿De qué manera se relaciona la gestión administrativa y la calidad de servicio en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Cabanilla 2023?

1.2. Problemas específicos

- ¿De qué manera se relaciona la planificación de la gestión administrativa y la calidad de servicio en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Cabanilla 2023?
- ¿De qué manera se relaciona la organización de la gestión administrativa y la calidad de servicio en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Cabanilla 2023?
- ¿De qué manera se relaciona dirección de la gestión administrativa y la calidad de servicio en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Cabanilla 2023?
- ¿De qué manera se relaciona el control de la gestión administrativa y la calidad de servicio en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Cabanilla 2023?

1.3 OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN

1.3.1 Objetivo general

Determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de los trabajadores de la Municipalidad distrital de Cabanilla -2023.

1.3.2 Objetivos específicos

- Identificar la relación entre la planificación de la gestión administrativa y la calidad de servicio en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Cabanilla 2023.
- Identificar la relación entre la organización de la gestión administrativa y la calidad de servicio en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Cabanilla 2023.
- Identificar la relación entre la dirección de la gestión administrativa y la calidad de servicio en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Cabanilla 2023.
- Identificar la relación entre el control de la gestión administrativa y la calidad de servicio en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Cabanilla 2023.

1.4 JUSTIFICACIÓN

Justificación teórica

Desde una perspectiva teórica, la investigación resulta relevante porque aborda dos dimensiones esenciales de la gestión pública moderna: la gestión administrativa y la calidad del servicio. Ambas se relacionan directamente en el desempeño institucional y en la percepción ciudadana sobre la eficiencia del Estado. Analizar la relación entre estas variables permitirá comprender cómo la estructura organizacional, los procesos internos y el liderazgo institucional inciden en la atención al ciudadano. Este estudio aportará un marco teórico que servirá de referencia para futuras investigaciones en el ámbito municipal, contribuyendo al fortalecimiento del conocimiento sobre la administración pública local y al diseño de modelos de gestión orientados a resultados y calidad de servicio.

Justificación práctica

En la Municipalidad Distrital de Cabanilla enfrentó obstáculos que perjudicaron su administración y, como resultado, la calidad de los servicios proporcionados a la ciudadanía. De acuerdo con informes del portal de transparencia y evaluaciones internas, se observan deficiencias en la planificación institucional, falta de capacitación del personal, demoras en los trámites administrativos y una limitada supervisión de los procesos. Asimismo, los usuarios manifiestan insatisfacción respecto a la atención en ventanilla única, la gestión de licencias y la limpieza pública. Estas situaciones generan una percepción negativa hacia la institución y reducen la confianza de la ciudadanía. En este contexto, el presente estudio permitirá diagnosticar con precisión las debilidades existentes, identificar las causas que limitan la eficiencia de la gestión y proponer estrategias concretas de mejora. Los resultados servirán como herramienta de apoyo para las autoridades locales en la toma de decisiones orientadas a fortalecer la gestión, la mejora en la administración de los recursos y el incremento de la calidad de los servicios municipales.

Justificación metodológica

Metodológicamente, la investigación se llevó a cabo bajo un enfoque cuantitativo, no experimental y de tipo descriptivo correlacional, lo que posibilitará evaluar de manera objetiva el grado de asociación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Cabanilla. Se aplicará una encuesta estructurada tanto a los servidores municipales como a los usuarios de los servicios, con el fin de obtener una visión integral de los procesos administrativos y del nivel de satisfacción ciudadana. Esta metodología posibilitará identificar las áreas críticas de la gestión, evaluar el desempeño institucional y sustentar propuestas de mejora basadas en evidencia. De este modo, los resultados contribuirán a la formulación de políticas locales y estrategias de gestión que promuevan una atención eficiente, transparente y centrada en las necesidades de la población.

CAPÍTULO II

REVISIÓN DE LITERATURA

2.1 ANTECEDENTES

2.1.1 Antecedentes Internacionales

Paredes (2020) en su investigación titulada “Gestión administrativa y calidad de servicio que brindan las Instituciones de Educación Superior Públicas”, buscó analizar la conexión entre la administración y la calidad del servicio, evaluar su estado actual e identificar factores que promueven una atención más efectiva en la Universidad Técnica de Ambato. La investigación adoptó un enfoque cuantitativo con diseño descriptivo-correlacional, sustentado en revisión bibliográfica y trabajo de campo. Los datos se obtuvieron a través de encuestas aplicadas a profesores y alumnos relacionados con los procesos administrativos. Los hallazgos demostraron una relación estadísticamente significativa entre las variables, con un coeficiente de correlación de Spearman de 0,898, lo que revela una asociación positiva de nivel moderado a alto. Además, se verificó que la percepción de la calidad del servicio está fuertemente ligada a las funciones de planificación, organización, dirección y control. Por ende, se determinó que robustecer la gestión administrativa incide directamente en la mejora de los servicios institucionales.

Mejía (2023) en la investigación “Gestión administrativa y la calidad del servicio en el GAD Municipal de Pangua en el periodo 2019-2023”, tuvo como objetivo examinar la gestión administrativa y la calidad del servicio en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Pangua durante el período 2019–2023, mediante un diagnóstico situacional y la recopilación directa de información de los actores involucrados. La investigación se basó en los pilares de la administración municipal y la calidad del servicio, reconociendo que el objetivo principal del sector público radica en ofrecer atención eficiente a la población. Desde el ámbito metodológico, se empleó un diseño cuantitativo descriptivo, enriquecido con visitas directas a las diversas dependencias del GAD municipal y sus parroquias. Se distribuyeron encuestas entre 377 residentes del cantón y seis responsables de departamentos. Los hallazgos mostraron que el 73,44 % calificó la gestión administrativa como aceptable, y el 88,72 % aprobó la calidad del servicio. Sin embargo, el 11,28 % mostró descontento con la administración y el 26,56 % rechazó la calidad recibida, destacando

brechas que demandan intervención. En este contexto, se subraya la necesidad de elevar el rendimiento del personal mediante el refuerzo de competencias en la función pública, proponiendo un programa de formación para optimizar los estándares de servicio en el GAD Pangua.

Gómez (2021) realizó una investigación titulada "Análisis de la gestión administrativa y calidad del servicio de emergencias del centro tipo C San Rafael de Esmeraldas", con el objetivo de analizar la gestión administrativa y calidad del servicio de emergencias del Centro Tipo C San Rafael de Esmeraldas 2020, se realizó un estudio transversal exploratorio, descriptivo, no experimental, con un enfoque cuantitativo y cualitativo, en una población de 250 pacientes que acudieron al Centro de Salud tipo C San Rafael; la muestra fue de 150 pacientes que estuvieron de acuerdo a participar en el llenado de la encuesta, más los 5 médicos jefes de guardia, enfermera, y líder de la unidad que respondieron las entrevistas. Para obtener la información se utilizaron la entrevista, la observación y la encuesta SERVQUAL. Los resultados indicaron que el 26,7 % de los usuarios estuvo completamente de acuerdo con el desempeño de la enfermera en la atención, viéndola como un elemento clave desde la evaluación inicial. El 46,7 % permaneció neutral ante los tiempos de espera, justificándolos por la falta de personal, aunque el 60 % mostró desacuerdo parcial por no ser atendidos en el plazo esperado debido a emergencias cotidianas. Respecto al trato, el 50 % aprobó parcialmente la cortesía del equipo médico; el 26,7 % tuvo opiniones mixtas sobre la estética de las instalaciones físicas, y el 53 % valoró el equipamiento como moderno. En resumen, una administración eficiente es crucial para asegurar la calidad del servicio, destacando deficiencias en el conocimiento de aspectos institucionales por parte del personal del servicio de emergencias tipo C en Valle San Rafael.

Bernarda et al. (2018) en su investigación "Calidad de la gestión administrativa y desempeño educativo percibida por estudiantes de noveno y décimo grado del Instituto Colombiano-venezolano", cuyo objetivo es comprobar la conexión entre la dimensión y la eficacia de la calidad de gestión administrativa. Este estudio fue de carácter descriptivo, transversal, cuantitativo, correlativo y exploratorio. Atrajo a 114 estudiantes de 14 a 18 años. Empleamos una herramienta de estilo cuestionario con 28 preguntas. La investigación estableció con una relación de coeficiente alfa de Cronbach (0.901) significativa positiva entre la calidad de la gestión académica y el desempeño docente, tal como lo perciben los estudiantes de noveno

y décimo grado de ICOLVEN. Concluyendo, se puede decir debe existir una correlación entre las variables de estudio.

2.1.2 Antecedentes Nacionales

Llanos (2023) en la investigación titulada “Gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Moyobamba 2022”, el propósito fue examinar la relación entre la administración municipal y la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Moyobamba durante 2022. La investigación correspondió a un tipo básico, con diseño no experimental, transversal y descriptivo-correlacional. La población y muestra incluyeron 110 empleados municipales. Se recolectaron datos mediante encuestas con un cuestionario estructurado. Los resultados revelaron que la gestión administrativa predominó en nivel medio (47,3 %), seguido de bajo (31,8 %) y alto (20,9 %). Análogamente, la calidad del servicio mostró nivel medio en el 40 %, bajo en 39,1 % y alto en 20,9 %. El análisis con el coeficiente Rho de Spearman obtuvo 0,976 con significancia de 0,000 ($p \leq 0,01$), confirmando una correlación positiva muy fuerte entre ambas variables, lo que demuestra que la administración explica ampliamente las variaciones en la calidad del servicio.

Torres (2022) el trabajo de investigación denominado “Gestión administrativa y calidad de servicio en el personal del área de desarrollo urbano de la Municipalidad distrital de Breña, Lima Perú 2020”, tuvo como objetivo de este estudio determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio del personal en las áreas de desarrollo urbano del Distrito Municipal de Breña en 2020. La investigación adoptó un enfoque cuantitativo con diseño descriptivo-correlacional. La población comprendió 165 empleados de la Municipalidad Distrital de Breña, de la cual se seleccionó una muestra probabilística de 60 trabajadores. Los datos se obtuvieron mediante encuestas con un cuestionario estructurado para medir las variables de administración municipal y calidad del servicio en el personal del área de Desarrollo Urbano. Las hipótesis se validaron con la prueba no paramétrica Rho de Spearman, y el análisis estadístico se ejecutó mediante SPSS versión 23. Los hallazgos mostraron un coeficiente de correlación de 0,651, verificando una relación positiva y estadísticamente significativa entre la gestión administrativa y la calidad del servicio ofrecido por este equipo.

Berrios y Ramírez (2020) investigación realizada “Gestión Administrativa y su Influencia en la calidad de servicio de Seda Huánuco, periodo 2018”, El propósito fue verificar si la administración incide de forma significativa en la calidad del servicio de la empresa Seda Huánuco durante 2018. La investigación empleó un enfoque aplicado con nivel descriptivo. La muestra incluyó 159 empleados del centro de servicios SEDA Huánuco S.A., elegidos por muestreo probabilístico estratificado. Los datos se recolectaron mediante encuestas diseñadas para evaluar tanto la gestión administrativa como la calidad del servicio, cada una con 24 ítems. Los resultados demostraron que la influencia de la administración en la calidad del servicio fue mínima, con un coeficiente de correlación de Spearman de 0,085, revelando una relación muy débil entre ambas variables.

Bao et al. (2020) en su investigación titulada “Gestión administrativa y calidad de servicio percibida por usuarios de una escuela de posgrado Huánuco-Perú”, cuyo objetivo fue determinar la relación entre la gestión administrativa con la calidad de servicio percibida por usuarios de una Escuela de Posgrado, Huánuco-Perú, fue una investigación de enfoque cuantitativo, de diseño correlacional, prospectivo y transversal; donde la muestra estuvo conformada por 147 estudiantes de la Escuela de Pos Grado, las que fueron seleccionadas por el método de muestro probabilístico y se aplicó la fórmula para población finita: Para la recolección de datos, se empleó un cuestionario de la gestión administrativa y otro cuestionario de la calidad de servicio previamente validadas y viabilizadas. Se aplicaron las consideraciones éticas para la investigación y se realizó un análisis descriptivo y la comprobación de la hipótesis fue mediante la prueba de correlación de Separan para $p \leq 0,05$ y 95% de confianza, apoyados en el SPSS V22. Al contrastar estos resultados, se obtuvo un valor $r = 0,742$ y $p \text{ valor} = 0,000$, siendo significativo. Se concluye que, que la administración municipal mantiene una relación directa con la calidad del servicio percibida por los usuarios de una Escuela de Posgrado.

Zárate (2019) en su investigación denominada “Gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Anco Huallo, Chincheros Apurímac 2019”, tuvo como objetivo principal determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Anco Huallo, Chincheros Apurímac. La investigación utilizó un enfoque cuantitativo con diseño no experimental transversal y nivel descriptivo-correlacional. La población incluyó 73 empleados de la Municipalidad Distrital de Anco Huallo, tomada íntegramente como muestra. Los datos se obtuvieron mediante

encuestas con cuestionario estructurado, complementadas por observación mediante ficha específica. La variable administración municipal contó con 19 ítems, y la calidad del servicio con 22, sumando 41 preguntas en total. La validez del instrumento se verificó con juicio de expertos, obteniendo un Alfa de Cronbach de 0,913 que confirma alta confiabilidad interna; además, los resultados validaron una correlación positiva moderada entre ambas variables, demostrando que una mejor gestión administrativa mejora la atención prestada.

2.1.3 Antecedentes Regionales

Atencio (2024) el estudio titulado “Gestión Administrativa Y Calidad De Atención En Municipalidad Distrital Pilcuyo Periodo 2022”, cuyo propósito consistió en analizar la conexión entre la administración municipal y la calidad de atención en la Municipalidad Distrital de Pilcuyo durante 2022. La investigación empleó un enfoque cuantitativo con diseño no experimental y alcance correlacional. La población abarcó 174 funcionarios, seleccionándose una muestra probabilística de 120 mediante muestreo aleatorio simple. Los datos se recolectaron con encuestas que incluyeron dos cuestionarios diseñados por los investigadores para evaluar la gestión administrativa y la calidad del servicio. Los hallazgos revelaron que el 55,8 % evaluó la administración como regular, y el 45,8 % consideró la calidad del servicio como insuficiente; además, el análisis estadístico mostró una correlación positiva significativa ($Rho = 0,302$; $p = 0,001$), confirmando una relación de baja intensidad que valida la hipótesis principal.

Choquehuanca (2022) su presente investigación tuvo como objetivo principal, determinar la relación entre la Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio de la Municipalidad Distrital Conima, Región Puno – 2021. La investigación se clasificó como básica, con diseño no experimental y nivel descriptivo-correlacional. La población incluyó 174 funcionarios, de los cuales se extrajo una muestra probabilística de 120 trabajadores por muestreo aleatorio simple. Los datos se recolectaron mediante encuestas con dos cuestionarios creados por los autores, diseñados para evaluar la administración municipal y la calidad del servicio. Los hallazgos indicaron que el 55,8 % calificó la gestión administrativa como regular, y el 45,8 % juzgó insuficiente la calidad del servicio. Además, el análisis estadístico reveló una correlación positiva significativa entre ambas variables, con un coeficiente Rho de Spearman de 0,302 ($p = 0,001$), validando una relación de baja intensidad y confirmando la hipótesis principal.

Frisancho (2022) en su tesis titulada "Gestión administrativa y calidad de servicio en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Puno –2022". La investigación buscó analizar la conexión entre la administración municipal y la calidad del servicio en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Puno durante 2022. Se empleó un enfoque cuantitativo de tipo aplicado, con diseño no experimental y alcance correlacional transversal. La muestra comprendió 100 personas, incluyendo 50 empleados administrativos y 50 usuarios, a quienes se aplicaron encuestas para recolectar los datos. El análisis estadístico mostró un coeficiente de correlación de 0,837, confirmando una relación positiva de alta intensidad entre las variables. Además, el nivel de significancia ($p = 0,000$) permitió descartar la hipótesis nula y validar la alternativa, determinando que una gestión administrativa efectiva se vincula directamente con la percepción de calidad del servicio por los usuarios, quienes asocian la atención recibida con los procesos institucionales.

Huanca et al. (2021) en su investigación titulada “modernización de la gestión pública y la calidad de atención al usuario en las municipalidades provinciales de la región Puno” tuvo como propósito determinar la relación entre la modernización de la gestión pública y la calidad de atención al usuario en las municipalidades provinciales de la región Puno. La investigación utilizó un enfoque cuantitativo con nivel relacional. La muestra incluyó 13 gerentes municipales y 680 usuarios de distintas municipalidades provinciales en la región Puno. Los datos se recolectaron mediante dos instrumentos: un cuestionario estructurado tipo Likert con 113 ítems y el modelo SERVQUAL de 21 preguntas. Los resultados mostraron que el 76,92 % de las municipalidades se hallaban en fase inicial de modernización administrativa, con un promedio de avance del 23 %, donde Puno lideró con 48 % y Sandía registró el menor progreso con 14 %. Sobre la calidad del servicio, el 50,6 % de usuarios la evaluó como regular; Moho presentó la percepción más alta (43,75 %), mientras San Román tuvo la más baja (46,92 %). El análisis estadístico concluyó que no existió correlación significativa entre el grado de modernización administrativa y la calidad de atención percibida en estas entidades.

Calderon (2019) en su investigación “Calidad del servicio administrativo y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Puno, 2019” con el objetivo del estudio fue determinar la calidad del servicio administrativo y su influencia en la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Puno. La investigación se desarrolló bajo un enfoque

cuantitativo, con un diseño no experimental de tipo transversal y alcance correlacional-causal. La muestra estuvo conformada por 201 usuarios, a quienes se aplicaron cuestionarios y entrevistas, considerando la naturaleza diversa de las representaciones sociales. La consistencia y validez de los instrumentos fueron determinadas mediante la aplicación del coeficiente Alfa de Cronbach y la prueba de adecuación muestral KMO. Los resultados evidenciaron que la eficiencia del servicio influye en el rendimiento percibido por el usuario, que la capacidad del servidor público impacta en sus expectativas y que la comunicación interpersonal incide directamente en los niveles de satisfacción. Asimismo, se determinó que la eficiencia del servicio y la comunicación interpersonal son las dimensiones de mayor incidencia en la calidad del servicio administrativo, al influir directamente en la satisfacción del usuario; en consecuencia, los resultados resaltan la necesidad de que las entidades públicas fortalezcan la gestión de la calidad del servicio para generar confianza y promover la fidelización de los usuarios.

2.2 MARCO TEÓRICO

Dentro del ámbito de gestión administrativa, la calidad del servicio se consolida como un factor clave que incide directamente en el desempeño y la eficiencia de las instituciones. En las entidades públicas, como la Municipalidad Distrital de Cabanilla, el servicio que ofrecen los trabajadores incide directamente en el nivel de satisfacción de los ciudadanos y en la imagen de eficiencia y transparencia de la administración pública. En ese sentido, resulta necesario analizar los enfoques teóricos vinculados a la gestión administrativa y a la calidad del servicio, a fin de comprender y enfrentar adecuadamente esta problemática en el contexto municipal.

2.2.1 Teorías de la gestión administrativa

Teoría de la burocracia Max Weber

De acuerdo con Max Weber (1995), como se citó en Chiavenato (2006), la teoría de la burocracia plantea un modelo de organización jerárquica orientado a la ejecución de actividades dentro de una institución, fundamentado en la especialización de los colaboradores según sus funciones o áreas específicas. En este marco, la gestión administrativa de carácter burocrático ofrece a las entidades públicas elevados niveles de

eficiencia y eficacia. Asimismo, dicha teoría se distingue por su énfasis en las normas, los reglamentos y la impersonalidad en los procesos.

La teoría de Henry Fayol

De acuerdo con Fayol (1971), como se citó en Chiavenato (2019), la gestión administrativa se sustenta en funciones esenciales que permiten el funcionamiento eficiente de las organizaciones, entre ellas la planificación, organización, dirección, coordinación y control, conocidas posteriormente como el proceso administrativo. Asimismo, el autor planteó catorce principios de la administración, los cuales se caracterizan por su flexibilidad y posibilidad de adaptación a distintos contextos organizacionales. Entre los principios fundamentales destacan la división del trabajo, la distribución apropiada de autoridad y responsabilidad, la disciplina, la unidad de mando, la equidad y el estímulo a la iniciativa, que guían el comportamiento organizacional y potencian la eficacia institucional.

Teoría de Frederick Taylor

Según Taylor (1911), como se citó en Chiavenato (2019), sus estudios permitieron crear condiciones para pagar mejor al trabajador más productivo. También afirmaba que las organizaciones, públicas o privadas, debían capacitar a sus empleados y seleccionar al personal de manera científica. Posteriormente, planteó que la optimización del trabajo debía sustentarse en la estructura organizacional, a fin de lograr un mayor control sobre los tiempos y los movimientos laborales.

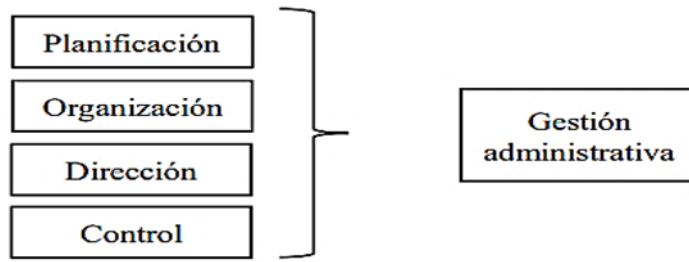
2.2.1 Modelos de la gestión administrativa

Modelo de la gestión administrativa Stoner

Según Stoner et al. (2006), la administración se entiende como un proceso sistemático que comprende cuatro funciones esenciales: planificación, organización, dirección y control.

Figura 1

Modelo de la gestión administrativa Stoner



Nota. Obtenido y adaptado a partir de Stoner et al. (2006).

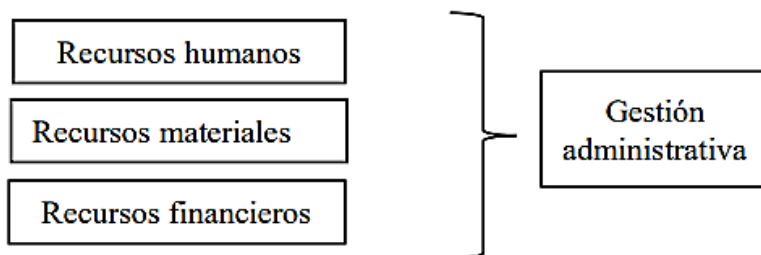
Para Stoner et al. (2006), cumplir con el proceso administrativo ayuda a aprovechar mejor los recursos y facilita una adecuada gestión de las personas dentro de la organización, lo que contribuye a alcanzar los objetivos establecidos.

Modelo de la gestión administrativa Sanchez

Según Sánchez (2019), la gestión administrativa se estructura en tres dimensiones fundamentales: la gestión de recursos humanos, la de recursos materiales y la de recursos financieros, todas esenciales para el adecuado funcionamiento de una organización.

Figura 2

Modelo gestión administrativa de Sánchez



Nota. Adaptado a partir de Sánchez (2019).

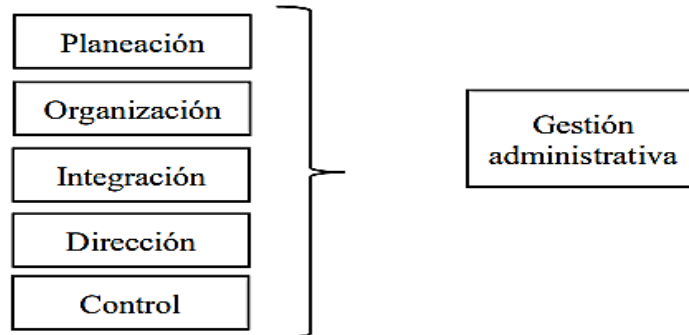
Según Sánchez (2019), la dimensión de recursos humanos se refiere a cómo el directivo se comunica y trabaja con el personal, a la calidad del servicio que dan los trabajadores, al ambiente laboral y a una toma de decisiones más participativa. La dimensión de recursos materiales comprende los espacios físicos, la infraestructura y los bienes tecnológicos, mientras que la dimensión de recursos financieros se vincula con la administración presupuestaria, la gestión de los ingresos y los mecanismos de transparencia en su uso.

Modelo de la gestión administrativa Munch

Münch (2007) define la administración como un sistema estructurado en cinco elementos básicos: planificación, organización, integración, dirección y control.

Figura 3

Modelo de la gestión administrativa de Munch



Nota. Adaptado a partir de Munch (2007).

Münch (2007) señala que la gestión administrativa se desarrolla en dos etapas: la mecánica, que incluye la planificación, organización e integración, y la dinámica u operativa, que abarca la dirección y el control.

2.2.3 Gestión administrativa

Desde la perspectiva de González et al. (2020), la gestión administrativa es un conjunto de acciones realizadas para guiar una entidad, mediante el uso de un conjunto de recursos, esfuerzos y tareas. Esto posibilita evaluar cómo se coordinan y conducen las diversas actividades de la entidad, facilitando la identificación y solución de dificultades para lograr los objetivos institucionales.

La gestión administrativa es definida como el conjunto de actividades que dirige de forma ordenada y consecutivas a las funciones que se realizan en las organizaciones, mediante el trabajo planificado, organizado, controlado y dirigido por los altos funcionarios quienes tienen la responsabilidad de llevar al éxito a la empresa (Mendoza & Sobeida, 2021).

Quien describe que la gestión administrativa es un cúmulo de decisiones necesarias para lograr que una organización o institución logre su objetivo y se identifique con su misión

bajo la premisa de una adecuada planificación de esfuerzos. Esto significa que se debe desarrollar técnicas, estrategias, conocimientos y recursos; para solucionar los obstáculos existentes en el logro de su visión. Según lo descrito por el mencionado autor la gestión administrativa tiene cierto significado importante y que se utiliza para describir un conjunto de técnicas y costumbres de la institución en su desarrollo como planificación, dirección, y control eficiente de las operaciones entre otras actividades (Chicaiza et al., 2022).

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

2.2.4 Dimensiones de la gestión administrativa

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

a) Planificación

Luna-González (2014) señala que la gestión administrativa comprende diversas categorías, entre ellas la planificación. Esto implica establecer la dirección que tomará la organización mediante la creación de estrategias, políticas, programas y presupuestos. El proceso parte de una proyección que permite asegurar los recursos necesarios para continuar con las demás etapas de la gestión. En términos generales, la planificación precisa los objetivos institucionales, el inicio de las acciones y la forma en que se desarrollarán, integrando un conjunto de decisiones orientadas a fijar metas y seleccionar los medios más adecuados para alcanzarlas.

Características de la planificación

Las características de la planificación pueden entenderse del siguiente modo:

- **Sustentada en información objetiva:** Una planificación eficaz se apoya en datos reales y verificables, evitando basarse únicamente en percepciones o deseos. Para ello, es imprescindible analizar la situación actual de la organización y elaborar un

diagnóstico que permita comprender su contexto. La información recopilada debe ser examinada con precisión, identificando vínculos y patrones que orienten la elaboración del plan.

- **Apoyada en supuestos o premisas:** Debido a que los hechos presentes no son suficientes para construir una planificación sólida, es necesario prever posibles escenarios futuros mediante premisas que orienten el proceso. Estos supuestos deben considerar tanto factores internos como procesos, tecnología o productos, como elementos del entorno externo, entre ellos los usuarios, el mercado o las normativas gubernamentales.
- **Proceso de naturaleza intelectual:** La planificación requiere un ejercicio reflexivo que combine análisis de hechos y proyección de escenarios. Esta labor demanda capacidad de razonamiento, creatividad y anticipación, por lo que constituye una actividad preparatoria previa a la ejecución operativa, razón por la cual se la reconoce como una función ejecutiva.
- **Enfocada en el porvenir:** Su finalidad es anticiparse a los acontecimientos, permitiendo a los responsables prepararse ante oportunidades o amenazas, ordenar las actividades y establecer una secuencia lógica que facilite el logro de los objetivos trazados.
- **Permanente y de alcance institucional:** La planificación es un proceso continuo y adaptable, cuyos planes pueden revisarse y ajustarse según cambien las circunstancias o se obtenga nueva información. Además, no se limita únicamente a la alta dirección, sino que requiere la participación activa de los responsables de cada área en la organización.

Fases de la planificación:

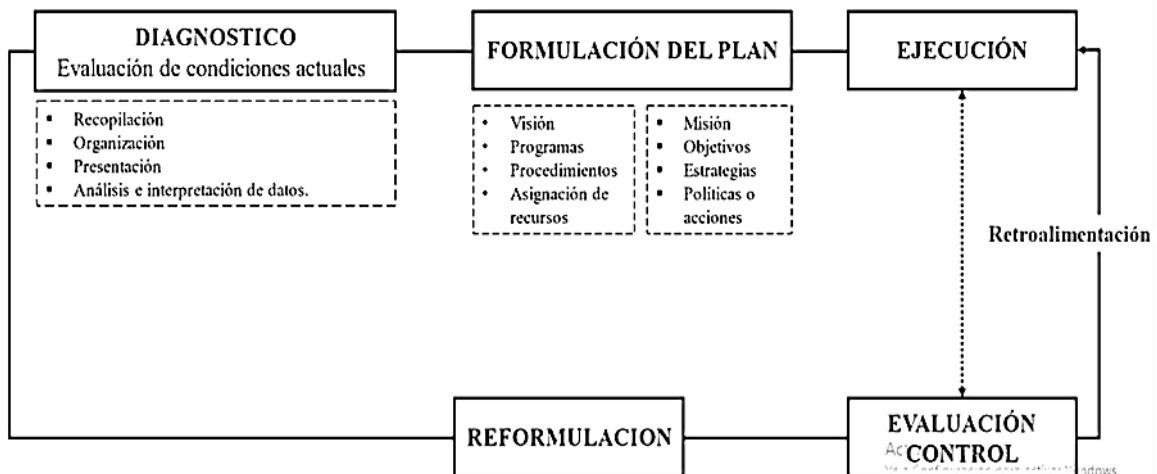
Clasificación:

- **Planificación estratégica:** La planificación establece la dirección de la organización al definir su visión, misión, objetivos, valores, estrategias y la manera en que se asignarán los recursos, orientando así las operaciones y su utilización para el cumplimiento de las metas institucionales. Este proceso considera a la organización en su totalidad y planifica sus acciones a corto, mediano y largo plazo.

- **Planificación Táctica:** Distribuye entre los empleados las responsabilidades que deben cumplir dentro de cada área operativa de la organización. Este procedimiento transforma las directrices generales en planes operativos concretos, que resultan fundamentales para áreas como la planificación institucional, la gestión del personal y la administración de los recursos financieros.
- **Planificación Operativa:** Distribuye las funciones que corresponde ejecutar a los trabajadores dentro de cada unidad operativa de la institución. Se caracteriza por centrarse en actividades rutinarias previamente establecidas, reguladas por normas e indicaciones concretas y destinadas a desarrollarse en plazos relativamente breves.

Figura 4

Modelo de la gestión administrativa de Munch



Nota. Según Mamani (2022).

b) Organización

Este proceso se desarrolla mediante la organización y la coordinación orientadas a la consecución de objetivos comunes, en un marco que pueda ser compartido como denominador colectivo. Implica la integración de distintas competencias, técnicas, experiencias y recursos necesarios para la ejecución de su gestión, los cuales se transforman en resultados concretos. En este contexto, resulta indispensable prestar especial atención al adecuado desarrollo de las acciones vinculadas al individuo, favoreciendo la creación de un entorno laboral propicio (Balcázar, 2020).

La organización puede entenderse de manera precisa como un sistema estructurado de actividades coordinadas. Estas comprenden la asignación, estructuración y reparto de responsabilidades, autoridad y recursos entre los integrantes, con la meta de lograr un cumplimiento más efectivo de los objetivos definidos.

Finalidad de la organización:

De lo expuesto se infiere que las organizaciones cumplen múltiples finalidades como:

- Permite al administrador alcanzar los objetivos de manera más efectiva mediante el trabajo grupal, en lugar de hacerlo de forma individual.
- Contribuye a evitar la duplicación de esfuerzos, dado que cada tarea es analizada, dividida y estructurada, definiendo los elementos indispensables para el producto final.
- Propicia que los colaboradores desempeñen sus funciones de manera eficiente como parte de un equipo, en lugar de actuar de manera aislada.
- Disminuye la posibilidad de confusiones o malentendidos respecto a la asignación de responsabilidades.
- Brinda un marco de referencia para evaluar el rendimiento y las competencias de los trabajadores, ya que una adecuada organización delimita tareas específicas, establece ámbitos de decisión y precisa la responsabilidad de cada miembro.
- Constituye un proceso a través del cual el administrador transforma situaciones desorganizadas en estructuras ordenadas, evita conflictos vinculados a tareas y responsabilidades y crea un entorno propicio para el trabajo colaborativo.
- Reconoce la dimensión humana del trabajo, en tanto que las actividades deben diseñarse de acuerdo con las capacidades y limitaciones de las personas, motivándolas a través de sus funciones para lograr una contribución más eficaz a los objetivos institucionales.

Principios de la organización:

- **División del trabajo:** Según Fayol (1916), implica en distribuir las tareas en diferentes etapas con el propósito de aumentar la eficiencia organizacional. Esta puede ser vertical, estableciendo las líneas de autoridad, la estructura organizacional

y los mecanismos de comunicación entre áreas, o horizontal, basada en la especialización, que permite realizar más actividades con el mismo esfuerzo al elevar la productividad (Chiavenato, 2007).

- **Departamentalización:** Para Koontz y Weihrich (2012), la departamentalización corresponde al proceso de dividir y agrupar funciones u operaciones en unidades específicas de trabajo. Esta clasificación puede organizarse en función del producto, las actividades, el territorio o incluso el tiempo, con el fin de lograr un mejor control y coordinación.
- **Jerarquización:** Robbins y Coulter (2018) definen la jerarquización como la disposición estructural de los puestos dentro de una entidad en función del nivel de autoridad, cargo e importancia. Este proceso permite establecer claramente quién ejerce poder de decisión y quién asume responsabilidades específicas, garantizando así un flujo organizativo ordenado.
- **Descripción de funciones y obligaciones:** Según Chiavenato (2007), este instrumento consiste en detallar de manera explícita las responsabilidades, funciones, misión y objetivos de cada área de la entidad, permitiendo identificar con claridad las expectativas de desempeño de los trabajadores.
- **Coordinación:** Para Fayol (1916), la coordinación es la armonización de esfuerzos, recursos y actividades dentro de la organización, con el objetivo de trabajar en conjunto de manera coherente y oportuna. De esta manera, se favorece el desarrollo institucional y la mejora continua (Koontz & Weihrich, 2012).

c) Dirección

La toma de decisiones representa un pilar esencial en la gestión administrativa dentro del sector público. Este proceso no se limita únicamente a evaluar las condiciones internas y externas de la entidad, sino que también incorpora elementos como la normativa vigente, la relación con los proveedores, la cultura institucional, el liderazgo ejercido, el estilo de dirección y el uso de herramientas de gestión que permiten garantizar la eficiencia y la calidad de los servicios ofrecidos a la ciudadanía (Peña 2022).

El término dirección, también conocido como administración o gestión, se define como un proceso que combina diversas actividades destinadas a coordinar y armonizar los esfuerzos

individuales, asegurando que todos trabajen en función de los objetivos comunes establecidos.

Importancia de la Dirección:

- **Favorece el cumplimiento de los objetivos:** Aunque la planificación y la organización son fundamentales, por sí solas no aseguran la correcta ejecución de las actividades dentro de una organización. Es indispensable la dirección, entendida como el proceso de guiar a los subordinados, brindándoles orientación, inspiración y motivación para alcanzar las metas previamente definidas dentro de la estructura organizacional.
- **Favorece la contribución individual a los objetivos institucionales:** La función de integrar al personal en torno a la misión, los objetivos y las metas institucionales, así como de establecer las acciones y los procedimientos para su cumplimiento, representa un componente interpersonal clave de la gestión. Esta función es esencial dentro del proceso administrativo, pues fomenta la implicación y el compromiso de los empleados para alcanzar los objetivos de la organización.
- **Armoniza los intereses individuales y colectivos:** Generalmente, no todos los integrantes de una organización alinean sus objetivos personales con los de la institución. El rol de la dirección consiste en canalizar las motivaciones individuales hacia el cumplimiento de las metas colectivas, de manera que se logre una convergencia entre los intereses particulares y los organizacionales.
- **Integra las funciones administrativas:** La dirección se considera la función que integra el proceso administrativo, dado que en ella se unen la planificación, la organización y el control. Las funciones de planificar, organizar y controlar solo alcanzan eficacia cuando están respaldadas por una dirección adecuada, ya que, sin esta, incluso los planes más elaborados, las estructuras formales y los sistemas de control no logran traducirse en resultados concretos.

Etapas de la dirección:

Según Koontz y O'Donnell (1990), plantean que la dirección comprende varias fases que aseguran la ejecución efectiva de los planes:

- **Supervisión:** Consiste en la dirección y acompañamiento de los colaboradores de niveles jerárquicos inferiores dentro de la organización. Su finalidad radica en garantizar el desarrollo de las tareas encomendadas y, por ende, el logro de las metas institucionales.
- **Comunicación:** Se entiende como el proceso de intercambio de información, ya sea oral o escrita, entre los integrantes de la entidad. Para que sea efectiva, debe caracterizarse por su claridad, sencillez y coherencia en un lenguaje comprensible para todos los participantes.
- **Liderazgo:** Se concibe como el proceso mediante el cual se motiva y guía a los miembros de la organización para que trabajen con entusiasmo, desarrollen al máximo sus capacidades y contribuyan al logro satisfactorio de los objetivos. Se distinguen principalmente tres estilos: autocrático, democrático y liberal.
- **Motivación.** Hace referencia al impulso interno que surge de deseos, necesidades y aspiraciones, los cuales orientan la voluntad de las personas hacia la ejecución de las tareas, contribuyendo al cumplimiento de las metas organizacionales.
- **Toma de decisiones:** Es el proceso de seleccionar entre diferentes alternativas de acción el curso más adecuado para orientar a la entidad. Este ejercicio requiere que el administrador posea aptitudes y actitudes que le permitan actuar con eficiencia y eficacia.

d) Control

Según González et al. (2020), definen el control como el procedimiento que verifica la alineación de las actividades programadas con las estrategias establecidas, permitiendo detectar desviaciones, corregir fallos y analizar resultados para optimizar la toma de decisiones.

Koontz y Weihrich (1990) describen como la medición y corrección de las actividades de los subordinados con el fin de asegurarse de que los hechos se ajustan a los planos. Mide el desempeño en comparación con las metas y los planos, muestra donde existen desviaciones negativas y, al poner en marcha para corregirlas, ayuda a asegurar el logro de los planos.

En términos específicos, la función de control asegura la correcta ejecución de lo planificado. Este proceso consiste en medir los resultados alcanzados, compararlos con las actividades

previstas y aplicar las correcciones necesarias frente a cualquier desviación relevante. En esencia, el control constituye la labor mediante la cual todo administrador, desde los niveles directivos hasta los operativos, confirma que las acciones desarrolladas correspondan con los objetivos inicialmente establecidos.

Etapas del Control:

- **Definición de estándares:** Los estándares representan los criterios de desempeño que permiten evaluar los avances dentro de un plan. Se constituyen en puntos de referencia previamente seleccionados en el programa de planeación, donde se realizan mediciones para que los directivos conozcan el progreso de las actividades sin necesidad de revisar cada etapa de la ejecución.
- **Medición del desempeño en función de los estándares:** Aunque en ocasiones resulta complejo medir con exactitud, la comparación del desempeño frente a los estándares debe orientarse hacia una perspectiva preventiva. De este modo, es posible identificar posibles desviaciones antes de que ocurran y adoptar medidas oportunas para evitarlas.
- **Corrección de desviaciones respecto a los estándares:** Los estándares deben estar vinculados a los puestos definidos en la estructura organizacional. De esta forma, al medir el desempeño con base en dichos parámetros, se facilita la detección y corrección de variaciones, asegurando la coherencia entre lo planificado y lo ejecutado.

2.2.5 Gestión Administrativa Municipal

En el ámbito municipal, la gestión administrativa se ha consolidado como un elemento determinante para mejorar el bienestar de la población, al contribuir al desarrollo económico sostenible en el tiempo, dentro de un contexto de gobernanza y respeto al orden jurídico. Este proceso debe concebirse como dinámico, integral y participativo, fortaleciendo la articulación entre los gobiernos locales y la ciudadanía. Asimismo, comprende el diseño e implementación de políticas públicas locales, considerando las atribuciones y responsabilidades, tanto exclusivas como compartidas, de los gobiernos provinciales y distritales (Tapia-Aguirre et al., 2022).

Disponer de una estructura administrativa eficaz es fundamental para que las autoridades y funcionarios municipales lleven a cabo una gestión eficiente, dado que tienen la responsabilidad de administrar los recursos de la institución, organizar el territorio y establecer prioridades en la prestación de servicios y la atención a la población.

Funciones y competencias de los gobiernos locales según (Ley N° 27972, 2003):

- Formular de manera articulada la planificación del desarrollo territorial y del crecimiento local en el ámbito provincial.
- Promover de forma permanente la articulación estratégica de los planes de desarrollo integral de los distritos.
- Gestionar, respaldar y ejecutar iniciativas de inversión y servicios públicos municipales que generen beneficios compartidos o economías de escala a nivel provincial, mediante la suscripción de convenios con los gobiernos distritales correspondientes.
- Definir lineamientos técnicos orientados a regular la ocupación del territorio, el uso racional del suelo y la protección del medio ambiente.

2.2.6 Calidad de servicio

La calidad de servicios viene determinada por su capacidad de satisfacer las necesidades y expectativas del cliente con objeto de mejorarla y de evitar un desajuste entre lo que espera el cliente y aquello que recibe (Varo, 1994).

2.2.7 Bases teóricas de la calidad de servicio

Teoría de Deming

Según Deming, la calidad del servicio debe fundamentarse en un proceso de mejora continua, dado que esto resulta esencial para garantizar la satisfacción del cliente. Su teoría subraya la importancia de conocer y responder a lo que el cliente necesita y espera, y destaca que todos los trabajadores deben involucrarse en la búsqueda de un servicio cada vez mejor (Rosander, 1994)

De acuerdo con Rosander (1994), Deming propuso 14 principios orientados a la mejora continua en las organizaciones, los cuales se describen a continuación:

- **Establecer permanencia en el objetivo de mejora del producto y del servicio:** Resalta la importancia de sostener un compromiso continuo con la calidad y el perfeccionamiento de los procesos.
- **Incorporar una filosofía renovada de gestión:** Supone transformar el enfoque directivo, orientándolo hacia la excelencia, la calidad y la satisfacción de los usuarios.
- **Reducir la dependencia de la inspección correctiva:** Prioriza la prevención de fallas mediante el control de los procesos, en lugar de limitarse a la detección posterior de errores.
- **Evitar adjudicar contratos únicamente por precio:** Propone que la elección de proveedores se base en criterios de calidad y en el establecimiento de vínculos sostenibles a largo plazo, más allá de consideraciones exclusivamente económicas.
- **Perfeccionar de forma permanente los sistemas de producción y prestación de servicios:** Destaca la necesidad de impulsar mejoras continuas orientadas a elevar la eficiencia y la calidad en cada proceso.
- **Implementar programas sistemáticos de capacitación laboral:** Enfatiza la importancia de desarrollar de manera constante las competencias y habilidades del personal para optimizar su desempeño.
- **Fomentar el liderazgo:** Destaca la importancia de ejercer un liderazgo firme y coherente, orientado al compromiso con la calidad y al impulso permanente de la mejora continua.
- **8Suprimir el clima de temor organizacional:** Plantea la creación de un entorno laboral que facilite la libre expresión de ideas, opiniones y propuestas sin riesgo de sanciones.
- **Superar la fragmentación entre áreas funcionales:** Resalta la necesidad de fortalecer la cooperación y el intercambio de información entre los distintos departamentos de la organización.
- **Suprimir consignas y metas superficiales:** Sugiere dejar de lado lemas o frases motivacionales que no se acompañen de acciones concretas de mejora en los procesos.

- **Eliminar la supervisión basada en cuotas numéricas:** Critica la imposición de metas estrictamente cuantitativas que generan presión y pueden afectar la calidad, promoviendo en cambio el enfoque en la excelencia y la mejora continua.
- **Remover las barreras que limitan el sentido de orgullo laboral:** Enfatiza la relevancia de propiciar un entorno en el que los trabajadores se sientan reconocidos, valorados y motivados por su desempeño.
- **Desarrollar programas integrales de formación y actualización continua:** Resalta la necesidad de brindar oportunidades permanentes de aprendizaje y fortalecimiento de competencias.
- **Adoptar acciones sostenidas orientadas al cambio organizacional:** Alude a la aplicación firme y constante de estos principios en todos los niveles de la institución.

La aplicación de estos principios en los procesos de calidad de servicio evidencia la importancia de fortalecer una cultura organizacional que enfoque sus esfuerzos en la calidad, la satisfacción del usuario y la mejora continua, con el fin de ofrecer servicios eficientes, distintivos y competitivos.

Teoría de cero errores

Según Alvarado y Rivas (2006), esta teoría llamada cero errores plantea que los procesos organizacionales pueden acercarse a la perfección si los líderes logran motivar y guiar de manera adecuada a los trabajadores. Los autores señalan que los errores suelen surgir principalmente por descuido o desconocimiento; no obstante, mediante la supervisión constante y la corrección de estos factores, las organizaciones pueden progresar hacia la meta de cero defectos. Este enfoque contribuye no solo a optimizar la calidad de los procesos, sino también a promover una cultura basada en la responsabilidad, el aprendizaje constante y el compromiso con la excelencia en el desempeño profesional.

2.2.8 Modelos de Calidad de Servicio

Modelo Americano de Calidad de servicio Parasuraman, Zeithaml y Berry

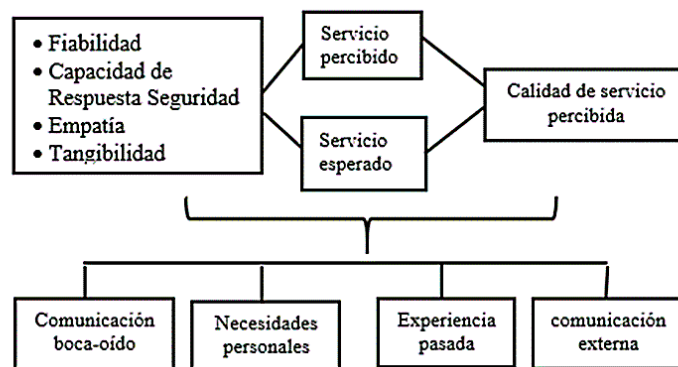
De acuerdo con el modelo de calidad de servicio planteado por Parasuraman, Zeithaml y Berry, los usuarios evalúan la calidad comparando sus expectativas con sus percepciones del

servicio recibido. Esta valoración se realiza a partir de diversas dimensiones: tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. En otras palabras, los clientes contrastan lo que esperaban recibir con lo que efectivamente recibieron (o percibieron haber recibido), considerando tanto los aspectos físicos del servicio como la atención brindada.

Pamies (2004) señala que las expectativas del cliente se forman a partir de cuatro elementos: la comunicación externa, lo que se transmite boca a boca, sus necesidades personales y la experiencia previa. Por eso, es clave que la empresa maneje bien estos aspectos sobre todo los que están bajo su control, pues si no lo hace, el cliente podría percibir que el servicio es de baja calidad.

Figura 5

Modelo Americano de la Calidad de Servicios



Nota. Dimensiones del modelo americano (Parasuramam et al., 1988).

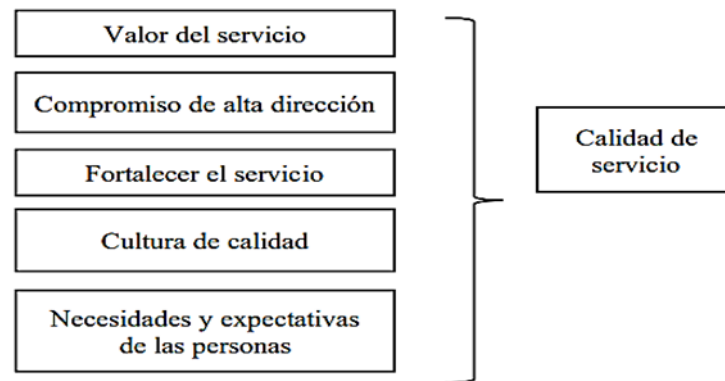
El modelo SERVQUAL, propuesto por (Parasuramam et al., 1988), plantea cinco dimensiones para evaluar la calidad del servicio en diversos contextos: tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Este enfoque se adoptará en la presente investigación, dado que ofrece un fundamento sólido para la mejora continua de la calidad y posibilita una evaluación sistemática de la variable relacionada con la calidad del servicio.

Modelo de la calidad de servicio Llanos

Llanos (2023) establece que la calidad del servicio se compone de dimensiones como el valor del servicio, el compromiso de la dirección superior, la mejora de procesos, la cultura de calidad y la respuesta a las expectativas y necesidades de los usuarios.

Figura 6

Modelo calidad de servicio de Llanos



Nota. Adaptación a partir de Llanos (2023).

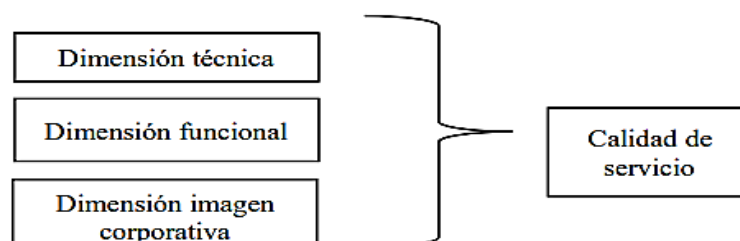
Según Llanos (2023), la dimensión valor de servicio consiste de entrega de servicio, cadena de servicio, factores interno y externos; la dimensión compromiso de alta dirección vinculado con el fortalecimiento de los servicios, necesidades y expectativas; la dimensión fortalecer el servicio hace referencia a los programas presupuestales, eficiencia, eficacia y satisfacción de las personas con los servicios; la dimensión cultura de calidad refiere al trabajo en equipo, logros de la calidad a través de la contribución de los colaboradores; y la dimensión necesidades y expectativas de las personas está ligada a los canales de información, libro de reclamaciones, registro de datos y sugerencias.

Modelo calidad de servicio Alamgir y Shamsuddoha

Alamgir y Shamsuddoha (2004) conceptualizan la calidad del servicio como una relación que se establece entre la organización y sus clientes o usuarios, abarcando dimensiones técnicas, funcionales y la percepción de la imagen institucional.

Figura 7

Modelo calidad de servicio de Alamgir y Shamsuddoha



Nota. Según Alamgir & Shamsuddoha (2004).

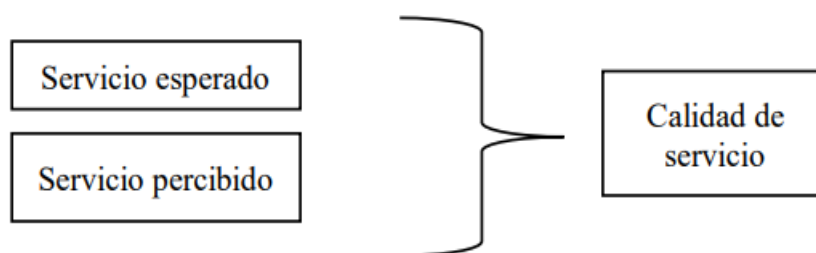
El aspecto técnico engloba los sistemas y tecnologías empleados en la entrega del servicio; la dimensión funcional se vincula al modo de prestación, abarcando la interacción entre usuarios y empleados; por su parte, la dimensión de imagen corporativa alude a la percepción que los clientes mantienen sobre la entidad.

Modelo calidad de servicio Rashid

Según Rashid (2023), menciona que la calidad del servicio se fundamenta en la evaluación que realiza el usuario al comparar sus expectativas con la experiencia percibida durante la prestación del servicio.

Figura 8

Modelo calidad de servicio de Rashid



Nota. Según Rashid (2023).

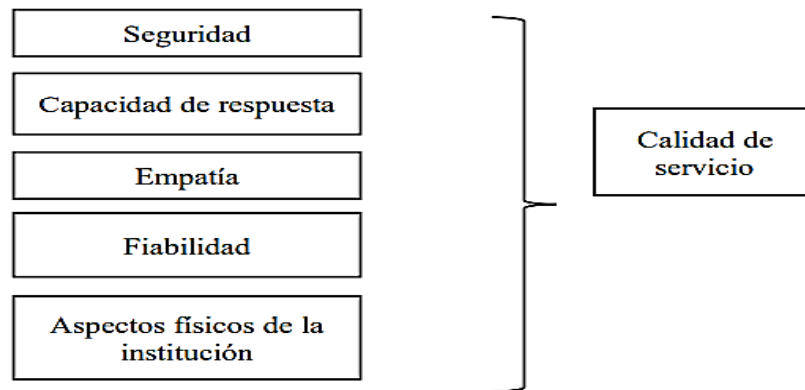
Según Rashid (2023), nos da a conocer que el servicio esperado depende de lo que la persona necesita, de la naturaleza del servicio, de la comunicación boca a boca, de su experiencia pasada y de la imagen de la organización. En cambio, el servicio percibido se refiere a lo que el usuario recibe en contenido y a cómo se desarrolla el proceso del servicio.

Modelo calidad de servicio Ruiz y Delgado

Ruiz y Delgado (2020) estructuran la calidad del servicio en varias dimensiones clave, como la seguridad, la respuesta rápida, la empatía, la fiabilidad y los aspectos físicos de la institución. Cada una desempeña un rol esencial al impactar la percepción de los usuarios, favoreciendo un servicio efectivo y la satisfacción junto con la lealtad de los clientes.

Figura 9

Modelos calidad de servicio de Ruiz y Delgado



Nota. Adaptado a partir de Ruiz y Delgado (2020).

Ruiz y Delgado (2020) mencionan que las dimensiones de la calidad del servicio son determinantes para asegurar la excelencia, al favorecer tanto la satisfacción como la lealtad de los clientes. La seguridad se vincula con la competencia y cortesía del personal; la capacidad de respuesta implica cumplir con los compromisos adquiridos; la empatía implica ofrecer atención personalizada; la confiabilidad muestra la disponibilidad del equipo para apoyar al usuario; y los elementos físicos abarcan la apariencia y el estado de las instalaciones del servicio.

2.2.9 Características del servicio

Según Pérez (1994), los atributos de calidad del servicio son aquellos elementos internos que el proveedor define de acuerdo con su estrategia empresarial y su posicionamiento en el mercado, constituyendo así el diseño del servicio. Estos deben orientarse a satisfacer uno o varios criterios de calidad, y el proveedor debe determinar la manera de cumplir con lo que el cliente valora, preferiblemente formalizado mediante procedimientos operativos, normas y estándares de calidad. Al igual que los atributos, estos aspectos influyen en tres áreas cuya relevancia puede variar según el sector de actividad, como en servicios de reparación en taller o asesoramiento fiscal:

- **Accesibilidad del cliente al proveedor:** Incluye la disponibilidad, agilidad, tiempo de respuesta, flexibilidad y capacidad de atención.
- **Competencias del personal:** Depende de las cualificaciones técnicas y características personales del personal, reflejándose en la fiabilidad, la sintonía

técnica y personal, y la seguridad transmitida al usuario. La personalización del servicio depende en gran medida del trabajador que lo presta.

- **Aspectos externos visibles para el cliente:** Elementos que permiten al usuario percibir de manera tangible el servicio.

Ejemplos de atributos de calidad del servicio en el ámbito de los servicios públicos incluyen:

- Disponibilidad de contacto fácil, tanto telefónico como presencial.
- Trato amable, ágil y eficaz del personal, tanto de manera directa como telefónica.
- Rapidez y simplicidad en la tramitación desde la solicitud hasta la entrega del servicio.
- Eficiencia en la resolución de quejas.
- Información y asesoramiento proporcionados antes, durante y después del servicio.
- Calidad del servicio considerada como atributo del producto.
- Cumplimiento de los compromisos adquiridos.
- Sencillez en la factura y en las tarifas.
- Actitud proactiva y accesibilidad para atender y cubrir las necesidades del cliente.

2.2.10 Dimensiones de la Calidad de Servicio

En el desarrollo de esta investigación se considerarán las dimensiones de la calidad del servicio propuestas por Delgado (2020).

a) Seguridad:

Esta dimensión se vincula con el conocimiento que poseen los trabajadores sobre sus funciones, La provisión de un entorno seguro para el ciudadano en las instalaciones y la confianza que los ciudadanos otorgan a los servicios públicos ofrecidos.

- Conducta del personal
- Garantía y confiabilidad en los procesos operativos
- Servicio y atención brindada a los usuarios

b) **Capacidad de respuesta:**

Esta dimensión se relaciona con la disposición del personal para atender a los usuarios durante los trámites, satisfacer sus expectativas y brindar los servicios de manera ágil y oportuna, garantizando así una experiencia eficiente y satisfactoria para el ciudadano.

c) **Empatía:**

Consiste en ofrecer una atención personalizada en los servicios públicos, mostrando paciencia, claridad en la comunicación y un trato respetuoso que responda a las expectativas del usuario.

- **Capacidad de respuesta:** Habilidad de la organización para atender eficazmente las solicitudes y requerimientos de los usuarios.
- **Atención de la entidad:** Calidad y eficiencia con que la institución brinda soporte y asistencia a los ciudadanos.
- **Servicio al usuario:** Forma en que se entrega el servicio, asegurando satisfacción y cumplimiento de expectativas.
- **Atención y valoración de las necesidades y expectativas del usuario:** Atención a las necesidades y preferencias del usuario al diseñar y ofrecer el servicio.
- **Respuesta a las necesidades:** Capacidad de la entidad para identificar y satisfacer oportunamente los requerimientos de los usuarios.

d). **Fiabilidad:**

Consiste en responder a las demandas ciudadanas en los plazos establecidos por los documentos de gestión, entregar servicios conforme a las normas institucionales y disponer de la habilidad para solucionar problemas de forma eficiente.

- Respeto y observancia de los compromisos asumidos
- Disposición para atender y resolver dificultades
- Desarrollo y prestación del servicio
- Interacción y comunicación con los usuarios

d) **Aspectos físicos de la institución:**

Los aspectos físicos de una institución abarcan el conjunto de condiciones materiales e infraestructurales que respaldan el desarrollo de las actividades administrativas y la entrega de servicios a la ciudadanía. Incluyen la disponibilidad, disposición y adecuación de los espacios físicos, junto con el estado del mobiliario, los equipos y las condiciones ambientales del entorno laboral. Chiavenato (2011) nos dice que es una infraestructura organizacional apropiada es un factor esencial para el funcionamiento eficiente de la institución, puesto que facilita la realización de las tareas, fortalece la coordinación entre departamentos y promueve el bienestar del personal. Por ello, los espacios físicos deben ajustarse a principios de funcionalidad, organización y seguridad, asegurando un flujo de trabajo óptimo.

2.3 MARCO CONCEPTUAL

Administración: La administración es el proceso de planificar, organizar, ejecutar y controlar los recursos para maximizar su eficiencia en el logro de las metas de una institución (Quiroa, 2020).

Control: Es el proceso de evaluar el cometido de múltiples áreas o partes de una entidad. Por lo general, conlleva a comparar los resultados de desempeño esperados y la observación para determinar si se han logrado o no las metas (Azul, 2023).

Dirección: Dirección es el acto y efecto de regir conducir hacia un lugar, dirigir, dirigir procesos hacia un fin, gobernar, dar reglas, aconsejar o dirigir (Porto, 2021).

Evaluación: Evaluación Es la realización de la evaluación y sus consecuencias, y ayuda a aclarar, evaluar, establecer, estimar o dar cuenta de un problema en particular (Pérez & Gardey, 2021).

Organización: Se entiende por organización a una agrupación de personas que interactúan entre sí y utilizan diversos recursos con el fin de alcanzar objetivos determinados (Roldán, 2020). En este sentido, una organización puede concebirse como una estructura social en la que los individuos trabajan de manera coordinada para lograr metas comunes, integrando relaciones formales y una distribución definida de responsabilidades laborales. Asimismo,

la organización orienta los esfuerzos del personal hacia el cumplimiento del objetivo general institucional (Jardines, 2022).

Planificación: Planificación El término planificación se refiere al proceso de organización de un conjunto de actividades a realizar para alcanzar determinados objetivos (Westreicher, 2020).

Servicio: En el ámbito económico, el servicio se define como un conjunto de acciones orientadas a satisfacer una necesidad específica del cliente mediante la provisión de un bien inmaterial y, generalmente, personalizado (Sánchez, 2020). La prestación de servicios se caracteriza por la transferencia de activos intangibles, a diferencia de los bienes físicos, durante el proceso de intercambio. En este sentido, los servicios se asocian principalmente con la ejecución de procesos y actividades más que con la entrega de productos tangibles (Mageplaza, 2022).

Eficacia: La eficacia, en términos económicos, se refiere a la significación de una organización para lograr los objetivos que se ha fijado a pesar de las limitaciones a las que se enfrenta. Como resultado, vamos a suponer que habrá problemas de producción y nos aseguraremos de que se cumplan dentro de sus propias limitaciones (Sánchez, 2020).

Eficiencia: Se refiere a la necesidad de emplear la menor cantidad posible de recursos para alcanzar un nivel óptimo en la producción de bienes y servicios, buscando eficiencia y reducción de costos sin afectar la calidad de los resultados (Sánchez, 2020).

Satisfacción: La satisfacción se define como el conjunto de reacciones ante las circunstancias, expectativas y desempeño en el trabajo, e indica el nivel en que las necesidades y expectativas de los usuarios son percibidas como cumplidas por los servicios recibidos (Vilca, 2016).

Gestión de la calidad de servicio: Representa el grupo de acciones que las entidades sanitarias establecen como política de calidad, objetivos y responsabilidades, asegurando de manera consistente un nivel superior de servicio respecto a la competencia. Para los autores, la gestión de la calidad del servicio equivale a implementar el proceso adecuado.

Administración: Planificación de la calidad, organización de la calidad, gestión, control de calidad y mejora de la calidad (Vargas & Aldana 2016).

Tangibles: Es una dimensión importante que influye en la calidad del servicio, ya que es la apariencia de las instalaciones físicas del establecimiento, no solo se considera como tangible la infraestructura sino también el equipo con el que se cuenta, el personal que labora y los materiales que se utilizan para brindar el servicio (Bitner, 2002).

Confiabilidad: Se concibe como la capacidad de la entidad para cumplir sus compromisos con los clientes de forma exacta y confiable. No solo importa entregar el servicio, sino asegurar también los beneficios vinculados para el usuario o consumidor. A mayor confiabilidad organizacional, menor riesgo de perder clientes o crear una imagen desfavorable.

Capacidad de respuesta: Esta dimensión representa una obligación fundamental y se entiende como la habilidad del equipo para apoyar a los clientes y entregar un servicio eficaz y oportuno frente a cualquier demanda o queja. Esto implica transmitir a los usuarios la percepción de disponibilidad constante, proporcionando un servicio ágil, respondiendo de inmediato a llamadas telefónicas, adaptándose a las necesidades de los usuarios, entregando la información solicitada sin demoras, programando entrevistas en el menor tiempo posible y manteniendo suficiente personal disponible para atender a los clientes (Alcaide, 2010).

Empatía: Se concibe como la habilidad para brindar atención individualizada a los clientes, reconociéndolos como personas únicas y valiosas en el proceso de servicio. Esta dimensión resalta la relevancia de hacer sentir a cada usuario valorado y entendido, fortaleciendo así la conexión y confianza con la entidad.

2.4 HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN

2.4.1 Hipótesis general

La gestión administrativa se relaciona significativamente con la calidad de servicio de los trabajadores de la Municipalidad distrital de Cabanilla 2023.

2.4.2 Hipótesis específicas

- La planificación de la gestión administrativa se relaciona significativamente con la calidad de servicio en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Cabanilla 2023.
- La organización de la gestión administrativa se relaciona significativamente con la calidad de servicio en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Cabanilla 2023.
- La dirección de la gestión administrativa se relaciona significativamente con la calidad de servicio en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Cabanilla 2023.
- El control de la gestión administrativa se relaciona significativamente con la calidad de servicio en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Cabanilla 2023.

2.5 VARIABLES DE INVESTIGACIÓN / CATEGORÍAS DE ANÁLISIS

Tabla 1

Operacionalización del clima organizacional

Variable Independiente	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores
Gestión administrativa	Es la forma en que la entidad organiza y maneja sus recursos internamente para obtener mejores resultados de manera eficiente y cumplir sus objetivos a mediano y largo plazo. Con ello, se busca que los ciudadanos se sientan satisfechos con la gestión realizada. (Balcázar, 2020).	Según Balcázar (2020), la gestión administrativa se desarrolla a partir de cuatro dimensiones: planificación, organización, dirección y control.	Planificación	Plan estratégico. Plan operativo. Acciones específicas. Documentación de gestión (MOF, ROF, etc.)
			Organización	Estructura orgánica. Coordinación efectiva Funciones administrativas
			Dirección	Supervisión. Liderazgo.

	Motivación.
	Trabajo en equipo.
	Evaluación
	Supervisión
Control	Capacitación.
	Establecimiento metas.

Nota. Elaboración propia (2023).

Tabla 2*Variable calidad de servicio*

Variable dependiente	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores
Calidad de Servicio	Es la forma como es entregado el servicio y como responde a las expectativas del cliente en el proceso de uso del servicio. Es decir, el servicio no solo “entrega” el beneficio básico procurado por el cliente, sino que, además, su prestación se convierte en una experiencia positiva y enriquecedor para el cliente (Horovitz, 2015).	Es una actividad desarrollada por las organizaciones considerando las dimensiones como elementos importantes, a fin de que los usuarios queden satisfechos como: Elementos tangibles, fiabilidad, tiempo de respuesta, seguridad y Empatía	Elementos tangibles	Oficinas acondicionadas. Equipamiento. Infraestructura. Limpieza.
			Fiabilidad	Atención en orden. Trato Atención igualitaria. Solución de problemas
			Capacidad de respuesta	Amabilidad. Aclaración de dudas. Apoyo Servicio rápido
			Seguridad	Evento adverso Riesgo Capacidad de comprensión
			Empatía	Trato agradable. Atención personalizada. Personal empático

Nota. Elaboración propia (2023).

CAPÍTULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

3.1 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

La investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo; según Hernández et al. (2014), este enfoque comprende diseños no experimentales, los cuales se clasifican en transversales y longitudinales. En este sentido, la investigación se desarrolla bajo un diseño no experimental, dado que las variables se examinan y analizan en su entorno natural sin ser manipuladas. Asimismo, presenta un alcance descriptivo-correlacional, dado que busca identificar y analizar el grado de asociación existente entre dos o más variables en un escenario determinado (Hernández-Sampieri & Mendoza-Torres, 2018). En este sentido, el análisis se orienta a la medición estadística de las variables y al estudio de sus relaciones.

3.2 ÁMBITO DE ESTUDIO

El estudio se desarrolló en la Municipalidad Distrital de Cabanilla, ubicada en la provincia de Lampa, seleccionada debido a las deficiencias percibidas en la calidad del servicio brindado por su personal. Geográficamente, el distrito se localiza en las coordenadas 15°36'56" S y 70°22'0" O y de acuerdo con información del INEI, se sitúa al sur de la provincia de Lampa, en la zona central del departamento de Puno, al sur del territorio peruano.

3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

Población

La población considerada en el distrito de Cabanilla está constituida por 62 servidores públicos. Para los objetivos de este estudio, se incluirá la totalidad de estos trabajadores, contemplando a los que se desempeñan como nombrados, bajo el régimen de Contrato Administrativo de Servicios (CAS) o mediante locación de servicios.

Muestra

Esta investigación no empleó un muestreo probabilístico, ya que se considerará a la totalidad de la población como objeto de análisis. Por lo tanto, la muestra está conformada por los 62 servidores públicos del distrito de Cabanilla, incluyendo a los trabajadores nombrados, CAS y por locación de servicios.

Tabla 3

Detalle de los trabajadores

Tipo de trabajadores	Cantidad
Profesionales	9
Técnicos	10
Auxiliares	8
Obreros	25
Locales	10
Total	62

Nota. Municipalidad distrital de Cabanilla (2023).

La Tabla 3 muestra la distribución del personal de la Municipalidad Distrital de Cabanilla en 2023, conformada por 62 trabajadores: 9 profesionales, 10 técnicos, 8 auxiliares, 25 obreros y 10 trabajadores locales. Predomina el personal obrero, lo que refleja una estructura principalmente operativa. La reducida presencia de profesionales y técnicos podría limitar las funciones de planificación, organización y control, influyendo en la gestión administrativa y en la calidad del servicio brindado.

3.4 RECOLECCIÓN DE DATOS

Según Hernández Sampieri, Fernández y Baptista (2014), la encuesta constituye una técnica que facilita la obtención de información de manera organizada a partir de un grupo de individuos, con el objetivo de conocer sus percepciones respecto a un tema específico. En este estudio, la encuesta se aplicará a los trabajadores de la municipalidad con el fin de recoger sus valoraciones sobre la gestión administrativa. De acuerdo con Bernal (2010), la evaluación constituye un proceso sistemático para valorar el desempeño de una organización, persona o programa, comparando los resultados obtenidos con los objetivos

previamente establecidos. En esta investigación, la evaluación permitió analizar de manera objetiva aspectos relacionados con la gestión administrativa, contrastando los datos obtenidos con los estándares deseados.

3.5 ANÁLISIS DE DATOS

Luego de aplicar la evaluación y la encuesta final, la información recolectada fue organizada y registrada en una hoja de Excel, para posteriormente ser procesada mediante los programas estadísticos SPSS y Minitab. A través de estos softwares se generaron tablas y figuras, los cuales permitieron la presentación e interpretación de los resultados. Asimismo, fueron empleados para contrastar las hipótesis, a fin de identificar la significancia estadística existente entre las variables y entre las dimensiones de ambas variables.

3.6 ANÁLISIS DE FIABILIDAD

Tabla 4

Fiabilidad de la calidad de servicio

Alfa de Cronbach	N de elementos
,800	16

Nota. Elaboración propia del investigador

La Tabla 4 presenta la confiabilidad del cuestionario utilizado, registrando un Alfa de Cronbach de 0.800 para 16 ítems en total. Este valor confirma una elevada consistencia interna del instrumento, lo que implica que las preguntas destinadas a evaluar las variables de administración municipal y calidad del servicio mantienen coherencia mutua y miden uniformemente el constructo propuesto. En consecuencia, el instrumento resultó válido y apropiado para la investigación realizada en la Municipalidad Distrital de Cabanilla en 2023.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 RESULTADOS

4.1.1 Gestión administrativa de los trabajadores

Tabla 5

Gestión administrativa

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Inicio	23	37,1	37,1	37,1
Proceso	20	32,3	32,3	69,4
Logro esperado	15	24,2	24,2	93,5
Logro destacado	4	6,5	6,5	100,0
Total	62	100,0	100,0	

Nota. Elaboración propia según datos hallados.

De acuerdo a la Tabla 5, el 37,1 % de los empleados registró un nivel inicial en gestión administrativa, el 32,3 % se posicionó en fase de desarrollo, el 24,2 % cumplió con el nivel esperado y únicamente el 6,5 % alcanzó un nivel óptimo en esta variable.

Tabla 6

Calidad de servicio

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy malo	4	6,5	6,5	6,5
Malo	15	24,2	24,2	30,6
Regular	25	40,3	40,3	71,0
Bueno	13	21,0	21,0	91,9
Muy bueno	5	8,1	8,1	100,0
Total	62	100,0	100,0	

Nota. Elaboración propia según datos hallados.

Según los resultados presentados en la Tabla 6, muestra la percepción de los trabajadores respecto a la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Cabanilla. Se observa que

el 40,3 % la considera regular, lo que representa la mayor proporción. Le sigue un 24,2 % que la califica como mala, mientras que un 21,0 % la percibe como buena. En los extremos, un 6,5 % opina que es muy mala y un 8,1 % la valora como muy buena. En conjunto, estos resultados muestran que la mayoría de los trabajadores tiene una percepción intermedia, indicando que existen aspectos positivos en la atención, pero también limitaciones que afectan la calidad del servicio ofrecido.

Tabla 7

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Planificación	,241	62	,000	,892	62	,000
Organización	,209	62	,000	,870	62	,000
Dirección	,188	62	,000	,908	62	,000
Control	,183	62	,000	,911	62	,000
Gestión administrativa	,128	62	,013	,981	62	,464
Elementos físicos	,113	62	,047	,972	62	,170
Fiabilidad	,117	62	,034	,965	62	,077
Cap. Respuesta	,119	62	,030	,957	62	,030
Seguridad	,135	62	,007	,961	62	,049
Calidad de Servicio	,109	62	,066	,972	62	,162

Nota. Elaboración propia con base en los resultados procesados en SPSS.

En la Tabla 7, los resultados de Smirnov indican que las dimensiones de Planificación, Organización, Dirección y Control exhiben valores de significancia por debajo de 0,05, lo que indica que no satisfacen el criterio de normalidad. Una circunstancia análoga se aprecia en diversas dimensiones de la calidad del servicio, tales como Elementos físicos, Fiabilidad, Capacidad de respuesta y Seguridad. Aunque ciertas variables, como Gestión administrativa y calidad de servicio, muestran valores algo más elevados en algunos escenarios, el predominio de significancias menores a 0,05 confirma que, en general, los datos no se ajustan a una distribución normal. Por ello, dado que no se cumple el supuesto de normalidad, resulta apropiado recurrir a pruebas no paramétricas, utilizando en particular el coeficiente de evaluación de Spearman para examinar la relación entre las variables objeto de estudio.

Tabla 8*Correlación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio*

			Gestión administrativa	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coefficiente de correlación	1,000	,797**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	62	62
Spearman	Calidad de Servicio	Coefficiente de correlación	,797**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	62	62

Nota. Elaboración propia en función de los datos recopilados.

De acuerdo con la Tabla 8, muestra que el coeficiente de correlación de Spearman registró 0,797 entre la administración municipal y la calidad del servicio, con significancia estadística de $p = 0,000$ ($< 0,01$). Este resultado confirma una relación positiva y fuerte entre ambas variables, lo que demuestra que una gestión administrativa más efectiva se asocia con avances en la calidad del servicio. En consecuencia, la aplicación óptima de las funciones de planificación, organización, dirección y control en la Municipalidad Distrital de Cabanilla impulsó el rendimiento institucional y aseguró una atención más eficiente a la ciudadanía.

4.1.2 Planificación de la gestión administrativa y la calidad de servicio

Tabla 9*Planificación de la gestión administrativa*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Inicio	37	59,7	59,7	59,7
Logro esperado	17	27,4	27,4	87,1
Logro destacado	8	12,9	12,9	100,0
Total	62	100,0	100,0	

Nota. Elaboración propia según datos hallados.

En la Tabla 9, muestra que la mayoría de los trabajadores, representando el 59,7 %, se encuentra en el nivel de inicio en la dimensión de planificación, lo que indica que más de la mitad aún presenta limitaciones en la aplicación de procesos de planificación dentro de la

gestión administrativa. Asimismo, el 27,4 % alcanza el nivel de logro esperado, indicando un avance moderado en la planificación, mientras que solo el 12,9 % alcanza el nivel de logro destacado, demostrando que un grupo reducido presenta un adecuado manejo de esta dimensión. En conjunto, estos resultados muestran que la planificación en la gestión administrativa aún requiere fortalecerse para optimizar la operatividad y mejorar los estándares de atención en la Municipalidad Distrital de Cabanilla durante el año 2023.

Tabla 10

Correlación entre la planificación y la calidad de servicios

		Planificación	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Planificación	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,353**
Calidad de servicio		N	62
		Coefficiente de correlación	,353**
		Sig. (bilateral)	,005
		N	62

Nota. Elaboración propia en función de los datos recopilados.

En la Tabla 10 se observa la correlación entre la planificación y la calidad del servicio, evaluada mediante el coeficiente de Spearman, alcanza un valor de 0,353, con un nivel de significancia de $p = 0,005 (< 0,01)$. Esto evidencia una relación positiva de magnitud moderada entre ambas variables, lo que sugiere que una correcta ejecución de los procesos de planificación en la gestión administrativa contribuye a mejorar la calidad del servicio ofrecido por los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Cabanilla, promoviendo una atención más estructurada y eficiente hacia los ciudadanos.

4.1.3 Organización de la gestión administrativa y la calidad de servicio

Tabla 11

Organización de la gestión administrativa

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Inicio	37	59,7	59,7	59,7
Logro esperado	16	25,8	25,8	85,5
Logro destacado	9	14,5	14,5	100,0
Total	62	100,0	100,0	

Nota. Elaboración propia según datos hallados

Conforme a la Tabla 11, se percibe que el 59,7 % de los trabajadores se ubica en el nivel de inicio en cuanto a la organización; asimismo, un 25,8 % alcanza el nivel de logro esperado, mientras que solo el 14,5 % logra un logro destacado de la organización.

Tabla 12

Correlación entre la organización y la calidad de servicio

		Organización	Calidad de servicio
	Coefficiente de correlación	1,000	,623**
Organización	Sig. (bilateral)	.	,000
Rho de Spearman	N	62	62
	Coefficiente de correlación	,623**	1,000
Calidad de servicio	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	62	62

Nota. Elaboración propia en función de los datos recopilados.

En correspondencia con la Tabla 12, evidencia una correlación positiva notable entre la organización y la calidad del servicio, con un coeficiente de 0,623 y significancia de 0,000. Esto demuestra que avances en la organización administrativa se relacionan con mejoras en la calidad del servicio. Por ende, contar con una estructura clara, roles precisos y coordinación efectiva entre unidades potenció la atención ofrecida por el personal de la Municipalidad Distrital de Cabanilla en 2023.

4.1.4 Dirección de la gestión administrativa y la calidad de servicio

Tabla 13

Dirección de la gestión administrativa

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Inicio	35	56,5	56,5	56,5
Logro esperado	15	24,2	24,2	80,6
Logro destacado	12	19,4	19,4	100,0
Total	62	100,0	100,0	

Nota. Elaboración propia según datos hallados.

En la Tabla 13, se indica que el 56,5 % de los trabajadores está en el nivel de inicio; asimismo un 24,2 % alcanza el nivel de logro esperado, lo que refleja un desempeño intermedio, y solo el 19,4 % llega al nivel de logro destacado en cuanto a la dirección

Tabla 14

Correlación entre la dirección y la calidad de servicios

		Dirección	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Dirección	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,483**
Calidad de servicio	Dirección	N	62
		Coeficiente de correlación	,483**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	62

Nota. Elaboración propia en función de los datos recopilados.

A partir de la Tabla 14, se puede notar que el coeficiente de correlación de Spearman entre dirección y calidad del servicio alcanzó 0,483, con significancia bilateral de $p = 0,000$ ($< 0,01$), confirmando una relación positiva moderada entre ambas variables. Esto revela que un liderazgo efectivo dentro de la gestión administrativa, marcado por motivación y comunicación fluida con el equipo, impulsó la calidad del servicio ofrecido por los empleados de la Municipalidad Distrital de Cabanilla en 2023.

4.1.5 Control de la gestión administrativa y la calidad de servicio

Tabla 15

Control de la gestión administrativa

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Inicio	35	56,5	56,5	56,5
Logro esperado	18	29,0	29,0	85,5
Logro destacado	9	14,5	14,5	100,0
Total	62	100,0	100,0	

Nota. Elaboración propia de la investigadora.

De la Tabla 15, se infiere que el 56,5 % de los trabajadores se encuentra en el nivel de inicio, lo que refleja que más de la mitad aún presenta limitaciones en la aplicación de mecanismos de control; asimismo, el 29,0 % alcanza el nivel de logro esperado, mientras que solo el 14,5 % se sitúa en logro destacado en cuanto al control.

Tabla 16

Correlación entre el control y la calidad de servicios

		Control	Calidad de servicio
Control	Coefficiente de correlación	1,000	,559**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	62	62
Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	,559**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	62	62

Nota. Elaboración propia en función de los datos recopilados.

La Tabla 16 muestra que un coeficiente de correlación de Spearman de 0,559 entre control y calidad del servicio, con significancia de $p = 0,000 (< 0,01)$, confirmando una relación positiva, moderada y estadísticamente relevante entre ambas variables. Esto demuestra que el refuerzo de los sistemas de control en la gestión administrativa favorece el avance en la calidad del servicio entregado por el personal también tiende a mejorar.

4.2 DISCUSIÓN

4.2.1 La gestión administrativa y la calidad de servicio de los trabajadores

Los resultados obtenidos en la investigación señalan que la gestión administrativa se relaciona de manera significativa en la calidad del servicio dentro de la Municipalidad Distrital de Cabanilla, resultado que se ve reflejado en el coeficiente de correlación de Spearman de 0,797 con una significancia de 0,000, lo que demuestra una relación positiva y alta entre ambas variables. Este hallazgo coincide con los estudios realizados por Paredes (2020), Llanos (2023), Torres (2022), Atencio (2024) y Frisancho (2022), quienes también identificaron correlaciones significativas entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en diferentes entidades públicas, destacando que una gestión eficiente, basada en una planificación clara, una organización estructurada, una dirección participativa y un control efectivo, se traduce en una mejora directa del servicio brindado.

Sin embargo, a diferencia de los resultados obtenidos por Berrios y Ramírez (2020), quienes reportaron una correlación muy baja (0,085), los datos de la Municipalidad Distrital de Cabanilla reflejan una realidad institucional más favorable, con procesos administrativos que, aunque aún presentan deficiencias ya que el 37,1 % de los trabajadores se encuentra en el nivel de inicio y el 40,3 % considera la calidad del servicio regular, muestran un avance hacia una gestión más articulada. Además, estos resultados se asemejan a lo encontrado por Gómez (2021) y Mejía (2023), quienes subrayan que la falta de coordinación y la escasa capacitación del personal son factores que limitan la calidad del servicio público. En la Municipalidad Distrital de Cabanilla, reforzar la gestión administrativa resulta clave para mejorar la atención al ciudadano, lo que requiere aplicar acciones de mejora continua, fortalecer las capacidades del personal y asegurar un seguimiento constante de los procesos. En concordancia con diversos estudios, la gestión administrativa se consolida como un factor determinante del desempeño institucional y una condición indispensable para lograr mayores niveles de eficiencia, transparencia y satisfacción de la población.

4.2.2 La planificación de la gestión administrativa y la calidad de servicio

Los hallazgos de la investigación confirmaron que la relación entre la planificación de la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Cabanilla

2023 muestra una relación positiva moderada ($Rho = 0,353$; $p = 0,005$), lo que sugiere que una mejora en los procesos de planificación contribuye a elevar la eficiencia y la atención ofrecida a los ciudadanos. Este resultado concuerda con los hallazgos de Paredes (2020), Torres (2022), Llanos (2023) y Atencio (2024), quienes sostienen que una gestión administrativa eficiente basada en una planificación estructurada favorece la calidad del servicio en las instituciones públicas. Sin embargo, la magnitud de la correlación obtenida en Cabanilla es menor que la reportada por dichos autores, lo que refleja que los procesos de planificación aún son débiles y requieren mayor desarrollo.

En contraste, Berrios y Ramírez (2020) encontraron una relación muy baja entre ambas variables ($r = 0,085$), lo que sitúa a Cabanilla en una posición intermedia, con una gestión que empieza a mostrar avances, aunque no consolidados. De acuerdo con Mejía (2023) y Gómez (2021), la falta de capacitación y la limitada coordinación entre áreas son factores que reducen la efectividad de la planificación y, por ende, afectan la calidad del servicio, una situación que también parece presente en el contexto de Cabanilla. Asimismo, los aportes de Choquehuanca (2022) y Frisancho (2022) refuerzan la importancia de fortalecer las capacidades técnicas del personal y promover la comunicación institucional como mecanismos clave para optimizar la gestión. La Municipalidad Distrital de Cabanilla presenta avances parciales en la planificación, pero aún mantiene limitaciones estructurales y operativas que dificultan una gestión administrativa eficiente. Por ello, resulta necesario fortalecer la planificación estratégica, junto con una supervisión permanente y el desarrollo del personal, como bases para consolidar una gestión pública moderna y orientada a resultados.

4.2.3 La organización de la gestión administrativa y la calidad de servicio

Los hallazgos de la investigación afirman que la organización dentro de la gestión administrativa guarda una relación positiva considerable con la calidad del servicio en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Cabanilla 2023 guarda coherencia con los hallazgos de diversos autores que analizan la gestión pública en distintos contextos institucionales. Paredes (2020), Torres (2022), Llanos (2023), Atencio (2024) y Frisancho (2022) coinciden en que una adecuada estructura organizacional, acompañada de una distribución clara de funciones, genera un impacto directo en la calidad del servicio, al favorecer la coordinación, la eficiencia y la satisfacción de los usuarios.

En Cabanilla, el coeficiente de correlación de 0,623 indica una relación positiva considerable, aunque menor que las reportadas por Llanos (0,976) o Frisancho (0,837), lo que sugiere que aún existen deficiencias en la articulación interna y en la delimitación de responsabilidades. Mejía (2023) y Choquehuanca (2022) señalan que la falta de capacitación y la débil comunicación institucional reducen la eficacia organizativa, factores que también se observan en este municipio, donde la mayoría del personal se encuentra en un nivel inicial de organización. De modo similar, Berrios y Ramírez (2020) sostienen que una estructura administrativa poco sólida debilita los procesos de atención, lo que podría explicar las limitaciones actuales en Cabanilla. En contraste, investigaciones como las de Gómez (2021) y Calderón (2019) demuestran que la mejora en la organización y la gestión administrativa repercute en una atención más oportuna y humanizada, generando confianza en los usuarios. Así, los resultados obtenidos confirman que la organización constituye un componente esencial dentro de la gestión administrativa, y que su fortalecimiento mediante la planificación estructurada, la capacitación del personal y la coordinación interdepartamental es indispensable para consolidar un servicio público más eficiente, coherente y orientado al ciudadano.

4.2.4 La dirección de la gestión administrativa y la calidad de servicio

Los resultados obtenidos permiten interpretar que la dirección de la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Cabanilla existe una relación positiva y moderada con la calidad de servicio, con un coeficiente de correlación de Spearman de 0,483 y un nivel de significancia de $p = 0,000$, lo cual confirma que una adecuada conducción administrativa se asocia directamente en la eficiencia y satisfacción del servicio brindado. Este hallazgo se respalda en diversos estudios que analizan la conexión entre las prácticas directivas y el desempeño institucional. Paredes (2020) y Llanos (2023) coinciden en que la dirección administrativa, sustentada en procesos de planificación, organización y control, tiene un papel decisivo en la percepción de la calidad del servicio, pues orienta las acciones del personal hacia objetivos comunes y promueve la eficiencia en los procedimientos internos.

De igual manera, Torres (2022) y Atencio (2024) concluyen que la existencia de líderes con competencias estratégicas y habilidades comunicacionales promueve la cohesión y la motivación del equipo de trabajo, lo que se traduce en un mejor trato y atención al usuario. En contraste, los aportes de Berrios y Ramírez (2020) y Huanca et al. (2021) muestran que

cuando la dirección carece de criterios claros de liderazgo, control y toma de decisiones, los procesos administrativos se tornan deficientes y, en consecuencia, se deteriora la calidad del servicio. En la Municipalidad Distrital de Cabanilla, los resultados muestran que más de la mitad del personal se encuentra en un nivel inicial de desarrollo directivo, lo que indica que existen debilidades en la planificación y orientación de las labores. Esta situación hace necesario fortalecer las competencias gerenciales, promover un liderazgo participativo y mejorar la comunicación interna, a fin de optimizar la calidad del servicio. En concordancia con los estudios revisados, la función directiva se consolida como un componente clave de la gestión administrativa, dado que su efectividad influye directamente en la satisfacción de los usuarios y en el desempeño institucional.

4.2.5 El control de la gestión administrativa y la calidad de servicio

La investigación desarrollada en la Municipalidad Distrital de Cabanilla 2023 permitió determinar que el control dentro de la gestión administrativa constituye un factor determinante en el fortalecimiento de la calidad del servicio brindado a los ciudadanos. Los resultados obtenidos reflejan una correlación positiva y moderada entre ambas variables (Rho de Spearman = 0,559; $p = 0,000$), muestra que, al fortalecer e implementar mecanismos de control más eficaces, se logra un incremento gradual en la calidad de la atención, la eficiencia operativa y la satisfacción de los usuarios. Este hallazgo se relaciona con los estudios de Paredes (2020), Torres (2022) y Llanos (2023), quienes sostienen que el control administrativo cumple una función esencial para supervisar, evaluar y corregir los procesos institucionales, garantizando la coherencia entre los objetivos organizacionales y los resultados obtenidos.

En contraste con lo planteado por Berrios y Ramírez (2020), quienes identificaron que en Seda Huánuco se encontró una relación de baja intensidad entre el control y la calidad del servicio, reflejando que en la Municipalidad de Cabanilla existe una mejor articulación entre las prácticas de control y la gestión operativa del personal. Asimismo, se coincide con los aportes de Gómez (2021) y Atencio (2024), quienes afirman que un sistema de control bien estructurado permite detectar deficiencias, optimizar los recursos humanos y materiales, y mejorar los procesos administrativos, lo que contribuye significativamente a la eficiencia institucional. Sin embargo, el hecho de que el 56,5 % de los trabajadores se ubique en un nivel inicial en la dimensión de control sugiere la existencia de debilidades que deben ser

atendidas mediante capacitaciones, fortalecimiento del liderazgo y la implementación de instrumentos de monitoreo continuo. Por tanto, se concluye que el control no solo representa un componente técnico del proceso administrativo, sino también un pilar fundamental para la mejora de la gestión pública. Su adecuada aplicación permite promover una cultura de responsabilidad, transparencia y compromiso institucional, repercutiendo directamente en la calidad de los servicios municipales y en la confianza de la ciudadanía hacia su gobierno local.

CONCLUSIONES

Primera: Se concluye que existe una relación positiva y entre la administración municipal y la calidad del servicio entre los empleados de la Municipalidad Distrital de Cabanilla en 2023, confirmada por un coeficiente de correlación de Spearman de 0,797 con significancia de 0,000. Esto demuestra que una gestión administrativa efectiva incide directamente en el avance de los servicios prestados. Los resultados revelaron que el 37,1 % de los trabajadores registró un nivel inicial en gestión administrativa, mientras el 40,3 % evaluó la calidad del servicio como regular, destacando la urgencia de robustecer los procedimientos internos. Así, la aplicación óptima de planificación, organización, dirección y control optimizó los recursos institucionales, mejoró la coordinación interdepartamental y aseguró una atención más eficiente y satisfactoria a la ciudadanía, fortaleciendo la administración pública local.

Segunda: Se concluye que existe una relación positiva y de magnitud moderada entre la planificación en la gestión administrativa y la calidad del servicio en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Cabanilla durante 2023, confirmada por un coeficiente de correlación de Spearman de 0,353 con significancia de 0,005. Esto demuestra que una planificación efectiva impulsa avances en la calidad del servicio. Los hallazgos revelaron que el 59,7 % de los trabajadores se ubicó en nivel inicial, resaltando la urgencia de reforzar los procesos de planificación institucional. Una administración que integre planificación ordenada, con metas precisas, estrategias claras y asignación óptima de recursos, optimiza las operaciones y fomenta una atención más ágil y satisfactoria a la ciudadanía, elevando el rendimiento organizacional y la percepción de los usuarios.

Tercera: Se concluye que la organización dentro de la gestión administrativa mantiene una relación directa y significativa con la calidad del servicio ofrecido por los empleados de la Municipalidad Distrital de Cabanilla, confirmada por un coeficiente de correlación de Spearman de 0,623 con significancia de 0,000. Esto demuestra que una estructura organizativa adecuada impulsa directamente mejoras en la atención a la ciudadanía. Los hallazgos revelaron que el 59,7 % de los trabajadores registró nivel inicial, destacando la necesidad de robustecer los procesos organizacionales institucionales. Así, una estructura administrativa clara, con roles precisos, comunicación fluida y coordinación interdepartamental, optimiza el rendimiento del personal, agiliza los procedimientos internos y eleva la calidad del servicio público municipal.

Cuarta: Se concluye que la función de dirección, integrada en la gestión administrativa, presenta una relación positiva y de magnitud moderada con la calidad del servicio proporcionado por los empleados de la Municipalidad Distrital de Cabanilla en 2023, confirmada por un coeficiente de correlación de Spearman de 0,483 con significancia de 0,000. Esto demuestra que un liderazgo efectivo incide favorablemente en la mejora de la atención ciudadana. Los hallazgos revelaron que la mayoría de los trabajadores (56,5 %) registró nivel inicial, resaltando la urgencia de potenciar habilidades directivas en liderazgo, motivación y comunicación interna. De esta forma, una dirección estratégica y participativa agiliza la coordinación de actividades, optimiza los procedimientos administrativos y eleva la calidad del servicio público, asegurando el cumplimiento eficiente de metas institucionales y una atención más eficaz a la población.

Quinta: Se concluye que la función de control, como componente de la gestión administrativa, mantiene una relación positiva y de intensidad moderada con la calidad del servicio proporcionado por los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Cabanilla durante 2023, reflejada en un coeficiente de correlación de Spearman de 0,559 y un nivel de significancia de 0,000. Esto evidencia el fortalecimiento de los mecanismos de control favorece la mejora del desempeño en la atención ofrecida a la ciudadanía. Los resultados muestran que más de la mitad de los trabajadores se encuentran en un nivel inicial respecto al control, lo cual pone de manifiesto la necesidad de mejorar los procesos de supervisión, monitoreo y evaluación dentro de la institución. En resumen, el control emerge como elemento clave para perfeccionar la gestión administrativa, asegurar un empleo óptimo de los recursos y fomentar un servicio público más ágil, transparente y centrado en la satisfacción ciudadana.

RECOMENDACIONES

Primero: Se sugiere que la Municipalidad Distrital de Cabanilla fortalezca sus procesos de gestión administrativa mediante estrategias orientadas a la capacitación continua del personal, la unificación de procedimientos y el seguimiento sistemático de los resultados. Estas acciones permitirán superar las limitaciones observadas en los niveles iniciales y en proceso, favoreciendo que un mayor número de trabajadores alcance logros esperados o destacados. Asimismo, resulta esencial promover una cultura organizacional orientada a la excelencia en el servicio y la mejora constante, con el objetivo de elevar la atención ciudadana y fortalecer la imagen positiva de la gestión municipal entre los usuarios.

Segundo: Se recomienda que la Municipalidad Distrital de Cabanilla incorpore herramientas tecnológicas de apoyo a la planificación, como sistemas de gestión digital que permitan ordenar tareas, calendarizar actividades y dar seguimiento a los objetivos institucionales. De igual modo, resulta pertinente establecer instancias de coordinación interáreas para garantizar que la planificación no quede solo en documentos, sino que se traduzca en acciones concretas y articuladas. Finalmente, se sugiere generar espacios de retroalimentación con los trabajadores y con los usuarios, de manera que la planificación se ajuste no solo a los lineamientos administrativos, sino también a las demandas reales de la población a la que se brinda servicio.

Tercero: Se propone optimizar la organización de la gestión administrativa mediante la delimitación precisa de responsabilidades para cada puesto, la estandarización de procesos operativos que eliminen redundancias y el fortalecimiento de mecanismos de coordinación interdepartamental, como reuniones periódicas y plataformas compartidas de información. Estas acciones no solo incrementarán la eficiencia institucional al reducir tiempos de respuesta y errores administrativos, sino que también impactarán directamente en la mejora de la calidad del servicio, logrando una atención más ágil, consistente y satisfactoria para los usuarios de la Municipalidad Distrital de Cabanilla.

Cuarto: Se recomienda potenciar la función directiva dentro de la gestión administrativa de la Municipalidad Distrital de Cabanilla mediante la formación en habilidades de liderazgo, la aplicación de estrategias de mando más definidas y el fomento de una comunicación dinámica entre los grupos de trabajo. Dichas medidas facilitarán la superación

de las debilidades observadas, la optimización de los procesos internos y, en consecuencia, un aumento en la calidad de la atención prestada a la población.

Quinto: Se propone que la Municipalidad Distrital de Cabanilla consolide los sistemas de control en la gestión administrativa mediante la ejecución de programas de formación y actualización permanente, orientados a equipar al personal con las competencias requeridas para una supervisión y monitoreo más efectivos. Es esencial, además, diseñar herramientas de valoración y feedback regular que capaciten a los funcionarios públicos para reconocer sus progresos y puntos de perfeccionamiento en la aplicación del control. De igual modo, se insta a cultivar una cultura organizacional centrada en la mejora constante y la excelencia del servicio, estimulando la dedicación del equipo y propiciando que los niveles básicos avancen hacia resultados satisfactorios o superiores, lo que robustecerá la administración y optimizará la atención a la población.

REFERENCIAS

- Anzil, F. (2023). *Concepto de Control*. <https://www.zonaeconomica.com/control>
- Alvarado, B., & Rivas, G. (2006). Philip Crosby. Universidad central de Venezuela. <https://www.geocities.ws/chex88chex/estrategia/PhilipCrosby.pdf>
- Arriagada, R. (2002). *Diseño de un sistema de medición de desempeño para evaluar la gestión municipal: una propuesta metodológica*. https://www.cepal.org/sites/default/files/publication/files/5582/S0260445_es.pdf
- Bao, C. C. L., Marcelo, A. L., Gutierrez, S. B., & Corcino, B. F. E. (2020). *Vista de Gestión administrativa y calidad de servicio percibida por usuarios de una escuela de posgrado, Huánuco-Perú*. <https://revistas.unheval.edu.pe/index.php/gacien/article/view/787/677>
- Bernarda, M., Leal, S., & Korniejczuk, V. (2018). *Calidad de la gestión administrativa y desempeño docente según la percepción de los estudiantes de noveno y décimo grados del Instituto Colombo-Venezolano*. <https://dspace.um.edu.mx/handle/20.500.11972/1008>
- Berrios, M. K. B., & Ramirez, H. S. L. (2020). *Gestión Administrativa y su influencia en la calidad de servicio de seda Huánuco, periodo- 2018*. <https://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13080/5903/TEC00390B46.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Bravo, M. F. C., & Beraun, T. P. D. (2015). *Gestión Administrativa Y Calidad De Servicios en la Municipalidad Distrital de Churubamba - Periodo 2015*. <https://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13080/467/TAD%2000511%20M86.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Calderon, C. J. C. (2019). *Calidad del servicio administrativo y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Puno, 2019*. <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/3219971>
- Chiavenato, I. (2003). *Introdução à teoria geral da administração*. Elsevier. https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15525/mod_resource/content/0/Chiavenato%20Idalberto.%20Introducci%C3%B3n%20a%20la%20teor%C3%ADa%20general%20de%20la%20Administraci%C3%B3n.pdf
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración* (17a ed).
- Chiavenato, I. (2019). *Introducción a la teoría general de la administración* (Décima edición, Vol. 1).

- Chicaiza, L. N. F., Chicaiza, L. B., Velasco, G. A. E., & Narcisa, de J. M. G. (2022). *Diagnóstico de la gestión administrativa en la Compañía de Transporte “Rutas Salcedenses” a través de herramienta de análisis FODA*. 7, 1112–1129.
<https://doi.org/10.23857/pc.v7i3.3781>
- Choquehuanca, E. (2022). Gestión administrativa y calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Conima, Región Puno – 2021.
https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV_1743d9ffee41eece13eb84dfc1303da4
- Congreso de la República. (2020). Presupuesto Institucional de Apertura 2020: Municipalidad Distrital de Cabanilla. Lima, Perú: Congreso de la República del Perú.
- Contreras, L. (2014). *La gestión de calidad en el sector público*. RC et Ratio, 11.
http://www.contraloriadelpoderlegislativo.gob.mx/Revista_Rc_et_Ratio/Rc_et_Ratio_8/Rc8_1-Leticia-Contreras.pdf
- Frisancho, W. (2022). Gestión administrativa y calidad de servicio en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Puno – 2022. 1, 7–16.
<http://revistas.unap.edu.pe/journal/index.php/rigf>
- Gobierno Regional de Puno. (2023). Informe de apoyo a la gestión municipal en obras de agua y saneamiento del distrito de Cabanilla. Puno, Perú: Gobierno Regional de Puno.
- Gómez, M. (2021). *Análisis de la gestión administrativa y calidad del servicio de emergencias del centro tipo C San Rafael de Esmeraldas*.
[https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/2392/1/Gómez Mendoza María José.pdf](https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/2392/1/Gómez%20Mendoza%20María%20José.pdf)
- Hernández, S. R., Fernández, C. C., & Baptista, L. M. del P. (2014). *Metodología de la Investigación*. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Huanca, F. J. O., Morales, Z. C. A., Zela, P. C. E., & Salas, I. X. T. (2021). Modernización de la gestión pública y la calidad de atención al usuario en las municipalidades provinciales de la región Puno. *Polo Del Conocimiento*, 6(1).
<https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/viewFile/2159/4310>
- INEI. (2020). *Instituto Nacional de Estadística e Informática*.
<https://m.inei.gob.pe/prensa/noticias/municipalidades-del-pais-brindaran-informacion-autodiligenciada-para-actualizar-el-registro-nacional-de-municipalidades-2020-12179/>

- La Decana. (2022, 18 de julio). Vecinos de Cabanilla reclaman ejecución de obras y mejor atención municipal. <https://ladecana.pe>
- Llanos Rojas, C. A. (2023). *Gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Moyobamba - 2022*. https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV_d6d780fc04d25b279ec7dbaff3fcc28f/Description#tabnav
- Ley N° 27972. (2003). *Ley Orgánica de Municipalidades*. https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu_publ/capacita/programacion_formulacion_presupuestal2012/Anexos/ley27972.pdf
- Llanos, C. (2023). Gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Moyobamba—2022.
- Mejia, D. (2023). Gestión administrativa y la calidad del servicio en el GAD Municipal de Pangua en el periodo 2019-2023. En Repositorio Universidad Técnica de Cotopaxi. Universidad Técnica de Cotopaxi. <https://repositorio.utc.edu.ec/items/b422555c-fe5e-4174-bb15-fc1db0a602af>
- Mendoza, F. V. M., & Sobeida, M. C. J. (2021). *Procesos de Gestión Administrativa, un recorrido desde su origen Administrativa*. 6(25), 608–620. <https://doi.org/10.23857/fipcaec.v6i3.414>
- Ministerio de Economía y Finanzas [MEF]. (2021–2023). Ficha del proyecto de riego Santa Lucía–Cabanilla–Lampa. Banco de Inversiones, Perú. <https://www.mef.gob.pe>
- Munch, L. (2007). Administración: Escuelas, proceso administrativo, áreas funcionales y desarrollo emprendedor. En Pearson Educación (Primera). Pearson Education.
- Nicole, R. P. (2020). *Organización*. <https://economipedia.com/definiciones/organizacion.html>
- Pamies, D. S. (2004). *De la calidad de servicio a la fidelidad del cliente*.
- Pando, P. C. I. (2019). *Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo Facultad de Ciencias Empresariales y Administrativas Carrera Profesional de Administración de Empresas*. <http://repositorio.upagu.edu.pe/handle/UPAGU/1043>
- Parasurama, n V. Z. A. A., Professor of Retailing, F., & Studies, M. (1988). *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality* LEONARD L. BERRY (Vol. 64). <file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Escala%20Servqual%20-%20Journal%20of%20Retailing.pdf>

- Paredes, A. V. M. (2020). *Gestión administrativa y calidad de servicio que brindan las Instituciones de Educación Superior Públicas*. <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/31522/1/05%20ADP.pdf>
- Pérez, F. de V. J. A. (1994). *Gestión de la calidad empresarial: calidad en los servicios y atención al cliente*. <https://definicion.de/direccion/>
- Pérez, P. (2021). *Dirección*.
- Quiroa, M. (2020). *Administración*. <https://economipedia.com/definiciones/administracion.html>
- Rojas, J. (2020). *Gestión administrativa y la calidad de los servicios de salud en el centro de atención primaria III Punchana de la red asistencial de Loreto – 2020*. <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/renati/9002>
- Rosander, A. C. (1994). Los catorce puntos de Deming aplicados a los servicios. <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=sBoWshpcZQAC&oi=fnd&pg=PP15&dq=teor%C3%ADa+de+deming&ots=9U-aiKE>
- Ruiz, R., & Delgado, J. (2020). Calidad del servicio público en el desarrollo de las municipalidades en la región San Martín. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.158
- Salazar, R. N. C., Murrieta, M. C., & Alvarado, G. del P. P. (2020). Calidad del servicio municipal desde la perspectiva del ciudadano. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 898–913.
- Sanchez, E. (2019). *Gestión administrativa y calidad de servicio de las enfermeras en el hospital II Vitarte – EsSalud, 2018*. En Repositorio Institucional—UCV. Universidad César Vallejo.
- Sánchez, G. J. (2020). *Servicio*. <https://economipedia.com/definiciones/servicio.html>
- Stoner, J, Freeman, E., & Gilbert, D. (2006). *Administración*. En *Neonatology*. Prentice Hall Hispanoamericana. <https://doi.org/10.1159/000327435>
- Torres, J. (2022). *Gestión administrativa y calidad de servicio en el personal del área de desarrollo urbano de la Municipalidad distrital de Breña, Lima Perú 2020*. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9505844>
- Varo, J. (1994). *Gestión estratégica de la calidad en los servicios sanitarios*. https://books.google.com.pe/books?id=gtvXJ_yogIYC&pg=PA149&dq=gestion+conce#v=onepage&q=gestion%20conce&f=false
- Westreicher, G. (2020). *Planificación*. <https://economipedia.com/definiciones/planificacion.html>

Zárate, H. G. C. (2019). *Gestión Administrativa y calidad de servicio en la municipalidad distrital de Anco Huallo, Chincheros – Apurímac, 2019.*
<https://repositorio.unajma.edu.pe/handle/20.500.14168/50>

ANEXOS

Anexo 1

Matriz de consistencia

Título: Gestión Administrativa y la Calidad de servicio de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Cabanilla-2023.

Pregunta general	Objetivo general	Hipótesis general	Variables	Dimensiones	Indicadores
¿De qué manera se relaciona la gestión administrativa y la calidad de servicio en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Cabanilla 2023?	Determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de los trabajadores de la Municipalidad distrital de Cabanilla 2023.	La gestión administrativa se relaciona significativamente con la calidad de servicio de los trabajadores de la Municipalidad distrital de Cabanilla 2023.	Variable 1: Gestión administrativa	Planificación	Plan estratégico. Plan operativo. Acciones específicas. Documentación de gestión (MOF, ROF, etc)
				Organización	Estructura orgánica. Coordinación efectiva Funciones administrativas
				Dirección	Supervisión. Liderazgo. Motivación. Trabajo en equipo.
				Control	Evaluación Supervisión Capacitación. Establecimiento metas.
Preguntas específicas	Objetivos específicos	Hipótesis específicas		Elementos tangibles	Oficinas acondicionadas. Equipamiento.

				Infraestructura. Limpieza.	
¿De qué manera se relaciona la planificación de la gestión administrativa y la calidad de servicio en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Cabanilla 2023?	Identificar la relación entre la planificación de la gestión administrativa y la calidad de servicio en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Cabanilla 2023.	La planificación de la gestión administrativa se relaciona significativamente con la calidad de servicio en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Cabanilla 2023.	Variable 2: Calidad de servicio	Fiabilidad	Atención en orden. Trato Atención igualitaria. Solución de problemas
¿De qué manera se relaciona la organización de la gestión administrativa y la calidad de servicio en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Cabanilla 2023?	Identificar la relación entre relación entre la organización de la gestión administrativa y la calidad de servicio en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Cabanilla 2023.	La organización de la gestión administrativa se relaciona significativamente con la calidad de servicio en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Cabanilla 2023.		Capacidad respuesta	Amabilidad. Aclaración de dudas. Apoyo Servicio rápido
¿De qué manera se relaciona dirección de la gestión administrativa y la calidad de servicio en los trabajadores de la	Identificar la relación entre la dirección de la gestión administrativa y la calidad de servicio en los trabajadores de la	La dirección de la gestión administrativa se relaciona significativamente con la calidad de servicio en los trabajadores de la		Seguridad	Evento adverso Riesgo Capacidad de comprensión

Municipalidad Distrital de Cabanilla 2023?	Municipalidad Distrital de Cabanilla 2023.	Municipalidad Distrital de Cabanilla 2023.			
¿De qué manera se relaciona el control de la gestión administrativa y la calidad de servicio en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Cabanilla 2023?	Identificar la relación entre el control de la gestión administrativa y la calidad de servicio en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Cabanilla 2023.	El control de la gestión administrativa se relaciona significativamente con la calidad de servicio en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Cabanilla 2023.		Empatía	Trato agradable. Atención personalizada. Personal empático

Anexo 2

Evaluación aplicada

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

CUESTIONARIO

Estimado(a) Colaborador(a):

Le agradezco anticipadamente por su colaboración, en aportar su opinión para el trabajo de investigación titulado: "Gestión administrativa en la calidad de servicio en los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Cabanilla 2025". Por favor no escriba su nombre, es anónimo y confidencial.

Responda las alternativas según corresponda, Marcar una "X" la alternativa de respuesta que se adecue a su criterio.

I. DATOS GENERALES:

1.1. Género:

- a) Femenino () b) Masculino ()

1.2. Estado Civil:

- a) Soltero(a) () b) Conviviente ()
c) Casado(a) () d) Divorciado ()

1.3. Edad:

- a) Menos de 25 años () b) de 26 a 35 años ()
c) de 36 a 45 años () d) de 46 a más ()

1.4. Usted qué nivel de estudio ha alcanzado:

- a) Primaria completa () b) Secundaria completa ()
c) Universitario () d) Bachiller ()
e) Técnico () f) Titulado(a) ()

1.5. Puesto que ocupa:

- a) Funcionario () b) Jefe de área ()
c) Asistente () d) Practicante ()
e) Otros.....

Para evaluar las variables, marcar una "X" en el casillero de su preferencia del ítem correspondiente, utilice la siguiente Escala de calificación MINEDU

VARIABLE 1: GESTION ADMINISTRATIVA

a) PLANEACION

Plan Estratégico Institucional (PEI)

- 1. ¿Cuál de las siguientes afirmaciones describe mejor la función del PEI en una municipalidad?**
 - a) El PEI establece las políticas operativas inmediatas de la municipalidad a corto plazo con intereses Regionales y Locales.
 - b) El PEI define el marco estratégico para la consecución de los objetivos a largo plazo y asegura la alineación de la municipalidad con los intereses locales y nacionales.
 - c) El PEI solo regula las funciones de la gestión del personal municipal.
 - d) El PEI es un documento administrativo sin implicaciones en la toma de decisiones.

Plan Operativo Institucional (POI)

- 2. ¿Cuál de los siguientes no es un requisito fundamental para la elaboración de un POI efectivo?**
 - a) Establecer objetivos específicos medibles y alcanzables alineados con el PEI.
 - b) Definir indicadores y metas con plazos claros para la evaluación.
 - c) Limitarse a la asignación de presupuestos y recursos sin considerar los objetivos estratégicos.
 - d) Incluir una metodología de seguimiento y evaluación continua.

Instrumentos de Gestión

- 3. ¿Qué aspecto es fundamental al actualizar los instrumentos de gestión?**
 - a) Incorporar los cambios en la normativa administrativa sin considerar la alineación con el PEI.
 - b) Ajustar los instrumentos para reflejar los cambios internos y los retos del entorno, manteniendo su alineación con los objetivos estratégicos.
 - c) Cambiar solo los procedimientos operativos sin revisar la estrategia a largo plazo.
 - d) Actualizar los instrumentos solo cuando se reciben quejas o demandas de la ciudadanía.

Reglamento de Organización y Funciones (ROF)

- 4. ¿Cuál de las siguientes es una ventaja de contar con un ROF actualizado en la municipalidad?**
 - a) Evitar que se presenten conflictos laborales relacionados con las funciones y responsabilidades de los empleados.
 - b) Aumentar el número de cargos administrativos sin considerar la eficiencia organizacional.

- c) Establecer nuevas normativas que no estén alineadas con los objetivos estratégicos.
- d) Facilitar la rotación de personal sin un análisis de desempeño.

b) ORGANIZACIÓN

Estructura Orgánica

5. ¿Qué factor debe prevalecer al definir la estructura orgánica de una municipalidad?

- a) La cantidad de recursos disponibles.
- b) La eficiencia en la toma de decisiones y la claridad en la distribución de responsabilidades.
- c) El cumplimiento de requisitos legales sin considerar las características de la municipalidad.
- d) La diversidad en la contratación de personal, sin importar las áreas de especialización.

Especialización

6. ¿Qué debe considerarse al decidir el grado de especialización dentro de una municipalidad?

- a) Solo el número de empleados disponibles para realizar cada tarea.
- b) El tipo de servicios que ofrece la municipalidad y la complejidad de sus funciones.
- c) La rapidez con la que se pueden cubrir todos los puestos de trabajo.
- d) Las preferencias personales de los empleados respecto a las tareas a realizar.

Comunicación entre Áreas

7. ¿Cuál es un riesgo potencial si la comunicación entre áreas no es eficiente en una municipalidad?

- a) Mayor rapidez en la toma de decisiones, sin necesidad de consultar otras áreas.
- b) La duplicación de esfuerzos y la falta de alineación en la ejecución de políticas y proyectos.
- c) Mayor autonomía y libertad para cada departamento.
- d) Una mejora en la toma de decisiones que no requiere consultar con otras áreas.

Distribución Responsable de Recursos

8. ¿Cómo debe garantizarse una distribución responsable de los recursos dentro de una municipalidad?

- a) Asegurando que cada área tenga un presupuesto igual sin considerar sus necesidades específicas.
- b) Priorizando los recursos en función de los objetivos estratégicos definidos en el PEI y de las necesidades operativas de cada área.

12. ¿Qué debe hacer un líder para asegurar que el trabajo en equipo sea eficaz dentro de una municipalidad?

- a) Promover la competitividad interna para incentivar la productividad individual.
- b) Fomentar una comunicación abierta, la cooperación mutua y la claridad en las responsabilidades de cada miembro del equipo.
- c) Permitir que cada miembro del equipo trabaje de manera aislada, sin necesidad de coordinación.
- d) Fomentar la individualidad y permitir que cada miembro se enfoque exclusivamente en sus tareas.

d) CONTROL

Evaluación de Desempeño de los Colaboradores de la Institución

13. En el proceso de evaluación de desempeño en una municipalidad, ¿qué factor debería ser considerado de manera fundamental?

- a) Evaluar el rendimiento exclusivamente según los resultados cuantitativos, como el número de tareas realizadas.
- b) Analizar el rendimiento en función de las competencias, habilidades y actitudes demostradas por los empleados, considerando el contexto organizacional.
- c) Solo evaluar el cumplimiento de los objetivos anuales sin tener en cuenta los procesos intermedios.
- d) Evaluar exclusivamente las metas individuales, sin considerar el trabajo en equipo.

Determinación de Estándares o Metas

14. ¿Qué impacto tendría en una municipalidad no contar con metas bien definidas para las áreas de trabajo?

- a) Aumento de la productividad, ya que los empleados tendrán más libertad para trabajar a su propio ritmo.
- b) Confusión en las prioridades, falta de enfoque y dificultad para medir el desempeño, lo que afectaría negativamente los resultados organizacionales.
- c) Mayor necesidad de supervisión y evaluación, ya que los empleados sabrán exactamente lo que se espera de ellos.
- d) Mayor flexibilidad para adaptarse a los cambios, sin que ello afecte la eficiencia.

Supervisión de los Sistemas de la Entidad

15. ¿Cuál de las siguientes estrategias es más efectiva para realizar una supervisión continua de los sistemas en una municipalidad?

- a) Supervisar los sistemas únicamente al final de cada año fiscal, para evaluar el rendimiento total.

- b) Implementar auditorías internas periódicas, revisiones de procesos y el uso de indicadores de desempeño para evaluar el funcionamiento de los sistemas.
- c) Delegar la supervisión exclusivamente a los encargados de tecnología sin involucrar a otros departamentos.
- d) No realizar supervisión continua, sino solo cuando se presenten problemas graves en los sistemas.

Capacitación

16. ¿Cuál es la mejor manera de identificar las necesidades de capacitación en una municipalidad?

- a) Proponer un programa de capacitación general para todos los empleados sin una evaluación previa de sus necesidades
- b) Realizar un análisis de las brechas de habilidades a través de evaluaciones de desempeño, encuestas y reuniones con los jefes de cada departamento.
- c) Imponer programas de capacitación sin tener en cuenta las áreas específicas que requieren mejora.
- d) Basarse únicamente en la opinión de los empleados sobre lo que creen que necesitan aprender.

VARIABLE II: CALIDAD DE SERVICIO

1	2	3	4	5
Totalmente desacuerdo	En desacuerdo	Ni acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

VARIABLE N° 02 CALIDAD DE SERVICIO						
	V.ELEMENTOS FÍSICOS (Marcar con una "X" en el recuadro apropiado)	calificación				
1.	Equipos actualizados: ¿Los equipos de la institución son de última generación y se encuentran actualizados?	1	2	3	4	5
2.	Instalaciones modernas. ¿Las instalaciones de la entidad brindan las condiciones necesarias para la correcta realización de las actividades diarias?	1	2	3	4	5
3.	Horario de trabajo Adaptado al cliente: ¿Los administrados y los usuarios muestran aceptación al horario establecido para la prestación de servicio?	1	2	3	4	5
4.	Higiene y limpieza: ¿Considera Ud. que en la institución existe una adecuada higiene y limpieza en las instalaciones?	1	2	3	4	5
	VI. FIABILIDAD (Marcar con una "X" en el recuadro apropiado)	calificación				
5.	Dar los servicios en el tiempo correcto: ¿Los servicios son brindados en el tiempo oportuno?	1	2	3	4	5
6.	Ofrecer servicios correctos sin margen de error: ¿Considera usted que las respuestas a los servicios son los correctos y adecuan a las necesidades?	1	2	3	4	5
7.	Gestionar los problemas de los clientes con eficacia: ¿Los problemas con los usuarios son gestionados con eficacia dentro la entidad?	1	2	3	4	5
8.	Tener a los colaboradores informados sobre cuándo serán ofrecidos los servicios: ¿El canal de comunicación con los colaboradores es el adecuado por lo que siempre se encuentran informados sobre los servicios brindados?	1	2	3	4	5
	VII. CAPACIDAD DE RESPUESTA (Marcar con una "x" en el recuadro apropiado)	calificación				
9.	Servicio rápido en el tiempo acordado: ¿La capacidad de brindar un servicio rápido a los colaboradores y usuarios en el tiempo acordado es la óptima para el cumplimiento de los objetivos?	1	2	3	4	5
10.	Deseo de ayudar a los colaboradores: ¿Considera usted que siente el deseo de ayudar a los colaboradores y usuarios de la institución?	1	2	3	4	5
11.	Estar listo para responder a las peticiones de los colaboradores: ¿Se encuentra apto los trabajadores para responder a las diversas peticiones que tengan los colaboradores y usuarios de la institución?	1	2	3	4	5
12.	Criterio para realizar las peticiones requeridas en orden de llegada: ¿Ud. Considera que existe en los colaboradores criterio para realizar las peticiones requeridas de acuerdo al orden de llegada, sin importar el lazo de amistad?	1	2	3	4	5

	SEGURIDAD (Marcar con una "x" en el recuadro apropiado)	calificación				
13.	Trasmisión de confianza: ¿El personal de la institución transmite la confianza necesaria a los colaboradores?	1	2	3	4	5
14.	Seguridad en relación usuarios – municipalidad: ¿El usuario se siente seguro al requerir los servicios de la entidad municipal?	1	2	3	4	5
15.	Amabilidad con los usuarios: ¿La amabilidad es considerada uno de los pilares principales al brindar el servicio en la entidad?	1	2	3	4	5
16.	Conocimientos suficientes del personal: ¿Usted cree que los colaboradores cuentan con los conocimientos suficientes para la correcta realización de sus actividades en los servicios de la entidad?	1	2	3	4	5

Gracias por su colaboración.

Anexo 3

Validación de expertos

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO
UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA
ESCUELA PROFESIONAL DE GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIAL

EVALUACIÓN 01

Reciba un cordial saludo. Me permito dirigirme a usted con el propósito de solicitar su valiosa colaboración en la validación del instrumento de recolección de datos diseñado para mi tesis, titulado **“Gestión Administrativa en la calidad de servicios de los trabajadores en la municipalidad distrital de Cabanilla, 2025”** Dicha evaluación resulta fundamental para garantizar la validez del instrumento y asegurar que los resultados obtenidos sean precisos y puedan utilizarse de manera efectiva. Aprecio de antemano su valiosa colaboración.

I. REFERENCIAS

- EXPERTO: Marcelino Pavez Cosani Cruz
- PROFESIÓN: Abg. Educador
- CARGO ACTUAL: _____
- GRADO ACADÉMICO: Magister

II. ASPECTO DE VALIDACIÓN

De acuerdo a las siguientes interrogantes, califique marcando con una “X” cada uno de los ítems según corresponda. Considerando la siguiente escala:
 1 = Muy malo 2 = Malo 3 = Regular 4 = Bueno 5 = Muy bueno

Dimensión	Preguntas	Calificación				
		1	2	3	4	5
Planeación	PEI: ¿Cuál de las siguientes afirmaciones describe mejor la función del PEI en una municipalidad?	1	2	3	4	5
	POI: ¿Cuál de los siguientes no es un requisito fundamental para la elaboración de un POI efectivo?	1	2	3	4	5
	Instrumentos de Gestión: ¿Qué aspecto es fundamental al actualizar los instrumentos de gestión?	1	2	3	4	5
	Reglamento de Organización y Funciones (ROF): ¿Cuál de las siguientes es una ventaja de contar con un ROF actualizado en la municipalidad?	1	2	3	4	5
Organización	Estructura Orgánica: ¿Qué factor debe prevalecer al definir la estructura orgánica de una municipalidad?	1	2	3	4	5
	Especialización: ¿Qué debe considerarse al decidir el grado de especialización dentro de una municipalidad?	1	2	3	4	5
	Comunicación entre Áreas: ¿Cuál es un riesgo potencial si la comunicación entre áreas no es eficiente en una municipalidad?	1	2	3	4	5
	Distribución Responsable de Recursos: ¿Cómo debe garantizarse una distribución responsable de los recursos dentro de una municipalidad?	1	2	3	4	5
Dirección	Supervisión: ¿Qué aspecto es fundamental al llevar a cabo una supervisión efectiva en una municipalidad?	1	2	3	4	5
	Liderazgo: ¿Qué tipo de liderazgo es más adecuado para los directivos de una municipalidad en el contexto de cambio organizacional?	1	2	3	4	5
	Motivación: ¿Cuál es el factor más importante para motivar a los empleados en una municipalidad?	1	2	3	4	5
	Trabajo en equipo: ¿Qué debe hacer un líder para asegurar que el trabajo en equipo sea eficaz dentro de una municipalidad?	1	2	3	4	5
Control	Evaluación de Desempeño de los Colaboradores de la Institución: En el proceso de evaluación de desempeño en una municipalidad, ¿qué factor debería ser considerado de manera fundamental?	1	2	3	4	5
	Determinación de Estándares o Metas: ¿Qué impacto tendría en una municipalidad no contar con metas bien definidas para las áreas de trabajo?	1	2	3	4	5

Supervisión de los Sistemas de la Entidad: ¿Cuál de las siguientes estrategias es más efectiva para realizar una supervisión continua de los sistemas en una municipalidad?	1	2	3	4	5
Capacitación: ¿Cuál de los siguientes resultados se espera de un programa de capacitación bien diseñado?	1	2	3	4	5
TOTAL				28	40

Nota: Elaborado por Eliane Noelia Paucar Coaquira. Egresada de la Universidad Nacional de Juliaca y adaptado de Palomino Juan; Peña Julio Daniel; Zevallos Gudelia y Orizano Lincoln (2015, p. 217)

Porcentaje de valorización del instrumento, PVI = $\frac{71}{80} = 0.89 \times 100 = 89\%$


III. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

.....
 Ninguna

IV. RESOLUCIÓN

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

Lugar y fecha: Juliaca, 03/04/2025



Marcelino Reyes Casani C...

Sello y firma del experto

DNI N° 308.60.390

N° celular: 94.380.54.20

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO
UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA
ESCUELA PROFESIONAL DE GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIAL

CUESTIONARIO N° 01

Reciba un cordial saludo. Me permito dirigirme a usted con el propósito de solicitar su valiosa colaboración en la validación del instrumento de recolección de datos diseñado para mi tesis, titulado "Gestión Administrativa en la calidad de servicios de los trabajadores en la municipalidad distrital de Cabanilla, 2025". Dicha evaluación resulta fundamental para garantizar la validez del instrumento y asegurar que los resultados obtenidos sean precisos y puedan utilizarse de manera efectiva. Aprecio de antemano su valiosa colaboración.

I. REFERENCIAS

- EXPERTO: Marcelino Reyes Corani Cruz
- PROFESIÓN: Ge. Educación
- CARGO ACTUAL: _____
- GRADO ACADÉMICO: Magister

II. ASPECTO DE VALIDACIÓN

De acuerdo a las siguientes interrogantes, califique marcando con una "X" cada uno de los ítems según corresponda. Considerando la siguiente escala:

1 = Muy malo 2 = Malo 3 = Regular 4 = Bueno 5 = Muy bueno

Dimensión	Preguntas	Calificación				
		1	2	3	4	5
Elementos Físicos	Equipos actualizados: ¿Los equipos de la institución son de última generación y se encuentran actualizados?	1	2	X	4	5
	Instalaciones modernas: ¿Las instalaciones de la entidad brindan las condiciones necesarias para la correcta realización de las actividades diarias?	1	2	3	X	5
	Horario de trabajo Adaptado al cliente: ¿Los administrados y los usuarios muestran aceptación al horario establecido para la prestación de servicio?	1	2	3	X	5
	Higiene y limpieza: ¿Considera Ud. que en la institución existe una adecuada higiene y limpieza en las instalaciones?	1	2	3	4	X
Fiabilidad	Dar los servicios en el tiempo correcto: ¿Los servicios son brindados en el tiempo oportuno?	1	2	3	4	X
	Ofrecer servicios correctos sin margen de error: ¿Considera usted que las respuestas a los servicios son los correctos y adecuan a las necesidades?	1	2	X	4	5
	Gestionar los problemas de los clientes con eficacia: ¿Los problemas con los usuarios son gestionados con eficacia dentro la entidad?	1	2	X	4	5
	Tener a los colaboradores informados sobre cuándo serán ofrecidos los servicios: ¿El canal de comunicación con los colaboradores es el adecuado por lo que siempre se encuentran informados sobre los servicios brindados?	1	2	3	X	5
Capacidad de Respuesta	Servicio rápido en el tiempo acordado: ¿La capacidad de brindar un servicio rápido a los colaboradores y usuarios en el tiempo acordado es la óptima para el cumplimiento de los objetivos?	1	2	3	X	5
	Deseo de ayudar a los colaboradores: ¿Considera usted que siente el deseo de ayudar a los colaboradores y usuarios de la institución?	1	2	X	4	5
	Estar listo para responder a las peticiones de los colaboradores: ¿Se encuentra apto los trabajadores para responder a las diversas peticiones que tengan los colaboradores y usuarios de la institución?	1	2	3	4	X

Criterio para realizar las peticiones requeridas en orden de llegada: ¿Ud. Considera que existe en los colaboradores criterio para realizar las peticiones requeridas de acuerdo al orden de llegada, sin importar el lazo de amistad?	1	2	3	4	5
Trasmisión de confianza: ¿El personal de la institución trasmite la confianza necesaria a los colaboradores?				X	
Seguridad en relación usuarios – municipalidad: ¿El usuario se siente seguro al requerir los servicios de la entidad municipal?					X
Amabilidad con los usuarios: ¿La amabilidad es considerada uno de los pilares principales al brindar el servicio en la entidad?					X
Conocimientos suficientes del personal: ¿Usted cree que los colaboradores cuentan con los conocimientos suficientes para la correcta realización de sus actividades en los servicios de la entidad?					X
Total					12 00 98

Nota: Elaborado por Elvira Sirella Ponce Cordero, Egresada de la Universidad Nacional de Juliaca y adaptado de Palomino Juan, Peña Julio Daniel, Zavallón Gisela y Orizano Lancelotti (2015, p. 217)

Porcentaje de valorización del instrumento, PVI = $\frac{62}{10} = 0.94, 100\% \approx 87\%$

III. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

.....

IV. RESOLUCIÓN

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

Lugar y fecha: Juliaca, 02/04/2025

[Firma]
 MARIANA RIVERA GARCIA CRUZ
 LIC. EDUCACIÓN
 Sello y firma de experto

DNI N° 70 260 340
 N° celular: 94 3 80 94 20

EVALUACIÓN 01

Reciba un cordial saludo. Me permito dirigirme a usted con el propósito de solicitar su valiosa colaboración en la validación del instrumento de recolección de datos diseñado para mi tesis, titulado "Gestión Administrativa en la calidad de servicios de los trabajadores en la municipalidad distrital de Cabanilla, 2025". Dicha evaluación resulta fundamental para garantizar la validez del instrumento y asegurar que los resultados obtenidos sean precisos y puedan utilizarse de manera efectiva. Aprecio de antemano su valiosa colaboración.

I. REFERENCIAS

- EXPERTO: Juan Manuel Tito Huayra
- PROFESIÓN: Abogado
- CARGO ACTUAL:
- GRADO ACADÉMICO:

II. ASPECTO DE VALIDACIÓN

De acuerdo a las siguientes interrogantes, califique marcando con una "X" cada uno de los ítems según corresponda. Considerando la siguiente escala:
 1 = Muy malo 2 = Malo 3 = Regular 4 = Bueno 5 = Muy bueno

Dimensión	Preguntas	Calificación				
		1	2	3	4	5
Planeación	PEI: ¿Cuál de las siguientes afirmaciones describe mejor la función del PEI en una municipalidad?	1	2	3	X	5
	POI: ¿Cuál de los siguientes no es un requisito fundamental para la elaboración de un POI efectivo?	1	2	3	4	X
	Instrumentos de Gestión: ¿Qué aspecto es fundamental al actualizar los instrumentos de gestión?	1	2	3	X	5
	Reglamento de Organización y Funciones (ROF): ¿Cuál de las siguientes es una ventaja de contar con un ROF actualizado en la municipalidad?	1	2	3	4	X
Organización	Estructura Orgánica: ¿Qué factor debe prevalecer al definir la estructura orgánica de una municipalidad?	1	2	3	4	X
	Especialización: ¿Qué debe considerarse al decidir el grado de especialización dentro de una municipalidad?	1	2	3	X	5
	Comunicación entre Áreas: ¿Cuál es un riesgo potencial si la comunicación entre áreas no es eficiente en una municipalidad?	1	2	3	X	5
	Distribución Responsable de Recursos: ¿Cómo debe garantizarse una distribución responsable de los recursos dentro de una municipalidad?	1	2	3	X	5
Dirección	Supervisión: ¿Qué aspecto es fundamental al llevar a cabo una supervisión efectiva en una municipalidad?	1	2	3	X	5
	Liderazgo: ¿Qué tipo de liderazgo es más adecuado para los directivos de una municipalidad en el contexto de cambio organizacional?	1	2	3	4	X
	Motivación: ¿Cuál es el factor más importante para motivar a los empleados en una municipalidad?	1	2	3	X	5
	Trabajo en equipo: ¿Qué debe hacer un líder para asegurar que el trabajo en equipo sea eficaz dentro de una municipalidad?	1	2	3	4	X
Control	Evaluación de Desempeño de los Colaboradores de la Institución: En el proceso de evaluación de desempeño en una municipalidad, ¿qué factor debería ser considerado de manera fundamental?	1	2	3	X	5
	Determinación de Estándares o Metas: ¿Qué impacto tendría en una municipalidad no contar con metas bien definidas para las áreas de trabajo?	1	2	3	4	X

Supervisión de los Sistemas de la Entidad: ¿Cuál de las siguientes estrategias es más efectiva para realizar una supervisión continua de los sistemas en una municipalidad?	1	2	3	4	5
Capacitación: ¿Cuál de los siguientes resultados se espera de un programa de capacitación bien diseñado?	1	2	3	4	5
TOTAL				36	35

Nota: Elaborado por Eliane Noelia Paucar Coaquira. Egresada de la Universidad Nacional de Juliaca y adaptado de Palomino Juan; Peña Julio Daniel; Zevallos Gudelia y Orizano Lincoln (2015, p. 217)

Porcentaje de valorización del instrumento, PVI = $\frac{31}{37} = 89\%$

III. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

.....

IV. RESOLUCIÓN

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

Lugar y fecha:


 Juan Manuel Tito Humpiri
 ABOGADO
 C.A. 19944

Sello y firma del experto
 DNI N° 29484691
 N° celular: 977774725

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO
UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA
ESCUELA PROFESIONAL DE GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIAL

CUESTIONARIO N° 01

Reciba un cordial saludo. Me permito dirigirme a usted con el propósito de solicitar su valiosa colaboración en la validación del instrumento de recolección de datos diseñado para mi tesis, titulado "Gestión Administrativa en la calidad de servicios de los trabajadores en la municipalidad distrital de Cabanilla, 2025" Dicha evaluación resulta fundamental para garantizar la validez del instrumento y asegurar que los resultados obtenidos sean precisos y puedan utilizarse de manera efectiva. Aprecio de antemano su valiosa colaboración.

I. REFERENCIAS

- EXPERTO: Juan Manuel Tito Humari
- PROFESIÓN: Abogado
- CARGO ACTUAL: _____
- GRADO ACADÉMICO: Doctor

II. ASPECTO DE VALIDACIÓN

De acuerdo a las siguientes interrogantes, califique marcando con una "X" cada uno de los ítems según corresponda. Considerando la siguiente escala:

1 = Muy malo 2 = Malo 3 = Regular 4 = Bueno 5 = Muy bueno

Dimensión	Preguntas	Calificación				
		1	2	3	4	5
Elementos Físicos	Equipos actualizados: ¿Los equipos de la institución son de última generación y se encuentran actualizados?	1	2	3	X	5
	Instalaciones modernas. ¿Las instalaciones de la entidad brindan las condiciones necesarias para la correcta realización de las actividades diarias?	1	2	X	4	5
	Horario de trabajo Adaptado al cliente: ¿Los administrados y los usuarios muestran aceptación al horario establecido para la prestación de servicio?	1	2	3	X	5
	Higiene y limpieza: ¿Considera Ud. que en la institución existe una adecuada higiene y limpieza en las instalaciones?	1	2	3	4	X
Fiabilidad	Dar los servicios en el tiempo correcto: ¿Los servicios son brindados en el tiempo oportuno?	1	2	3	X	5
	Ofrecer servicios correctos sin margen de error: ¿Considera usted que las respuestas a los servicios son los correctos y adecuan a las necesidades?	1	2	3	4	X
	Gestionar los problemas de los clientes con eficacia: ¿Los problemas con los usuarios son gestionados con eficacia dentro la entidad?	1	2	3	X	5
	Tener a los colaboradores informados sobre cuándo serán ofrecidos los servicios: ¿El canal de comunicación con los colaboradores es el adecuado por lo que siempre se encuentran informados sobre los servicios brindados?	1	2	3	4	X
Capacidad de Respuesta	Servicio rápido en el tiempo acordado: ¿La capacidad de brindar un servicio rápido a los colaboradores y usuarios en el tiempo acordado es la óptima para el cumplimiento de los objetivos?	1	2	3	X	5
	Deseo de ayudar a los colaboradores: ¿Considera usted que siente el deseo de ayudar a los colaboradores y usuarios de la institución?	1	2	3	4	X
	Estar listo para responder a las peticiones de los colaboradores: ¿Se encuentra apto los trabajadores para responder a las diversas peticiones que tengan los colaboradores y usuarios de la institución?	1	2	3	X	5

Criterio para realizar las peticiones requeridas en orden de llegada: ¿Ud. Considera que existe en los colaboradores criterio para realizar las peticiones requeridas de acuerdo al orden de llegada, sin importar el lazo de amistad?	1	2	3	4	5
Trasmisión de confianza: ¿El personal de la institución trasmite la confianza necesaria a los colaboradores?				X	
Seguridad en relación usuarios – municipalidad: ¿El usuario se siente seguro al requerir los servicios de la entidad municipal?			X		
Amabilidad con los usuarios: ¿La amabilidad es considerada uno de los pilares principales al brindar el servicio en la entidad?					X
Conocimientos suficientes del personal: ¿Usted cree que los colaboradores cuentan con los conocimientos suficientes para la correcta realización de sus actividades en los servicios de la entidad?			X		
Total				3	36 80

Nota: Elaborado por Eliane Noelia Paucar Coaquira. Egresada de la Universidad Nacional de Juliaca y adaptado de Palomino Juan; Peña Julio Daniel; Zevallos Gudelia y Orizano Lincoln (2015, p. 217)

Porcentaje de valorización del instrumento, PVI = $\frac{69}{80} = 86\%$

III. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

.....

IV. RESOLUCIÓN

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

Lugar y fecha:


 Juan Manuel Tito Humplri
 ABOGADO
 CAA. 10444

.....
 Sello y firma del experto
 DNI N° 79484691
 N° celular: 977774725

Anexo 4

Base de datos del Excel

RECOPLIACION DE DATOS - Excel

Inicio Insertar Disposición de página Fórmulas Datos Revisar Vista Ayuda

Calibri 11 Fuente Alineación Número Estilos Celdas Edición

AF5 10

		GESTION ADMINISTRATIVA																SUM. TOTAL	NOTA			
TRABAJADOR	R	PLANEACION				ORGANIZACION				DIRECCION				CONTROL								
		P1	P2	P3	P4	TOTAL	P5	P6	P7	P8	TOTAL	P9	P10	P11	P12	TOTAL	P13	P14	P15	P16	TOTAL	
1	1	0	1.25	1.25	0	2.5	0	1.25	0	0	1.25	1.25	1.25	0	1.25	3.75	0	0	0	0	0	7.5
2	2	1.25	1.25	1.25	1.25	5	1.25	1.25	0	1.25	3.75	1.25	1.25	1.25	1.25	5	1.25	1.25	1.25	1.25	5	18.75
3	3	0	1.25	0	0	1.25	0	1.25	0	0	1.25	0	1.25	1.25	0	2.5	0	1.25	0	0	1.25	6.25
4	4	1.25	0	0	1.25	2.5	1.25	1.25	1.25	1.25	5	0	1.25	0	0	1.25	1.25	1.25	0	1.25	3.75	12.5
5	5	1.25	1.25	1.25	0	3.75	0	1.25	1.25	0	2.5	0	1.25	0	0	1.25	0	1.25	1.25	0	2.5	10
6	6	0	1.25	1.25	1.25	3.75	1.25	1.25	1.25	1.25	5	1.25	1.25	1.25	1.25	5	1.25	1.25	0	0	2.5	16.25
7	7	0	1.25	1.25	1.25	3.75	0	1.25	1.25	0	2.5	1.25	0	0	1.25	2.5	0	1.25	1.25	0	2.5	11.25
8	8	1.25	1.25	1.25	1.25	5	1.25	0	1.25	1.25	3.75	0	0	0	1.25	1.25	1.25	1.25	1.25	5	15	
9	9	0	1.25	0	0	1.25	0	0	1.25	1.25	2.5	1.25	1.25	1.25	1.25	5	1.25	1.25	1.25	1.25	5	13.75
10	10	0	1.25	0	0	1.25	1.25	0	1.25	0	2.5	1.25	1.25	0	0	2.5	1.25	0	0	1.25	2.5	8.75
11	11	1.25	0	1.25	1.25	3.75	1.25	1.25	0	1.25	3.75	0	1.25	0	0	1.25	0	1.25	0	0	1.25	10
12	12	0	0	1.25	1.25	2.5	1.25	0	1.25	1.25	3.75	1.25	1.25	1.25	1.25	5	1.25	1.25	1.25	1.25	5	16.25
13	13	1.25	1.25	0	1.25	3.75	0	0	0	1.25	1.25	0	0	1.25	2.5	0	0	0	0	0	0	7.5
14	14	1.25	1.25	1.25	1.25	5	0	1.25	1.25	1.25	3.75	1.25	1.25	1.25	1.25	5	1.25	0	1.25	1.25	3.75	17.5
15	15	0	1.25	0	1.25	2.5	1.25	0	0	1.25	2.5	1.25	1.25	0	0	2.5	1.25	0	1.25	0	2.5	10
16	16	1.25	0	0	1.25	2.5	1.25	1.25	0	1.25	3.75	0	0	1.25	0	1.25	1.25	0	1.25	1.25	3.75	11.25
17	17	0	1.25	1.25	0	2.5	0	1.25	0	0	1.25	1.25	1.25	0	0	2.5	0	1.25	1.25	1.25	3.75	10
18	18	1.25	0	1.25	0	2.5	0	1.25	0	0	1.25	0	1.25	0	0	1.25	1.25	0	1.25	1.25	3.75	8.75
19	19	0	1.25	1.25	1.25	3.75	1.25	1.25	0	1.25	3.75	0	0	1.25	1.25	2.5	0	1.25	1.25	0	2.5	12.5
20	20	1.25	0	1.25	0	2.5	1.25	0	1.25	1.25	3.75	1.25	1.25	1.25	0	3.75	1.25	1.25	1.25	1.25	5	15
21	21	0	1.25	0	1.25	2.5	1.25	0	0	1.25	2.5	0	1.25	0	1.25	2.5	1.25	0	1.25	1.25	3.75	11.25
22	22	0	1.25	0	1.25	2.5	1.25	0	0	1.25	2.5	0	0	0	1.25	1.25	0	0	0	1.25	1.25	7.5

Hoja1 Hoja2 (2)

Promedio: 11.46825397 Recuento: 252 Suma: 2890

RECOPLIACION DE DATOS - Excel

Inicio Insertar Disposición de página Fórmulas Datos Revisar Vista Ayuda

Calibri 11 Fuente Alineación Número Estilos Celdas Edición

B5 2

CALIDAD DE SERVICIO																Totamente	En	Ni acuerdo ni	De acuerdo	Totamente							
ELEMENTOS FISICOS		FIABILIDAD			CAPACIDAD DE RESPUESTA			SEGURIDAD			desacuerdo	desacuerdo	desacuerdo 3	de acuerdo	de acuerdo 5												
P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	1	2	3	4	5							
1	2	1	4	3	4	4	3	3	5	4	3	4	3	3	3	1	10	10	14	15	13	52	7.5				
2	1	5	5	5	3	5	3	5	5	5	5	4	5	4	5	5	1	0	2	2	11	16	16	19	19	70	18.75
3	1	1	5	3	3	5	2	4	4	4	4	5	5	1	1	1	5	1	2	4	4	10	14	17	8	49	6.25
4	1	1	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	5	3	5	0	5	7	2	8	15	15	17	55	12.5
5	2	1	5	3	3	3	4	1	3	4	5	5	3	3	4	4	2	1	6	4	3	11	11	17	14	53	5
6	3	1	3	3	3	5	2	4	4	3	5	5	4	5	5	5	1	1	5	3	6	10	14	17	19	60	16.25
7	4	1	4	3	4	4	3	4	4	4	2	3	4	4	5	4	1	1	3	10	1	12	15	13	17	57	11.25
8	5	4	4	4	3	4	4	4	5	3	5	5	5	4	5	5	0	0	2	7	7	17	15	18	19	69	5
9	1	1	3	3	3	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	2	0	3	5	6	8	16	19	18	61	13.75
10	2	1	5	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	1	1	6	7	1	11	12	15	16	54	8.75
11	3	3	3	4	3	5	2	4	4	4	4	4	5	4	4	4	0	1	4	9	2	13	14	16	17	60	16.25
12	1	4	3	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	1	0	1	7	7	12	17	19	19	67	16.25
13	1	1	5	3	3	3	4	1	3	5	5	5	4	5	5	5	3	0	4	3	6	10	11	17	19	57	7.5
14	5	4	3	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	0	0	1	7	8	16	18	19	18	71	17.5
15	2	1	4	3	3	3	3	3	4	4	4	5	4	5	4	4	1	1	6	7	1	11	12	15	16	54	8.75
16	3	3	3	4	3	5	2	4	4	4	4	4	5	4	4	4	0	1	4	9	2	13	14	16	17	60	16.25
17	1	4	3	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	1	0	1	7	7	12	17	19	19	67	16.25
18	1	1	5	3	3	3	4	1	3	5	5	5	4	5	5	5	3	0	4	3	6	10	11	17	19	57	7.5
19	5	4	3	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	0	0	1	7	8	16	18	19	18	71	17.5
20	2	1	4	3	3	3	3	3	4	4	4	5	4	5	4	4	1	1	4	7	3	10	13	17	18	58	5
21	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	2	3	4	4	5	5	0	1	8	5	2	12	15	11	18	56	11.25
22	2	1	4	3	3	4	1	4	4	4	5	3	4	4	4	4	2	1	4	8	1	10	11	17	15	53	5
23	2	2	3	2	4	4	2	4	3	4	4	3	3	3	3	3	0	4	7	5	0	9	14	14	12	49	8.75
24	1	2	3	4	4	4	3	4	3	4	5	4	4	4	5	5	1	1	4	7	3	9	15	16	18	58	12.5
25	2	5	5	3	4	4	3	4	5	4	3	5	5	4	5	5	0	1	3	5	7	15	15	17	19	66	5
26	3	1	3	4	3	3	4	1	5	5	3	4	3	3	5	4	2	0	7	4	3	11	11	17	15	54	11.25
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	0	0	16	0	0	12	12	12	12	48	7.5
28	1	1	5	3	3	3	3	3	3	5	4	3	5	5	3	4	2	0	8	2	4	10	12	15	17	54	11.25

Hoja1 Hoja2 (2)

Promedio: 3.554435484 Recuento: 992 Suma: 3526

Anexo 5

Base de datos del SPSS

*Sin título1 [ConjuntoDatos0] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

63 : calidad Visible: 33 de 33 variables

	calidad	gestion	Planificac ion	Organiza cion	Direccion	Control	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9
1	52,00	7,50	10,00	14,00	15,00	13,00	2,00	1,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00
2	70,00	18,75	16,00	16,00	19,00	19,00	1,00	5,00	5,00	5,00	3,00	5,00	3,00	5,00	5,00
3	49,00	6,25	10,00	14,00	17,00	8,00	1,00	1,00	5,00	3,00	3,00	5,00	2,00	4,00	4,00
4	55,00	12,50	8,00	15,00	15,00	17,00	1,00	1,00	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00
5	53,00	10,00	11,00	11,00	17,00	14,00	2,00	1,00	5,00	3,00	3,00	3,00	4,00	1,00	3,00
6	60,00	16,25	10,00	14,00	17,00	19,00	3,00	1,00	3,00	3,00	3,00	5,00	2,00	4,00	4,00
7	57,00	11,25	12,00	15,00	13,00	17,00	4,00	1,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00
8	69,00	15,00	17,00	15,00	18,00	19,00	5,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	5,00
9	61,00	13,75	8,00	16,00	19,00	18,00	1,00	1,00	3,00	3,00	3,00	5,00	4,00	4,00	5,00
10	54,00	8,75	11,00	12,00	15,00	16,00	2,00	1,00	5,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00
11	60,00	10,00	13,00	14,00	16,00	17,00	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	5,00	2,00	4,00	4,00
12	67,00	16,25	12,00	17,00	19,00	19,00	1,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00
13	57,00	7,50	10,00	11,00	17,00	19,00	1,00	1,00	5,00	3,00	3,00	3,00	4,00	1,00	3,00
14	71,00	17,50	16,00	18,00	19,00	18,00	5,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00
15	58,00	10,00	10,00	13,00	17,00	18,00	2,00	1,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00
16	56,00	11,25	12,00	15,00	11,00	18,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00
17	53,00	10,00	10,00	11,00	17,00	15,00	2,00	1,00	4,00	3,00	3,00	3,00	4,00	1,00	4,00
18	49,00	8,75	9,00	14,00	14,00	12,00	2,00	2,00	3,00	2,00	4,00	4,00	2,00	4,00	3,00
19	58,00	12,50	9,00	15,00	16,00	18,00	1,00	2,00	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00
20	66,00	15,00	15,00	15,00	17,00	19,00	2,00	5,00	5,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	5,00
21	54,00	11,25	11,00	11,00	17,00	15,00	3,00	1,00	3,00	4,00	3,00	3,00	4,00	1,00	5,00
22	48,00	7,50	12,00	12,00	12,00	12,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

*Sin título1 [ConjuntoDatos0] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	calidad	Númerico	8	2	Calidad de servi...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
2	gestion	Númerico	8	2	Gestion admini...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
3	Planificacion	Númerico	8	2	Planificacion	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
4	Organizacion	Númerico	8	2	Organizacion	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
5	Direccion	Númerico	8	2	Direccion	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
6	Control	Númerico	8	2	Control	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
7	P1	Númerico	8	2	¿Los equipos d...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
8	P2	Númerico	8	2	¿Las instalacio...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
9	P3	Númerico	8	2	¿Los administr...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
10	P4	Númerico	8	2	¿Considera Ud...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
11	P5	Númerico	8	2	¿Los servicios ...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
12	P6	Númerico	8	2	¿Considera ust...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
13	P7	Númerico	8	2	¿Los problema...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
14	P8	Númerico	8	2	¿El canal de co...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
15	P9	Númerico	8	2	¿La capacidad ...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
16	P10	Númerico	8	2	¿Considera ust...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
17	P11	Númerico	8	2	¿Se encuentra ...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
18	P12	Númerico	8	2	¿Ud. Considera...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
19	P13	Númerico	8	2	¿El personal de...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
20	P14	Númerico	8	2	¿El usuario s...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
21	P15	Númerico	8	2	¿La amabilidad...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
22	P16	Númerico	8	2	¿Usted cree qu...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
23	GA	Númerico	8	2	Gestion admini...	{1,00, muy ...	Ninguna	10	Derecha	Nominal	Entrada
24	ca	Númerico	8	2	calidad de servi...	{1,00, muy ...	Ninguna	10	Derecha	Nominal	Entrada

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

Resultado6 (Documento6) - IBM SPSS Statistics Visor

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

Estado: Excluido^a 0 0
Total 62 100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,800	16

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
¿Los equipos de la institución son de última generación y se encuentran actualizados?	54,6290	57,286	,116	,814
¿Las instalaciones de la entidad brindan las condiciones necesarias para la correcta realización de las actividades diarias?	55,0000	53,279	,348	,794
¿Los administrados y los usuarios muestran aceptación al horario establecido para la	53,1935	56,978	,249	,798

IBM SPSS Statistics Processor está listo | Unicode ON | 10:23 10/09/2025

Anexo 6

Fotografías de la aplicación de instrumento





