



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Gestión administrativa y calidad del servicio percibido por los
ciudadanos en la Municipalidad Distrital de Pampachiri, Apurímac**

2023

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTOR:

Molina Castro, Carla Geisha (orcid.org/0009-0005-6019-9087)

ASESORA:

Dra. Calanchez Urribarri, África del Valle (orcid.org/0000-0002-9246-9927)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo Económico, empleo y emprendimiento

LIMA - PERÚ

2023

DEDICATORIA

Dedico esta tesis a mis padres y hermanos, por su amor inquebrantable, paciencia infinita y el sacrificio incansable que han hecho para brindarme oportunidades invaluableles en la vida. Esta tesis es un tributo a su dedicación y al ejemplo que siempre me han mostrado.

AGRADECIMIENTO

Quiero expresar mi sincero agradecimiento a la Dra. África Calanchez Urribarri por su orientación experta, apoyo constante y dedicación incansable a lo largo de este proyecto. Sus conocimientos y consejos han sido invaluable para el desarrollo de esta tesis. Por último, agradezco a mis padres y familiares por su constante aliento y sacrificio para que yo pueda perseguir mis sueños académicos. Su apoyo ha sido inquebrantable.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, CALANCHEZ URRIBARRI AFRICA DEL VALLE, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Gestión administrativa y Calidad del servicio percibido por los ciudadanos en la Municipalidad Distrital de Pampachiri, Apurímac 2023", cuyo autor es MOLINA CASTRO CARLA GEISHA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 26 de Enero del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CALANCHEZ URRIBARRI AFRICA DEL VALLE CARNET EXT.: 005774548 ORCID: 0000-0002-9246-9927	Firmado electrónicamente por: DCALANCHEZBR el 30-01-2024 10:16:40

Código documento Trilce: TRI - 0736053





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, MOLINA CASTRO CARLA GEISHA estudiante de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Gestión administrativa y Calidad del servicio percibido por los ciudadanos en la Municipalidad Distrital de Pampachiri, Apurímac 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
CARLA GEISHA MOLINA CASTRO DNI: 73121469 ORCID: 0009-0005-6019-9087	Firmado electrónicamente por: CGMOLINA el 26-01- 2024 15:51:55

Código documento Trilce: TRI - 0736055



ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÀTULA.....	I
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR	v
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE FIGURAS	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA.....	13
3.1. Tipo y diseño de investigación	13
3.2. Variables y operacionalización:.....	14
3.3. Población, muestra y muestreo.....	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	17
3.5. Procedimientos	20
3.6. Método de análisis de datos.....	20
3.7. Aspectos éticos	21
IV. RESULTADOS.....	22
V. DISCUSIÓN.....	35
VI. CONCLUSIONES	39
VII. RECOMENDACIONES	40
REFERENCIAS.....	42
ANEXOS	48

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Ficha técnica de la encuesta de gestión administrativa.....	18
Tabla 2. Ficha técnica de la encuesta de Calidad del servicio	19
Tabla 3. Nivel de la dimensión Planificación	22
Tabla 4. Nivel de la dimensión Organización	23
Tabla 5. Nivel de la dimensión Dirección	24
Tabla 6. Nivel de la dimensión Control.....	25
Tabla 7. Nivel de la variable Gestión administrativa	26
Tabla 8. Nivel de la dimensión Capacidad de respuesta.....	27
Tabla 9. Nivel de la dimensión Seguridad	28
Tabla 10. Nivel de la dimensión Empatía	29
Tabla 11. Nivel de la variable Calidad de servicios	30
Tabla 12. Correlación entre la Gestión administrativa y la Calidad de servicios ..	31
Tabla 13. Correlación entre la Gestión administrativa y la dimensión Capacidad de respuesta.....	32
Tabla 14. Correlación entre la Gestión administrativa y la dimensión Seguridad .	33
Tabla 15. Correlación entre la Gestión administrativa y la dimensión Empatía....	34

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Porcentaje de la dimensión Planificación	22
Figura 2. Porcentaje de la dimensión Organización	23
Figura 3. Porcentaje de la dimensión Dirección	24
Figura 4. Porcentaje de la dimensión Control.....	25
Figura 5. Porcentaje de la variable Gestión administrativa	26
Figura 6. Porcentaje de la dimensión Capacidad de respuesta	27
Figura 7. Porcentaje de la dimensión Seguridad.....	28
Figura 8. Porcentaje de la dimensión Empatía.....	29
Figura 9. Porcentaje de la variable Calidad de servicios	30

RESUMEN

La presente investigación se desarrolló con el objetivo de determinar la relación entre la Gestión administrativa y la calidad de servicios percibido por los ciudadanos en la Municipalidad Distrital de Pampachiri, Apurímac 2023. En cuanto a la metodología utilizada, fue de tipo aplicada que incluyó un diseño no experimental transversal descriptivo correlacional, se consideró como población a 1200 y la muestra fue de 291 ciudadanos, asimismo, se empleó como técnica a la encuesta y como instrumento al cuestionario, seguidamente los resultados determinaron que el nivel de gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Pampachiri se sitúa en un nivel bajo, con un porcentaje del 56.4%. Asimismo, la calidad del servicio se encuentra en un nivel medio, también con un porcentaje del 55%, concluyendo que existe relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicios percibido por los ciudadanos en la Municipalidad Distrital de Pampachiri 2023, debido a que el coeficiente de correlación de Spearman obtuvo un valor de 0,371 que indica una correlación positiva media y el nivel de significancia bilateral fue de 0.000, siendo menor a 0.05, por lo que se acepta la hipótesis alterna.

Palabras Clave: gestión administrativa, calidad de servicios, planificación, organización.

ABSTRACT

The present investigation was developed with the objective of determining the relationship between administrative management and the quality of services perceived by citizens in the District Municipality of Pampachiri, Apurímac 2023. Regarding the methodology used, it was of an applied type that included a design non-experimental transversal descriptive correlational, the population was considered to be 1200 and the sample was 291 citizens, likewise, the survey was used as a technique and the questionnaire as an instrument, then the results determined that the level of administrative management in the District Municipality of Pampachiri is at a low level, with a percentage of 56.4%. Likewise, the quality of the service is at a medium level, also with a percentage of 55%, concluding that there is a relationship between administrative management and the quality of services perceived by citizens in the District Municipality of Pampachiri 2023, because the Spearman's correlation coefficient obtained a value of 0.371, which indicates a medium positive correlation, and the level of bilateral significance was 0.000, being less than 0.05, so the alternative hypothesis is accepted.

Keywords: administrative management, quality of services, planning, organization.

I. INTRODUCCIÓN

La importancia de gestión administrativa es crucial para el desarrollo empresarial, ya que implica el conocimiento profundo de cómo administrar una empresa u organización de manera eficiente, efectiva y económica. Para lograr esto, es fundamental implementar una constante mejora en la administración, fundamentada en el conocimiento actual de la realidad de la entidad. En relación a este tema, según Mendoza et al. (2018), la gestión de administración del sector público se refiere a los organismos y entidades públicas encargados de llevar a cabo funciones administrativas y proporcionar servicios en nombre del Estado, incluyendo aquellos que forman el Poder Ejecutivo del Estado que realizan estas tareas de manera constante.

Hoy por hoy, los usuarios son más exigentes con la calidad de servicios que reciben. Con el avance tecnológico y la globalización, los usuarios esperan servicios más personalizados, eficientes y accesibles en todo momento y lugar. Esto ha llevado a que los servicios en las entidades públicas deban adaptarse a estas nuevas demandas y transformarse en organizaciones más ágiles, innovadoras y centradas en el usuario (Firdaus et al., 2020). Cuando los usuarios experimentan servicios de calidad, suelen sentir mayor satisfacción, lo que les proporciona una sensación de satisfacción. Para aquellas entidades públicas, es crucial contar con consumidores satisfechos y ofrecer servicios de calidad.

A nivel mundial, en un entorno cambiante y globalizado, las empresas buscan destacarse y ser más competitivas. Para lograrlo, es esencial que las organizaciones gestionen adecuadamente tanto sus bienes y servicios como a su equipo humano, incluyendo sus creencias y costumbres. Según un informe del INEC (2021), evaluó la valoración de la calidad los servicios públicos en Ecuador, se han identificado deficiencias en la mejora de la atención pública y estimular la mejora continua. En promedio simple, la calificación de los servicios analizados de usuarios y no usuarios a nivel provincial en 2016 está ligeramente por debajo de la media de las puntuaciones, entre 5.51 y 6.

Todavía cabe señalar que en Latinoamérica las entidades públicas, como los municipios, es responsabilidad de las autoridades garantizar una

buena dirección y gestión de los recursos mediante el uso de diversas estrategias. De esta manera, las autoridades pueden ejecutar eficientemente sus funciones y cambiar las amenazas en oportunidades y además las debilidades internas en fortalezas aprovechables, Aliaga y Alcas (2021) indica que la administración se mide por la relevancia y los resultados obtenidos, lo que permite entender por qué ciertas empresas u organizaciones pueden lograr sus objetivos y otras no.

Es crucial destacar que el éxito de la gestión administrativa depende de la integración efectiva del personal y del buen desempeño de sus diversas áreas, tanto en el entorno público y privado, e incluso Mendoza y Moreira (2021) menciona que en Ecuador, las gestiones administrativas del sector público, incluyendo las instituciones del departamento administrativo y todas las otras entidades públicas, se ajusta a una estructura que busca proporcionar servicios de alta calidad. Este enfoque refleja la visión general de todos los gobiernos.

A nivel nacional, la gestión de las autoridades locales ha descuidado las necesidades políticas, económicas y sociales de las comunidades del país al no prestar suficiente atención a la resolución de problemas. Como consecuencia, durante la culminación del milenio en el Perú, hubo un aumento en la cantidad de habitantes que no recibieron la atención adecuada a sus exigencias, por la mala administración de los recursos estatales, Campaña et al.(2019) referirse que, en Perú, las políticas de modernización del Estado tienen como uno de sus objetivos principales ofrecer una buena calidad de servicios a la población. A pesar de que la calidad del servicio no es un concepto reciente y ha sido estudiado en el ámbito de la administración privada, sigue siendo relevante en el contexto actual.

Hoy en día, tanto los administradores privados como los de la administración pública consideran importante tener en cuenta la globalización, los cambios en los paradigmas sociales y la introducción de conceptos como la competitividad y la calidad de servicio a nivel institucional, tanto en el sector privado como público, Khan et al. (2021) sostienen que los servicios de calidad se forma en la percepción de los usuarios o consumidores de un servicio, y

además se fundamenta en la comprensión de las necesidades de cada clientes y en superar las perspectivas de los usuarios de un servicio específico.

Por otra parte, la Presidencia del Consejo de Ministros de Perú, en 2021, hizo referencia a una publicación estadística efectuado por la BID (Banco Interamericano de Desarrollo) en 2018, que demostró que solo el 29% de la población peruana ha alcanzado completar sus trámites con una sola interacción. Esto sugiere que hay mucho por hacer para disminuir las barreras burocráticas y optimizar la eficiencia en las instituciones del estado, incluyendo a los municipios locales y provinciales. Con base en Espinoza (2021), la calidad del servicio ofrecido en las instituciones gubernamentales es primordial asegurar la satisfacción de los usuarios. Por lo tanto, es esencial proporcionen un servicio de buena calidad a los ciudadanos. Además, es crucial que estas instituciones cumplan con la Ley de Modernización del Estado.

La investigación se centró en la situación problemática del gobierno actual en el Municipio Distrital de Pampachiri, donde la población tiene escasa confianza en la manera en que se administran los recursos, esto se debe a que las gestiones previas fueron desaprobadas por la falta de transparencia y participación de todos los ciudadanos para tomar decisiones importantes sobre la forma en que los servicios públicos operan, debido a que en el año 2022, el Ministerio Público llevó a cabo un allanamiento en propiedades de funcionarios municipales en Pampachiri que estaban siendo investigados por corrupción (Plataforma digital del Estado Peruano, 2022). En cuanto a la planificación, se constata que los planes propuestos no se cumplen y su elaboración está limitada a un grupo específico de trabajadores, lo que genera un gran desconocimiento por parte de otros.

Por otro lado, en la organización municipal, se nota una falta de evaluación de la percepción y perspectivas de los ciudadanos en cuanto al servicio que se ofrece. Además, la falta de capacidad de respuesta debido a la carencia del personal capacitado, la cual limita la ejecución de soluciones efectivas y toma de decisiones; la falta de preocupación por los intereses de los habitantes, son factores que han condicionado la satisfacción en todos los

usuarios de la municipalidad, lo que a su vez se traduce en que el municipio brinda servicios de mala calidad.

A raíz de lo mencionado, se propuso el siguiente problema de investigación en términos generales: ¿Cómo se relaciona la Gestión administrativa y la calidad de servicios percibido por los ciudadanos en la Municipalidad Distrital de Pampachiri, Apurímac 2023? Así mismo, se presentaron como preguntas específicas: a) ¿Cuál es el nivel de la Gestión administrativa percibido por los ciudadanos en la Municipalidad Distrital de Pampachiri, Apurímac 2023?: b) ¿Cuál es el nivel de la Calidad de Servicios percibido por los ciudadanos en la Municipalidad Distrital de Pampachiri, Apurímac 2023?; c) ¿Cuál es la relación entre la variable de la Gestión administrativa con las dimensiones de la calidad de servicio percibido por los ciudadanos en la Municipalidad Distrital de Pampachiri, Apurímac 2023?

Por consiguiente, como justificación práctica, podemos afirmar que se llevará un análisis de la gestión administrativa y la calidad de los servicios en el Municipio de Pampachiri, por lo tanto, es relevante en la práctica debido a que las entidades gubernamentales a menudo presentan deficiencias o errores en el uso de los recursos del estado, lo que afecta los servicios que se brindan y genera críticas sobre su gestión. Por lo tanto, esta investigación fue beneficiosa en términos prácticos, ya que permitió tomar mejores decisiones y aplicar estrategias para perfeccionar la gestión de la organización a favor del pueblo.

Como justificación metodológica, de la tesis se comprende el proceso metódico utilizado en la investigación, que permitió contribuir a la matriz de investigación y recopilar datos a través de instrumentos validados. En última instancia, esta investigación tiene un impacto social significativo, ya que reveló los obstáculos existentes en las gestiones de los gobiernos locales que afectan la calidad de servicio que se da a los ciudadanos.

Con respecto a la justificación social, la importancia de este estudio permitió un impacto positivo en la Municipalidad Distrital de Pampachiri y la sociedad en general. Al permitir la participación ciudadana en evaluar la gestión administrativa de los trabajadores y la calidad de servicios, se logró identificar

y corregir las deficiencias necesarias para mejorar el funcionamiento y la efectividad de la entidad pública. Esto, a su vez, contribuyó a mejorar la atención ofrecida y facilitó la labor de la municipalidad en el progreso de la población. Los resultados del estudio tuvieron un efecto beneficioso en la comunidad local y contribuirán a una mejor administración y servicios públicos.

Con relación a lo anterior, se planteó como objetivo general lo siguiente: Determinar la relación entre la Gestión administrativa y la Calidad de servicios percibido por los ciudadanos en la Municipalidad Distrital de Pampachiri, Apurímac 2023. Mientras tanto como objetivos específicos se formularon: a) Determinar el nivel de la Gestión administrativa percibido por los ciudadanos en la Municipalidad Distrital de Pampachiri, Apurímac 2023; b) Medir el nivel de la Calidad de Servicios percibido por los ciudadanos en la Municipalidad Distrital de Pampachiri, Apurímac 2023; c) Establecer la relación entre la variable de la Gestión administrativa con las dimensiones de la calidad de servicio percibido por los ciudadanos en la Municipalidad Distrital de Pampachiri, Apurímac 2023

También se estableció como hipótesis general en base a los objetivos la siguiente: H1. Existe una relación significativa entre la Gestión administrativa y la calidad de servicios percibido por los ciudadanos en la Municipalidad Distrital de Pampachiri, Apurímac 2023. H0. No existe una relación significativa entre la Gestión administrativa y la calidad de servicios percibido por los ciudadanos en la Municipalidad Distrital de Pampachiri, Apurímac 2023. Asimismo, se plantearon hipótesis específicas con el fin de comprobar si existe una relación entre la variable de gestión administrativa y las diferentes dimensiones de la variable calidad de servicios, según se evidencia en los resultados.

II. MARCO TEÓRICO

En este capítulo se mostraron una serie de investigaciones significativas que contribuyeron de manera sustancial al contenido del estudio. A nivel internacional, Mejía (2023) en su investigación tuvo objetivo analizar la gestión administración y la calidad del servicio proporcionado por el GAD Municipal de Pangua durante el período administrativo 2019-2023. El cual tuvo como resultado, que el 73, 44% de la población acepta las gestiones

administrativas, mientras que el 11, 28% está insatisfecho con ellas y el 26, 56% restante también se encuentra en desacuerdo, para lo cual se concluyó, sugerir que se fortalezca el comportamiento del capital humano en el GAD Pangua mediante la profundización de su comprensión de la función pública, con el propósito de optimizar las calidades de los servicios. Se propuso una estrategia educativa para lograr este objetivo.

De acuerdo con la tesis de Poveda (2020), su objetivo consistió en plantear, modelos de gestión administrativa en los laboratorios de psiquiatría de la PUCESA con el fin de mejorar la calidad de servicio en las áreas de salud. Según los resultados obtenidos sobre la gestión administrativa en el área de estudio, el 25, 6% ha expresado su aceptación, mientras que el 7, 7% se encuentra insatisfecho. En cuanto a la calidad del servicio, el 27, 8% ha expresado su conformidad con la calidad del servicio, mientras que el 3, 6% se encuentra insatisfecho, donde se ha llegado a la conclusión de proponer el desarrollo de manuales de uso de espacio experimental y reglamentos internos, así garantizar resultados positivos como la calidad de los servicios y las formaciones profesionales.

Con base a Alvarez (2020), cuyo objetivo fue establecer el impacto de la gestión administrativa en la calidad de servicio, en la Universidad de Ambato. Además, hallar factores óptimos que están vinculados con la calidad del servicio proporcionado por la Universidad. Los resultados muestran correlaciones altas en la calidad del servicio y gestiones administrativas, teniendo un coeficiente de Spearman de 0,898, señala fuerte correlación significativa. Concluyo que tiene relación directa la calidad del servicio con la atención adecuada de procesos de gestión y organización, sobre todo en los momentos clave de planificación y control.

Asimismo, Rodríguez (2020), en su investigación su objetivo fue investigar el impacto de la gestión administrativa en la calidad de atención brindada a los beneficiarios del área de terapia de lenguaje en el Centro Asistencial de la Universidad. No obstante, los resultados demostraron que la gestión administrativa de las áreas de terapias de lenguaje en los centros asistenciales de la Universidad de Guayaquil presenta problemas en todas sus

dimensiones, mientras que la calidad de atención tuvo una mejor evaluación tanto en seguridad como en la confiabilidad, concluyéndose que la gestión administrativa influye de manera positiva en la calidad de atención al beneficiario.

A su vez, Carpio (2020), tuvo como objetivo analizar el nivel de gestión municipal en la satisfacción de la ciudadanía del Cantón Baba, debido a la insatisfacción que experimentan los ciudadanos con respecto a las obras y servicios prestados por el municipio de esta localidad, se ha considerado que este tema es de gran importancia, los resultados obtenidos indicaron una significativa relación en la gestión municipal y la complacencia del usuario, con un valor bilateral de 0.013 que supera el estándar de significancia del 1% del programa SPSS, así mismo, se llegó a la conclusión de que la satisfacción de los habitantes están estrechamente relacionadas con la gestión municipal, según los resultados obtenidos.

A nivel nacional, Acuña y Calle (2022) se propusieron como objetivo de analizar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de los servicios al ciudadano. Es así como el resultado reveló que las gestiones administrativas en la Municipalidad de Ongón se califica como buena en el 55.78% de los casos. Del mismo modo, se evaluó nivel de los servicios y su calidad como bueno en el 55.10%, de acuerdo con los resultados se concluyó la existencia de una correlación de la gestión administrativa en la calidad del servicio percibida por la población de la Municipalidad de Ongón, ya que ambos aspectos han obtenido un nivel bueno en la evaluación realizada.

Del mismo modo, se contó con la tesis de Alfaro (2022), el objetivo fue analizar de cómo se relaciona la gestión administrativa y la calidad del servicio municipal provincial de Ica después de la pandemia. En cuanto a los resultados, el 69% de usuarios estiman que la gestión administrativa es moderada, mientras que el 68% de usuarios estiman que la calidad del servicio ofrecido es baja, concluyendo que la gestión administrativa positiva puede contribuir a optimizar significativamente la calidad de servicio después de la pandemia.

Basándose en la investigación llevado por Julian (2022), su objetivo fue establecer la relación de la gestión administrativa y la calidad del servicio del personal de la Municipalidad Veintiséis de Octubre, se obtuvieron resultados, lo que encontró que las variables estudiadas están moderadamente correlacionadas de manera positiva. Se encontró correlación significativamente baja entre planificación y la calidad de los servicios. Además, se observó correlación positiva en las dimensiones de organización administrativa y calidad del servicio, así como entre dirección administrativa y calidad de los servicios. Por último, concluyendo que existe correlación de las dimensiones de control administrativo y la calidad de servicio.

Con respecto a Ancajima (2022) el objetivo de su tesis consistió en establecer la correlación entre la administración de la Municipalidad Provincial de San Ignacio y la calidad de servicios ofrecidos, por lo que se obtuvo como resultado que la dirección así como la planificación de la gestión administrativa se hallan en niveles regulares del 72% y 84%, respectivamente. En cuanto la calidad del servicio, la respuesta de los operarios se sitúa en un nivel aceptable del 68% y la empatía de los colaboradores en un nivel regular del 48%. Se concluyó una correlación positiva en calidad de servicios y las dimensiones de la gestión administrativa, lo que sugiere que mejorar la gestión administrativa en estas áreas podría tener un resultado favorable en los servicios que se ofrecen.

Por otro lado, Alegre (2022) su objetivo fue analizar la relación de la gestión administrativa entre la calidad de servicio en la Municipalidad distrital de Moro, los resultados estudios mostraron que el 27.5% de los participantes percibieron una mayor eficiencia en la gestión administrativa y una alta calidad de los servicios, 25% consideró que ambas variables estaban en un nivel regular. Como resultado, se concluyó que hay correlación continua con las dos variables, gestión y la calidad de los servicios en la Municipalidad de Moro.

En cuanto al marco conceptual sobre la “Gestión Administrativa”, Robbins y Coulter (2018) plantean que es un conjunto de actividades que involucra la planificación, organización, dirección y control del capital humano,

financieros, tecnológicos y materiales de una organización. Su objetivo principal es lograr de manera eficiente y efectiva los objetivos establecidos.

De igual manera, Koontz et al. (2015) sostienen que es un conjunto de procesos que engloba la planificación, organización, dirección y control de los recursos y actividades para alcanzar sus objetivos de manera eficaz. Este enfoque involucra la toma de decisiones, las asignaciones de recursos, la supervisión del trabajo y la coordinación de los miembros de la organización. En consecuencia, se centra en lograr resultados óptimos, mejorando la utilización de los recursos disponibles y adaptándose a los cambios del entorno empresarial.

Por otro lado, Chiavenato (2019) plantea que la gestión administrativa se trata de procedimiento que abarca la planificación, organización, dirección y control del insumo de una organización teniendo el propósito de alcanzar eficientemente y efectivamente sus objetivos. Además, conlleva la toma de decisiones, asignación de responsabilidades, coordinación de actividades, motivación de los empleados y la evaluación de resultados, todo ello orientado a lograr un rendimiento óptimo y abordar las demandas tanto de la organización como de sus partes involucradas.

Con respecto a la primera dimensión, Koontz et al. (2015) sostienen que la planificación se refiere al proceso de fijar metas y determinar el camino más adecuado para alcanzarlas. Según ellos, la planificación engloba la fijación de metas de la organización, la evaluación del entorno y los recursos disponibles, desarrollar estrategias y programas detallados, establecer metas específicas, y diseñar planes de acción claros y realistas, además implica la evaluación y selección de alternativas, la asignación de recursos, definición de tareas y responsabilidades, y el establecimiento de plazos para lograr los objetivos establecidos.

En relación a la segunda dimensión, Koontz et al.(2015) señala que la organización se refiere al proceso de establecer una estructura formal que define los roles, responsabilidades y relaciones dentro de una entidad, además implica agrupar y asignar tareas a individuos y equipos, establecer jerarquías y

líneas de autoridad, y diseñar sistemas de comunicación y coordinación. Esto quiere decir que la creación de una estructura organizativa eficiente y efectiva que facilite alcanzar las metas de la organización y promueva la colaboración y el funcionamiento sin problemas de sus miembros.

Sobre la tercera dimensión, Koontz et al.(2015) dan a conocer la dirección como el proceso de influir y guiar a los integrantes de la corporación para lograr las metas establecidas. Este proceso implica motivar a los empleados, liderar y supervisar, así como mantener una comunicación efectiva con ellos. Además, enfatizan la importancia de establecer una visión clara y compartida, proporcionar orientación y apoyo a los empleados, tomar decisiones, resolver conflictos y fomentar un clima laboral favorable.

En relación a la cuarta dimensión, Koontz et al.(2015) argumenta sobre el control como el proceso de monitorear, evaluar y regular el desempeño organizacional, así garantizar que se logren los objetivos establecidos. Por lo cual, implica comparar los resultados obtenidos, buscar desviaciones o variaciones, y tomar las medidas correctivas necesarias. También señalan la importancia de establecer sistemas de retroalimentación y de comunicación efectiva para facilitar el proceso de control.

Fayol (1987) destaca en su teoría clásica de la administración, resalta la importancia de dos elementos clave para la gestión efectiva: el capital humano y la gestión organizacional. En primer lugar, es necesario centrarse en mejorar todas las operaciones y lograr eficiencia. Además, se debe organizar el proceso operativo junto con los trabajadores, quienes tienen la responsabilidad de adaptarse al cambio por sí mismos para alcanzar los objetivos establecidos. La teoría se enfatiza la necesidad de optimizar el desempeño en las actividades operativas y establecer una estructura organizativa eficaz. Esto debe lograrse mediante la participación activa de los empleados, trabajando en conjunto para alcanzar los objetivos de la empresa.

Taylor, por su parte, en su teoría de la administración científica, afirma que la prioridad debe ser centrarse en una buena gestión, para lograr la productividad de los empleados y, por lo tanto, reducir las horas de trabajo. En

otras palabras, una buena organización de los empleados, una mejor estructuración de las entidades posibilitan una excelente ejecución de las actividades de las organizaciones (Taylor, 2022). Además, una buena gestión también puede generar un ambiente de trabajo más satisfactorio para los empleados. Al tener roles y responsabilidades claras, así como procesos bien establecidos, los empleados pueden sentirse más seguros y empoderados en su trabajo. Esto puede aumentar su motivación y compromiso, lo que a su vez contribuye a una mejor ejecución de las actividades empresarial.

En relación a la variable “calidad de servicio” es definida por Escudero (2015) como la capacidad de satisfacer expectativas y requisitos de los clientes al proporcionar servicios o productos que cumplen con altos estándares de excelencia y superan las expectativas del cliente, Esto se relaciona con la entrega de un servicio que es confiable, eficiente, amigable y personalizado, que genera una experiencia positiva y duradera para el cliente.

También Evans et al.(2020) indican como la capacidad de superar las expectativas y necesidades del clientes en términos de servicio y atención al cliente. Se enfocan en la importancia de ofrecer un servicio que sea confiable, oportuno, personalizado y que genere un alto grado de satisfacción para los clientes. Además, destacan la necesidad de establecer estándares claros, medir y monitorear el desempeño del servicio y buscar continuamente la mejora en la entrega de servicio.

Según Vargas y Aldana (2014) la calidad de servicios es definida como la habilidad de la organización para atender con las expectativas y necesidades del consumidor mediante la integración y gestión eficiente de los elementos interrelacionados en la prestación del servicio. Se enfoca en lograr un equilibrio óptimo entre los diversos aspectos que intervienen en el servicio, se tiene en cuenta la visión del entorno global de la empresa y aplicando la teoría de sistemas para mejorar la calidad y obtener una retroalimentación efectiva.

En lo que respecta a las dimensiones que engloban la variable, se pueden definir de la siguiente manera: la primera dimensión, denominada capacidad de respuesta, Evans et al.(2020) se refiere como la prontitud y

agilidad con la cual una organización responde a las necesidades y requerimientos de los clientes. Destacan que esta capacidad de respuesta es un componente esencial en la calidad del servicio, dado que los clientes valoran recibir una atención rápida y eficiente. En otras palabras, si una organización es capaz de atender de manera ágil y eficaz las necesidades y demandas de sus clientes, puede obtener beneficios como mejorar su reputación, mantener a los clientes contentos y estimular el crecimiento de la empresa.

Adicionalmente, una organización con una alta capacidad de respuesta se distingue por proporcionar respuestas rápidas a las consultas y solicitudes de los clientes, ofrecer soluciones oportunas a los problemas que puedan surgir, y adaptarse ágilmente a las circunstancias cambiantes. Asimismo, se resalta la importancia de contar con sistemas y procesos eficientes, así como de empoderar a los empleados para tomar decisiones y actuar de manera proactiva en beneficio de los clientes (Evans et al., 2020).

Como la segunda dimensión, Vargas y Aldana (2014) sostienen que la seguridad implica buscar una proporción ideal entre los riesgos y beneficios asociados con los servicios proporcionados. El logro de este equilibrio se materializa mediante la adopción de medidas de control de riesgos que protegen tanto a los usuarios como a terceros, minimizando los peligros potenciales sin limitar los beneficios que los servicios pueden brindar.

En este sentido la seguridad en los servicios no solo se refiere a la protección física de los usuarios y terceros, sino también salvaguarda su formación personal y su confidencialidad. Es esencial establecer políticas y procedimientos bien definidos para proteger la privacidad y protección de la información, así como para prevenir cualquier tipo de fraude o robo de datos.

En cuanto a la tercera dimensión, Evans et al. (2020) definen la empatía como la habilidad de compartir los sentimientos y entender las necesidades y perspectivas de los clientes. Destacan que la empatía es fundamental en la prestación de servicios de calidad, permitiendo establecer una conexión emocional con los clientes y comprender sus expectativas y requerimientos de manera individualizada. Además, resaltan que la empatía implica mostrar

interés genuino por el bienestar del cliente, escuchar activamente, brindar atención personalizada y tomar medidas para resolver problemas y satisfacer sus necesidades de manera efectiva.

Dado que facilita la creación de una conexión emocional con los clientes, comprender sus requerimientos y deseos, y actuar de manera eficaz para atenderlos. Para lograr esta empatía en la entrega de servicios, se requiere personal bien entrenado, canales de comunicación eficientes y la capacidad de abordar las inquietudes de los clientes de forma rápida.

Como señalan Zeithaml et al.(2007), es esencial complementar el enfoque en la calidad percibida con otros indicadores objetivos y aspectos financieros relevantes para evaluar y mejorar integralmente la calidad del servicio. Además, debe ser un objetivo continuo, respaldado por un compromiso constante de la organización, con mejoras continuas y la satisfacción del cliente. Mediante el uso de modelos como SERVQUAL, las empresas pueden identificar las expectativas y percepciones de los usuarios, detectar áreas de mejora y diseñar estrategias efectivas para ofrecer un servicio de alta calidad.

Por otro lado, Juran (1996) enfatiza en su teoría la trilogía de calidad la relevancia de la planificación, el control y la mejora permanente en la gestión de la calidad, proporcionando una estructura sistemática para lograr y mantener niveles elevados de calidad en una organización. Su trilogía de calidad ofrece un marco sólido para la gestión de la calidad, que ayuda a las organizaciones a ofrecer servicios y productos de alta calidad, adaptarse a las necesidades del cliente y mejorar continuamente sus procesos operativos para obtener los mejores resultados.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

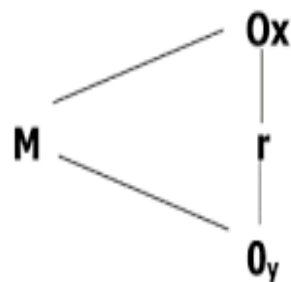
3.1.1. Tipo de investigación: Aplicada

La investigación fue aplicada, ya que implica la transferencia de resultados y conocimientos adquiridos en la investigación básica hacia

la solución de problemas concretos y el diseño de productos, tecnologías o servicios innovadores que tengan un impacto directo y tangible en la sociedad y en la mejora de la población (Arias y Gallardo, 2021).

3.1.2. Diseño de investigación:

- **Diseño no experimental:** Este enfoque se orienta hacia la observación y descripción de eventos en su entorno natural, sin interferir ni modificar deliberadamente las variables. Su principal objetivo es comprender y analizar los fenómenos existentes, establecer relaciones y correlaciones entre variables, y obtener una perspectiva más completa de una situación o fenómeno de interés (Hernández y Fernández, 2014).
- **Transversal descriptivo correlacional:** La investigación transversal descriptiva correlacional se refiere a un tipo de investigación que recopila datos en un solo momento o periodo corto para describir una situación o fenómeno y establecer relaciones entre variables sin implicar una relación causal directa. Este enfoque proporciona una visión general y una comprensión de la relación con las variables investigadas durante un período específico (Arias et al., 2022).



M : Muestra

Ox: Variable 1: Gestión administrativa

Oy: Variable 2: Calidad del servicio

r : Correlación

3.2. Variables y operacionalización:

Variable 1: Gestión administrativa

- **Definición conceptual:**
Robbins y Coulter (2018) precisan como el conjunto de actividades que involucra la planificación, organización, dirección y control del capital humano, financieros, tecnológicos y materiales de una organización. Su objetivo principal es lograr de manera eficiente y efectiva los objetivos establecidos.
- **Definición operacional:**
La variable de estudio se operacionalizó a través de las dimensiones de planificación, organización, dirección y control.
- **Indicadores:**
Planificación, objetivos, organización, trabajo en equipo, responsabilidad, estrategias, motivación, liderazgo, guía, establecimientos de estándares, enmendar fallas, capacitar
- **Escala de medición:** Ordinal

Variable 2: Calidad de servicio

- **Definición conceptual:**
Escudero (2015) define como la capacidad de satisfacer expectativas y requisitos de los clientes al proporcionar servicios o productos que cumplen con altos estándares de excelencia y superan las expectativas del cliente, Esto se relaciona con la entrega de un servicio que es confiable, eficiente, amigable y personalizado, que genera una experiencia positiva y duradera para el cliente.
- **Definición operacional:**
Esta variable fue operacionalizada a través de las dimensiones de capacidad de respuesta, seguridad, empatía.
- **Indicadores:**
Solución rápida a los problemas que pueda tener el cliente, pericia, cortesía, credibilidad, seguridad, horarios flexibles, preocupación por los intereses de los usuarios
- **Escala de medición:** Ordinal

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población: Abarcó 1200 habitantes padronados en el acta de padrón general, los cuales son comuneros del distrito de Pampachiri.

Arias y Gallardo (2021), consideran que son grupo o conjunto de individuos, elementos o unidades que tienen características similares y son sujeto de estudio.

- **Criterios de inclusión:** La población objeto de investigación en la localidad de Pampachiri se consideró a individuos entre los 18 y 60 años. Para Manzano y García (2016), son características definidas que se utilizan para establecer la elegibilidad de una persona para colaborar en un estudio, y son fundamentales para garantizar la validez y la representatividad de los resultados.
- **Criterios de exclusión:** Los residentes mayores de 60 y menores de edad, así como a los ciudadanos que no viven en el distrito. Según Gómez et al (2016), consideran que son condiciones predefinidas que determinan qué participantes no pueden formar parte del estudio, esto se establecen para asegurar la integridad y validez de los resultados.

3.3.2. Muestra: Para establecer la muestra, se usó una fórmula finita, que arrojó un resultado de 291 pobladores del Distrito de Pampachiri. Antes de aplicar la fórmula, se establecieron los criterios de análisis que se utilizarían encontrar el tamaño muestral. Pereyra (2020) explica que se refiere a un grupo representativo seleccionado de manera específica de la población total que estará involucrado en la investigación.

$$n_0 = \frac{Z^2 N P Q}{Z^2 P Q + (N - 1) E^2}$$

Donde:

Z: Nivel de confianza (1.96)

N: Número de sujetos de la población (1200)

P: Variabilidad positiva o probabilidad de éxito (50%)

Q: Variabilidad negativa o probabilidad de fracaso (50%)

E: Precisión o error (5%)

$$\frac{1.96^2 \times 1200 \times 0.5 \times 0.5}{1.96^2 \times 0.5 \times 0.5 + (1200 - 1) \times 0.05^2} = 291.18$$

3.3.3. Muestreo: Se aplicó la fórmula finita para determinar el tamaño muestral. Zacarías y Supo (2020), manifiesta que es el proceso mediante el cual se selecciona y se extrae una muestra representativa de una población más amplia para realizar una investigación o estudio.

3.3.4. Unidad de análisis: La muestra estuvo compuesta por todos los ciudadanos residentes del Distrito de Pampachiri que se ubicaban en el intervalo de edades de 18 - 60 años en 2023.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En esta tesis, como técnica se usó la encuesta. Teniendo en cuenta Behar (2008), define como un método para adquirir la información, donde se recopila información de una porción o subconjunto de la población, en lugar de analizar a cada individuo de la población, como en un censo; se utilizan procedimientos estandarizados en los cuales se hacen las mismas preguntas de manera similar a cada individuo de la muestra.

Además, como instrumento se empleó el cuestionario, el cual consistió en una serie de preguntas vinculadas a una o varias variables que pretenden evaluar. Este instrumento se emplea para recopilar datos en una encuesta y se compone de una serie de preguntas estructuradas en forma de afirmaciones o preguntas cerradas, para las cuales los participantes seleccionan una respuesta específica de una lista predefinida de opciones (Behar Rivero, 2008).

Por un lado el cuestionario pasó por la validez de expertos es definida por Hernández y Fernández (2014), como la capacidad de un instrumento de medición para evaluar de manera precisa y acertada la variable que se busca medir.

En otras palabras, un instrumento es válido cuando es capaz de capturar y medir de manera precisa la característica o fenómeno que se desea evaluar.

Bernal (2011), señala que la confiabilidad implica la coherencia y constancia de un instrumento de medición, indicando su capacidad para producir resultados que sean uniformes y que puedan ser repetidos en distintos momentos y con variados grupos de participantes.

Para la presente investigación se utilizaron cuestionarios validados según la ficha técnica que se presenta a continuación, así mismo en los cuestionarios se realizó modificaciones leves para adecuarlo a mi investigación.

Tabla 1

Ficha técnica de la encuesta de gestión administrativa

Objetivo del estudio	Establecer la relación de la Gestión administrativa y la calidad del servicio percibida por los habitantes en la Municipalidad Distrital de Ongón 2022.
Fuente de información	Ciudadanos entre 18 y 60 años de edad
Método de recolección de datos	Encuesta Google Forms
Instrumento de recolección	Encuesta personal
Población	1250 pobladores
Muestra	294 pobladores
Número de Preguntas	12 ítems
Escala de medición y de valoración	Ordinal; totalmente de acuerdo, de acuerdo, ni de acuerdo, ni en desacuerdo, en desacuerdo, totalmente en desacuerdo
Método de selección de la muestra	Probabilístico
Confiabilidad	Buena

Validadores	Pinglo Bazan Miguel Elias, Cervantes Mendoza Hugo Manuel, Mg. Ciudad Fernandez Pablo Ricardo
Fecha de campo	2022
Enlace de la investigación	https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.1269/2/110560

Nota: Creación Propia

Tabla 2

Ficha técnica de la encuesta de Calidad del servicio

Objetivo del estudio	Establecer la relación de gestión administrativa y la calidad de servicios que se brindan después de la pandemia en una municipalidad ubicada en la provincia de Ica durante el año 2022.
Fuente de información	Usuarios de la municipalidad de Ica
Método de recolección de datos	Encuesta personal
Instrumento de recolección	Encuesta personal
Población	70 usuarios
Muestra	70 usuarios
Número de Preguntas	18 ítems
Escala de medición y de valoración	ordinal; totalmente de acuerdo, de acuerdo, ni de acuerdo, ni en desacuerdo, en desacuerdo, totalmente en desacuerdo
Método de selección de la muestra	No probabilístico
Confiabilidad	0,853
Validadores	Cerrillo Vilca Jorge Alberto, Pillihuaman Hurtado Cristian, Malaga Tito Carlos Victor
Fecha de campo	2023
Enlace de la investigación	https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.1269/2/101448

Nota: Creación Propia

3.5. Procedimientos

En el proceso inicial, se realizó el paso fundamental de obtener el consentimiento informado del alcalde de la municipalidad, asegurando así la integridad y legalidad del estudio. Posteriormente, se procedió a recopilar datos de 1200 ciudadanos del distrito a través de un cuestionario diseñado para la investigación. Estos datos se procesaron y organizaron utilizando el software Microsoft Office Excel, permitiendo un análisis detallado de las diversas dimensiones del estudio. Para un análisis más profundo y específico, se utilizaron las capacidades avanzadas del software SPSS27. Esta metodología garantiza la precisión y relevancia de los resultados, respaldando la validez de la investigación en la evaluación de las dimensiones bajo estudio en el contexto del municipio.

3.6. Método de análisis de datos

La tesis ha abordado dos enfoques estadísticos: los métodos estadísticos descriptivo e inferencial. El primer método es de gran utilidad para crear gráficos estadísticos y tablas, así como para calcular medidas de resumen. Por otro lado, el análisis estadístico inferencial se emplea para probar hipótesis de investigación después de realizar pruebas de normalidad de los datos. Todo este procesamiento se realizó utilizando el programa SPSS.

Para Hernández y Fernández (2014), el método descriptivo es la técnica utilizada para sintetizar y presentar los datos de forma precisa y fácil de comprender. Su propósito principal es describir y sintetizar las características y patrones de los datos recolectados.

Por otra parte, el análisis inferencial se fundamenta en la teoría de la probabilidad y se apoya en métodos estadísticos para calcular intervalos de confianza, realizar pruebas de hipótesis y realizar análisis de regresión, entre otros (Arias et al., 2022)

Asimismo, en la presente tesis, se empleó el método de inferencia, que incluyó una prueba de normalidad. Para tal propósito, se usó el estadístico de Kolmogorov-Smirnov, dado que el tamaño de muestra superaba los 50. Posteriormente, debido a que los datos no presentaban distribución normal, se

decidió emplear el Coeficiente de Spearman. Por lo que dio como resultado, existe relación entre ambas variables investigadas, tal como se ilustra en el Anexo 8.

3.7. Aspectos éticos

Para la obtención de esta tesis, se llevó a cabo con el consentimiento y la aprobación del alcalde municipal, quien permitió al autor realizar la investigación en las instalaciones. Además, se han seguido los principios éticos establecidos por la UCV (2020), con el objetivo de cumplir con los estándares de investigación de buena calidad, siempre se garantiza la integridad, independencia y preservación del anonimato de los sujetos de estudio. Esto se basa en procedimientos que garantizan la autenticidad del desarrollo de la tesis y sus resultados, siguiendo con los preceptos éticos: Autonomía: se refiere al derecho de los participantes de la investigación a tomar decisiones libres sobre su participación o su retiro en cualquier momento. Justicia: Es fundamental tratar a todos los participantes, sin excepción, de manera igualitaria, ya que cada uno de ellos es parte de un proceso de investigación que busca un desarrollo óptimo de la indagación. Se han citado adecuadamente los autores según la norma APA, y el trabajo de investigación ha sido revisado de manera constante utilizando Turnitin para asegurar la calidad y seriedad del estudio.

IV. RESULTADOS

Análisis descriptivo

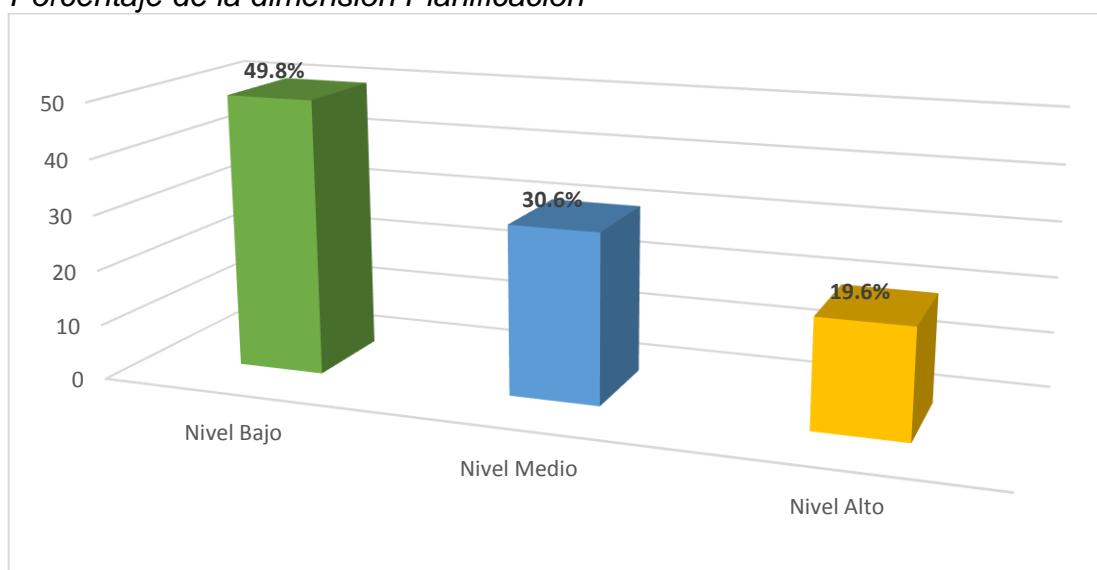
Seguidamente, se presentan los resultados obtenidos tras emplear el instrumento de recopilación de datos correspondiente a las variables estudiadas en relación a los objetivos establecidos.

Tabla 3
Nivel de la dimensión Planificación

	Frecuencia	Porcentaje
Nivel Bajo	145	49,8
Nivel Medio	89	30,6
Nivel Alto	57	19,6
Total	291	100,0

Nota: Cuestionario aplicado los ciudadanos del distrito de Pampachiri.

Figura 1
Porcentaje de la dimensión Planificación



Nota: La figura 1 ilustra los resultados obtenidos del SPSS versión 27.

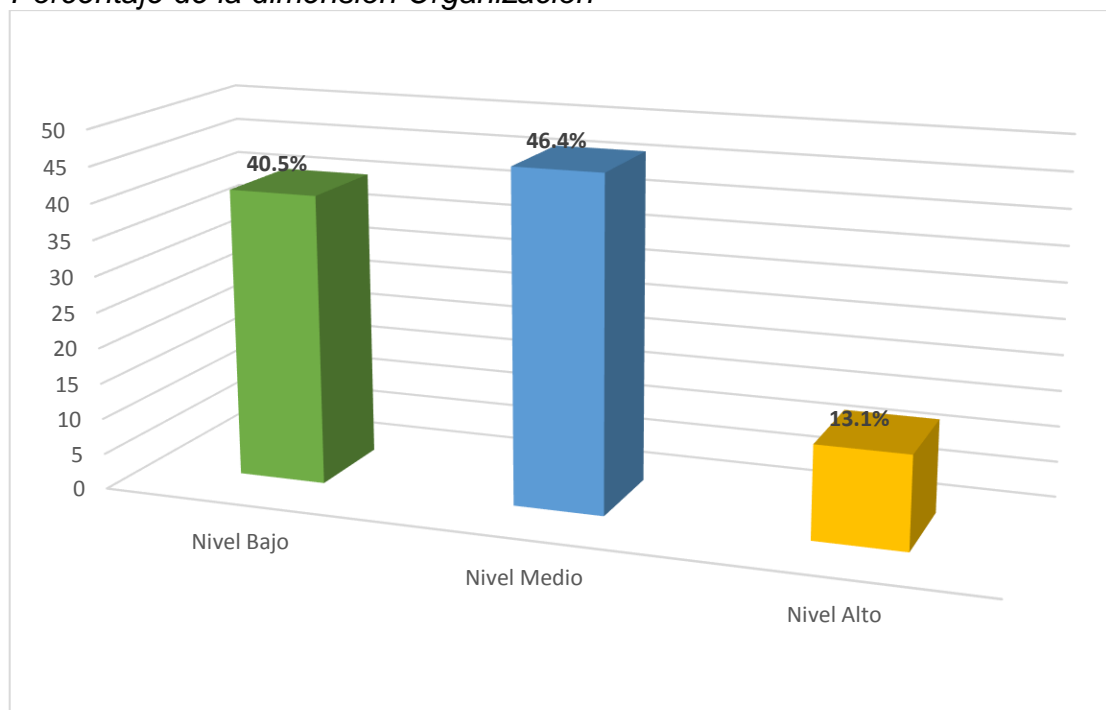
Interpretación: En la tabla 3 y figura 1, se observó el 49.8% que equivale a 145 encuestados, hacen referencia a un nivel bajo de planificación. Desde una perspectiva diferente, 89 personas representan el 30.6%, indicando un nivel medio. Finalmente, 57 personas, correspondientes al 19.6%, señalan un nivel alto de planificación, haciendo referencia a las características de la dimensión, tales como los objetivos y la organización.

Tabla 4
Nivel de la dimensión Organización

	Frecuencia	Porcentaje
Nivel Bajo	118	40,5
Nivel Medio	135	46,4
Nivel Alto	38	13,1
Total	291	100,0

Nota: Cuestionario aplicado los ciudadanos del distrito de Pampachiri.

Figura 2
Porcentaje de la dimensión Organización



Nota: La figura 2 ilustra los resultados obtenidos del SPSS versión 27.

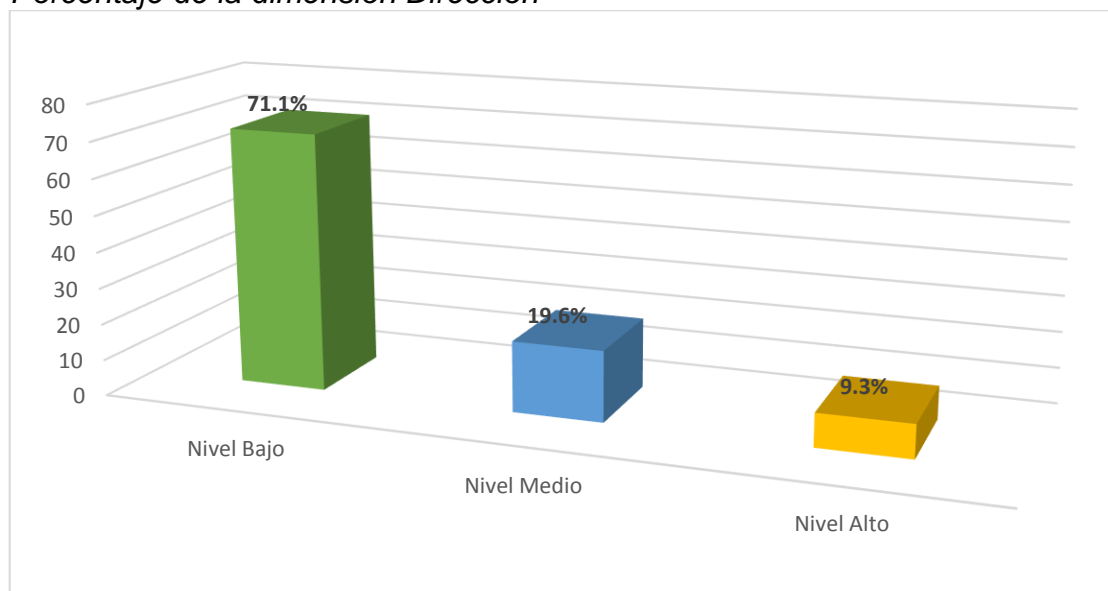
Interpretación: En la tabla 4 y figura 2, se apreció el 46.4%, lo cual equivale a 135 personas, se refieren a un nivel medio de organización. Desde otro enfoque, 118 personas representan el 40.5%, indicando un nivel bajo. Finalmente, 38 personas, correspondientes al 13.1%, señalan un nivel alto de organización, haciendo mención a las características de la dimensión, como el trabajo en equipo, responsabilidad y las estrategias

Tabla 5
Nivel de la dimensión Dirección

	Frecuencia	Porcentaje
Nivel Bajo	207	71,1
Nivel Medio	57	19,6
Nivel Alto	27	9,3
Total	291	100,0

Nota: Cuestionario aplicado los ciudadanos del distrito de Pampachiri.

Figura 3
Porcentaje de la dimensión Dirección



Nota: La figura 3 ilustra los resultados obtenidos del SPSS versión 27.

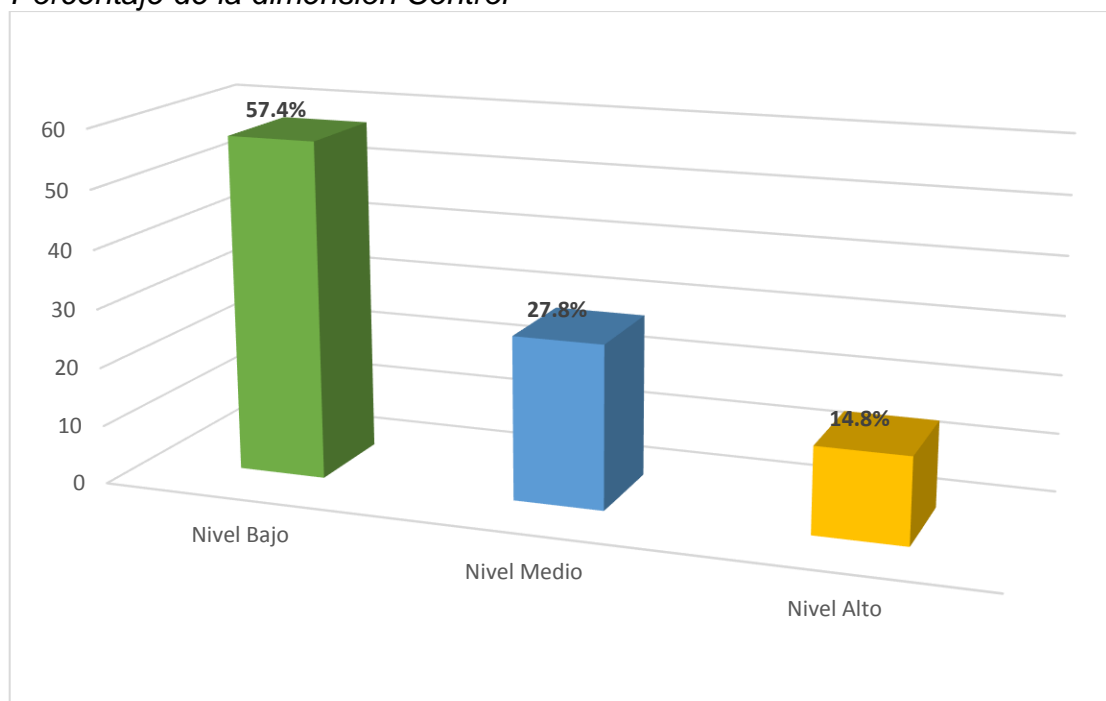
Interpretación: En la tabla 5 y figura 3, se consideró el 71.1%, equivalente a 207 encuestados, hacen referencia a un nivel bajo de dirección. Desde una perspectiva diferente, 57 personas representan el 19.6%, indicando un nivel medio. Finalmente, 27 personas, correspondientes al 9.3%, señalan un nivel alto de dirección, haciendo mención a las características, como el liderazgo y motivación.

Tabla 6
Nivel de la dimensión Control

	Frecuencia	Porcentaje
Nivel Bajo	167	57,4
Nivel Medio	81	27,8
Nivel Alto	43	14,8
Total	291	100,0

Nota: Cuestionario aplicado los ciudadanos del distrito de Pampachiri.

Figura 4
Porcentaje de la dimensión Control



Nota: La figura 4 ilustra los resultados obtenidos del SPSS versión 27.

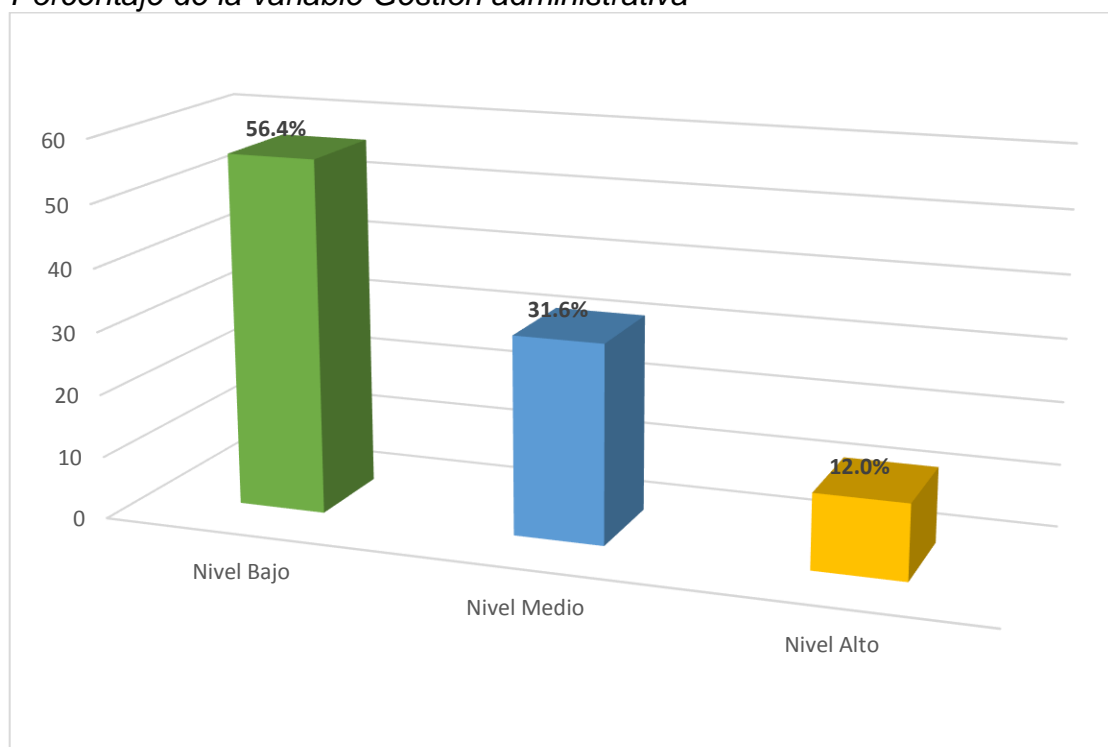
Interpretación: En la tabla 6 y figura 4, se tomó en cuenta el 57.4%, equivalente a 167 de los encuestados, hacen referencia a un nivel bajo de control. Desde una perspectiva diferente, 81 personas representan el 27.8%, indicando un nivel medio. Finalmente, 43 personas, correspondientes al 14.8%, señalan un nivel alto de control, cuyas características es corregir deficiencias y capacitar.

Tabla 7
Nivel de la variable Gestión administrativa

	Frecuencia	Porcentaje
Nivel Bajo	164	56,4
Nivel Medio	92	31,6
Nivel Alto	35	12,0
Total	291	100,0

Nota: Cuestionario aplicado los ciudadanos del distrito de Pampachiri.

Figura 5
Porcentaje de la variable Gestión administrativa



Nota: La figura 1 ilustra los resultados obtenidos del SPSS versión 27.

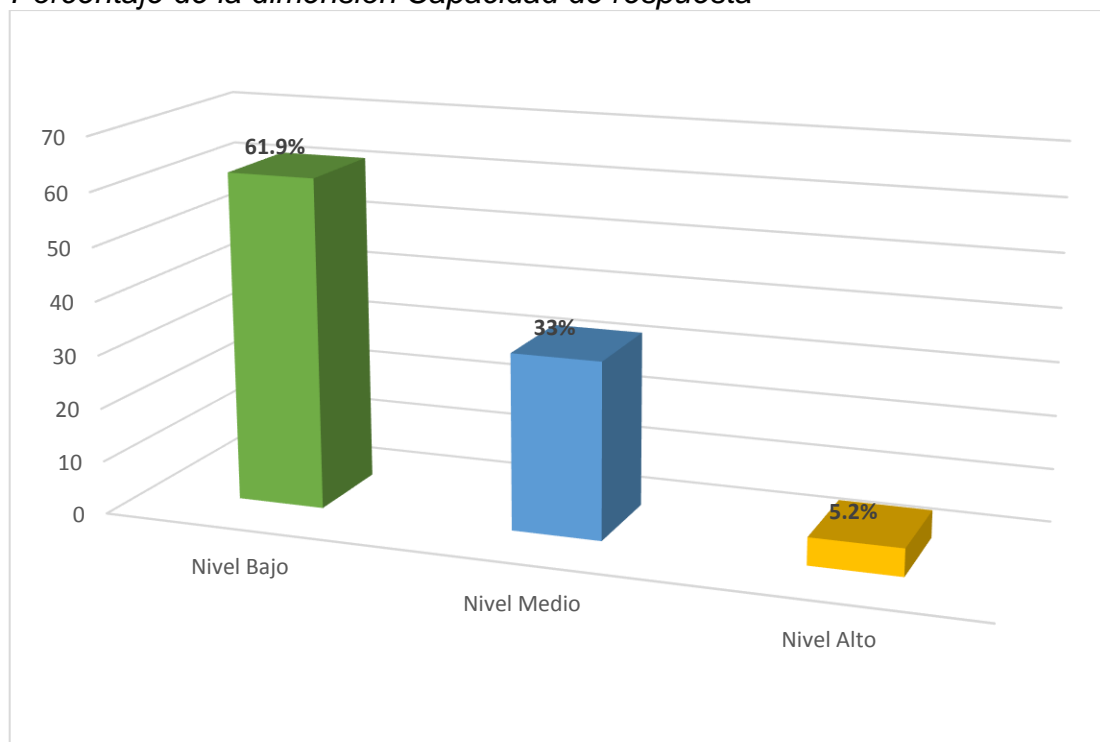
Interpretación: En la tabla 7 y figura 5, se observó que el 56.4%, equivalente a 164 de los encuestados, hacen referencia a un nivel bajo de gestión administrativa. Desde una perspectiva diferente, 92 personas representan el 31.6%, indicando un nivel medio. Finalmente, 35 encuestados, representando el 12 %, señalan un nivel alto de gestión administrativa.

Tabla 8
Nivel de la dimensión Capacidad de respuesta

	Frecuencia	Porcentaje
Nivel Bajo	180	61,9
Nivel Medio	96	33,0
Nivel Alto	15	5,2
Total	291	100,0

Nota: Cuestionario aplicado los ciudadanos del distrito de Pampachiri.

Figura 6
Porcentaje de la dimensión Capacidad de respuesta



Nota: La figura 6 ilustra los resultados obtenidos del SPSS versión 27.

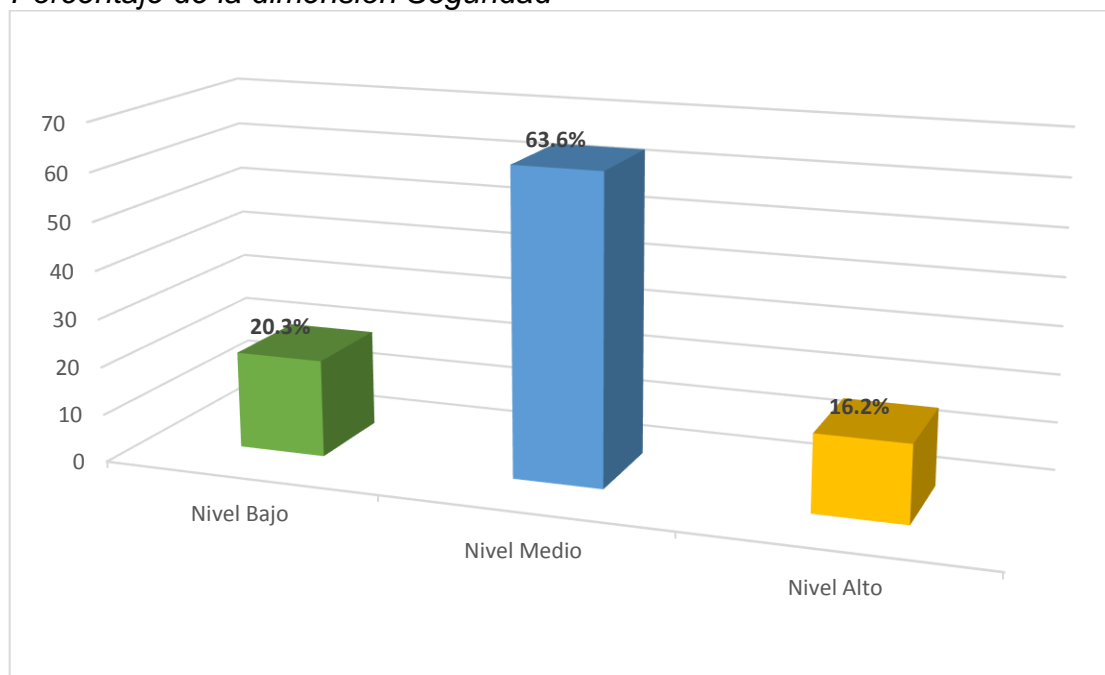
Interpretación: En la tabla 8 y la figura 6, se puede observar que un 61.9%, lo que equivale a 180 personas, calificaron la capacidad de respuesta como baja. Por otro lado, el 33 % de los participantes, es decir, 96 personas, la clasificaron como nivel medio. Finalmente, un total de 15 personas, equivalente al 5.2%, mencionaron que la capacidad de respuesta era alta, caracterizándose por una resolución rápida de los problemas del cliente.

Tabla 9
Nivel de la dimensión Seguridad

	Frecuencia	Porcentaje
Nivel Bajo	59	20,3
Nivel Medio	185	63,6
Nivel Alto	47	16,2
Total	291	100,0

Nota: Cuestionario aplicado los ciudadanos del distrito de Pampachiri.

Figura 7
Porcentaje de la dimensión Seguridad



Nota: La figura 7 ilustra los resultados obtenidos del SPSS versión 27.

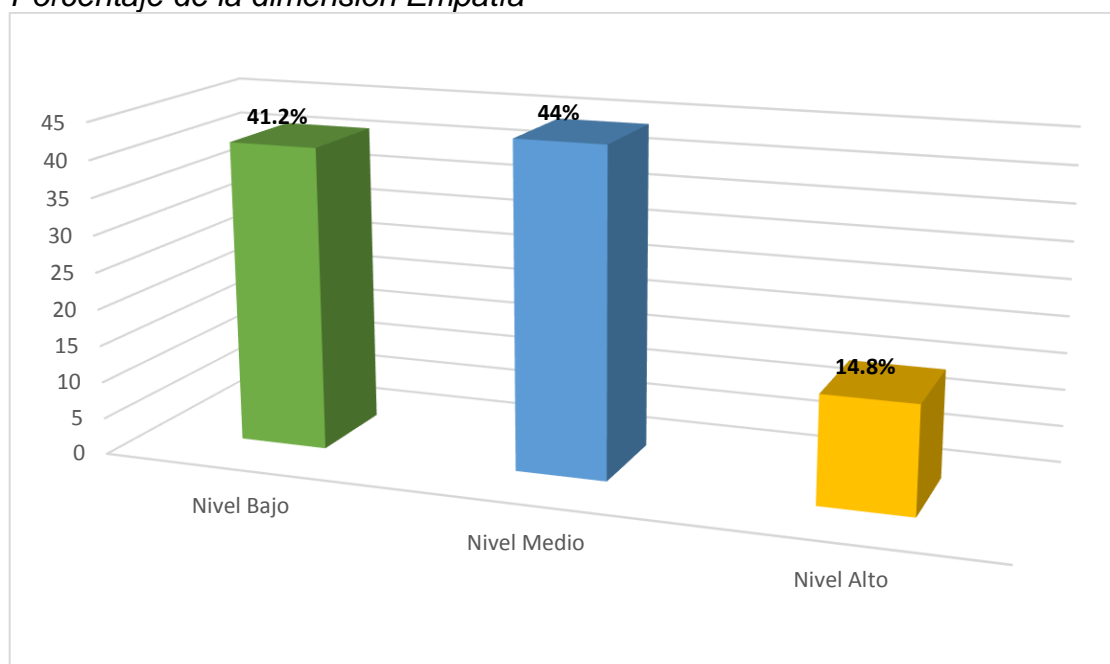
Interpretación: En la tabla 9 y figura 7, se consideró que el 63.6%, equivalente a 185 de los encuestados, hacen referencia a un nivel medio de seguridad. Desde una perspectiva diferente, 59 personas representan el 20.3%, indicando un nivel bajo. Por último, 47 personas, lo que corresponde al 16.2%, señalan un nivel alto de seguridad, cuyas características es la pericia, cortesía y la credibilidad.

Tabla 10
Nivel de la dimensión Empatía

	Frecuencia	Porcentaje
Nivel Bajo	120	41,2
Nivel Medio	128	44,0
Nivel Alto	43	14,8
Total	291	100,0

Nota: Cuestionario aplicado los ciudadanos del distrito de Pampachiri.

Figura 8
Porcentaje de la dimensión Empatía



Nota: La figura 8 ilustra los resultados obtenidos del SPSS versión 27.

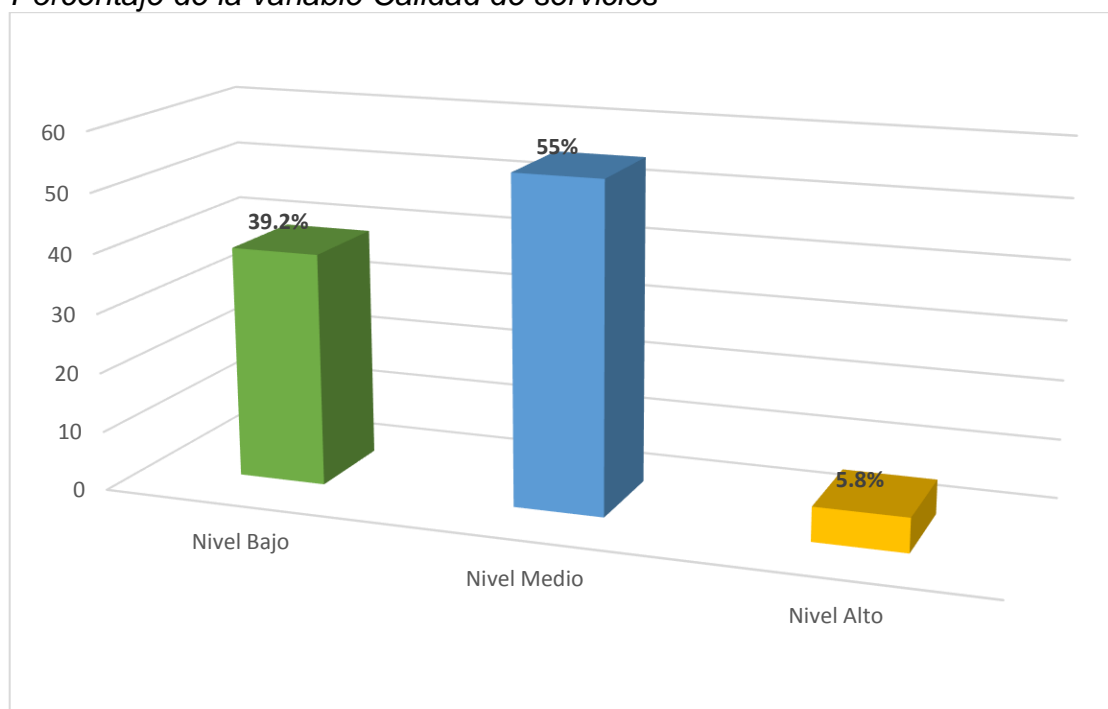
Interpretación: En la tabla 10 y figura 8, se consideró el 44 %, equivalente a 128 de los encuestados, hacen referencia a un nivel medio de empatía. Desde una perspectiva diferente, 120 personas representan el 41.2%, indicando un nivel bajo. Por último, 43 personas, lo que corresponde al 14.8%, señalan un nivel alto de empatía, que se caracteriza por horarios flexibles y preocupación por los intereses del usuario.

Tabla 11
Nivel de la variable Calidad de servicios

	Frecuencia	Porcentaje
Nivel Bajo	114	39,2
Nivel Medio	160	55,0
Nivel Alto	17	5,8
Total	291	100,0

Nota: Cuestionario aplicado los ciudadanos del distrito de Pampachiri.

Figura 9
Porcentaje de la variable Calidad de servicios



Nota: La figura 9 ilustra los resultados obtenidos del SPSS versión 27.

Interpretación: La tabla 11 y figura 9, se apreció que el 55%, lo cual equivale a 160 personas, se refieren a un nivel medio de calidad de servicios. Desde otro enfoque, 114 personas representan el 39.2%, indicando un nivel bajo. Por último, 17 personas, correspondientes al 5.8%, señalan un nivel alto de calidad de servicios.

Estadística inferencial

Comprobación de Hipótesis General: Existe una relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicios percibido por los ciudadanos en la Municipalidad Distrital de Pampachiri, Apurímac 2023

Tabla 12

Correlación entre la Gestión administrativa y la Calidad de servicios

			Gestión administrativa	Calidad del servicios
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coeficiente de correlación	1,000	0,371**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	291	291
	Calidad del servicios	Coeficiente de correlación	0,371**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	291	291

Nota: Datos analizados en el SPSS27

Interpretación: De acuerdo a los resultados, se ha comprobado que la hipótesis alterna es válida. Esto se debe a que el valor de significancia obtenido es de 0,000, lo que significa que es inferior que el parámetro establecido de 0,05. Por otro lado, el valor Rho de Spearman obtenido fue de 0,371, lo que señala una correlación positiva media entre los temas de estudio.

Comprobación de Hipótesis específica 1: Existe una relación significativa entre la variable de la Gestión administrativa con la capacidad de respuesta percibido por los ciudadanos en la Municipalidad Distrital de Pampachiri, Apurímac 2023

Tabla 13
Correlación entre la Gestión administrativa y la dimensión Capacidad de respuesta

			Gestión administrativa	Capacidad de respuesta
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coeficiente de correlación	1,000	0,405**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	291	291
	Capacidad de respuesta	Coeficiente de correlación	0,405**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	291	291

Nota: Datos analizados en el SPSS27

Interpretación: De acuerdo a los resultados, se ha comprobado que la hipótesis alterna es válida. Esto se debe a que el valor de significancia obtenido es de 0,000, lo que significa que es inferior que el parámetro establecido de 0,05. Por otro lado, el valor Rho de Spearman obtenido fue de 0,405, lo que señala una correlación positiva media entre los temas de análisis.

Comprobación de Hipótesis específica 2: Existe relación entre la variable de la Gestión administrativa con la seguridad percibido por los ciudadanos en la Municipalidad Distrital de Pampachiri, Apurímac 2023

Tabla 14
Correlación entre la Gestión administrativa y la dimensión Seguridad

			Gestión administrati va	Seguridad
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coeficiente de correlación	1,000	0,437**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	291	291
	Seguridad	Coeficiente de correlación	0,437**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	291	291

Nota: Datos analizados en el SPSS27

Interpretación: De acuerdo a los resultados, se ha comprobado que la hipótesis alterna es válida. Esto se debe a que el valor de significancia obtenido es de 0,000, lo que significa que es inferior que el parámetro establecido de 0,05. Por otro lado, el valor Rho de Spearman obtenido fue de 0,437, lo que señala correlación positiva media entre los temas de análisis.

Comprobación de Hipótesis específica 3: Existe una relación significativa entre la variable de la Gestión administrativa con la empatía percibido por los ciudadanos en la Municipalidad Distrital de Pampachiri, Apurímac 2023

Tabla 15

Correlación entre la Gestión administrativa y la dimensión Empatía

		Gestión administrativa		
			a	Empatía
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coeficiente de correlación	1,000	0,384**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	291	291
	Empatía	Coeficiente de correlación	0,384**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	291	291

Nota: Datos analizados en el SPSS27

Interpretación: De acuerdo a los resultados, se ha comprobado que la hipótesis alterna es válida. Esto se debe a que el valor de significancia obtenido es de 0,000, lo que significa que es inferior que el parámetro establecido de 0,05. Por otro lado, el valor Rho de Spearman obtenido fue de 0,384, lo que señala una correlación positiva media entre los temas de análisis.

V. DISCUSIÓN

En esta parte se abarcó la discusión, se compararon y contrastaron los resultados con investigaciones previas, identificando similitudes, diferencias y contribuciones únicas del estudio para contextualizar y evaluar la relevancia. En esta investigación, se recopilaron los siguientes datos relacionados con el primer objetivo específico, que consistía en determinar el nivel de gestión administrativa. De acuerdo a los resultados, se ha comprobado que la hipótesis alternativa es válida. Esto se debe a que el valor de significancia obtenido es de 0,000, lo que significa que es inferior que el parámetro establecido de 0,05. Por otro lado, el valor Rho de Spearman obtenido fue de 0,405, señalando una correlación positiva media. En cuanto a los datos descriptivos, se reveló que el 56.4% percibió un nivel bajo, mientras que el 31.6% se ubica en nivel medio y solo el 12% señala nivel alto. Se puede entender que la mayoría de los encuestados percibieron que las municipalidades presentan dificultades o deficiencias en la gestión de sus tareas y responsabilidades administrativas.

De acuerdo al estudio realizado por Acuña y Calle (2022), los resultados indicaron que la gestión administrativa tuvo como calificación buena, con un 55.78%, mientras que un 15.31% percibieron como de nivel regular y un 2.72% la consideró como mala. Por lo tanto, se deduce que la gran mayoría de pobladores percibieron un nivel bueno. Por otra parte, Ancajima (2022) reveló que los resultados fueron regulares, lo que indica insatisfacción de los colaboradores ante la gestión administrativa y eso va de la mano con la calidad de servicios que brindan al usuario.

Estos resultados están sustentados por dos destacados teóricos de la administración que enfatizan aspectos clave para una gestión efectiva. Fayol (1987) resalta la importancia de mejorar las operaciones y lograr eficiencia, haciendo hincapié a la gestión de recursos humanos y la estructura organizativa. Taylor (2022), por su parte, se centra en la gestión científica, buscando incrementar la productividad de los trabajadores y disminuir las horas de trabajo a través de una mejor organización. Ambos teóricos abogan por una gestión efectiva como elemento fundamental en la administración.

El segundo objetivo específico consistió en medir el nivel de calidad del servicio. Se logró un valor de significancia de 0,000, por lo que es menor al parámetro establecido de 0,05. Por otro lado, el valor Rho de Spearman obtenido fue de 0,437, lo que señala correlación positiva media entre los temas analizados. Se ha comprobado que la hipótesis alternativa es válida. En cuanto a los datos descriptivos, el 55% señala un nivel medio, 39.2% indica un nivel bajo, el 5.8% señala un nivel alto. Este resultado indica una percepción de calidad que podría estar en línea con las expectativas promedio de los usuarios de servicios en este contexto.

Basándose en el estudio llevado a cabo por Alfaro (2022), se presentaron resultados similares a la investigación, ya que el resultado obtenido fue que el 68% aseguraron que la calidad de servicios proporcionado por la municipalidad se encuentra en un nivel bajo y solo el 6% lo consideró en un nivel alto. Asimismo, Mejía (2023) de acuerdo a sus resultados determino que, cuenta con un buen sistema de gestión administrativa, Sin embargo, aún existe una brecha por cubrir la satisfacción de las necesidades de la población en la calidad de servicio y atención a los usuarios.

Los resultados se fundamentan en dos teorías. La primera está sustentada por Zeithaml et al. (2007), quienes destacan la importancia de complementar la evaluación de la calidad percibido en los servicios con indicadores objetivos y aspectos financieros relevantes. Subrayan que este enfoque debe ser continuo y respaldado por un compromiso constante de la entidad con la mejora constante y la satisfacción de los clientes. La utilización de modelos como SERVQUAL ayuda a las empresas a comprender las expectativas y percepciones de los usuarios, identificar áreas de mejora y diseñar estrategias efectivas para ofrecer un servicio de alta calidad.

Por otro lado, Juran (1996) enfatiza su teoría de la trilogía de calidad, que se basa en la planificación, el control y la mejora continua. Esta trilogía proporciona una estructura sistemática para lograr y mantener niveles de excelencia en términos de calidad, en una organización. Juran argumenta que esta metodología sólida ayuda a las organizaciones a ofrecer productos y servicios de alta calidad, adaptarse a las necesidades del cliente y perfeccionar

constantemente sus procedimientos operativos para obtener resultados óptimos.

El tercer objetivo específico consistió en establecer la relación entre la gestión administrativa con las dimensiones de calidad de servicios. Los resultados mostraron un valor de significancia de 0,000, que es inferior al parámetro de 0,05, lo que muestra una relación significativa entre la gestión administrativa y las dimensiones de calidad de servicios. Además, el valor Rho de Spearman obtenido señala una correlación positiva media. Se ha comprobado que la hipótesis alternativa es válida. El resultado respalda la existencia de una relación entre la gestión administrativa y las dimensiones de calidad de servicios.

Según a la investigación realizada por Rodríguez (2020), arrojó resultados concordantes con los de este estudio, ya que también encontró correlaciones positivas y significativas en las dimensiones de la gestión administrativa y la calidad de servicios. Esto demuestra que la gestión administrativa hace un efecto positivo en la calidad de atención al usuario, con coeficiente de correlación de Pearson de 0.898 y aceptando la hipótesis alternativa. Por otra parte, Carpio (2020) determinó que no se observaron correlaciones significativas de la dimensión de servicios municipales y las satisfacciones de los ciudadanos, encontrándose un valor p bilateral mayor a 1%.

El objetivo general consistió en establecer la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicios. Se obtuvo el valor de significancia de 0,000, lo que está por debajo al parámetro de 0,05. Asimismo, el valor Rho de Spearman obtenido fue de 0,371, esto indica una correlación positiva media entre los temas de análisis. El resultado muestra que a medida que la gestión administrativa mejora, la calidad de servicios proporcionados tiende a aumentar. Además, se ha válido la hipótesis alternativa, respaldando la noción de que una gestión administrativa más efectiva favorece a una buena calidad de los servicios.

Con relación al estudio realizado por Julian (2022), los resultados obtenidos tienen relación con la presente investigación, lo que se observó una correlación

de 0.458 entre ambas variables, lo que muestra una relación positiva moderada. Además, se encontró una significancia de 0.000, validando de esta manera la hipótesis alternativa. Por otro lado, Poveda (2020) determino que hay una relación directa entre las variables analizadas, en otras palabras, la prestación adecuada de servicios administrativos incide directamente en cómo perciben los usuarios el nivel de satisfacción una vez que han utilizado los diferentes servicios. Asimismo, Alvarez (2020) mostró una correlación alta entre calidad del servicio y gestiones administrativas, con una correlación de Spearman de 0.898, señalando una fuerte correlación significativa.

VI. CONCLUSIONES

Se llegó a la conclusión de que la gestión administrativa y la calidad de servicios son componentes complementarios esenciales para la institución. En el presente estudio, se ha aceptado la hipótesis general alterna y se ha logrado un valor de correlación positiva media entre la gestión administrativa y la calidad de servicios, esto quiere decir, cuando mejora la gestión administrativa, asimismo mejorara la apreciación de la calidad de los servicios por parte de los ciudadanos, y viceversa.

Se llegó a la conclusión de que se ha identificado un bajo nivel de gestión administrativa de parte de los trabajadores municipales, ya que dicha gestión no es aprobada por los ciudadanos del distrito de Pampachiri, lo que significa, que los pobladores expresaron una percepción desfavorable hacia la gestión actual; es así que, no se logra una gestión óptima liderada por un líder competente, en este caso el alcalde, quien no ha administrado adecuadamente los recursos requeridos durante su mandato, lo que ha resultado en un aumento en las quejas y reclamos, sin priorizar el bienestar de los residentes, lo que ha llevado a la pérdida de respaldo y apoyo por parte de la comunidad.

Se concluyó que la municipalidad de Pampachiri se encuentra en un nivel medio de calidad de servicios, según la percepción de los habitantes. Esta percepción intermedia se origina a un servicio regular para los habitantes de la localidad, esto se debe a una gestión deficiente que ha provocado que el personal no responda a tiempo a las solicitudes de los pobladores, lo que genera que los problemas no se resuelvan de forma adecuada, además la falta de información clara y precisa genera malestar y descontento entre la población.

Se llegó a la conclusión de que existe una relación positiva media entre la gestión administrativa y las diversas dimensiones de la calidad de servicios. En otras palabras, se ha encontrado que cuando la gestión administrativa es apropiada en la Municipalidad del Distrito de Pampachiri, esto se refleja en un mejor desempeño de las dimensiones que forman la calidad de los servicios dados por la institución.

VII. RECOMENDACIONES

Se recomienda a los funcionarios y servidores de las áreas administrativas, identificar estrategias efectivas para realizar las tareas de forma eficaz. Por tanto, es fundamental implementar taller de capacitación que aborden aspectos fundamentales como el liderazgo y motivación. Estos talleres buscan fortalecer las habilidades de los empleados y fomentar un ambiente de trabajo en equipo colaborativo, además se sugiere proponer mecanismos de control en el área de recursos humanos, garantizando así una gestión más eficiente y una atención de alta calidad. Estas medidas contribuirán a optimizar la administración pública y satisfacer de modo más efectiva las necesidades de los habitantes.

Se sugiere al área administrativa, reducir los procedimientos burocráticos y la contratación de profesionales capacitados, con el propósito de desarrollar e implementar estrategias de atención al cliente para cada segmento determinado y mejorando así el actual nivel de satisfacción de los usuarios. Además, se sugiere realizar más capacitación continua como estrategia clave para perfeccionar la calidad de servicios que ofrece la Municipalidad. Es decir, que los trabajadores estarán mejor preparados, más comprometidos con sus tareas, lo que puede tener un impacto positivo en la efectividad de sus labores diarias y la satisfacción de los ciudadanos que utilizan los servicios municipales.

A los funcionarios y servidores de las áreas administrativas, se sugiere establecer protocolos claros de respuesta a solicitudes y consultas de los ciudadanos. Esto permitirá no solo establecer tiempos de respuesta específicos para distintos tipos de solicitudes, sino también mejorar el seguimiento y la eficiencia en la atención.

se recomienda al alcalde de la municipalidad de Pampachiri, llevar a cabo auditorías periódicas de seguridad para identificar posibles vulnerabilidades y corregirlas de manera proactiva. Esta estrategia integral garantizará un ambiente seguro y confiable en todas las interacciones, fortaleciendo la confianza tanto del personal como de los ciudadanos en los servicios municipales.

se recomienda a los funcionarios y trabajadores de la municipalidad de Pampachiri, implementar programas de capacitación periódica centrados en el desarrollo de habilidades de empatía para todos los empleados municipales. Estos programas deben abordar la importancia de comprender las necesidades y perspectivas de los ciudadanos, así como proporcionar herramientas prácticas para expresar empatía de manera efectiva en diversas situaciones.

Se recomienda para futuros tesisistas e investigadores, que deseen abordar la variable de la calidad de servicios, la creación de nuevos instrumentos de medición, que aborden dimensiones específicas relacionadas con la efectividad del proceso de atención, el estado de los recursos materiales dentro del marco de la gestión administrativa, permitirá un análisis más exhaustivo de la calidad de servicio en diferentes entornos y sectores, lo que a su vez contribuirá a optimizar, la toma de decisiones, permitiendo a las organizaciones y entidades gubernamentales implementar estrategias más efectivas para mejorar los servicios ofrecidos a los usuarios.

Se recomienda a todos los trabajadores de la Municipalidad de Pampachiri, que adopte medidas concretas para mejorar sus servicios en beneficio de la población. Se sugiere la contratación de personal capacitado y con una sólida experiencia en el ámbito del sector público, ya que es esencial garantizar que los servicios municipales sean eficientes y satisfagan las necesidades de los ciudadanos de manera óptima.

REFERENCIAS

- Acuña Jara, Y. J., & Calle Otiniano, L. T. (2022). *Gestión administrativa y la calidad de servicios percibido por los ciudadanos en la municipalidad distrital de Ongón 2022* [Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/110560>
- Alegre Cruz, G. G. (2022). *Gestión administrativa y calidad de servicio en la municipalidad distrital de Moro, Ancash, 2021* [Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/86190>
- Alfaro Quispe, C. A. (2022). *Gestión administrativa y la calidad de servicios post-pandemia en una municipalidad de la provincia de Ica, 2022* [Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/101448>
- Aliaga Díaz, S., & Alcas Zapata, N. (2021). *Análisis de la gestión administrativa y la calidad del servicio en la atención de los partos humanizados en un hospital nacional de Lima*. <https://repositorio.uide.edu.ec/handle/37000/4454>
- Alvarez, V. M. P. (2020). *Gestión administrativa y calidad de servicio que brindan las Instituciones de Educación Superior Públicas* [masterThesis, Universidad Técnica de Ambato. Facultad de Ciencias Administrativas. Maestría en Administración Pública.]. <https://repositorio.uta.edu.ec:8443/jspui/handle/123456789/31522>
- Ancajima Larreategui, J. V. (2022). *Gestión administrativa y calidad de servicios en la Municipalidad Provincial de San Ignacio* [Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/79414>
- Arias Gonzáles, J. L., & Covinos Gallardo, M. (2021). *Diseño y metodología de la investigación*. Enfoques Consulting EIRL. <http://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2260>

- Arias, J., Holgado, J., Tafur, T., & Vasquez, M. (2022). *Metodología de la investigación: El método ARIAS para desarrollar un proyecto de tesis* (1.^a ed.). Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú. <https://doi.org/10.35622/inudi.b.016>
- Arias-Gómez, J., Villasís-Keever, M. Á., & Miranda-Novales, M. G. (2016). El protocolo de investigación III: La población de estudio. *Revista Alergia México*, 63(2), Article 2. <https://doi.org/10.29262/ram.v63i2.181>
- Behar Rivero, D. S. (2008). *Introducción a la Metodología de la Investigación* (A. Rubeira). Shalom 2008.
- Bernal, C. A. (2011). *Metodología De La Investigación: Administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Pearson Educación de México, SA de CV.
- Carpio León, M. de J. (2020). *Gestión municipal y su relación en la satisfacción de la ciudadanía del Cantón Baba, provincia de Los Ríos – Ecuador, 2019* [Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/42762>
- Censos, I. N. de E. y. (2021). *Calidad de los Servicios Públicos*. Instituto Nacional de Estadística y Censos. <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/calidad-de-los-servicios-publicos/>
- Chiavenato, I. (2019). *Introducción a la teoría general de la administración: Una visión integral de la moderna administración de las organizaciones*. McGraw Hill Interamericana.
- Escudero, M. E. (2015). *Servicio de atención comercial (2015)*. Editex.
- Espinoza, J. R. I. (2021). La calidad de servicio en la administración pública. *Horizonte Empresarial*, 8(1), Article 1. <https://doi.org/10.26495/rce.v8i1.1648>

- Evans, J. R., Lindsay, W. M., Suárez Moreno, M. P., Velázquez Arellano, J. A., Nuñez Herrejón, J. L., & Gómez Valdez, C. R. (2020). *Administración y control de calidad* (Décima Edición). Cengage.
- Fayol, H. (1987). *Administración industrial y general: Coordinación, control, previsión, organización, mando*. Ateneo.
- Firdaus, I., Farikhin, & Surarso, B. (2020). Application of Fuzzy Servqual Method to Measure User Satisfaction of Mooc Service Quality. *E3S Web of Conferences*, 202, 14007. <https://doi.org/10.1051/e3sconf/202020214007>
- Hernández Sampieri, R., & Fernández Collado, C. (2014a). *Metodología de la investigación* (P. Baptista Lucio, Ed.; Sexta edición). McGraw-Hill Education.
- Hernández Sampieri, R., & Fernández Collado, C. (2014b). *Metodología de la investigación* (P. Baptista Lucio, Ed.; Sexta edición). McGraw-Hill Education.
- Jemes Campaña, I. C., Romero-Galisteo, R. P., Labajos Manzanares, M. T., & Moreno Morales, N. (2019). Evaluación de la calidad de servicio en Atención Temprana: Revisión sistemática. *Anales de Pediatría*, 90(5), 301-309. <https://doi.org/10.1016/j.anpedi.2018.04.014>
- Julian, L. C., & Janeth, K. (2022). *Gestión administrativa y calidad de servicio de los trabajadores en la Municipalidad Distrital Veintiséis de Octubre, 2021* [Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/102764>
- Juran, J. M. (1996). *Juran y la calidad por el diseño: Nuevos pasos para planificar la calidad de bienes y de servicios*. Ediciones Díaz de Santos.
- Khan, A. G., Lima, R. P., & Mahmud, M. S. (2021). Understanding the Service Quality and Customer Satisfaction of Mobile Banking in Bangladesh: Using a

- Structural Equation Model. *Global Business Review*, 22(1), 85-100.
<https://doi.org/10.1177/0972150918795551>
- Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. V. (2015). *Administración: Una perspectiva global y empresarial* (Decimocuarta edición). McGraw-Hill Education.
- Manzano Nunez, R., & García Perdomo, H. A. (2016). Sobre los criterios de inclusión y exclusión. Más allá de la publicación. *Revista chilena de pediatría*, 87(6), 511-512. <https://doi.org/10.1016/j.rchipe.2016.05.003>
- Mejía Herrera, D. X. (2023). *Gestión administrativa y la calidad del servicio en el GAD Municipal de Pangua en el periodo 2019-2023* [masterThesis, Ecuador: Latacunga: Universidad Técnica de Cotopaxi (UTC)].
<http://repositorio.utc.edu.ec/handle/27000/9973>
- Mendoza Zamora, W. M., García Ponce, T. Y., Delgado Chávez, M. I., & Barreiro Cedeño, I. M. (2018). El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público. *Dominio de las Ciencias*, 4(4), 206-240.
- Mendoza-Fernandez, V. M., & Moreira-Chóez, J. S. (2021). Procesos de Gestión Administrativa, un recorrido desde su origen. *Revista Científica FIPCAEC (Fomento de la investigación y publicación científico-técnica multidisciplinaria)*. ISSN : 2588-090X . *Polo de Capacitación, Investigación y Publicación (POCAIP)*, 6(3), Article 3.
<https://doi.org/10.23857/fipcaec.v6i3.414>
- Pereyra, L. E. (2020). *Metodología de la investigación*. Klik.
- Plataforma digital única del Estado Peruano. (2022). *Apurímac: Ministerio Público dirige allanamiento en inmuebles de funcionarios de la Municipalidad de Pampachiri investigados por peculado*.
<https://www.gob.pe/institucion/mpfn/noticias/639218-apurimac-ministerio->

publico-dirige-allanamiento-en-inmuebles-de-funcionarios-de-la-
municipalidad-de-pampachiri-investigados-por-peculado

Poveda Achi, K. M. (2020). *Gestión administrativa y su relación en la calidad de servicio en laboratorios de psicología: Caso PUCESA* [bachelorThesis, Pontificia Universidad Católica del Ecuador].
<https://repositorio.pucesa.edu.ec/handle/123456789/3086>

Robbins, S. P., & Coulter, M. K. (2018). *Administración*. Pearson Educación.

Rodríguez Calderón, N. J. (2020). *Gestión administrativa que influye en la calidad de atención en salud al usuario del área de terapia de lenguaje del Centro de Docencia Asistencial de Tecnología Médica de la Universidad de Guayaquil*. [Universidad Católica de Santiago de Guayaquil].
<http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/15026>

Taylor, F. W. (2022). *The Principles of Scientific Management (Illustrated): More current, Impossible!* BEW Learning.

UCV. (2020). *Resolución de Consejo Universitario N° 0262-2020/UCV*.
<https://www.ucv.edu.pe/wp-content/uploads/2020/11/RCUN%C2%B00262-2020-UCV-Aprueba-Actualizaci%C3%B3n-del-C%C3%B3digo-%C3%89tica-en-Investigaci%C3%B3n-1-1.pdf>

Vargas Quiñones, M. E., & Aldana de Vega, L. (2014). Calidad y servicio: Conceptos y herramientas. En *Universidad de La Sabana*. Universidad de La Sabana. <https://intellectum.unisabana.edu.co/handle/10818/27250>

Zacarías, H., & Supo, J. (2020). *Metodología de la Investigación Científica: Para Las Ciencias de la Salud y Las Ciencias Sociales*. Amazon Digital Services LLC - KDP Print US.

Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (2007). *Calidad total en la gestión de servicios*. Ediciones Díaz de Santos.

ANEXOS

Anexo 1: Cuadro de operacionalización de las variables

Título: “*Gestión administrativa y Calidad del servicio percibido por los ciudadanos en la Municipalidad Distrital de Pampachiri, Apurímac 2023*”

Variables	Definición conceptual	Dimensión	Indicador	Escala de medición
Gestión Administrativa	Robbins y Coulter (2018) definen como el conjunto de actividades que involucra la planificación, organización, dirección y control de los recursos humanos, financieros, tecnológicos y materiales de una organización. Su objetivo principal es lograr de manera eficiente y efectiva los objetivos establecidos.	Planificación	Planificación Objetivos Organización	Ordinal
		Organización	Trabajo en equipo Responsabilidad Estrategias	
		Dirección	Motivación Liderazgo Guía	
		Control	Establecimiento de estándares Enmendar fallas Capacitar	
Calidad de Servicios	Escudero (2015), define como la capacidad de satisfacer expectativas y las necesidades de los clientes a través de la entrega de los servicios o productos que cumplen con altos estándares de excelencia y superan las expectativas del cliente, se refiere a la prestación de un servicio confiable, eficiente, amigable y personalizado, que genera una experiencia positiva y duradera para el cliente.	Capacidad de respuesta Seguridad	Solución rápida a los problemas que pueda tener el cliente Pericia Cortesía Credibilidad Seguridad	Ordinal
		Empatía	Horario flexible Preocupación por los intereses de los usuario	

Anexo 2: Matriz de Consistencia

Título: “Gestión administrativa y Calidad del servicio percibido por los ciudadanos en la Municipalidad Distrital de Pampachiri, Apurímac 2023”

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Metodología
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general		Planificación	Planificación Objetivos	Tipo: Aplicada
¿Cómo se relaciona la Gestión administrativa y la calidad de servicios percibido por los ciudadanos en la Municipalidad Distrital de Pampachiri, Apurímac 2023?	Determinar la relación entre la Gestión administrativa y la calidad de servicios percibido por los ciudadanos en la Municipalidad Distrital de Pampachiri, Apurímac 2023	Existe una relación significativa entre la Gestión administrativa y la calidad de servicios percibido por los ciudadanos en la Municipalidad Distrital de Pampachiri, Apurímac 2023	Gestión Administrativa	Organización	Organización Trabajo en equipo Responsabilidad Estrategias	Diseño: No experimental transversal descriptivo correlacional.
		No existe una relación significativa entre la Gestión administrativa y la calidad de servicios percibido por los ciudadanos en la Municipalidad Distrital de Pampachiri, Apurímac 2023		Dirección	Motivación Liderazgo Guía	Población: 1200
				Control	Establecimiento de estándares Enmendar fallas Capacitar	Muestra: 291 Muestreo: probabilístico
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas		Capacidad de respuesta	Solución rápida a los problemas que pueda tener el cliente	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario
¿Cuál es el nivel de la Gestión administrativa percibido por los ciudadanos en la Municipalidad Distrital de Pampachiri, Apurímac 2023?	Determinar el nivel de la Gestión administrativa percibido por los ciudadanos en la Municipalidad Distrital de Pampachiri, Apurímac 2023	Existe una relación significativa entre la variable Gestión administrativa con la capacidad de respuesta percibido por los ciudadanos en la Municipalidad Distrital de Pampachiri, Apurímac 2023.	Calidad de Servicios	Seguridad	Pericia Cortesía Credibilidad Seguridad	
¿Cuál es el nivel de la Calidad de Servicios percibido por los ciudadanos en la Municipalidad Distrital de Pampachiri, Apurímac 2023?	Medir el nivel de la Calidad de Servicios percibido por los ciudadanos en la Municipalidad Distrital de Pampachiri, Apurímac 2023.	Existe una relación significativa entre la variable Gestión administrativa con la seguridad percibido por los ciudadanos en la Municipalidad Distrital de Pampachiri, Apurímac 2023.		Empatía	Horario flexible Preocupación por los intereses de los usuario	

¿Cuál es la relación entre la variable de la Gestión administrativa con las dimensiones de la calidad de servicio percibido por los ciudadanos en la Municipalidad Distrital de Pampachiri, Apurímac 2023?	Establecer la relación entre la variable de la Gestión administrativa con las dimensiones de la calidad de servicio percibido por los ciudadanos en la Municipalidad Distrital de Pampachiri, Apurímac 2023	Existe una relación significativa entre la variable Gestión administrativa con la empatía percibido por los ciudadanos en la Municipalidad Distrital de Pampachiri, Apurímac 2023.
--	---	--

ANEXO 3: INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS



CUESTIONARIO SOBRE: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DEL SERVICIO PERCIBIDO POR LOS CIUDADANOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PAMPACHIRI, APURÍMAC 2023

El presente cuestionario forma parte de un estudio de investigación, cuyo propósito es recabar información de los ciudadanos en la municipalidad distrital de Pampachiri, Apurímac con la finalidad de conocer su percepción respecto a la gestión administrativa y calidad del servicio.

Según la situación actual que presenta la Municipalidad, marque con una "x" la alternativa que considere la adecuada:

Escala de valoración	1	2	3	4		5		
	(TD) Total desacuerdo	(D) Desacuerdo	(I) Indeciso	(A) De acuerdo		(TA) Totalmente de acuerdo		
				TD	D	I	A	TA
Gestión Administrativa y Calidad del Servicio percibido por los ciudadanos en la Municipalidad Distrital de Pampachiri, Apurímac 2023								
Gestión Administrativa								
Planeación								
1	Los servicios que brinda la Municipalidad Distrital de Pampachiri están planificados correctamente para que sean de calidad.							
2	Los objetivos de la Municipalidad Distrital de Pampachiri están correctamente adaptados para cumplir con las expectativas del usuario.							
3	La gestión de la Municipalidad Distrital de Pampachiri muestra haber sido planificada con las estrategias correctas para poder brindar un buen servicio.							
Organización								
4	Los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Pampachiri trabajan en equipo para crear un buen ambiente laboral.							
5	Los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Pampachiri trabajan de manera responsable para cumplir con sus funciones.							
6	Considera que el proceso de trámite que la Municipalidad Distrital de Pampachiri brinda al usuario está planteado estratégicamente como mejora organizacional.							
Dirección								
7	El personal de la Municipalidad Distrital de Pampachiri es motivado constantemente para que puedan dar un buen servicio al usuario							
8	El alcalde de la Municipalidad Distrital de Pampachiri muestra liderazgo para promover la buena gestión administrativa							
9	Los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pampachiri, guían de manera correcta los procesos que se debe realizar para el trámite que desea.							
Control								

10	Considera usted que el personal de la Municipalidad Distrital de Pampachiri cumple con sus funciones administrativas en el plazo establecido.					
11	La Municipalidad Distrital de Pampachiri busca enmendar sus fallas mejorando sus procedimientos administrativos.					
12	En la Municipalidad Distrital de Pampachiri si se detectan debilidades en el personal, programan y realizan capacitaciones para fortalecer sus conocimientos.					

Escala de valoración	1	2	3	4			5	
	(TD) Total desacuerdo	(D) Desacuerdo	(I) Indeciso	(A) De acuerdo			(TA) Totalmente de acuerdo	
Gestión Administrativa y Calidad del Servicio percibido por los ciudadanos en la Municipalidad Distrital de Pampachiri, Apurímac 2023				TD	D	I	A	TA
Calidad del Servicio								
Capacidad de respuesta								
1	Cree que el servicio de la municipalidad es satisfactorio respecto al importe.							
2	Se presentan problemas con los trabajadores municipales							
3	Siente usted que tiene que esperar mucho tiempo para que pueda ser atendido.							
4	Los usuarios informan sobre las condiciones del servicio del comedor							
5	Se han correspondido sus quejas hechas en el libro de reclamaciones.							
6	Solucionan sus problemas de manera oportuna.							
Seguridad								
7	El ambiente de la municipalidad le ofrece seguridad.							
8	Cree que el servicio municipal podría mejorar.							
9	La seguridad ciudadana que ofrece la municipal es eficiente.							
10	Son confiables los tramites que realiza la municipalidad							
11	La municipalidad cuenta con la credibilidad necesaria para que sus usuarios confíen en ella.							
12	Los trabajadores municipales atienden con cortesía.							
Empatía								
13	El trato y la calidez en el servicio brindado es agradable							
14	Siente que la municipalidad atiende su necesidad							
15	La municipalidad se preocupa por los mejores intereses de los beneficiarios.							
16	Los horarios de atención son los más adecuados							
17	La municipalidad se preocupa por atender a todos los usuarios.							
18	Los trabajadores municipales atienden de manera personalizada.							

ANEXO 4: VALIDEZ DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

TÍTULO DEL ESTUDIO: Gestión administrativa y la calidad de servicios percibido por los ciudadanos en la Municipalidad Distrital de Ongón 2022

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de Gestión Administrativa

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	Opción de respuesta				CRITERIOS DE EVALUACIÓN				OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES			
				Tota lme nto de Acu erda	No de acu erda	En de acu erda	En al ter na de acu erda	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador			Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
								SI	NO	SI	NO		SI	NO	SI
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Planificación	Objetivos	1. Los servicios que brinda la MDO están planificados correctamente para que sean de calidad.					X		X		X			
			2. Los objetivos de la MDO están correctamente adaptados para cumplir con las expectativas del usuario.					X		X		X			
			3. La gestión de la MDO maestra haber sido planificada con las estrategias correctas para poder brindar un buen servicio.					X		X		X			
	Organización	Responsabilidad	4. Los servidores públicos de la MDO trabajan en equipo para crear un buen ambiente laboral.					X		X		X			
			5. Los colaboradores de la MDO trabajan de manera responsable para cumplir con sus funciones.					X		X		X			
			6. Considera que el proceso de trámite que la MDO brinda al usuario está planificado estratégicamente como mejora organizacional.					X		X		X			
	Dirección	Motivación	7. El personal de la MDO es motivado constantemente para que					X		X		X			
			8. El alcalde de la MDO muestra liderazgo para promover la buena gestión administrativa.					X		X		X			
			9. Los trabajadores de la MDO, guían de manera correcta los procesos que se debe realizar para el trámite que desea.					X		X		X			
	Control	Estandar fallas	10. Considera usual que el personal de la MDO cumple con sus funciones administrativas en el plazo establecido.					X		X		X			
			11. La MDO busca erradicar sus fallas mejorando sus procedimientos administrativos.					X		X		X			
			12. En la MDO si se detectan debilidades en el personal, programas y realizan capacitaciones para fortalecer sus conocimientos.					X		X		X			


 Mg. Miguel Elias Pinglo Bazán
 DNI N° 40717454

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

OBJETIVO: CUESTIONARIO PARA IDENTIFICAR EL NIVEL DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ONGÓN 2022

DIRIGIDO A: LOS POBALDORES DEL DISTRITO DE ONGÓN

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		X		

APellidos y nombres del evaluador : PINGLO BAZAN MIGUEL ELIAS

Grado académico del evaluador : MBA


 DNI N°40717454.....

NOTA: Quien valide el instrumento debe asignarle una valoración marcando un aspa en el casillero que corresponde (x)

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

TÍTULO DEL ESTUDIO: Gestión administrativa y la calidad de servicios percibido por los ciudadanos en la Municipalidad Distrital de Ongón 2022

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de Gestión Administrativa

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	Opción de respuesta					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES	
				Total Inc me de Ac tu do	De Ac tu do	Si de aca so o No es de aca so	En De mo es tr o	Tot al de ac tu do	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta			
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Planificación	Planificación	1. Los servicios que brinda La MDO están planificados correctamente para que sean de calidad.						X		X		X		X			
		Objetivos	2. Los objetivos de la MDO están correctamente adaptados para cumplir con los expectativas del usuario.						X		X		X		X			
		Organización	3. La gestión de la MDO muestra haber sido planificada con las estrategias correctas para poder brindar un buen servicio.						X		X		X		X			
	Organización	Trabajo en equipo	4. Los servidores públicos de la MDO trabajan en equipo para crear un buen ambiente laboral.							X		X		X		X		
		Responsabilidad	5. Los colaboradores de la MDO trabajan de manera responsable para cumplir con sus funciones.							X		X		X		X		
		Estrategias	6. Considera que el proceso de trámite que la MDO brinda al usuario está planificado estratégicamente como mejor organizacional.							X		X		X		X		
	Dirección	Motivación	7. El personal de la MDO es motivado constantemente para que puedan dar un buen servicio al usuario.							X		X		X		X		
		Liderazgo	8. El alcalde de la MDO muestra liderazgo para promover la buena gestión administrativa.							X		X		X		X		
			Guía	9. Los trabajadores de la MDO, guían de manera correcta los procesos que se debe realizar para el trámite que desea.							X		X		X		X	
		Control	Establecimiento de estándares	10. Considera usted que el personal de la MDO cumple con sus funciones administrativas en el plano establecido.							X		X		X		X	
Eliminar fallos	11. La MDO busca eliminar sus fallos mejorando sus procedimientos administrativos.								X		X		X		X			
Capacitar	12. En la MDO si se detectan debilidades en el personal, programan y realizan capacitaciones para fortalecer sus conocimientos.								X		X		X		X			

Mg. Hugo Manuel Cervantes Mendoza
DNI N° 41034487

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

OBJETIVO: CUESTIONARIO PARA IDENTIFICAR EL NIVEL DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ONGÓN 2022

DIRIGIDO A: LOS POBALDORES DEL DISTRITO DE ONGÓN

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		X		

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : CERVANTES MENDOZA HUGO MANUEL

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : MBA

DNI N°41034487.....

NOTA: Quélen válido el instrumento debe asignarle una valoración marcando un x en el casillero que corresponde (x)

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

TÍTULO DEL ESTUDIO: Gestión administrativa y la calidad de servicios percibido por los ciudadanos en la Municipalidad Distrital de Ongón 2022

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de Gestión Administrativa

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	Opción de respuesta				CRITERIOS DE EVALUACIÓN				OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES		
				Total de aciertos	De los aciertos	No de aciertos	De los aciertos	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre el indicador y los ítems			Relación entre el ítem y la opción de respuesta	
								SI	NO	SI	NO		SI	NO
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Planificación	Planificación	1. Los servicios que brinda La MDO están planificados correctamente para que sean de calidad.					X	X	X	X			
		Objetivos	2. Los objetivos de la MDO están correctamente adaptados para cumplir con las expectativas del usuario					X	X	X	X			
		Organización	3. La gestión de la MDO muestra haber sido planificada con las estrategias correctas para poder brindar un buen servicio					X	X	X	X			
	Organización	Trabajo en equipo	4. Los servidores públicos de la MDO trabajan en equipo para crear un buen ambiente laboral.					X	X	X	X			
		Responsabilidad	5. Los colaboradores de la MDO trabajan de manera responsable para cumplir con sus funciones.					X	X	X	X			
	Dirección	Estrategias	6. Considera que el proceso de trabajo que la MDO brinda al usuario está planteado estratégicamente como mejora organizacional.					X	X	X	X			
		Motivación	7. El personal de la MDO es motivado constantemente para que puedan dar un buen servicio al usuario					X	X	X	X			
	Liderazgo	8. El alcalde de la MDO muestra liderazgo para promover la buena gestión administrativa					X	X	X	X				
	Guía	9. Los trabajadores de la MDO, guían de manera correcta los procesos que se debe realizar para el trámite que desea					X	X	X	X				
	Control	Establecimiento de estándares	10. Considero útil que el personal de la MDO cumple con sus funciones administrativas en el plano establecido					X	X	X	X			
		Evitar errores	11. La MDO busca eliminar sus fallas mejorando sus procedimientos administrativos.					X	X	X	X			
	Capacitar	12. En la MDO si se detectan debilidades en el personal, programan y realizan capacitaciones para fortalecer sus conocimientos.					X	X	X	X				

Ms. Pablo Ricardo Ciudad Fernández
DNI N° 17873919

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

OBJETIVO: CUESTIONARIO PARA IDENTIFICAR EL NIVEL DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA MUNICIPALIDAD DISTRICTAL DE ONGÓN 2022

DIRIGIDO A: LOS POBALDORES DEL DISTRITO DE ONGÓN

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		X		

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : CIUDAD FERNÁNDEZ PABLO RICARDO _____

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : MAESTRO EN GETIÓN DEL TALENTO HUMANO _____

DNI N° 17873919

NOTA: Quien valide el instrumento debe asignarle una valoración marcando un x en el casillero que corresponda (x)

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DE SERVICIO

Nº	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1, CAPACIDAD DE RESPUESTA								
1	Cree que el servicio de la municipalidad es satisfactorio respecto al importe	X		X		X		
2	Se presentan problemas con los trabajadores municipales	X		X		X		
3	Siente usted que tiene que esperar mucho tiempo para que pueda ser atendido	X		X		X		
4	Los usuarios informan sobre las condiciones del servicio del comedor	X		X		X		
5	Se han correspondido sus quejas hechas en el libro de reclamaciones	X		X		X		
6	Solucionan sus problemas de manera oportuna	X		X		X		
DIMENSIÓN 2, SEGURIDAD								
7	El ambiente de la municipalidad le ofrece seguridad	X		X		X		
8	Cree que el servicio municipal podría mejorar	X		X		X		
9	La seguridad ciudadana que ofrece la municipal es eficiente	X		X		X		
10	Son confiables los tramites que realiza la municipalidad	X		X		X		
11	La municipalidad cuenta con la credibilidad necesaria para que sus usuarios confien en ella	X		X		X		
12	Los trabajadores municipales atienden con cortesía	X		X		X		
DIMENSIÓN EMPATIA								
13	El trato y la calidez en el servicio brindado es agradable	X		X		X		
14	El trato y la calidez en el servicio brindado es agradable	X		X		X		
15	Siente que la municipalidad atiende su necesidad	X		X		X		
16	La municipalidad se preocupa por los mejores intereses de los beneficiarios	X		X		X		
17	Los horarios de atención son los mas adecuados	X		X		X		
18	La municipalidad se preocupa por atender a todos los usuarios	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Ninguna

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Carrillo Vilca Jorge Alberto DNI: 42619080

Especialidad del validador: Magister en Gestión Pública

23 de Mayo del 2022


Jorge Alberto Carrillo Vilca
Firma del Experto Informante.
 MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.
 Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DE SERVICIO

Nº	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1, CAPACIDAD DE RESPUESTA								
1	Cree que el servicio de la municipalidad es satisfactorio respecto al importe	X		X		X		
2	Se presentan problemas con los trabajadores municipales	X		X		X		
3	Siente usted que tiene que esperar mucho tiempo para que pueda ser atendido	X		X		X		
4	Los usuarios informan sobre las condiciones del servicio del comedor	X		X		X		
5	Se han correspondido sus quejas hechas en el libro de reclamaciones	X		X		X		
6	Solucionan sus problemas de manera oportuna	X		X		X		
DIMENSIÓN 2, SEGURIDAD								
7	El ambiente de la municipalidad le ofrece seguridad	X		X		X		
8	Cree que el servicio municipal podría mejorar	X		X		X		
9	La seguridad ciudadana que ofrece la municipal es eficiente	X		X		X		
10	Son confiables los tramites que realiza la municipalidad	X		X		X		
11	La municipalidad cuenta con la credibilidad necesaria para que sus usuarios confien en ella	X		X		X		
12	Los trabajadores municipales atienden con cortesía	X		X		X		
DIMENSIÓN EMPATIA								
13	El trato y la calidez en el servicio brindado es agradable	X		X		X		
14	El trato y la calidez en el servicio brindado es agradable	X		X		X		
15	Siente que la municipalidad atiende su necesidad	X		X		X		
16	La municipalidad se preocupa por los mejores intereses de los beneficiarios	X		X		X		
17	Los horarios de atención son los mas adecuados	X		X		X		
18	La municipalidad se preocupa por atender a todos los usuarios	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): ninguna

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Pillhuaman Hurtado Cristian DNI: 42993995

Especialidad del validador: maestro en Gestión Pública y MBA Gestión de Proyectos de Inversión

23 de Mayo del 2022


Cristian Pillhuaman Hurtado
Firma del Experto Informante.
 MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA Y MBA
 EN GESTIÓN DE PROYECTOS DE INVERSIÓN

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.
 Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DE SERVICIO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1, CAPACIDAD DE RESPUESTA								
1	Cree que el servicio de la municipalidad es satisfactorio respecto al importe	X		X	No	X		
2	Se presentan problemas con los trabajadores municipales	X		X		X		
3	Siente usted que tiene que esperar mucho tiempo para que pueda ser atendido.	X		X		X		
4	Los usuarios informan sobre las condiciones del servicio del comedor	X		X		X		
5	Se han correspondido sus quejas hechas en el libro de reclamaciones	X		X		X		
6	Solucionan sus problemas de manera oportuna	X		X		X		
DIMENSIÓN 2, SEGURIDAD								
7	El ambiente de la municipalidad le ofrece seguridad	X	No	X	No	X	No	
8	Cree que el servicio municipal podría mejorar	X		X		X		
9	La seguridad ciudadana que ofrece la municipal es eficiente	X		X		X		
10	Son confiables los tramites que realiza la municipalidad	X		X		X		
11	La municipalidad cuenta con la credibilidad necesaria para que sus usuarios confíen en ella	X		X		X		
12	Los trabajadores municipales atienden con cortesía	X		X		X		
DIMENSIÓN EMPATÍA								
13	El trato y la calidez en el servicio brindado es agradable	X		X		X		
14	El trato y la calidez en el servicio brindado es agradable	X		X		X		
15	Siente que la municipalidad atiende su necesidad	X		X		X		
16	La municipalidad se preocupa por los mejores intereses de los beneficiarios	X		X		X		
17	Los horarios de atención son los mas adecuados	X		X		X		
18	La municipalidad se preocupa por atender a todos los usuarios	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): NINGUNA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: CARLOS VICTOR MALAGA TITO DNI: 40631930

Especialidad del validador: GESTION PUBLICA

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo
 Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

23 de Mayo del 2022

CV Malaga
 Firma del Experto Informante.
 CARLOS VICTOR MALAGA TITO
 EXPERTO EN GESTION PUBLICA

ANEXO 6: EVIDENCIAS DE LA ENCUESTA



ANEXO 7: CARTA DE ACEPTACIÓN - AUTORIZACIÓN

"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

17 de julio de 2023

Señores:

Escuela de Administración

Universidad César Vallejo – Campus Administración

A través del presente, Yo **Fidel Llacchua Menacho**, identificado (a) con DNI N° 40212233, representante de la Municipalidad Distrital de Pampachiri con el cargo de **Alcalde**, me dirijo a su representada a fin de dar a conocer que la siguiente persona:

a) *Molina Castro Carla Geisha*

Está autorizada para:

a) *Recoger y emplear datos de nuestra organización a efecto de la realización de su proyecto y posterior tesis titulada: Gestión administrativa y Calidad del servicio percibido por los ciudadanos en la Municipalidad Distrital de Pampachiri, Apurímac 2023*

b)

Si No

c) *Emplear el nombre de nuestra organización dentro del referido trabajo*

Si No

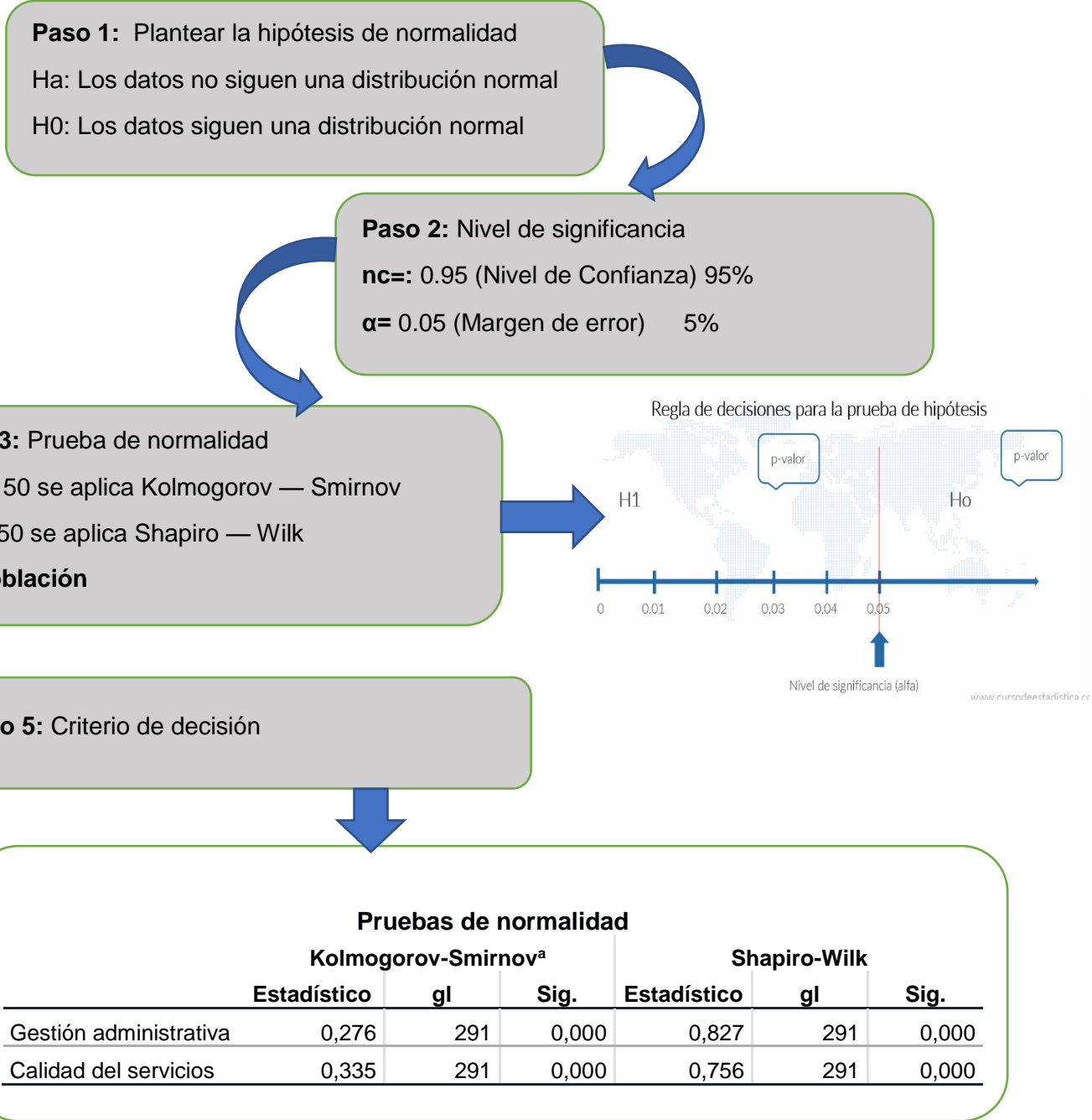
Lo que le manifestamos para los fines pertinentes, a solicitud de los interesados.

Atentamente,


Fidel Llacchua Menacho

Fidel Llacchua Menacho.
Alcalde del Distrito de Pampachiri

ANEXO 8: PRUEBA DE NORMALIDAD



Se acepta la **H₁**: Los datos no siguen una distribución normal

Como no siguen una distribución normal se utilizó el Coeficiente De Spearman para las correlaciones de pruebas no paramétricas

