



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
GESTIÓN PÚBLICA**

**Gestión administrativa y calidad de servicio de la Municipalidad  
Distrital de Conima, Región Puno – 2021**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA

**AUTORA:**

Choquehuanca Apaza, Erlinda (ORCID 0000-0003-4869-7970)

**ASESOR:**

Mg. Calderon Paniagua, Dennys Giovanni (ORCID 0000-0002-6569-0634)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de las Políticas Públicas

LIMA — PERÚ

2022

### **Dedicatoria**

La tesis que se presentara a continuación se lo dedico ante todo a Dios y a la memoria de mi padre Luis y mis queridos abuelos, quien desde el cielo guía mi camino.

A mi padre Ideneo, por ser un hombre persistente, que con sus consejos y apoyo incondicional me ha alentado a seguir adelante.

A mi madre, hermanos y a una persona muy especial para mí, quienes me inspiran y son en el Razón para seguir esforzándome por mi desarrollo profesional, por todo lo que hicieron por mí y nunca me dejaron sola en este transcurso de lograr uno de mis mejores deseos.

### **Agradecimiento**

Expresar su agradecimiento a los expertos que contribuyeron al desarrollo del estudio, destacando lo siguiente:

A todas las autoridades y trabajadores de la municipalidad, quienes proporcionaron la información relevante a través de la aplicación de la herramienta, para realizar una investigación

Al Mg. Calderón Paniagua Dennys Geovanni, quien ha tenido una gran predisposición con los alumnos y paciencia para dictar su curso y poder compartiros sus sabios conocimientos hasta concluir nuestra investigación de manera exitosa

A la Universidad Cesar Vallejo, y a los profesores que compartieron sus conocimientos con nosotros

## Índice de contenidos

<b>Carátula</b>	
<b>Dedicatoria</b>	ii
<b>Agradecimiento</b>	iii
<b>Índice de contenidos</b>	iv
<b>Índice de tablas</b>	vi
<b>Índice de gráficos y figuras</b>	vii
<b>Resumen</b>	viii
<b>Abstract</b>	ix
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	1
<b>II. MARCO TEÓRICO</b>	6
<b>III. METODOLOGIA</b>	17
<b>3.1. Tipo y diseño de investigación</b>	17
<b>3.2. Variables y operacionalización</b>	18
<b>3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis</b>	19
<b>3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos</b>	20
<b>3.5. Procedimientos</b>	21
<b>3.6. Método de análisis de datos</b>	22
<b>3.7. Aspectos éticos</b>	23
<b>IV. RESULTADOS</b>	24
<b>IV.1. Descripción de los resultados</b>	24
<b>4.1.1 Gestión administrativa</b>	24
<b>4.1.2. Dimensiones de la Gestión administrativa</b>	25
<b>4.1.3. Calidad de servicio</b>	27

<b>4.1.4. Dimensiones de la Calidad de servicio</b>	28
<b>IV.2. Resultados inferenciales</b>	30
<b>V. DISCUSIÓN</b>	36
<b>VI. CONCLUSIONES</b>	41
<b>VII. RECOMENDACIONES</b>	42
<b>REFERENCIAS</b>	44
<b>ANEXOS</b>	

## Índice de tablas

<b>Tabla 1</b>	Distribución de frecuencias y porcentajes de los funcionarios de la municipalidad distrital de Conima sobre la variable Gestión Administrativa	24
<b>Tabla 2</b>	<i>Distribución de frecuencias y porcentajes de los funcionarios de la municipalidad distrital de Conima sobre las dimensiones de la variable Gestión Administrativa</i>	26
<b>Tabla 3</b>	<i>Distribución de frecuencias y porcentajes de los funcionarios de la municipalidad distrital de Conima sobre la variable Calidad de servicio</i>	27
<b>Tabla 4</b>	<i>Distribución de frecuencias y porcentajes de los funcionarios de la municipalidad distrital de Conima sobre las dimensiones de la variable Calidad de servicio</i>	29
<b>Tabla 5</b>	<i>Significancia y correlación entre la Gestión administrativa y la Calidad de servicio</i>	31
<b>Tabla 6</b>	<i>Significancia y correlación entre la Planeación y la Calidad de servicio</i>	32
<b>Tabla 7</b>	<i>Significancia y correlación entre la Organización y la Calidad de servicio</i>	33
<b>Tabla 8</b>	<i>Significancia y correlación entre la Dirección y la Calidad de servicio</i>	34
<b>Tabla 9</b>	<i>Significancia y correlación entre el control y la Calidad de servicio</i>	35
<b>Tabla 10</b>	Escala de interpretación de Alfa de Cronbach	61
<b>Tabla 11</b>	Prueba de normalidad “Gestión administrativa”	72
<b>Tabla 12</b>	Prueba de normalidad “Calidad de servicio”	73

## Índice de gráficos y figuras

**Gráfico 1.** Rangos de correlación de Rho de Spearman

74

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo principal, determinar la relación entre la Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio de la Municipalidad Distrital Conima, Región Puno – 2021. El tipo de investigación fue básica de diseño no experimental, nivel descriptivo correlacional. La población fue de 174 funcionarios y la muestra se consideró a 120 colaboradores, determinando por un tipo de muestreo probabilístico de forma aleatoria simple. Para la recolección de datos se usó técnica encuesta, que, a través de la aplicación de los instrumentos, mediante los cuestionarios de Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio, que fueron ambos de elaboraciones propias y destinadas a medir las variables en cuestión. Los resultados indican que el 55.8% de los funcionarios señalaron que el nivel de la Gestión administrativa es regular y el 45,8% de los funcionarios señalaron que el nivel de la calidad de servicio fue inadecuado. Se concluyó que, si existe una relación directa y significativa entre la Gestión administrativa y la Calidad de servicio, debido a que se obtuvo un valor de Rho de 0,302 (valor de  $p=0,001$ ), afirmando la hipótesis general (H1) y evidenciando una correlación positiva baja entre ambas variables.

**Palabras clave:** Gestión administrativa, calidad de servicio, municipalidad



## ABSTRACT

The main objective of this research was to determine the relationship between Administrative Management and Service Quality of the Conima District Municipality, Puno Region - 2021. The type of research was basic, non-experimental design, correlational descriptive level. The population was 174 employees and the sample was considered to be 120 collaborators, determined by a type of probability sampling in a simple random way. For data collection, a survey technique was used, which, through the application of the instruments, by means of the Administrative Management and Service Quality questionnaires, which were both of our own elaborations and intended to measure the variables in question. The results indicate that 55.8% of the officials indicated that the level of administrative management is regular and 45.8% of the officials indicated that the level of quality of service was inadequate. It was concluded that, if there is a direct and significant relationship between Administrative Management and Service Quality, due to the fact that a Rho value of 0.302 (p value = 0.001) was obtained, affirming the general hypothesis (H1) and evidencing a low positive correlation between both variables.

**Keywords:** Administrative management, quality of service, municipality

## I. INTRODUCCIÓN

La Gestión administrativa ha sido uno de los temas más incesantes en numerosos países a nivel mundial, ya que diversos análisis median distintos constituyentes como uno de ellos la organización administrativa en las oficinas del estado (Inciarte et al., 2006), Para hacer más asequible y rápido los servicios que se brindan a favor de los trabajadores de las instituciones públicas, adicionalmente esta situación también viene siendo abordado por los Objetivos de desarrollo sostenible al 2030, específicamente el objetivo 16 que busca lograr la paz, justicia e instituciones sólidas, en sus numerales 6 y 7, los cuales buscan asegurar que todos los niveles adopten decisiones inclusivas, participativas y representativas que satisfagan las necesidades y de esa manera, lograr instituciones eficaces y transparentes lo cual podría ser logrado con un nivel alto en la calidad de servicio. de igual manera lo considera como gerencia y gestión, se considera como una interacción que envuelve métodos, procedimientos para lograr dirigir activos, y estrategias de gobierno fuertes, tiene grandeza crítica para conseguir el gasto público, que establece el derecho a la calidad abiertamente beneficios de difusión en la sanción Iberoamérica (Urrego, 2015) por otro lado, la mala gestión administrativa que existe es debido a la escasez de viabilidad y competencia del área pública ponían en peligro la autenticidad y la seguridad puede llegar a ser referida al propio marco político, por la forma en que en el tamaño donde los estados no dan enfoques de adecuación y las administraciones públicas socialmente solicitadas disminuyen los respaldos al marco político (Arenilla, 2013).

Existían numerosas especulaciones en tal sentido, desde la ineptitud, la obsolescencia mecánica, la ausencia de marco, e incluso la deficiencia del plan de gastos, y esta es la circunstancia, en todo el mundo, latinoamericano y cercano, no consistentemente la organización deficiente de las oficinas públicas, sería por ausencia de plan financiero, y se corresponden en un puntero típico: "desfloramiento", en el vaivén, prácticamente todas las administraciones estatales territoriales y regiones se han abierto una medida colosal de ciclos y funcionarios detenidos (Guevarra, 2010).

En Latinoamérica y el Caribe uno de los impedimentos es la concentración en las áreas urbanas o regiones de cada dominio por la no aparición o mala gestión de activos tanto monetarios como técnicos, al igual que la ausencia de concertación institucional, provocando una calidad inferior de la administración (Pírez, 2005) igualmente demuestran que la región o ciudad de Florencia, Cuba muestra problemas en la organización normativa, personal competente calificado que no tiene entendimiento en utilidad para el avance del barrio y muestra una baja calidad de la administración (Perez & Ortega, 2014).

En Perú en las regiones debería haber una reconstrucción según el límite de cada asociación o elemento y demanda de la población ya que muestran cargas en la administración pública mostrando insuficiencias en las prestaciones públicas, hay retraso en la organización autorizada , haciendo cuestiones la organización debido a autoridades que ocultan sus manifestaciones a través de la degradación (Borthiry Loreficchi, 2002), sin embargo ,la organización reguladora se valora como uno de los principales activos hacia el elemento, en el tamaño que ella es dependiente la victoria o la decepción de las ocupaciones que ella hace (Gundermann K., 2000), para el efecto es fundamental que sea productiva y poderosa, incorporando nuevos vehículos gerenciales, que permitan la utilización satisfactoria de los activos disponibles (Arrieta & Riveros, 2009) En ese clima, el Estado ha realizado planteamientos amigables que se perciben como los ciclos de organización, asociación y ejecución de proyectos que llevan a suplir la falta de interés de los focos esenciales como un derecho significativo, al igual que abordar el bienestar, la instrucción y la admisión de alimentos (Scarfó, 2003).

Según la Ley del Método Administrativo General N° 27444 en el Perú, su motivación es establecer el conjunto material de leyes con el objetivo de que las actividades de la Administración Pública sirvan a la autoridad del interés general, asegurando los privilegios e intereses de los dirigidos y dependientes de la solicitud protegida y legítima en general. Bajo ciertos estándares, por ejemplo, la Rapidez, el Informalismo, la Eficiencia y la Simplicidad. Del ámbito público (Morón, 2015).

En el área de Conima, así con la organización reguladora necesita hacer un alcance de ocupaciones esenciales para garantizar el interés y el esfuerzo conjunto de todos los relacionados para cumplir con las razones de la sustancia como se indica por (Arrieta & Riveros, 2009), estableciendo y soportando un clima donde trabajar todos en todos, Por otra parte, las funcionalidades se caracterizan en el ROF y MOF de la asociación, que están designados para controlar los ciclos y ocupaciones de todo el elemento, avanzar en el arreglo legítimo de las administraciones públicas y de barrio y la mejora extensa, económica y agradable del ámbito. No obstante, se descubrió que existían debilidades en el objetivo de los casos de gestión, ya que fueron supervisados fuera de los tiempos de corte establecidos, simultáneamente el distrito no tenían dispositivos de administración renovados, igualmente con respecto a la organización, los planes propuestos no son fueron satisfechos por la tarea funcional institucional, y la empresa esencial, la asociación se vio que la visión y los supuestos para los clientes correspondientes a la calidad de la administración que obtienen en la asociación no son evaluados.

Por último, se propone como una disposición electiva razonable, decidir cómo se conecta la administración reguladora a través de sus dimensiones “planeación, organización, dirección y control” en la calidad de la administración al residente, para avanzar una mejora en cada uno de estos, a través de una administración autorizada por ciclos y situada a la mejora incesante.

Esta Investigación es denominada como.” Gestión Administrativa y Calidad de servicio de la Municipalidad Distrital Conima, Región Puno – 2021, de manera cómo se ha desarrollado el problema general, ¿Qué relación existe entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la municipalidad distrital Conima, Región Puno – 2021? y como problemas específicos son: ¿Cuál es la relación entre la planeación y la calidad de servicio de la municipalidad distrital Conima, Región Puno – 2021? ¿Cuál es la relación entre la organización y la calidad de servicio de la municipalidad distrital Conima, Región Puno – 2021?, ¿Cuál es la relación entre la dirección y la calidad de servicio de la municipalidad distrital Conima, Región Puno –

2021? ¿Cuál es la relación entre el control y la calidad de servicio de la municipalidad distrital Conima, Región Puno – 2021?

Teniendo en cuenta la situación problemática de la “gestión administrativa en la calidad de atención” indicamos que en la presente investigación presentaremos la justificación teórica puesto que la investigación efectuada a consecuencia de las dificultades identificadas a la vez, permitirá al responsable de campo considerar en el desarrollo de sus ocupaciones las sugerencias descritas con el objetivo de conseguir las metas institucionales definidas dentro del sistema de planeamiento de la municipalidad para de esta forma utilizar novedosas metodologías, tácticas en relación en el proyecto operativo institucional.

Justificaciones prácticas, pues los hallazgos de la presente investigación harán posible la formulación de soluciones tomando las mejores decisiones referente a las variables de estudio, es decir mejorara el deficiente servicio que se ofrece en municipio a través de estrategias basadas en la administración. Adoptando medidas y acciones orientadas a contribuir una mejor gestión municipal.

Justificación social ,debido a que se evalúa la interacción de las cambiantes donde a futuro será un aporte para perfeccionar la administración en los servicios públicos otorgados por la municipalidad porque busca mejorar la calidad de vida poblacional, además es muy importante una buena “gestión administrativa” y una buena calidad de atención por lo cual de esa manera se puede mejorar muchos aspectos e incrementar resultados, que actualmente en algunas zonas los gobiernos locales no lo toman importancia a la calidad de servicio que se da sobre todo en la parte social. Lo cual genera disconformidad entre su población aún más en estos tiempos de pandemia por el COVID19.

Y en lo que respecta a la, Justificación metodológica, Hago un aporte importante al clasificar las interpretaciones en base a un enfoque cuantitativo, que busca producir resultados positivos según el problema, para lograr los objetivos planteados para este estudio. A la vez servirá para orientar otros estudios similares.

**Justificación económica.** No obstante, diversas indagaciones señalan los defectos de la presente programación social, más que nada por los grupos políticos que operan en el municipio, la carencia de laborar transparentemente en adquisiciones de recursos, administración defectuosa, problemas de concentración, no hay la existencia de buena calidad en los suministros para los beneficiados y retrasos o congelamientos en la retribución económica. Dichos componentes perjudican al programa alcanzar la finalidad esperada, en donde con una buena gestión administrativa ayudaría a incrementar los ingresos para mayor adquisición de dichos productos por el bien de la investigación.

La investigación tiene como Objetivo General: Determinar La relación entre la Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio de la Municipalidad Distrital Conima, Región Puno – 2021, como primer objetivo específico, Determinar la relación entre la planificación y la calidad de servicio de la municipalidad distrital Conima, Región Puno – 2021, segundo objetivo específico, Determinar la relación entre la organización y la calidad de servicio de la municipalidad distrital Conima, Región Puno – 2021, tercer objetivo específico, Identificar la relación que existe entre la dirección y la calidad de servicio de la municipalidad distrital Conima, Región Puno – 2021, y por último el cuarto objetivo específico, Establecer la relación entre el control y la calidad de servicio de la municipalidad distrital Conima, Región Puno – 2021.

Del mismo modo se planteó las hipótesis con referencias a la presente investigación, estableciendo como hipótesis general, Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de la municipalidad distrital Conima ,Región Puno – 2021.y las hipótesis específicas son :La planeación se relaciona significativamente en la calidad de servicio de la municipalidad distrital Conima, Región Puno – 2021, La organización se relaciona significativamente en la calidad de servicio de la municipalidad distrital Conima, Región Puno – 2021, La dirección se relaciona significativamente en la calidad de servicio de la municipalidad distrital Conima, Región Puno – 2021, El control se relaciona significativamente en la calidad de servicio de la municipalidad distrital Conima, Región Puno – 2021

## II. MARCO TEÓRICO

En relación al marco teórico como primera parte se procede a describir los antecedentes nacionales encontrados que tengan referencia a nuestras variables: Ñahui (2020) En su tesis denominada *Gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad de Cachimay, (tesis de maestría)*. cuyo objetivo principal es decidir la conexión entre la administración normativa y la calidad de la administración en la Municipalidad de Cachimayo, Cuzco, para ello se aplicó y planificó un enfoque de tipo esencial de nivel relacional con un plan de persona no exploratoria donde se concluyó que la administración se asemeja con la calidad de la administración con un grado significativo de relación positiva durante el año 2020, a partir de ellos se tiende a expresar que dicho examen se suma a la información que se desarrolla sobre los dos factores que deben fortalecerse para la mejora de la calidad donde se necesitan transmitir la administración autorizada en los establecimientos públicos del estado.

Huamán (2020), en su investigación denominada, *La gestión administrativa y el control en la eficacia del Programa del Vaso de Leche en las municipalidades distritales de la provincia de Leoncio Prado, (tesis de maestría)*. tuvo como objetivo establecer la influencia del sistema de gestión administrativa en la inspección de la eficiencia del plan sobre el programa del Vaso de Leche, donde aplicó y diseño una metodología transversal relacional con un diseño de carácter no experimental llegando a la conclusión si influye la inspección en la eficiencia del Programa del Vaso de Leche, a partir de ellos se puede afirmar que dicha investigación aporta al conocimiento científico de la primera variable puesto que brinda orientaciones en relación a la manera efectiva en que se tienen que llevar la gestión en las instituciones públicas.

Alegría (2020), *Gestión administrativa y calidad de los servicios del Municipio Distrital de Rumisapa, (tesis de maestría)*. tuvo como objetivo fundamental decidir la conexión entre administración autoritaria y calidad de las administraciones de Municipio Rumisapa, Lamas - 2020, para ello aplico y planifico una técnica de nivel correlacional básico con un plan de carácter no

testado llegando a la determinación de que existe una conexión positiva moderada entre administración normativa y calidad de las administraciones de la Municipalidad Distrital de Rumisapa, Lamas - 2020, a partir de ellos se tiende a expresar que esta exploración se suma a la información lógica sobre los dos factores ya que da dirección correspondiente a la manera positiva por la que deben ser transmitidos en establecimientos abiertos.

(Vera, 2018) en su investigación denominada, *La gestión Administrativa y los programas sociales en la municipalidad distrital de Chachas, (tesis de maestría)*. Evaluó la relación de administración normativa y proyectos sociales en la zona región de Chachas, Arequipa 2018 para ello aplico y planifico un enfoque básico de nivel correlacional , con un plan de persona no exploratoria, llegando a la determinación de que existe una inmediata y enorme conexión entre la administración autorizada y los proyectos sociales en el distrito local de Chachas, Arequipa 2018, a partir de ellos se puede muy bien expresar que este examen se suma a la información lógica sobre la variable principal ya que da dirección correspondiente a la manera positiva por la cual se necesitan impulsar los proyectos sociales en los establecimientos abiertos del estado.

Barrera & Ysuiza (2018) en su trabajo de investigación, *Gestión administrativa y calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas*. tuvo como objetivo principal, decidir cómo se identifica la administración normativa con la naturaleza de la administración dada a los ciudadanos en el Municipio de Alto Amazonas-Loreto 2018, para ello se aplicó y planificó una técnica esencial fue de tipo no test, transversal esclarecedor plan correlacional, llegando a la resolución de que el 23% de los trabajadores autorizados piensan que, la administración gerencial, no está creciendo lo suficiente. En la medida de ordenación, el 41% de los trabajadores reguladores consideran que están de acuerdo; en la medida de asociación, el 25% disienten, y el 35% están despreocupados; hacia la medida de rumbo, el 55% están de acuerdo; por último, en la medida de control, el 39% están despreocupados, en el avance de la medida en general, en cuanto a la administración autorizada y sus medidas de ordenación, asociación, rumbo y control, los especialistas están impasibles y desinteresados: Se ha



encontrado una relación excepcionalmente acogedora entre el ordenamiento gerencial y la naturaleza de la administración obtenida por los clientes, con una conexión de 0,872. A la luz de esto, se tiende a afirmar que esta exploración contribuye y fortalece los componentes de preparación, asociación, dirección y control de la variable principal para la mejora de la administración gerencial en el área pública.

Del mismo modo, se tiene los siguientes antecedentes Internacionales de investigaciones semejantes que fueron acorde al presente tema de investigación: Bustamante(2021), en su tesis que tiene como título, *Relación entre la gestión administrativa y el clima organizacional de la Unidad*, que pretende estudiar, la relación entre el clima organizacional y la gestión administrativa, evidenciado de esa manera que la primera variable, es decir, la gestión administrativa, no está bien desarrollada, mientras que el clima organizacional se encuentra en mejores condiciones, es por ello que se comprobó con el coeficiente correlacional de Rho de Spearman de 0,858; a un nivel de significancia del 0,01 que existe una muy buena correlación entre las variables gestión administrativa y clima organizacional, concluyendo de esa manera, que la gestión administrativa es fundamental dentro de cualquier entidad, esto con la finalidad de que los que participan se desarrollen de modo satisfactorio, para alcanzar los fines planteados, que va ligado a la capacidad emocional que comparten los colaboradores en el medio en el que se desenvuelven.

Pedreira (2019), en su tesis que lleva como título *Diseño de un modelo de gestión administrativo estratégico enfocado en las condiciones culturales, sociales y económicas de las microempresas del sector de elaboración de alimentos para consumo humano del Distrito Metropolitano de Quito*, (tesis maestría), se pretendió adoptar los modos de gestiones estratégicas que se les permita ser competitivos, desde una perspectiva diferente, sostenible, que brinde solidez, es a ese entender que para poder conocer estos modelos, se llevo a cabo un análisis bibliográfico, sobre las formas de gestión administrativa propuestas por diversos autores, para finalmente presentar propuestas para un modelo nuevo de gestión estratégica para las entidades del ámbito de consumo.

Cevallos, Carreño, Peña & Pinargote (2018), en su revista que lleva como título, *Evaluación de la calidad del servicio: un paso más de la objetividad*, (Revista San Gregorio). Evaluaron la calidad de la administración a partir de la investigación de un caso tranquilo en una asociación pública en Ecuador, para ello aplico y planifico una filosofía rudimentaria, no testada y cruzada, llegando a la resolución esencial, que el nivel de lealtad del consumidor de una asistencia depende no solo del trabajo realizado por la organización para perfeccionar con las necesidades, pero además median las suposiciones y discernimientos que el cliente de la ayuda de los clientes está sujeto al trabajo hecho por las organizaciones en el descubrimiento de su cumplimiento, pero además tiene un grado innegable de dependencia de las suposiciones que tienen a la hora de conseguir las administraciones públicas, de esto se podría decir que esta exploración se suma a la información que se desarrolla en uno de los factores de estudio en una unidad como la elegida en investigación.

Sotelo & Acosta (2018) en su investigación que lleva como título, *calidad en el servicio y sus dimensiones. Análisis de correlación*, (Libro ECORFAN). Buscó conocer la visión de los trabajadores de la asociación sobre la calidad de la administración y sus alcances así mismo inspeccionar la relación entre los tamaños de la calidad de la administración entre sí, para ello aplico y planifico una estrategia de tipo esencial, de enganche y de nivel correlacional, con una configuración de no prueba, llegando a la resolución de que los especialistas ven bien la calidad de la administración y se presumió que existe una conexión positiva entre simplemente los tamaños de la calidad de la administración entre sí, Es además importante que estos dos tamaños, cuando se corresponden con los otros, adquirieron los más elevados aspectos positivos de conexión, por lo que se podría decir que estos tamaños y su fortificación tienen la oportunidad de coordinar en el trabajo en diferentes tamaños, de esto se podría decir que esta exploración contribuye y refuerza los componentes de uno de los factores para que en el área publica se dé una mejora de la calidad de administración

Mendoza, Delgado, García & Barreiro (2018) en su revista, *El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público*, (revista *Dominio de las Ciencias*). Evaluaron la prevalencia del control interno en la organización normativa del área pública para ello aplico y planifico un procedimiento de tipo fundamental, nivel expresivo con un plan de técnica inductiva de carácter no test, llegando a la resolución que idealizando la actividad del cumplimiento de los bienes administrativos, los efectos de inspección intrínseco que realiza la Gestión Administrativa reforzarán los marcos gerenciales vinculados al tiempo del gasto público, lo que traerá consigo tiempos de corte satisfactorios para el detalle, los avales, la ejecución y la responsabilidad de los bienes públicos asignados o causados, a partir de esto bien se puede expresar que dicha exploración aporta y fortalece los elementos de una de las principales variables para el mejoramiento y la rectitud de la administración autorizada del área pública.

Abad & Pincay (2016) *análisis de la calidad de atención que reciben los clientes de una entidad pública*, Evaluó la calidad de atención obtenida por los clientes del elemento público. Para ello, se aplicó y planificó una estrategia fundamental de nivel expresivo y plan no experimental durante el ciclo de exploración, partiendo de un examen de vinculación de los factores, alejándose consistentemente de mediar en las actividades de los especialistas de la región y su trato con los clientes, durante el avance de la revisión se trabajó con 170 sujetos, el procedimiento utilizado fue el panorama y el instrumento fue la encuesta, consiguiendo el resultado: el cliente en cuanto a las organizaciones, no se siente completamente satisfecho, debido a la fluctuación de los cómplices en el periodo de ayuda con relación a la presentación, civismo, pensamiento, la organización actual y el inadecuado montaje de los puestos de trabajo, ya que el cliente prevé que la consideración debe ser aceptable en las perspectivas de esto se tiende a afirmar que este examen contribuye y fortalece los elementos del segundo factor para la mejora de la administración autoritaria en el área pública.

En ese contexto, a continuación, se presenta las bases teóricas e investigaciones científicas, para sustentar la variable, gestión administrativa: Por lo cual en primera instancia definimos a la gestión citando a (Román, 2010), una actividad esencial, a la medida del trabajo y de la asociación, en la que se componen diversas perspectivas y puntos de vista para avanzar con solvencia hacia las metas institucionalmente ilustradas y que podríamos querer que fueran consultadas de manera participativa y por votación y además demostrar que es un trabajo unificado, Asimismo, el (Instituto de Ciencias HEGEL, 2021), caracteriza a la administración pública como el conjunto de ciclos y actividades que las autoridades realizan para atender satisfactoriamente los bienes públicos del elemento en el que trabajan y así cumplir con los objetivos institucionales.

Torres & Mejía (2016), caracteriza a la organización como "el perfeccionamiento de la preparación, ordenación, coordinación, planificación y control de la utilización tanto física como de los RRHH con la finalidad de cumplir los objetivos jerárquicos evaluados". Caracterizando a la organización en general, de la cual la asociación es una de las partes" con una administración decente la asociación se mantendrá alejada de cualquier aplazamiento y en consecuencia la calidad será mejor en la implementación de políticas. También Mercado & Cándido (2015), la llama "una disciplina dependiente de los ciclos normativos obtenidos a partir de investigaciones lógicas que muestran hipótesis e ideas aportadas por los investigadores en administración autorizada para aplicarlas en las asociaciones para la mejora de los fundamentos".

En ese sentido para, (Diaz & Leon, 2014), plantea que la administración normativa "es un ciclo que incluye fundamentalmente la organización, el curso, la asociación, el control y la verificación, con la intención de contribuir al trabajo legítimo de las asociaciones y buscar la eficacia en sus tareas. Las metas esenciales deben ser cumplidas con una administración gerencial competente, donde las partes se manifiesten en cada uno de los espacios de la asociación, para cumplir con los objetivos trazados", en este sentido la administración regulatoria es un marco incorporado y

conectado a cada una de sus partes, busca los destinos y objetivos en un clima de confiabilidad no obstante la impotencia de los cambios en cada una de sus partes, regulares del clima en que se crea el establecimiento público.

Por otra parte González, Viteri, Izquierdo & Verdezoto (2020) , demuestran que la administración gerencial "es un grupo de labores enfocadas al logro de los objetivos de un establecimiento; a través de la utilización coherente e idónea del ciclo autoritativo: organizar, armar, coordinar y controlar", así mismo la administración administrativa es una actividad humana que se apoya en la información de las ciencias de la regulación, la destreza, las habilidades individuales y la iniciativa, además trae a colación que la interacción autoritativa se identifica con la administración autoritativa, estas son: organizar, ordenar, coordinar y controlar (Cisternas & Gonzalo, 2017).

Torquedama, (2015) sintetiza que la gestión administrativa "construye una persona fundamental, ya que, ejecuta actividades que estarán coordinadas al logro de destinos, esto se logrará en el caso de que sigamos completamente las medidas, por ejemplo, ordenar, asociar, dirigir y controlar. Dentro del arreglo de tal organización, la mejora del negocio espera una parte crítica, ya que permitirá el establecimiento con un plan de actividad que es útil, nuevo en la indagación y recados de una proposición electiva para alcanzar una circunstancia alta y, además, sin desafío.

De ahí que sea importante diseccionar los elementos de la administración normativa donde (Castro & Cadena, 2017) indica que, son 4 dimensiones específicamente:(1) Planeación, (2) Organización, (3) Dirección, y (4) Control.

Lo anterior, sugiere que estos componentes divergen de los lugares de surgimiento de la nueva administración abierta, al igual que la instancia de los Municipios, ya que se caracteriza, "como el arreglo de actividades a través de las cuales los elementos velan por el cumplimiento de sus motivaciones, metas y objetivos, los cuales son trazados, por las estrategias del poder público establecidas por el Poder Ejecutivo" (Saravia, La administración pública en el Perú en el punto de vista registrado, 2020).

La dimensión Planeación, (Saravia, La administración pública en el Perú en el punto de vista registrado, 2020)., plantea que la solicitud es "la técnica para elegir los objetivos y metas de las cosas por venir de la relación, así como las asignaciones y los recursos que se utilizarán para lograrlos", además, (Sanchez & Calderon, 2015) muestra que la solicitud establece el pilar vital de la organización regularizadora, ya que su elaboración significa demostrar la visión, la misión, los objetivos y las metas, que coordinarán el curso de las asignaciones.

Por otro lado (Delgado, 2016) lo identifica la dimensión organización como "el fundamento del diseño esencial para la sistematización juiciosa de los activos, a través del aseguramiento de las progresiones, el plan, la conexión y el acopio de ejercicios para realizar y trabajar sobre los elementos de la reunión de personas", Asimismo, (Sanchez & Calderon, 2015) nos da a conocer que la asociación sirve para asignar el trabajo entre las distintas regiones, para que los ciclos se satisfagan de manera planificada y competente, aquí vemos que la asociación es el eje guía para el avance hacia tener éxito, y de esta manera la administración es sencilla donde así mismo el trabajo será más sencillo para los servidores del área pública.

Asimismo, (Sablich, 2014) Evalúa la dimensión dirección "es la capacidad de impactar a los representantes que están bajo su orden para lograr los destinos de la asociación", así mismo (Calderon, 2017) muestra que la administración es "el impacto para que otros desempeñen sus tareas para que se logren los objetivos establecidos, lo cual incorpora estimular, iniciar y convencer a esos individuos", Actuando y convenciendo a los individuos" (Montoya & Boyero, 2016) nos menciona que la dirección se percibe como la actitud organizada y persuadida que se necesita para ejecutar los emprendimientos y ejercicios de la fundación, con un objetivo definitivo de cumplir con las metas ilustradas y Para el avance de cualquier acción saber lo que se coordina a lo que exactamente se hará y lo que se necesita hacer. Que tendrán una ayuda en la que basarse.

Por último, Saravia (2020) define que la dimensión control "es el curso principal de la organización, ya que, sin él, no será factible comprobar si la

organización está haciendo gran seguro es su circunstancia genuina para distinguir posibles decepciones o deficiencias. (Vega & Nieves, 2016) trae a colación que el control es "la capacidad que contrasta la ejecución real de los límites no fijados en piedra, es decir, con lo dispuesto", es la forma más común de supervisar y comprobar las asignaciones, en conjunto que se realicen por lo dispuesto, si no se hacen correcciones importantes para desviarlas.

Por otra parte, a continuación, se presenta un retrato de las bases teóricas identificadas con la variable Calidad de servicio: Para caracterizar la calidad de servicio de la administración es importante pensar en las ideas y significados de valor y servicio; Según (Morocho & Santos, 2020), Calidad es "hacer que los individuos realicen mejor una actividad o cosa específica desde el momento inicial es decir que la calidad es satisfacer los supuestos del cliente como lo indican las particularidades con las que fue planeado, satisfaciendo su necesidad", También (Baldo, 1998), la caracterizan como un "movimiento inmediato o indirecto que no entrega un decente elusivo, pero trata de satisfacer a los consumidores".

En ese sentido, analizaremos la teoría calidad de servicio por Contreras & Enrique (2016), donde expresa que "es la satisfacción de los supuestos del individuo, cumpliendo lo que pensaba, superando sus supuestos". Además, la naturaleza de la administración se caracteriza como el hueco entre la ayuda que el cliente espera y la persona que sólidamente se ve (Matsumoto, Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto, 2014), así mismo la naturaleza de la administración se configura "como la mezcla de numerosos componentes o atributos de valor, civismo, fiabilidad o rapidez de transmisión, valor razonable identificado con la asistencia evaluada por el cliente según lo indicado por sus necesidades y cumplimiento deseado". (Guadarrama & Rosales, 2015).

Posteriormente, es importante diseccionar los componentes de la calidad de la administración, ya que según (Matsumoto, Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de

publicidad Ayuda Experto, 2014), indican que, son 4 dimensiones específicamente:

La dimensión Elementos Tangibles, según Matsumoto (2014), alude a la parte aparente, como la apariencia de las oficinas, los lugares de trabajo, los instrumentos, los trabajadores y los insumos de correspondencia.

La dimensión Fiabilidad, según (Matsumoto, Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto, 2014), infiere la exhibición de la administración garantizada sin errores, adecuadamente, por ejemplo, cumpliendo las responsabilidades expresadas.

La dimensión Capacidad de Respuesta, según (Matsumoto, Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto, 2014), es la actividad de ir a mostrar la capacidad de ayudar y ofrecer un apoyo rápido, si se da un paso en falso, intentar abordarlo tan rápido como sea concebible para que el cliente vea que cada trabajo se hace para reaccionar ante el problema.

La dimensión Seguridad, según Parasuraman, (Matsumoto, Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto, 2014), alude a la capacidad del personal de ayuda para dar confianza en el cliente, como la escasez de riesgos, peligros o preguntas, Por lo tanto, una naturaleza de la administración se puede lograr cuando la asistencia se ajusta a la disposición de las medidas anteriormente referenciadas.

Para tal pensamiento el examen se hace con respecto a la administración autorizada y la naturaleza de la administración, donde es clave dentro de la administración pública más con respecto a la COVID 19 en la que estamos a nivel general, ya que ha implicado una prueba extremadamente enorme de la flexibilidad, la ejecución con respecto a los trabajadores del área pública produciendo otra oportunidad de ampliar la información lógica actual excepcional que impacta enfáticamente en la línea el tablero de las estrategias públicas, por lo que todo lo que incita a desarrollar aún más la ayuda pública donde. (Baldo, 1998). Precisa que es una actividad sólo del Estado, conformada por normas legítimas, decidida a satisfacer las



necesidades de la persona agregada de manera constante a esto debe añadirse que cada trabajador comunitario debe ser maravilloso, amable y consciente no dejando de recordar que debe ser directo para que el cliente anhele que lo que obtiene es de manera correcta y moral. Las administraciones públicas deben dar datos en la oportunidad ideal de manera inequívoca y dar respuestas convincentes concentrándose continuamente en el cliente.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

##### Tipo de investigación

La investigación planteada corresponde a una investigación de **tipo básica** o pura, citando a Pino (2018) menciona que este tipo de exploración depende de la información y la exploración que ya existen en los factores, que establecen la ayuda hipotética de la exploración. La búsqueda de nueva información y la información depende de estos factores y estos se diferencian de la realidad de la meta.

En este sentido, el examen fue conducido en un escenario genuino, para decidir la asociación que existía entre los primeros y segundos factores, todos centrados en la región de Conima, Región Puno.

Respecto al enfoque de la investigación fue **cuantitativo**. Desde el punto de vista de Carrasco (2018) manifiesta que la **metodología cuantitativa**, se centra en las estimaciones del objetivo y la investigación medible de la información recogida en el campo sobre los factores de exploración referidos anteriormente.

Finalmente, mencionar que la presente investigación tiene un **nivel de investigación correlacional de corte transversal**, ya que ha sido conducido a lo largo de algún lapso de tiempo indefinido a una población ejemplo (Hernandez, 2019), ya que intenta retratar que existe entre la variable administración gerencial y la variable naturaleza de la administración en la región distrito de Conima. Como se puede encontrar en el plano adjunto:

##### Diseño de investigación

De diseño de investigación es **no experimental**, el cual se ejecuta sin el control de los factores y los componentes que la crean, las actividades para continuar con el surtido de datos de campo se completaron en un tiempo específico, según lo especificado en el plan de examen, la variable y sus punteros se retratan de la realidad objetivo y los atributos que lo forman, como resultado de esto, la conexión entre el todavía en el aire. Aplicando una medición de prueba para decidir la presencia o no de la relación (Carrasco, 2018).

Asimismo, la investigación se enmarcó dentro de un **método hipotético deductivo**, ya que permitió determinar si las hipótesis de correlación que existe entre las variables de estudio son verdaderas, al respecto Popper (2008) precisa que dicho método consiste en la generación de hipótesis a partir de dos premisas, la primera universal y la segunda empírica para desarrollar la posterior contrastación empírica.

### **3.2. Variables y operacionalización**

Para la primera variable Gestión Administrativa, La definición conceptual fue lo siguiente: Es la exposición de actividades para obtener resultados específicos de la manera más competente y prudente posible. Se trata siempre de elegir las actividades según el resultado normal y los medios accesibles, es decir, para garantizar la utilización ideal de los activos, (Chiavenato, 2015).

La definición operacional: Analiza la información con respecto a la Gestión Administrativa, a través de una revisión pensando en los elementos de preparación, asociación, dirección y control.

Por otra parte en la primera variable tuvimos las siguientes **Dimensiones:** Planeación, Organización, Dirección y Control asimismo **indicadores:** Plan estratégico, Plan operativo, Acciones específicas, Documentación de gestión (MOF, ROF, Etc.), Estructura orgánica, Coordinación efectiva, Funciones administrativas, Supervisión, Liderazgo, Motivación, Trabajo en equipo, Evaluación, Supervisión, Capacitación y Establecimiento de metas

**Escala de Medición:** Escala Likert

No obstante, la segunda variable calidad de servicio se define de la siguiente manera: La forma de abordar la calidad se identifica firmemente con las cualidades y excelencias de los individuos que conforman la asociación, tanto para su clima particular como para la familia, la empresa privada o el elemento estatal. La conducta humana es lo que hace una cultura jerárquica y sus cualidades que la distinguen, (Vargas & Aldana, 2015).

Con relación a la definición operacional de la Variable Calidad de Servicio se define como: Analiza la información con respecto a la naturaleza de la administración, a través de una revisión pensando en los elementos de los

componentes sustanciales, Confiabilidad, Capacidad de respuesta y bienestar, (Matsumoto, 2014).

Asimismo, la segunda variable cuenta con sus **dimensiones**: Elementos tangibles, Fiabilidad, Capacidad de respuesta y Seguridad también se tuvo **Indicadores**: Oficinas acondicionadas, Equipamiento, Infraestructura, Limpieza Atención en orden, Atención personalizada, Trato, Atención igualitaria, Solución de problema, Amabilidad, Aclaración de dudas, Servicio a la brevedad, Confianza, Respeto la privacidad, Tramites y Disposición de tiempo

**Escala de Medición:** Escala Likert

### **3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis**

#### **Población:**

Respecto a la población Según Carrasco (2018) define que el universo o población es cualquier conjunto de sujetos (u objetos) que tengan alguna característica común observable. La población, está constituida por está constituida por 174 funcionarios de la municipalidad Distrital de Conima durante el año 2021, obtenido a solicitud ingresada con expediente N°1639 por mesa de partes de la Municipalidad Distrital de Conima y posterior a ello respondida con el Oficio N°0122-2021/MDC/A. La cual consta en el anexos 11 de la presente investigación. Adicionalmente fue preciso indicar los criterios de inclusión y exclusión considerados:

**Criterios de Inclusión:** Se tomó en cuenta a los trabajadores de la municipalidad de Conima, que trabajaron durante el año 2021.puesto que en este año se retomó el trabajo presencial.

**Criterios de Exclusión:** No se consideró a los trabajadores de la municipalidad que trabajaron durante el año 2020, puesto que el servicio se encontraba parcialmente suspendido por la pandemia del COVID-19.

#### **Muestra:**

Respecto a la muestra según Hernández (2019) es el subconjunto representativo que se obtiene de la población, en tal sentido, la presente investigación considero una cuantía de 120 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Conima de los diversos órganos comprendidos por el (MOF), por ejemplo, los órganos de

gobierno metropolitano, los órganos de coordinación e interés, los órganos de dirección, los órganos de alerta, los órganos de apoyo que dependen de la jefatura de la municipalidad, los órganos de apoyo que dependen de la organización, los miembros de línea y los miembros descentralizados, el cálculo para obtener la muestra se encuentra en el anexo 08.

.

#### **Muestreo:**

La inspección es la disposición de reglas, medidas y estrategias a través de las cuales se ha elegido un conjunto de componentes de una determinada población. En tal sentido se ha seleccionado un muestreo de tipo **probabilístico**, de forma aleatoria simple.

#### **Unidad de análisis**

Las unidades de examen se caracterizan como "tipo de elemento demarcado por el analista para ser analizado", asimismo, es un componente crucial para adquirir más datos y en esta línea completar la exploración (Mendoza & Delgado, 2018). En tal sentido la presente investigación consideró como unidad de estudio a la Municipalidad Distrital de Conima que se encuentra en la zona de moho, Región Puno.

#### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

En el presente trabajo de investigación la técnica aplicada fue la encuesta, la cual es definida como un método de recopilación estandarizado cuyo objetivo es acumular datos a partir de un ejemplo. Que debe ser ilustrativo de la población objeto de estudio y estar delimitado por preguntas (2015).

En ese mismo sentido, se usó como instrumento el cuestionario a la escala Likert, que es definido como un método de exploración social que presenta una extraordinaria flexibilidad y objetividad de la información, se ejemplifica en mediciones para cada variable de estudio (Pino R. , 2018). La peculiaridad de las encuestas está en el arreglo de las indagaciones que tienen, que en conjunto permiten cumplir con el objetivo expresado, ya que el perfeccionamiento de esta, crea los datos importantes para la investigación medible.

Al respecto, es preciso mencionar que se elaboraron dos cuestionarios, los cuales fueron de tipo Likert con 5 escalas (1=nunca;2=casi nunca;3=a

veces;4=casi siempre;5=siempre). los cuestionarios fueron elaborados por el autor de la presente investigación, en base a dimensionamiento de la operacionalización de las variables de estudio y se estima un tiempo de duración de aproximadamente 12 minutos, finalmente mencionar que la forma de aplicación fue de forma presencial

Con respecto a la Validación de los instrumentos, es importante demostrar que la legitimidad de los instrumentos puede ser estimada de manera sustancial y directa, esto se relaciona con decidir la propiedad y efectividad de un instrumento cuantificable (Jesús & Galvis, 2004)

Para la presente investigación, en relación a la validez del contenido de los instrumentos, se tuvo en cuenta la validación de tres expertos, dichos dictámenes se encuentran en el Anexo 07 de la presente investigación. Considerando los formatos instaurados por la Universidad Cesar Vallejo con respuestas dicotómicas obteniendo como resultado unánime de “Aplicable”.

Por otro lado, sobre la prueba de confiabilidad, se caracteriza por ser el alcance en el que los resultados serán comparativos cuando el instrumento se aplique una y otra vez a un individuo y artículo similar, y el Alfa de Cron Bach es un marcador fáctico utilizado para evaluar la calidad inquebrantable de un instrumento (Carrasco S. , 2015).

En tal sentido, se aplicó el criterio del Alpha de Cronbach, considerando una prueba piloto de 30 sujetos que laboran de la Municipalidad Distrital de Conima en el año 2021, previamente establecida, considerado los niveles establecidos para los valores de Alpha de Cronbach por George y Mallery (2003), se tiene en relación a la variable de Gestión administrativa, se tuvo un resultado de 0,840; lo que significa que es Bueno, asimismo para la variable Satisfacción de la atención, se obtiene un resultado de 0,851; lo que indica que es Bueno, los valores obtenidos del procedimiento del Alpha de Cronbach se encuentran detallados en el anexo 06

### **3.5. Procedimientos**

Los procedimientos que se siguieron fueron obtener los permisos institucionales de la municipalidad distrital de Conima, para luego ubicar las personas conformantes de la muestra, de manera presencial. Respetando los

protocolos de bioseguridad y el distanciamiento correspondiente por el estado de emergencia que a nivel mundial se está atravesando por el COVID 19, para que puedan responder las preguntas de la encuesta que se tuvo como instrumento de recojo de información , y con el informe obtenido se efectuó el procesamiento estadístico e interpretación de resultados descriptivos e inferenciales, empleando para este último el coeficiente de correlación de Spearman, considerando las normas éticas del investigador.

Al no estar determinada una investigación del tipo experimental ,no se efectuaron acciones que se manipulen las variables, por consiguiente, estos fueron recogidos tal como ocurre en la realidad, en este caso tal como lo expresaron los miembros conformantes de la muestra a quienes se les aplico el instrumento de la investigación

Luego, se desarrolló la discusión de los datos obtenidos y contrastación de hipótesis, para la formulación de conclusiones y propuestas de recomendaciones.

Por último, se procedió a realizar el informe final de tesis y efectuar el levantamiento de observaciones que precise el docente asesor, para la entrega final de la investigación.

### **3.6. Método de análisis de datos**

En relación al método de análisis de datos se inició realizando un análisis descriptivo de las variables de estudios y las dimensiones que las componen, las mismas que fueron expresadas utilizando tablas y gráficos de frecuencia y porcentaje.

En una segunda instancia, se realizó el análisis inferencial, la cual posterior a la extracción de la muestra y aplicación del instrumento, por medio del software SPSS v24,0 se desarrolló la prueba de normalidad en base a la proporción de la muestra que al ser superior a 50, obteniendo un valor de significancia par ambas variables de estudio de 0,000; lo que significa que provienen de una distribución que no tiene un comportamiento normal, tal como se detalla en el anexo 09.

Seguidamente, se realizó la prueba de contrastación de hipótesis empleando el coeficiente de correlación de rho de Spearman para muestras no

paramétricas, mediante el cual se pudo contrastar y verificar la hipótesis de estudio y expresar los resultados en cuadros de porcentaje, tablas de frecuencias y diagramas de barra.

### **3.7. Aspectos éticos**

El presente proyecto de investigación cuenta con total autenticidad y veracidad respecto al instrumento generado y su posterior aplicación de campo, así mismo en relación al análisis estadístico y evaluación de los resultados obtenidos, guardando coherencia con las normas y reglamentos éticos de la “Universidad Cesar Vallejo”. Así mismo, “La parte ética de cualquier investigación es fundamental a la hora de iniciar y desarrollar nuestro análisis y estudio de variables, por lo que siempre debe estar presente desde el acercamiento hasta la finalización de la socialización. Los resultados se encuentran, a su vez, estos estándares éticos deben adoptar s el investigador para prevalecer intereses. La integridad de las personas que participaron y los derechos que tiene cada autor citado, teniendo en cuenta el principio de beneficencia, que consiste en generar beneficios a las personas que son parte de esta investigación., con el fin de contribuir a la producción de un bien, además, se debe tomar en cuenta el principio de buena eficacia, es decir, evitar causar posibles daños a las personas que realizan investigaciones científicas. (Carrasco S. , 2018).

En relación al análisis estadístico y evaluación de los resultados obtenidos, guarda coherencia con las normativas y reglamentos éticos de la Universidad Cesar Vallejo. Por último, mencionar que para el presente trabajo se ha tenido en cuenta la autoría de las fuentes de información, las mismas que fueron registradas en las citas bibliográficas según las normas APA.

Por otro lado, en relación a la recolección de datos mediante la encuesta, se ha mantenido en reserva la identidad de los encuestados, ya que fue llenado de forma anónima. Finalmente, la originalidad de la presente investigación se sustenta en la revisión desarrollada por el programa Turnitin, verificando el porcentaje de similitud con otras fuentes de investigación, es así que la originalidad del presente documento se encuentra acreditada



## IV. RESULTADOS

En este punto presentare los resultados de manera descriptiva tomando en consideración las variables y dimensiones contempladas en la formulación del objetivo general juntamente con los respectivos objetivos específicos, de igual manera se presenta los resultados inferenciales utilizando el coeficiente de correlación de Rho de Spearman para determinar la correlación entre ambas variables:

### IV.1. Descripción de los resultados

#### 4.1.1 Gestión administrativa

**Tabla 1**

*Distribución de frecuencias y porcentajes de los funcionarios de la municipalidad distrital de Conima sobre la variable Gestión Administrativa*

	<b>Baremos</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje válido</b>
Inadecuado	40 - 54	2	1.7%
Regular	55 - 69	67	55.8%
Adecuado	70 - 83	51	42.5%
	<b>Total</b>	<b>120</b>	<b>100%</b>

*Nota: Elaboración propia, resultados obtenidos con el programa SPSS V.24*

En la tabla 1, se presenta los siguientes resultados descriptivos en base a la variable Gestión administrativa, indicando que, el 1,7% de los funcionarios mencionan que el nivel de la Gestión administrativa es inadecuado, es por ello que podemos confirmar, que para este porcentaje mínimo el servicio brindado no cumplió con las expectativas esperadas, mientras que el 42,5% afirman que el nivel del servicio brindado es adecuado cumpliendo así las expectativas de cada funcionario, sin embargo, un porcentaje mayor con el 55.8% de los funcionarios señalaron que el nivel del servicio fue regular.

#### **4.1.2. Dimensiones de la Gestión administrativa**

En relación a los resultados descriptivos de las cuatro dimensiones de la variable gestión administrativa, se aprecia lo siguiente:

De acuerdo a la primera dimensión que es la planeación, un 5,0% de los funcionarios encuestados hacen referencia que la planeación es adecuada, es decir un porcentaje muy mínimo, está de acuerdo y se siente conforme con ello; mientras que un 33,3% dicen que es inadecuado, no cumple con las expectativas esperadas; por otro lado, el 61,7% indican que el nivel de planeación es regular, por lo que digo que, si cumple con la planeación, pero, no en su totalidad.

Referente a mi segunda dimensión, sobre la organización, un 16,7% de los funcionarios manifiestan que el nivel de organización es inadecuado, no se tiene un buen orden, mientras que un 35,8% indican que es adecuado, cumple con las expectativas esperadas, se da en forma organizada, por otro lado, un 47,5% señalan que es regular, es por ello que digo que, se da una buena organización; sin embargo, hace falta otros recursos que apoyen a una organización satisfactoria.

Respecto a los resultados de mi tercera dimensión, sobre la dirección, un 8,0% de los funcionarios indican que el nivel de dirección es inadecuado, no cumple con las expectativas, por no tener una adecuada gestión, mientras que un 42,5% dicen que es adecuado, cumple con las expectativas, por otro lado, un 56,7% manifiestan que es regular, hay una buena administración; pero, no la suficiente.

Finalmente, en relación a mi cuarta dimensión, sobre el control, un 6,7% de los funcionarios hacen referencia que el nivel de control es adecuado, se realiza el control necesario, mientras que un 36,7% indica que es inadecuado, no se realiza el control necesario, tema muy preocupante; por otro lado, un 56,7% señalan que es regular, cumple con los objetivos deseados puesto que se hace el respectivo control; pero no el necesario.

En ese marco, con respecto a los resultados por dimensiones, ya detallados, digo de manera general que, en su gran mayoría la opinión de los funcionarios encuestados, determinaron que el nivel de gestión administrativa fue regular, cumple con las expectativas deseadas sobre la planeación, organización,

dirección y control según los funcionarios, sin embargo, hace falta mejorar un poco en ello.

**Tabla 2**

*Distribución de frecuencias y porcentajes de los funcionarios de la municipalidad distrital de Conima sobre las dimensiones de la variable Gestión Administrativa*

Dimensiones	Niveles	Baremos	Frecuencia	Porcentaje Válido
Planeación	Inadecuado	10 - 13	40	33,3%
	Regular	14 - 17	74	61,7%
	Adecuado	18 - 20	6	5,0%
Organización	Inadecuado	8 - 13	20	16,7%
	Regular	14 - 17	57	47,5%
	Adecuado	18 - 22	43	35,8%
Dirección	Inadecuado	8 - 13	1	8,0%
	Regular	14 - 18	58	56,7%
	Adecuado	19 - 23	51	42,5%
Control	Inadecuado	12 - 15	44	36,7%
	Regular	16 - 19	58	56,7%
	Adecuado	20 - 22	8	6,7%

*Nota: Elaboración propia, resultados obtenidos con el programa SPSS V.24*

### 4.1.3. Calidad de servicio

**Tabla 3**

*Distribución de frecuencias y porcentajes de los funcionarios de la municipalidad distrital de Conima sobre la variable Calidad de servicio*

	<b>Baremos</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje válido</b>
Inadecuado	51 - 60	55	45.8%
Regular	61 - 69	51	42.5%
Adecuado	70 - 78	14	11.7%
	Total	120	100%

*Nota: Elaboración propia, resultados obtenidos con el programa SPSS V.24*

En la tabla 3, se presenta los siguientes resultados descriptivos en base a la variable calidad de servicio, indicando que el 11,7% de los funcionarios hacen referencia que el nivel de la calidad de servicio es adecuado, es por ello que puedo afirmar, que para este porcentaje mínimo el servicio brindado cumplió con las expectativas esperadas, por otro lado, el 42,5% de los funcionarios encuestados indican que el nivel de la calidad de servicio brindado es regular , entonces para este porcentaje de encuestados el servicio brindado cumplió con las expectativas esperadas, no en su totalidad pero si fue dable; sin embargo, un porcentaje mayor de 45,8% de los funcionarios señalaron que el nivel de la calidad de servicio fue inadecuado.

#### **4.1.4. Dimensiones de la Calidad de servicio**

En relación a los resultados descriptivos referentes a las cuatro dimensiones de la variable calidad de servicio, se aprecia lo siguiente:

De acuerdo a la primera dimensión, elementos tangibles, un 3,3% de los funcionarios encuestados hacen referencia que el grado de los elementos tangibles de la calidad de servicio es regular; mientras que un 13,3% manifiestan que es adecuado; por otro lado, el 83,3% indican que es inadecuado.

Referente a mi segunda dimensión, sobre la fiabilidad, un 22,5% de los funcionarios manifiestan que el nivel de fiabilidad es adecuado, mientras que un 28,3% indican que es regular, y un 49,2% señalan que es inadecuado.

Con respecto a los resultados de mi tercera dimensión, capacidad de respuesta, un 6,7% de los funcionarios indican que el grado de capacidad de respuesta es adecuado, mientras que un 27,5% hacen referencia que es regular, y un 65,8% manifiestan que es inadecuado.

Finalmente, en relación a mi cuarta, y ultima dimensión, sobre la seguridad, un 25,0% de los funcionarios hacen referencia que el nivel de seguridad es adecuado, mientras que un 28,3% aluden que es inadecuado, y un 46,7% señalan que es regular, cumple con los objetivos deseados puesto que se hace la respectiva seguridad necesaria.

En ese marco, con respecto a los resultados por dimensiones, ya detallados digo, de manera general que, en su gran mayoría la opinión de los funcionarios encuestados, determinaron que el nivel de calidad de servicio fue inadecuado, no se cumplió con las expectativas deseadas.

**Tabla 4**

*Distribución de frecuencias y porcentajes de los funcionarios de la municipalidad distrital de Conima sobre las dimensiones de la variable Calidad de servicio*

Dimensiones	Niveles	Baremos	Frecuencia	Porcentaje Válido
Elementos tangibles	Inadecuado	10 - 13	100	83,3%
	Regular	14 - 17	4	3,3%
	Adecuado	18 - 20	15	13,3%
Fiabilidad	Inadecuado	16 - 19	59	49,2%
	Regular	20 - 21	34	28,3%
	Adecuado	22 - 24	27	22,5%
Capacidad de respuesta	Inadecuado	10 - 12	79	65,8%
	Regular	13 - 13	33	27,5%
	Adecuado	14 - 15	8	6,7%
Seguridad	Inadecuado	9 - 13	34	28,3%
	Regular	14 - 16	55	46,7%
	Adecuado	17 - 20	30	25,0%

*Nota: Elaboración propia, resultados obtenidos con el programa SPSS V.24*

## **4.2. Resultados inferenciales**

Tomando en consideración el objetivo general y los objetivos específicos determinados en la investigación, se hizo el siguiente análisis inferencial de los resultados, luego de haber empleado el instrumento, se procesó los resultados obtenidos mostrando los cálculos de significancia, el valor de coeficiente de correlación de Rho de Spearman, llegando así, a la obtención de los resultados que describiremos a continuación.

Considerando que el objetivo general requiere lo siguiente: determinar la relación entre la Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio de la Municipalidad Distrital Conima, Región Puno – 2021, para ello se ha realizado la constatación de hipótesis general, el mismo que se describe a continuación.

## Contrastación de la hipótesis principal

Respecto a la contratación de la hipótesis general se plantea lo siguiente:

Ho: No existe relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de la municipalidad distrital Conima, Región Puno – 2021

H<sub>1</sub>: Existe relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de la municipalidad distrital Conima, Región Puno – 2021

**Tabla 5**

*Significancia y correlación entre la Gestión administrativa y la Calidad de servicio*

		Gestión administrativa	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	.
		N	120
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	0.302
		Sig. (bilateral)	0.001
		N	120

*Nota: Elaboración propia, resultados obtenidos con el programa SPSS V.24*

En la tabla 5, se puede apreciar la correlación de un valor de Rho de Spearman de 0.302 con un valor de  $p=0.001$ ; por lo tanto, conociendo que el valor de  $p$  es menor a 0.05, se afirma rechazar la Ho, por ende, se concluye, que existe una relación directa y significativa entre la Gestión administrativa y la Calidad de servicio dentro de la municipalidad de Conima de la región de Puno durante el año 2021.

Por lo consiguiente, en relación al objetivo general de la investigación se ha logrado evidenciar la existencia de una correlación positiva baja entre las variables Gestión administrativa y calidad de servicio.



## Contrastación de la primera hipótesis específica

Según los objetivos específicos planteados, tomando en consideración la dimensión Planeación de la variable (Gestión administrativa) y la Calidad de servicio dentro de la municipalidad, especificando el primer objetivo, se busca Determinar la relación entre la planificación y la calidad de servicio de la municipalidad distrital Conima, Región Puno – 2021; para ello se realizó la contrastación de la primera hipótesis específica y se describe a continuación:

Ho: La planeación no se relaciona significativamente en la calidad de servicio de la municipalidad distrital Conima, Región Puno – 2021.

H<sub>1</sub>: La planeación se relaciona significativamente en la calidad de servicio de la municipalidad distrital Conima, Región Puno – 2021

**Tabla 6**

*Significancia y correlación entre la Planeación y la Calidad de servicio*

		Planeación	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Planeación	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	.
		N	120
Calidad de servicio	Planeación	Coeficiente de correlación	0.222
		Sig. (bilateral)	0.015
		N	120

*Nota: Elaboración propia, resultados obtenidos con el programa SPSS V.24*

En la tabla 6 se puede apreciar, que se obtuvo una correlación con un valor de Rho de Spearman de 0.222 afirmando un valor de  $p=0.015$ ; por lo tanto, viendo que el valor de  $p$  es menor a 0.05, se considera a rechazar la Ho, por ende, se llega a la conclusión de que existe una relación directa y significativa entre la Planeación y la Calidad de servicio dentro de la municipalidad de Conima de la región de Puno durante el año 2021. Al evidenciar la relación del objetivo específico 1 de la investigación se ha logrado evidenciar la existencia de una

correlación positiva baja entre la dimensión Planeación de la variable (Gestión administrativa) y calidad de servicio.

### **Contrastación de la segunda hipótesis específica**

Tomando en consideración igualmente la dimensión Organización de la variable (Gestión Administrativa) y la Calidad de servicio dentro de la municipalidad de Conima, considerados como segundo objetivo específico: Determinar la relación entre la organización y la calidad de servicio de la municipalidad distrital Conima, Región Puno – 2021; para ello se realizó la contrastación de la segunda hipótesis específica, el mismo que se describe a continuación:

Ho: La organización no se relaciona significativamente en la calidad de servicio de la municipalidad distrital Conima, Región Puno – 2021

H<sub>1</sub>: La organización se relaciona significativamente en la calidad de servicio de la municipalidad distrital Conima, Región Puno – 2021

**Tabla 7**

*Significancia y correlación entre la Organización y la Calidad de servicio*

		Organización	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Organización	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	0.211
		N	120
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	0.211
		Sig. (bilateral)	0.021
		N	120

*Nota: Elaboración propia, resultados obtenidos con el programa SPSS V.24*

En la tabla 7 se puede apreciar el valor de la correlación de Rho de Spearman de 0.211 con un valor de  $p=0.021$ ; por lo tanto, viendo que el valor de  $p$  es menor a 0.05 se procede a rechazar la Ho, por ende, se llega a la conclusión de que existe una relación directa y significativa entre la Organización y la Calidad de servicio dentro de la municipalidad de Conima de la región de Puno durante el año 2021. Al identificar la relación del objetivo específico 2 planteado se ha logrado

evidenciar la existencia de una correlación positiva baja entre la dimensión Organización de la variable (Gestión administrativa) y calidad de servicio.

**Tabla 8**

*Significancia y correlación entre la Dirección y la Calidad de servicio*

		Dirección	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Dirección	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	0.243
		N	120
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	0.243
		Sig. (bilateral)	0.007
		N	120

*Nota: Elaboración propia, resultados obtenidos con el programa SPSS V.24*

En la tabla 8 se puede apreciar la correlación con un valor de Rho de Spearman de 0.243 con un valor de  $p=0.007$ ; por lo tanto, viendo que el valor de  $p$  es menor a 0.05 se procede a rechazar la  $H_0$ , por ende, se llega a la conclusión de que existe una relación directa y significativa entre la Dirección y la Calidad de servicio dentro de la municipalidad de Conima de la región de Puno durante el año 2021. Por consiguiente, en atención al tercer objetivo específico de la investigación se ha evidenciado que existe una correlación positiva baja entre la dimensión Dirección y la Calidad de servicio.

### **Contrastación de la cuarta hipótesis específica**

Según los objetivos planteados, tomando en consideración las dimensiones de las variables de control y la Calidad de servicio dentro de la municipalidad de Conima, y teniendo como cuarto objetivo específico: Establecer la relación entre el control y la calidad de servicio de la municipalidad distrital Conima, Región Puno – 2021; para ello se realizó la constatación de la cuarta hipótesis específica, en relación al ya mencionado objetivo, el mismo que se describe a continuación:

Ho: El control no se relaciona significativamente en la calidad de servicio de la municipalidad distrital Conima, Región Puno – 2021.

H<sub>1</sub>: El control se relaciona significativamente en la calidad de servicio de la municipalidad distrital Conima, Región Puno – 2021.

**Tabla 9**

*Significancia y correlación entre el control y la Calidad de servicio*

		Control	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Control	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	.003
		N	120
Calidad de servicio	Control	Coeficiente de correlación	0.270
		Sig. (bilateral)	0.003
		N	120

*Nota: Elaboración propia, resultados obtenidos con el programa SPSS V.24*

En la tabla 9 se puede apreciar, la obtención de una la correlación con un valor de Rho de Spearman de 0.270 con el valor de  $p=0.003$ ; por lo tanto, viendo que el valor de  $p$  es menor a 0.05 se considera a rechazar la Ho, por ende, se llega a la conclusión de que existe una relación directa y significativa entre el control y la Calidad de servicio dentro de la municipalidad de Conima de la región de Puno durante el año 2021.

Por consiguiente, en atención al cuarto objetivo específico de la investigación se ha evidenciado que verdaderamente existe una correlación positiva baja entre la dimensión control y la Calidad de servicio.

## V. DISCUSIÓN

En el presente proyecto de investigación, teniendo como objetivo general determinar La relación entre la Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio de la Municipalidad Distrital Conima, Región Puno – 2021, a continuación, se desarrollará la discusión de los resultados, y con respecto a la primera variable, se señala que el nivel de gestión administrativa es inadecuado, así lo afirmaron un porcentaje muy mínimo de 1.7%, un porcentaje moderado, es decir de 42.5% señalaron que el nivel de gestión administrativa es el adecuado; pero, un porcentaje mayor esto es 55.8% aludieron que el nivel de gestión administrativa es regular, entonces, se puede apreciar que el nivel de gestión administrativa no cumplió en su totalidad con las expectativas que se requerían, se recata que se desarrolló un buen trabajo; sin embargo, no se obtuvieron los resultados esperados; por otro lado, en relación a mi segunda variable, la calidad de servicio, un 11.7%, porcentaje muy mínimo de funcionarios, indicaron que el nivel de calidad de servicio fue adecuado, mientras que un 42.5% porcentaje medio señalaron que el nivel de la calidad de servicio fue regular, y un 45.8%, porcentaje mayor en nuestra encuesta, pero no mayoritario por no ser mayor del 50%, señalaron que el nivel de calidad de servicio fue inadecuado, y con respecto a mi segunda dimensión no puedo afirmar que el nivel es inadecuado, esto por la razón ya mencionada, los encuestados están muy divididos, es necesario que este aspecto de mucha importancia sea mejorado.

En relación al análisis de las dimensiones de la primera variable, ya plasmados en la tabla N°2, se apreció que un 33.3% de los funcionarios encuestados indicaron que el nivel de planeación es inadecuado, un 61.7% indican que el nivel fue regular, y un 5.0% aluden que fue adecuado, entonces, se puede ver, que el nivel de planeación utilizados es regular, cumple con las expectativas pero no en su totalidad, es necesario mejorar en ese aspecto, para que no se susciten problemas en los posterior; en relación a ,mi segunda dimensión se apreció que un 16.7% de los funcionarios encuestados indicaron que el nivel de organización es inadecuado, un 47.5% indican que el nivel fue regular, y un 35.8% aluden que fue adecuado, viendo estos resultados, se puede decir que el nivel de organización fue regular, la organización es esencial para el cumplimiento satisfactorio de los objetivos, por ende es necesario mejorar; con respecto a mi

tercera dimensión, la dirección, se apreció que un 8.0% de los funcionarios encuestados indicaron que el nivel de dirección es inadecuado, un 56.7% indican que el nivel fue regular, y un 42.5% aluden que fue adecuado, y según a esta dimensión se puede decir, que el nivel de capacidad de dirección es regular; y en concordancia a mi cuarta dimensión que es el control se apreció que un 36.7% de los funcionarios encuestados indicaron que el nivel de control es inadecuado, un 56.7% indican que el nivel fue regular, y un 6.7% aluden que fue adecuado, concluyendo así, que el nivel de control fue regular, se da un buen control, sin embargo hacen falta algunos parámetros para mejorar satisfactoriamente ello.

En relación al análisis de las dimensiones de la segunda variable, ya plasmados en la tabla N°4, se apreció que un 83.3% de los funcionarios encuestados indicaron que el nivel de elementos tangibles es inadecuado, un 3.3% indican que el nivel fue regular, y un 10.3% aluden que fue adecuado, entonces, se puede ver, que el nivel de elementos tangibles utilizados no es el correcto, que es muy necesario mejorar en ese aspecto, para que no se susciten problemas en los posterior; en relación a ,mi segunda dimensión se apreció que un 49.2%% de los funcionarios encuestados indicaron que el nivel de fiabilidad es inadecuado, un 28.3% indican que el nivel fue regular, y un 22.5% aluden que fue adecuado, viendo estos resultados, se puede decir que el nivel de fiabilidad fue inadecuado, no existe la confianza necesaria, siendo este un requisito muy importante para que las cosas prosperen mejor; con relación a mi tercera dimensión, capacidad de respuesta, se pudo constatar que un 65.8% de los funcionarios encuestados indicaron que el nivel de capacidad de respuesta es inadecuado, un 27.5% indican que el nivel fue regular, y un 6.7% aluden que fue adecuado, y según a esta dimensión se puede decir, que el nivel de capacidad de respuesta es el inadecuado, no hay pronta respuesta, o en el peor de los casos no hay respuesta alguna, por ende esto es necesario mejorar; y en concordancia a mi cuarta dimensión que es la seguridad se apreció que un 28.3% de los funcionarios encuestados indicaron que el nivel de seguridad es inadecuado, un 46.7% indican que el nivel fue regular, y un 25.0% aluden que fue adecuado, concluyendo así, que el nivel de seguridad fue regular, se da una buena seguridad, sin embargo hacen falta algunos parámetros para mejorar satisfactoriamente ello.

De igual manera se procesó los resultados mediante el software estadístico SPSS v24 afín de realizar la constatación de la hipótesis general, donde puede visualizarse que en la tabla N°5, se aprecia la correlación de un valor de Rho de Spearman de 0.302 con un valor de  $p=0.001$ ; por lo tanto, viendo que el valor de  $p$  es menor a 0.05, se puede afirmar rechazando la  $H_0$ , por ende, se pudo concluir que realmente hay una relación directa y significativa entre la Gestión administrativa y la Calidad de servicio dentro del municipio de Conima de la región de Puno durante el año 2021.

Por lo consiguiente, en relación al objetivo general de la investigación se ha logrado evidenciar la existencia de una correlación positiva baja entre las variables Gestión administrativa y calidad de servicio.

Conforme a los estudios de las investigaciones realizadas que tienen referencia con nuestro tema, encontramos en la doctrina de Peña (2018), en su proyecto denominada “Gestión administrativa y calidad del servicio del usuario en la municipalidad distrital de San Marcos, Huari, Ancash” en la que refiere la existencia significativa de una relación afectiva y positiva entre la gestión administrativa y la calidad de servicio del usuario en la municipalidad de San Marcos, Huari, Ancash.

Por su parte Ñahui (2020), en su tesis titulada “Gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad de Cachimayo” se manifiesta que el sistema de gestión administrativa tiene un nivel positivo de relación considerable con la calidad de servicio.

Por tales motivos coincido y estoy de acuerdo con las dos Doctrinas citadas tanto como de Peña (2018) y Ñahui (2020), Teniendo en cuenta a dichas investigaciones podemos corroborar que efectivamente si existe una relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio entre estos dos municipios tanto el citado y la del presente trabajo de investigación.

Asimismo, asiendo mención a Huamán (2020), en su tesis “La gestión administrativa y el control en la eficacia del Programa del Vaso de Leche en las municipalidades distritales de la provincia de Leoncio Prado”, nos refiere que el control influye de manera positiva en la eficiencia del programa de vaso de leche

entonces podemos afirmar que en la presente investigación aporta en los conocimientos científicos y de igual manera concuerda con nosotros puesto que en la citada investigación también se tiene una relación entre las dos variables.

Del mismo modo hallamos en nuestros antecedentes a Alegría (2020) con su investigación “Gestión administrativa y calidad de los servicios del Municipio Distrital de Rumisapa” haciendo referencia de la existencia de una conexión positiva moderada entre sus dos variables tanto administración normativa y la calidad de la administración en la municipalidad de Rumisapa, por consiguiente en nuestra investigación se tiene un resultado similar y con ese se puede decir que concuerda con nosotros puesto que en mi investigación se ha logrado evidenciar la existencia de una correlación positiva baja entre las variables Gestión administrativa y calidad de servicio.

También consideraremos la investigación de Barrera & Ysuiza (2018), investigación denominada “Gestión administrativa y calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas” en el cual se pudo visualizar la existencia de una relación excepcionalmente acogedora entre el ordenamiento gerencial y la naturaleza de la administración obtenida por los clientes, puesto que los resultados evidenciaron de que el 23% de los trabajadores autorizados piensan que, la administración gerencial, no está creciendo lo suficiente mientras que el 41% de los trabajadores reguladores consideran que están de acuerdo; en la medida de ordenación, el 25% alude en la medida de asociación, sin embargo el 35% de los trabajos se encuentran despreocupados y esto genera una situación de preocupación, con respecto a la medida de rumbo el 55% sostuvieron estar conformes y por último el 39% se encuentran despreocupados con respecto a la medida de control, de ese se puede constatar que dicha investigación coincide con mi investigación puesto según los resultados alcanzados en la tabla N° 1 se pudo constatar que el nivel de gestión administrativa depende mucho de la forma de la organización, planeación y del control esto con la objetivo de que puede crecer y se pueda cumplir la forma de administración con respecto a los objetivos planteados, sin embargo, en la municipalidad de Conima se da un grado de gestión administrativa de manera regular.



Con relación al proyecto de investigación de Sotelo & Acosta (2018), en su investigación titulada “calidad en el servicio y sus dimensiones. Análisis de correlación”, en el cual se llegó a la conclusión después de haber constatado con sus resultados, que, si hay una conexión positiva entre la calidad de servicio y sus dimensiones, y que sus dimensiones son esenciales para que en el área pública se dé una mejora de la calidad de administración, por lo que comparto esa conclusión, puesto que mi proyecto de investigación determina que existe una correlación necesaria para cumplir de manera eficaz con los objetivos propuestos.

Con todo lo antes discutido evidencia que si existe relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio, sin embargo hace falta poder perfeccionar la calidad de servicio para que de esa manera se pueda cumplir satisfactoriamente con los objetivos, asimismo existe una relación directa y significativa entre la Gestión administrativa y la Calidad de servicio dentro de la municipalidad de Conima de la región de Puno durante el año 2021, por lo consiguiente, en relación al objetivo general de la investigación se ha logrado evidenciar la existencia de una correlación positiva baja entre las variables Gestión administrativa y calidad de servicio, por ende, al existir relación, es necesario y fundamental que ambos aspectos se desarrollen de manera satisfactoria, cumpliendo con todos los parámetros necesarios, para alcanzar los objetivos propuestos, se debe de mejorar y ser supervisado rigurosamente, tomando medidas severas cuando se incumplan con el modo de planeación, organización, dirección, y control, asimismo poner más atención y tomar las medidas necesarias para que los elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta y seguridad se den en un nivel adecuado, que es lo que se quiere.

## VI. CONCLUSIONES

Luego del análisis descriptivo e inferenciales efectuados con relación a los objetivos sugeridos, y por consiguiente conforme con los resultados logrados en el presente trabajo de investigación con respecto a nuestro tema, Gestión administrativa y calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Conima, Región Puno – 2021, se llega a la conclusión de que:

- Primero.** Se determinó que existe una relación directa y significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de la municipalidad distrital Conima, Región Puno – 2021, con un nivel de correlación positiva baja ( $Rho\ 0.302$  y  $p=0.001$ ). esto expuesto por los funcionarios encuestados.
- Segundo.** Se determinó que existe una relación directa y significativa entre la planificación y la calidad de servicio de la municipalidad distrital Conima, Región Puno – 2021, con un nivel de correlación positiva baja ( $Rho\ 0.222$  y  $p=0.015$ ), es por ello la necesidad de que la planeación sea de manera adecuada y eficaz, cumpliendo así con los objetivos esperados.
- Tercero.** Se determinó que existe una relación directa y significativa entre la organización y la calidad de servicio de la municipalidad distrital Conima, Región Puno – 2021, con un nivel de correlación positiva baja ( $Rho\ 0.211$  y  $p=0.021$ ), por ende, es necesario la manera de organizarse para que se obtenga los objetivos deseados.
- Cuarto.** Se identificó que existe una relación directa y significativa entre la dirección y la calidad de servicio de la municipalidad distrital Conima, Región Puno – 2021, con un nivel de correlación positiva baja ( $Rho\ 0.243$  y  $p=0.007$ ).
- Quinto.** Se estableció que existe una relación directa y significativa entre el control y la calidad de servicio de la municipalidad distrital Conima, Región Puno – 2021, con un nivel de correlación positiva baja ( $Rho\ 0.270$  y  $p=0.003$ ), es por ello, la necesidad de que se haga un control eficiente para poder obtener lo que se requiere, el control es muy fundamental para ello.

## VII. RECOMENDACIONES

- Primero.** Se recomienda a los gerentes de alta dirección de la municipalidad distrital de Conima, implementar las políticas de gestión administrativa y calidad de servicio del servidor público en la municipalidad. De tal manera que los funcionarios estén más capacitados en mejorar la gestión edil y se logre brindar un servicio de mejor calidad al usuario.
- Segundo.** Se sugiere referente a la dimensión de planeación a la Municipalidad dar capacitaciones, realizar talleres de calidad de servicio, planificación, atención al usuario, con la finalidad de mejorar la calidad de servicio al usuario. También a los tesisistas que tomen en cuenta las variables, realizando estudios con gran cantidad abarcando a toda la población y a la Municipalidad poder equipar las oficinas de dicha municipalidad de elementos tangibles que sean útiles para que el funcionario pueda cumplir sus roles de manera adecuada, para que de ese modo también se pueda realizar una atención satisfactoria a los ciudadanos de dicho Distrito.
- Tercero.** Se recomienda referente a la dimensión organización a la municipalidad distrital de Conima, realizar talleres acerca de procesos de organización de funciones y responsabilidades, técnicas de simplificación administrativa. asimismo, se recomienda a la Municipalidad realizar capacitaciones para poder planificar e implementar estrategias para que los funcionarios públicos que realizan sus actividades en dicha Municipalidad puedan mejorar la comunicación entre ellos y del mismo modo mejorar la comunicación con los usuarios que acceden a dicha institución.
- Cuarto.** Se sugiere referente a la dimensión de la dirección a los directivos, jefes de gerencias administrativas, registros civiles, recursos humanos, recursos logísticos, recurso material de los municipios exploren las nuevas formas de gestión administrativa en la que se

brinda una atención de calidad al usuario y así poder mejorar la dirección de la municipalidad.

**Quinto.** Se recomienda referente a la dimensión Control al gerente del área administrativa, que revise el proceso de Control de la municipalidad, específicamente en cómo se mide, compara y corrige las actividades que realizan los funcionarios y que se logre alcanzar los objetivos que fueron planificados al inicio del proceso en la institución; para así poder sostener esa buena comunicación o relación entre el Control y la Calidad del servicio

## REFERENCIAS

- Abad, M., & Pincay, D. (2015). *Análisis de calidad del servicio al cliente interno y externo para propuestas de modelo de gestión de calidad en una empresa de seguros de Guayaquil*. Tesis , Universidad politécnica de salesiana, Guayaquil . Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/7451/1/UPS-GT000777.pdf>
- Alegria, J. (2020). *Gestión administrativa y calidad de los servicios de la Municipalidad Distrital de Rumisapa, Lamas - 2020*. Tesis Maestría , Universidad Cesar Vallejo , Tarapoto. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/52266/Alegria\\_AJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/52266/Alegria_AJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Arenilla, M. (2013). Autenticidad y eficacia en la gestión política. *GAPP*, 71 - 102.
- Arrieta, X., & Riveros, V. (2009). Utilización de las TIC en la enseñanza, una propuesta para su racionalización. *Omnía*, 58 - 77.
- Barrera, A., & Ysuiza, M. (2018). *Gestión administrativa y calidad de servicio al contribuyente de la municipalidad provincial de alto amazonas*. Tesis Maestría , Universidad San Martín de Porres , Lima. Obtenido de [https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/4387/barrera\\_ysuiza.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/4387/barrera_ysuiza.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Calderon, L. (2017). *Orígenes de la Administración*. Lima: Academia Edu.
- Carrasco, S. (2015). *Metodología de la investigación científica*. San Marcos.
- Carrasco, S. (2018). *"Metodología de la investigación científica"*. Lima: Editorial San Marcos.
- Carrasco, S. (2018). *Metodología de la investigación científica*. San Marcos E. I. R. L.
- Castro, & Cadena. (2017). *Mediciones de la satisfacción del paciente con decepción renal constante respecto a la naturaleza del cuidado de enfermería*. Mex.
- Cevallos, R., Carreño, D., Peña, I., & Pinargote, K. (2018). Evaluación de la calidad del servicio: un paso más cerca de la objetividad. *San Gregorio*, 12. Obtenido de <https://revista.sangregorio.edu.ec/index.php/REVISTASANGREGORIO/article/view/709/5-RODRIGO>

- Chiavenato. (2015). Marco teorico. En *Gestion Administrativa* (pág. 54). Peru. Obtenido de <http://virtual.urbe.edu/tesispub/0092446/cap02.pdf>
- Cisternas, & Gonzalo. (2017). *Teoria administrativa*. Arica Chile: Recursos electronicos Dossier de asignaturas.
- Contreras, M., & Enrique, C. (2016). La calidad del servicio y la satisfacción del consumidor. *Remark Revista Brasileira de Marketing*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4717/471747525008.pdf>
- Delgado, S. (2016). *Gestion Administrativa de Personal*. España: Ediciones Paraninfo.
- Diaz, E., & Leon, M. (2014). *Gestion Administrativa y Comercial en restauración*. (C. L. Carmona, Ed.) Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=bm-6AwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR10&dq=G.+S%C3%A1nchez+gestion+administrativa&ots=2vcMglBB2&sig=tW9EoSbais4Y4zZxY4XYVcipofw#v=onepage&q=G.%20S%C3%A1nchez%20gestion%20administrativa&f=false>
- Gonzales, S., Viteri, D., & Izquierdo, A. ., (2020). *Modelo de gestión Administrativa*. Articulo , Ecuador. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n4/2218-3620-rus-12-04-32.pdf>
- Guadarrama, E., & Rosales, E. (2015). Marketing relacional: Valor, satisfacción, lealtad y retención del cliente. *Redalyc*, 35. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/870/87041161004.pdf>
- Guevarra, H. (2010). La coordinación innovadora del profesor universitario desde la hipótesis social de Pierre Bourdieu. *Tecnologías para la Inclusión*, 64 - 79.
- Hernandez S, R. (2019). *"Metodología de la investigación"*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Huaman, T. (2020). *La gestión administrativa y el control en la eficacia del Programa del Vaso de Leche en las municipalidades distritales de la provincia de Leoncio Prado departamento de Huánuco*. Tesis Maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima. Obtenido de [https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/15522/Huaman\\_ct.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/15522/Huaman_ct.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Instituto de Ciencias HEGEL*. (2021). Obtenido de <https://hegel.edu.pe/>

- Matsumoto, R. (2014). Desarrollo del modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. *Redalyc*, 30. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425941264005.pdf>
- Matsumoto, R. (2014). *Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto*. Artículo , Universidad Católica Boliviana San Pablo , Cochabamba. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425941264005.pdf>
- Mendoza, M., & Delgado, M. . (2018). El control interno y su influencia en la gestión. *Dominio de las ciencias*, 35. Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/336003622\\_El\\_control\\_interno\\_y\\_su\\_influencia\\_en\\_la\\_gestion\\_administrativa\\_del\\_sector\\_publico](https://www.researchgate.net/publication/336003622_El_control_interno_y_su_influencia_en_la_gestion_administrativa_del_sector_publico)
- Mendoza, W., Delgado, M., Garcia, T., & Barreiro, I. (2018). El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público. *Dominio de la Ciencia*, 35. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6656251>
- Mercado, G., & Candido, J. (2015). La Administración Pública como Ciencia: una aproximación a su objeto de estudio. *Espacios Publicos*, 15. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/676/67681511.pdf>
- Montoya, C., & Boyero, M. (2016). *La gestión de los recursos humanos como elemento clave y de calidad de la competitividad organizacional*. Redalyc.
- Morocho, T., & Santos, V. (2020). Calidad de servicio y satisfacción del cliente de la empresa Alpecorp S.A., 2018. *Valor Agregado*, 18. Obtenido de [https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri\\_va/article/view/1279](https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_va/article/view/1279)
- Morón, C. (2015). El Proceso Contencioso de Lesividad: Catorce años después de su incorporación en el derecho peruano. *La asociación IUS ET VERITAS*, 224 - 246.
- Ñahui, L. (2020). *Gestion administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad de Cachimayo, Cuzco, 2020*. Tesis, Universidad Cesar Vallejo, Lima. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/64017/%c3%91ahui\\_ALH-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/64017/%c3%91ahui_ALH-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Palomino, J., Peña, J., Zevallos, G., & Orizano, L. (2015). *Metodología de la investigación, guía para elaborar un proyecto en salud y educación*. Lima: Editorial San Marcos.
- Palomino, J., Peña, J., Zevallos, G., & Orizano, L. (2017). *Metodología de la investigación: Guía para elaborar un proyecto de salud y educación* (1ra ed.). Lima-Perú: San Marcos.
- Peña, M. (2018). *Gestión administrativa y calidad del servicio del usuario en el municipio distrital de San Marcos, Huari. Ancash*. Tesis Maestría , Universidad Cesar Vallejo , Ancash . Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/14850/Pe%C3%B1a\\_SMM.pdf?sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/14850/Pe%C3%B1a_SMM.pdf?sequence=1)
- Perez, P., & Ortega, D. (2014). Documentos sobre la colaboración mundial para la mejora. *Eds. Primero*, 45 - 55.
- Pino, R. (2018). *Metodo de la investigación* (Segunda ed.). Editorial San Marcos.
- Pino, R. (2018). *Metodología de la investigación*. Lima: San Marcos.
- Rocca, L. (2016). *análisis de la satisfacción que presentan los usuarios en una entidad pública de Argentina*. Tesis Maestría , Universidad Nacional de la Plata , La Plata. Obtenido de [http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/59570/Documento\\_completo.pdf-PDFA.pdf?sequence=3&isAllowed=y](http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/59570/Documento_completo.pdf-PDFA.pdf?sequence=3&isAllowed=y)
- Rojas, J. (2015). *modelo de satisfacción de los usuarios a través de una herramienta de apoyo a la gestión de una entidad pública*. Tesis , Universidad de Chile , Santiago. Obtenido de <https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/137581/Un-modelo-de-satisfaccion-de-usuarios-como-herramienta-de-apoyo-a-la-gestion-de-una-Municipalidad.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Román, O. (2010). El razonamiento clave, Una incorporación de las facultades con la razón. *Revista científica*, 23 - 26.
- Sablich, A. (2014). *Modulo de Administración y dirección de empresas*. España: Mentees brillantes.
- Sanchez, J., & Calderon, V. (2015). La planificación del proceso de evaluación de la ejecución del profesorado y los patrones fundamentales que influyen en su revisión. *Pensamiento y gestion*, 54 - 82.



- Saravia, J. (2020). *La administración pública en el Perú en el punto de vista registrado*. Lima: Universidad Mayor de San Marcos. Obtenido de <https://revistas.ulima.edu.pe/index.php/enlineasgenerales/article/view/2674>
- Saravia, J. (2020). *La administración pública en el Perú en el punto de vista registrado*. Lineas generales.
- Silvestre, M., & Huamán, N. (2019). *Pasos para elaborar la investigación y la redacción de la tesis universitaria*. Perú-Lima: San Marcos.
- Sotelo, A., & Acosta, G. (2018). *Calidad en el servicio y sus dimensiones- analisis de correlación*. Mexico, Mexico : Universidad Juárez del Estado de Durango, Facultad de Economía, Contaduría y Administración. Obtenido de [https://www.ecorfan.org/proceedings/La\\_gestion\\_estrategica\\_ante\\_la\\_calidad\\_y\\_productividad\\_organizacional/La\\_gestion\\_estrategica\\_ante\\_la\\_calidad\\_y\\_productividad\\_organizacional\\_9.pdf](https://www.ecorfan.org/proceedings/La_gestion_estrategica_ante_la_calidad_y_productividad_organizacional/La_gestion_estrategica_ante_la_calidad_y_productividad_organizacional_9.pdf)
- Torquedama, G. (2015). *Libertades comunes y Convivencia en la Comunidad educativa*. Mexico: Publicaciones y divulgación logica.
- Torres, V., & Mejia, S. (2016). Una visión contemporánea del concepto de administración: revisión del contexto colombiano. *Cuaderno de Administración*, 24. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/205/20503205.pdf>
- Urrego, G. (2015). Adecuación a los sistemas de financiación de los estados vecinales de Antioquia en la estructura de la nueva administración abierta. *Entornos*, 60 - 77.
- Valderrama, S. (2019). *"Pasos para elaborar proyectos de investigación científica"* (Quinra ed.). Lima: San Marcos.
- Vargas, M., & Aldana, L. (2015). *Calidad y servicio conceptos y herramientas*. Artículo , Universidad de la sabana, La Sabana. Obtenido de <https://www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/2015/07/Calidad-y-servicio-3ra-Edicio%CC%81n.pdf>
- Vega, O., & Nieves, J. (2016). *Procedimiento para la Gestión de la Supervisión y Monitoreo del Control Interno*. Holguin: E-ISSN.
- Vera, F. :. (2018). *La gestion administrativa y los programas sociales en el municipalidad distrital de chachas, Arequipa 2018*. Tesis Maestria, Arequipa. Obtenido de

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/36279/vera\\_cf.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/36279/vera_cf.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

# **ANEXOS**

## Anexo 1. Matriz de consistencia de tesis

### MATRIZ DE CONSISTENCIA

**TÍTULO:** Gestión Administrativa y Calidad de servicio de la Municipalidad Distrital Conima, Región Puno – 2021

**AUTOR:** Choquehuanca Apaza, Erlinda

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
<p><b>Problema general</b> ¿Qué relación existe entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la municipalidad distrital Conima, Región Puno – 2021?</p> <p><b>Los problemas específicos son:</b> ¿Cuál es la relación entre la planeación y la calidad de servicio de la municipalidad distrital Conima, Región Puno – 2021?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la organización y la calidad de servicio de la municipalidad distrital Conima, Región Puno – 2021?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la dirección y la calidad de servicio de la municipalidad distrital Conima, Región Puno – 2021?</p> <p>¿Cuál es la relación entre el control y la calidad de servicio de la municipalidad distrital Conima, Región Puno – 2021?</p>	<p><b>Objetivo general</b> Determinar La relación entre la Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio de la Municipalidad Distrital Conima, Región Puno – 2021.</p> <p><b>Objetivos específicos</b> Determinar la relación entre la planificación y la calidad de servicio de la municipalidad distrital Conima, Región Puno – 2021.</p> <p>Determinar la relación entre la organización y la calidad de servicio de la municipalidad distrital Conima, Región Puno – 2021.</p> <p>Identificar la relación que existe entre la dirección y la calidad de servicio de la municipalidad distrital Conima, Región Puno – 2021.</p> <p>Establecer la relación entre el control y la calidad de servicio de la municipalidad distrital Conima, Región Puno – 2021.</p>	<p><b>Hipótesis general</b> Existe relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de la municipalidad distrital Conima, Región Puno – 2021.</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b> La planeación se relaciona significativamente en la calidad de servicio de la municipalidad distrital Conima, Región Puno – 2021.</p> <p>La organización se relaciona significativamente en la calidad de servicio de la municipalidad distrital Conima, Región Puno – 2021.</p> <p>La dirección se relaciona significativamente en la calidad de servicio de la municipalidad distrital Conima, Región Puno – 2021.</p> <p>El control se relaciona significativamente en la calidad de servicio de la municipalidad distrital Conima, Región Puno – 2021.</p>	<b>Variable X: Gestión administrativa</b>				
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala</b>	<b>Nivel y rango</b>
			X1. Planeación	X1.1. Plan estratégico X1.2. Plan operativo X1.3. Acciones específicas X1.4. Documentación de gestión (MOF, ROF, Etc.)	1 – 4	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Inadecuado [40 - 54]  Regular [55 - 69]  Adecuado [70 - 83]
			X2. Organización	X2.1. Estructura orgánica X2.2. Coordinación efectiva X2.3. Funciones administrativas	5 – 9		
			X3. Dirección	X3.1. Supervisión X3.2. Liderazgo X3.3. Motivación X3.4. Trabajo	10 – 14		
			X4. Control	X4.1. Evaluación X4.2. Supervisión X4.3. Capacitación X4.4. Establecimiento de metas	15 – 19		
			<b>Variable Y: Calidad de servicio</b>				
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escalas</b>	<b>Nivel y rango</b>
			Y1. Elementos tangibles	Y1.1. Oficinas acondicionadas Y1.2. Equipamiento Y1.3. Infraestructura Y1.4. Limpieza	1 – 4	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Inadecuado [51 – 60]  Regular [61 - 69]  Adecuado [70 - 78]
			Y2. fiabilidad	Y2.1. Atención en orden Y2.2. Atención personalizada Y2.3. Trato Y2.4. Atención igualitaria Y2.5. Solución de problema	5 – 9		
Y3. Capacidad de respuesta	Y3.1. Amabilidad Y3.2. Aclaración de dudas Y3.3. Servicio a la brevedad	10 - 12					
Y4. Seguridad	Y4.1. Confianza Y4.2. Respeto la privacidad Y4.3. Tramites Y4.4. Disposición de tiempo	13 – 16					
<b>TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN</b>	<b>POBLACIÓN Y MUESTRA</b>	<b>INSTRUMENTOS</b>	<b>MÉTODO DE ANÁLISIS</b>				

<p><b>Tipo:</b> Básico.</p> <p><b>Metodología:</b> Cuantitativa</p> <p><b>Diseño:</b> No experimental.</p> <p><b>Nivel de investigación:</b> Correlacional de corte transversal</p> <p><b>Método:</b> Hipotético - deductivo</p>	<p><b>Población:</b> 174 funcionarios de la Municipalidad Distrital de Conima</p> <p><b>Muestra:</b> 120 funcionarios</p> <p><b>Muestreo:</b> No probabilístico</p>	<p><b>Variable X:</b> Gestión administrativa Técnica: Encuesta Instrumento: cuestionario Autoría: Choquehuanca Apaza, Erlinda</p> <p><b>Variable Y:</b> Calidad de servicio Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario Autoría: Choquehuanca Apaza, Erlinda</p>	<p><b>Estadística descriptiva:</b> Los datos se agruparán en niveles de acuerdo a los rangos establecidos, los resultados se presentarán en tablas de frecuencias y gráficos estadísticos.</p> <p><b>Estadística inferencial:</b> Se usará la prueba de regresión logística ordinal.</p>
--	---	--	--

## Anexo 2. Tabla de operacionalización de las variables

VARIABLES	DIMENSIONES	INICADORES
Variable independiente Gestión administrativa (X)	X1. Planeación	X1.1. Plan estratégico X1.2. Plan operativo X1.3. Acciones específicas X1.4. Documentación de gestión (MOF, ROF, Etc.)
	X2. Organización	X2.1. Estructura orgánica X2.2. Coordinación efectiva X2.3. Funciones administrativas
	X3. Dirección	X3.1. Supervisión X3.2. Liderazgo X3.3. Motivación X3.4. Trabajo en equipo
	X4. Control	X4.1. Evaluación X4.2. Supervisión X4.3. Capacitación X4.4. Establecimiento de metas
Variable dependiente Calidad de servicio (Y)	Y1. Elementos tangibles	Y1.1. Oficinas acondicionadas Y1.2. Equipamiento Y1.3. Infraestructura Y1.4. Limpieza
	Y2. fiabilidad	Y2.1. Atención en orden Y2.2. Atención personalizada Y2.3. Trato Y2.4. Atención igualitaria Y2.5. Solución de problema
	Y3. Capacidad de respuesta	Y3.1. Amabilidad Y3.2. Aclaración de dudas Y3.3. Servicio a la brevedad
	Y4. Seguridad	Y4.1. Confianza Y4.2. Respeta la privacidad Y4.3. Trámites Y4.4. Disposición de tiempo

### Anexo 3. Instrumento de investigación

#### CUESTIONARIO GESTION ADMINISTRATIVA

Estimado (a) trabajador profesional, por la presente encuesta pretendemos obtener información respecto a la Gestión Administrativa en el ámbito de la Municipalidad Distrital de Conima, para lo cual le solicitamos su colaboración, respondiendo todas las preguntas que a continuación se adjuntan. Los resultados nos permitirán proponer sugerencias para mejorar la gestión Administrativa de la municipalidad. Marque con una (X) la alternativa que considera pertinente en cada caso.

**Título de la Tesis:** "Gestión administrativa y calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Conima, Región Puno- 2021"

**Encuestador:** Erlinda Choquehuanca Apaza

**Nombre del encuestado:** .....

**Documento Nacional de Identidad:** .....

**Cargo en la entidad:** .....

**Lugar:** .....

**Fecha:** ...../...../2021.

Muchas gracias por su disponibilidad.

VARIABLE 1: GESTIÓN ADMINISTRATIVA						
DIMENSION 01 - PLANEACION		1	2	3	4	5
1	¿Considera usted que la municipalidad cuenta con un plan estratégico institucional actualizado y cumple con las necesidades requeridas para el cumplimiento de sus actividades?					
2	¿Considera usted que la municipalidad cuenta con un plan operativo institucional actualizado y cumple con las necesidades requeridas para el cumplimiento de sus actividades?					
3	¿Considera usted que la municipalidad realiza acciones específicas para el cumplimiento de los objetivos?					
4	¿Considera usted que la municipalidad realiza el cumplimiento de funciones con los documentos de gestión actuales (¿ROF, MOF, etc.?)					
DIMENSION 02 - ORGANIZACION						
5	¿Considera usted que en la municipalidad la Estructura Orgánica es adecuada para el desarrollo de sus funciones?					
6	¿Considera usted que en la municipalidad existe una coordinación efectiva con otras áreas administrativas para el cumplimiento de sus actividades?					
7	¿Considera usted que la municipalidad capacita a los funcionarios y/ o trabajadores para el desarrollo de sus funciones?					
8	¿Considera usted que los funcionarios de la entidad se organizan cuando hay cambio de gobierno central?					

9	¿Considera usted quien dirige el equipo administrativo, orienta su desempeño laboral hacia el logro de sus objetivos?						
<b>DIMENSION 03 – LA DIRECCION</b>							
10	¿Considera usted que la administración realiza constantemente supervisiones en las actividades de trabajo?						
11	¿Considera usted que existe un liderazgo democrático en la municipalidad?						
12	¿Considera usted que se siente motivado los trabajadores para un buen desempeño laboral por parte de la administración de la municipalidad?						
13	¿Considera usted que existe predisposición de la administración para la realización de sus actividades en equipo?						
14	¿Considera usted que se toma decisiones oportunas para solucionar conflictos?						
<b>DIMENSION 04 – EL CONTROL</b>							
15	¿Considera usted que en la municipalidad se realiza constantemente evaluación y control para medir el desempeño de las funciones del trabajador?						
16	¿Considera usted que en la municipalidad se supervisa y controla el desarrollo de las funciones de la administración?						
17	¿Considera usted que en la municipalidad se supervisa el desarrollo adecuado de los procedimientos administrativos?						
18	¿Considera usted que en la municipalidad se brinda capacitación en el tema de gestión al personal que labora?						
19	¿Considera usted en la municipalidad se establece metas en cada área de acuerdo a las necesidades?						



## CUESTIONARIO CALIDAD DE SERVICIO

Estimado (a) trabajador profesional, por la presente encuesta pretendemos obtener información respecto a la, Calidad de Servicio en el ámbito de la Municipalidad Distrital Conima - 2021, para lo cual le solicitamos su colaboración, respondiendo todas las preguntas que a continuación se adjuntan. Los resultados nos permitirán proponer sugerencias para implementar y mejorar la calidad de servicio a nivel municipal. Marque con una (X) la alternativa que considera pertinente en cada caso.

**Título de la Tesis:** “Gestión administrativa y calidad de servicio de la municipalidad distrital de Conima, Región Puno – 2021”.

**Encuestador:** Erlinda Choquehuanca Apaza

**Nombre del encuestado:** .....

**Documento Nacional de Identidad:** .....

**Cargo en la entidad:** .....

**Lugar:** .....

**Fecha:** ...../...../ 2021.

Muchas gracias por su disponibilidad.

VARIABLE 2: CALIDAD DE SERVICIO						
DIMENSION 01 – ELEMENTOS TANGIBLES		1	2	3	4	5
1	¿Considera usted que las oficinas de la municipalidad cuentan con las oficinas acondicionadas con tecnología necesaria para la realización de las actividades diarias?					
2	¿Considera usted que la municipalidad cuenta con equipos de última generación y se encuentran actualizados?					
3	¿Considera usted que la municipalidad cuenta con una infraestructura física segura para los que laboran en la institución?					
4	¿Considera usted que el personal de la municipalidad debe verse pulcro?					
DIMENSION 02 – FIABILIDAD						
5	¿Considera usted que se realiza la atención en orden y respetan el orden de llegada?					
6	¿Considera usted que el personal proporciona una atención personalizada?					
7	¿Considera usted que es atendido por el personal con cordialidad e interés?					

8	¿Considera usted que en la municipalidad se brinda una atención igualitaria a los usuarios?					
9	¿Considera usted que en la municipalidad el personal soluciona los conflictos dentro del plazo establecido?					
<b>DIMENSION 03 – CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>						
10	¿Considera usted que el personal de la municipalidad atiende los servicios con amabilidad?					
11	¿Considera usted que el personal aclara sus dudas e inquietudes y apoya en su pedido?					
12	¿Considera usted que el personal de la municipalidad debe atender en la brevedad posible?					
<b>DIMENSION 04 – SEGURIDAD</b>						
13	¿Considera usted que el personal de la municipalidad le brinda confianza necesaria para solicitarle su atención?					
14	¿Considera usted que el personal respeta su privacidad cuando realiza una consulta?					
15	¿Considera usted el personal realiza los tramites documentarios con estándares de calidad?					
16	¿Considera usted que el personal brinda el tiempo necesario para atenderlo?					

## Anexo 4. Consentimiento



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

#### Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC:20215043861
MUNICIPALIDAD DISTRITAL CONIMA	
Nombre del Titular o Representante legal:	DIOPENIS CHOQUECHAMBI QUISPE
Nombres y Apellidos	DNI:
DIOPENIS CHOQUECHAMBI QUISPE	09595258

#### Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (\*), autorizo [  ], no autorizo [  ] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
GESTION ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL CONIMA, REGION PUNO - 2021	
Nombre del Programa Académico: MAESTRÍA EN GESTION PUBLICA	
Autor:	DNI:
ERLINDA CHOQUEHUANCA APAZA	70329326

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y fecha: Conima 04 de octubre 2021

Firma: \_\_\_\_\_



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CONIMA  
DIOPENIS CHOQUECHAMBI QUISPE  
DNI: 09595258  
ALCALDE

*(Titular o Representante legal de la Institución)*

(\*). Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal "f" Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.

## Anexo 5.Formato de consentimiento informado

25/12/21 15:52

GESTIÓN ADMINISTRATIVA

### GESTIÓN ADMINISTRATIVA

CUESTIONARIO: dirigido a los funcionarios de la municipalidad distrital de Conima.  
Es gratificante presentarme ante usted, la suscrita, CPC Erlinda Choquehuanca Apaza, con N°70329326, estudiante de la universidad Cesar Vallejo , me encuentro realizando una investigación de Título: Gestión administrativa y calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Conima, Región Puno - 2021,y tiene fines exclusivamente académicos guardando completa y absoluta discreción en ese sentido presento la presente encuesta que constituye parte de dicha investigación,  
Por lo que agradezco su participación en el desarrollo de la presente encuesta:  
INSTRUCCIONES: lee detenidamente las preguntas planteadas y responde con seriedad y claridad marcando con un check en la alternativa correspondiente.

*\*Obligatorio*

1. Correo \*

---

2. 1.Considera usted que la municipalidad cuenta con plan estratégico institucional actualizado y cumple con las necesidades para el cumplimiento de sus actividades? \* \*

*Marca solo un óvalo.*

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- Casi siempre
- Siempre

## CALIDAD DE SERVICIO

CUESTIONARIO;dirigido a los funcionarios de la municipalidad distrital de Conima Es gratificante presentarme ante usted, la suscrita, CPC Erlinda Choquehuanca Apaza, con N°70329326, estudiante de la universidad Cesar Vallejo , me encuentro realizando una investigación de Título: Gestión administrativa y calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Conima, Región Puno - 2021,y tiene fines exclusivamente académicos guardando completa y absoluta discreción en ese sentido presento la presente encuesta que constituye parte de dicha investigación,

Por lo que agradezco su participación en el desarrollo de la presente encuesta:

INSTRUCCIONES: lee detenidamente las preguntas planteadas y responda con seriedad y claridad marcando con un check en la alternativa correspondiente

---

\*Obligatorio

1. Correo \*

---

2. 1.Considera usted que las oficinas de la municipalidad cuentan con las oficinas acondicionadas con tecnología necesaria para la realización de las actividades diarias? \*

*Marca solo un óvalo.*

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- Casi siempre
- Siempre

## Anexo 6. Confiabilidad de los instrumentos de (Alfa de Cronbach)

Como lineamiento genérico, Hernández (2019), hace las siguientes recomendaciones para la evaluación de los coeficientes de Alfa de Cronbach:

**Tabla 10**

*Escala de interpretación de Alfa de Cronbach*

<b>Escala</b>	<b>Significado</b>
Coeficiente alfa mayor a 0,9	Excelente
Coeficiente alfa mayor a 0,8	Bueno
Coeficiente alfa mayor a 0,7	Aceptable
Coeficiente alfa mayor a 0,6	Cuestionable
Coeficiente alfa mayor a 0,5	Pobre
Coeficiente alfa menor a 0,5	Inaceptable

Fuente: Hernández (2019)

En tal sentido a continuación se procede a detallar los resultados obtenidos para las dos variables de investigación:

Respecto a la primera variable “**Gestión administrativa**”

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N de elementos</b>
0,840	19

## Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1.Considera usted que la municipalidad cuenta con un plan estratégico institucional actualizado y cumple con las necesidades requeridas para el cumplimiento de sus actividades	68.9	23.128	-0.24	0.858
2.Considera usted que la municipalidad cuenta con un plan operativo institucional actualizado y cumple con las necesidades requeridas para el cumplimiento de sus actividades	68.23	19.082	0.68	0.82
3.Considera usted que la municipalidad realiza acciones específicas para el cumplimiento de los objetivos	68.4	20.317	0.433	0.833
4.Considera usted que la municipalidad realiza el cumplimiento de funciones con los documentos de gestión actuales (ROF, MOF, etc.)	69.2	19.545	0.567	0.826
5.Considera usted que en la municipalidad la Estructura Orgánica es adecuada para el desarrollo de sus funciones	69.03	18.24	0.949	0.808
6.Considera usted que en la municipalidad existe una coordinación efectiva con otras áreas administrativas para el cumplimiento de sus actividades	69.03	18.24	0.949	0.808
7.Considera usted que la municipalidad capacita a los funcionarios y/ o trabajadores para el desarrollo de sus funciones	69.07	21.72	0.087	0.848
8.Considera usted que los funcionarios de la entidad se organizan cuando hay cambio de gobierno central	68.53	21.223	0.283	0.839
9.Considera usted quien dirige el equipo administrativo, orienta su desempeño laboral hacia el logro de sus objetivos	68.37	19.964	0.504	0.829
10.Considera usted que la administración realiza constantemente supervisiones en las actividades de trabajo	69.5	21.707	0.127	0.845
11.Considera usted que existe un liderazgo democrático en la municipalidad	68.07	18.616	0.827	0.813
12.Considera usted que se siente motivado los trabajadores para un buen desempeño laboral por parte de la administración de la municipalidad	68.7	18.907	0.608	0.823
13.Considera usted que existe predisposición de la administración para la realización de sus actividades en equipo	68.37	19.964	0.504	0.829
14.Considera usted que se toma decisiones oportunas para solucionar conflictos	68.67	18.575	0.642	0.821
15.Considera usted que en la municipalidad se realiza constantemente evaluación y control para medir el desempeño de las funciones del trabajador	69.3	20.217	0.359	0.837
16.Considera usted que en la municipalidad se supervisa y controla el desarrollo de las funciones de la administración	69.5	20.879	0.352	0.836
17.Considera usted que en la municipalidad se supervisa el desarrollo adecuado de los procedimientos administrativos	69.37	23.344	-0.263	0.863
18.Considera usted que en la municipalidad se brinda capacitación en el tema de gestión al personal que labora	70.13	21.844	0.055	0.85
19.Considera usted en la municipalidad se establece metas en cada área de acuerdo a las necesidades	68.23	19.082	0.68	0.82

Respecto a la segunda variable “Calidad de Servicio”

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,851	16

**Estadísticas de total de elemento**

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1.Considera usted que las oficinas de la municipalidad cuentan con las oficinas acondicionadas con tecnología necesaria para la realización de las actividades diarias	54.37	27.275	0.102	0.859
2.Considera usted que la municipalidad cuenta con equipos de última generación y se encuentran actualizados	54.73	28.34	-0.102	0.863
3.Considera usted que la municipalidad cuenta con una infraestructura física segura para los que laboran en la institución	53.63	27.482	0.075	0.859
4.Considera usted que el personal de la municipalidad debe verse pulcro	53.4	26.041	0.341	0.849
5.Considera usted que se realiza la atención en orden y respetan el orden de llegada	53.03	24.447	0.541	0.839
6.Considera usted que el personal proporciona una atención personalizada	53.17	23.661	0.597	0.836
7.Considera usted que es atendido por el personal con cordialidad e interés	53.4	21.559	0.819	0.82
8.Considera usted que en la municipalidad se brinda una atención igualitaria a los usuarios	53.27	21.513	0.85	0.818
9.Considera usted que en la municipalidad el personal soluciona los conflictos dentro del plazo establecido	53.5	24.741	0.612	0.837
10.Considera usted que el personal de la municipalidad atiende los servicios con amabilidad	52.7	24.907	0.577	0.838
11.Considera usted que el personal aclara sus dudas e inquietudes y apoya en su pedido	53.47	25.913	0.367	0.848
12.Considera usted que el personal de la municipalidad debe atender en la brevedad posible	52.37	26.171	0.318	0.85
13.Considera usted que el personal de la municipalidad le brinda confianza necesaria para solicitarle su atención	52.87	22.257	0.754	0.825
14.Considera usted que el personal respeta su privacidad cuando realiza una consulta	53.2	22.372	0.735	0.826
15.Considera usted el personal realiza los tramites documentarios con estándares de calidad	53.47	25.913	0.274	0.853
16.Considera usted que el personal brinda el tiempo necesario para atenderlo	53.43	25.978	0.353	0.848



## Anexo 7. Validez de los instrumentos (Juicio de expertos)

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GESTIÓN ADMINISTRATIVA								
		Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>DIMENSION 01 - PLANEACION</b>								
1.	¿Considera usted que la municipalidad cuenta con un plan estratégico institucional actualizado y cumple con las necesidades requeridas para el cumplimiento de sus actividades?	X		X		X		
2.	¿Considera usted que la municipalidad cuenta con un plan operativo institucional actualizado y cumple con las necesidades requeridas para el cumplimiento de sus actividades?	X		X		X		
3.	¿Considera usted que la municipalidad realiza acciones específicas para el cumplimiento de los objetivos?	X		X		X		
4.	¿Considera usted que la municipalidad realiza el cumplimiento de funciones con los documentos de gestión actuales (¿ROF, MOF, etc.?)	X		X		X		
<b>DIMENSION 02 – ORGANIZACIÓN</b>								
5.	¿Considera usted que en la municipalidad la Estructura Orgánica es adecuada para el desarrollo de sus funciones?	X		X		X		
6.	¿Considera usted que en la municipalidad existe una coordinación efectiva con otras áreas administrativas para el cumplimiento de sus actividades?	X		X		X		
7.	¿Considera usted que la municipalidad capacita a los funcionarios y/ o trabajadores para el desarrollo de sus funciones?	X		X		X		
8.	¿Considera usted que los funcionarios de la entidad se organizan cuando hay cambio de gobierno central?	X		X		X		
9.	¿Considera usted quien dirige el equipo administrativo, orienta su desempeño laboral hacia el logro de sus objetivos?	X		X		X		
<b>DIMENSION 03 – LA DIRECCION</b>								
10.	¿Considera usted que la administración realiza constantemente supervisiones en las actividades de trabajo?	X		X		X		
11.	¿Considera usted que existe un liderazgo democrático en la municipalidad?	X		X		X		
12.	¿Considera usted que se siente motivado los trabajadores para un buen desempeño laboral por parte de la administración de la municipalidad?	X		X		X		
13.	¿Considera usted que existe predisposición de la administración para la realización de sus actividades en equipo?	X		X		X		
14.	¿Considera usted que se toma decisiones oportunas para solucionar conflictos?	X		X		X		
<b>DIMENSION 04 – EL CONTROL</b>								
15.	¿Considera usted que en la municipalidad se realiza constantemente evaluación y control para medir el desempeño de las funciones del trabajador?	X		X		X		
16.	¿Considera usted que en la municipalidad se supervisa y controla el desarrollo de las funciones de la administración?	X		X		X		
17.	¿Considera usted que en la municipalidad se supervisa el desarrollo adecuado de los procedimientos administrativos?	X		X		X		
18.	¿Considera usted que en la municipalidad se brinda capacitación en el tema de gestión al personal que labora?	X		X		X		
19.	¿Considera usted en la municipalidad se establece metas en cada área de acuerdo a las necesidades?	X		X		X		

observaciones: (precisar si hay suficiencia)

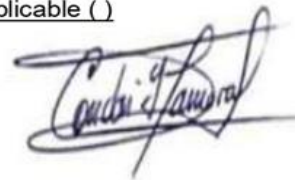
opinión de aplicabilidad: aplicable (x) aplicable después de corregir ( ) no aplicable ( )

apellidos y nombres del juez validador: Mgtr. Gina Tamara Condori Condori

DNI: 43924032

Especialidad del validador: MBA administración de empresas

08 de octubre del 2021



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GESTIÓN ADMINISTRATIVA								
		Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>DIMENSION 01 - PLANEACION</b>								
1.	¿Considera usted que la municipalidad cuenta con un plan estratégico institucional actualizado y cumple con las necesidades requeridas para el cumplimiento de sus actividades?	X		X		X		
2.	¿Considera usted que la municipalidad cuenta con un plan operativo institucional actualizado y cumple con las necesidades requeridas para el cumplimiento de sus actividades?	X		X		X		
3.	¿Considera usted que la municipalidad realiza acciones específicas para el cumplimiento de los objetivos?	X		X		X		
4.	¿Considera usted que la municipalidad realiza el cumplimiento de funciones con los documentos de gestión actuales (¿ROF, MOF, etc.?)	X		X		X		
<b>DIMENSION 02 – ORGANIZACIÓN</b>								
5.	¿Considera usted que en la municipalidad la Estructura Orgánica es adecuada para el desarrollo de sus funciones?	X		X		X		
6.	¿Considera usted que en la municipalidad existe una coordinación efectiva con otras áreas administrativas para el cumplimiento de sus actividades?	X		X		X		
7.	¿Considera usted que la municipalidad capacita a los funcionarios y/ o trabajadores para el desarrollo de sus funciones?	X		X		X		
8.	¿Considera usted que los funcionarios de la entidad se organizan cuando hay cambio de gobierno central?	X		X		X		
9.	¿Considera usted quien dirige el equipo administrativo, orienta su desempeño laboral hacia el logro de sus objetivos?	X		X		X		
<b>DIMENSION 03 – LA DIRECCION</b>								
10.	¿Considera usted que la administración realiza constantemente supervisiones en las actividades de trabajo?	X		X		X		
11.	¿Considera usted que existe un liderazgo democrático en la municipalidad?	X		X		X		
12.	¿Considera usted que se siente motivado los trabajadores para un buen desempeño laboral por parte de la administración de la municipalidad?	X		X		X		
13.	¿Considera usted que existe predisposición de la administración para la realización de sus actividades en equipo?	X		X		X		
14.	¿Considera usted que se toma decisiones oportunas para solucionar conflictos?	X		X		X		
<b>DIMENSION 04 – EL CONTROL</b>								
15.	¿Considera usted que en la municipalidad se realiza constantemente evaluación y control para medir el desempeño de las funciones del trabajador?	X		X		X		
16.	¿Considera usted que en la municipalidad se supervisa y controla el desarrollo de las funciones de la administración?	X		X		X		
17.	¿Considera usted que en la municipalidad se supervisa el desarrollo adecuado de los procedimientos administrativos?	X		X		X		
18.	¿Considera usted que en la municipalidad se brinda capacitación en el tema de gestión al personal que labora?	X		X		X		
19.	¿Considera usted en la municipalidad se establece metas en cada área de acuerdo a las necesidades?	X		X		X		

observaciones: (precisar si hay suficiencia)

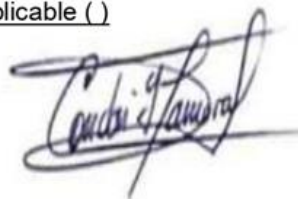
opinión de aplicabilidad: aplicable (x) aplicable después de corregir ( ) no aplicable ( )

apellidos y nombres del juez validador: Mgtr. Gina Tamara Condori Condori

DNI: 43924032

Especialidad del validador: MBA administración de empresas

08 de octubre del 2021



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GESTIÓN ADMINISTRATIVA								
		Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>DIMENSION 01 - PLANEACION</b>								
1.	¿Considera usted que la municipalidad cuenta con un plan estratégico institucional actualizado y cumple con las necesidades requeridas para el cumplimiento de sus actividades?	X		X		X		
20.	¿Considera usted que la municipalidad cuenta con un plan operativo institucional actualizado y cumple con las necesidades requeridas para el cumplimiento de sus actividades?	X		X		X		
21.	¿Considera usted que la municipalidad realiza acciones específicas para el cumplimiento de los objetivos?	X		X		X		
22.	¿Considera usted que la municipalidad realiza el cumplimiento de funciones con los documentos de gestión actuales (¿ROF, MOF, etc.?)	X		X		X		
<b>DIMENSION 02 – ORGANIZACIÓN</b>								
23.	¿Considera usted que en la municipalidad la Estructura Orgánica es adecuada para el desarrollo de sus funciones?	X		X		X		
24.	¿Considera usted que en la municipalidad existe una coordinación efectiva con otras áreas administrativas para el cumplimiento de sus actividades?	X		X		X		
25.	¿Considera usted que la municipalidad capacita a los funcionarios y/ o trabajadores para el desarrollo de sus funciones?	X		X		X		
26.	¿Considera usted que los funcionarios de la entidad se organizan cuando hay cambio de gobierno central?	X		X		X		
27.	¿Considera usted quien dirige el equipo administrativo, orienta su desempeño laboral hacia el logro de sus objetivos?	X		X		X		
<b>DIMENSION 03 – LA DIRECCION</b>								
28.	¿Considera usted que la administración realiza constantemente supervisiones en las actividades de trabajo?	X		X		X		
29.	¿Considera usted que existe un liderazgo democrático en la municipalidad?	X		X		X		
30.	¿Considera usted que se siente motivado los trabajadores para un buen desempeño laboral por parte de la administración de la municipalidad?	X		X		X		
31.	¿Considera usted que existe predisposición de la administración para la realización de sus actividades en equipo?	X		X		X		
32.	¿Considera usted que se toma decisiones oportunas para solucionar conflictos?	X		X		X		
<b>DIMENSION 04 – EL CONTROL</b>								
33.	¿Considera usted que en la municipalidad se realiza constantemente evaluación y control para medir el desempeño de las funciones del trabajador?	X		X		X		
34.	¿Considera usted que en la municipalidad se supervisa y controla el desarrollo de las funciones de la administración?	X		X		X		
35.	¿Considera usted que en la municipalidad se supervisa el desarrollo adecuado de los procedimientos administrativos?	X		X		X		
36.	¿Considera usted que en la municipalidad se brinda capacitación en el tema de gestión al personal que labora?	X		X		X		
37.	¿Considera usted en la municipalidad se establece metas en cada área de acuerdo a las necesidades?	X		X		X		

observaciones: (precisar si hay suficiencia)

opinión de aplicabilidad: aplicable (x) aplicable después de corregir ( ) no aplicable ( )

apellidos y nombres del juez validador: Mgtr. Néstor Enrique Orellana Hoyos

DNI: 06780995

Especialidad del validador: MBA administración de empresas

08 de octubre del 2021



-----  
Firma del Experto Informante

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

		Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>DIMENSION 01 - PLANEACION</b>								
1.	¿Considera usted que la municipalidad cuenta con un plan estratégico institucional actualizado y cumple con las necesidades requeridas para el cumplimiento de sus actividades?	X		X		X		
38.	¿Considera usted que la municipalidad cuenta con un plan operativo institucional actualizado y cumple con las necesidades requeridas para el cumplimiento de sus actividades?	X		X		X		
39.	¿Considera usted que la municipalidad realiza acciones específicas para el cumplimiento de los objetivos?	X		X		X		
40.	¿Considera usted que la municipalidad realiza el cumplimiento de funciones con los documentos de gestión actuales (¿ROF, MOF, etc.?)	X		X		X		
<b>DIMENSION 02 – ORGANIZACIÓN</b>								
41.	¿Considera usted que en la municipalidad la Estructura Orgánica es adecuada para el desarrollo de sus funciones?	X		X		X		
42.	¿Considera usted que en la municipalidad existe una coordinación efectiva con otras áreas administrativas para el cumplimiento de sus actividades?	X		X		X		
43.	¿Considera usted que la municipalidad capacita a los funcionarios y/ o trabajadores para el desarrollo de sus funciones?	X		X		X		
44.	¿Considera usted que los funcionarios de la entidad se organizan cuando hay cambio de gobierno central?	X		X		X		
45.	¿Considera usted quien dirige el equipo administrativo, orienta su desempeño laboral hacia el logro de sus objetivos?	X		X		X		
<b>DIMENSION 03 – LA DIRECCION</b>								
46.	¿Considera usted que la administración realiza constantemente supervisiones en las actividades de trabajo?	X		X		X		
47.	¿Considera usted que existe un liderazgo democrático en la municipalidad?	X		X		X		
48.	¿Considera usted que se siente motivado los trabajadores para un buen desempeño laboral por parte de la administración de la municipalidad?	X		X		X		
49.	¿Considera usted que existe predisposición de la administración para la realización de sus actividades en equipo?	X		X		X		
50.	¿Considera usted que se toma decisiones oportunas para solucionar conflictos?	X		X		X		
<b>DIMENSION 04 – EL CONTROL</b>								
51.	¿Considera usted que en la municipalidad se realiza constantemente evaluación y control para medir el desempeño de las funciones del trabajador?	X		X		X		
52.	¿Considera usted que en la municipalidad se supervisa y controla el desarrollo de las funciones de la administración?	X		X		X		
53.	¿Considera usted que en la municipalidad se supervisa el desarrollo adecuado de los procedimientos administrativos?	X		X		X		
54.	¿Considera usted que en la municipalidad se brinda capacitación en el tema de gestión al personal que labora?	X		X		X		
55.	¿Considera usted en la municipalidad se establece metas en cada área de acuerdo a las necesidades?	X		X		X		

observaciones: (precisar si hay suficiencia)

opinión de aplicabilidad: aplicable (x) aplicable después de corregir ( ) no aplicable ( )

apellidos y nombres del juez validador: Mgtr. Martin Espinoza Quispe

DNI: 44485492

Especialidad del validador: MBA administración de empresas

08 de octubre del 2021

  
 Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO								
		Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencia
<b>DIMENSION 01 – ELEMENTOS TANGIBLES</b>								
1.		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
2.	¿Considera usted que las oficinas de la municipalidad cuentan con las oficinas acondicionadas con tecnología necesaria para la realización de las actividades diarias?	X		X		X		
3.	¿Considera usted que la municipalidad cuenta con equipos de última generación y se encuentran actualizados?	X		X		X		
4.	¿Considera usted que la municipalidad cuenta con una infraestructura física segura para los que laboran en la institución?	X		X		X		
5.	¿Considera usted que el personal de la municipalidad debe verse pulcro?	x		x		x		
<b>DIMENSION 02 – FIABILIDAD</b>								
6.	¿Considera usted que se realiza la atención en orden y respetan el orden de llegada?	X		X		X		
7.	¿Considera usted que el personal proporciona una atención personalizada?	X		X		X		
8.	¿Considera usted que es atendido por el personal con cordialidad e interés?	X		X		X		
9.	¿Considera usted que en la municipalidad se brinda una atención igualitaria a los usuarios?	x		x		x		
10.	¿Considera usted que en la municipalidad el personal soluciona los conflictos dentro del plazo establecido?	x		x		x		
<b>DIMENSION 03 – CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>								
11.	¿Considera usted que el personal de la municipalidad atiende los servicios con amabilidad?	X		X		X		
12.	¿Considera usted que el personal aclara sus dudas e inquietudes y apoya en su pedido?	X		X		X		
13.	¿Considera usted que el personal de la municipalidad debe atender en la brevedad posible?	X		X		X		
<b>DIMENSION 04 – SEGURIDAD</b>								
14.	¿Considera usted que el personal de la municipalidad le brinda confianza necesaria para solicitarle su atención?	X		X		X		
15.	¿Considera usted que el personal respeta su privacidad cuando realiza una consulta?	X		X		X		
16.	¿Considera usted el personal realiza los tramites documentarios con estándares de calidad?	X		X		X		
17.	¿Considera usted que el personal brinda el tiempo necesario para atenderlo?	x		x		x		

observaciones: (precisar si hay suficiencia)

opinión de aplicabilidad: aplicable (x) aplicable después de corregir ( ) no aplicable ( )

apellidos y nombres del juez validador: Mgtr. Gina Tamara Condori Condori

DNI: 43924032

Especialidad del validador: MBA administración de empresas

08 de octubre del 2021



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO								
		Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencia
<b>DIMENSION 01 – ELEMENTOS TANGIBLES</b>								
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
2.	¿Considera usted que las oficinas de la municipalidad cuentan con las oficinas acondicionadas con tecnología necesaria para la realización de las actividades diarias?	X		X		X		
3.	¿Considera usted que la municipalidad cuenta con equipos de última generación y se encuentran actualizados?	X		X		X		
4.	¿Considera usted que la municipalidad cuenta con una infraestructura física segura para los que laboran en la institución?	X		X		X		
5.	¿Considera usted que el personal de la municipalidad debe verse pulcro?	x		x		x		
<b>DIMENSION 02 – FIABILIDAD</b>								
6.	¿Considera usted que se realiza la atención en orden y respetan el orden de llegada?	X		X		X		
7.	¿Considera usted que el personal proporciona una atención personalizada?	X		X		X		
8.	¿Considera usted que es atendido por el personal con cordialidad e interés?	X		X		X		
9.	¿Considera usted que en la municipalidad se brinda una atención igualitaria a los usuarios?	x		x		x		
10.	¿Considera usted que en la municipalidad el personal soluciona los conflictos dentro del plazo establecido?	x		x		x		
<b>DIMENSION 03 – CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>								
11.	¿Considera usted que el personal de la municipalidad atiende los servicios con amabilidad?	X		X		X		
12.	¿Considera usted que el personal aclara sus dudas e inquietudes y apoya en su pedido?	X		X		X		
13.	¿Considera usted que el personal de la municipalidad debe atender en la brevedad posible?	X		X		X		
<b>DIMENSION 04 – SEGURIDAD</b>								
14.	¿Considera usted que el personal de la municipalidad le brinda confianza necesaria para solicitarle su atención?	X		X		X		
15.	¿Considera usted que el personal respeta su privacidad cuando realiza una consulta?	X		X		X		
16.	¿Considera usted el personal realiza los tramites documentarios con estándares de calidad?	X		X		X		
17.	¿Considera usted que el personal brinda el tiempo necesario para atenderlo?	x		x		x		

observaciones: (precisar si hay suficiencia)

opinión de aplicabilidad: aplicable (x) aplicable después de corregir ( ) no aplicable ( )

apellidos y nombres del juez validador: Mgtr. Néstor Enrique Orellana Hoyos

DNI: 06780995

Especialidad del validador: MBA administración de empresas

08 de octubre del 2021

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO								
		Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencia
<b>DIMENSION 01 – ELEMENTOS TANGIBLES</b>								
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
2.	¿Considera usted que las oficinas de la municipalidad cuentan con las oficinas acondicionadas con tecnología necesaria para la realización de las actividades diarias?	X		X		X		
3.	¿Considera usted que la municipalidad cuenta con equipos de última generación y se encuentran actualizados?	X		X		X		
4.	¿Considera usted que la municipalidad cuenta con una infraestructura física segura para los que laboran en la institución?	X		X		X		
5.	¿Considera usted que el personal de la municipalidad debe verse pulcro?	x		x		x		
<b>DIMENSION 02 – FIABILIDAD</b>								
6.	¿Considera usted que se realiza la atención en orden y respetan el orden de llegada?	X		X		X		
7.	¿Considera usted que el personal proporciona una atención personalizada?	X		X		X		
8.	¿Considera usted que es atendido por el personal con cordialidad e interés?	X		X		X		
9.	¿Considera usted que en la municipalidad se brinda una atención igualitaria a los usuarios?	x		x		x		
10.	¿Considera usted que en la municipalidad el personal soluciona los conflictos dentro del plazo establecido?	x		x		x		
<b>DIMENSION 03 – CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>								
11.	¿Considera usted que el personal de la municipalidad atiende los servicios con amabilidad?	X		X		X		
12.	¿Considera usted que el personal aclara sus dudas e inquietudes y apoya en su pedido?	X		X		X		
13.	¿Considera usted que el personal de la municipalidad debe atender en la brevedad posible?	X		X		X		
<b>DIMENSION 04 – SEGURIDAD</b>								
14.	¿Considera usted que el personal de la municipalidad le brinda confianza necesaria para solicitarle su atención?	X		X		X		
15.	¿Considera usted que el personal respeta su privacidad cuando realiza una consulta?	X		X		X		
16.	¿Considera usted el personal realiza los tramites documentarios con estándares de calidad?	X		X		X		
17.	¿Considera usted que el personal brinda el tiempo necesario para atenderlo?	x		x		x		

observaciones: (precisar si hay suficiencia)

opinión de aplicabilidad: aplicable (x) aplicable después de corregir ( ) no aplicable ( )

apellidos y nombres del juez validador: Mgtr. Martin Espinoza Quispe

DNI: 44485492

Especialidad del validador: MBA administración de empresas

08 de octubre del 2021

  
Firma del Experto Informante.

## Anexo 8. Muestra

Para obtener la muestra se aplicó la siguiente fórmula y de esa manera se logró identificar la muestra y para ello se utilizó lo siguiente:

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

Dónde:

n: Es el tamaño de la muestra

N: Es el tamaño de la población.

Z: Es el nivel de confianza (1.96), es decir, 95% de confianza)

e: Es la precisión o el error (5% de error)

p: Probabilidad de éxito (0.5)

q: Probabilidad de fracaso (0.5)

Cálculo de la muestra:

N = 174

z = 1,96 (95%, de confianza)

e = 0,05 (5%, de error)

p = 0.5

q = 0.5

Reemplazamos los valores:

$$n = \frac{174(1.96)^2 \times (0.50) \times (0.50)}{(0.05)^2 \times (174 - 1) + (1.96)^2 \times (0.50) \times (0.50)}$$

$$n = \frac{167.1096}{1.3929}$$

$$n = 119.97243$$

$$\mathbf{n = 120}$$

La muestra será (120) funcionarios de la municipalidad distrital de Conima.



## Anexo 9. Prueba de normalidad

Para identificar la prueba de normalidad, se ha planteado de la siguiente manera:

**H<sub>0</sub>:** La información del muestreo proviene de una distribución normal.

**H<sub>1</sub>:** La información del muestreo proviene de una distribución no normal.

Sig. o p-valor > 0,05: Se acepta H<sub>0</sub>.

Sig. o p-valor < 0,05: Se rechaza H<sub>0</sub>.

### a) Respecto a la variable: Gestión administrativa

**Tabla 11**

*Prueba de normalidad "Gestión administrativa"*

Variable	Usuarios	Significancia
Gestión administrativa	120	0,000

Fuente: *Cuestionario de "Gestión administrativa"*

### Interpretación

En la Tabla 10, se evidencia la evaluación de la variable "Gestión administrativa" y de acuerdo a las encuestas ejecutadas a 120 funcionarios, que fue de manera eficaz la aplicación mediante la prueba de Kolmogorov – Smirnov, evidenciando como resultado la significancia con p-valor de 0,000, a la cual es menor de 0,05, por lo cual se procede al rechazó de la **H<sub>0</sub>**. Mediante esta forma se logra interpretar los datos de la variable "Gestión administrativa", demostrando que no provienen de una distribución normal.

## b) Respecto a la variable: Calidad de servicio

**Tabla 12**

*Prueba de normalidad "Calidad de servicio"*

<b>Variable</b>	<b>Usuarios</b>	<b>Significancia</b>
Calidad de servicio	120	0,000

Fuente: *Cuestionario de "Calidad de servicio"*

### **Interpretación**

En la Tabla 11, mencionamos la evaluación de la variable "Calidad de servicio" en base a las encuestas realizadas a 120 funcionarios, se identifica la precisión de la aplicación de la prueba de Kolmogorov – Smirnov, la cual muestra como resultado la significancia del p-valor de 0,000, evidenciando que es menor de 0,05 por lo que se puede afirmar el rechazó la Ho. De esta forma podemos interpretar que los datos de la variable "Calidad de servicio", afirmando que no son provenientes de una distribución normal.

## Anexo 10. Interpretación del coeficiente de correlación de Spearman

Gráfico 1. Rangos de correlación de Rho de Spearman

<b>Valor de Rho de Spearman</b>	<b>Significado</b>
- 1	Correlación negativa grande y perfecta
- 0,9 a 0,99	Correlación negativa muy alta
- 0,7 a 0,89	Correlación negativa alta
- 0,4 a 0,69	Correlación negativa moderada
- 0,2 a 0,39	Correlación negativa baja
- 0,01 a 0,19	Correlación negativa muy baja
- 0	Correlación nula
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,7 a 0,89	Correlación positiva alta
0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Fuente: Martínez y Campos (2015)

## Anexo 11. Acceso a la información pública de la institución



Cuna de Sicuris y Rosas - Eterna Primavera  
**REGIÓN PUNO - PROVINCIA MOHO**  
**MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CONIMA**  
Nuevo destino turístico



"AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERÚ: 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA"

Conima 08 de Octubre, del 2021.

### **OFICIO N° 0122 - 2021 - MDC/A**

**SEÑOR** : CPC. Erlinda CHOQUEHUANCA APAZA  
ESTUDIANTE DE LA UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO.

**ASUNTO:** REMITO INFORMACION DE TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD  
DISTRITAL. DE ACUERDO A NUESTROS DOCUMENTOS DE GESTION.

**REFERENCIA:** OFICION°002-2021-ECHA

### **DE MI MAYOR CONSIDERACIÓN.**

Tengo el alto honor de dirigirme a usted con la finalidad de saludarlo cordialmente en nombre de la Municipalidad Distrital de Conima, a mi cargo, seguidamente manifestarle que según el documento ingresado a la municipalidad **OFICION°002-2021-ECHA**. Con registro N° 1639 lo cual se le hace alcance la información solicitada para la investigación científica que se está realizando.

Se adjunta lo siguiente:

- Cuadro de asignación de personal

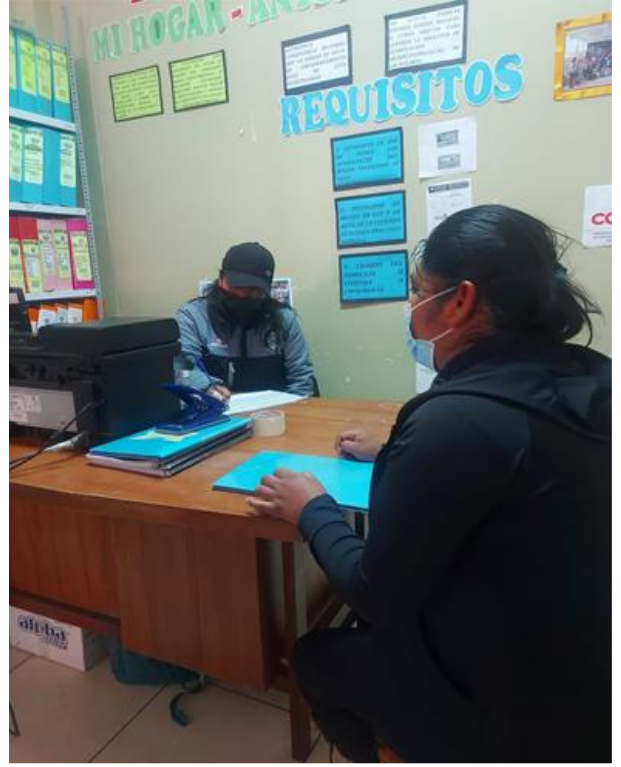
Sin otro particular, hago propicia la ocasión para renovarle los sentimientos de mi especial consideración.

**ATENTAMENTE,**



## Anexo 12. Evidencias







**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, CALDERON PANIAGUA DENNYS GEOVANNI, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Gestión administrativa y calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Conima, Región Puno – 2021", cuyo autor es CHOQUEHUANCA APAZA ERLINDA, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y 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, 09 de Enero del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
CALDERON PANIAGUA DENNYS GEOVANNI <b>DNI:</b> 70082745 <b>ORCID</b> 0000-0002-6569-0634	Firmado digitalmente por: DCALDERONPA el 09- 01-2022 10:24:29

Código documento Trilce: TRI - 0261425