

UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURÍMAC
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



Tesis

Gestión administrativa y calidad de servicio en la municipalidad distrital de Progreso – 2022

Presentado por:

Yanet Yúdica Quispe Sánchez

Para optar el título profesional de Licenciado en Administración

Abancay, Perú

2024



UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURÍMAC
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



TESIS

**Gestión Administrativa y calidad de servicio en la municipalidad distrital de Progreso –
2022**

Presentado por **Yanet Yúdica Quispe Sánchez**, para optar el título profesional de: Licenciado
en Administración

Sustentado y aprobado el 23 de agosto de 2024 ante el jurado evaluador:

Presidente:

Dra. Silvia Soledad López Ibáñez

Primer Miembro:

Mgt. Máximo Soto Pareja

Segundo Miembro:

Mgt. David Barrial Acosta

Asesor:

Mgt. José Carlos Vilca Narváez



FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN
UNIDAD DE INVESTIGACIÓN

CONSTANCIA DE SIMILITUD

N°077-2024-D-UIFA-UNAMBA

EL DIRECTOR DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN DE LA FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURÍMAC

HACE CONSTAR:

Que, la Bachiller **Yanet Yúdica Quispe Sánchez**, estudiante de la Escuela Académico Profesional de Administración, ha presentado el Informe de tesis titulado: **Gestión administrativa y calidad de servicio en la municipalidad distrital de Progreso - 2022**. Para ser evaluado mediante el filtro de similitud a través del software **turnitin**, de acuerdo al Art. 33 del Reglamento de Investigación vigente, el cual obtuvo un porcentaje del 17% de similitud.

Se expide la presente, a solicitud del interesado, para los fines que estime conveniente.

Tamburco, 29 de octubre de 2024.


UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURÍMAC
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN

Dr. Percy Fritz Puga Poña
DIRECTOR DE UNIDAD DE INVESTIGACIÓN

C.c:

Archivo.
PFPP/D/-U.I.F.A.

Nancy V.

Agradecimiento

Agradecer a Dios por haberme guiado y darme la fortaleza para seguir adelante, a mis padres por su comprensión y estímulo constante además su apoyo incondicional a lo largo de mis estudios y a todas las personas que de alguna u otra forma me apoyaron en realizar este trabajo.



Dedicatoria

Lleno de regocijo, amor y esperanza dedico este proyecto a mis padres Alicia y Fernando quienes han sabido formarme con buenos sentimientos, hábitos y valores lo cual me han ayudado a seguir adelante en los momentos más difíciles. También dedico a mis hermanos quienes han sido mi mayor motivación de nunca rendirme y poder llegar a ser un ejemplo para ellos.

A todas las personas que me apoyaron, en especial a aquella persona que me abrió las puertas y nunca descanso hasta ver el proyecto terminado y con éxito.



Gestión administrativa y calidad de servicio en la unicpalidad Distrital de Progreso –2022

Línea de investigación: Gestión Pública

Esta publicación está bajo una Licencia Creative Commons



ÍNDICE

	Pág.
INTRODUCCIÓN	1
RESUMEN	2
ABSTRACT	3
CAPÍTULO I	4
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	4
1.1 Descripción del problema	4
1.2 Enunciado del problema	8
1.2.1 Problema general	8
1.2.2 Problemas específicos	8
1.3 Justificación de la investigación	8
1.3.1 Justificación teórica	8
1.3.2 Justificación social	8
1.3.3 Justificación metodológica	9
1.4 Ubicación y contextualización	9
1.4.1 Ubicación	9
1.4.2 Contextualización	9
CAPÍTULO II	10
OBJETIVOS E HIPÓTESIS	10
2.1 Objetivos de la investigación	10
2.2.1 Objetivo general.....	10
2.2.2 Objetivos específicos	10
2.2 Hipótesis de la investigación.....	10
2.2.3 Hipótesis general	10
2.2.4 Hipótesis específicas	10
2.3 Operacionalización de variables	11
CAPÍTULO III	16
MARCO TEÓRICO REFERENCIAL	16
3.1 Antecedentes	16
3.2 Marco teórico	21
3.2.1 Teorías de la gestión administrativa	21
3.2.1.1 Teoría de la burocracia Max Weber.....	21



3.2.1.2	La teoría de Henry Fayol	22
3.2.1.3	La teoría de la administración de Frederick Taylor.....	22
3.2.2	Modelos de la gestión administrativa	22
3.2.2.1	Modelo de la gestión administrativa Stoner	22
3.2.2.2	Modelo de la gestión administrativa Sanchez.....	23
3.2.2.3	Modelo de la gestión administrativa Munch.....	23
3.2.3	Definición de la gestión administrativa	24
3.2.3.1	Dimensiones de la gestión administrativa	25
3.2.3.2	Importancia de la gestión administrativa.....	26
3.2.3.3	Ventajas de la gestión administrativa.....	26
3.2.3.4	Características de la gestión administrativa.....	27
3.2.3.5	Objetivos de la gestión administrativa	27
3.2.4	Teorías de la calidad de servicio	27
3.2.4.1	Teoría de Deming.....	27
3.2.4.2	Teoría de cero errores	29
3.2.5	Modelos de la calidad de servicio	29
3.2.5.1	Modelo de la calidad de servicio Llanos	29
3.2.5.2	Modelo calidad de servicio Alamgir y Shamsuddoha.....	30
3.2.5.3	Modelo calidad de servicio Rashid.....	31
3.2.5.4	Modelo calidad de servicio Ruiz y Delgado.....	32
3.2.6	Calidad de servicio.....	32
3.2.6.1	Dimensiones de calidad de servicio	34
3.2.6.2	Importancia de la calidad de servicio.....	34
3.2.6.3	Características de la calidad de servicio	35
3.2.6.4	Barreras de la calidad de servicio	35
3.3	Marco conceptual	36
CAPÍTULO IV		37
METODOLOGÍA		38
4.1	Tipo y nivel de investigación	38
4.2	Diseño de la investigación	38
4.3	Descripción ética de la investigación.....	38
4.4	Población y muestra	39
4.5	Procedimiento	41
4.6	Técnica e instrumentos	41
4.7	Estadístico de investigación	42
CAPÍTULO V		46
RESULTADOS Y DISCUSIONES		46
5.1	Análisis de resultados	46

5.2	Contrastación de hipótesis	68
5.3	Discusión	79
CAPÍTULO VI.....		82
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....		82
6.1	Conclusiones	82
6.2	Recomendaciones.....	83
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS		85
ANEXOS		95



ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1 Definición conceptual y operacional de la variable gestión administrativa.....	11
Tabla 2 Dimensiones e indicadores de la variable gestión administrativa.....	12
Tabla 3 Definición conceptual y operacional de la variable calidad de servicio.....	13
Tabla 4 Dimensiones e indicadores de la variable calidad de servicio.....	13
Tabla 5 Población de estudio.....	39
Tabla 6 Estadística de confiabilidad de gestión administrativa.....	42
Tabla 7 Estadística de confiabilidad de calidad de servicio.....	42
Tabla 8 Baremación de las variables gestión administrativa y calidad de servicio.....	43
Tabla 9 Correlación Rho Spearman.....	45
Tabla 10 Género de los ciudadanos del distrito de Progreso.....	46
Tabla 11 Grupo etario de los usuarios.....	47
Tabla 12 Zona de procedencia de los usuarios.....	48
Tabla 13 Tipo de usuario.....	49
Tabla 14 Dimensión planeación-gestión administrativa.....	50
Tabla 15 Dimensión organización-gestión administrativa.....	51
Tabla 16 Dimensión dirección-gestión administrativa.....	52
Tabla 17 Dimensión control-gestión administrativa.....	53
Tabla 18 Dimensión seguridad-calidad de servicio.....	54
Tabla 19 Dimensión capacidad de respuesta-calidad de servicio.....	55
Tabla 20 Dimensión empatía-calidad de servicio.....	56
Tabla 21 Dimensión fiabilidad-calidad de servicio.....	57
Tabla 22 Dimensión aspectos físicos de la institución-calidad de servicio.....	58
Tabla 23 Variable gestión administrativa.....	59
Tabla 24 Variable calidad de servicio.....	60
Tabla 25 Análisis de frecuencia variables gestión administrativa y calidad de servicio.....	61
Tabla 26 Análisis de frecuencia dimensión planeación y calidad de servicio.....	63
Tabla 27 Análisis de frecuencia dimensión organización y calidad de servicio.....	64
Tabla 28 Análisis de frecuencia dimensión dirección y calidad de servicio.....	65



Tabla 29	Análisis de frecuencia dimensión control y calidad de servicio	66
Tabla 30	Prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov	68
Tabla 31	Correlación de variables: gestión administrativa y calidad de servicio	69
Tabla 32	Correlación entre dimensión planeación y calidad de servicio	71
Tabla 33	Correlación entre dimensión organización y calidad de servicio.....	73
Tabla 34	Correlación entre dimensión dirección y calidad de servicio	75
Tabla 35	Correlación entre dimensión control y calidad de servicio.....	77



ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1 Modelo de la gestión administrativa Stoner	22
Figura 2 Modelo gestión administrativa de Sánchez	23
Figura 3 Modelo de la gestión administrativa de Munch	24
Figura 4 Modelo calidad de servicio de Llanos.....	30
Figura 5 Modelo calidad de servicio de Alamgir y Shamsuddoha.....	31
Figura 6 Modelo calidad de servicio de Rashid.....	31
Figura 7 Modelos calidad de servicio de Ruiz y Delgado.....	32
Figura 8 Genero de los ciudadanos del distrito de Progreso.....	46
Figura 9 Grupo etario de los usuarios.....	47
Figura 10 Zona de procedencia de los usuarios.....	48
Figura 11 Tipo de usuario.....	49
Figura 12 Dimensión planeación-gestión administrativa	50
Figura 13 Dimensión organización-gestión administrativa	51
Figura 14 Dimensión dirección-gestión administrativa	52
Figura 15 Dimensión control-gestión administrativa.....	53
Figura 16 Dimensión seguridad-calidad de servicio	54
Figura 17 Dimensión capacidad de respuesta-calidad de servicio	55
Figura 18 Dimensión empatía-calidad de servicio.....	56
Figura 19 Dimensión fiabilidad-calidad de servicio	57
Figura 20 Dimensión aspectos físicos de la institución-calidad de servicio	58
Figura 21 Variable gestión administrativa	59
Figura 22 Variable calidad de servicio	60
Figura 23 Análisis de frecuencia variables gestión administrativa y calidad de servicio	62
Figura 24 Análisis de frecuencia dimensión planeación y calidad de servicio	63
Figura 25 Análisis de frecuencia dimensión organización y calidad de servicio	64
Figura 26 Análisis de frecuencia dimensión dirección y calidad de servicio.....	65
Figura 27 Análisis de frecuencia dimensión control y calidad de servicio	67
Figura 28 Dispersión de variables: gestión administración y calidad de servicio	70

Figura 29	Gráfico dispersión dimensión planeación y calidad de servicio.....	72
Figura 30	Gráfico dispersión dimensión organización y calidad de servicio.....	74
Figura 31	Gráfico dispersión dimensión dirección y calidad de servicio	76
Figura 32	Gráfico dispersión dimensión dirección y calidad de servicio	78
Figura 33	Aplicación de la encuesta en el distrito de Progreso	102
Figura 34	Visita y encuestas a las comunidades del distrito de Progreso.....	102
Figura 35	Visita a los comuneros de Progreso	103
Figura 36	Encuesta a los padres de familia	103
Figura 37	Visita general a los usuarios del distrito de Progreso	104



INTRODUCCIÓN

El objetivo de la presente investigación fue determinar la relación entre la gestión administrativa y calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Progreso – 2022 en ese sentido la gestión administrativa según Stoner et al. (2006) la gestión administrativa como “un proceso de planificación, organización, dirección y control del trabajo de los miembros de la organización y de usar los recursos disponibles de la organización para alcanzar las metas establecidas” (p.7). Por otra parte, de acuerdo con Rashid (2023) la calidad de servicio es el grado y capacidad de una organización para cumplir o superar las expectativas de un determinado usuario o cliente, por tanto, implica brindar servicios confiables, empáticos, receptivos y comprometido con la seguridad fomentando un ambiente en donde los clientes se sientan valorados y sus necesidades sean entendidas. Considerando los aportes teóricos se plantea por problema general: ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Progreso – 2022?, mientras que la hipótesis general: La gestión administrativa se relaciona positivamente con la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Progreso – 2022.

Por otra parte, la presente investigación está organizada según el formato para proyectos con enfoque cuantitativo desarrollado por el Vicerrectorado de Investigación de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac y consta de siguientes capítulos: planteamiento del problema denominado capítulo I el cual contiene la descripción y los enunciados del problema, asimismo, aquí se realiza la justificación, detalla la ubicación y contextualización del estudio; objetivo e hipótesis es el capítulo 2 refiere a la operacionalización de las variables y planteamiento de hipótesis y objetivos a nivel general y específicos; Marco teórico referencial capítulo III presenta la construcción teórica de las variables y un marco conceptual; la metodología capítulo IV da a conocer el tipo, nivel, diseño y descripción ética de la investigación, asimismo, especifica la población de estudio, el procedimiento de recolección de información, la técnica, instrumentos y estadístico que se utilizará. Resultados y discusión capítulo V presenta el análisis de los resultados de los datos generales, variables, dimensiones, la contrastación de las hipótesis y la discusión de los resultados con otros hallazgos. Conclusiones y recomendaciones capítulo VI se desarrolló a nivel general y específicos. En el último apartado se encuentra las referencias bibliográficas y anexos.



RESUMEN

La pesquisa planteó como objetivo determinar la relación entre la gestión administrativa y calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Progreso – 2022. Y parte de la premisa que existe relación positiva entre las variables. El aspecto metodológico estuvo enmarcado por el enfoque cuantitativo, tipo de investigación básico, nivel correlacional, diseño no experimental y transeccional. Por otro lado, la población estuvo integrado 1141 usuarios (muestra 151) a quienes se les aplicó un cuestionario instrumento de la encuesta con el objetivo de obtener datos sobre la gestión administrativa y calidad de servicio, cabe señalar que la encuesta estuvo conformada por 26 ítems organizada en dimensiones, variables y de escala Likert de 6 puntos, siendo validada por tres jurados y un alfa de Cronbach de 0.942 coeficiente que indica nivel confiabilidad excelente. Por consiguiente, los resultados reflejan que, de un total de 151 usuarios en la municipalidad distrital de Progreso, el 60.3% percibe que la gestión administrativa es moderada, el 23.8% eficiente y 15.9% deficiente. Por otra parte, sobre la variable calidad de servicio de un total de 151 usuarios en la municipalidad distrital de Progreso, el 69.5% percibe como regular, el 21.9% malo y 8.6% bueno. Asimismo, a partir de la contrastación de las hipótesis se concluye que la gestión administrativa se relaciona positivamente en un grado moderado con la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Progreso – 2022. Considerando que el valor $p=0.000$ es inferior al nivel de significancia de 0.07 y un coeficiente de correlación Rho Spearman (0.691**). Es decir, cuando la gestión administrativa se desarrolla de manera adecuada mejora la calidad de los servicios que proporciona a sus usuarios y es moderada porque la relación no es ni muy débil ni muy fuerte. Además, puede haber otros factores que también está asociadas a la calidad de servicio, y la gestión administrativa es solo uno de esos factores. Por lo tanto, se recomienda a los gerentes de la municipalidad fortalecer y asegurar el adecuado desarrollo del proceso de la gestión administrativa en sus dimensiones planeación, organización, dirección y control. También se recomienda llevar a cabo programas de capacitación para los trabajadores y de esa manera asegurar un mejor desenvolvimiento en su puesto de trabajo y garantizar que los servicios sean de calidad acorde a las necesidades y condiciones de vida de la población.

Palabras clave: *calidad, gestión administrativa, servicio, proceso administrativo, efectividad.*



ABSTRACT

The objective of the research was to determine the relationship between administrative management and quality of service of the public servants of the District Municipality of Progreso - 2022. It is based on the premise that there is a positive relationship between the variables. The methodological aspect was framed by the quantitative approach, basic research type, correlational level, non-experimental and cross-sectional design. On the other hand, the population consisted of 1760 users (sample 151) to whom a questionnaire survey instrument was applied in order to obtain data on administrative management and quality of service, it should be noted that the survey consisted of 26 items organized in dimensions, variables and 6-point Likert scale, being validated by three jurors and a Cronbach's alpha of 0.942 coefficient indicating excellent reliability level. Consequently, the results reflect that, out of a total of 151 users in the district municipality of Progreso, 60.3% perceive that administrative management is moderate, 23.8% efficient and 15.9% deficient. On the other hand, on the quality-of-service variable, of a total of 151 users in the district municipality of Progreso, 69.5% perceive it as regular, 21.9% as poor and 8.6% as good. Likewise, from the testing of the hypotheses, it is concluded that administrative management is positively related to a moderate degree with the quality of service of public servants in the district municipality of Progreso. Considering that the $p\text{-value}=0.000$ is lower than the significance level of 0.05 and a Rho Spearman correlation coefficient (0.691**). In other words, when administrative management is developed in an adequate manner, it improves the quality of the services it provides to its users and it is moderate because the relationship is neither very weak nor very strong. In addition, there may be other factors that are also associated with service quality, and administrative management is only one of these factors. Therefore, it is recommended that the municipality's managers strengthen and ensure the adequate development of the administrative management process in its planning, organization, direction and control dimensions. It is also recommended to carry out training programs for workers to ensure better performance in their jobs and guarantee that services are of quality according to the needs and living conditions of the population.

Key words: *quality, administrative management, service, administrative process, effectiveness.*



CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción del problema

En la actualidad muchas la organizaciones gubernamentales consideran a la gestión administrativa herramienta importante para implementar acciones de prevención, corrección y aplicación como parte de la toma de decisiones racionales con el objetivo de brindar servicios públicos de calidad a ciudadanos o beneficiarios de un programa determinado (Perez et al., 2022). En esa línea, Rodríguez (2023) señala que la gestión administrativa en las organizaciones públicas presentan problemas en el flujo de operaciones e incumplimiento de procesos cuya problemática es evidenciada en la deficiente atención a la ciudadanía que, en consecuencia genera una percepción negativa del servicio público de la entidad. En el ámbito internacional, las entidades públicas enfrentan retos en la implementación de políticas hacia el logro de los objetivos debido a las dificultades en la gestión administrativa, esta situación es recurrente a nivel mundial como el caso estudiado en Nigeria (Inakefe et al., 2021).

Asimismo, muchas entidades públicas del globo en estos últimos años han tenido disminución en la inversión debido a la inadecuada gestión administrativa y control (Pavanelli, 2020). En el contexto postpandemia, todas las organizaciones han enfrentado cambios, en particular las entidades públicas las cuales afrontaron la tarea de reducir la desigualdad y promocionar la prosperidad en sus territorios (Burrowes, 2021). En el ámbito europeo, los servicios públicos como la educación, salud, cuidado social y transporte son esenciales para lograr la cohesión e inclusión social, en los países de la Unión Europea hubo incremento de la demanda de estos servicios por el crecimiento de la población y los refugiados, asimismo, los ciudadanos de esta región perciben desigualdad en acceso a los servicios públicos básicos y atribuyen a una mala gestión de los recursos públicos enfatizado en las administraciones institucionales. (Eurofound, 2023)



En Estados Unidos la confianza de los ciudadanos en la administración pública ha caído significativamente debido a las deficiencias en la gestión de los recursos humanos y promoción de innovaciones que mejorare la gestión administrativa en consecuencia la calidad de los servicios públicos, por otro lado, la ciudadanía estadounidense duda de las capacidades administrativas de su gobierno (Holzer, 2022).

Por otra parte, en el Perú la gestión administrativa en las entidades públicas viene enfrentando grandes desafíos que afectan la eficiencia, transparencia y eficacia en la prestación de los servicios públicos con calidad a los ciudadanos, entre los problemas esta la corrupción, tramites excesivos, burocracia, deficiencias en capacitación del personal, falta de transparencia entre otros. Sobre la corrupción en la administración pública. Castañeda (2022) manifiesta que sucede en los tres niveles de gobierno nacional, regional y local el cual afecta negativamente en el desarrollo social del país, la gobernabilidad y la democracia. A consecuencia de estos problemas la calidad de los servicios, según Espinoza et al. (2020) no son adecuadas, en ese sentido señala el sector salud, el cual presenta escasez de recursos humanos, de medicamentos, deficiente infraestructura y reducido presupuesto, además de la débil articulación entre las entidades públicas o intergubernamentales se encuentra la carencia de sistemas y métodos de gestión adecuados al contexto, todo ello, vuelve inoperativa las gestiones administrativas en el país.

Por otro lado, Vásquez y Farje (2021) enfatiza que en los gobiernos locales y regionales la gestión administrativa tiene dificultades con un sistema de planeamiento desconectado, no recogen las necesidades de los pobladores generando que la producción de los bienes y servicios sea inadecuado. Asimismo, durante el episodio de la pandemia la gestión administrativa también se vio afectada principalmente la fuerza laboral, a través de un estudio el 32.2% de empleados de las municipalidades del Perú expresaron que la planificación, organización, dirección y control no fue adecuado (Córdova et al., 2022).

En esa línea, dentro de la gestión administrativa en el Perú es común identificar casos donde las autoridades de turno designen funcionarios sin experiencia, como por el ejemplo el caso de la Municipalidad Metropolitana de Lima (Chullitupa, 2023). Por otro lado, en los gobiernos locales existe un severo problema de ejecución presupuestal, tomando como referencia el 2022, solo 61% del presupuesto fue invertido, además, solo 25% de los ciudadanos tienen una percepción positiva de sus municipios, óptica sujeta desde la calidad de servicio público que reciben como ciudadanía (El Comercio, 2023).



Por todo lo antes, Von Hesse (2022) a través de una columna en el diario El Comercio señala que la calidad de los servicios públicos es malo en Perú y solo comparado con los países vecinos como Colombia, México y Chile asimismo, no permite el desarrollo del país ni la mejora de la calidad de vida de sus ciudadanos, por otro lado, a pesar de que el presupuesto en algunos municipios tenga altos niveles de ejecución los servicios básicos como saneamiento, servicio de agua, educación y salud son deplorables.

En la región de Apurímac, los gobiernos locales viven de forma similar las dificultades en la gestión administrativa y calidad de los servicios públicos que entrega a sus ciudadanos. Las deficiencias en la gestión administrativa de los municipios inciden en el cumplimiento de metas y objetivos institucionales (Mendoza, 2021); lo cual repercute en la calidad de los servicios públicos dados a la ciudadanía, según el Instituto de Ingenieros de Minas del Perú (2023) el promedio de acceso redes de transporte de calidad en Apurímac es de 34%, mientras que el acceso a servicios básicos como electricidad, agua y desagüe es de 62% cifras que datan la existencia de brechas no solucionadas por los gobiernos locales y regional correspondiente. Por otro lado, Huamaní et al. (2022) a través de una investigación, informan que la calidad de los servicios públicos en el sector salud no es la más adecuada el cual genera insatisfacción en los ciudadanos generando una percepción negativa provocados o generados por la desatención de las autoridades políticas dentro de la región.

En el ámbito local, en el distrito de Progreso localizado en la provincia de Grau, se percibe desde la población una débil gestión administrativa centrada en el cumplimiento de objetivos y el proceso administrativo como la planeación, organización, dirección y control, exigencias del Gobierno Nacional, los cuales, están relacionados con la percepción negativa de los pobladores principalmente la calidad de servicio que ofrece dicha entidad.

Respecto a la calidad de servicio, la Municipalidad distrital de Progreso, enfrenta serias deficiencias, así como, la burocracia excesiva, combinada con la insuficiencia de recursos tecnológicos y humanos, agrava la situación, generando una percepción negativa en la comunidad sobre la eficiencia y transparencia de los servicios ofrecidos. La carencia de mecanismos de evaluación y retroalimentación limita la identificación de áreas críticas para la mejora continua del servicio.

Particularmente, existe una escasa capacitación del personal, lo que resulta en retrasos, atención inadecuada y poca capacidad para resolver las necesidades de los contribuyentes



de manera efectiva. Tal es el caso, el problema resaltante de las necesidades de la comunidad de Progreso, donde según Geo Perú (2023), una plataforma digital de la Secretaria de Gobierno y Transformación Digital, evidenció que, el 80% de las viviendas no cuentan con acceso a saneamiento, el 49.7% no tienen acceso a agua potable, mientras que en la brecha digital asciende al 99.5% de hogares, los cuales, no cuentan con acceso a internet y 94.7% no poseen una laptop o PC.

Vale decir que, la Municipalidad Distrital de Progreso, ofrece una variedad de servicios esenciales a la comunidad a través de varias unidades especializadas:

Unidad de Medio Ambiente y Servicios Públicos:

- **Área Técnica Municipal y Medio Ambiente:** Gestión de proyectos y actividades relacionadas con la protección del medio ambiente.
- **Área de Seguridad Ciudadana y Defensa Civil:** Protección y prevención en temas de seguridad y emergencias.

Unidad de Desarrollo Económico y Social:

- **Área de Desarrollo Económico Local:** Fomento de actividades económicas y apoyo a emprendedores.
- **Área de DEMUNA, OMAPED y CIAM:** Servicios para la atención y protección de menores, personas con discapacidad y apoyo a la familia.
- **Área de Registro Civil, ULE y Programas Sociales:** Gestión de registros civiles, unidad local de empleo y programas de asistencia social.
- **Área de Educación, Deporte y Ciudadanía:** Promoción de la educación, actividades deportivas y desarrollo de la participación ciudadana.

Unidad de Infraestructura y Obras:

- **Área de Desarrollo Urbano y Catastro:** Planificación y regulación del uso del suelo y desarrollo urbano.
- **Área de Obras y Equipo Mecánico:** Ejecución de obras públicas y mantenimiento de maquinaria.
- **Área de Supervisión y Liquidaciones:** Control y liquidación de proyectos de infraestructura.

Unidad de Administración Financiera:

- **Área de Contabilidad:** Gestión y registro de todas las operaciones contables.



- **Área de Tesorería y Rentas:** Administración de los ingresos y pagos municipales.
- **Área de Abastecimiento y Patrimonio:** Gestión de recursos materiales y bienes municipales.

Estos servicios son proporcionados por servidores públicos de la entidad, quienes están en contacto directo con la población para atender sus necesidades y contribuir al desarrollo del distrito.

1.2 Enunciado del problema

1.2.1 Problema general

¿De qué manera se relaciona la gestión administrativa y calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Progreso – 2022?

1.2.2 Problemas específicos

- ¿Cuál es la relación entre la planeación y calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Progreso – 2022?
- ¿Cuál es la relación entre la organización y calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Progreso – 2022?
- ¿Cuál es la relación entre la dirección y calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Progreso – 2022?
- ¿Cuál es la relación entre el control y calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Progreso – 2022?

1.3 Justificación de la investigación

1.3.1 Justificación teórica

La presente investigación profundiza las teorías sobre la gestión administrativa planteado por Córdova et al. (2022) y la calidad de servicio por Peña et al. (2022), el cual, permite la comprensión clara y objetiva del fenómeno estudiado, así mismo, determina el grado de relación entre las variables gestión administrativa y calidad de servicio en el contexto de una municipalidad distrital de la provincia de Grau, Apurímac. (Arias, 2020)

1.3.2 Justificación social

Es aquella argumentación cuyo propósito busca resolver una solución práctica para la sociedad (Arias, 2020). En ese sentido, el presente estudio beneficia a los funcionarios y colaboradores de la municipalidad distrital de la provincia de Grau,



conocer la realidad de la gestión administrativa y la calidad del servicio brindado por los colaboradores de la municipalidad a los contribuyentes. No obstante, permite mejorar sus métodos y recursos a través de estrategias y capacitaciones implementadas por las autoridades.

1.3.3 Justificación metodológica

Según Hernández y Mendoza (2018) responde al "por qué" se emplean ciertos métodos y técnicas, argumentando que la elección debe estar alineada con la naturaleza del problema de investigación, los objetivos del estudio y el tipo de datos requeridos. En ese entender, la investigación adopta un enfoque cuantitativo, ya que permite medir de manera objetiva las percepciones de los contribuyentes sobre el servicio recibido; es de nivel correlacional, ya que, busca identificar la relación entre las variables de gestión administrativa y calidad de servicio, aportando datos que faciliten la implementación de mejoras en las prácticas organizacionales.

Además, la metodología incluye la recolección de datos a través de encuestas aplicadas, tanto a los funcionarios como a los usuarios de los servicios municipales, lo que permite obtener una visión integral de las fortalezas y debilidades del sistema. Esto es clave para proponer estrategias de mejora basadas en evidencia, como capacitaciones y ajustes en la gestión de recursos, que optimicen la calidad del servicio en beneficio de la comunidad.

1.4 Ubicación y contextualización

1.4.1 Ubicación

El lugar donde se llevará a cabo el estudio es el distrito de Progreso ubicado en la provincia de Grau y región Apurímac, este distrito se encuentra a una altitud de 3 863 m s. n. m. y tiene una superficie de total de 254.59 km².

1.4.2 Contextualización

El estudio se realizó en la Municipalidad Distrital de Progreso durante el año 2022.

La investigación se desarrolla en el contexto del distrito de Progreso, donde se han identificado deficiencias en la planeación, organización, dirección y control de recursos, causando insatisfacción en los usuarios y una deficiente prestación de servicios públicos a la comunidad.



CAPÍTULO II

OBJETIVOS E HIPÓTESIS

2.1 Objetivos de la investigación

2.1.1. Objetivo general

Determinar la relación entre la gestión administrativa y calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Progreso – 2022.

2.1.2. Objetivos específicos

- Establecer la relación entre la planeación y el nivel de calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Progreso – 2022.
- Estudiar la relación entre la organización y el nivel de calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Progreso – 2022.
- Establecer la relación entre la dirección y el nivel de calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Progreso – 2022.
- Establecer la relación entre el control y el nivel de calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Progreso – 2022.

2.2 Hipótesis de la investigación

2.2.1. Hipótesis general

La gestión administrativa se relaciona positivamente con la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Progreso – 2022.

2.2.2. Hipótesis específicas

- La planeación se relaciona positivamente con la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Progreso – 2022.
- La organización se relaciona positivamente con la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Progreso – 2022.



- La dirección se relaciona positivamente con la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Progreso – 2022.
- El control se relaciona positivamente con la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Progreso – 2022.

2.3 Operacionalización de variables

En este apartado se presenta la operacionalización de las variables gestión administrativa y calidad de servicios a través de dimensiones, indicadores y escala de medición.

Tabla 1

Definición conceptual y operacional de la variable gestión administrativa

Variable	Gestión administrativa
Definición conceptual	Según Córdova et al. (2022) señala que es un modelo que proporciona a las entidades públicas de normas, valores, toma de decisiones y medios esenciales para cumplir con sus funciones de planificación, organización, dirección y control
Definición operacional	La gestión administrativa será operacionalizada mediante dimensiones: planificación, organización, dirección y control.

Nota. Elaboración propia

Tabla 2*Dimensiones e indicadores de la variable gestión administrativa*

Variables	Dimensión	Definición de dimensiones	Indicadores
Gestión Administrativa	Planeación	Hace referencia a la programación de metas, objetivos, acciones y procedimientos que garanticen el logro de los objetivos de la organización, asimismo, se considera como guía para comprometer los recursos y asegura el desempeño de los miembros de organización.	<ul style="list-style-type: none"> • Metas • Objetivos • Estrategias
	Organización	Permite organizar y distribuir los recursos, el trabajo y autoridad para alcanzar los objetivos, de igual manera, refiere a la distribución racional de las funciones públicas y estructura orgánica según normativa previamente establecidas.	<ul style="list-style-type: none"> • Coordinación • Distribuir el trabajo • Estructura
	Dirección	Hace referencia a la motivación e influencia que se ejerce sobre los colaboradores para que cumplan las tareas asignadas, asimismo, para garantizar una efectiva dirección es importante el tiempo y las relaciones.	<ul style="list-style-type: none"> • Ordenar • Influir • Motivar
		Hace referencia a políticas institucionales, programas de capacitación, reglamentos para	<ul style="list-style-type: none"> • Establecer estándares de desempeño

Control	medir los resultados y medidas correctivas de manera oportuna, por otro lado, el control permite al directivo asegurar que las acciones de los colaboradores estén encaminadas hacia las metas.	<ul style="list-style-type: none"> • Medir los resultados presentes • Comparar los resultados con los planes institucionales • Tomar medidas correctivas cuando se detectan desviaciones.
---------	---	--

Nota. Elaboración propia

Tabla 3

Definición conceptual y operacional de la variable calidad de servicio

Variable	Calidad de Servicio
Definición conceptual	Según Peña et al. (2022) es el conjunto de estrategias que buscan mejorar el servicio que una organización entrega y está estrechamente vinculado con las buenas relaciones, ambiente servicial y amigable.
Definición operacional (Dimensiones)	La calidad de servicio será operacionalizada mediante dimensiones: seguridad, capacidad de respuesta, empatía, fiabilidad y aspectos físicos de la institución.

Nota. Elaboración propia

Tabla 4

Dimensiones e indicadores de la variable calidad de servicio

Variabes	Dimensión	Definición de dimensiones	Indicadores
	Seguridad	Refiere al conocimiento de los empleados sobre el puesto de trabajo, garantía de seguridad para los	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento • Ausencia de peligro • Confianza



	usuarios en las instalaciones y confianza en los servicios públicos.	
Calidad de servicio	Capacidad de respuesta	<p>Es predisposición para ayudar a los usuarios durante el proceso de trámite, cumplir con las expectativas de los usuarios y brindar servicios públicos de forma inmediata y oportuna.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Predisposición • Expectativas • Proporcionar un servicio rápido
	Empatía	<p>Consiste en brindar servicios públicos de forma personalizada, mostrar paciencia, claridad durante la atención y tratar a los usuarios como a ellos les gustaría que les atiendan.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Atención personalizada • Caridad y paciencia • Propósito común
	Fiabilidad	<p>Implica responder las solicitudes de los administrados de acuerdo a los plazos establecidos en los documentos de gestión, brindar servicios conforme a lo establecido en</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plazo de atención • Reglamentos y directivas • Solución de problemas



	los reglamentos y directivas de la entidad, y capacidad para solucionar problemas.	
Aspectos físicos de la institución	Implica contar con oficinas para cada uno de los órganos de la organización que asegure el buen desempeño de los servidores y atención oportuna de los usuarios.	<ul style="list-style-type: none">• Apariencia física• Instalaciones físicas• Bienes de capital

Nota. Elaboración propia



CAPÍTULO III

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

3.1 Antecedentes

3.1.1. Antecedentes internacionales

- a) Según Mejia (2023) en la investigación “Gestión administrativa y la calidad del servicio en el GAD Municipal de Pangua en el periodo 2019-2023”, planteó como objetivo: establecer la relación entre las variables. Respecto a la metodología, se basó en un enfoque cuantitativo, diseño no experimental, nivel correlacional descriptivo y tipo básico. Por otro lado, la población estuvo representada por habitantes de la localidad de Pangua, a quienes suministró una encuesta. Finalmente se concluyó que, el 73.44% de las personas consideran que la gestión administrativa es aceptable de igual forma la calidad de servicio es aceptable para el 88.72%, sin embargo, el 26.56% no está satisfecho con la gestión administrativa y 11.28% con la calidad de servicio, por tanto, existe brechas que deben ser atendidas mediante la capacitación a sus trabajadores respecto a la función pública.
- b) Por su parte, Acosta (2022) en la investigación “Gestión administrativa y la calidad del servicio en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato”, tuvo por objetivo, conocer el impacto entre las variables. Asimismo, la metodología estuvo orientada por un enfoque cuantitativo, diseño no experimental-transversal, nivel descriptivo correlacional y de tipo básico. Seguidamente, la población estuvo constituida por 373 usuarios de la Municipalidad de Ambato; por lo que, se empleó una encuesta. Llegando a concluir que, la gestión administrativa impacta en la calidad de servicio de los gobiernos municipales, de la misma manera, se determinó la dependencia entre las dimensiones de las dos variables.



- c) De acuerdo con Massuh (2021) en su estudio “Gestión administrativa y su incidencia en la calidad del servicio a los usuarios del Hospital General Quevedo IESS, Plan de Capacitación” planteó como objetivo: evaluar la incidencia de la gestión administrativa en la calidad del servicio. Continuando con un desarrollo metodológico de tipo básico, diseño no experimental, nivel correlacional, método deductivo-inductivo y enfoque cuantitativo. Por lo que, la población estuvo conformada por usuarios del Hospital, quienes aplicaron la técnica de la encuesta. Donde se concluyó que, existe deficiencias en la calidad de servicio y atención de acuerdo al 43.8% de los usuarios, y un 93% considera que los servicios necesitan ser mejorados, por otra parte, los usuarios consideran que la gestión administrativa es regular porque aún existen deficiencias en el trato que reciben por parte del personal.
- d) Rocafuerte (2019) en su investigación titulada "Gestión administrativa y su impacto en la calidad del servicio de la cooperativa de transporte Mar Azul, Parroquia Anconcito, Cantón Salinas, provincia de Santa Elena, año 2017", estableció como objetivo evaluar cómo la gestión administrativa afecta la calidad del servicio. El enfoque metodológico utilizado fue cuantitativo, con un diseño no experimental y un nivel correlacional, empleando un método deductivo-analítico. La población estudiada comprendió tanto a los trabajadores como a los usuarios de la cooperativa, a quienes se les aplicó una encuesta. Los hallazgos indicaron que la gestión administrativa en la cooperativa de transporte es deficiente, reflejando un incumplimiento en los procesos administrativos, lo cual repercute en una calidad de servicio insatisfactoria para los usuarios. En cuanto a la calidad del servicio, se encontró que es mediocre debido a problemas en la seguridad y a la carencia de un trato cortés y oportuno por parte del personal.

3.1.2. Antecedentes internacionales

- a) Conforme a Llanos (2023) en su estudio “Gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Moyobamba – 2022” determinó la relación entre la Gestión administrativa y calidad de servicio. Por otra parte, en la metodología desarrolló el tipo de estudio básico, bajo enfoque cuantitativo, nivel correlacional, diseño no experimental y transeccional. Asimismo, la población estuvo conformada por los colaboradores de la entidad municipal, a quienes se aplicó la técnica de la encuesta. Por medio del cual, concluyó que,



existe correlación positiva alta ($Rho\ Spearman=0.976$) entre la gestión administrativa y la calidad de servicios en la entidad municipal. Por otra parte, la gestión administrativa según el 47.3% de trabajadores está en un nivel medio, igualmente la calidad de servicio está en nivel medio para el 40%. Es decir, todavía existe brecha en la contribución de la entidad municipal a sus ciudadanos o usuarios de los servicios públicos.

- b) En el estudio de Torres (2022) denominado “Gestión administrativa y calidad de servicio en el personal del área de desarrollo urbano de la Municipalidad distrital de Breña, Lima Perú 2020”, estableció la relación entre la gestión administrativa y calidad de servicio. Por otro lado, la metodología, estuvo alineada al enfoque cuantitativo, nivel correlacional, diseño no experimental descriptivo y transeccional. Mientras la población estuvo conformada por el personal que labora en la municipalidad, donde se sometieron a la técnica de la encuesta; llegando a concluir que, la gestión administrativa casi siempre es efectiva de acuerdo al 56.67% de trabajadores, por otro lado, casi siempre la calidad de servicio es favorable según el 50%. Seguidamente, a través de la prueba Spearman se determinó un coeficiente de 0.651 el cual significa que el nivel de asociación de la gestión administrativa y calidad de servicio tiene una correlación positiva moderada.
- c) Citando a Polo y Sánchez (2022) a través de su investigación “Gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Paucas – Áncash, 2022” formularon como objetivo, conocer la asociación entre gestión administrativa y calidad de servicio. Se basó en una metodología de enfoque cuantitativo, tipo básico, diseño no experimental transversal y nivel correlacional. Respecto a la población, estuvo conformada por 147 usuarios de la comuna municipal, donde se aplicó la técnica de la encuesta. Finalmente, se halló que, la calidad de servicio es regular para el 73,47% de trabajadores de la municipalidad, asimismo, la gestión administrativa según el 74,15% es regular. Por otra parte, a través de la contrastación de la hipótesis general, la gestión administrativa presenta una relación positiva alta con la calidad de servicio de la municipalidad según $Rho\ Spearman=0.726$.
- d) Según Choquehuanca (2022) en el estudio “Gestión administrativa y calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Conima, Región Puno – 2021”, determinó la relación entre gestión administrativa y calidad de servicio. El cual,



desarrolló una metodología orientada al enfoque cuantitativo, diseño no experimental transversal, tipo de estudio básico y nivel correlacional. Asimismo, la población estuvo representada por funcionarios de la entidad municipal, el cual aplicaron como técnica de estudio, la encuesta. A continuación, conllevó a concluir que, respecto a la calidad de servicio, el 45.8% consideró inadecuado, mientras que para el 55.8% la gestión administrativa fue regular. Además, determinó un Rho Spearman = e 0,302 es decir, la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio es positiva baja. Asimismo, la dimensión dirección tiene una relación positiva baja con la calidad de servicio (Rho Spearman=0.243).

- e) En opinión de Ñahui (2020) en un estudio denominado “Gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad de Cachimayo, Cuzco, 2020”, determinó la relación entre la gestión administrativa y calidad de servicio. Por otra parte, la metodología desarrollada se orientó en un enfoque cuantitativo, nivel correlacional, tipo básico diseño no experimental transeccional y método hipotético-deductivo. De la misma manera, la población de estudio se enfocó en los trabajadores de la entidad municipal y se valió de la técnica de la encuesta. Finalmente, concluyó que, la calidad de servicio mantiene una relación positiva moderada con la gestión administrativa en la entidad municipal según Rho Spearman=0.635. Por otra parte, la planificación (Rho 0,444), organización Rho (0,390), dirección (Rho 0,447) y control (Rho 0,559) se relacionan con la calidad de servicio.

3.1.3. Antecedentes internacionales

- a) De acuerdo con Martínez (2022) en su investigación “Calidad de servicio al usuario externo de la Oficina de Grados y Títulos de una universidad de pregrado, Apurímac 2022” planteó como objetivo: conocer la calidad de servicio. Por otra parte, en la metodología, desarrolló el tipo de estudio básico, nivel descriptivo, diseño no experimenta transversal y enfoque cuantitativo. Asimismo, se tuvo como población a los usuarios, egresados y trabajadores de la entidad, donde se empleó la encuesta como técnica. Llegando a concluir qué, la calidad de servicio en la entidad universitaria es desfavorable porque los servicios que se entregan a los usuarios no supera sus expectativas, en cuanto a las dimensiones elementos tangibles existe la necesidad de implementar equipos de telecomunicaciones, mientras que la dimensión fiabilidad presenta



problemas en establecer canales de atención adecuados y personal adecuado; en la dimensión capacidad de respuesta no hay atención oportuna y el personal de la entidad no es amable en el trato; y en la dimensión empatía los trabajadores de la entidad no lo practican.

- b) Por su parte Rodríguez (2022) en su estudio “Gestión administrativa y calidad de atención de servicio al usuario en la municipalidad distrital de Pacobamba Andahuaylas, Apurímac 2021” determinó la relación entre la gestión administrativa y calidad de servicio. En cuanto, a la metodología, se enmarcó por el enfoque cuantitativo, diseño no experimental transeccional, tipo básico y de nivel correlacional. Asimismo, la población de estudio fue conformada por los trabajadores de la entidad municipal, el cual, se valió de la encuesta, como técnica de estudio. A modo de concluir, evidenciaron que, la gestión administrativa tiene correlación positiva baja con la calidad de servicio según Rho de Spearman= 0.351 por otra parte, de acuerdo a la percepción del 72.7% de trabajadores la gestión administrativa es buena, asimismo, el 86.4% considera que la calidad de servicio es buena, es decir predomina una correcta atención al público.
- c) Vergara (2021) investigó la “Gestión Administrativa y calidad de servicio en el área de Personal de la Unidad de Gestión Educativa Local Andahuaylas 2019” cuyo objetivo fue: determinar el vínculo entre las variables. Donde, la metodología estuvo orientado por el tipo de investigación básica, nivel correlacional, diseño transversal no experimental y enfoque cuantitativo. Para obtener información utilizó la encuesta, técnica suministrada a una población de 180 profesores de la UGEL. Por lo que concluyó que, el coeficiente de Spearman=0.550 el cual significa que existe relación positiva significativa moderada entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de la UGEL, por otra parte, 45% de los docentes señalaron que la gestión administrativa es regular, pero con tendencia a pésima, asimismo, para el 49% la calidad de servicio es regular con tendencia a bueno.
- d) Según Zárate (2019) investigó la “Gestión administrativa y calidad de servicio en la municipalidad distrital de Anco Huallo, Chincheros –Apurímac, 2019”, donde propuso como objetivo: establecer el grado de afinidad entre las variables. Respecto a la metodología, estuvo delimitada por el enfoque cuantitativo, nivel correlacional, tipo básico y diseño transversal no



experimental. Asimismo, la población estuvo integrado por 73 trabajadores de la entidad municipal, quienes completaron una encuesta, que conllevó a concluir que, existe una relación positiva moderada entre la gestión administrativa y la calidad de servicio según Rho Spearman =0.455 es decir existe relación significativa entre las variables; por otra parte, el 64.38% de los trabajadores están de acuerdo con la gestión administrativa que se practica en la entidad, mientras que el 82.19% está satisfechos con la calidad de los servicios, en decir, esta variable es aceptable en la entidad municipal.

- e) García (2023) indagó la “Gestión municipal y la calidad de atención al ciudadano en una municipalidad de la región de Apurímac, 2022” y formuló como objetivo: determinar la relación entre la gestión municipal y atención al ciudadano. Por otro lado, la metodología se basó en un enfoque cuantitativo, diseño no experimental transversal, tipo básico y nivel correlacional. Mientras la población de estudio estuvo representada por los trabajadores de la entidad municipal y para recopilar los datos, se empleó la encuesta. Seguidamente, se concluyó que, la gestión municipal tiene relación positiva baja con la calidad de servicio de la entidad municipal, puesto que, determinó un Rho Spearman=0.366; por otra parte, la calidad de atención al ciudadano resultó que, el 39.5% de los trabajadores afirman de forma regular; mientras que, el 38.3% la gestión administrativa esta un nivel medio ambas variables con tendencia a mejorar.

3.2 Marco teórico

3.2.1 Teorías de la gestión administrativa

3.2.1.1 Teoría de la burocracia Max Weber

Según Max Weber (1995) citado por Chiavenato (2006) desarrolla la teoría de la burocracia estableciendo formas de organización jerárquica para ejecutar las actividades dentro de una organización y estuvo centralizado en la especialización de los colaboradores en sus funciones o campo, asimismo, la gestión administrativa bajo la teoría burocrática proporciona a la entidad pública altos niveles de eficiencia y eficacia, por otro lado, la teoría se caracteriza por las normas, reglamentos y la impersonalidad.

3.2.1.2 La teoría de Henry Fayol

En referencia a Fayol (1971) citado por Chiavenato (2019) aporta las funciones básicas en la gestión administrativa para lograr la eficiencia en la organización ellos son la planeación, organización, dirección, coordinación y control más adelante denominado proceso administrativo, asimismo, desarrolló los catorce principios denominados leyes de la administración que se caracterizan por ser flexibles, es decir, se adaptan según el tiempo y circunstancia, entre los principios tenemos a la división del trabajo, disciplina, autoridad, responsabilidad, unidad de mando, unidad de dirección, remuneración del personal, equidad, iniciativa, etc.

3.2.1.3 La teoría de la administración de Frederick Taylor

Según Taylor (1911) citado por Chiavenato (2019) a través de diferentes estudios crea condiciones que permite pagar mejor al operario más productivo, por otro lado, sostiene que la entidad pública u organización privada debe entrenar a sus empleados y la selección del personal debe ser científicamente, posteriormente propuso la que racionalización del trabajo operativo debe estar apoyado en la estructura de la organización para un mejor control de los tiempos y movimientos.

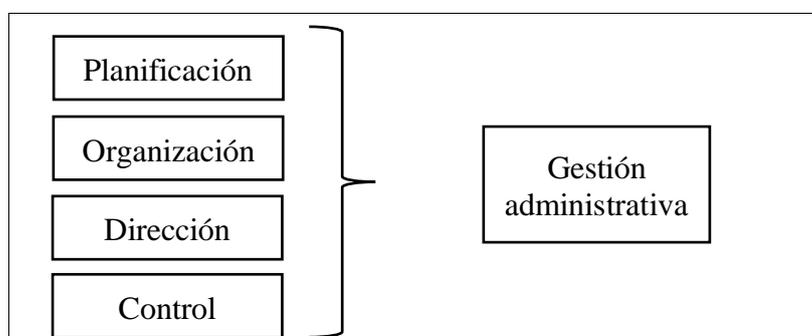
3.2.2 Modelos de la gestión administrativa

3.2.2.1 Modelo de la gestión administrativa Stoner

Según Stoner et al. (2006) la gestión administrativa es un proceso que involucra elementos como planificación, organización, dirección y control.

Figura 1

Modelo de la gestión administrativa Stoner



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

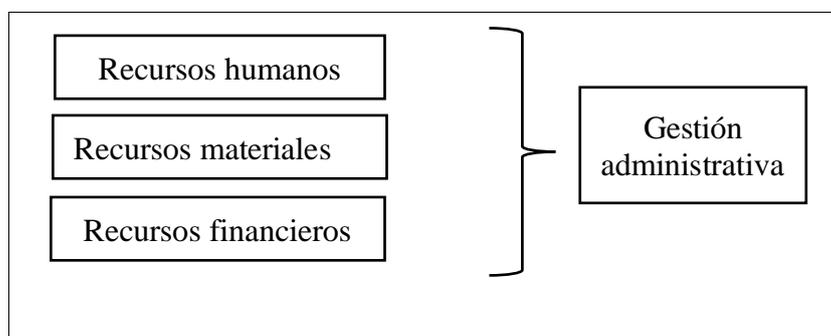
Desde el punto de vista de Stoner et al. (2006) el cumplimiento del proceso administrativa conlleva a la mejor utilización de los recursos disponibles y garantiza un mejor manejo de los miembros de la organización para el logro de los objetivos establecidos.

3.2.2.2 Modelo de la gestión administrativa Sanchez

De acuerdo con Sánchez (2019) considera que las dimensiones de la gestión administrativa son recursos humanos, recursos materiales y recursos financieros.

Figura 2

Modelo gestión administrativa de Sánchez



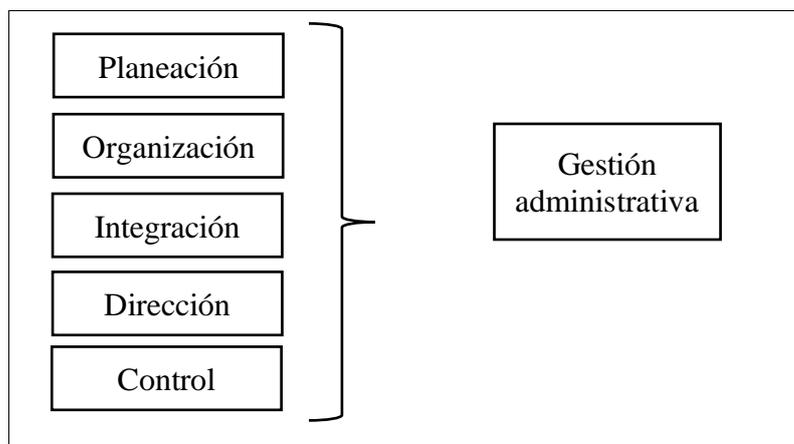
Nota. Adaptado a partir de Sánchez (2019)

Según Sánchez (2019) la dimensión recursos humanos hace referencia a las habilidades sociales del directivo con el personal, a la calidad de servicios que brindan los colaboradores, ambiente laboral y toma de decisiones más participativa; la dimensión recursos materiales consiste en las instalaciones físicas, infraestructura y equipos; y la dimensión recursos financieros refiere a la gestión del presupuesto, ingresos y transparencia en el manejo.

3.2.2.3 Modelo de la gestión administrativa Munch

De acuerdo con Munch (2007) los componentes de la gestión administrativa son la planeación, organización, integración, dirección y control.



Figura 3*Modelo de la gestión administrativa de Munch*

Nota. Adaptado a partir de Munch (2007)

Según Munch (2007) a través de estos componentes o fases se efectúa la gestión administrativa, por otro lado, en la fase mecánica se encuentran los elementos planeación, organización e integración mientras que en la fase dinámica u operativa la dirección y el control.

3.2.3 Definición de la gestión administrativa

Desde la posición de Nuñez et al. (2022) la gestión administrativa es la implementación de acciones para lograr objetivos institucionales. Pero desde la perspectiva de Córdova et al. (2022) es un modelo que proporciona a las entidades públicas de normas, valores, toma de decisiones y medios esenciales para cumplir con sus funciones de planificación, organización, dirección y control. Asimismo, Surichaqui (2020) afirma que es un conjunto de acciones que facilita al directivo desarrollar actividades mediante las fases del proceso administrativo que implica planeación, organización, dirección y control. Es decir, la gestión administrativa es una herramienta que ayuda a lograr los objetivos encaminando un conjunto de actividades mediante el proceso administrativo.

De igual manera, Stoner et al. (2006) define a la gestión administrativa como “un proceso de planificación, organización, dirección y control del trabajo de los miembros de la organización y de usar los recursos disponibles de la organización para alcanzar las metas establecidas” (p.7). Por otro lado, para González et al. (2020) es conjunto de actividades, recursos y esfuerzos que permite dirigir a una organización previniendo problemas y centrado hacia el logro de los objetivos planeados. Mientras que Peña et al. (2022) señala que consiste en el uso eficiente

y eficaz de los recursos para lograr los objetivos de la entidad. Entonces, la gestión administrativa consiste usar los recursos disponibles con eficacia y eficiencia a su vez permite evitar problemas futuros para lograr objetivos.

Por otro lado, Pacheco (2023) manifiesta que la gestión administrativa es el conjunto de decisiones necesarias y planificación adecuada de esfuerzos e involucra el desarrollo de técnicas, conocimientos, recursos y estrategias para resolver los obstáculos en el logro de los objetivos de la entidad. Además, Anchelia et al. (2021) definen como el conjunto de requerimientos como la planificación, delimitación de funciones, toma de decisiones, asignación de procesos y manejo de conflictos dentro de la entidad. Mientras Rifo (2019) afirma que es el manejo de los recursos de la organización desde un enfoque gerencial, gestión del personal considerando las múltiples diferencias y de la estructura organizativa de la entidad.

También cabe señalar a Masaquiza et al. (2020) para quien la gestión administrativa consiste en dirigir los recursos humanos, materiales, tecnológicos y servicios administrativos con eficiencia y eficacia a través de la coordinación de planes y programas de la organización pública. Desde la posición de Espiritu y Muñoz (2017) es la manera de usar los recursos orientado hacia el logro de objetivos.

3.2.3.1 Dimensiones de la gestión administrativa

En la presente pesquisa se tomará como dimensiones de la gestión administrativa los elementos del proceso administrativo propuesto por Chiavenato (2019):

a) Planificación

Es un modelo teórico orientado a la acción futura, que inicia con la definición de objetivos y detalla los planes necesarios para alcanzarlos de la manera más eficiente. Planificar implica establecer metas y seleccionar de antemano el mejor camino para lograrlas, lo que significa determinar a dónde se quiere llegar, qué se debe hacer, cuándo, cómo y en qué orden.

b) Organización

Se refiere al proceso de organizar, estructurar e integrar los recursos y áreas involucradas en la administración, definiendo sus responsabilidades y las relaciones que existen entre ellos.



c) Dirección

Implica la ejecución y gestión de acciones, vinculándose estrechamente con el liderazgo y el papel de las personas, quienes deben ser capacitadas, motivadas y guiadas para alcanzar los objetivos organizacionales mediante su desempeño en la institución.

d) Control

Tiene como propósito asegurar que los resultados de lo planificado, organizado y dirigido se ajusten a los objetivos establecidos, verificando si las actividades logran los resultados deseados mediante un proceso con distintas fases que orientan la acción hacia un fin determinado.

3.2.3.2 Importancia de la gestión administrativa

De acuerdo con Gonzáles et al. (2020) la gestión administrativa es crucial en las organizaciones públicas porque permite a los directivos supervisar eficientemente las operaciones que se desarrollan y asegura que los recursos sean utilizados adecuadamente y la información fluya de forma efectiva.

Por otro lado, la gestión administrativa garantiza a las entidades públicas la obtención de resultados favorables (Peña et al., 2022). De igual manera se considera importante la gestión administrativa porque facilita la designación de responsabilidades a los colaboradores de la entidad pública y asegura que cumplan las tareas de manera eficiente (Contento, 2022).

Asimismo, es importante la gestión administrativa para la organización de esfuerzos de un grupo social y permite trazar objetivos con claridad para la organización (Falconi et al., 2019).

La gestión administrativa es una herramienta que brinda flexibilidad y capacidad de inversión del presupuesto público garantizando máximo bienestar de los ciudadanos con los servicios entregados (G. Torres, 2022).

La gestión administrativa permite identificar las fortalezas y debilidades que necesitan ser mejoradas con el propósito de maximizar los resultados en el lugar de trabajo Rojas y Mostacero (2022).

3.2.3.3 Ventajas de la gestión administrativa

Con respecto a la ventaja de la gestión administrativa Mamgain (2022) afirma que permite una sana situación financiera garantizando que no haya desperdicios del presupuesto, mayores niveles de productividad porque



coordina los activos de la organización, canaliza el esfuerzo de los colaboradores hacia las metas, la toma de decisiones es basada en información, además, brinda desarrollo a los empleados y satisface a los usuarios a través de servicios y productos de calidad.

3.2.3.4 Características de la gestión administrativa

Según Villegas et al. (2005) citado por Pacheco et al. (2018), la gestión administrativa se caracteriza por el apoyo financiero y contable a los procesos de administración de recursos; seguidamente, se caracteriza por la disponibilidad de recursos, como los suministros requeridos en la entidad; posteriormente, tiene la característica de gestionar servicios complementarios en las que provee programas que incentivan a los integrantes de la organización contribuyendo en la motivación y desempeño de los colaboradores.

3.2.3.5 Objetivos de la gestión administrativa

Teniendo en cuenta a Berrocal y Guerrero (2019) el objetivo de la gestión administrativa consiste en identificar estrategias que ayuden a lograr los objetivos institucionales y altos niveles de productividad por tanto se apoya en las funciones administrativas, por otra lado, también busca ser el soporte en la actividades de planeación y control; gestionar el sistema contable de la entidad pública y realizar un análisis de las decisiones que se toman en cuanto a políticas, inversión y beneficios del servicio o producto.

3.2.4 Teorías de la calidad de servicio

3.2.4.1 Teoría de Deming

La teoría de Deming sobre la calidad de servicio se centra en la mejora continua, puesto que, es fundamental para garantizar la satisfacción del cliente; además, enfatiza la importancia de entender y satisfacer las necesidades y expectativas del cliente, así como, de involucrar a todos los empleados en la búsqueda constante de la excelencia en el servicio. (Rosander, 1994)

En ese entender, se planteó 14 puntos basados mejora continua de las organizaciones. Era un conjunto de principios para la gestión de la calidad, el cual, se desarrolla de la siguiente manera (Rosander, 1994):



- a) Crear constancia en el propósito de mejorar el producto y el servicio: Se destaca la necesidad de un compromiso constante con la mejora y la calidad.
- b) Adoptar una nueva filosofía: Implica un cambio en la mentalidad gerencial hacia una orientación más centrada en la calidad y la satisfacción del cliente.
- c) Eliminar la dependencia de la inspección masiva: Enfatiza la importancia de prevenir defectos en lugar de simplemente detectarlos.
- d) Terminar con la práctica de adjudicar contratos basados únicamente en el precio: Sugiere considerar la calidad y la relación a largo plazo al elegir proveedores.
- e) Mejorar constantemente el sistema de producción y servicios: Destaca la necesidad de búsqueda continua de eficiencia y calidad en todos los procesos.
- f) Establecer formación en el trabajo: Subraya la importancia de la capacitación continua para mejorar las habilidades y competencias del personal.
- g) Instituir liderazgo: Se refiere a la importancia de un liderazgo fuerte y comprometido con la calidad y la mejora continua.
- h) Eliminar el miedo: Propone crear un entorno de trabajo donde los empleados se sientan seguros para expresar ideas y sugerencias sin temor a represalias.
- i) Eliminar las barreras entre los departamentos: Destaca la importancia de la colaboración y la comunicación fluida entre diferentes áreas de la organización.
- j) Eliminar las consignas: Aboga por eliminar las metas numéricas arbitrarias y trabajar en base a la mejora continua y la calidad.
- k) Eliminar la supervisión por cuotas numéricas: Similar al punto anterior, busca eliminar la presión por alcanzar metas numéricas a corto plazo que puedan afectar la calidad.
- l) Eliminar las barreras que impiden a los trabajadores sentir orgullo en su trabajo: Se refiere a la importancia de crear un entorno donde los empleados se sientan valorados y motivados.

- m) Instituir un vigoroso programa de educación y reentrenamiento: Destaca la necesidad de proporcionar oportunidades de aprendizaje y desarrollo continuo a los empleados.
- n) Tomar medidas para lograr la transformación: Se refiere a la necesidad de implementar y mantener estos principios de manera constante y decidida en toda la organización.

Estos principios desarrollados aplicadas en la calidad de servicio, destaca la importancia de una cultura organizacional enfocada en la calidad, la satisfacción del cliente y la mejora continua para lograr servicios superiores y competitivos.

3.2.4.2 Teoría de cero errores

Phillip Crosby citado por Alvarado y Rivas (2006) es quien plantea la teoría de cero errores centrado en que la perfección se puede lograr en las operaciones de una determinada organización pero se necesita que los directivos motiven a su colaboradores, y sostenía que los errores ocurren principalmente por dos factores falta de atención y falta de conocimiento, sin embargo, si se vigila estos factores conlleva a la meta de cero defectos.

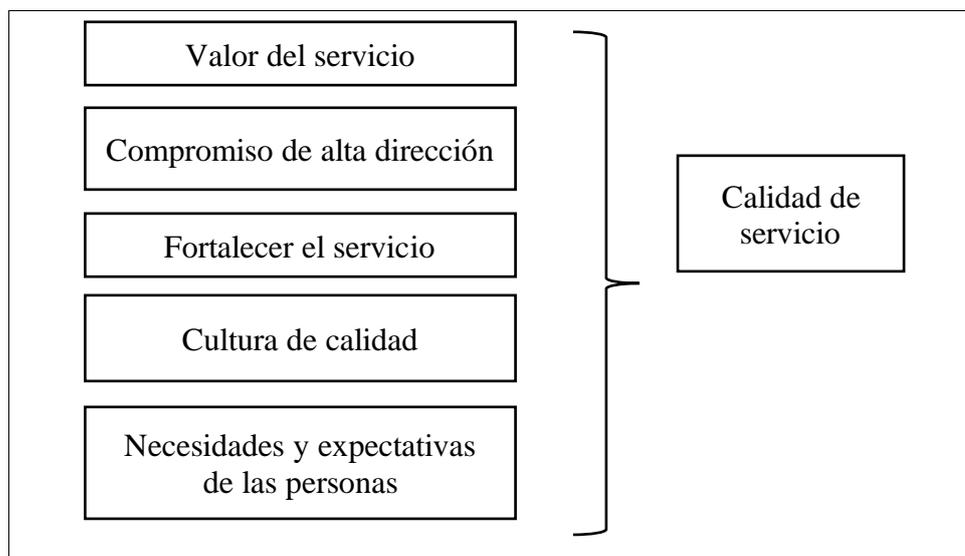
3.2.5 Modelos de la calidad de servicio

3.2.5.1 Modelo de la calidad de servicio Llanos

Según Llanos (2023) las dimensiones de la calidad de servicio son valor del servicio, compromiso de alta dirección, fortalecer el servicio, cultura de calidad, necesidades y expectativas de las personas.

Figura 4

Modelo calidad de servicio de Llanos



Nota. Adaptación a partir de Llanos (2023)

En la opinión de 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.

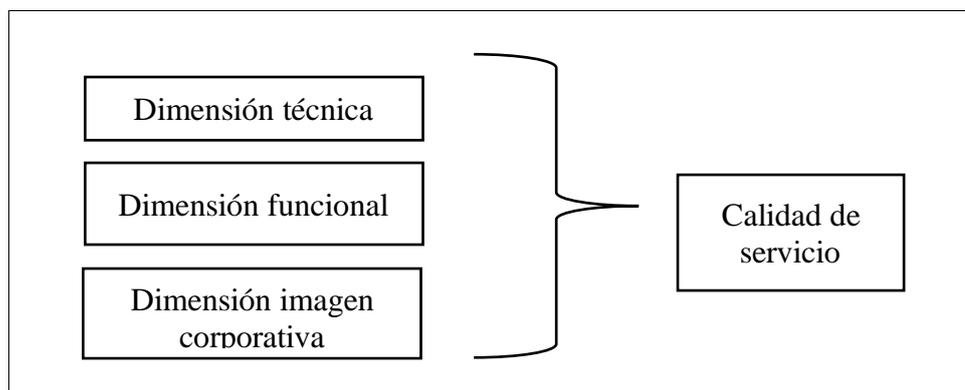
3.2.5.2 Modelo calidad de servicio Alamgir y Shamsuddoha

Según Alamgir y Shamsuddoha (2004) la calidad de servicio es la interacción entre el servicio y los clientes/usuarios de una organización relacionado con la dimensión técnica, dimensión funcional y dimensión imagen corporativa.



Figura 5

Modelo calidad de servicio de Alamgir y Shamsuddoha



Nota. Adaptado a partir de Alamgir y Shamsuddoha (2004)

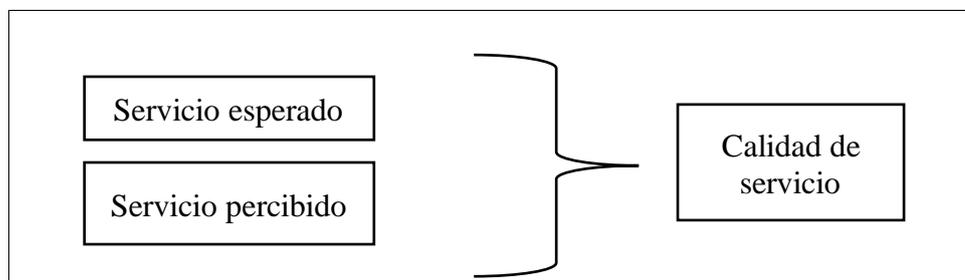
La dimensión técnica refiere a sistemas y tecnología empleado en la producción del sistema; la dimensión funcional es la forma en que el servicio es entregado e implica la interacción entre los clientes y los empleados; y la dimensión imagen corporativa, es la percepción de los usuarios sobre la organización.

3.2.5.3 Modelo calidad de servicio Rashid

De acuerdo con Rashid (2023) los componentes de la calidad de servicio son: el servicio esperado (el usuario anticipa recibir) y el servicio percibido (experiencia del usuario con el servicio).

Figura 6

Modelo calidad de servicio de Rashid



Nota. Obtenido de Rashid (2023)

Según Rashid (2023) el componente servicio esperado tiene que ver con la naturaleza del servicio que se ofrece, necesidades personales, comunicación



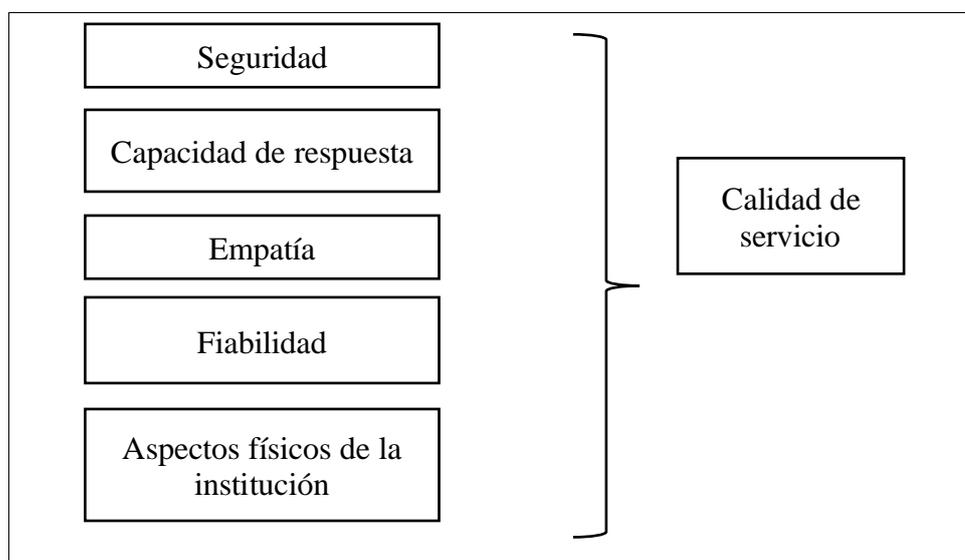
boca a boca, experiencia pasada e imagen corporativa; y el componente servicio percibido implica el contenido del servicio, proceso del servicio.

3.2.5.4 Modelo calidad de servicio Ruiz y Delgado

Como plantea Ruiz y Delgado (2020) las dimensiones de calidad de servicio son: Seguridad, Capacidad de respuesta, Empatía, Fiabilidad y Aspectos físicos de la institución.

Figura 7

Modelos calidad de servicio de Ruiz y Delgado



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

Según Ruiz y Delgado (2020) estas dimensiones garantizan un servicio excelente a través de la satisfacción y lealtad de los clientes, por otro lado, la seguridad son conocimientos y cortesía de los empleados, la dimensión capacidad de respuesta consiste entregar el servicio prometido; la dimensión empatía refiere a una atención personalizada; dimensión fiabilidad es disposición para ayudar a los clientes y la dimensión aspectos físicos de la institución es la apariencia física de la organización donde se entrega el servicio.

3.2.6 Calidad de servicio

Desde el punto de vista de Peña et al. (2022) la calidad de servicio es el conjunto de estrategias que buscan mejorar el servicio que una organización entrega y está estrechamente vinculado con las buenas relaciones, ambiente servicial y amigable.



Pero según Córdova (2020) es la valoración sensible de un usuario después de recibido un servicio evalúa la efectividad y el grado de seguridad. Adicionalmente, Torres (2022) señala que consiste en adaptarse y cumplir con los estándares de los usuarios sobre un determinado servicio. Es decir, a través de estrategias las organizaciones pueden satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes el cual es resultado de una valoración. Sin embargo, Ruiz y Delgado (2020) la calidad de servicio es un proceso que contienen características que superan las expectativas de los usuarios y es eficiente en las dimensiones elementos tangibles, capacidad de respuesta, empatía, seguridad y fiabilidad.

Por otro lado, Llanos (2023) afirman que la calidad de servicio es conjunto de atributos que implican calidad de un producto o servicio el cual es ofrecido por una organización hacia un público y este tiene la capacidad de determinar la satisfacción e insatisfacción. Mientras que desde la perspectiva de Avellaneda (2023) la calidad de servicio es la atención oportuna a los usuarios de un determinado servicio el cual refleja eficiencia y seguridad. De acuerdo con Alamgir y Shamsuddoha (2004) es la diferencia entre las expectativas del usuario y el desempeño del servicio que la organización entrega, e involucra la evaluación del desempeño recibido. En otras palabras, la calidad de servicio son atributos y atención oportuna que son evaluados por los cliente o usuarios que consumen el servicio.

Asimismo, Parasuraman et al. (1991) expresa que la calidad de servicio es el juicio del usuario o consumidor sobre la excelencia o superioridad general de un producto o servicio y es comparado con expectativas previas. Desde la posición de Ramya et al. (2019) es la capacidad de una organización para satisfacer de manera eficiente al cliente y mejorar su desempeño. Sin embargo Rashid (2023) la calidad de servicio es el grado y capacidad de una organización para cumplir o superar las expectativas de un determinado usuario o cliente, por tanto, implica brindar servicios confiables, empáticos, receptivos y comprometido con la seguridad fomentando un ambiente en donde los clientes se sientan valorados y sus necesidades sean entendidas. En particular, Parasuraman et al. (1991) a través del modelo SERVQUAL sostenían que la calidad de servicio es la brecha entre las expectativas de los usuarios y las percepciones de la experiencia real, y es importante cerrar estas brechas.



3.2.6.1 Dimensiones de calidad de servicio

En la presente indagación se tomará en cuenta las dimensiones de la calidad de servicio según Ruiz y Delgado (2020).

a) Seguridad

La dimensión seguridad refiere al conocimiento de los empleados sobre el puesto de trabajo, garantía de seguridad para los usuarios en las instalaciones y confianza en los servicios públicos.

b) Capacidad de respuesta

La dimensión capacidad de respuesta es predisposición para ayudar a los usuarios durante el proceso de trámite, cumplir con las expectativas de los usuarios y brindar servicios públicos de forma inmediata y oportuna.

c) Empatía

La dimensión empatía consiste en brindar servicios públicos de forma personalizada, mostrar paciencia, claridad durante la atención y tratar a los usuarios como a ellos les gustaría que les atiendan.

d) Fiabilidad

La dimensión fiabilidad implica responder las solicitudes de los administrados de acuerdo a los plazos establecidos en los documentos de gestión, brindar servicios conforme a lo establecido en los reglamentos y directivas de la entidad, y capacidad para solucionar problemas.

e) Aspectos físicos de la institución

La dimensión aspectos físicos de la institución implica contar con oficinas para cada uno de los órganos de la organización que asegure el buen desempeño de los servidores y atención oportuna de los usuarios.

3.2.6.2 Importancia de la calidad de servicio

La calidad de servicio facilita entender las necesidades de los usuarios y motiva a una organización a brindar mejores servicios (Peña et al., 2022). Asimismo, incrementa la satisfacción del público porque la calidad de servicio permite que la organización transmita una imagen positiva y de confianza en los ciudadanos o usuarios (Panduro, 2022). Por otro lado, la calidad de servicio indispensable porque busca satisfacer las demandas de los usuarios, además, fomenta el compromiso con la satisfacción del usuario y formas más eficientes de hacer las cosas. (G. Torres, 2022)



De igual manera, la calidad de servicio es importante porque determina la satisfacción del cliente y su lealtad con la organización y está vinculado con exceder las expectativas (Rashid, 2023).

3.2.6.3 Características de la calidad de servicio

Desde el punto de vista Torres (2022) las características de la calidad de servicio es la intangibilidad referida a que los servicios pueden medirse porque la calidad es inherente pero no se puede tocar, oler o probar antes de entregar al usuario; asimismo se caracteriza por la heterogeneidad refiere a la diversidad de los servicios, tienen características únicas y la satisfacción que genera en los usuarios es diverso; y la inseparabilidad es decir, la producción y el consumo de un servicio son inseparables.

Por otro lado, Avellaneda (2023) expresa que la calidad de servicio se caracteriza por ser una filosofía para la dirección y herramienta en el campo de la gestión de organizaciones; su enfoque estructurado orientado a identificar problema y solucionarlos; facilita un direccionamiento estratégico; la alta gerencia se encarga de liderar la calidad de servicio para la organización; se apoya en herramientas administrativa y el control estadístico; la calidad de servicio es flexible a los cambios; fomenta el aprendizaje continuo en las organizaciones, y se caracteriza por normativas y estándares.

3.2.6.4 Barreras de la calidad de servicio

Según Rashid (2023) las barreras que limitan a las organizaciones entregar servicios de calidad son: recursos limitados en particular el aspecto financiero; la capacitación inadecuada a los trabajadores de la organización; la mala comunicación entre la entidad que provee el servicio y el usuario esta situación genera malos entendidos y frustraciones; los procesos ineficientes son barreras para la calidad de servicio especialmente con los tiempos de atención; falta de enfoque en el usuario cuando la entidad no prioriza las necesidades y mecanismos de retroalimentación inadecuados.



3.3 Marco conceptual

- a) **Calidad.** “conjunto de aspectos y características de un producto y servicio que guardan relación con su capacidad de satisfacer las necesidades expresadas que no han sido atendidas por ninguna organización” (Vargas, 2011, p. 1).
- b) **Eficiencia.** “capacidad de lograr los mejores resultados con los recursos disponibles, minimizando el desperdicio de recursos como tiempo, dinero, energía o materiales”(Gestión, 2023, p. 1).
- c) **Eficacia.** “capacidad de lograr los resultados deseados o cumplir con los objetivos y metas establecidos” (Gestión, 2023, p. 1).
- d) **Expectativa.** “refiere a una anticipación o previsión de lo que uno espera que ocurra en el futuro o en una situación determinada” (Osorio, 2023, p. 1).
- e) **Estándares.** “criterios, pautas o medidas establecidas para determinar la calidad, el rendimiento o las características deseadas de un producto, servicio o proceso” (Villegas, 2020, p. 1).
- f) **Desempeño percibido.** “evaluación o la medida subjetiva que una persona hace sobre cómo un producto, servicio o proceso ha cumplido con sus expectativas y necesidades” (Millones, 2010, p. 21).
- g) **Meta.** “Fin que pretende alcanzar la organización; con frecuencia, las organizaciones tienen más de una meta; las metas son elementos fundamentales de las organizaciones” (Stoner et al., 2006, p. 6).
- h) **Organización.** “Dos personas o más que trabajan juntas, de manera estructurada, para alcanzar una meta o una serie de metas específicas”(Stoner et al., 2006, p. 6).
- i) **Proceso.** “conjunto de pasos o etapas necesarios para llevar a cabo una actividad” (Munch, 2007, p. 36).
- j) **Planeación.** “una serie de elementos que se plasman en el plan estratégico”(Munch, 2007, p. 42)



- k) Servicio.** “medio para entregar valor a los clientes, facilitando los resultados que los clientes quieren conseguir sin asumir costes o riesgos específicos”(Peña et al., 2022, p. 125).
- l) Usuario.** “Un usuario es aquella persona que usa algo para una función en específico, es necesario que este tenga la conciencia de que lo que está haciendo tiene un fin lógico y conciso”(Pacaya et al., 2022, p. 40).
- m) ISO.** Denominada Organización Internacional para la Normalización, es una red global que determina las normas internacionales necesarias para el comercio, los gobiernos y la sociedad. Estas normas son desarrolladas en colaboración con los sectores pertinentes, adoptadas mediante procesos transparentes que se basan en contribuciones nacionales de diversas partes interesadas, y luego puestas a disposición para su uso a nivel mundial. (Organización Internacional de Normalización, 2004)
- n) Gestión.** Es una herramienta que abarca diversas etapas de la administración y constituye un aspecto fundamental del desarrollo de esta disciplina. En nuestra unidad de información, empleamos la metodología de gestión como un elemento distintivo para adquirir recursos de diversas características. (Murray, 2002)
- o) Institución pública.** Son elementos esenciales en la estructura social, dado que son establecidas por los gobiernos con el propósito de servir y beneficiar a la sociedad en función de sus necesidades específicas (Sánchez et al., 2021).
- p) Gobierno local.** Se refiere a un grupo de participantes que trabajan juntos para establecer, promover y ejecutar políticas públicas relevantes para una o más comunidades locales, independientemente de si estos actores son entidades públicas o privadas, y si su alcance es estrictamente local o abarca varias áreas geográficas(Bonet, 2020).
- q) Servicio público.** Una actividad de cierto tipo llevada a cabo por la administración, ya sea de forma directa o indirecta a través de concesionarios, es el concepto fundamental en el que se basó el antiguo derecho administrativo (Castillo, 2020).
- r) Administración.** Grupo de operaciones que realizan las organizaciones, además, éstas se subdividen en subgrupos como, técnicos, comerciales, financieros, contables, de seguridad y, administrativos (Z. Torres, 2014).



CAPÍTULO IV METODOLOGÍA

4.1 Tipo y nivel de investigación

En relación al tipo de investigación fue básico, según Arispe (2020) está enfocada en generar conocimientos mediante la comprensión de fenómenos o hechos observables y permite generalizar las conclusiones, mientras que Arias (2020) agrega que este tipo de investigación no están orientado a la aplicación inmediata de los resultados, es decir, no se preocupa en resolver problemas prácticos instantáneamente y su finalidad es ampliar el conocimiento sobre determinada materia; en tal sentido, la investigación se orienta a la generación de conocimientos orientados a la calidad de servicio y la gestión administrativa.

Por otra parte, el nivel de investigación fue correlacional siguiendo el planteamiento de problemas y objetivos de la presente pesquisa. Asimismo, Hernández y Mendoza, (2018) afirman que un estudio correlacional permite conocer el grado de asociación entre dos o más variables en un determinado contexto, para ello primero se miden las variables y dimensiones.

4.2 Diseño de la investigación

Por otro lado, el diseño de investigación fue no experimental transeccional de acuerdo al objetivo de la presente indagación, en ese sentido, Hernández y Mendoza (2018) considera que un estudio no experimental se caracteriza por la no manipulación de las variables está más limitada a observar como sucede en su contexto natural, medirlas u observarlas, asimismo, es transeccional porque la información o datos será recogida en un único momento.

4.3 Descripción ética de la investigación

Con respecto al aspecto ético en la investigación cabe indicar que la pesquisa “Gestión administrativa y calidad de servicio en la municipalidad distrital de Progreso – 2022” fue desarrollado según los criterios éticos como principios y normas que permiten respetar los derechos de autor y garantiza una investigación más justa y transparente (Mager y



Galandini, 2020). En otras palabras, se utilizará el estilo de citación APA séptima edición que orienta la forma adecuada de citación mediante las pautas y parámetros establecidos.

4.4 Población y muestra

En relación a la población, Hernández y Mendoza (2018) definen como el conjunto de sujetos y casos que pueden ser finitos o infinitos que comparten una serie especificaciones y características comunes entre sí asimismo es delimitada por los objetivos y problemas de investigación porque sobre ellos serán extensivas las conclusiones. Desde esta perspectiva, la población estudiada en la investigación abarca a todos los individuos mayores de dieciocho años, electores, residentes en el distrito de Progreso, situado en la provincia de Grau, en el departamento de Apurímac. Esta población incluye tanto a hombres como a mujeres, sumando un total de 1141 personas dentro del rango etario de 18 a 44 años, tomando en consideración la observación, donde se pudo percibir que, la mayoría de personas que acuden a solicitar o realizar cualquier trámite documentario pertenecen al rango de edad mencionado. Cabe señalar que, la cantidad de población se consideró según lo reportado en el último Censo llevado a cabo por el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI, 2017).

Tabla 5

Población de estudio

RANGO ETARIO	POBLACION	
	HOMBRES	MUJERES
18 AÑOS	26	31
19 AÑOS	22	27
20 AÑOS	18	24
21 AÑOS	33	20
22 AÑOS	28	14
23 AÑOS	30	21
24 AÑOS	23	24
25 AÑOS	24	16
26 AÑOS	17	21
27 AÑOS	24	35
28 AÑOS	19	21
29 AÑOS	19	22
30 AÑOS	29	25
31 AÑOS	12	30
32 AÑOS	22	19
33 AÑOS	13	9
34 AÑOS	22	24
35 AÑOS	24	16
36 AÑOS	19	11



37 AÑOS	20	19
38 AÑOS	22	11
39 AÑOS	19	17
40 AÑOS	18	24
41 AÑOS	19	20
42 AÑOS	22	19
43 AÑOS	22	15
44 AÑOS	22	18
TOTAL	588	553
POBLACION		1141
TOTAL		

Nota: Elaboración en función al reporte de la INEI 2017

Desde la posición de Arias (2020) en situaciones de dificultades para acceder a toda la población se recurre a la muestra, el cual es un subconjunto finito y representativo y es extraído de la población. Tomando en cuenta el aporte teórico y el contexto de estudio se decidirá determinar una muestra, cuyos sujetos que lo conformen serán suministrados de una encuesta. Por otra parte, cabe precisar que la técnica del muestreo probabilístico simple es el que se usó a través de la siguiente formula.

Según Salas y Carrillo (2020), En el apartado de metodología del artículo titulado "Mejora del turismo en un destino desde un diagnóstico de la demanda. Caso Patate – Ecuador", indican que, para definir una muestra representativa, utilizaron la fórmula estadística con un margen de error del 0.07. A partir de una población de 22,620 turistas, donde determinaron una muestra de 196 informantes para ser encuestadas.

Para establecer la muestra de la población de estudio, compuesta por 1,141 habitantes del Distrito de Progreso en el rango de edad de 18 a 44 años, se utilizó un margen de error del 0.07, dado que las unidades de análisis presentaban características homogéneas a continuación, remplazamos los datos en la siguiente formula estadística:

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

Donde:

N: Población

Z: Nivel de confianza

e: error

p: proporción de la población que muestra la característica de estudio

q: complemento de p en la población

Reemplazando,

$$n = \frac{1.81^2 \times 0.5 \times 0.5 \times 1141}{0.07^2 (1141 - 1) + 1.81^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

Donde:

N: 1141

Z: 1.96

e: 0.07

p: 0.5

q: 0.5

n = 151

Se obtiene como muestra 151 usuarios de la municipalidad distrital de Progreso.

4.5 Procedimiento

Con respecto al procedimiento de investigación inicia con la selección del tema de investigación, luego la respectiva revisión bibliográfica el cual conduce al planteamiento del problema y diseño de investigación. Posterior a ello para la recolección de los datos se empleó la encuesta como técnica el cual fue validado siguiendo los criterios validez de contenido y constructo. Una vez aplicado la encuesta se procesó los datos en programas estadísticos como el SPSS y Excel, asimismo, a través de herramientas estadísticas y técnicas de análisis cuantitativo se realizó la interpretación de los resultados buscando responder al objetivo, hipótesis y problema de la pesquisa para finalmente arribar en conclusiones y recomendaciones.

4.6 Técnica e instrumentos

Considerando el objetivo de la presente pesquisa se empleó la técnica de la encuesta para obtener la información de los ciudadanos del distrito de Progreso debido a la flexibilidad de uso. Según Suárez. et al. (2022) está técnica permite obtener información sistemática a través de su instrumento, asimismo, la encuesta está centrada en obtener información sobre opiniones, preferencias y creencias sobre variables o aspectos relevantes de estudio de la muestra de una población.

Por otro lado, el cuestionario se utilizó como instrumento de la encuesta porque permite recoger datos de forma organizada, estructurada y sistematizada además es una herramienta común de la encuesta ya que permite obtener respuesta consistentes y comparables. Arias



(2020) agrega que es una técnica muy utilizada en el área de las ciencias sociales porque permite obtener datos de determinados sujetos de un estudio. Asimismo, Hernández y Mendoza (2018) define el cuestionario como conjunto de preguntas sobre una o más variables que se pretende medir, las preguntas deben ser congruentes con el planteamiento de las hipótesis, problemas y objetivos.

Con respecto a la confiabilidad, Marroquin (2021) afirma que es un instrumento que permite garantizar que los resultados sean coherentes y consistentes. Asimismo, para el presente estudio se decidió emplear el método alfa de Cronbach para determinar la confiabilidad del cuestionario tanto para las variables gestión administrativa y calidad de servicio.

Tabla 6

Estadística de confiabilidad de gestión administrativa

Alfa de Cronbach	N de elementos
.921	13

Nota. Obtenido a partir del procesamiento en SPSS

Tabla 7

Estadística de confiabilidad de calidad de servicio

Alfa de Cronbach	N de elementos
.897	13

Nota. Obtenido a partir del procesamiento en SPSS

4.7 Estadístico de investigación

Con respecto al estadístico de investigación, se utilizó la estadística descriptiva y la estadística inferencial para el análisis de los datos e interpretación de resultados y la contrastación de hipótesis. Desde el punto de vista de Navarro et al. (2017) la estadística descriptiva permite describir las variables y dimensiones de estudio mediante el análisis de los datos, mientras que la estadística inferencial permite contrastar las hipótesis y generalizar los resultados de la muestra a toda la población.



Tabla 8*Baremación de las variables gestión administrativa y calidad de servicio*

Descripción	Determinación del ancho del intervalo	Intervalos
Para determinar gestión administrativa Total 13 ítems	Max = 78 Min = 13 Rango = 65 K = 3 Ancho del intervalo = 21	13 – 35: Deficiente 36 – 56: Moderado 57 – 78: Eficiente
Para determinar la dimensión 1: planeación Total 3 ítems	Max = 18 Min = 3 Rango = 15 K = 3 Ancho del intervalo = 5	3 – 8: Deficiente 9 – 13: Moderado 14 – 18: Eficiente
Para determinar dimensión 2: organización Total 3 ítems	Max = 18 Min = 3 Rango = 15 K = 3 Ancho del intervalo = 5	3 – 8: Deficiente 9 – 13: Regular 14 – 18: Bueno
Para determinar dimensión 3: organización Total 3 ítems	Max = 18 Min = 3 Rango = 15 K = 3 Ancho del intervalo = 5	13 – 35: Deficiente 36 – 56: Moderado 57 – 78: Eficiente
Para determinar dimensión 4: organización Total 4 ítems	Max = 24 Min = 4 Rango = 20 K = 3 Ancho del intervalo = 6	4 – 11: Deficiente 12 – 17: Regular 18 – 24: Bueno
Para determinar la variable calidad de servicio Total 13 ítems	Max = 78 Min = 13 Rango = 65 K = 3 Ancho del intervalo = 21	13 – 35: Malo 36 – 56: Regular 57 – 78: Bueno



	Max = 18	
Para determinar dimensión 01: Seguridad	Min = 3	13 – 35: Malo
	Rango = 15	36 – 56: Regular
Total 3 ítems	K = 3	57 – 78: Bueno
	Ancho del intervalo = 5	
	Max = 18	
Para determinar dimensión 02: Capacidad de respuesta	Min = 3	13 – 35: Malo
	Rango = 15	36 – 56: Regular
Total 3 ítems	K = 3	57 – 78: Bueno
	Ancho del intervalo = 5	
	Max = 18	
Para determinar dimensión 03: Empatía	Min = 3	13 – 35: Malo
	Rango = 15	36 – 56: Regular
Total 3 ítems	K = 3	57 – 78: Bueno
	Ancho del intervalo = 5	
	Max = 18	
Para determinar dimensión 04: Fiabilidad	Min = 3	13 – 35: Malo
	Rango = 15	36 – 56: Regular
Total 3 ítems	K = 3	57 – 78: Bueno
	Ancho del intervalo = 5	
	Max = 6	
Para determinar dimensión 05: Aspectos físicos de la institución	Min = 1	13 – 35: Malo
	Rango = 5	36 – 56: Regular
Total 1 ítems	K = 3	57 – 78: Bueno
	Ancho del intervalo = 1	

Nota. Elaboración propia

Por otro lado, para la interpretación del coeficiente Rho Spearman se utilizó la siguiente tabla.

Tabla 9*Correlación Rho Spearman*

Prueba estadística de Rho de Spearman – Rangos o nivel de correlación

-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0.9 a -0.99	Correlación negativa muy alta
-0.7 a -0.89	Correlación negativa alta
-0.4 a -0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 a -0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Nota. (Martínez y Campos, 2015)



CAPÍTULO V

RESULTADOS Y DISCUSIONES

5.1 Análisis de resultados

5.1.1. Análisis de los datos generales

a) Género de usuarios de la municipalidad del Distrito de Progreso-Grau

Tabla 10

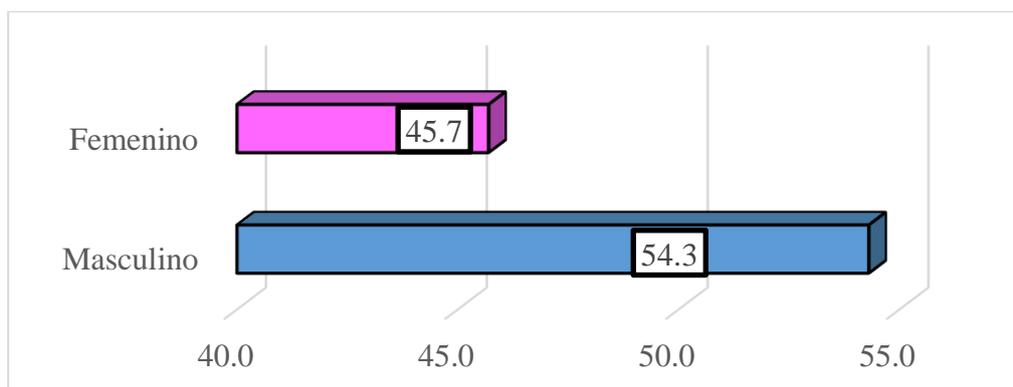
Género de los ciudadanos del distrito de Progreso

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Masculino	82	54.3	54.3	54.3
Válido Femenino	69	45.7	45.7	100.0
Total	151	100.0	100.0	

Nota. Datos obtenidos a través de una encuesta

Figura 8

Género de los ciudadanos del distrito de Progreso



Nota. Datos obtenidos a través de una encuesta

Considerando los datos de la tabla 9 y figura 8 sobre el género de un total de 151 usuarios de la municipalidad distrital de Progreso, el 54.3% es masculino el cual representa a 82 personas y el 45.7% es femenino el cual es igual a 69 mujeres.

b) Grupo etario de los usuarios

Tabla 11

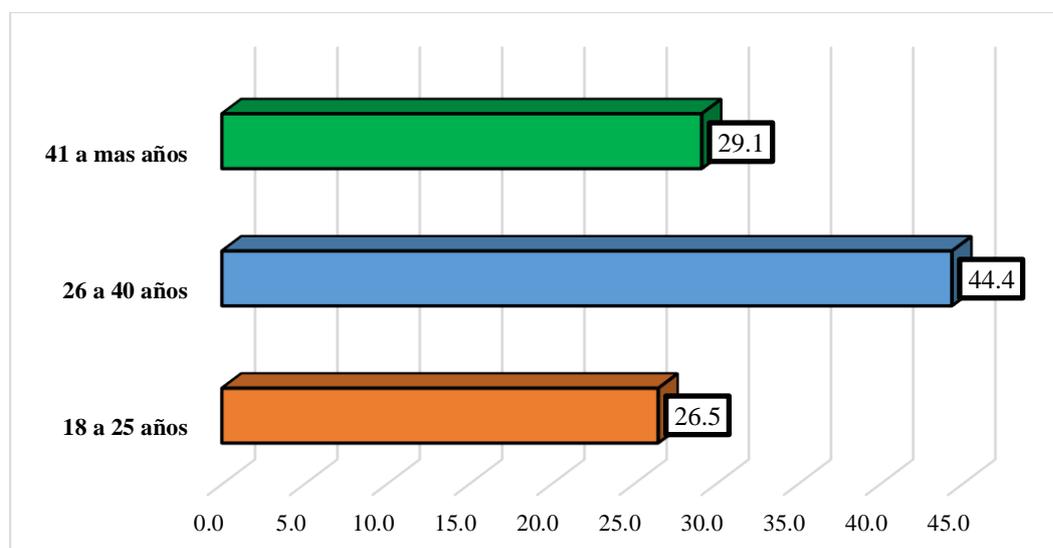
Grupo etario de los usuarios

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido 18 a 25 años	40	26.5	26.5	26.5
26 a 40 años	67	44.4	44.4	70.9
41 a más años	44	29.1	29.1	100.0
Total	151	100.0	100.0	

Nota. Datos obtenidos a través de una encuesta

Figura 9

Grupo etario de los usuarios



Nota. Datos obtenidos a través de una encuesta

Teniendo como referencia la tabla 10 y figura 9 sobre el grupo etario de un total de 151 usuarios en la municipalidad distrital de Progreso el 44.4% tiene de 26 a 40 años, un 29.1% de 41 a más años y el 26.5% de 18 a 25 años.



c) **Zona de procedencia de los usuarios**

Tabla 12

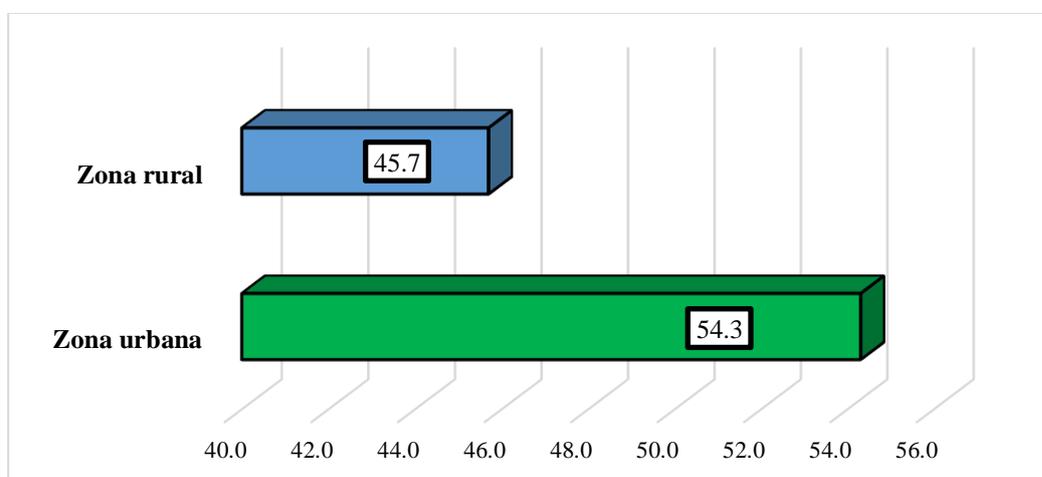
Zona de procedencia de los usuarios

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Zona urbana	82	54.3	54.3	54.3
Válido Zona rural	69	45.7	45.7	100.0
Total	151	100.0	100.0	

Nota. Datos obtenidos a través de una encuesta

Figura 10

Zona de procedencia de los usuarios



Nota. Datos obtenidos a través de una encuesta

Tomando en cuenta la tabla 11 y figura 10 sobre la zona de procedencia de un total de 151 usuarios en la municipalidad distrital de Progreso, el 54.3% es de zona urbana el cual representa a 82 personas y el 45.7% es zona rural equivalente a 69 personas.

d) Tipo de usuario

Tabla 13

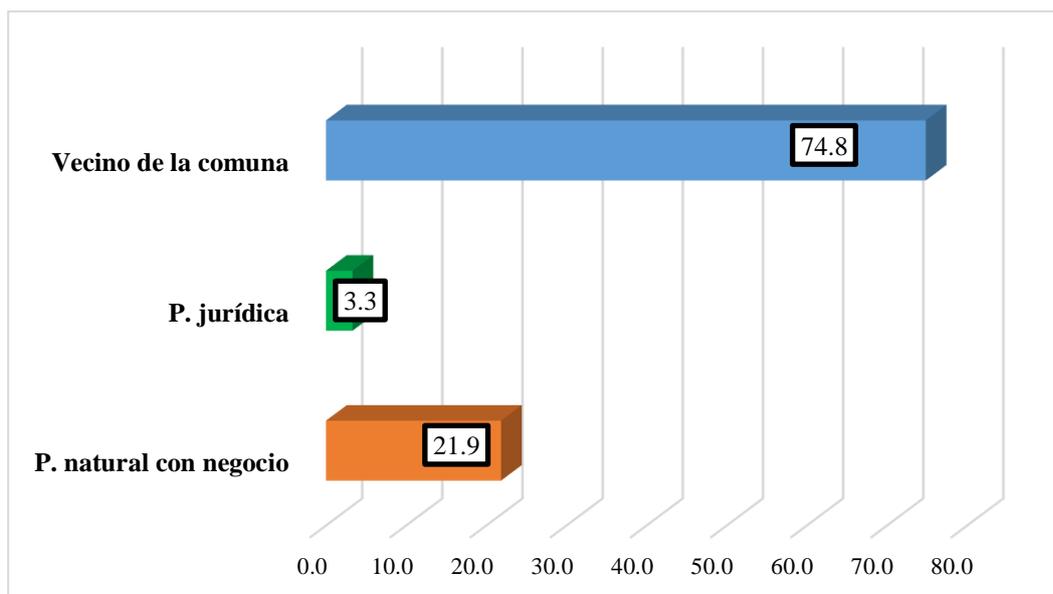
Tipo de usuario

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	P. natural con negocio	33	21.9	21.9	21.9
	P. jurídica	5	3.3	3.3	25.2
	Vecino de la comuna	113	74.8	74.8	100.0
	Total	151	100.0	100.0	

Nota. Datos obtenidos a través de una encuesta

Figura 11

Tipo de usuario



Nota. Datos obtenidos a través de una encuesta

Tomando en cuenta la tabla 12 y figura 11 sobre tipo usuario de un total de 151 personas en la municipalidad distrital de Progreso, el 74.8% es vecino de la comunidad, un 21.9% es persona natural con negocio y 3.3% persona jurídica.



5.1.2. Análisis de las dimensiones

a) Análisis de la dimensión planeación-gestión administrativa

Tabla 14

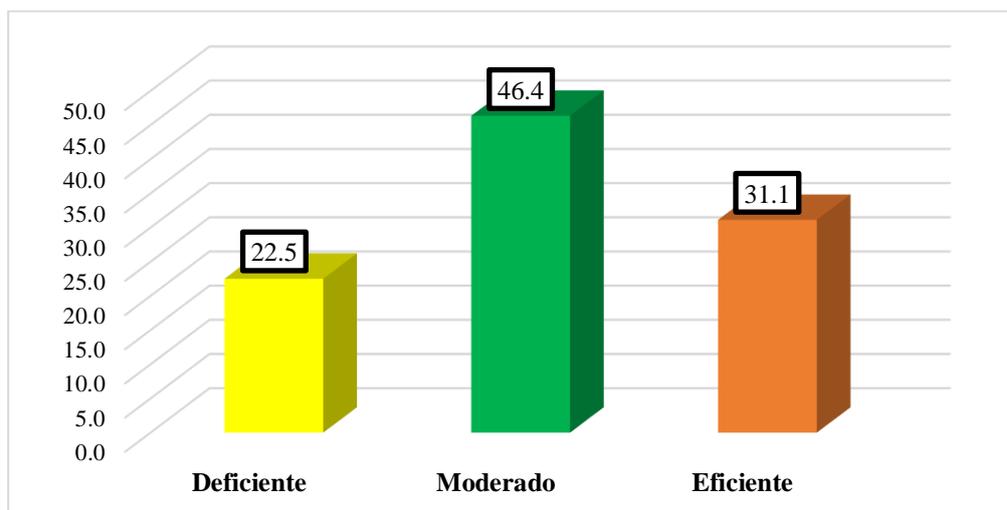
Dimensión planeación-gestión administrativa

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Deficiente	34	22.5	22.5	22.5
Moderado	70	46.4	46.4	68.9
Eficiente	47	31.1	31.1	100.0
Total	151	100.0	100.0	

Nota. Datos obtenidos a través de una encuesta

Figura 12

Dimensión planeación-gestión administrativa



Nota. Datos obtenidos a través de una encuesta

Considerando la tabla 13 y figura 12 sobre la dimensión planeación de un total de 151 usuarios en la municipalidad distrital de Progreso, el 46.4% percibe como moderado, el 31.1% eficiente y 22.5% deficiente. Es decir, la planeación se encuentra en un punto intermedio el cual significa que algunas veces u ocasionalmente el usuario percibe que la entidad cuenta con metas, objetivos y estrategias a corto, mediano y largo plazo acorde a las necesidades, condiciones de vida de la población y objetivos institucionales. En otras palabras, la organización viene haciendo un esfuerzo razonable para elaborar estrategias,

planes, metas y objetivos, pero un poco alejada de las necesidades de los usuarios.

b) Análisis de la dimensión organización-gestión administrativa

Tabla 15

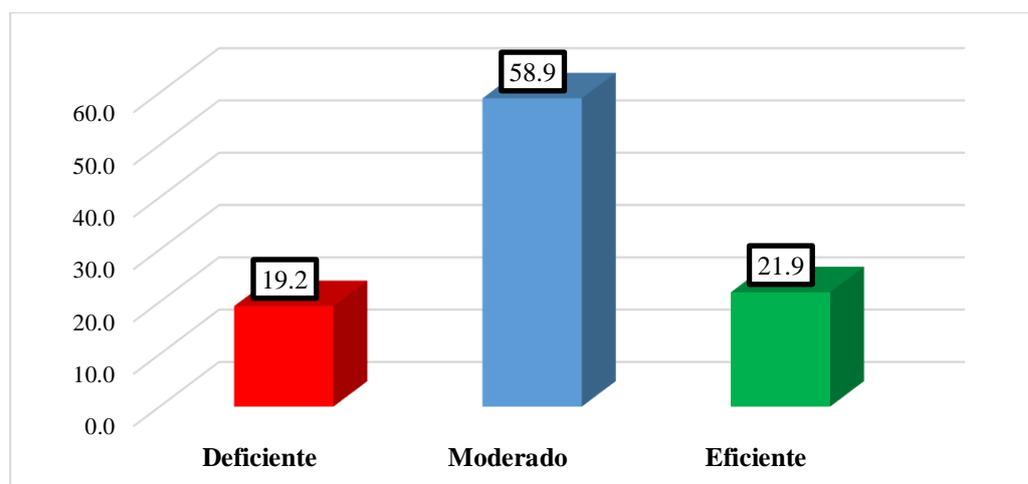
Dimensión organización-gestión administrativa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	29	19.2	19.2	19.2
	Moderado	89	58.9	58.9	78.1
	Eficiente	33	21.9	21.9	100.0
	Total	151	100.0	100.0	

Nota. Datos obtenidos a través de una encuesta

Figura 13

Dimensión organización-gestión administrativa



Nota. Datos obtenidos a través de una encuesta

Observando la tabla 14 y figura 13 sobre la dimensión organización de un total de 151 usuarios en la municipalidad distrital de Progreso, el 58.9% percibe como moderado, el 21.9% eficiente y 19.2% deficiente. Es decir, desde la percepción de usuarios la dimensión organización en la entidad está un punto aceptable, en otras palabras, ocasionalmente y algunas veces los directivos de la alta dirección y los servidores operativos coordinan para cumplir con las expectativas de la población usuaria, distribuyen racionalmente las funciones públicas a los trabajadores para el cumplimiento de la misión institucional y cuenta con



estructura orgánica de acuerdo a las normas, recursos y población demográfica del municipio.

c) **Análisis de la dimensión dirección-gestión administrativa**

Tabla 16

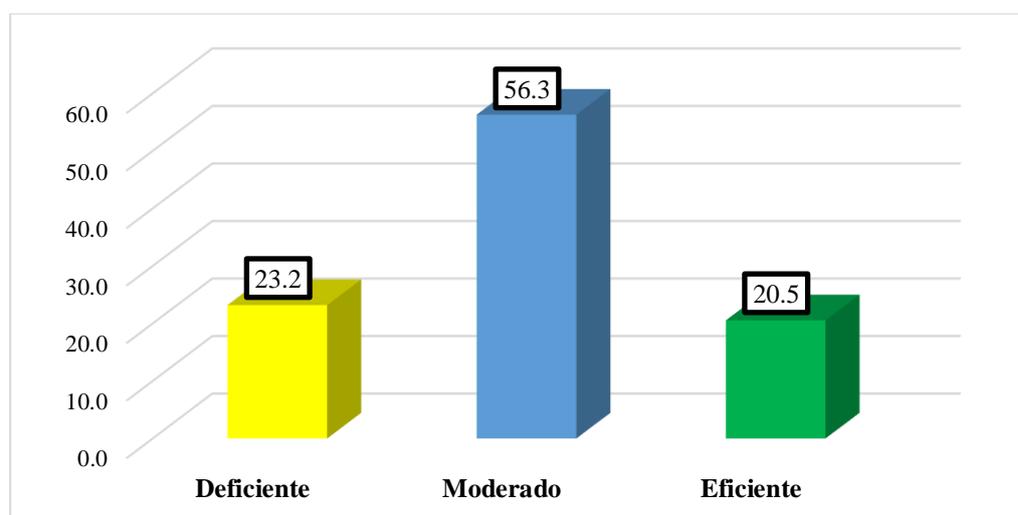
Dimensión dirección-gestión administrativa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	35	23.2	23.2	23.2
	Moderado	85	56.3	56.3	79.5
	Eficiente	31	20.5	20.5	100.0
	Total	151	100.0	100.0	

Nota. Datos obtenidos a través de una encuesta

Figura 14

Dimensión dirección-gestión administrativa



Nota. Datos obtenidos a través de una encuesta

Teniendo en cuenta la tabla 15 y figura 14 sobre la dimensión dirección de un total de 151 usuarios en la municipalidad distrital de Progreso, el 56.3% percibe como moderado, el 23.2% deficiente y 20.5% eficiente. Es decir, la dimensión dirección en la municipalidad se desarrolla de manera razonable, pero existe espacio para mejorar y optimizar las estrategias de dirección. Asimismo, desde la percepción de los usuarios algunas veces los directivos de la alta dirección influyen en el comportamiento de los servidores de la entidad y perciben que la entidad motiva a sus trabajadores, sin embargo, ocasionalmente la entidad

emplea adecuadamente las disposiciones de trabajo desde la alta dirección a los órganos de línea.

d) Análisis de la dimensión control-gestión administrativa

Tabla 17

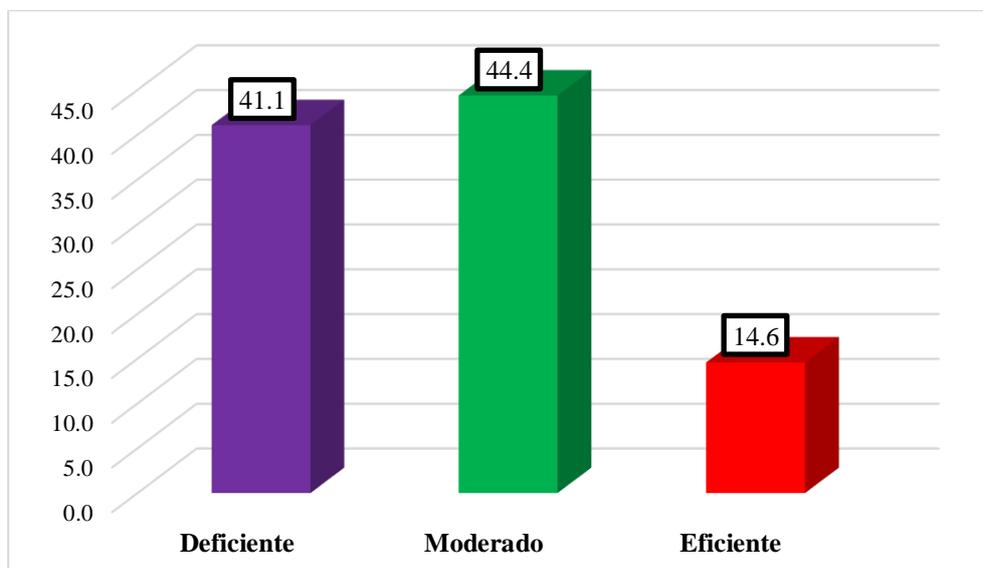
Dimensión control-gestión administrativa

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	62	41.1	41.1
	Moderado	67	44.4	85.4
	Eficiente	22	14.6	100.0
	Total	151	100.0	100.0

Nota. Datos obtenidos a través de una encuesta

Figura 15

Dimensión control-gestión administrativa



Nota. Datos obtenidos a través de una encuesta

Tomando en consideración la tabla 16 y figura 15 sobre la dimensión control de un total de 151 usuarios en la municipalidad distrital de Progreso, el 44.4% percibe como moderado, el 41.1% deficiente y 14.6% eficiente. En otras palabras, el control en la gestión administrativa está en un nivel intermedio, pero con una tendencia a deficiente, es decir, que, a pesar de estar implementando esfuerzos para controlar y supervisar las operaciones y resultados



administrativos, no se está logrando un nivel de control eficiente. Asimismo, desde la percepción de los usuarios la entidad nunca toma medidas correctivas oportunas frente a los actos antiéticos, algunas veces define reglamentos para medir los resultados de los servidores y ocasionalmente compara estos resultados con los planes institucionales.

e) **Análisis de la dimensión seguridad-calidad de servicio**

Tabla 18

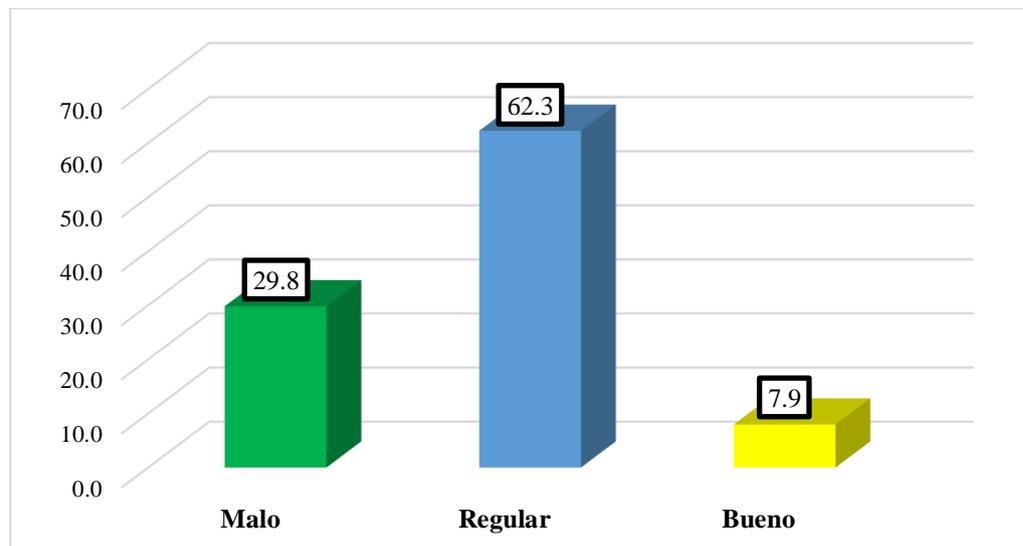
Dimensión seguridad-calidad de servicio

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	45	29.8	29.8
	Regular	94	62.3	92.1
	Bueno	12	7.9	100.0
	Total	151	100.0	100.0

Nota. Datos obtenidos a través de una encuesta

Figura 16

Dimensión seguridad-calidad de servicio



Nota. Datos obtenidos a través de una encuesta

Observando la tabla 17 y figura 16 sobre la dimensión seguridad, de un total de 151 usuarios en la municipalidad distrital de Progreso, el 62.3% percibe como regular, el 29.8% malo y 7.9% bueno. Es decir, el elemento seguridad de la calidad de servicio llega a un nivel medio, pero necesita ser mejorado porque los usuarios perciben no sentirse seguros en las instalaciones de la municipalidad,

además, consideran que los servidores de la entidad algunas veces poseen conocimiento sobre su puesto de trabajo y ocasionalmente generan confianza cuando brindan los servicios públicos a los usuarios de la comuna. En síntesis, existe margen para implementar mejoras y llegar a un nivel de seguridad bueno.

f) Análisis de la dimensión capacidad de respuesta-calidad de servicio

Tabla 19

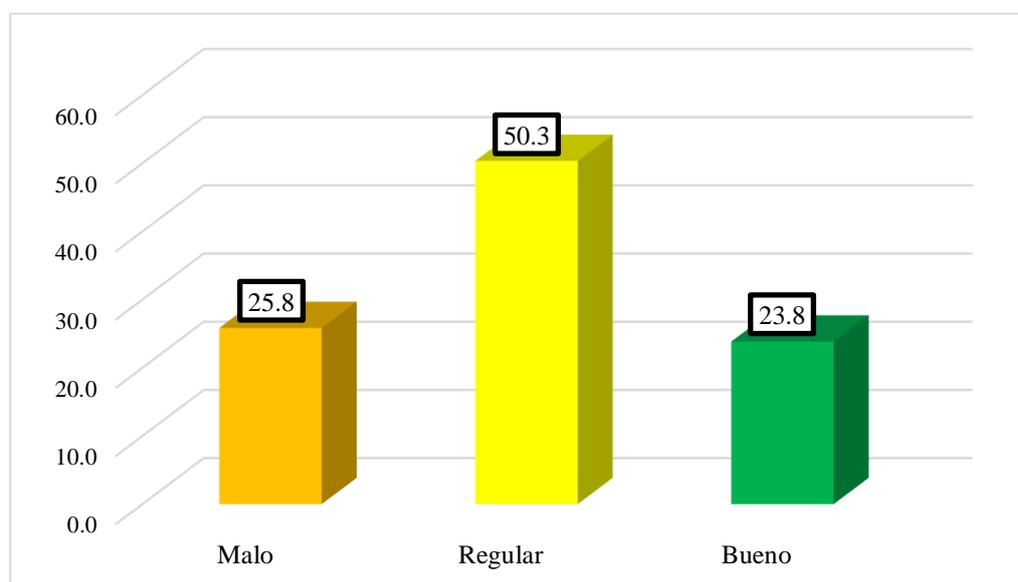
Dimensión capacidad de respuesta-calidad de servicio

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	39	25.8	25.8
	Regular	76	50.3	76.2
	Bueno	36	23.8	100.0
	Total	151	100.0	100.0

Nota. Datos obtenidos a través de una encuesta

Figura 17

Dimensión capacidad de respuesta-calidad de servicio



Nota. Datos obtenidos a través de una encuesta

Con respecto a la tabla 18 y figura 17 sobre la dimensión capacidad de respuesta, de un total de 151 usuarios en la municipalidad distrital de Progreso, el 50.3% percibe como regular, el 25.8% malo y 23.8% bueno. En otras palabras, el



elemento capacidad de respuesta se encuentra en un nivel intermedio porque desde la percepción de los usuarios algunas veces los trabajadores brindan los servicios públicos de forma oportuna y muestran predisposición para ayudarlos, pero ocasionalmente la atención cumple con sus expectativas. Es decir, existe la necesidad de mejoras en cuanto a su capacidad para reaccionar a situaciones, necesidades o demandas de los usuarios.

g) Análisis de la dimensión empatía-calidad de servicio

Tabla 20

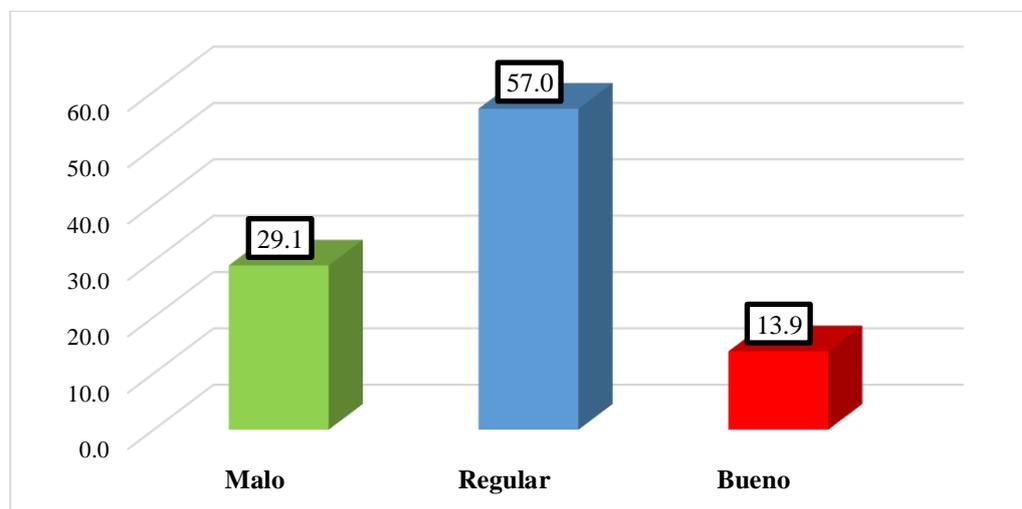
Dimensión empatía-calidad de servicio

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	44	29.1	29.1
	Regular	86	57.0	86.1
	Bueno	21	13.9	100.0
	Total	151	100.0	100.0

Nota. Datos obtenidos a través de una encuesta

Figura 18

Dimensión empatía-calidad de servicio



Nota. Datos obtenidos a través de una encuesta

Con respecto a la tabla 19 y figura 18 sobre la dimensión empatía, de un total de 151 usuarios en la municipalidad distrital de Progreso, el 57% percibe como regular, el 29.1% malo y 13.9% bueno. Es decir, el elemento empatía de la



calidad de servicio es intermedio con tendencia hacia malo, esto se debe a la percepción de que los servidores de la municipalidad ocasionalmente brindan servicios públicos a los usuarios de forma personalizada, algunas veces muestran caridad y paciencia durante la atención y por otro lado, raras veces brindan los servicios públicos a los usuarios así como a ellos les gustaría que les atiendan. En síntesis, existe empatía considerable de los servidores hacia los usuarios, pero no sobresale en este aspecto y deja margen para implementar mejoras.

h) Análisis de la dimensión fiabilidad-calidad de servicio

Tabla 21

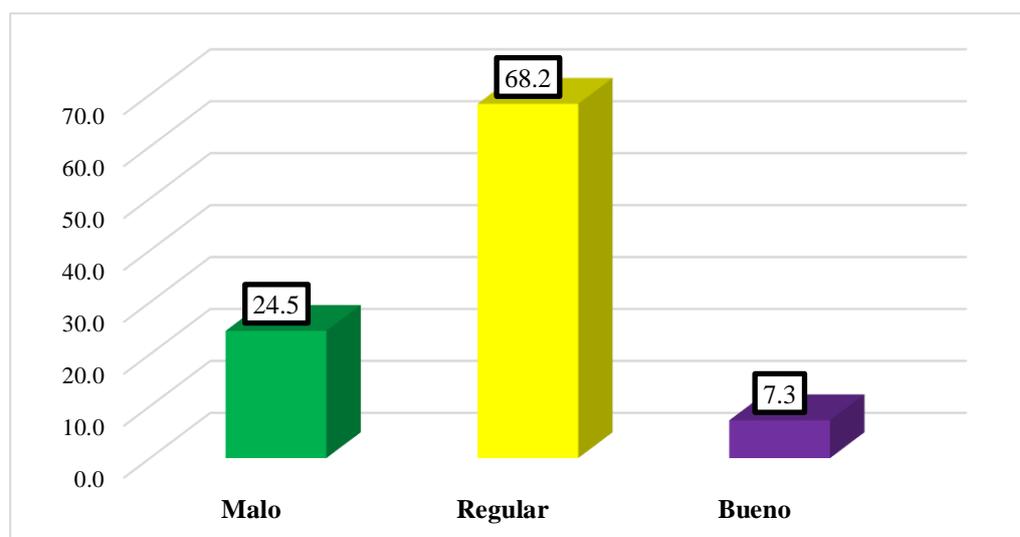
Dimensión fiabilidad-calidad de servicio

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	37	24.5	24.5
	Regular	103	68.2	92.7
	Bueno	11	7.3	100.0
	Total	151	100.0	100.0

Nota. Datos obtenidos a través de una encuesta

Figura 19

Dimensión fiabilidad-calidad de servicio



Nota. Datos obtenidos a través de una encuesta



Considerando la tabla 20 y figura 19 sobre la dimensión fiabilidad de un total de 151 usuarios en la municipalidad distrital de Progreso, el 68.2% percibe como regular, el 24.5% malo y 7.3% bueno. La dimensión fiabilidad de la calidad de servicio está en nivel intermedio es decir la entidad cumple con sus obligaciones de manera aceptable, pero no se destaca por ser especialmente fiable. Asimismo, desde la percepción de los usuarios solo algunas veces los servidores de la municipalidad responden a las solicitudes de los administrados de acuerdo a los plazos establecidos en los documentos de gestión municipal y ocasionalmente solucionan problemas.

i) Análisis de dimensión aspectos físicos de la institución-calidad de servicio

Tabla 22

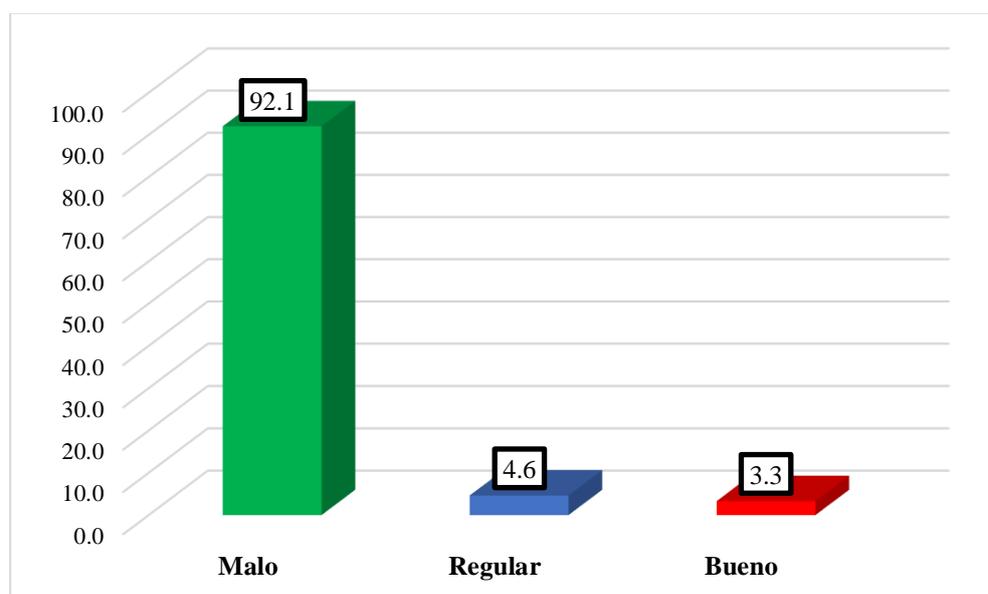
Dimensión aspectos físicos de la institución-calidad de servicio

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	139	92.1	92.1
	Regular	7	4.6	96.7
	Bueno	5	3.3	100.0
	Total	151	100.0	100.0

Nota. Datos obtenidos a través de una encuesta

Figura 20

Dimensión aspectos físicos de la institución-calidad de servicio



Nota. Datos obtenidos a través de una encuesta



Teniendo en cuenta la tabla 21 y figura 20 sobre la dimensión aspectos físicos de la institución, de un total de 151 usuarios en la municipalidad distrital de Progreso, el 92.1% percibe como malo, el 4.6% regular y 3.3% bueno. Es decir, los aspectos físicos de la entidad son deficientes en cuanto a condiciones ambientales e instalaciones no cumpliendo con los estándares esperados. Asimismo, desde la percepción de los usuarios la municipalidad raras veces cuenta con oficinas adecuadas para cada uno de los órganos de la organización para el desempeño de los servidores y atención oportuna de los usuarios de la comuna.

5.1.3. Análisis de las variables

a) Análisis de la variable gestión administrativa

Tabla 23

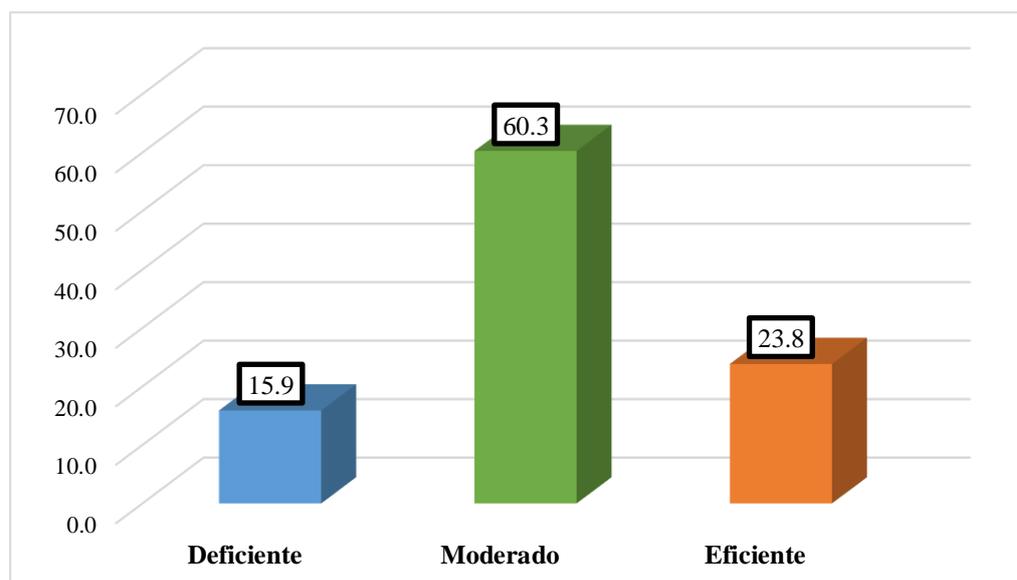
Variable gestión administrativa

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	24	15.9	15.9
	Moderado	91	60.3	76.2
	Eficiente	36	23.8	100.0
	Total	151	100.0	100.0

Nota. Datos obtenidos a través de una encuesta

Figura 21

Variable gestión administrativa



Nota. Datos obtenidos a través de una encuesta

Observando la tabla 22 y figura 21 sobre la variable gestión administrativa de un total de 151 usuarios en la municipalidad distrital de Progreso, el 60.3% percibe como moderado, el 23.8% eficiente y 15.9% deficiente. Es decir, la gestión administrativa se encuentra en un nivel intermedio en los elementos planeación, organización, dirección y control, pero la última dimensión tiene una inclinación a deficiente porque la prestación de los servicios públicos está al margen de normas, reglamentos y políticas establecidos por la entidad. Asimismo, este nivel de investigación siguiere mejor la supervisión para asegurar que las operaciones se lleven a cabo de manera coherente y en línea con los objetivos.

b) Análisis de la variable calidad de servicio

Tabla 24

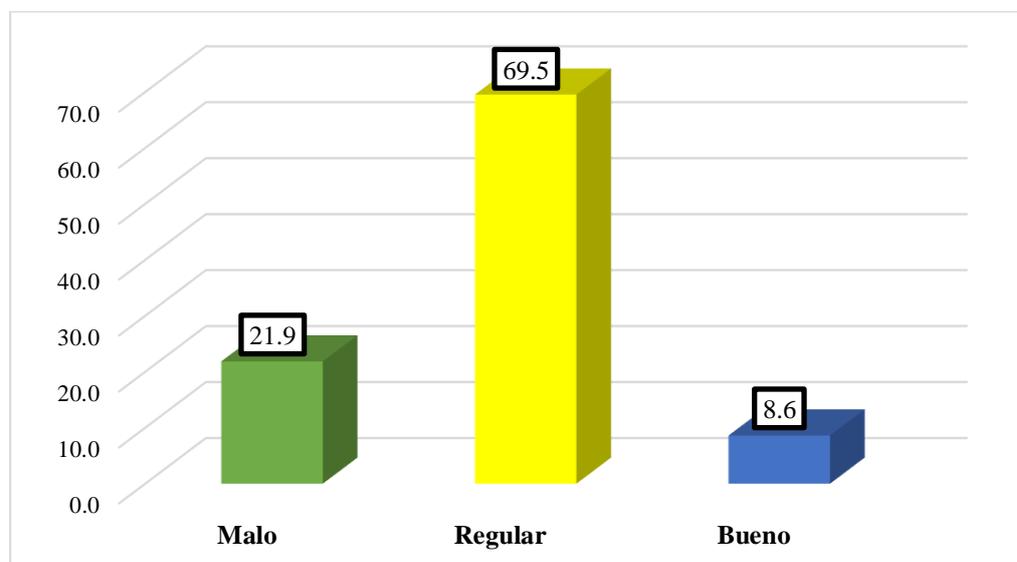
Variable calidad de servicio

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	33	21.9	21.9
	Regular	105	69.5	91.4
	Bueno	13	8.6	100.0
	Total	151	100.0	100.0

Nota. Datos obtenidos a través de una encuesta

Figura 22

Variable calidad de servicio



Nota. Datos obtenidos a través de una encuesta



Considerando la tabla 23 y figura 22 sobre la variable calidad de servicio de un total de 151 usuarios en la municipalidad distrital de Progreso, el 69.5% percibe como regular, el 21.9% malo y 8.6% bueno. En otras palabras, el nivel de calidad de servicios en esta entidad bajo la percepción de los usuarios es medio o regular en particular relacionado con la seguridad, fiabilidad, capacidad de respuesta y empatía, sin embargo, en el elemento aspectos físicos de la institución es deficiente, es decir, la apariencia física y la infraestructura no esta en un buen estado y no cumple con los estándares deseados. Asimismo, este nivel de calidad de servicio indica que la entidad no satisface las expectativas de los usuarios solo brinda servicios para necesidades mínimas.

5.1.4. Análisis de las tablas cruzadas

a) Análisis tabla cruzada entre las variables

Tabla 25

Análisis de frecuencia variables gestión administrativa y calidad de servicio

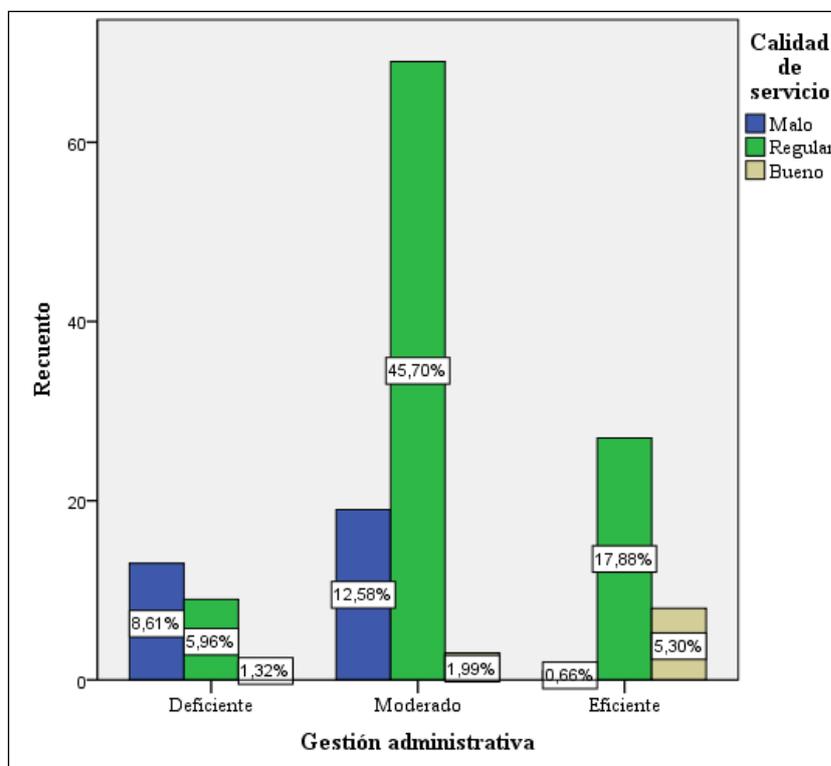
		Calidad de servicio			Total
		Malo	Regular	Bueno	
Gestión administrativa	Deficiente	13 8.6%	9 6.0%	2 1.3%	24 15.9%
	Moderado	19 12.6%	69 45.7%	3 2.0%	91 60.3%
	Eficiente	1 .7%	27 17.9%	8 5.3%	36 23.8%
Total		33 21.9%	105 69.5%	13 8.6%	151 100.0%

Nota. Datos obtenidos a través de una encuesta



Figura 23

Análisis de frecuencia variables gestión administrativa y calidad de servicio



Nota. Datos obtenidos a través de una encuesta

A partir de la tabla 24 y figura 23 de un total de 151 usuarios de la municipalidad distrital de Progreso el 45.7% coinciden que la gestión administrativa de la entidad es moderada y la calidad de servicio regular. De igual manera, el 17.9% concuerda que la gestión administrativa es eficiente y calidad de servicio regular. Y para el 12.6% la gestión administrativa es moderada pero la calidad de servicio es mala.



b) **Análisis tabla cruzada dimensión planeación y calidad de servicio**

Tabla 26

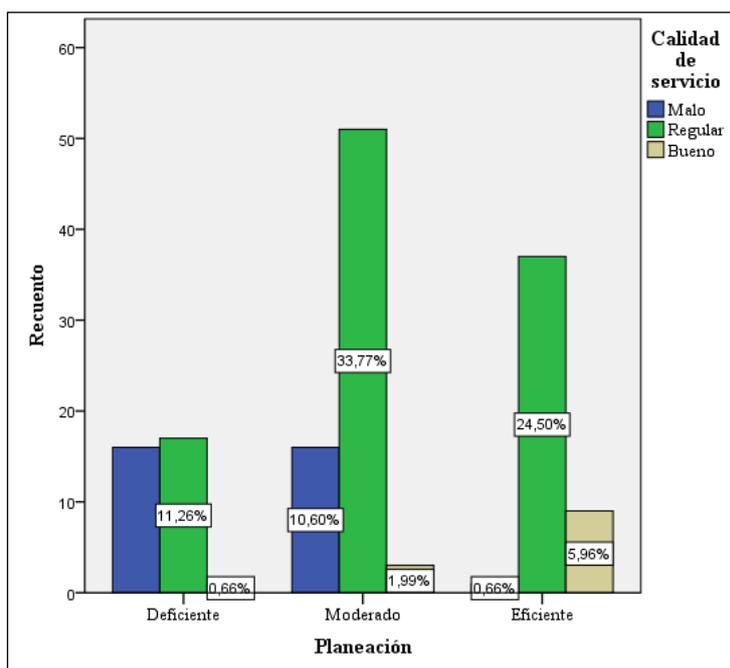
Análisis de frecuencia dimensión planeación y calidad de servicio

		Calidad de servicio			Total
		Malo	Regular	Bueno	
Planeación	Deficiente	16 10.6%	17 11.3%	1 0.7%	34 22.5%
	Moderado	16 10.6%	51 33.8%	3 2.0%	70 46.4%
	Eficiente	1 .7%	37 24.5%	9 6.0%	47 31.1%
Total		33 21.9%	105 69.5%	13 8.6%	151 100.0%

Nota. Datos obtenidos a través de una encuesta

Figura 24

Análisis de frecuencia dimensión planeación y calidad de servicio



Nota. Datos obtenidos a través de una encuesta

Observando la tabla 25 y figura 24 de un total de 151 usuarios de la municipalidad distrital de Progreso el 33.8% coinciden que planeación en la entidad municipal es moderada y la calidad de servicio regular, por otro lado, 24.5% están de acuerdo que la planeación es eficiente y la calidad de servicio



regular. Mientras que para el 11.3% la planeación es deficiente y calidad de servicio regular.

c) **Análisis tabla cruzada dimensión organización y calidad de servicio**

Tabla 27

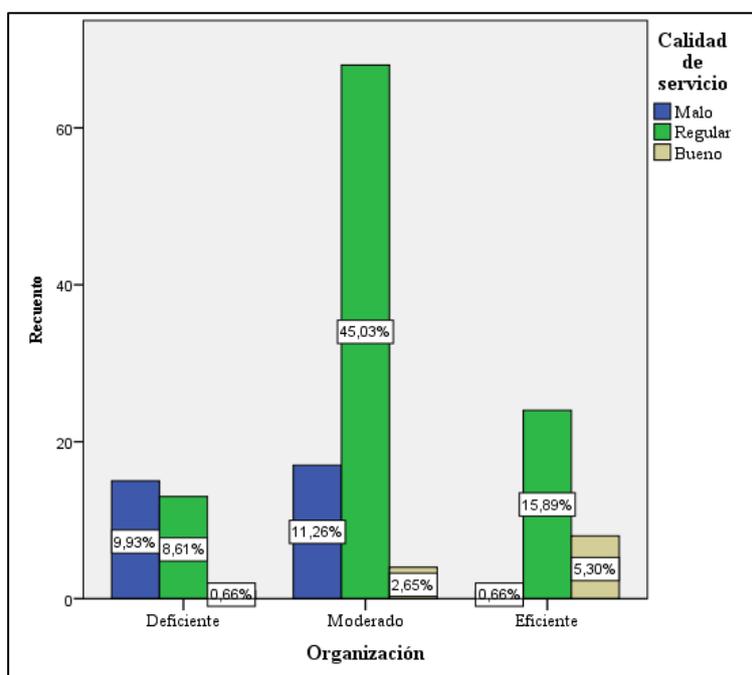
Análisis de frecuencia dimensión organización y calidad de servicio

		Calidad de servicio			Total
		Malo	Regular	Bueno	
Organización	Deficiente	15 9.9%	13 8.6%	1 0.7%	29 19.2%
	Moderado	17 11.3%	68 45.0%	4 2.6%	89 58.9%
	Eficiente	1 .7%	24 15.9%	8 5.3%	33 21.9%
Total		33 21.9%	105 69.5%	13 8.6%	151 100.0%

Nota. Datos obtenidos a través de una encuesta

Figura 25

Análisis de frecuencia dimensión organización y calidad de servicio



Nota. Datos obtenidos a través de una encuesta



Tomando en consideración la tabla 26 y figura 25 de un total de 151 usuarios de la municipalidad distrital de Progreso el 45% coinciden que organización en la entidad municipal es moderada y la calidad de servicio regular, por otro lado, 15.9% sincronizan que la organización es eficiente y la calidad de servicio regular. Mientras que para el 11.3% la planeación es moderada y calidad de servicio mala.

d) Análisis tabla cruzada dimensión dirección y calidad de servicio

Tabla 28

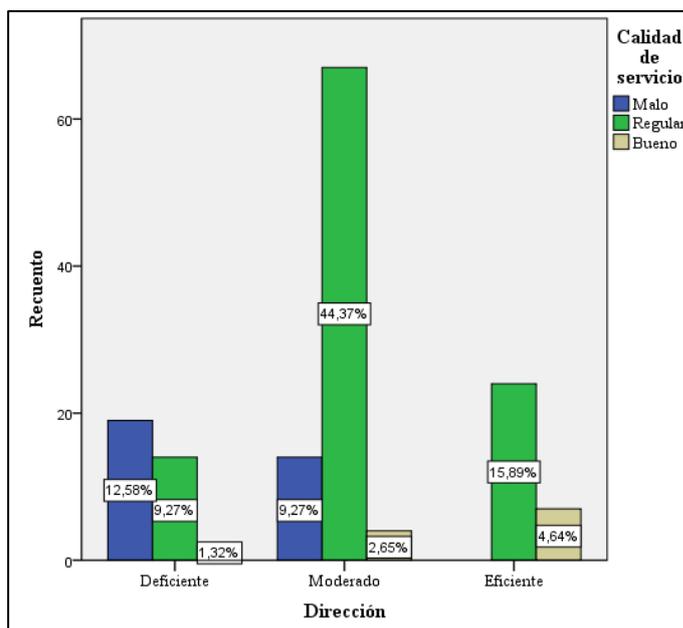
Análisis de frecuencia dimensión dirección y calidad de servicio

		Calidad de servicio			Total
		Malo	Regular	Bueno	
Dirección	Deficiente	19 12.6%	14 9.3%	2 1.3%	35 23.2%
	Moderado	14 9.3%	67 44.4%	4 2.6%	85 56.3%
	Eficiente	0 .0%	24 15.9%	7 4.6%	31 20.5%
Total		33 21.9%	105 69.5%	13 8.6%	151 100.0%

Nota. Datos obtenidos a través de una encuesta

Figura 26

Análisis de frecuencia dimensión dirección y calidad de servicio



Nota. Datos obtenidos a través de una encuesta

Teniendo en cuenta la tabla 27 y figura 26 de un total de 151 usuarios de la municipalidad distrital de Progreso el 44.4% coinciden que dirección en la entidad municipal es moderada y la calidad de servicio regular, para el 15.9% la dirección es eficiente y la calidad de servicio regular, sin embargo 12.6% alinean que la gestión administrativa es deficiente y la calidad de servicio mala.

e) **Análisis tabla cruzada dimensión control y calidad de servicio**

Tabla 29

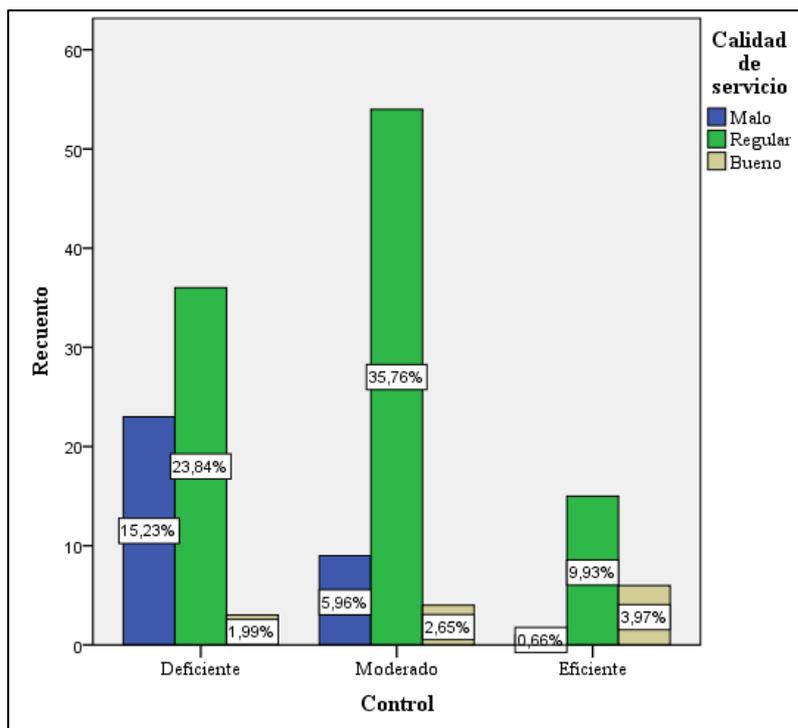
Análisis de frecuencia dimensión control y calidad de servicio

		Calidad de servicio			Total
		Malo	Regular	Bueno	
Control	Deficiente	23 15.2%	36 23.8%	3 2.0%	62 41.1%
	Moderado	9 6.0%	54 35.8%	4 2.6%	67 44.4%
	Eficiente	1 .7%	15 9.9%	6 4.0%	22 14.6%
Total		33 21.9%	105 69.5%	13 8.6%	151 100.0%

Nota. Datos obtenidos a través de una encuesta

Figura 27

Análisis de frecuencia dimensión control y calidad de servicio



Nota. Datos obtenidos a través de una encuesta

Teniendo en cuenta la tabla 28 y figura 27 de un total de 151 usuarios de la municipalidad distrital de Progreso el 38.5% coinciden que el control en la entidad municipal es moderado y la calidad de servicio regular, sin embargo, para el 23.8% el control es deficiente y la calidad de servicio regular, y un 15.2% concuerda que la gestión administrativa es deficiente y la calidad de servicio mala.



5.2 Contrastación de hipótesis

Prueba de normalidad

Planteamiento

H0: La muestra sigue una distribución normal

H1: La muestra no sigue una distribución normal

Significancia

7% (0.07).

Regla de decisión

$P < 0.05$: se rechaza la H0 y acepta H1

$P > 0.05$: se acepta la H0 y rechaza la H1

Tabla estadística

Tabla 30

Prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	p
Gestión administrativa	.099	151	.001
Calidad de servicio	.081	151	.017

Decisión

A partir de los resultados que muestra la tabla 29 denominada prueba de normalidad Kolmogórov-Smirnov se observa un p-valor = 0.001 (gestión administrativa) y 0.017 (calidad de servicio) inferiores al 7% margen de error, por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna para afirmar que la muestra no sigue una distribución normal, frente a este resultado es conveniente emplear la prueba no paramétrica Rho Spearman.

5.2.1. Contrastación de la hipótesis general

Hipótesis estadística

H₀: La gestión administrativa no se relaciona positivamente con la calidad de la Municipalidad Distrital de Progreso – 2022.

H₁: La gestión administrativa se relaciona positivamente con la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Progreso – 2022.

Tabla estadística

Tabla 31

Correlación de variables: gestión administrativa y calidad de servicio

			Gestión administrativa	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coefficiente de correlación	1.000	,691**
		p		.000
	Calidad de servicio	N	151	151
		Coefficiente de correlación	,691**	1.000
		p	.000	
		N	151	151

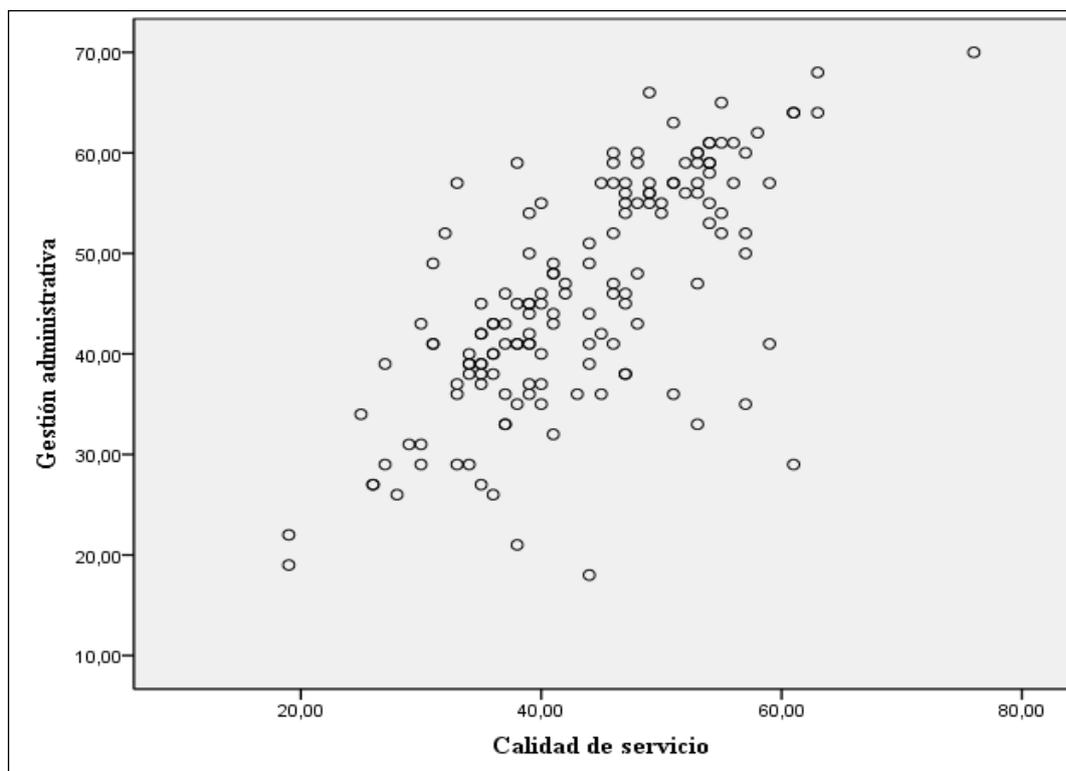
** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

En la tabla 30 se aprecia que, el coeficiente de correlación Rho Spearman es 0.691, por lo tanto, se puede evidenciar que, existe una relación moderada y positiva. Por otro lado, el valor $p=0.000$ es inferior al nivel de significancia de 0.07 (7%) en consecuencia se acepta la hipótesis alterna para rechazar la hipótesis nula. En ese sentido, se puede afirmar que, la gestión administrativa se relaciona positivamente con la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Progreso – 2022.



Figura 28

Dispersión de variables: gestión administración y calidad de servicio



Nota. Datos obtenidos a través de una encuesta

Respecto a la gráfica de dispersión, se observa que, los puntos están agrupados, orientando a una asociación de variables en un mismo sentido lineal, quiere decir que, la variable gestión administrativa tiene una correlación positiva con la calidad de servicio.

5.2.2. Contrastación de la hipótesis específica 1

Hipótesis estadística

H_0 : La planeación no se relaciona positivamente con la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Progreso – 2022.

H_1 : La planeación se relaciona positivamente con la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Progreso – 2022.

Tabla estadística**Tabla 32***Correlación entre dimensión planeación y calidad de servicio*

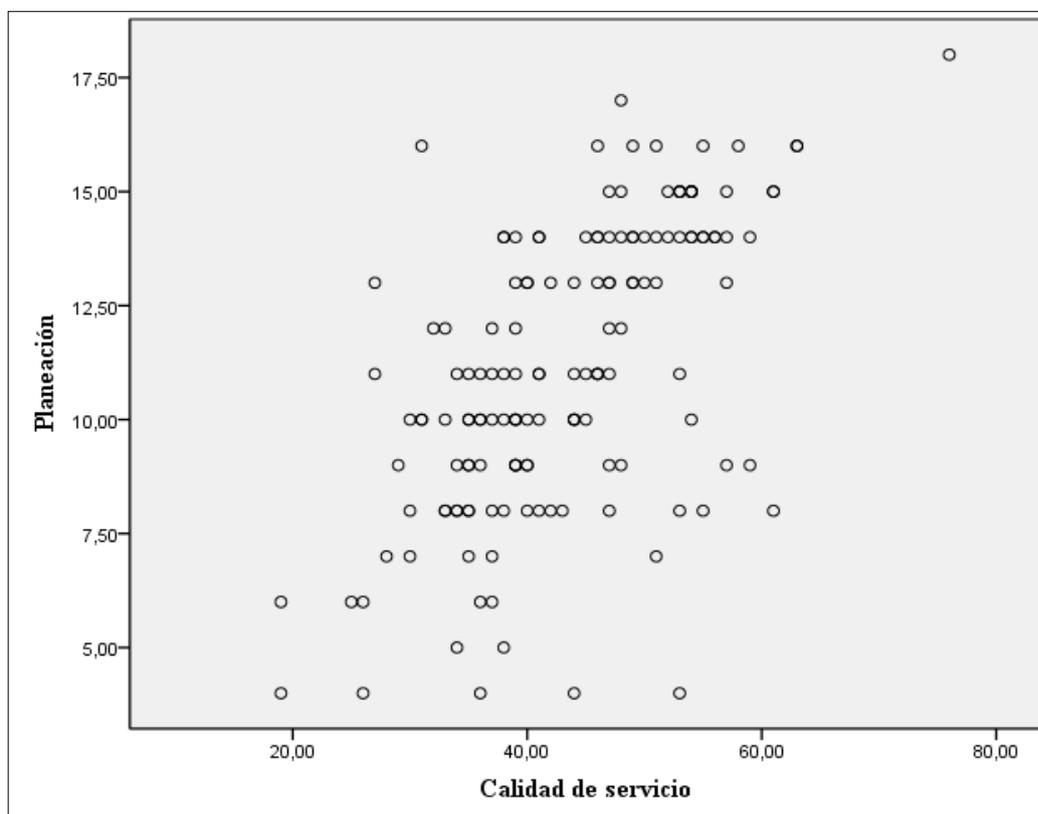
		Planeación	Calidad de servicio	
Rho de Spearman	Planeación	Coefficiente de correlación	1.000	
		p	,591**	
		N	.000	
	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	.000	1.000
		p	,591**	
		N	.000	

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

En la tabla 31 se aprecia qué, el coeficiente de correlación Rho Spearman es 0.591, por lo tanto, se puede evidenciar que, existe una relación moderada y positiva. Por otro lado, el valor $p=0.000$ es inferior al nivel de significancia de 0.07 (7%) en consecuencia se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. En ese sentido, se puede afirmar qué, la planeación se relaciona positivamente con la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Progreso – 2022.

Figura 29

Gráfico dispersión dimensión planeación y calidad de servicio



Nota. Datos obtenidos a través de una encuesta

Respecto a la gráfica de dispersión, se observa que, los puntos están agrupados y un tanto dispersos, sin embargo, tanto la dimensión y la variable tienen una orientación hacia un crecimiento en un sentido lineal, quiere decir que, la dimensión planeación tiene una correlación positiva con la calidad de servicio.

5.2.3. Contrastación hipótesis específica 2

Hipótesis estadística

H_0 : La organización no se relaciona positivamente con la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Progreso – 2022.

H_1 : La organización se relaciona positivamente con la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Progreso – 2022.

Tabla estadística**Tabla 33***Correlación entre dimensión organización y calidad de servicio*

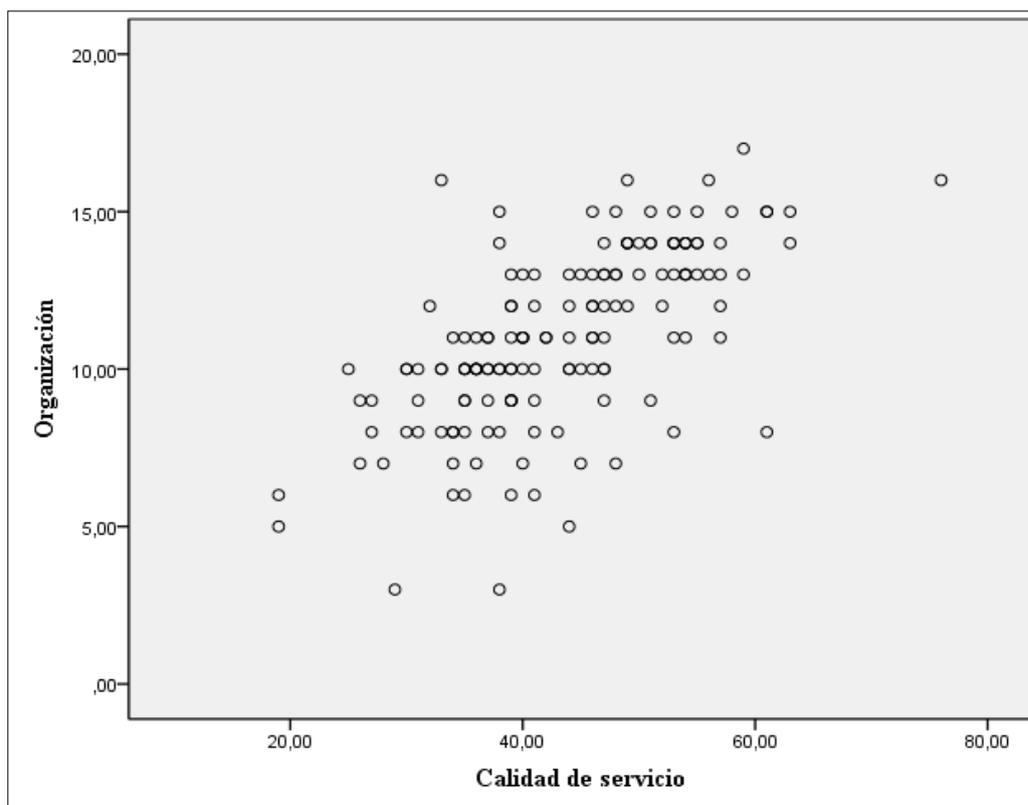
		Organización	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Organización	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	1.000 ,669**
		N	151 151
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	,669** .000
		N	151 151

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

En la tabla 32 se aprecia qué, el coeficiente de correlación Rho Spearman es 0.669, por lo tanto, se puede evidenciar que, existe una relación moderada y positiva. Por otro lado, el valor $p=0.000$ es inferior al nivel de significancia de 0.07 (7%) en consecuencia se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. En ese sentido, se puede afirmar qué, la organización se relaciona positivamente con la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Progreso – 2022.

Figura 30

Gráfico dispersión dimensión organización y calidad de servicio



Nota. Datos obtenidos a través de una encuesta

Respecto a la gráfica de dispersión, se observa que, los puntos están agrupados y orientados a una misma dirección. De tal forma que, la dimensión y la variable tienen un mismo sentido lineal, quiere decir que, la dimensión organización tiene una correlación positiva con la calidad de servicio.

5.2.4. Contrastación hipótesis específica 3

Hipótesis estadística

H_0 : La dirección no se relaciona positivamente con la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Progreso – 2022.

H_1 : La dirección se relaciona positivamente con la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Progreso – 2022.

Tabla estadística**Tabla 34***Correlación entre dimensión dirección y calidad de servicio*

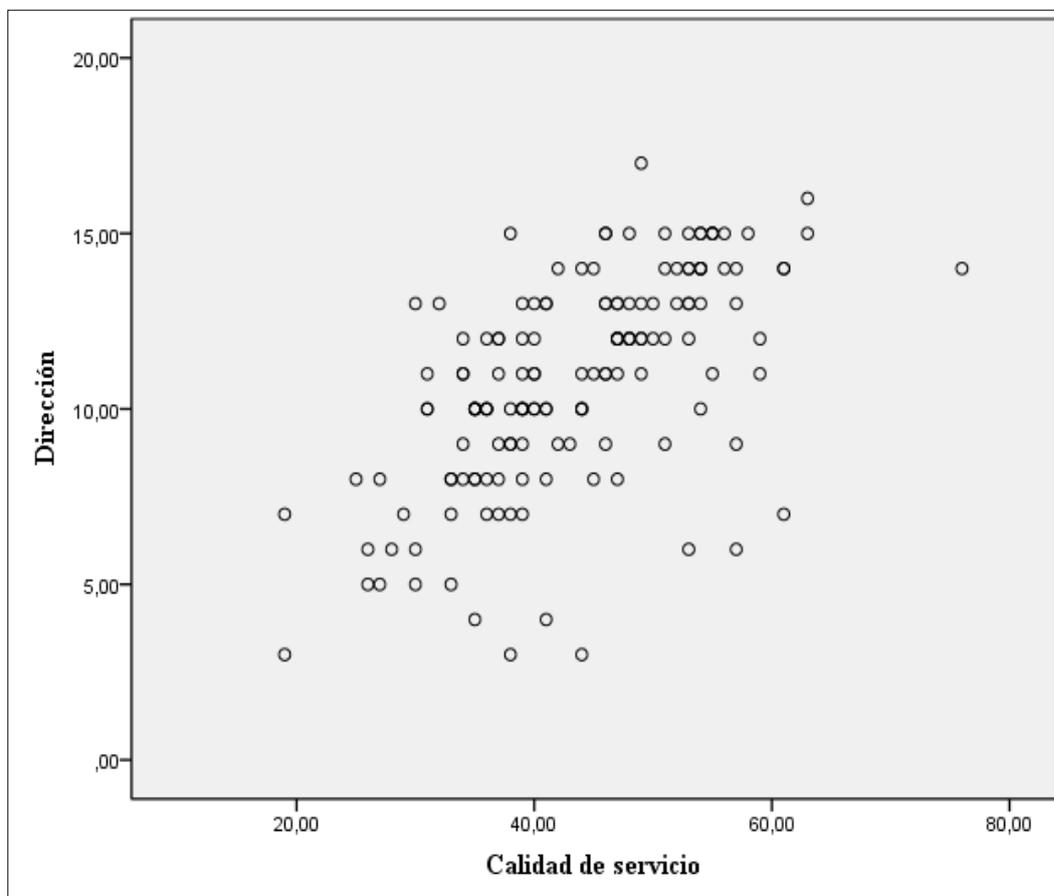
		Dirección	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Dirección	Coefficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	,628**
		N	.000
	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	151
		Sig. (bilateral)	,628**
		N	151

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

En la tabla 33 se aprecia qué, el coeficiente de correlación Rho Spearman es 0.628, por lo tanto, se puede evidenciar que, existe una relación moderada y positiva. Por otro lado, el valor $p=0.000$ es inferior al nivel de significancia de 0.07 (7%) en consecuencia se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. En ese sentido, se puede afirmar qué, la dirección se relaciona positivamente con la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Progreso – 2022.

Figura 31

Gráfico dispersión dimensión dirección y calidad de servicio



Nota. Datos obtenidos a través de una encuesta

Respecto a la gráfica de dispersión, se observa que, los puntos están un poco dispersos, pero orientados a una misma dirección. De tal forma que, la dimensión como la variable tienen un mismo sentido lineal, quiere decir que, la dimensión dirección tiene una correlación positiva con la calidad de servicio.

5.2.5. Contrastación hipótesis específica 4

Hipótesis estadística

H₀: El control no se relaciona positivamente con la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Progreso – 2022

H₁: El control se relaciona positivamente con la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Progreso – 2022

Tabla estadística**Tabla 35***Correlación entre dimensión control y calidad de servicio*

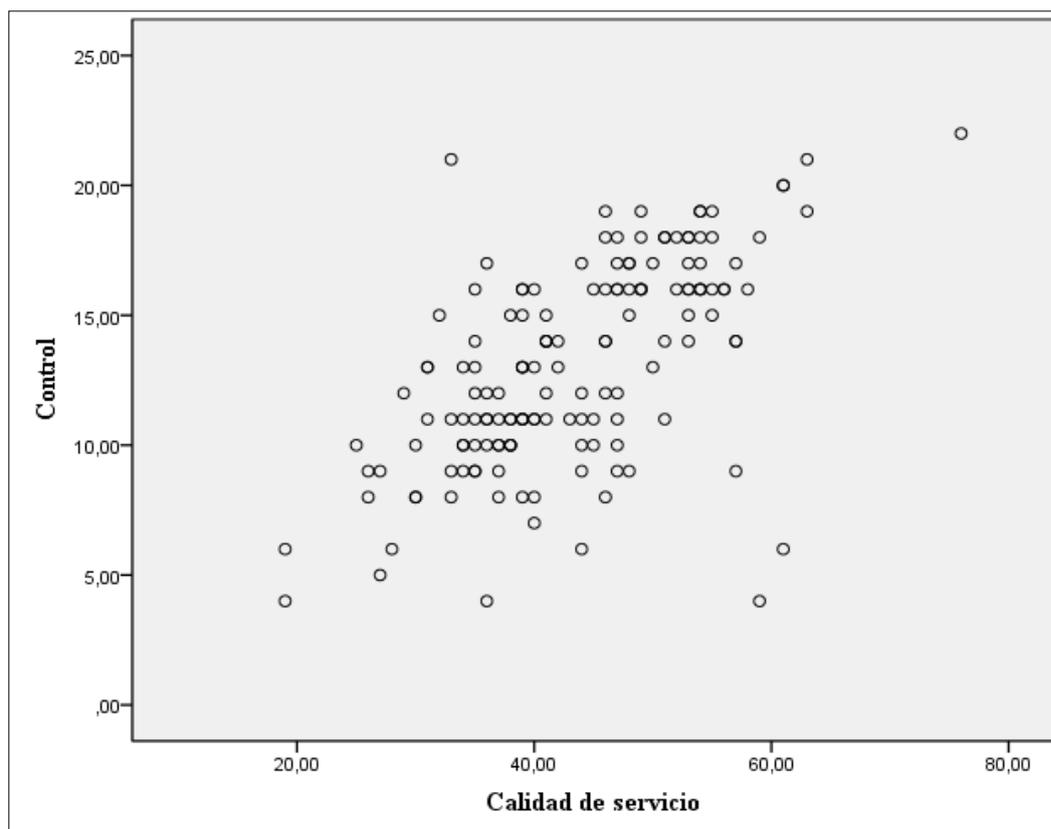
		Control	Calidad de servicio	
Rho de Spearman	Control	Coefficiente de correlación	1.000	
		p	,610**	
		N	.000	
	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	.610**	1.000
		p	.000	
		N	151	151

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

En la tabla 34, se aprecia que, el coeficiente de correlación Rho Spearman es 0.610, por lo tanto, se puede evidenciar que, existe una relación moderada y positiva. Por otro lado, el valor $p=0.000$ es inferior al nivel de significancia de 0.07 (7%) en consecuencia se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. En ese sentido, se puede afirmar que, el control se relaciona positivamente con la calidad de la Municipalidad Distrital de Progreso – 2022.

Figura 32

Gráfico dispersión dimensión dirección y calidad de servicio



Nota. Datos obtenidos a través de una encuesta

Respecto a la gráfica de dispersión, se observa que, los puntos están un poco dispersos, pero orientados a una misma dirección. De tal forma que, la dimensión como la variable tienen un mismo sentido lineal, quiere decir que, la dimensión control tiene una correlación positiva con la calidad de servicio.

5.3 Discusión

En este acápite se contrastaron los resultados de los estudios previos considerados en los antecedentes con los resultados obtenidos en; el cuál, se abordó como objetivo principal, determinar la relación entre la gestión administrativa y calidad de la Municipalidad Distrital de Progreso – 2022. Seguidamente, se planteó como hipótesis, la gestión administrativa se relaciona positivamente con la calidad de servicio de los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Progreso – 2022.

En relación a lo planteado, se obtuvo, como resultado, que existe una relación moderada y positiva con un valor de Rho Spearman equivalente a 0.691, por otro lado, el valor de significancia es $p = 0.000$ ($p < 0.05$), significa que, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

En ese sentido, se contrastan los resultados del presente estudio con otro resultado obtenido de Torres (2022), quién estableció la relación entre la gestión administrativa y calidad de servicio, logrando evidenciar que, existe una correlación positiva moderada, entre la gestión administrativa y calidad de servicio con un valor de coeficiente Spearman 0.651. Además, pudo observarse que, también los resultados de Ñahui (2020) fueron semejantes, ya que, determinó la relación entre la gestión administrativa y calidad de servicio, teniendo como resultado que, la calidad de servicio mantiene una relación positiva moderada con la gestión administrativa en la entidad municipal con un valor de coeficiente de Rho Spearman de 0.635.

Ante las coincidencias encontradas sobre la existencia de una relación positiva y moderada entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de los antecedentes, vale decir que, las unidades de estudio de las investigaciones mencionadas, conocen y enfrentan de manera racional cada situación que se les presente sobre dichas variables. Cabe señalar que, principalmente, la constancia por mejorar la eficiencia, transparencia y satisfacción de los ciudadanos a través de la calidad de servicio, debe ser prioridad en las entidades gubernamentales.

De igual manera, se contrastó la hipótesis específica 1, cuyo enunciado consistió en que, la planeación se relaciona positivamente con la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Progreso – 2022. No obstante, se evidenció el resultado obtenido: existe una relación positiva y moderada entre la dimensión planeación y la calidad de servicio, con un valor de coeficiente de Rho Spearman de 0.591. Asimismo, se tuvo una significancia de p



= 0.000 (< 0.05), quiere decir que, se acepta la hipótesis específica alterna y se rechaza la hipótesis específica nula.

Al respecto, se encontraron coincidencias con el resultado de Zárate (2019), quién obtuvo como resultado, la existencia de una relación positiva moderada entre la planeación y calidad de servicio, con un valor de Rho Spearman de 0.412 y significancia de 0.000. Por otro lado, Ñahui (2020) obtuvo como resultado, que la planeación tiene una correlación positiva media, con un valor de Rho Spearman de 0.444 y una significancia de $p = 0.000$. De la misma forma, en el estudio de Polo y Sánchez (2022) evidenció que, la dimensión planificación tiene relación positiva media, con la calidad de servicio.

Estas coincidencias, se deben a que, el promedio de cantidad de encuestados, confirmaron estar satisfechos con la planeación del personal administrativo provenientes de ciertas entidades.

Respecto a la hipótesis específica 2, consistió en que, la organización se relaciona positivamente con la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Progreso – 2022, donde se evidenció que, existe una relación moderada y positiva con un valor de coeficiente Rho Spearman = 0.669; asimismo, la significancia fue de 0.000 (< 0.05), es decir, se acepta la hipótesis específica alterna y se rechaza la hipótesis específica nula.

Frente al resultado obtenido, se evidenció una coincidencia con el estudio de Vergara (2021) halló lo siguiente: existe relación de moderada entre la organización y la calidad de servicio, observándose una alta correlación de confiabilidad de 0.570, con un valor de significancia (bilateral) 0,031.

Se puede apreciar que, la coincidencia de los resultados es debido a que los encuestados se encuentran satisfechos con la organización que dispone la entidad que presta el servicio.

Respecto a la hipótesis específica 3, consistió en que, la dirección se relaciona positivamente con la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Progreso – 2022, donde se evidenció que, existe una relación moderada y positiva con un valor de coeficiente Rho Spearman = 0.628; asimismo, la significancia fue de 0.000 (< 0.05), es decir, se acepta la hipótesis específica alterna y se rechaza la hipótesis específica nula.

Este resultado tuvo un carácter de coincidencia con el resultado de Vergara (2021), quién afirmó que, existe relación de alta confiabilidad entre la Dirección y la calidad de servicio, con un valor de Rho de Spearman = 0.753. En ese sentido, la consecuencia de esta



coincidencia se debe a que, los encuestados, se encuentran satisfechos con la dirección que realizan en las entidades.

En cuanto a la hipótesis específica 4, cuyo enunciado consistió en que, el control se relaciona positivamente con la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Progreso – 2022. Donde se halló como resultado que, existe una relación moderada y positiva entre las variables con un valor de Rho Spearman = 0.610 y un valor de significancia $p = 0.000$. Habiendo coincido con el resultado de Vergara (2021), donde reveló que, existe relación moderada confiable entre la Control y la calidad de servicio, con un valor de Rho de Spearman = 0.548. Sin dejar de lado a Ñahui (2020) quién encontró el nivel de correlación positiva considerable entre e control y calidad de servicio, con un valor de Rho = 0,559 y una significancia de $p = 0,000$.

La coincidencia de estos resultados se debe a que, los encuestados se sienten satisfechos con el control que se realiza en las entidades que prestan servicios.



CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

A partir del análisis de resultados a nivel de variables, dimensiones y las contrastaciones de cada una de las hipótesis, se llega a concluir que:

Primero: La gestión administrativa se relaciona positivamente en un grado moderado con la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Progreso – 2022. Considerando que el valor $p = 0.000$ es inferior al nivel de significancia de 0.07 y un coeficiente de correlación Rho Spearman (0.691). Es decir, cuando la gestión administrativa se desarrolla de manera adecuada, mejora la calidad de servicios que proporciona a sus usuarios y es moderada porque la relación no es ni muy débil ni muy fuerte.

Segundo: La planeación se relaciona positivamente en un grado moderado con la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Progreso – 2022. Tomando en cuenta que el valor $p = 0.000$ es inferior al nivel de significancia de 0.07 y el coeficiente de correlación Rho Spearman es 0.591. En otras palabras, cuando la entidad municipal realiza una planeación que considera los objetivos, metas y define estrategias acordes a las necesidades de la población y condiciones de vida, mejora la calidad de los servicios que entrega a los usuarios de forma moderada.

Tercero: La organización se relaciona positivamente en un grado moderado con la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Progreso – 2022. Considerando, que el valor $p = 0.000$ es inferior al nivel de significancia de 0.07 y un coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.669. Es decir, cuando la municipalidad tiene una forma de organización que involucra una estructura orgánica, que sigue las normas, distribuye adecuadamente las funciones de los servidores y coordina con los directivos la calidad de los servicios mejora de manera moderada.

Cuarto: La dirección se relaciona positivamente en un grado moderado con la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Progreso – 2022. Considerando que el valor $p=0.000$ es inferior al nivel de significancia de 0.07 y un coeficiente de correlación Rho



Spearman (0.628). Dicho de otra forma, cuando la dirección de la municipalidad motiva, influye en el comportamiento de los servidores y lleva a cabo las disposiciones de trabajo desde la alta dirección a los órganos de línea, la calidad de servicio que proporciona a los usuarios mejora de forma moderada. Asimismo, una conexión moderada significa que no es extremadamente fuerte ni débil.

Quinto: El control se relaciona positivamente en un grado moderado con la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Progreso – 2022. Considerando que el valor $p=0.000$ es inferior al nivel de significancia de 0.07 y un coeficiente de correlación Rho Spearman (0.610). Es decir, cuando el elemento control implica reglamentos que miden el desempeño, compara resultados y capacita al personal, la calidad de servicio mejora moderadamente. Asimismo, una conexión moderada hace notar que el control no es el único factor determinante de la calidad de los servicios, pero destaca su importancia en este aspecto.

6.2 Recomendaciones

Tomando en consideración los principales resultados y conclusiones a las que arribó la presente pesquisa, se recomienda:

Primero: Se recomienda que, el órgano de administración en colaboración con la Gerencia municipal de la municipalidad distrital de Progreso, lleven a cabo un monitoreo constante y evalúen los resultados de los objetivos acorde a las políticas de la gestión administrativa, con respecto a la planeación, organización, dirección y control de los recursos humanos. Con tal de prevenir posibles problemas que puedan surgir de manera oportuna y brinden adecuadamente una calidad de servicio a los usuarios de la entidad.

Segundo: Se recomienda al órgano de administración, que capacite a todos los trabajadores de la municipalidad, tomando en cuenta la colaboración, adaptabilidad y flexibilidad que son clave para una planeación efectiva. De esta manera, los objetivos para lograr, tendrán un valor importante y significativo para cada trabajador y el compromiso será uno de los principios que garantice una adecuada calidad de servicio al usuario.

Tercero: Se recomienda a la Gerencia municipal a través del departamento de Recursos Humanos, en cuanto a la organización interna. Así mismo, realice inducciones periódicas para que el colaborador pueda identificar y diferenciar a los integrantes que componen el organigrama de la entidad, de la misma forma pueda tener claro roles y funciones que le competen cuando realice su tarea o de ser el caso brinde una calidad de servicio al usuario.



Cuarto: Se sugiere a la Gerencia Municipal, mediante un equipo técnico de Recursos Humanos, evaluarán las el cumplimiento de las responsabilidades de cada departamento o área orgánica, en este caso se designará a un líder de cada grupo y tendrá asignado el rol de monitor hacia a los demás integrantes, el cual, los integrantes del grupo también cumplirán el rol de calificar las actividades del líder. Esto permitirá conocer si la dirección está llevándose a cabo en función a los objetivos que se traza la municipalidad, además reflejará la forma cómo brindará el servicio hacia los usuarios.

Quinto: Se sugiere a la Gerencia Municipal, elaborar una estrategia práctica de control para todos los servidores públicos de la municipalidad distrital de Progreso. Esta estrategia consistirá en realizar visitas sorpresa mediante un equipo técnico a cada área administrativa, cuya finalidad es demostrar la transparencia de toda actividad que se realiza dentro de la institución y así mantener al tanto, a la población, evitando malos comentarios o percepciones negativas.

Sexto: A los investigadores se recomienda ampliar la indagación sobre la relación moderada de las variables calidad de servicio y gestión administrativa llevándolo a un nivel más complejo, el cual, les permitirá desarrollar a profundidad el estudio de estas variables en el contexto de una municipalidad distrital.



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acosta, K. L. (2022). Gestión administrativa y la calidad del servicio en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato. En *Repositorio Institucional de la Universidad Técnica de Ambato*.
- Alamgir, M., & Shamsuddoha, M. (2004). Service Quality Dimensions: A Conceptual Analysis. *Journal of Business Administration*, 19(1).
- Alvarado, B., & Rivas, G. (2006). *Philip Crosby*. Universidad central de Venezuela.
<https://www.geocities.ws/chex88chex/estrategia/PhilipCrosby.pdf>
- Anchelia, V., Inga, M., Olivares, P., & Escalante, J. L. (2021). La gestión administrativa y compromiso organizacional en instituciones educativas. *Propositos y Representaciones*, 9(1).
- Arias, J. (2020). *Proyecto de tesis*. Biblioteca Nacional del Perú.
- Arispe, C. (2020). *La investigación científica una aproximación para los estudios de posgrado* (Vol. 21, Número 1). Universidad Internacional del Ecuador.
- Avellaneda, R. (2023). *Gestión administrativa y calidad de servicio en una empresa de servicios educativos en Cutervo*. Universidad César Vallejo.
- Berrocal, R., & Guerrero, N. (2019). Universidad privada TELESUP. En *Repositorio Universidad Privada TELESUP*. Universidad Privada TELESUP.
- Bonet, J. (2020). *El gobierno local: Descentralización y autonomía*.
https://www.researchgate.net/publication/350495485_El_gobierno_local_descentralizacion_y_autonomia
- Burrowes, K. (2021). *Six big challenges facing governments in 2021*. PWC Global.
<https://www.pwc.com/gx/en/issues/reinventing-the-future/take-on-tomorrow/government-challenges.html>



- Castañeda, D. H. (2022). *La colusión en la Administración Pública Peruana. Una mirada desde los procesos de contrataciones públicas*. Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Castillo, J. (2020). El servicio público: ¿instrumento de intervención o método de regulación para la protección de intereses colectivos? *Revista de la Facultad de Derecho de México*, 277-I, 461. <https://doi.org/10.22201/fder.24488933e.2020.277-I.76272>
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración* (17a ed). McGraw-Hill Interamericana.
- Chiavenato, I. (2019). *Introducción a la teoría general de la administración* (Décima edi, Vol. 1, Número 1). Mc Graw Hill.
- Choquehuanca, E. (2022). *Gestión administrativa y calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Conima, Región Puno – 2021*. Universidad César Vallejo.
- Chullitupa, R. (2023, agosto 9). *Gestión de Rafael López Aliaga nombró funcionarios de confianza sin experiencia laboral, según la Contraloría—Infobae*. Infobae. <https://www.infobae.com/peru/2023/08/08/gestion-de-rafael-lopez-aliaga-nombro-funcionarios-de-confianza-sin-experiencia-laboral-segun-la-contraloria/>
- Contento, J. (2022). *La gestión administrativa y su incidencia en el desarrollo organizacional de la librería éxito de la ciudad de Riobamba*. Universidad Nacional de Chimborazo.
- Córdova, J. W., García, N., Puicón, V. E., & Merino, M. (2022). Gestión administrativa durante la. *Revista de Ciencias Sociales (RCS)*, XXVIII(3), 294-305.
- Córdova, L. (2020). Gestión administrativa y calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Sihuas -2019. En *Repositorio Institucional—UCV*. Universidad César Vallejo.
- El Comercio. (2023, marzo 27). *IPE: ¿Qué factor permitiría que las Municipalidades del Perú inviertan al menos 50% más de sus recursos? | ECONOMIA | EL COMERCIO PERÚ*. Instituto Peruano de Economía (IPE). <https://elcomercio.pe/economia/ipe-que->



factor-permitiria-que-las-municipalidades-del-peru-inviertan-al-menos-50-mas-de-sus-recursos-noticia/?ref=ecr

- Espinoza, E., Gil, W., & Agurto, E. (2020). Principales problemas en la gestión de establecimientos de salud en el Perú. *Revista Cubana de Salud Pública*, 46(4).
- Espiritu, Y., & Muñoz, F. (2017). Gestión administrativa y su relación con la satisfacción laboral en la Microred de salud de Rio Negro-Satipo, 2017. En *Universidad Peruana Los Andes*. Universidad Peruana «Los Andes».
- Eurofound. (2023, agosto 3). *Public services* . European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions. <https://www.eurofound.europa.eu/topic/public-services>
- Falconi, J., Luna, K., Sarmiento, W., & Andrade, C. (2019). Gestión administrativa: Estudio desde la administración de los procesos en una empresa de motocicletas y ensamblajes. *Visionario Digital*, 3(2), 155-169.
<https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v3i2.406>
- Garcia, R. (2023). Gestión municipal y la calidad de atención al ciudadano en una municipalidad de la región de Apurímac, 2022. En *Repositorio Institucional—UCV*. Universidad César Vallejo.
- Geo Perú. (2023, enero 1). *Reporte de Progreso un distrito de la provincia de Grau en el departamento de Apurímac*. Presidencia del Consejo de Ministros.
<https://visor.geoperu.gob.pe/reporte/030708>
- Gestión. (2023, junio 20). *La diferencia entre eficiencia y eficacia*. Diario Gestión.
<https://gestion.pe/economia/management-empleo/eficiencia-eficacia-diferencias-eficaz-eficiente-significado-conceptos-nnda-nnlt-249921-noticia/>
- Gonzáles, S., Viteri, D., Izquierdo, A., & Verdezoto, G. (2020). Modelo de gestión administrativa. *Universidad y Sociedad*, 12(4), 32-37.



- Hernández, R., & Mendoza, C. P. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (First edition). McGraw-Hill Education.
<https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw - HILL INTERAMERICA EDITORES.
- Holgado, J., Tafur, T., Vasquez, M., & Arias, J. (2022). *Metodología de la Investigación. El método ARIAS para hacer el proyecto de tesis*. (Primera, Número June). Biblioteca Nacional del Perú.
- Holzer, M. (2022). Public administration at a crossroad: Five enduring challenges. *Chinese Public Administration Review*, 13(3), 125-136.
<https://doi.org/10.1177/15396754221110591>
- Huamaní, J., León, J. L., Huayapa, M., Marcilla, V. H., & Huamaní, M. (2022). Servicios públicos del gobierno local y satisfacción de los ciudadanos. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(6), 2184-2198.
https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i6.3674
- Inakefe, G., Basse, V., & Innah, D. (2021). Administrative problem handling in Nigeria's public sector. *African Journal of Politics and Administrative Studies (AJPAS)*, 14(11), 265-285.
- Instituto de Ingenieros de Minas del Perú. (2023, enero 1). *Indicadores de infraestructura en Apurímac, Cusco y Puno se encuentran por debajo del promedio nacional—Instituto de Ingenieros de Minas del Perú*. PERUMIN. <https://iimp.org.pe/noticias/indicadores-de-infraestructura-en-apurimac-cusco-y-puno-se-encuentran-por-debajo-del-promedio-nacional>
- Instituto Nacional de Estadística e Informativa. (2018). *Resultados definitivos Apurímac*.
https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitaless/Est/Lib1557/03TOMO_01.pdf



- Llanos, C. (2023). *Gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Moyobamba—2022*. Universidad César Vallejo.
- Mager, F., & Galandini, S. (2020). Ética de la investigación: Una guía práctica. *Oxfam Internacional*, 1(1), 1-19.
- Mamgain, G. (2022, febrero 15). *Administrative Management: Meaning, Principles, Theory & Advantages*. EduKedar. <https://edukedar.com/administrative-management/>
- Marroquin, R. (2021). *Confiabilidad y Validez de Instrumentos de investigación*. Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.
[https://www.une.edu.pe/Titulacion/2013/exposicion/SESION-4-Confiabilidad y Validez de Instrumentos de investigacion.pdf](https://www.une.edu.pe/Titulacion/2013/exposicion/SESION-4-Confiabilidad%20y%20Validez%20de%20Instrumentos%20de%20investigacion.pdf)
- Martínez, A., & Campos, W. (2015). Correlación entre Actividades de Interacción Social Registradas con Nuevas Tecnologías y el grado de Aislamiento Social en los Adultos Mayores. *Revista Mexicana de Ingeniería Biomedica*, 36(3), 181-191.
<https://doi.org/10.17488/RMIB.36.3.4>
- Martínez, M. (2022). Calidad de servicio al usuario externo de la Oficina de Grados y Títulos de una universidad de pregrado, Apurímac 2022. En *Repositorio Institucional—UCV*. Universidad César Vallejo.
- Masaquiza, T. A., Palacios, A. M., & Moreno, K. A. (2020). Gestión Administrativa y ejecución presupuestaria de la Coordinación Zonal de Educación—Zona 3. *Revista Científica UISRAEL*, 7(3), 51-64. <https://doi.org/10.35290/rcui.v7n3.2020.305>
- Massuh, I. (2021). *Gestión administrativa y su incidencia en la calidad del servicio a los usuarios del Hospital General Quevedo IESS, Plan de Capacitación*. Universidad Técnica Estatal de Quevedo.
- 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.



- Mendoza, J. (2021). *Universidad nacional José María Arguedas*. Universidad Nacional José María Arguedas.
- Millones, P. (2010). Medición y control del nivel de satisfacción de los clientes en un supermercado. En *Repositorio Institucional PIRHUA*. Universidad de Piura.
- Munch, L. (2007). Administración: Escuelas, proceso administrativo, áreas funcionales y desarrollo emprendedor. En *Pearson Educación* (Primera). Pearson Education.
- Murray, P. (2002). *Gestión – Información—Conocimiento*. 4(14).
<https://www.redalyc.org/pdf/161/16114402.pdf>
- Navarro, E., Jiménez, E., Rappoport, S., & Thoilliez, B. (2017). Fundamentos de la investigación y la innovación educativa. En *Unir* (Primera, Vol. 26, Número 2). Universidad Internacional de La Rioja, S. A. Avenida.
<https://doi.org/10.1023/A:1007972430402>
- Núñez, E., Moncayo, O., Medina, E., & Muñoz, C. (2022). Administrative management and its impact on the company's productivity, training plan. *Journal of Business and Entrepreneurial Studies*, 6(3), 83-96.
- Ñahui, L. (2020). Gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad de Cachimayo, Cuzco, 2020. En *Repositorio Institucional—UCV*. Universidad César Vallejo.
- Organización Internacional de Normalización. (2004). *Organismos Nacionales de Normalización en Países en Desarrollo*. 47.
- Osorio, O. (2023, agosto 11). *Expectativas: Qué Son y Cómo Influyen en tu Motivación*. TinyRockets. <https://www.tinyrockets.app/blog/que-son-las-expectativas-y-como-influyen-en-tu-motivacion>
- Pacaya, A., Saldaña, V., & Villar, H. (2022). Gestión administrativa y calidad de servicio al usuario en la gerencia de administración tributaria de la municipalidad provincial de



- Coronel Portillo, 2020. En *Repositorio Universidad Nacional de Ucayali*. Universidad Nacional de Ucayali.
- Pacheco, D. F. (2023). Control interno y la gestión administrativa. Una revisión sistemática del 2020 al 2022. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(1), 6697-6712. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i1.4918
- Pacheco, R., Robles, C., & Ospino, Adalberto. (2018). Análisis de la Gestión Administrativa en las Instituciones Educativas de los Niveles de Básica y Media en las Zonas Rurales de Santa Marta, Colombia. *Información tecnológica*, 29(5), 259-266. <https://doi.org/10.4067/S0718-07642018000500259>
- Panduro, L. (2022). *Gestión Administrativa y calidad de servicio en un Hospital de Yurimaguas – Loreto 2021*. Universidad Cesar Vallejo.
- Parasuraman, A., Berry, L. L., & Zeithaml, V. A. (1991). Perceived service quality as a customer-based performance measure: An empirical examination of organizational barriers using an extended service quality model. *Human Resource Management*, 30(3), 335-364. <https://doi.org/10.1002/hrm.3930300304>
- Pavanelli, R. (2020, noviembre 20). *The World Depends on Public Services and Public Services Require Political Will*. Worlds of Education. <https://www.ei-ie.org/en/item/23596:the-world-depends-on-public-services-and-public-services-require-political-will>
- Peña, D., Sánchez, M., & Sancan, L. (2022). Gestión administrativa y su impacto en la calidad del servicio. *Revista Científica Mundo de la Investigación y el Conocimiento (RECIMUNDO)*, 6(1), 120-131. [https://doi.org/10.26820/recimundo/6.\(suppl1\).junio.2022.120-131](https://doi.org/10.26820/recimundo/6.(suppl1).junio.2022.120-131)
- Perez, W., Colcha, R., Serrano, J., & Moreno, M. (2022). Gestión administrativa y calidad de servicio de acuerdo a la normativa legal. *Polo del Conocimiento*, 7(2), 1077-1088. <https://doi.org/10.23857/pc.v7i1.3634>



- Polo, Y., & Sánchez, Y. (2022). Gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Paucas – Áncash, 2022. En *Repositorio Institucional—UCV*. Universidad César Vallejo.
- Ramya, N., Kowsalya, A., & Dharanipryya, K. (2019). Development. *EPRA International Journal of Research and Development (IJRD)*, 4(2), 38-41.
- Rashid, H. (2023, marzo 26). *Components of Service Quality | Role of Customer in Deciding Service Quality | Barriers to Service Quality*. Tredding. <https://limbd.org/components-of-service-quality-role-of-customer-in-deciding-service-quality-barriers-to-service-quality/>
- Rifo, R. S. (2019). Gestión administrativa y de calidad en los centros escolares ubicados en Chorrillos. *Revista Scientific*, 4(1), 153-172.
- Rocafuerte, A. (2019). *Gestión administrativa y su incidencia en la calidad del servicio de la cooperativa de transporte Mar Azul, Parroquia Anconcito, Cantón Salinas, provincia de Santa Elena, año 2017*. Universidad Estatal Península de Santa Elena.
- Rodrigues, N. (2023, enero 1). *10 problemas empresariales comunes y cómo solucionarlos*. HubSpot. <https://blog.hubspot.es/sales/problemas-empresariales>
- Rodríguez, E. (2022). Gestión administrativa y calidad de atención de servicio al usuario en la municipalidad distrital de Pacobamba Andahuaylas, Apurímac 2021. En *Repositorio Institucional—UCV*. Universidad César Vallejo.
- Rojas, H., & Mostacero, S. (2022). Modelo de gestión administrativa y su influencia en la rentabilidad en Mapa Inversiones S.A.C., Trujillo: 2021. *Revista Ciencia y Tecnología*, 18(2), 23-30. <https://doi.org/10.17268/rev.cyt.2022.03.02>
- 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->



bp&sig=imrZAQqi7GJExAflIOT66v4xebE#v=onepage&q=teor%C3%ADa%20de%20deming&f=false

- 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*, 4(2), 1318-1332. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.158
- 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.
- Sanchez, L., Bastidas, L., Martínez, G., & Silva, F. (2021). Instituciones públicas y su nivel de transparencia. *Publicaciones e Investigación*, 15(3). <https://doi.org/10.22490/25394088.5564>
- Stoner, J., Freeman, E., & Gilbert, D. (2006). Administración. En *Neonatology*. Prentice Hall Hispanoamericana. <https://doi.org/10.1159/000327435>
- Suárez., I. T., Varguillas, C. S., & Ronceros, C. (2022). Técnicas e instrumentos de investigación. Diseño y validación desde la perspectiva cuantitativa. En *Universidad Pedagógica Experimental Libertador*. Barquisimeto, Estado Lara, Venezuela. <https://doi.org/10.46498/upelipb.lib.0013>
- Surichaqui, L. (2020). Cultura organizacional y gestión administrativa de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, Apurímac-Perú Organizational culture and administrative management of the District Municipality of San Jerónimo, Apurímac-Peru. *Revista Científica Guacamaya*, 5(1), 1-9.
- Torres, G. (2022). *Gestión administrativa y calidad de servicio en el personal del área de desarrollo urbano de la Municipalidad distrital de Breña , Lima Perú 2020*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Torres, Z. (2014). *Teoría general de la administración* (Segunda edición). Larousse - Grupo Editorial Patria.



- Vargas, M. (2011). *Calidad en el Servicio al Cliente: Experiencias y Estrategias Exitosas*. ECOE Ediciones.
- Vásquez, K., & Farje, J. D. (2021). Efectividad de la gestión administrativa en los gobiernos locales altoandinos, Luya, región Amazonas. *Revista Científica UNTRM: Ciencias Sociales y Humanidades*, 3(3), 60. <https://doi.org/10.25127/rcsh.20203.649>
- Vergara, K. (2021). Gestión Administrativa y calidad de servicio en el área de Personal de la Unidad de Gestión Educativa Local Andahuaylas 2019. En *Repositorio Institucional—UCVUniversidad César Vallejo*. Universidad César Vallejo.
- Villegas, P. (2020, febrero 25). *¿Qué son los estándares de calidad? | Emprender*. Emprender. <https://emprender.pe/que-son-los-estandares-de-calidad/>
- Von Hesse, M. (2022, enero 30). *Calidad de servicios públicos, el reto pendiente, por Milton von Hesse | Opinión | ECONOMIA | EL COMERCIO PERÚ*. El Comercio. <https://elcomercio.pe/economia/calidad-de-servicios-publicos-el-reto-pendiente-por-milton-von-hesse-opinion-noticia/?ref=ecr>
- Zárate, G. (2019). Gestión administrativa y calidad de servicio en la municipalidad distrital de Anco Huallo, Chincheros –Apurímac, 2019. En *Repositorio UNAJMA*. Universidad Nacional José María Arguedas.



ANEXOS



Anexo 1: Matriz de consistencia

Gestión administrativa y calidad de servicio en la municipalidad distrital de Progreso – 2022						
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Metodología
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general				
¿De qué manera se relaciona la gestión administrativa y calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Progreso – 2022?	Determinar la relación entre la gestión administrativa y calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Progreso – 2022	La gestión administrativa se relaciona positivamente con la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Progreso – 2022		Planeación	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Metas ▪ Objetivos ▪ Estrategias 	Enfoque de investigación: Cuantitativo
				Organización	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Coordinación ▪ Distribuir el trabajo ▪ Estructura 	Tipo de investigación: Básico
				Dirección	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ordenar ▪ Influir ▪ Motivar 	Nivel de investigación: Correlacional
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Gestión administrativa			Método de investigación: Método deductivo
¿Cuál es la relación entre la planeación y calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Progreso – 2022?	Establecer la relación entre la planeación y el nivel de calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Progreso – 2022.	La planeación se relaciona positivamente con la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Progreso – 2022.		Control	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Establecer estándares de desempeño ▪ Medir los resultados presentes ▪ Comparar los resultados con los planes institucionales ▪ Tomar medidas correctivas cuando se detectan desviaciones. 	Diseño de investigación No experimental-transversal
¿Cuál es la relación entre la organización y calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Progreso – 2022?	Estudiar la relación entre la organización y el nivel de calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Progreso – 2022.	La organización se relaciona positivamente con la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Progreso – 2022.		Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Conocimiento ▪ Ausencia de peligro ▪ Confianza 	Población: Conformado por 1141 ciudadanos del distrito de Progreso-Grau según INEI 2017.
¿Cuál es la relación entre la dirección y calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Progreso – 2022?	Establecer la relación entre la dirección y el nivel de calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Progreso – 2022.	La dirección se relaciona positivamente con la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Progreso – 2022.	Calidad de servicio	Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Predisposición ▪ Expectativas ▪ Proporcionar un servicio rápido. 	Técnicas: Encuesta
¿Cuál es la relación entre el control y calidad de servicio de la				Empatía	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Atención personalizada ▪ Caridad y paciencia ▪ Propósito común 	Instrumentos: Cuestionario
				Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Plazo de atención 	



Municipalidad Distrital de Progreso – 2022?	Establecer la relación entre el control y el nivel de calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Progreso – 2022.	El control se relaciona positivamente con la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Progreso – 2022.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Reglamentos y directivas ▪ Solución de problemas
			<ul style="list-style-type: none"> ▪ Apariencia física ▪ Instalaciones físicas ▪ Bienes de capital

Nota. Elaboración propia.





Anexo 2: cuestionario

Adoptado por: Bach. Yanet Yudica Quispe Sánchez

Estimado (a) participante:

El presente forma parte de una tesis de investigación universitaria de pregrado, siendo el propósito la recopilación de datos para su análisis del informe de tesis intitulada **“Gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Progreso – 2022”**. La encuesta de percepción es anónima y voluntaria, basado en un cuestionario de preguntas.

I. Datos generales:

Género: F () M ()

Grupo etario de los usuarios

a) 18 a 25 años () b) 26 a 40 años () c) 41 a más años ()

procedencia del usuario

a) zona urbana de la comuna b) zona rural de la comuna

Usuario

a) persona natural con negocio b) persona jurídica c) vecino de la comuna

II. Cuestionario:

Marcar con una X, considerando la escala de valor que se indica a continuación: 1. Nunca, 2. Raras veces, 3. Ocasionalmente, 4. Algunas veces, 5. Frecuentemente, 6. Siempre							
	Ítems	Respuesta					
		1	2	3	4	5	6
	VARIABLE 1: Gestión administrativa						
	Dimensión 1: La planificación						
1.	Percibe a la entidad contar con metas objetivas de acuerdo a las necesidades de la población.						
2.	Percibe a la entidad contar con objetivos claros a corto, mediano y largo plazo para mejorar las condiciones de vida de la población.						
3.	Percibe a la entidad establecer estrategias pertinentes para lograr los objetivos institucionales de acuerdo a las necesidades de la población.						
	Dimensión 2: La organización						
4.	Percibe a la entidad coordinar entre los directivos de la alta dirección y los servidores operativos para cumplir con las expectativas de la población usuaria.						
5.	Percibe a la entidad distribuir racionalmente las funciones públicas a los trabajadores para el cumplimiento de la misión institucional.						
6.	Percibe a la entidad contar con estructura orgánica de acuerdo a las normas, recursos y población demográfica del municipio.						
	Dimensión 3: La dirección						
7.	Percibe a la entidad emplear adecuadamente las disposiciones de trabajo desde la alta dirección a los órganos de línea.						
8.	Percibe a los directivos de la alta dirección influir en el comportamiento de los servidores de la entidad.						
9.	Percibe a la entidad emplear la motivación, como factor de desempeño de los servidores.						
	Dimensión 4: El control						





10.	La entidad, como política institucional, establece programas de capacitación para un buen desempeño de los servidores en función a la ciudadanía								
11.	La entidad establece reglamentos para medir los resultados obtenidos por los servidores.								
12	Percibe a la entidad comparar los resultados obtenidos por los servidores con los planes institucionales.								
13	Percibe a la entidad tomar medidas correctivas de manera oportunas, una vez detectada los actos antiéticos.								
VARIABLE 2: Calidad del servicio									
Dimensión 1: Seguridad									
14	Percibe a los servidores de la entidad poseer con conocimiento de acuerdo a su puesto de trabajo para la atención a los usuarios de la comuna.								
15	Percibe ausencia de peligro en las instalaciones de la municipalidad para garantizar la integridad física a los usuarios concurrentes a la entidad.								
16	La entidad municipal genera confianza, en brindar los servicios públicos ante los usuarios de la comuna.								
Dimensión 2: Capacidad de respuesta									
17	Los servidores de la municipalidad, muestran su predisposición para ayudar a los usuarios durante el proceso de trámite.								
18	Los servidores de la municipalidad, durante la atención cumplen con las expectativas de los usuarios de la comuna.								
19	Los servidores de la municipalidad, brindan los servicios públicos de forma inmediata y oportuna a los usuarios de la comuna.								
Dimensión 3: Empatía									
20	Los servidores de la municipalidad, brindan los servicios públicos a los usuarios de forma personalizada.								
21	Los servidores de la municipalidad, muestran caridad y paciencia durante la atención a los usuarios de la comuna.								
22	Los servidores de la municipalidad, brindan los servicios públicos a los usuarios, así como a ellos les gustaría que les atiendan.								
Dimensión 5: Fiabilidad									
23	Los servidores de la municipalidad, responden a las solicitudes de los administrados de acuerdo a los plazos establecidos en los documentos de gestión municipal.								
24	Los servidores de la municipalidad, brindan los servicios públicos a los usuarios de la comuna conforme a lo establecido en los reglamentos y directivas de la entidad.								
25	Solución de problemas								
Dimensión 5: Aspectos físicos de la institución									
26	La municipalidad cuenta con oficinas adecuadas para cada uno de los órganos de la organización para el desempeño de los servidores y atención oportuna de los usuarios de la comuna.								

Gracias por la predisposición de su tiempo



Anexo 03: Resultados de los 26 ítems del cuestionario

1. Percibe a la entidad contar con metas objetivas de acuerdo a las necesidades de la población.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	6	4.0	4.0
	Raras veces	22	14.6	18.5
	Ocasionalmente	25	16.6	35.1
	Algunas veces	60	39.7	74.8
	Frecuentemente	33	21.9	96.7
	Siempre	5	3.3	100.0
	Total	151	100.0	100.0

2. Percibe a la entidad contar con objetivos claros a corto, mediano y largo plazo para mejorar las condiciones de vida de la población.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	2.0	2.0
	Raras veces	27	17.9	19.9
	Ocasionalmente	32	21.2	41.1
	Algunas veces	41	27.2	68.2
	Frecuentemente	43	28.5	96.7
	Siempre	5	3.3	100.0
	Total	151	100.0	100.0

3. Percibe a la entidad establecer estrategias pertinentes para lograr los objetivos institucionales de acuerdo a las necesidades de la población.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	5	3.3	3.3
	Raras veces	18	11.9	15.2
	Ocasionalmente	44	29.1	44.4
	Algunas veces	42	27.8	72.2
	Frecuentemente	34	22.5	94.7
	Siempre	8	5.3	100.0
	Total	151	100.0	100.0

4. Percibe a la entidad coordinar entre los directivos de la alta dirección y los servidores operativos para cumplir con las expectativas de la población usuaria.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	5	3.3	3.3
	Raras veces	20	13.2	16.6
	Ocasionalmente	35	23.2	39.7
	Algunas veces	63	41.7	81.5
	Frecuentemente	23	15.2	96.7
	Siempre	5	3.3	100.0
	Total	151	100.0	100.0

5. Percibe a la entidad distribuir racionalmente las funciones públicas a los trabajadores para el cumplimiento de la misión institucional.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	2.6	2.6
	Raras veces	16	10.6	13.2
	Ocasionalmente	38	25.2	38.4
	Algunas veces	52	34.4	72.8
	Frecuentemente	36	23.8	96.7
	Siempre	5	3.3	100.0
	Total	151	100.0	100.0

6. Percibe a la entidad contar con estructura orgánica de acuerdo a las normas, recursos y población demográfica del municipio.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	7	4.6	4.6
	Raras veces	22	14.6	19.2
	Ocasionalmente	34	22.5	41.7
	Algunas veces	54	35.8	77.5
	Frecuentemente	26	17.2	94.7
	Siempre	8	5.3	100.0
	Total	151	100.0	100.0



7. Percibe a la entidad emplear adecuadamente las disposiciones de trabajo desde la alta dirección a los órganos de línea.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	9	6.0	6.0
	Raras veces	18	11.9	17.9
	Ocasionalmente	43	28.5	46.4
	Algunas veces	59	39.1	85.4
	Frecuentemente	19	12.6	98.0
	Siempre	3	2.0	100.0
	Total	151	100.0	100.0

8. Percibe a los directivos de la alta dirección influir en el comportamiento de los servidores de la entidad.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	11	7.3	7.3
	Raras veces	17	11.3	18.5
	Ocasionalmente	14	9.3	27.8
	Algunas veces	68	45.0	72.8
	Frecuentemente	40	26.5	99.3
	Siempre	1	0.7	100.0
	Total	151	100.0	100.0

9. Percibe a la entidad emplear la motivación, como factor de desempeño de los servidores.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	11	7.3	7.3
	Raras veces	23	15.2	22.5
	Ocasionalmente	34	22.5	45.0
	Algunas veces	42	27.8	72.8
	Frecuentemente	34	22.5	95.4
	Siempre	7	4.6	100.0
	Total	151	100.0	100.0

10. La entidad, como política institucional, establece programas de capacitación para un buen desempeño de los servidores en función a la ciudadanía.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	16	10.6	10.6
	Raras veces	20	13.2	23.8
	Ocasionalmente	24	15.9	39.7
	Algunas veces	37	24.5	64.2
	Frecuentemente	46	30.5	94.7
	Siempre	8	5.3	100.0
Total	151	100.0	100.0	

11. La entidad establece reglamentos para medir los resultados obtenidos por los servidores.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	8	5.3	5.3
	Raras veces	23	15.2	20.5
	Ocasionalmente	30	19.9	40.4
	Algunas veces	55	36.4	76.8
	Frecuentemente	31	20.5	97.4
	Siempre	4	2.6	100.0
Total	151	100.0	100.0	

12. Percibe a la entidad comparar los resultados obtenidos por los servidores con los planes institucionales.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	11	7.3	7.3
	Raras veces	18	11.9	19.2
	Ocasionalmente	41	27.2	46.4
	Algunas veces	43	28.5	74.8
	Frecuentemente	36	23.8	98.7
	Siempre	2	1.3	100.0
Total	151	100.0	100.0	



13. Percibe a la entidad tomar medidas correctivas de manera oportunas, una vez detectada los actos antiéticos.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	46	30.5	30.5
	Raras veces	53	35.1	65.6
	Ocasionalmente	26	17.2	82.8
	Algunas veces	16	10.6	93.4
	Frecuentemente	8	5.3	98.7
	Siempre	2	1.3	100.0
	Total	151	100.0	100.0

14. Percibe a los servidores de la entidad poseer con conocimiento de acuerdo a su puesto de trabajo para la atención a los usuarios de la comuna.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	7	4.6	4.6
	Raras veces	13	8.6	13.2
	Ocasionalmente	28	18.5	31.8
	Algunas veces	58	38.4	70.2
	Frecuentemente	41	27.2	97.4
	Siempre	4	2.6	100.0
	Total	151	100.0	100.0

15. Percibe ausencia de peligro en las instalaciones de la municipalidad para garantizar la integridad física a los usuarios concurrentes a la entidad.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	34	22.5	22.5
	Raras veces	56	37.1	59.6
	Ocasionalmente	17	11.3	70.9
	Algunas veces	31	20.5	91.4
	Frecuentemente	9	6.0	97.4
	Siempre	4	2.6	100.0
	Total	151	100.0	100.0

16. La entidad municipal genera confianza, en brindar los servicios públicos ante los usuarios de la comuna.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	7	4.6	4.6	4.6
Raras veces	31	20.5	20.5	25.2
Ocasionalmente	34	22.5	22.5	47.7
Algunas veces	56	37.1	37.1	84.8
Frecuentemente	19	12.6	12.6	97.4
Siempre	4	2.6	2.6	100.0
Total	151	100.0	100.0	

17. Los servidores de la municipalidad, muestran su predisposición para ayudar a los usuarios durante el proceso de trámite.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	9	6.0	6.0	6.0
Raras veces	17	11.3	11.3	17.2
Ocasionalmente	33	21.9	21.9	39.1
Algunas veces	53	35.1	35.1	74.2
Frecuentemente	34	22.5	22.5	96.7
Siempre	5	3.3	3.3	100.0
Total	151	100.0	100.0	

18. Los servidores de la municipalidad, durante la atención cumplen con las expectativas de los usuarios de la comuna.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	3	2.0	2.0	2.0
Raras veces	24	15.9	15.9	17.9
Ocasionalmente	48	31.8	31.8	49.7
Algunas veces	39	25.8	25.8	75.5
Frecuentemente	32	21.2	21.2	96.7
Siempre	5	3.3	3.3	100.0
Total	151	100.0	100.0	

19. Los servidores de la municipalidad, brindan los servicios públicos de forma inmediata y oportuna a los usuarios de la comuna.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	6	4.0	4.0
	Raras veces	25	16.6	20.5
	Ocasionalmente	41	27.2	47.7
	Algunas veces	55	36.4	84.1
	Frecuentemente	20	13.2	97.4
	Siempre	4	2.6	2.6
Total	151	100.0	100.0	

20. Los servidores de la municipalidad, brindan los servicios públicos a los usuarios de forma personalizada.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	9	6.0	6.0
	Raras veces	24	15.9	21.9
	Ocasionalmente	33	21.9	43.7
	Algunas veces	55	36.4	80.1
	Frecuentemente	25	16.6	96.7
	Siempre	5	3.3	3.3
Total	151	100.0	100.0	

21. Los servidores de la municipalidad, muestran caridad y paciencia durante la atención a los usuarios de la comuna.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	
Válido	Nunca	2	1.3	1.3	
	Raras veces	27	17.9	19.2	
	Ocasionalmente	44	29.1	48.3	
	Algunas veces	60	39.7	88.1	
	Frecuentemente	15	9.9	9.9	98.0
	Siempre	3	2.0	2.0	100.0
Total	151	100.0	100.0		



22. Los servidores de la municipalidad, brindan los servicios públicos a los usuarios, así como a ellos les gustaría que les atiendan.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	3	2.0	2.0	2.0
Raras veces	34	22.5	22.5	24.5
Ocasionalmente	48	31.8	31.8	56.3
Algunas veces	39	25.8	25.8	82.1
Frecuentemente	25	16.6	16.6	98.7
Siempre	2	1.3	1.3	100.0
Total	151	100.0	100.0	

23. Los servidores de la municipalidad, responden a las solicitudes de los administrados de acuerdo a los plazos establecidos en los documentos de gestión municipal.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	6	4.0	4.0	4.0
Raras veces	17	11.3	11.3	15.2
Ocasionalmente	37	24.5	24.5	39.7
Algunas veces	76	50.3	50.3	90.1
Frecuentemente	14	9.3	9.3	99.3
Siempre	1	0.7	0.7	100.0
Total	151	100.0	100.0	

24. Los servidores de la municipalidad, brindan los servicios públicos a los usuarios de la comuna conforme a lo establecido en los reglamentos y directivas de la entidad.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	6	4.0	4.0	4.0
Raras veces	22	14.6	14.6	18.5
Ocasionalmente	42	27.8	27.8	46.4
Algunas veces	62	41.1	41.1	87.4
Frecuentemente	14	9.3	9.3	96.7
Siempre	5	3.3	3.3	100.0
Total	151	100.0	100.0	



25. Solución de problemas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	8	5.3	5.3
	Raras veces	32	21.2	26.5
	Ocasionalmente	49	32.5	58.9
	Algunas veces	51	33.8	92.7
	Frecuentemente	10	6.6	99.3
	Siempre	1	0.7	100.0
Total	151	100.0	100.0	

26. La municipalidad cuenta con oficinas adecuadas para cada uno de los órganos de la organización para el desempeño de los servidores y atención oportuna de los usuarios de la comuna.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	20	13.2	13.2
	Raras veces	74	49.0	62.3
	Ocasionalmente	45	29.8	92.1
	Algunas veces	7	4.6	96.7
	Frecuentemente	3	2.0	98.7
	Siempre	2	1.3	100.0
Total	151	100.0	100.0	



Panel fotográfico

Figura 33

Aplicación de la encuesta en el distrito de Progreso



Figura 34

Visita y encuestas a las comunidades del distrito de Progreso



Figura 35

Visita a los comuneros de Progreso



Figura 36

Encuesta a los padres de familia



Figura 37

Visita general a los usuarios del distrito de Progreso

