



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Gestión administrativa y calidad de servicio en la
Municipalidad Distrital de Paucas – Áncash, 2022.**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciada en Administración**

AUTORAS:

Polo Atusparía, Yuli Vilma (ORCID: 0000-0001-8624-832X)
Sánchez Idefonso, Yuri Diana (ORCID: 0000-0003-1207-2442)

ASESOR:

MBA. Paredes del Aguilar, Jardiel (ORCID: 0000-0001-5461-0929)

LÍNEA DE INVESTIGACION

Gestión de Organizaciones

LIMA – PERÚ

2022

DEDICATORIA

A mi hermano, quien han sido la guía y el camino para poder llegar a este punto de mi carrera.

Que, con su ejemplo, dedicación, nunca bajaron los brazos para que yo tampoco lo haga aun cuando todo se complicaba.

Yuri Sánchez I.

Dedico esta tesis a mi mamita María por siempre apoyarme incondicionalmente y estar en los momentos más difíciles de mi vida.

A mi padre que desde el cielo me ilumina para seguir adelante con mis proyectos.

Yuli polo A.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por ser mi guía y a mis padres por ser los pilares fundamentales y haberme apoyado incondicionalmente, pese a las adversidades de inconvenientes que se presentaron. De igual manera agradezco al Lic. PAREDES DEL AGUILA JARDIEL por la ayudarme a realizar esta tesis bajo su dirección.

Yuri Sánchez I.

Agradezco a Dios y a mi familia, y al Lic. PAREDES DEL AGUILA JARDIEL por permitirme cumplir con excelencia en el desarrollo de esta tesis, no ha sido sencillo el camino hasta hora, pero gracias a sus aportes bondad y apoyo, me permitió cumplir esta meta.

Yuli polo A.

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen.....	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA.....	16
3.1. Tipo y diseño de investigación	16
3.2. Variables y operacionalización	16
3.3. Población, muestra y muestreo	18
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	19
3.5. Procedimientos	19
3.6. Método de análisis de datos.....	19
3.7. Aspectos éticos	21
IV. RESULTADOS	22
V. DISCUSIÓN.....	28
VI. CONCLUSIONES.....	32
VII. RECOMENDACIONES	33
REFERENCIAS	34
ANEXOS	37

Índice de tablas

Tabla 1 Prueba de normalidad realizada.....	31
Tabla 2 Relación existente entre la gestión administrativa y la calidad de servicio	30
Tabla 3 Nivel de gestión administrativa según los encuestados.	32
Tabla 4 Nivel de la calidad de servicio según los encuestados.....	32
Tabla 5 Relación existente entre el control de calidad y la calidad de servicio. ...	34

Índice de figuras

Figura 1 Nivel de percepción de la gestión administrativa.	32
Figura 2 Nivel de percepción de la calidad de servicio.....	33

. Resumen

En la presente investigación se tuvo como objetivo general explicar la relación existente entre la Gestión Administrativa y Calidad de Servicios en la Municipalidad Distrital de Paucas – Áncash, 2022. La metodología de la investigación fue de tipo aplicado de enfoque cuantitativo y nivel correlacional, con respecto al diseño fue la no experimental. La población y muestra estuvieron conformados por 147 usuarios de la municipalidad en mención. La recolección de datos fue mediante la técnica de la encuesta y como instrumento de aplico el cuestionario. Tuvo como resultado que la gestión administrativa se encuentra en un nivel regular con un 74,15%, asimismo la calidad de servicios con un 73,47% y que según la prueba Rho de Spearman se obtuvo un coeficiente de 0,726 con el 95% de nivel de confianza y una significancia $<.001$. Así también caracterizar el nivel de gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Paucas – Áncash, 2022; en la que evidencia que los encuestados percibieron a la gestión administrativa que se encuentra en un nivel regular con un 74,15%, un 19,05% como malo y el 6,80% como bueno en cuanto a Identificar el nivel de calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Paucas – Áncash, 2022; se evidencia que los encuestados percibieron que la calidad de servicios se encuentra en nivel regular con un 73,47%, un 17,69% como malo y el 8,84% como bueno. Llegando a concluir que existe relación directa y significativa entre las variables gestión administrativa y calidad de servicios en la Municipalidad Distrital de Paucas.

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

Abstract

In the present investigation, the general objective was to explain the relationship between Administrative Management and Quality of Services in the District Municipality of Paucas - Áncash, 2022. The methodology of the investigation was of an applied type of quantitative approach and correlational level, with respect to design was non-experimental. The population and sample were made up of 147 users of the municipality in question. The data collection was through the survey technique and the questionnaire was applied as an instrument. It had as a result that the administrative management is at a regular level with 74.15%, as well as the quality of services with 73.47% and that according to Spearman's Rho test a coefficient of 0.726 was obtained with 95% of confidence level and significance $<.001$. Also characterize the level of administrative management in the District Municipality of Paucas - Áncash, 2022; in which it shows that the respondents perceived the administrative management that is at a regular level with 74.15%, 19.05% as bad and 6.80% as good in terms of identifying the level of quality of service in the District Municipality of Paucas – Áncash, 2022; it is evident that the respondents perceived that the quality of services is at a regular level with 73.47%, 17.69% as bad and 8.84% as good. Concluding that there is a direct and significant relationship between the variables administrative management and quality of services in the District Municipality of Paucas.

Keywords: Administrative management, service quality, municipality.

I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día las instituciones públicas a nivel mundial enfrentan el desafío de diseñar y ejecutar un sistema de gestión que les posibilite brindar de manera sostenible servicios cada vez mejores, con la finalidad de tener a sus clientes completamente satisfechos; esto se va a reflejar en los resultados producto de una mejor administración de las instituciones, basadas en los deseos y las demandas de los pobladores, (Saavedra, 2019).

La gestión administrativa es definida por la serie de procedimientos y actividades que todo funcionario debe ejecutar para una apropiada gestión de los recursos públicos en todas las entidades en las que trabajan y de esta manera se pueda conseguir los objetivos organizacionales. Por lo que se hace forzoso utilizar de manera adecuada, eficiente y óptima cada recurso de índole económico, logístico, físico, etc., de las entidades. En resumida cuenta, en el caso peruano, la gestión administrativa es la manera en la que se maneja cada recurso de las entidades del Estado con la finalidad de lograr las metas planteadas, (Instituto De Ciencias HEGEL, 2021).

Según Chanamé (2017) el Estado peruano tiene cuatro dificultades importantes en sus esfuerzos por alcanzar sus metas propuestas y se enumeran: a) un procedimiento de planificación desarticulado, el Estado no cuenta con mecanismos para recoger las necesidades del pueblo, por lo que no realiza planes articulados con las brechas que debe cerrar. b) estructura organizativa inadecuada y funciones infructíferas, se han organizado un conjunto de entidades del Estado, pero sus diseños no corresponden a lo que pretenden alcanzar. c) se producen de manera inadecuada ciertos tipos de bienes y servicios, un enorme porcentaje de las entidades públicas no cuentan con recursos ni se encuentran en capacidad de realizar óptimos procedimientos, y solamente les importa cumplir con sus obligaciones, no buscan tener a los ciudadanos satisfechos y finalmente, d) existe poca articulación entre las entidades gubernamentales; a causa que en el marco normativo se tienen limitaciones en el diseño en lo referente a las actividades de coordinación, lo cual resulta poco efectivo en articular las actividades entre las distintas entidades.

A consecuencia de ello, en nuestro país, las municipalidades son administradas de manera poco profesional, no cuentan con un plan estratégico u operacional que

Esta misma situación se registra en la Municipalidad Distrital de Paucas, una de las 16 municipalidades distritales de la provincia de Huari, bajo la dirección del Gobierno Regional de Áncash. En esta entidad se observa la concurrencia diaria de los pobladores en busca de una respuesta positiva a los constantes reclamos y exigencias presentadas ante la autoridad municipal. Los pobladores muestran su incomodidad ante la tardía respuesta de los funcionarios municipales para responder a los trámites presentados por mesa de partes. En tanto, las instituciones educativas requieren el apoyo de la municipalidad para hacer frente a sus distintas necesidades, pero la respuesta de los encargados es nula o en muchos casos retardada o fuera de plazo. Por otro lado, los habitantes de este distrito al ser consultados respecto a la manera en que se ofrecen los servicios por la Municipalidad de Paucas, refirieron que los funcionarios y empleados municipales en muchas ocasiones no responden a sus necesidades de manera eficaz, no muestran un trato amable y carecen de empatía. La causa principal de esta problemática es que la municipalidad no desarrolla una gestión administrativa eficiente, las tareas y actividades no están coordinadas y encaminadas a utilizar de manera óptima los recursos de la entidad y atender las necesidades básicas de los pobladores paucasinos. Respecto a la planificación, no se ejecutan el planeamiento propuesto, por lo que son elaborados por un grupo de funcionarios y la gran mayoría desconocen su contenido.

De la problemática descrita, nació la motivación por investigar “Gestión Administrativa y Calidad de Servicios en la Municipalidad Distrital de Paucas – 2022” con la clara intención de contribuir en la mejora de las deficiencias detectadas por medio de las recomendaciones emanadas del presente estudio. Para ello se plantea el problema a investigar: ¿Cuál es la relación que existe entre la Gestión Administrativa y Calidad de Servicio en la Municipalidad Distrital de Paucas – Áncash, 2022? Y como problemas específicos: ¿Cuál es el nivel de la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Paucas – Áncash, 2022? ¿Cuál es el nivel de la Calidad de Servicio en la Municipalidad Distrital de Paucas – Áncash, 2022? ¿Cuál es la relación que existe entre las dimensiones de la gestión

administrativa y Calidad de Servicio en la Municipalidad Distrital de Paucas – Áncash, 2022?

En cuanto a la justificación, el estudio *se justifica teóricamente* porque se apoyó en aquellos aportes teóricos de autores reconocidos por la comunidad científica conocedores del tratamiento de las variables estudiadas, a fin de cumplir los objetivos planteados y obtener resultados íntegros y confiables que servirán como antecedentes para futuros investigadores que deseen ampliar el estudio de estas variables. Respecto a la *justificación práctica*, el estudiar y analizar la Gestión administrativa permitirá a la municipalidad realizar planes, organizar, dirigir y mejor control de la manera en que son empleados los recursos, por lo que las recomendaciones emanadas de este estudio contribuirán en aumentar la calidad de los servicios y permitirán brindar las atenciones que el pueblo exige. Finalmente, la investigación se justificó metodológicamente porque para su desarrollo se hizo uso del método científico; además, se elaboró dos instrumentos para la recopilación de los datos relacionados a los indicadores de Gestión Administrativa y Calidad de Servicios; estos instrumentos antes de ser aplicados pasaron el test de validez por juicio de expertos y la respectiva confianza y posteriormente fueron empleados en la recolección de los datos de este estudio, así como, en la recolección de información por investigadores de temas similares. A continuación, se plantea el **objetivo general**: Explicar la relación existente entre la Gestión Administrativa y Calidad de Servicios en la Municipalidad Distrital de Paucas – Áncash, 2022. Y como **objetivos específicos**: Caracterizar el nivel de gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Paucas – Áncash, 2022. Identificar el nivel de calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Paucas – Áncash, 2022. Determinar la relación que existe entre las dimensiones de la gestión administrativa y Calidad de Servicio en la Municipalidad Distrital de Paucas – Áncash, 2022. Finalmente se planteó la siguiente **hipótesis general**: Existe relación directa y significativa entre la Gestión Administrativa y Calidad de Servicios en la Municipalidad Distrital de Paucas – Áncash, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Prosiguiendo con la investigación, como antecedentes hallamos varias investigaciones internacionales, como la tesis de Gómez (2021) en la que se propuso analizar la correlación que existe entre Gestión administrativa y calidad de servicio señaladas en la investigación; trabajo de enfoque cuantitativo, de alcance relacional, de diseño transversal y no-experimental; las técnicas usadas en el recojo de los datos son la encuesta y la entrevista, de una muestra conformada por 150 pacientes los mismos que quisieron voluntariamente ser parte de la investigación, además de aplicar una guía de entrevista a 5 médicos, enfermeras, y el jefe de emergencias. Luego del análisis de los datos recopilados se concluye sobre la existencia de relación directa y significativa entre ambas variables en estudio; además, se recomiendan una serie de actividades orientadas a los trabajadores para mejorar los servicios prestados por la entidad de Salud Pública.

De la misma forma Espinoza (2019) quien se propuso como meta establecer de qué forma la gestión se correlaciona con la calidad de servicios en el mencionado hotel. Investigación de alcance relacional, de diseño transeccional y no-experimental. La población y muestra del estudio quedaron integradas por un total de 8 trabajadores administrativos y 96 huéspedes del hotel. Como técnica para el recojo de datos se usó la entrevista y la encuesta con sus respectivos instrumentos y adaptados del modelo Servqual. Como conclusiones relevantes: que existe correlación directa de nivel alto, entre ambas variables investigadas, asimismo, que existe correlación positiva entre cada dimensión de la variable Gestión administrativa y la variable calidad de los servicios prestados, mediante el estadístico Rho de Spearman 0,0654.

Finalmente tenemos la tesis de Tagua (2017) titulada “La Gestión Administrativa y la Calidad del Servicio a los Clientes del Mercado El Dorado, Cantón Pastaza, 2014”, se propuso establecer la correlación existente entre las variables señaladas en el tema de estudio. Investigación aplicada y correlacional, de paradigma cuantitativo, la técnica e instrumentos utilizados fueron la encuesta y dos cuestionarios respectivamente. Luego de analizar la data recopilada, se concluyó que existe correlación directa media entre las dos variables investigadas; asimismo

entre cada dimensión de la variable Gestión administrativa y la calidad del servicio en el mencionado mercado. Se recomienda que se diseñe un nuevo modelo de Gestión que haga posible un ambiente favorable para los comerciantes y se coordine con los administradores.

Como antecedente nacional se encontró la tesis de Delgado (2021) en su tesis “Gestión administrativa y calidad del servicio público en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2021”, se propuso establecer la correlación existente entre las variables de investigación. Investigación de tipo aplicado, asimismo, cuantitativa, de alcance correlacional, de diseño transeccional y no-experimental. La población lo conformaron 30 empleados, entre funcionarios y colaboradores, con muestra censal. En el recojo de datos se empleó la encuesta (técnica) y dos cuestionarios como instrumentos. Conclusiones: existe relación positiva alta (0,600), entre ambas variables investigadas, y significativa puesto que la significancia de $0.000 < 0.005$, razón por la que es rechazada la hipótesis nula y es aceptada la alterna.

Asimismo, Sánchez (2020) con el trabajo “Gestión administrativa y la calidad del servicio al usuario en el Centro de Empleo Lambayeque” se propuso señalar la correlación entre las dos variables investigadas y mencionadas en el título del estudio. Estudio aplicado, de tipo relacional, de diseño transeccional y no-experimental. La muestra censal establecida quedó constituida por 25 usuarios y 5 colaboradores. Los datos fueron recolectados mediante la encuesta como técnica y dos cuestionarios como instrumentos. Los resultados obtenidos demuestran que con un valor $p=0.006 < 0.01$, y se concluyó que existe correlación directa entre las dimensiones de la primera variable que es la gestión administrativa, mediante un Rho Spearman = 0,486 para la dimensión planificación, RS = 0,350 para la organización, RS=0,458 para la dirección y RS= 0,382 para el control.

Por otro lado, Berrocal y Guerreros (2019) titulada “Gestión Administrativa y Calidad de Servicio a los usuarios en la Sede de la UGEL Huamanga, Ayacucho – 2019”, en la que se propusieron establecer la correlación existente entre ambas variables investigadas. Estudio realizado bajo el paradigma cuantitativo, de alcance correlacional y diseño transeccional y no-experimental. La población considerada fueron 150 docentes, bajo modalidad de contrato; la muestra aleatoria finalmente lo integraron 107 profesores. Se eligió a la encuesta como técnica empleada en

recoger los datos y como instrumentos a dos escalas valorativas, una para cada variable. En el análisis de los datos se empleó herramientas de la estadística inferencial y del coeficiente Rho de Spearman, se usó el SPSS v. 24. Los resultados principales se obtuvieron que cerca del 50 % de los informantes consideró como regular la gestión administrativa y la calidad de servicios también, y se concluye afirmando que existe correlación positiva entre ambas variables investigadas en la UGEL mencionada, mediante el valor del coeficiente $\rho = 0.519$ (Correlato medio), relación directa, y significativa pues se trabajó con un margen de error $p-0.000 < \alpha-0.05$.

Entre los antecedentes locales, encontramos la tesis de Córdova (2020) titulada “Gestión administrativa y calidad de servicio en la UGEL Sihuas -2019” cuya finalidad fue establecer la correlación entre ambas variables investigadas en la UGEL de Sihuas. Investigación de enfoque cuantitativo, de tipo relacional, de diseño transversal y no-experimental. Como población se consideró a 60 empleados de la UGEL Sihuas en Áncash, con mismo tamaño de muestra. Se usó la encuesta en el recojo de datos y como instrumento dos cuestionarios, uno por variable. Resultados más relevantes, cerca del 33 % de los informantes consideran que es eficaz la gestión administrativa en la mencionada UGEL, el 55% lo considera solo regular y el 13% lo califica ineficiente. Conclusiones: los datos hallados permiten señalar sobre la existencia de correlación directa entre ambas variables investigadas; asimismo, que existe correlación positiva entre cada dimensión de la variable Gestión administrativa y la calidad del servicio en la UGEL Sihuas, mediante un coeficiente de correlación = 0,853 (Asociación alta), dichos resultados son significativos, gracias a 0.000 menor al 0.05 estándar, que asegura su significancia.

Así mismo, Herrera (2020) en su trabajo “Gestión administrativa y calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Santa Ana de Tusi, Pasco” se propuso señalar la correlación existente entre las dos variables investigadas, consignadas en el título de la tesis. Estudio de tipo aplicado, investigación, asimismo, cuantitativa, de nivel relacional y de diseño transversal y no-experimental. Población de estudio constituida por 54 trabajadores administrativos del referido municipio, con una muestra censal. La técnica de recopilación de datos usada fue

encuesta y dos cuestionarios fueron usados como instrumentos. El análisis estadístico de los datos permitió concluir que existe correlación directa entre ambas variables investigadas, se afirma a través del coeficiente rho de Spearman = 0,608 -correlación moderada y p valor menor a 0,05, existiendo relación directa y significativa entre las variables gestión administrativa y la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Santa Ana de Tusi en Pasco.

Así mismo, Peña (2018), con su trabajo “Gestión administrativa y calidad de servicios de los usuarios en la Municipalidad Distrital de San Marcos, Huari - Áncash” tuvo el propósito de establecer la correlación existente entre ambas variables estudiadas, especificadas en el título. Fue una investigación de tipo cuantitativa, de tipo aplicada, de nivel correlacional, y diseño no-experimental. La población quedó determinada por 2232 usuarios y una muestra probabilística conformada por 328 usuarios. Para recolectar los datos fue empleada la encuesta como técnica y los instrumentos a dos cuestionarios. Los principales resultados hallados demuestran que, de 328 usuarios, el 27 % de ellos consideran baja la calidad de los servicios, el 55 % lo perciben moderada y solo el 17 % señalaron que la calidad de los servicios es alta. Conclusiones: los datos encontrados permiten afirmar con 0,05% de error que existe correlación positiva (Alta) y significativa entre ambas variables investigadas, asimismo, existe correlación positiva entre cada dimensión de la variable Gestión administrativa y la variable calidad del servicio; se afirma esto mediante una rho= 0,805; en la contrastación de hipótesis fue rechazada la hipótesis nula y se aceptada la alterna. Una mejor gestión produce mayor calidad del servicio prestado a la población en la municipalidad investigada.

Por otro lado, Agurto y Araujo (2018) titulada: “Incidencia de la Gestión Administrativa en la Satisfacción de los Clientes en MV Motors, Huaraz, 2018”, cuyo propósito fue establecer como incide la Gestión administrativa en la satisfacción de los clientes en la mencionada organización. Fue una investigación de paradigma cuantitativa, de alcance correlacional y de diseño transeccional y no-experimental. La población del estudio quedó establecida en 100 clientes, con una muestra integrada por 80 clientes. En la recopilación de los datos fue usada la encuesta a manera de técnica y dos cuestionarios fueron los instrumentos. Luego de analizar

los datos recopilados se pudo concluir: La Gestión administrativa incide directamente en la satisfacción del cliente.

Finalmente, se encontró la tesis de Larrañaga (2017) con el estudio “Gestión administrativa y calidad de servicio en Sedapal, Comas - 2016”, se propuso establecer la correlación que existe entre ambas variables de investigación consignadas en el título del estudio. Investigación de acuerdo a la finalidad fue básico, corresponde al paradigma cuantitativo, de tipo correlacional, de diseño transeccional y no-experimental. Se considera una población conformada por 156 colaboradores de Sedapal, muestra de tipo censal. La encuesta fue la técnica empleada en recoger los datos y el cuestionario como instrumento, con respuestas en escala ordinal tipo Likert. Como resultados principales: el 99.4% de la muestra considera que la Gestión administrativa tiene niveles poco adecuados y, asimismo, cerca del 5% percibe que la calidad del servicio tiene el nivel malo, el 95 % restante considera que es solo de nivel regular; se concluye que: ambas variables se correlacionan de manera directa en Sedapal mediante rho de Spearman = 0,763 (Correlación alta)

A continuación, se procede a presentar el marco teórico que sustenta el estudio en ejecución, empezamos por la primera variable denominada Gestión Administrativa, cuyos inicios se remontan a la teoría desarrollada por Henry Fayol quien refiere que para administrar una organización de forma adecuada en necesario enfatizar la gestión administrativa y los recursos humanos. La teoría administrativa debe enfocarse en incrementar primero la eficiencia y después enfocarse en todos los procesos que favorezcan alcanzar los objetivos, y luego se debe pasar a los procesos operativos en los cuales todo trabajador es responsable de adecuarse al contexto con la finalidad de poder conseguir los objetivos propuestos, (Bussines Jargons, 2019)

La gestión administrativa no tiene una definición única, pero se acepta que se ocupa de los procesos de integrar a cada recurso con el fin de lograr la mayor productividad, ser eficaces, eficientes y comprometidos en alcanzar cada objetivo establecido por las organizaciones, (Münch, 2010)

Para Angulo (2020), en cambio, considera que consiste en el apropiado manejo de los trabajadores de las entidades mediante el aprovechamiento de la información. La información obtenida es utilizada en la ejecución de los diversos procesos y sacar provecho de los recursos humanos; que se reflejan en las actividades, importantes para que se haga una buena gestión administrativa y poder alcanzar cada objetivo propuesto.

La gestión administrativa, de acuerdo a Chiroque (2020) que se dirige a conseguir las metas propuestas como empresa; por lo que resulta indispensable el trabajo en equipos, propiciar un ambiente laboral favorable, buscando ser eficientes y eficaces, a todos estos procesos se le denomina gestión.

Asimismo, Campos y Loza (2020) comentan en su trabajo que hablar de gestión administrativa es hacer referencia a la habilidad que posee una empresa para determinar, difundir y lograr metas mediante el uso racional de cada recurso, de carácter material o humano. Igualmente, Aguilar (2021), simplifica a la gestión como todas las políticas ejecutadas con el propósito de conseguir objetivos propuestos por las organizaciones, en los cuales hay que integrar procesos, trabajadores activos y resultados

Por su parte Contreras (2020) en relación a Gestión administrativa considera que lo conforman 04 componentes: a) Las fuerzas naturales: o factores de orden biológico, a pesar de trabajar con personas, las variaciones en las fuerzas naturales implican adaptarse en los cambios. b) Organización: Las entidades se encuentran organizadas dentro de diversos tipos de mercados, pero en el que prima el libre mercado, en el cual los precios, el volumen de ventas, y los movimientos de mercancías se fijan por la ley de la oferta y también de la demanda. c) Financiamiento: es necesario realizar enormes inversiones monetarias, sin lo cual no se puede cumplir la misión de las organizaciones, pero el financiamiento es complicado, implica asegurar que retorne el capital, por lo que las actividades de las organizaciones deben ser rentables. d) Cambios continuos: el mercado es altamente cambiante, es su sello distintivo, y eventualmente lo planificado se debe alterar y las empresas deben ser flexibles, los modelos de negocios deben adaptarse a los cambios, lo mismo sucede en las entidades públicas.

A continuación, se desarrolla la teoría respecto a las Dimensiones de la Gestión Administrativa:

En lo referente a la planificación, en esta fase del proceso se realiza la elección de los objetivos, formulación de planes y programas, y se establece la estrategia para alcanzar los objetivos, las actividades, los riesgos son descritos, y se establece la manera más confiable de alcanzar estos objetivos, expresados en planes (Márquez, 2002). Planificar es idealizar el futuro y crear una visión compartida, y a partir de esta visión, evaluar las distintas alternativas que permitan tomar las mejores decisiones, (Angulo, 2020).

Respecto a la organización es definida como los procesos de coordinación e integración de cada recurso disponible con la finalidad de poder cumplir con oportunidad el objetivo establecido. Representa la segunda etapa del proceso administrativo y en la que se diseña la estructura de la organización necesaria para su buen funcionamiento, en la que se debe estructurar la organización, establecer los niveles, los cargos, las funciones y asignar a las personas más capacitadas para el desempeño de las tareas propias a cada puesto dentro de las organizaciones, (Angulo, 2020)

Según Angulo (2020), las actividades necesarias relacionadas a la organización son: Identificación de las actividades, las funciones y asignar responsabilidad, representarlo en organigramas, definiendo las diversas tareas y funciones inherentes a cada cargo, escoger trabajadores capacitados e idóneos para desempeñar el cargo, confeccionar el manual de organización y las funciones de cada cargo, Münch (2010) nos dice que consiste en diseñar y establecer la estructura, los procesos, las funciones y la responsabilidad propia al cargo, asimismo, establecer los métodos, y aplicar cada técnicas tendiente a simplificar los trabajos. El bosquejo del organigrama es fundamental en la realización de los procesos necesarios, la metodología a emplearse y las decisiones tomadas respecto al uso de las técnicas adecuadas para simplificar la gestión.

En referencia a la Dirección, es ejecutar todas las actividades consideradas en las etapas anteriores concernientes al proceso administrativo, a través de conducir todo el proceso y orientar los recursos, se hace mediante ejercitar el liderazgo

respectivo. Necesita de actividades con el fin de ajustar cada fase administrativa en mediante la conducción, cumplimiento y liderar al personal con el apoyo de los funcionarios con quienes se comparte la alta dirección, (Münch, 2010).

Es en esta fase del proceso administrativo en el que se materializan cada una de las actividades planificadas, se toma decisiones y se hace el control a los diversos procesos para que estos sean desarrollados correctamente y se alcanzar cada objetivo establecido, (Angulo, 2020).

En lo que atañe al Control es la fase final del proceso administrativo en la que es determinada los patrones para evaluar el resultado obtenido, con la finalidad de analizar si se cumplen oportunamente los objetivos trazados, detectar las desviaciones y corregir estas desviaciones; su propósito es prevenir los desvíos, y retroalimentar las actividades constantemente. En la actualidad existen varias herramientas que ayudan en esta tarea, entre ellas las correspondientes a la familia ISO, para prevenir, corregir y reorientar la producción en todo el proceso productivo, (Márquez, 2002).

El control se sustenta en disponer de información pertinente y oportuna, que se recopila de diferentes fuentes y que está relacionada a los resultados que se está obteniendo, e identificar las desviaciones del objetivo general, establecer las necesarias correcciones que se deben implementar con el fin de eliminar los desvíos, enmendar errores, y poder alcanzar cada objetivo planteado en la fase de la planificación, (Angulo, 2020).

Respecto a la segunda variable, Menacho (2018) nos dice que la calidad de servicio involucra tener el stock necesario que asegure una buena atención y ofrecer productos de alta calidad, atender reclamos y eventualmente aceptar devoluciones, en determinados negocios se requiere de una rápida atención en las diferentes etapas de la venta y, asimismo, brindar a los clientes información apropiada.

Según Vázquez y otros (2010), en su obra “Estructuras multidimensionales de la calidad de servicios”, ensaya una definición de calidad de servicios como “Resultado de comparar las expectativas del cliente respecto al servicio que ofrecido y la percepción del servicio realmente recibido por la empresa”. Si las expectativas son superiores a las percepciones por el servicio realmente recibido, se puede calificar

a los servicios como excelente, pero caso contrario, si la percepción del servicio recibido es inferior a las expectativas, en ese caso los servicios recibidos no cubren las necesidades de los clientes, entonces serán calificados como malos, pobres o deficientes.

Villalba (2018), menciona que el conocimiento de la calidad de los servicios y la manera cómo se satisface a los clientes han sido considerados como una de las partes fundamentales de una organización, y para su explicación es necesario comportamientos deseables de los consumidores, estos elementos han producido un enfoque referido a la necesidad del estudio del concepto sobre calidad del servicio. Igualmente, evaluar la calidad de un servicio dado ha forjado paradigmas en los cuales la evaluación del servicio integral compone uno de los factores claves e significativos en el éxito de los negocios o emprendimientos.

Por su parte Fontalvo et al. (2020) nos dicen que a través de los tiempos, siempre se ha tocado la temática en referencia a calidad del servicio y de lo importante que es poder medir la calidad, para conocer si el resultado es el deseado; por lo que, establecer indicadores que posibiliten conocer el estado de la calidad y permitan controlar la calidad de los servicios resulta de mucha utilidad para las organizaciones dedicadas a brindar servicios; en razón que si no se alcanzan cumplir debidamente los niveles deseables, puede terminar en que las organizaciones tengan que pagar multas o indemnizar a los usuarios.

Adicionalmente Causado y otros (2019) no dicen que resulta relevante informar que, desgraciadamente varios administradores de empresas de servicios no consideran importante conocer cada expectativa del cliente relacionada al servicio prestado, y solo se concentran en otros factores, en la calidad de los productos, el financiamiento de los negocios o en las tareas elementales de las operaciones de las empresas, sin reparar que los clientes buscan algo más que buenos productos.

Phuong (2019), menciona respecto a calidad del servicio, que pueden verse estrictamente como el buen desempeño operativo en la atención a los clientes. Sin embargo, ha quedado evidenciado los impactos que tienen en las operaciones de las organizaciones de servicios cuando ejecuten estrategias que se orienten a la mejora continua. No obstante, correlacionar dimensiones cualitativas a

cuantitativas implica de un análisis exhaustivo de los comportamientos, en razón a que la calidad de los servicios es el principal determinante de la satisfacción de los clientes, es un constructo multidimensional, cuyas dimensiones difieren en diversos sectores.

Por otro lado, Luna (2017), afirma que la calidad de servicio es consecuencia respecto a los niveles de satisfacción, es necesario establecer si se busca tener un cliente satisfecho en relación a los servicios prestados o contrariamente, ofrecer niveles máximos de calidad de servicios percibidos. Respecto a la existencia de modelos para medir la calidad, desarrollados a partir de evaluar las percepciones de las clientes relacionadas a la calidad de los servicios, se menciona al nórdico, americano, principalmente. El Modelo nórdico que correlaciona la calidad con la imagen organizacional.

El modelo SERVQUAL, o modelo americano que evalúa la calidad de los servicios percibido a través de medir de manera separada las expectativas y las percepciones del cliente. Este se basa en un modelo cuantitativo, elaborados por Parasuraman, Zeithaml y Berry. El modelo SERVQUAL (Service Quality, por su abreviatura en inglés) es un test que consta de 22 ítems que miden las dimensiones relacionadas a lo percibido y las expectativas del cliente en relación a la calidad de los servicios, (Luna, 2017).

Un posterior modelo desarrollado en USA es el modelo SERVPERF, el mismo que se limita a evaluar la calidad del servicio sustentándose solamente lo que perciben los clientes respecto a los servicios, difiere del modelo SERVQUAL el mismo que considera medir tanto las percepciones como las expectativas de los clientes, utiliza la misma estructura que el modelo SERVQUAL, excepto que solo mide percepciones, tal como se señaló anteriormente. Igualmente existen algunos otros modelos provenientes de esta escuela: El de desempeño evaluado (EP) y el de la calidad normalizada (NQ) entre los principales. Aparte de estos modelos, se destacan otros más, que se desarrollaron de manera independiente, como Creación de la Calidad Atractiva, Análisis Importancia- Desempeño IPA, Modelo MUSA, y PRIEX, Auditorias del Servicio, los de Ecuaciones Estructurales y los Indicadores Nacionales de Satisfacción de Clientes, como los principales.

En la investigación se mencionan estos elementos: conceptos de calidad, fundamentación teórica del modelo SERVPERF, breves comentarios de los instrumentos, además se define los tipos de muestreo y el escalamiento tipo Likert (Luna, 2017).

Tenemos las cinco dimensiones de Calidad del Servicio: elementos tangibles, Beteta (2017) hace mención a esta dimensión en relación a evaluar los elementos tangibles al brindar el servicio, entre ellos: la infraestructura física, el equipamiento tecnológico o las maquinarias; el diseño, la distribución de los muebles y de los ambientes, iluminación, y la apariencia de los empleados de las organizaciones.

Esta dimensión, asimismo, involucra a la presentación de las instalaciones físicas de las organizaciones, las provisiones, stock, individuos, logística y el empleo adecuado orientado a brindar los servicios ofrecidos y lo que los clientes desean, es decir el componente físico o tangible de los servicios, que se caracterizan por ser intangibles, (Begazo, 2006).

Asimismo, la fiabilidad involucra tener el suficiente stock para asegurar, ante todo, buena atención y ofrecer un producto de calidad, procediendo a atender cambios y hasta devolver el producto. Las organizaciones deben contar con el suficiente stock de productos, garantizando la calidad de estos, admitir devoluciones o reemplazos, pero, sobre todo, mostrar interés en la solución de los eventuales problema que se presenten, (Vásquez, et al., 2010)

También, la capacidad de respuesta expresa el compromiso que los empleados tienen y brindan en el apoyo y ayuda a los usuarios externos o internos y ofrecer servicios que reúna oportunidad y rápida atención, asimismo, las organizaciones deben invitar a que los clientes tengan la oportunidad de presentar reclamos y de que estos sean atendidos con prontitud con el fin de dar solución a cada queja y duda. En resumen, los consumidores deben tener un tiempo límite de espera, en este lapso los empleados son los responsables directos y los encargados de la atención a los clientes con voluntad y forma esmerada, (Begazo, 2006).

Manifiesta cuan comprometido se está y la voluntad a brindar ayuda a cada cliente o consumidor y brindarles servicios rápidos y oportunos (Beteta, 2017).

Definitivamente, la seguridad está referida a los conocimientos las competencias de los profesionales encargados de la atención de los clientes y usuarios, igualmente destacan las habilidades de estos para que puedan brindar confianza en el trato, garantía y credibilidad en la información que ofrecen en el desempeño de sus funciones. Asimismo, cada organización debe ofrecer confianza a los usuarios, asegurar que están libres de riesgos, disipar las dudas al comprar un producto, bien o servicio, (Begazo, 2006).

Finalmente, ser empáticos es simplemente ponerse en el lugar de la otra persona, en resumen, comprender lo que realmente necesitan los clientes y poner el servicio a su alcance mediante una atención personalizada, (Beteta, 2017).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

Correspondió a un estudio de tipo aplicado, que son estudios que pretenden dar solución a un determinado problema, concreto y práctico relacionado a un grupo social, o de las empresas o instituciones en base a estudios previos que permite el conocimiento teórico necesario y contribuyen en la resolución del problema (Vargas, 2018).

En cuanto al enfoque, el estudio ha sido desarrollado bajo el paradigma cuantitativo, ya que van a recolectar datos en escalas numéricas las herramientas de la Estadística descriptiva a fin de contrastar las hipótesis plantadas (Hernández et al., 2014).

Del mismo modo, ha sido de nivel correlacional, ya que como refiere Hernández et al. (2014), la correlación detalla o describe la correlación existente entre dos o más variables en determinado contexto, a veces de manera correlacional y otras en establecer relaciones de causa – efecto.

Diseño de investigación

Fue de diseño no-experimental, fue elaborada sin la manipulación de ninguna variable de forma intencional, en tal sentido, se observó el fenómeno de acuerdo a la manera en que se muestra en su forma natural para que subsiguientemente pudiese ser analizado, (Hernández y otros, 2014). Además, el estudio, fue de corte transeccional porque los datos fueron recolectados en un periodo establecido del tiempo.

3.2. Variables y operacionalización

Variable X: Gestión Administrativa

- **Definición conceptual:** Para Angulo (2020) consiste en el apropiado manejo de los trabajadores de las entidades mediante el aprovechamiento de la información. La información obtenida es utilizada en la ejecución de los diversos procesos y sacar provecho de los recursos humanos; que se reflejan en las actividades, importantes pudieron realizar una buena gestión administrativa y poder alcanzar cada objetivo propuesto.

- **Definición operacional:** Se mide mediante las respuestas obtenidas de la aplicación del cuestionario sobre Gestión Administrativa sobre los cuatro componentes e indicadores de la Gestión Administrativa a los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Paucas, 2022 en los niveles Buena, regular y mala.
- **Dimensiones e indicadores:**
Planificación: Planes. Objetivos.
Organización: Instrumento organizativo.
Dirección: Liderazgo. Comunicación. Motivación.
Control: Control previo. Control concurrente. Control posterior.

Variable Y: Calidad de Servicio

- **Definición conceptual:** De acuerdo a Vázquez et al. (2010), en la obra: “Estructura multidimensional de la calidad de los servicios”, señaló que “Es la resultante de comparar las expectativas del cliente respecto al servicio que ofrecido y la percepción del servicio realmente recibido por la empresa”.
- **Definición operacional:** Se midió mediante las respuestas que fueron obtenidas luego de la aplicación del instrumento sobre calidad de servicio a los empleados administrativos de la Municipalidad Distrital de Paucas, 2022 en los niveles Alto, medio y bajo.

Dimensiones e indicadores:

Elementos tangibles: Oficinas acondicionadas. Equipamiento. Infraestructura. Limpieza.

Fiabilidad: Atención correcta. Buen trato. Atención por igual. Solucionar problemas.

Capacidad de respuesta: Cortesía. Absolver dudas. Apoyar. Servicios rápidos.

Seguridad: Confianza. Respeto a lo privado. Trámites correctos. Disponer tiempo.

Empatía: Trato encantador. Atención individualizada. Empleados empáticos.

3.3. Población, muestra y muestreo

Población:

De acuerdo a Hernández y otros (2014) representa al conjunto de la totalidad de elementos concordantes con un conjunto de características, el total de los fenómenos de estudio, en que los elementos conformantes tienen características comunes las cuales son estudiadas y origina los datos del estudio. En ese contexto, la población a estudiar estuvo conformada por un total de 147 usuarios de la municipalidad en cuestión que se apersonan en promedio en un mes a la municipalidad.

- **Criterios de inclusión:**

Se consideraron a los usuarios que recibieron algún servicio por parte de la Municipalidad Distrital de Paucas, Huari –Áncash.

- **Criterios de exclusión:**

No se consideraron a las personas que días anteriores llenaron el cuestionario, además de que solo se tomó en cuenta a las personas con un nivel educativo mayor.

Muestra:

En la muestra como señaló Bernal (2010), es el subconjunto seleccionado de la población, de la que efectivamente es obtenido los datos para desarrollar el trabajo y en la muestra ha sido medido y observado cada variable investigada. La muestra del presente estudio fue censal, es decir, la totalidad de elementos integrantes de la población conformaron la muestra, este tipo de muestra es muy conveniente para poblaciones pequeñas. Por tanto, la muestra del presente estudio quedó integrada por los 147 usuarios de la referida municipalidad.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica:

De acuerdo a Carrasco (2018), la técnica para recoger los datos permite recopilar información proporcionada por personas o contenidas en documentos, que estaba relacionada con cada objetivo del estudio. Por lo tanto, se empleó la encuesta para recoger los datos de la presente investigación.

Instrumento:

Como corresponde a la técnica de la encuesta, se usaron dos cuestionarios para recoger los datos. Uno para evaluar la Gestión Administrativa y otro para recopilar datos sobre la Calidad de Servicio, ambas escalas valorativas fueron adaptadas por las investigadoras.

Validez y confiabilidad: Los dos instrumentos antes de ser aplicados a la muestra del estudio, necesariamente tuvieron que pasar dos pruebas: validez por juicio de expertos y la confianza mediante el método Alpha de Cronbach, todo ello, a fin de certificar resultados concretos y reales.

3.5. Procedimientos

Modo de recolección de información. Los datos fueron recopilados presencialmente, siendo precavidas en contagiarse en esta Pandemia, se fueron a dejar a cada trabajador los cuestionarios; luego fueron recogidos al día siguiente cuando ya estaban llenados por completo.

Manipulación o control de variables. No se manipuló deliberadamente ninguna variable, fueron observadas en su contexto habitual, y después se analizó.

Coordinaciones institucionales. Pudieron recoger los datos a partir de la muestra establecida, se contaba con la autorización del alcalde de la Municipalidad Distrital de Paucas, el Sr. Shumaher Yussui Bayona Gambini, cuyo documento debidamente firmado fue anexado en el presente estudio.

3.6. Método de análisis de datos

Plan de procesamiento. Se manejó herramientas propias de la estadística inferencial, estas herramientas fueron utilizadas en el análisis de la información. Se empezó por recoger datos, mediante la aplicación de cada instrumento elaborado

a los elementos de la muestra; los datos recopilados se presentaron en tablas y figuras para facilitar el análisis, mediante el empleo del software Microsoft Excel v. 2019, y además se empleó el programa Jamovi, que concluyó elaborando una base de datos que fue utilizada en la realización de los análisis pertinentes, y para establecer la correlación entre variables.

Análisis estadístico de los datos. Con los datos recopilados pudieron construir la matriz de niveles y puntuaciones con la ayuda del Jamovi, con la información contenida en esa matriz se empezó con el análisis cuantitativo de la data. Inmediatamente se fueron a contrastar las hipótesis establecidas, se hizo mediante la ejecución del test de asociatividad, para lo cual se elaboró un diagrama de dispersión; luego se realizó el test Shapiro - Wilk (S - W) a la base de datos recopilados de la muestra establecida, con el fin de conocer la manera en que se distribuyen los datos, si la distribución es paramétrica se emplea el coeficiente de Pearson, pero si no es paramétrica se emplea el coeficiente Rho de Spearman o Chi cuadrado, con estos estadísticos se contrastó cada hipótesis establecida.

Para contrastar cada hipótesis se empleó el Jamovi, lo que requiere de un proceso que se sustenta en las evidencias de la muestra y la Teoría de las probabilidades, usaron para establecer si cada hipótesis razonablemente puede considerarse como una respuesta anticipada que es válida o no lo es, se precisó a trabajar con una confianza del 95%, y un error menor al 5 %, lo que refleja la significatividad de los resultados obtenidos.

Prueba de una hipótesis: se realizó a través de un proceso sistematizado que está conformado por cuatro fases: *Primera fase:* Se convierte las hipótesis planteadas en hipótesis estadísticas, determinándose la hipótesis nula y la alternativa. *Segunda fase:* Se efectuó el test de asociatividad, luego se construyó el diagrama de dispersión, posteriormente se identificó el coeficiente de correlación a ser utilizado, a través del test S - W. *Tercera etapa:* Se empleó el coeficiente determinado, en base a si los datos se distribuyen de modo paramétrico o no paramétrico. *Cuarta etapa:* Se contrastó la hipótesis nula, si los resultados caen (la correlación hallada) en zona de rechazo en el diagrama de una cola, se rechaza la hipótesis nula y por defecto se acepta la hipótesis de investigación, siendo de esta manera contrastada la hipótesis alterna. Se procedió de la misma manera con cada

hipótesis específica; estas operaciones fueron representadas en figuras, mediante las salidas del estadístico del programa Jamovi.

3.7. Aspectos éticos

Los principales principios sobre ética observados en el proceso de realización de la investigación, fueron:

Principio de beneficencia: Las investigadoras buscan con esta investigación beneficiar a la población de forma directa o indirecta, propiciando mejorar la calidad de los servicios municipales.

Principio de confidencialidad: La data recogida se empleará resguardando su privacidad y con los fines propios del estudio, no se exponen los datos a quienes no se relacionan con el estudio.

Principios de confiabilidad: No se alteraron los datos adquiridos, estos han sido consignados conforme fueron obtenidos.

Respeto a la persona humana: No se sometieron a ningún juicio subjetivo las perspectivas o ideas de cada encuestado, su creencia y lo que piensan en relación a cada variable en investigación.

Veracidad de la información y datos: se consignaron datos reales, que corresponden a la realidad en estudio, los datos recogidos fueron presentados sin alterarlos o manipularlos, conforme a como fueron recolectados.

Respecto de la propiedad intelectual: cada teoría e investigación tomada como respaldo del actual estudio fue correctamente respetada, señalando el autor (es), se respetaron los derechos de propiedad intelectual de cada autor.

IV. RESULTADOS

Objetivo general. Explicar la relación que existe entre la Gestión Administrativa y Calidad de Servicio en la Municipalidad Distrital de Paucas – Áncash, 2022.

Tabla 1

Relación existente entre la gestión administrativa y la calidad de servicio

		GESTIÓN ADMINISTRATIVA	CALIDAD DE SERVICIO
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Rho de Spearman	—	—
	valor p	—	—
	N	—	—
CALIDAD DE SERVICIO	Rho de Spearman	0.726	—
	valor p	< .001	—
	N	147	—

Fuente: DATOS DE APLICACIÓN DE ENCUESTA.

Interpretación: Con respecto a la tabla 2., en la prueba de Rho de Spearman se obtuvo el coeficiente de 0,726 con el 95% de nivel de confianza, siendo una correlación positiva alta entre las variables gestión administrativa y calidad de servicio. Además, con una significancia <.001 por la que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis del investigador donde se afirma que existe relación directa y significativa entre ambas variables.

V. Tabla 2

Prueba de normalidad realizada

Descriptivas

	N	Perdidos	Shapiro-Wilk	
			W	p
Gestión administrativa	147	0	0.958	< .001
Calidad de servicio	147	0	0.958	< .001

Interpretación: Con lo que respecta al test de Shapiro Wilk, se observa que las 2 variables tienen una significancia menor a 0,05, ya que resulta en <.001; por lo tanto, la hipótesis nula H_0 es rechazada, y la hipótesis del estudio es aceptada, en la cual se afirma que la distribución de los datos de cada variable de estudio no es normal. Razón por la cual se aplicará el estadístico Rho de Spearman para determinar la relación entre los objetos de estudio.

Objetivo específico 1. Caracterizar el nivel de gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Paucas – Áncash, 2022.

Tabla 1

Nivel de gestión administrativa según los encuestados.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	10	6,80 %
Regular	109	74,15 %
Malo	28	19,05 %
Total	147	100,0 %

Fuente: Base de datos del instrumento: Escala valorativa “Gestión Administrativa” (GA).

Figura 1

Nivel de percepción de la gestión administrativa.

Interpretación. Con lo anteriormente expuesto, se observa que el 74,15% de los encuestados pertenecientes a la Municipalidad Distrital de Paucas, Áncash - 2022, perciben la gestión administrativa en el nivel regular, un 19,05% como malo y el 6,80% restante como bueno.

Objetivo específico 2. Identificar el nivel de calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Paucas – Áncash, 2022.

Tabla 2

Nivel de la calidad de servicio según los encuestados.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	13	8,84 %
Regular	108	73,47 %
Malo	26	17,69 %
Total	147	100,0 %

Fuente: Base de datos del instrumento: Escala valorativa “Calidad de Servicio” (CS).

En primer lugar, se realizó la prueba para verificar la normalidad de los datos procesados.

Se plantearon 2 hipótesis para corroborarlo:

- H_0 : Los datos tienen una distribución normal
- H_i : Los datos no tienen una distribución normal

Significancia: $\alpha = 5\%$

Parámetro: Si p-valor es menor a α , se rechaza H_0 y se acepta H_i .

Estadístico: Shapiro Wilk, ya que se trabajó con una muestra <50 .

Figura 2

Nivel de percepción de la calidad de servicio.

Interpretación. Con lo anteriormente expuesto, se observa que el 73,47% de los encuestados pertenecientes a la Municipalidad Distrital de Paucas, Áncash - 2022, perciben la calidad de servicio en el nivel regular, un 17,69% como malo y el 8,84% restante como bueno.

Objetivo específico 3. Determinar la relación que existe entre las dimensiones de la gestión administrativa y Calidad de Servicio en la Municipalidad Distrital de Paucas – Áncash, 2022.

Tabla 3

Relación existente entre el control de calidad y la calidad de servicio.

DIMENSIONES	VARIABLE	RHO DE SPEARMAN	NIVEL DE SIG.
Planificación		0.330	< .001
Organización	Calidad de servicio	0.346	< .001
Dirección		0.487	< .001
Control		0.489	< .001

Fuente: Rho de Spearman.

Interpretación: Con respecto a la tabla 5., en la prueba de Rho de Spearman se obtuvieron los coeficientes de 0,330; 0.346; 0.487 y 0.489 a un nivel de confianza 95%, siendo una correlación positiva media entre las dimensiones de la gestión administrativa y la calidad de servicio. Además, con una significancia <.001 por la que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis del investigador donde se afirma que existe relación directa y significativa entre las dimensiones y la variable en cuestión.

Contrastación de hipótesis

De la hipótesis general

1	<p>H₁: Existe una relación significativa entre la Gestión Administrativa y Calidad de Servicio en la Municipalidad Distrital de Paucas – Áncash, 2022.</p> <p>H₀: No existe una relación significativa entre la Gestión Administrativa y Calidad de Servicio en la Municipalidad Distrital de Paucas – Áncash, 2022.</p>
2	Nivel de Significancia (alfa) $\alpha = 5\% = 0,05$
3	Prueba estadística paramétrica: Rho de Spearman
4	<p><i>Correlación de Pearson = 0,726**</i> <i>Valor de P = <.001 ó <1%</i></p> <p><i>**.</i> <i>La correlación es significativa en el nivel 0,01 (Bilateral).</i></p> <p>Con una probabilidad de error menor al 0,1% existe una correlación directa y significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio.</p>
5	<p>Toma de decisiones:</p> <p>Existe una relación significativa entre la Gestión Administrativa y Calidad de Servicio en la Municipalidad Distrital de Paucas – Áncash, 2022.</p>

Interpretación: De los 147 usuarios encuestados de la municipalidad distrital de Paucas., se encontró que con el 95 % de confianza, la existencia de evidencias estadísticas para sostener la existencia de una correlación directa y significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio.

VI. DISCUSIÓN

Respecto al objetivo general: Explicar la relación existente entre la Gestión Administrativa y Calidad de Servicios en la Municipalidad Distrital de Paucas – Áncash, 2022. Se recogió que en la tabla 2, según la prueba Rho de Spearman se obtuvo un coeficiente de 0,726 con el 95% de nivel de confianza y una significancia $<.001$, por la que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de la investigación donde se llegó a afirmar que existe relación directa y significativa entre las variables gestión administrativa y calidad de servicios en la Municipalidad Distrital de Paucas. Estos resultados coinciden con lo hallado por Herrera (2020) en su investigación denominada “Gestión administrativa y calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Santa Ana de Tusi, Pasco”, donde menciona que el análisis estadístico de los datos que obtuvo, pudo afirmar que a través del coeficiente rho de Spearman = 0,608 -correlación moderada y p valor menor a 0,05, existe relación directa y significativa entre las variables gestión administrativa y la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Santa Ana de Tusi en Pasco. Estos resultados tienen relación con la teoría de Bussines (2019) quien menciona que para administrar una organización de forma adecuada es necesario enfatizar la gestión administrativa y los recursos humanos. La teoría administrativa debe enfocarse en incrementar primero la eficiencia y después enfocarse en todos los procesos que favorezcan alcanzar los objetivos, y luego se debe pasar a los procesos operativos en los cuales todo trabajador es responsable de adecuarse al contexto con la finalidad de poder conseguir los objetivos propuestos. Asimismo, Phuong (2019) menciona respecto a calidad del servicio, que pueden verse estrictamente como el buen desempeño operativo en la atención a los clientes. Sin embargo, ha quedado evidenciado los impactos que tienen en las operaciones de las organizaciones de servicios cuando ejecuten estrategias que se orienten a la mejora continua.

Respecto al primer objetivo específico: Caracterizar el nivel de gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Paucas – Áncash, 2022. Se recogió que en la tabla 3, el 74,15% de los encuestados pertenecientes a la Municipalidad Distrital de Paucas, Áncash - 2022, perciben la gestión administrativa en el nivel regular, un 19,05% como malo y el 6,80% restante

como bueno. Estos resultados coinciden con lo hallado por Córdova (2020) en su investigación denominada “Gestión administrativa y calidad de servicio en la UGEL Sihuas -2019”, donde menciona que cerca del 33 % de los informantes consideran que es eficaz la gestión administrativa en la mencionada UGEL, el 55% lo considera solo regular y el 13% lo califica ineficiente, por lo que refleja la existencia de una correlación directa entre ambas variables investigadas. Estos resultados tienen relación con la teoría de Chiroque (2020) quien menciona que la gestión administrativa se dirige a conseguir las metas propuestas como empresa; por lo que resulta indispensable el trabajo en equipos, propiciar un ambiente laboral favorable, buscando ser eficientes y eficaces, a todos estos procesos se le denomina gestión. Asimismo, Campos y Loza (2020) comentan en su trabajo que hablar de gestión administrativa es hacer referencia a la habilidad que posee una empresa para determinar, difundir y lograr metas mediante el uso racional de cada recurso, de carácter material o humano.

Respecto al segundo objetivo específico: Identificar el nivel de calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Paucas – Áncash, 2022. Se recogió que en la tabla 4, el 73,47% de los encuestados pertenecientes a la Municipalidad Distrital de Paucas, Áncash - 2022, perciben la calidad de servicio en el nivel regular, un 17,69% como malo y el 8,84% restante como bueno. Estos resultados coinciden con lo hallado por Peña (2018) en su investigación denominada “Gestión administrativa y calidad de servicios de los usuarios en la Municipalidad Distrital de San Marcos, Huari - Áncash”, donde menciona que, de 328 usuarios, el 27 % de ellos consideran baja la calidad de los servicios, el 55 % lo perciben moderada y solo el 17 % señalaron que la calidad de los servicios es alta. Estos resultados tienen relación con la teoría de Menacho (2018) quien menciona que la calidad de servicio involucra tener el stock necesario que asegure una buena atención y ofrecer productos de alta calidad, atender reclamos y eventualmente aceptar devoluciones, en determinados negocios se requiere de una rápida atención en las diferentes etapas de la venta y, asimismo, brindar a los clientes información apropiada.

Respecto al tercer objetivo específico: Determinar la relación que existe entre las dimensiones de la gestión administrativa y Calidad de Servicio en la Municipalidad Distrital de Paucas – Áncash, 2022. Se recogió que en la tabla 5, según la prueba de Rho de Spearman se obtuvieron los coeficientes de 0,330; 0.346; 0.487 y 0.489 a un nivel de confianza 95% y una significancia $<.001$ por la que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis del investigador donde se afirma que existe relación directa y significativa entre las dimensiones y la variable en cuestión. Estos resultados coinciden con lo hallado por Sánchez (2020) en su investigación denominada “Gestión administrativa y la calidad del servicio al usuario en el Centro de Empleo Lambayeque”, donde menciona que de los resultados que obtuvo demuestran que con un valor $p=0.006 < 0.01$, y se concluyó que existe correlación directa entre las dimensiones de la primera variable que es la gestión administrativa, mediante un Rho Spearman = 0,486 para la dimensión planificación, RS = 0,350 para la organización, RS=0,458 para la dirección y RS= 0,382 para el control. Estos resultados tienen relación con la teoría de Angulo (2020) quien define a la planificación como la idealización del futuro y crea una visión compartida, y a partir de esta visión, evaluar las distintas alternativas que permitan tomar las mejores decisiones. Asimismo, define a la organización como los procesos de coordinación e integración de cada recurso disponible con la finalidad de poder cumplir con oportunidad el objetivo establecido. Representa la segunda etapa del proceso administrativo y en la que se diseña la estructura de la organización necesaria para su buen funcionamiento. De la misma forma define a la dirección, donde menciona que en esta fase del proceso administrativo en el que se materializan cada una de las actividades planificadas, se toma decisiones y se hace el control a los diversos procesos para que estos sean desarrollados correctamente y se alcanzar cada objetivo establecido. Y por último define al control, donde dice que se sustenta en disponer de información pertinente y oportuna, que se recopila de diferentes fuentes y que está relacionada a los resultados que se está obteniendo, e identificar las desviaciones del objetivo general, establecer las necesarias correcciones que se deben implementar con el fin de eliminar los desvíos, enmendar errores, y poder alcanzar cada objetivo planteado en la fase de la planificación.

VII. CONCLUSIONES

1. Explicar la relación existente entre la Gestión Administrativa y Calidad de Servicios en la Municipalidad Distrital de Paucas – Áncash, 2022; se evidenció que según la prueba Rho de Spearman se obtuvo un coeficiente de 0,726 con el 95% de nivel de confianza y una significancia $<.001$, afirmando que existe relación directa y significativa entre las variables gestión administrativa y calidad de servicios en la Municipalidad Distrital de Paucas.
2. Caracterizar el nivel de gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Paucas – Áncash, 2022; se evidencia que los encuestados percibieron a la gestión administrativa que se encuentra en un nivel regular con un 74,15%, un 19,05% como malo y el 6,80% como bueno.
3. Identificar el nivel de calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Paucas – Áncash, 2022; se evidencia que según los encuestados percibieron que la calidad de servicios se encuentra en nivel regular con un 73,47%, un 17,69% como malo y el 8,84% como bueno.
4. Determinar la relación que existe entre las dimensiones de la gestión administrativa y Calidad de Servicio en la Municipalidad Distrital de Paucas – Áncash, 2022; se evidencia que según la prueba de Rho de Spearman se obtuvieron los coeficientes de 0,330; 0.346; 0.487 y 0.489 a un nivel de confianza 95% y una significancia $<.001$, afirmando que existe relación directa y significativa entre las dimensiones y la variable en cuestión.

VIII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda que los directivos de la Municipalidad Distrital de Paucas implementen y desarrollen políticas de gestión administrativa, así como de calidad del servicio que brinda a los ciudadanos, para que de esa manera se ilustre una imagen pulcro y correcto de la municipalidad, dando a los ciudadanos un buen servicio de calidad y calidez.
2. Se recomienda que los encargados del área de gestión administrativa sugieran contratar personal apto para dirigir poder llevar en orden, control y en innovar técnicas que ayuden a mantener una correcta gestión administrativa, ya que manteniendo esto en orden se podrá brindar un servicio de calidad.
3. Se recomienda que los directivos implementen capacitaciones o talleres de formación para su personal a cargo de la gestión administrativa como del servicio que se ofrece a los ciudadanos, logrando de esa manera mantener a los usuarios satisfechos y sin demora en el trámite de sus documentos.
4. Se recomienda que los directivos de la Municipalidad Distrital de Paucas mantengan los criterios de priorización y optimación de los recursos públicos, teniendo en cuenta la planificación, la dirección, el control y organización, las cuales ayudaran a mantener un servicio de calidad y una buena comunicación entre trabajadores y los usuarios.

IX. REFERENCIAS

- Aguilar, E. (2021). *Dirección de recursos humanos, un enfoque estratégico*. Madrid.
- Agurto Luciano , J., & Araujo Virhuez, F. (2018). *Influencia de la Gestión Administrativa en la Satisfacción del Cliente en la Empresa Mv Motors, Huaraz, 2018*. Universidad Cesar Vallejo.
- Angulo Rodríguez, M. A. (2020). *Gestión administrativa y calidad de servicios en la Municipalidad Distrital de Pacasmayo 2019*. Chepén.
- Begazo, J. (2006). *¿Como medimos el servicio? Gestion en el Tercer milenio*.
- Bernal Torres, C. (2010). *Metodología de la Investigación. administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Bogotá: Pearson Educación de Colombia Ltda.
- Berrocal, R. A., & Guerreros Figueroa, N. (2019). *Gestión Administrativa y Calidad de Servicio al usuario en la sede administrativa de la unidad de Gestión Educativa Local Huamanga, Ayacucho – 2019*. Universidad Privada Telesup.
- Beteta Pablo, M. (2017). *“Gestión administrativa y la calidad de servicio de la empresa Montao, Santa Anita 2017*. Santa Anita.
- Bussines Jargons. (2019). *Gestión administrativa*.
- Campos, S., & Loza, P. (2020). *Incidencia de la gestión administrativa de la biblioteca Municipal Pedro Moncayo de la ciudad de Ibarra en Mejora de la calidad de servicios y atención a los usuarios en el año 2011*. Ibarra.
- Carrasco, S. (2018). *Metodología de la investigación científica*. Lima: Editorial San Marcos.
- Causado, E., Charris, A. N., & Guerrero, E. A. (2019). Mejora Continua del Servicio al Cliente Mediante ServQual y Red de Petri en un Restaurante de Santa Marta, Colombia. *Scielo*, 30(2). doi:<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642019000200073>
- Chiroque García, O. K. (2020). *Control interno y la gestión administrativa en la Gerencia Administrativa de la Municipalidad Provincial de Tumbes, 2019*. Piura.

- Contreras, J. (2020). *Administración* . Caracas.
- Córdova Liñan, L. (2020). *Gestión administrativa y calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Sihuas -2019*. Universidad Cesar Vallejo.
- Delgado Bardales, J. (2021). *Gestión administrativa y calidad del servicio público en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2021*. Universidad César Vallejo.
- Espinoza, O. (2019). *La Gestión Administrativa y la Calidad del Servicio al Cliente en el Hotel El Molino Periodo 2018*. Universidad Nacional de Chimborazo.
- Fontalvo, T. J., De la hoz Dominguez, E., & De la Hoz, E. (2020). Método de evaluación de la calidad del servicio de una unidad de atención al usuario en una empresa de servicio de agua en Colombia. *Scielo*, 31(4). doi:<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000400027>
- Gómez Mendoza, M. (2021). *Análisis de la gestión administrativa y calidad del servicio de emergencias del Centro Tipo C San Rafael de Esmeraldas*. Pontificia Universidad Católica de Ecuador.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. México DF: Mc Graw Hill.
- Herrera, W. (2020). *Gestión administrativa y calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Santa Ana de Tusi en la región de Pasco*. Universidad Nacional de Educación.
- Larrañaga Rondona, K. (2017). *Gestión administrativa y calidad de servicio en Sedapal – Comas 2016*. Universidad César Vallejo.
- Luna Pérez, F. (2017). Application of the SERVPERF model for the assessment of students' attitudes to the quality of their higher education. *Revista Ecomatemático*, 8(1). Obtenido de <https://revistas.ufps.edu.co/index.php/ecomatematico/article/view/1381/162>
- 1
- Márquez, M. (2002). La gestión administrativa de las empresas agropecuarias de los municipios San Fernando y Biruaca del Estado Apure, en Venezuela.

Revista Mexicana de Agronegocios. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/141/14101002.pdf>

- Menacho Vargas , I. (2018). *Gestión administrativa y calidad del servicio del usuario en la municipalidad distrital de San Marcos, Huari. Ancash .* San Marcos.
- Münch, L. (2010). *Administración, gestión organizacional, enfoques y procesos administrativos.*
- Peña Santillán, M. (2018). *Gestión administrativa y calidad del servicio del usuario en la municipalidad distrital de San Marcos, Huari. Áncash.* Universidad Cesar Vallejo.
- Phuong, T., Grant, D., & Menachof, D. (2019). Exploring logistics service quality in Hai Phong, Vietnam. *The Asian Journal of Shipping and Logistics.* doi:<https://doi.org/10.1016/j.ajsl.2019.12.001>
- Sánchez Chávez, J. (2020). *Gestión administrativa y la calidad del servicio al usuario en el Centro de Empleo Lambayeque.* Universidad César Vallejo.
- Tagua Velasco , B. (2017). *La Gestión Administrativa y la Calidad del Servicio al Cliente en el Mercado El Dorado del Cantón Pastaza, Año 2014.* Universidad Autónoma de los andes.
- Vargas, Z. R. (2018). La investigación aplicada: Una forma de conocer las realidades con evidencia científica. *Revista Educación*, 3-45.
- Vásquez, R., Rodríguez, I., & Díaz, A. (2010). *Estructura multidimensional de la calidad del servicio .* España.
- Villalba, C. (2018). *La calidad del servicio: un recorrido histórico conceptual, sus modelos mas representativos y su aplicacion en las universidades.* Colombia.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de operacionalización

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Variable Independiente: Gestión Administrativa	Para Angulo (2020), la gestión administrativa se trata de poder manejar a las personas que trabajan para la entidad a través de información. La información que se obtiene para realizar diferentes procesos y el recurso humano son esenciales para que la gestión administrativa se de manera exitosa y se puedan cumplir los objetivos propuestos.	Se mide mediante las respuestas obtenidas al aplicar el cuestionario sobre Gestión Administrativa sobre las cuatro dimensiones de la Gestión Administrativa a los usuarios de la Municipalidad Distrital de Paucas, 2022 en los niveles Bueno, regular y malo.	Planificación	Planes	Ordinal. Escala tipo Likert Alternativas de respuesta: Nunca A veces Regularmente Casi siempre Siempre
				Objetivos	
			Organización	Instrumentos organizativos	
			Dirección	Liderazgo	
				Comunicación	
				Motivación	
			Control	Control previo	
				Control concurrente	
				Control posterior	
			Variable Dependiente: Calidad de Servicio	Según Vázquez et al. (2010), en su libro Estructura multidimensional de la calidad del servicio, se refiere a calidad del servicio como "la resultante de comparar las expectativas sobre el servicio que va a recibir y las percepciones de las actuaciones de las empresas".	
Equipamiento					
Infraestructura					
Limpieza					
Fiabilidad	Atención en orden				
	Trato				
	Atención igualitaria				
Capacidad de respuesta	Solución de problemas				
	Amabilidad				
	Aclaración de dudas				
	Apoyo				
Seguridad	Servicio rápido				
	Confianza				
	Respete la privacidad				
	Trámites				
Empatía	Disposición de tiempo				
	Trato agradable				
	Atención personalizada				
	Personal empático				

Anexo 2. Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	UNIDAD DE ANÁLISIS Y PLAN DE MUESTREO	METODOLOGÍA
<p>Problema General ¿Cuál es la relación que existe entre la Gestión Administrativa y Calidad de Servicio en la Municipalidad Distrital de Paucas – Áncash, 2022?</p> <p>Problemas específicos ¿Cuál es el nivel de la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Paucas – Áncash, 2022? ¿Cuál es el nivel de la Calidad de Servicio en la Municipalidad Distrital de Paucas – Áncash, 2022? ¿Cuál es la relación que existe entre las dimensiones de la gestión administrativa y Calidad de Servicio en la Municipalidad Distrital de Paucas – Áncash, 2022?</p>	<p>Objetivo General Explicar la relación que existe entre la Gestión Administrativa y Calidad de Servicio en la Municipalidad Distrital de Paucas – Áncash, 2022.</p> <p>Objetivos Específicos Caracterizar el nivel de gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Paucas – Áncash, 2022. Identificar el nivel de calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Paucas – Áncash, 2022. Determinar la relación que existe entre las dimensiones de la gestión administrativa y Calidad de Servicio en la Municipalidad Distrital de Paucas – Áncash, 2022.</p>	<p>Hipótesis General Existe una relación significativa entre la Gestión Administrativa y Calidad de Servicio en la Municipalidad Distrital de Paucas – Áncash, 2022.</p> <p>Hipótesis Específicas Existe una relación significativa entre las dimensiones de la gestión administrativa y Calidad de Servicio en la Municipalidad Distrital de Paucas – Áncash, 2022.</p>	<p>Unidad de Análisis Municipalidad Distrital de Paucas – Áncash, 2022.</p> <p>Población 147 usuarios de la municipalidad distrital de Paucas.</p> <p>Muestra Muestra censal.</p>	<p>Tipo de investigación Aplicada, de enfoque cuantitativo y de nivel correlacional.</p> <p>Diseño de investigación Investigación de diseño no experimental.</p> <p>Técnica Encuesta</p> <p>Instrumento Cuestionario</p>

Anexo 3. Instrumento de recolección de datos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Fecha: / /2022.

Código:

Señores usuarios de la Municipalidad Distrital de Pauca - Huaraz; como estudiante de la Escuela profesional de administración – Filial Huaraz, estoy realizando el estudio sobre **“Gestión Administrativa y Calidad de Servicio en la Municipalidad Distrital de Paucas – Áncash, 2022”**; quisiera solicitarle de manera muy encarecida su cooperación para responder las interrogantes, que no le acarrearán mucho tiempo; cabe indicar que sus respuestas serán confidenciales, ya que, las opiniones de todos los encuestados son el sustento de la tesis para optar el grado académico de bachiller en administración.

Alternativas de respuesta:

Nunca (1)	A veces (2)	Regularmente (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)
-----------	-------------	------------------	------------------	-------------

VARIABLE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

ÍTEMS	OPCIONES				
PLANIFICACIÓN					
Planes					
1. ¿Usted está a favor de que los planes que se organizan, sea junto con el apoyo y opinión de los trabajadores?	1	2	3	4	5
2. ¿Usted cree que es adecuado que tengan en cuenta sobre los planes estratégicos y si saber si estos cumplen con los objetivos establecidos?	1	2	3	4	5
Objetivos					
3. ¿Usted cree que es adecuado que tengan en cuenta los objetivos que se pretende alcanzar en la Municipalidad Distrital de Paucas?	1	2	3	4	5
ORGANIZACIÓN					
Instrumentos organizativos					
4. ¿Usted está de acuerdo con los instrumentos organizativos que aplican en la Municipalidad Distrital de Paucas?	1	2	3	4	5

5. ¿Cree que debería haber una mejora en los instrumentos organizativos existente en la municipalidad?	1	2	3	4	5
DIRECCIÓN					
Liderazgo					
6. ¿Usted está de acuerdo con el liderazgo que se ejecuta en la Municipalidad Distrital de Paucas?	1	2	3	4	5
Comunicación					
7. ¿Usted cree que existe una adecuada comunicación entre personal de la Municipalidad Distrital de Paucas?	1	2	3	4	5
8. ¿Usted cree que existe una adecuada comunicación entre los administrativos y el personal de la Municipalidad Distrital de Paucas?	1	2	3	4	5
Motivación					
9. ¿Usted cree que existe una adecuada motivación en el personal de la Municipalidad Distrital de Paucas?	1	2	3	4	5
CONTROL					
Control previo					
10. ¿Usted cree que existe un adecuado control previo sobre las actividades que se realizan en la municipalidad?	1	2	3	4	5
Control concurrente					
11. ¿Usted cree que existe un adecuado control concurrente sobre las actividades que se realizan en la municipalidad?	1	2	3	4	5
Control posterior					
12. ¿Usted cree que existe un adecuado control posterior sobre las actividades que se realizan en la municipalidad?	1	2	3	4	5

VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO

ÍTEMS	OPCIONES				
ELEMENTOS TANGIBLES					
Oficinas acondicionadas					
1. ¿Usted cree que las oficinas de la Municipalidad Distrital de Paucas están debidamente acondicionadas?	1	2	3	4	5
Equipamiento					
2. ¿Está a favor de que el equipamiento que se tiene, se debería de renovar?	1	2	3	4	5
Infraestructura					
3. ¿Cree que la infraestructura de la municipalidad debería ser renovada?	1	2	3	4	5
Limpieza					
4. ¿Usted cree que la limpieza que se realiza está siendo gestionada correctamente?	1	2	3	4	5
FIABILIDAD					
Atención en orden					

5. ¿Cree que la atención al cliente se realiza en orden?	1	2	3	4	5
Trato					
6. ¿Cree que el trato hacia el cliente en la municipalidad es el correcto?	1	2	3	4	5
Atención igualitaria					
7. ¿Cree que la atención es igualitaria entre todos los clientes en la municipalidad?	1	2	3	4	5
Solución de problemas					
8. ¿Cuándo se presenta problemas en la municipalidad, entre todos buscan soluciones para poder resolverlos?	1	2	3	4	5
CAPACIDAD DE RESPUESTA					
Amabilidad					
9. ¿Cree que entre compañero el trato es amable en la municipalidad?	1	2	3	4	5
Aclaración de dudas					
10. ¿Cada vez que viene un cliente, el personal a cargo aclara las dudas que tiene con respecto de un trámite?	1	2	3	4	5
Apoyo					
11. ¿Usted estaría de acuerdo de que exista un personal a cargo de brindar apoyo a las personas que no saben de tramites?	1	2	3	4	5
Servicio rápido					
12. ¿Cree que el servicio que se brinda en la municipalidad es eficiente y es rápido sin demoras?	1	2	3	4	5
SEGURIDAD					
Confianza					
13. ¿Cree que los ciudadanos se sienten en confianza cuando brindan información a un personal de la municipalidad, sin miedo a que lo pierdan o lo utilicen para otros fines?	1	2	3	4	5
Respete la privacidad					
14. ¿En la Municipalidad Distrital de Paucas se respeta la privacidad del caso?	1	2	3	4	5
Trámites					
15. ¿Cree que los trámites que se realiza en la municipalidad son fáciles y poco tediosos?	1	2	3	4	5
Disposición de tiempo					
16. ¿Cree que el personal a cargo tiene disposición de tiempo cuando un cliente necesita ayuda en un trámite o realizar una consulta	1	2	3	4	5
EMPATÍA					
Trato agradable					
17. ¿Cree que el personal brinda un trato agradable al cliente?	1	2	3	4	5
Atención personalizada					
18. ¿Está de acuerdo con mantener una atención personalizada en la municipalidad?	1	2	3	4	5
Personal empático					
19. ¿El personal de la municipalidad es empático con los clientes y sus compañeros de trabajo?	1	2	3	4	5

Anexo 4



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Mg. Anddy David González Lucero

Institución donde labora: Cominse SRL

Especialidad: Licenciado en Administración

Instrumento de evaluación: Cuestionario Gestión Administrativa y Calidad de Servicio en la Municipalidad Distrital de Paucas – Ancash, 2022

Autor (s) del instrumento (s): Polo Atusparia Yuli Vilma
Sánchez Ildefonso Yuri Diana

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					5
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variables: Gestión Administrativa y Calidad de Servicio en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					5
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a las variables: Gestión Administrativa y Calidad de Servicio					5
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a las variables, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					5
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					5
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variables de estudio.					5
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					5
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de las variables: Gestión Administrativa y Calidad de Servicio					5
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					5
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					5
PUNTAJE TOTAL		50				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 5


Mg. Anddy David González Lucero
CLAD N° 04628

Huaraz, 15 de abril de 2022



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Mg. Deysi Gladys Broncano DíazInstitución donde labora: Universidad Católica Los Angeles de ChimboteEspecialidad: Licenciada en AdministraciónInstrumento de evaluación : Cuestionario Gestión Administrativa y Calidad de Servicio en la Municipalidad Distrital de Paucas – Ancash, 2022Autor (s) del instrumento (s): Polo Atusparia Yuli Vilma
Sánchez Idefonzo Yuri Diana

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

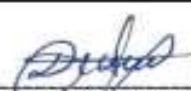
CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					5
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variables: Gestión Administrativa y Calidad de Servicio en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					5
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a las variables: Gestión Administrativa y Calidad de Servicio					5
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a las variables, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					5
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				4	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variables de estudio.					5
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					5
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de las variables: Gestión Administrativa y Calidad de Servicio					5
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					5
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					5
PUNTAJE TOTAL		49				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.9


 Mg. Broncano Díaz Deysi Gladys
 DNI 40714125 Reg. CLAD 06197

Luz, 15 de abril de 2022

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
I. DATOS GENERALES

 Apellidos y nombres del experto: Mg. Juan Roosevelt González Lucero

 Institución donde labora: Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo

 Especialidad: Licenciado en Administración

 Instrumento de evaluación: Cuestionario Gestión Administrativa y Calidad de Servicio en la Municipalidad Distrital de Paucas – Ancash, 2022

 Autor (s) del instrumento (s): Polo Atusparia Yuli Vilma
Sánchez Idefonzo Yuri Diana
II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN
MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					5
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variables: Gestión Administrativa y Calidad de Servicio en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					5
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a las variables: Gestión Administrativa y Calidad de Servicio					5
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a las variables, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					5
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				4	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variables de estudio.					5
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					5
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de las variables: Gestión Administrativa y Calidad de Servicio					5
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					5
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					5
PUNTAJE TOTAL						49

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.9

 Mag. Juan Roosevelt González Lucero
 CLAD REGUC. 14374
 DNI: 31666798

Huaraz, 16 de abril de 2022



"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PAUCAS



Paucas, 25 de febrero de 2022

"Oportunidad para todos"

Señores:

Escuela de Administración

Universidad César Vallejo – Campus Huaraz.

A través del presente, Shumajer Yussui, Bayona Gambini, identificado con DNI N° 45777894 representante de la empresa/institución Municipalidad Distrital de Paucas, con el cargo de Alcalde, me dirijo a su representada a fin de dar a conocer que las siguientes personas:

- a) YULI VILMA POLO ATUSPARIA
- b) YURI DIANA SANCHEZ IDELFONZO.

Están autorizadas para:

- a) Recoger y emplear datos de nuestra organización a efecto de la realización de su proyecto y posterior tesis titulada "Gestión Administrativa y Calidad de Servicio en la Municipalidad Distrital de Paucas-Ancash, 2022"
Si No

- b) Emplear el nombre de nuestra organización dentro del referido trabajo
Si No

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

Atentamente,

MUNICIPALIDAD DISTRITAL
DE PAUCAS
Shumajer Yussui
SHUMAJER YUSSUI BAYONA GAMBINI
DNI 45777894



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, PAREDES DEL AGUILA JARDIEL, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - HUARAZ, asesor de Tesis titulada: "GESTION ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PAUCAS - ANCASH, 2022", cuyos autores son POLO ATUSPARIA YULI VILMA, SANCHEZ ILDEFONZO YURI DIANA, 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.

HUARAZ, 11 de Junio del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
PAREDES DEL AGUILA JARDIEL DNI: 01090536 ORCID 0000-0001-5461-0929	Firmado digitalmente por: PAREDESD18 el 11-06- 2022 12:20:53

Código documento Trilce: TRI - 0306758