



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA

**Gestión administrativa y calidad de servicio de los trabajadores de la
Municipalidad Distrital de Huancarani, 2022**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Cutipa Puma, Hermelinda (orcid.org/0000-0003-1391-3274)

ASESOR:

Dr. Colquepisco Paucar, Nilo Teodorico (orcid.org/0000-0002-2984-6603)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria

Dedicado a mi querida familia, que dedicaron su vida a compartir mis logros, que son la inspiración para lograr mis objetivos.

Agradecimiento

A los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Huancarani, de la Gerencia de desarrollo social, el cual permitió brindarme esta oportunidad en mi profesión. Asimismo, todo el apoyo de otras gerencias y Potencial Humano, en aras de que la actual investigación pueda ejecutarse y alcanzar los resultados deseados.

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas.....	v
Resumen	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III.METODOLOGÍA.....	13
3.1. Tipo y diseño de investigación	13
3.2. Variables y operacionalización	14
3.3. Población, muestra y muestreo.....	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	15
3.5. Procedimiento	16
3.6. Método de análisis de datos	16
3.7. Aspectos éticos.....	17IV.
RESULTADOS	18V.
DISCUSIÓN.....	29VI.
CONCLUSIONES	34VII.
RECOMENDACIONES.....	35
REFERENCIAS	36
ANEXOS.....	41

Índice de tablas

Tabla 1. Distribución de Frecuencias de la variable 1 y sus dimensiones	18
Tabla 2. Distribución de Frecuencias de la variable 2 y sus dimensiones	19
Tabla 3. Tabla de contingencia entre V1 y V2.....	20
Tabla 4. Tabla de contingencia entre el D1-V1 y la V2	21
Tabla 5. Tabla de contingencia entre la D2-V1 y la V2	22
Tabla 6. Tabla de contingencia entre la D3-V1 y la V2	23
Tabla 7. Tabla de contingencia entre el D4-V1 y la V2	24
Tabla 8. Correlación de Spearman entre V1 y V2.....	25
Tabla 9. Correlación de Spearman, D1-V1 y V2	26
Tabla 10. Correlación de Spearman, D2-V1 y V2	26
Tabla 11. Correlación de Spearman, D3-V1 y V2	27
Tabla 12. Correlación de Spearman, D4-V1 y V2	28

Resumen

En la Municipalidad Distrital de Huancarani, los principales problemas que se han podido evidenciar, se han asociado al incumplimiento de la planificación y ausencia en la organización por parte de los trabajadores de esta entidad. También, se han manifestado quejas en los ciudadanos que acuden a sus instalaciones para gestionar sus requerimientos o trámites, indicando que se mantiene la demora en los tiempos de atención y los canales para atender sus requerimientos se ven afectados por la indisponibilidad de recursos en materia de inversión para infraestructura tecnológica. El objetivo general fue determinar la relación entre la gestión administrativa y calidad de servicio de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Huancarani, 2022. Metodológicamente fue una investigación cuantitativa, correlacionas y de diseño no experimental. Se concluye que, para la relación entre la gestión administrativa y calidad de servicio de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Huancarani, existió correlación positiva ($r = 0,431$), dado por un $p = 0,002 < 0,05$, lo cual permitió validar los supuestos planteados en torno a ambas variables.

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

Abstract

In the District Municipality of Huancarani, the main problems that have been evidenced have been associated with the non-compliance of planning and lack of organization by the workers of this entity. Also, there have been complaints from citizens who come to its facilities to manage their requirements or procedures, indicating that there are still delays in service times and the channels to meet their requirements are affected by the unavailability of resources in terms of investment for technological infrastructure. The general objective was to determine the relationship between administrative management and quality of service of the workers of the District Municipality of Huancarani, 2022. Methodologically, it was a quantitative research, correlational and non-experimental design. It was concluded that there was a positive correlation ($r = 0.431$) for the relationship between administrative management and quality of service of the workers of the District Municipality of Huancarani, given by a $p = 0.002 < 0.05$, which validated the assumptions made about both variables.

Keywords: Administrative management, service quality, municipality, Planning.

I. INTRODUCCIÓN

Partiendo de una óptica general, la calidad de servicios ha sido percibida, mundialmente, como un requerimiento crucial de los usuarios para generar la satisfacción sobre los servicios percibidos (Steppacher et al., 2021). Dentro de ese ámbito, esta se orienta hacia la profundización de necesidades, requerimientos, expectativas y demás intereses del usuario; a fin de proveer soluciones ajustadas a estos parámetros y lograr la fidelización a través del tiempo, lo cual resulta ser la meta buscada por las empresas y organizaciones que se encuentran en un ámbito ampliamente competitivo (Beshley et al., 2020). Por otro lado, la importancia de manejar los procesos de forma eficiente se ha visto impulsada por las necesidades cambiantes de las sociedades, quienes determinan el eje hacia el cual quieren enfocar sus productos o servicios; de ese modo, la administración gestionada de formada apropiada representa un rol crucial en lo referente a la prestación de servicios, especialmente cuando se trata del sector público (Chancafe et al., 2020).

De acuerdo con las naciones pertenecientes a la Unión Europea (UE), se ha podido precisar, según estadísticas recientes, la apreciación de la calidad de servicios a través del manejo administrativo otorgada por los entes públicos, ha sido relativamente eficiente, donde se destaca a los Países Bajos, Luxemburgo y Finlandia como aquellos que ponderan con un 89%, 85% y un 79% la calidad de los servicios públicos, respectivamente (European Commission, 2017). Asimismo, en cuanto a Latinoamérica y el Caribe, se evidencian brechas en cuanto a la planeación, organización, dirección y control con respecto a la calidad de servicios brindados por los gobiernos de países como Nicaragua, Honduras, México, Panamá y México; donde principalmente se puntualiza el incumplimiento con la seguridad ciudadana, desarrollo social, infraestructura y la gobernabilidad. Todo ello, siendo causante de la dilatación en el logro de los planes estratégicos dispuestos por sus gobiernos, siendo el 50% de las causas atribuidas a la disposición del presupuesto, seguimiento y control de los recursos otorgados, los cuales resultan ser insuficientes para suplir las necesidades actuales de las sociedades (Comisión Económica para América Latina y el Caribe [CEPAL], 2018).

Ahora bien, en cuanto panorama del Perú, la gestión administrativa de las Municipalidades a nivel nacional, ha venido evolucionando desde la última década,

dada las elevadas exigencias de los ciudadanos por la mejora circunstancia del ofrecimiento de servicios de calidad con respecto a la seguridad ciudadana, limpieza pública, canales de atención y transparencia óptimos, así como mejora en la infraestructura de las principales sedes de las municipalidades del territorio nacional (Vo, 2020). De acuerdo a ello, para el año 2020, se llegó a cumplir con el 94,3% de optimización en el servicio de internet, así como también el 37,8% logró la implementación de un Portal de Transparencia Estándar para facilitar el acceso público de la información y el 98,5% realizó gestionar las actividades de recojo de desechos sólidos, los cuales fueron destinados para botaderos y reciclaje (Instituto Nacional de Estadística e Informática [INEI], 2020).

Partiendo de esta premisa, la Municipalidad Distrital de Huancarani (2021), ubicada en Paucartambo, Cusco, ha dispuesto, entre sus últimos planes, el “Programa Municipal de Educación, Cultura y Ciudadanía Ambiental 2021-2022” en donde se precisan acciones de mejora en el ámbito educativo, ciudadano y conciencia ambiental para el manejo de los desechos derivados de las diversas actividades comerciales y domésticas. No obstante, los principales problemas que se han podido evidenciar, se han asociado al incumplimiento de la planificación y ausencia en la organización por parte de los trabajadores de esta entidad. También, se han manifestado quejas en los ciudadanos que acuden a sus instalaciones para gestionar sus requerimientos o trámites, indicando que se mantiene la demora en los tiempos de atención y los canales para atender sus requerimientos se ven afectados por la indisponibilidad de recursos en materia de inversión para infraestructura tecnológica. Todo ello se suma a los esfuerzos por intentar paliar los efectos adversos que ha tenido el entorno político-ambiental-económico sobre la continua prestación de servicios dentro de dichas instalaciones.

La pregunta general fue ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y calidad de servicio de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Huancarani, 2022?; y como Preguntas específicas se tuvo ¿Cuál es la relación entre el planeamiento y calidad de servicio de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Huancarani, 2022?; ¿Cuál es la relación entre la organización y calidad de servicio de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Huancarani, 2022?; ¿Cuál es la relación entre la dirección y calidad de servicio de los trabajadores de

la Municipalidad Distrital de Huancarani, 2022?; ¿Cuál es la relación entre el control y calidad de servicio de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Huancarani, 2022?

Seguidamente, el Objetivo general fue Determinar la relación entre la gestión administrativa y calidad de servicio de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Huancarani, 2022, donde los Objetivos específicos fueron Determinar la relación significativa entre el planeamiento y calidad de servicio de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Huancarani, 2022; Determinar la relación significativa entre la organización y calidad de servicio de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Huancarani, 2022; Determinar la relación significativa entre la dirección y calidad de servicio de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Huancarani, 2022; Determinar la relación significativa entre el control y calidad de servicio de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Huancarani, 2022.

En cuanto a lo teórico, se precisa la justificación por la importancia en la profundización de teorías asociadas a la calidad y gestión administrativa, siendo referentes fundamentales para poder puntualizar las dimensiones de ambas variables y formular los constructos científicos que provean un aporte sustancial dentro de la investigación. En cuanto a lo práctico, radica en la aplicación de conocimientos para conocer si el manejo administrativo se encuentra conectado con la calidad en servicios de los prestadores de servicio de la municipalidad mencionada con la intención de poder formular herramientas de mejora y planes de acción inmediatos que coadyuven a la mejora de la situación actual. El aporte metodológico se encontraría en la generación de instrumentos que deberán ser validados y fiables, en términos estadísticos, con el propósito de proveer nuevas herramientas, así como referentes procedimentales para obtener resultados en otras unidades de análisis por parte de nuevos investigadores.

Sobre este referente, la importancia de este trabajo radica entonces en el conocimiento que se pueda tomar sobre dos variables que promueven el desarrollo social y económico de los distritos y sus municipalidades, los cuales son entidades del estado destinadas a garantizar la satisfacción de sus usuarios por medio de la canalización de sus requerimientos y solvencia a problemas básicos, a fin de conllevar a un entorno equilibrado y una gestión administrativa eficaz.

La hipótesis general fue que Existe relación significativa entre la gestión administrativa y calidad de servicio de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Huancarani, 2022, donde las hipótesis específicas fueron que Existe relación significativa entre el planeamiento y calidad de servicio de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Huancarani, 2022; Existe relación significativa entre la organización y calidad de servicio de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Huancarani, 2022; Existe relación significativa entre la dirección y calidad de servicio de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Huancarani, 2022; Existe relación significativa entre el control y calidad de servicio de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Huancarani, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

De acuerdo a estudios anteriores relacionados con los fenómenos de estudio, en el ámbito nacional se tiene que, Nunura (2022) elaboró un estudio que permitió indicar el grado de vinculación entre el manejo administrativo y lo respectivo al servicio óptimo en la municipalidad de Ferreñafe. Metodológicamente dio oportunidad de poder cuantificar información y ni permitió la manipulación de objetos estudiados. Entre los resultados se consiguió comprobar una vinculación significativa entre los objetos de estudio, dado que, se presentó un 0,827 de coeficiente de correlación siendo moderada. Asimismo, existió vinculación importante entre la programación y lo respectivo a la calidad de servicio con 0,640 de correlación. Concluyó que, es necesario ofrecer capacitación a los colaboradores de acuerdo con la forma sensible, empática y segura de brindar un servicio.

Vela (2020) elaboró un estudio que tuvo como intención saber de qué manera el manejo administrativo se vincula con el servicio óptimo en un hospital de Yarinacocha. De acuerdo con el aspecto metodológico, se basó en cuantificar información y se centró en uno transversal. Se constató que hubo una significancia de 0,000 y 0,373 de puntuación y 0,518 de valor para comprobar una correlación importante media. Asimismo, hubo 0,332 de puntuación para la organización respecto al servicio óptimo del hospital de Yarinacocha, del mismo modo, 0,000 de significancia. Hubo vinculación entre la dimensión dirección de acuerdo con el servicio óptimo del hospital de Yarinacocha con 0,365 de puntuación y 0,000 de significancia. Concluyó que, es fundamental continuar con capacitaciones para los colaboradores a fin de ofrecer un excelente servicio a los usuarios.

Ríos (2018) desarrolló una investigación que permitió saber la vinculación presente entre el excelente servicio y el manejo administrativo en la UGEL ubicada en Moyobamba. Respecto a la metodología, se enfocó en cuantificar información y no se manipularon los objetos a investigar. Comprobó que, el 71% de los encargados de la gestión manifestaron que esta era regular, asimismo, el 69% expresó que el servicio era regular. Del mismo modo, se comprobó que la calidad de servicio y el manejo administrativo poseían una vinculación importante con 33,18 de chi cuadrado y 9,488 de chi cuadrado tabulado. Concluyó que, es necesario

elaborar y aplicar parámetros institucionales que optimicen el manejo administrativo y por ende la calidad de atención con el objeto de que haya desarrollo de las tareas y conseguir los objetivos planteados.

Izquierdo (2018) ejecutó un estudio que tuvo como intención determinar la vinculación existente entre el manejo administrativo con lo respectivo al servicio óptimo de la superintendencia de transporte. A su vez, permitió la cuantificación de información y el diseño se destacó por no ejercer experimentación. Los resultados indicaron un 48% para el manejo administrativo y para la calidad de atención 42% comprobando una valoración aceptable. Asimismo, hubo 0.01 de consideración y 0.4197 de coeficiente de determinación para la correlación. Concluyó que, la organización debe llevar a cabo un plan de mejora del manejo administrativo centrado que incorpore la participación de todas las áreas centrándose en la eficiencia. Asimismo, la aplicación de un plan de marketing brindado a los usuarios.

Samadara (2020) efectuó una investigación que se fundamentó en saber si la calidad en los servicios influía en el cumplimiento de las expectativas del usuario. Respecto al aspecto metodológico, este fue enfocado en poder describir las particularidades del objeto de estudio y no hubo manejo del mismo. Lo encontrado comprobó que, la calidad de servicios determinaba el cumplimiento de las exigencias de los colaboradores en un 86%, asimismo, tiene una repercusión importante. Destacó que, la calidad de servicio en conjunto con el manejo administrativo determina la satisfacción de los clientes en la hostelería. Concluyó que, los elementos de esta poseen impactos significativos en el cumplimiento de los colaboradores, no obstante, las recompensas y reconocimientos ayudan a dicha satisfacción.

Bagur et al. (2019) efectuaron un estudio que se trató de saber y manifestar los impactos de los parámetros de calidad de servicio en el desenvolvimiento del sector turístico. Metodológicamente se basó en la revisión documental y el diseño se destacó por no ejercer experimentación. Destacaron que, la inversión en calidad es sumamente rentable, ya sea para restaurantes u hoteles, puesto a que optimiza la competitividad de la organización, por tal motivo, debe incorporar la aplicación de parámetros de calidad. Concluyeron que, es fundamental la capacitación de los colaboradores a fin de que lleven a cabo un mejor servicio, centrándose en la

comunicación. Asimismo, tener presente que se derivarían más beneficios de la aplicación para las entidades con gran cantidad de colaboradores y por ende necesita mayor número de procesos a controlar.

Saho (2019) desarrolló un estudio que se basó indagar la vinculación entre la gestión de calidad, el potencial de innovación y el desempeño de la entidad. De acuerdo con la metodología, este se enfocó en la posibilidad de cuantificar información y no se ejerció manejo del objeto investigado. Destacó que, la capacidad de la entidad para poder manejar y elaborar la calidad de los productos es su habilidad crítica para la innovación de procesos y productos. Asimismo, la aplicación de una cultura focalizada en la calidad y las rutinas de labor incrementa el nivel de especificidad de la entidad, interfiriendo de forma directa o indirecta a los productos nuevos de una organización. Concluyó que, existe relación importante entre cada uno de los objetos de estudio, dado que, todos son necesarios para lograr una gestión de calidad.

Nguyen y Nagase (2019) efectuaron un estudio que permitió explorar respecto a la posible repercusión de la administración de la calidad en un centro de salud, respecto al servicio percibido. Metodológicamente permitió la descripción del objeto a estudiar y a su vez, no hubo experimentación. Se evidenció que, la calidad total tiene un efecto relevante en el servicio de calidad recibido, siendo positivamente significativa en lo respectivo a la satisfacción del paciente. Concluyeron que los servicios de calidad poseen elementos que genera un impacto con el cumplimiento de la exigencia del usuario, tales como la fiabilidad, la tangibilidad, la habilidad de respuesta y la actividad independiente de esta. La organización debe tener presente dichos elementos para poder optimizar el cumplimiento de las exigencias de los usuarios.

Gupta et al. (2018) desempeñaron una investigación que permitió analizar los elementos que requieren los proveedores de servicios logísticos para ofrecer a sus clientes calidad de servicio sostenible y eficaz. Metodológicamente se basó en la revisión documental y el diseño se destacó por no ejercer experimentación. Destacaron que, la gestión de un servicio puede ser de mayor calidad por medio de elementos tangibles o intangibles y sus mecanismos concretos, dado que, los medios y procesos ayudan a facilitar la calidad de servicio y optimizan el

desenvolvimiento de toda entidad. Concluyeron que, es necesaria la inversión en calidad a fin de ofrecer un servicio óptimo y lograr que los usuarios sean atendidos de la mejor manera.

Ahora bien, de acuerdo a los aspectos teóricos, se tiene que, la primera variable, asociada a la gestión administrativa, se enmarca en el enfoque clásico de Fayol, la cual hace referencia a la relación de la administración con respecto a sus actuaciones en base a programación, gerencia, seguimiento y orden. Asimismo, se trata de las complejidades de la cotidianidad respecto al aspecto de trabajo, para que puedan solucionarse por responsables de niveles base, del mismo modo, busca que los problemas sean solucionados por los mismos (Ming et al., 2018; Luengalongkot, 2018).

Es un mecanismo que se establece en las instituciones para conseguir el propósito de cubrir cada uno de los requerimientos y beneficios sociales. Normalmente, si los encargados del ente cumplen con sus responsabilidades adecuadamente por medio de la efectividad de la administración, la entidad esté cumpliendo con sus cometidos; por eso, se puede decir que el rendimiento de las tareas de gestión o administración se puede juzgar respecto a la implementación de los procesos de manejo (Huang et al., 2019; Li, 2021).

Asimismo, respecto al manejo administrativo, este contempla el conjunto de organismos que, con la ayuda del personal, se encargan de definir los objetivos del organismo y de llevar a cabo todas las tareas conexas, como la programación, el orden, el seguimiento y la administración (Alzaydi et al., 2018).

Ahora bien, respecto a la planificación, esta se basa en la acción del diario de un ente, y cuenta con una extensa documentación en base al objeto. Asimismo, supone una actuación innata de administración, la cual conlleva a concretar los ámbitos de función de la compañía en el entorno presente, considerando las opciones que deben adoptarse actualmente para poder lograr lo esperado (Condor et al., 2020).

A la hora de formular una estrategia, resulta imprescindible prestar atención a la elaboración de una misión y una visión, a la fijación de las amenazas, como de las oportunidades para la organización, a la identificación de los aspectos fuertes y

vulnerables internos, pasando a fijar objetivos en tiempos cortos y largos, el refinamiento de las herramientas opcionales y la determinación de las estrategias concretas que se van a poner en prácticas (Barrera y Ysuiza, 2018).

Es necesario escoger las características de la empresa, qué acciones tener presente, recursos a emplear, modernizar o extender, entrar en mercados internacionales, así como poder asociarse con demás entes y la manera de prevenir situaciones inapropiadas. Del mismo modo, las organizaciones no poseen recursos que se consideran de gran duración; por tal motivo, los planes deben tener en consideración con cuáles alternativas cuentan y cuáles brindan los más óptimos beneficios (González et al., 2020).

Las instituciones se crean en base a conveniencia, a su vez, esa conveniencia puede basarse en algo social o en el aspecto personal. Al momento de ser un ente oficial, se considera imprescindible dar a conocer un propósito, el cual es el motivo de su diseño. Asimismo, adaptan la labor de la misma entidad en base con las intenciones de esta (Sánchez, 2020).

Ahora bien, la dirección implica las acciones de las áreas de manejo encargadas de estar al tanto de las labores del personal con el objeto de obtener diversos resultados. Tales actuaciones precisan de una comunicación, motivación, liderazgo y supervisión óptimos, ya que se enfocan a la gestión del personal (Torres et al., 2019).

Como tercera dimensión está la coordinación, esta busca que, con la incorporación de las tareas de distintas áreas, sean cumplidos los propósitos planteados. Del mismo modo, se trata de que las actividades sean armónicas, uniformes o sincronizadas a fin de que los fines se consagren como resultados de la cooperación de las acciones (Terán et al., 2021).

Por cuarta dimensión se menciona al control, el cual consta de acciones de gestión destinadas a garantizar la evaluación y la corrección de la conducta del trabajador y del grupo de trabajadores, para verificar que cada acción adoptada está en sintonía respecto a las intenciones y al plan del ente. Asimismo, implica adecuar el desempeño centrado a dichos planes, así como a las metas e identificar en qué parte debe subsanarse (Condor et al., 2020).

Respecto a la calidad del servicio, esta no sólo consiste en prestarlo, sino también en satisfacer las expectativas del usuario. Por lo tanto, no basta con trabajar directamente con el usuario. La calidad del servicio consiste en enriquecer un servicio superior con una cualidad que se extienda a todo el mundo y provoque una reacción en cadena entre quienes se benefician de él: Los usuarios, los empleados, los directivos y los accionistas, aumentando el beneficio global y, en consecuencia, el bienestar de la comunidad (Condor et al., 2020).

La calidad constituye la base de la implicación de los usuarios, pero en el marco del ofrecimiento de servicios se torna complejo delimitar qué es la calidad, puesto que el concepto puede cambiar en virtud de las expectativas o exigencias de los usuarios. De manera general, la calidad implica lograr un óptimo grado en vez de adecuarse con una nivelación por debajo al deseado a fin de cumplir con la exigencia de las expectativas de los usuarios. También puede definirse como una cualidad innata, una cualidad completa y globalmente conocida, pero en última instancia se trata de hacerlo bien a la primera (Zuo et al., 2019; Indarwati y Thien, 2018).

Por su parte, de acuerdo a la primera dimensión de esta segunda variable, la seguridad constituye a la percepción que posee un usuario cuando confía sus necesidades a una empresa y confía en que serán resueltas de la mejor manera posible (Nguyen P. , 2021).

Asimismo, en esta fase de la evaluación del usuario son esenciales los conocimientos, la actitud y la capacidad de ganarse la confianza del usuario. La seguridad requiere confianza, que a su vez implica integridad, fiabilidad y honestidad. Dicho de otro modo, es necesario no sólo abordar los elementos que interesan al usuario, sino que también es imprescindible que la organización muestre interés en este ámbito para lograr la satisfacción del mismo (Muhammad et al., 2019; Akhmedova et al., 2021).

Respecto a la segunda dimensión, la tangibilidad constituye el aspecto de las infraestructuras, el equipamiento, los colaboradores y la comunicación. Se trata de los elementos físicos que el usuario distingue en el establecimiento. En este sentido, la limpieza y la modernidad, las cuales se valoran de tres maneras

diferentes. Además, se tiene en cuenta el comportamiento de las personas. La limpieza, el olor y la ropa son características que el cliente percibe cuando entra por primera vez en el establecimiento. La infraestructura es el estado de los edificios o locales en los que se presta el servicio; este factor tiene en cuenta los equipos, las máquinas o los móviles utilizados para prestar el servicio (Upadhyai et al., 2019).

Partiendo de esa premisa, los diferentes elementos del servicio son manifestaciones físicas que prestan el servicio; los billetes, los carteles y los folletos son algunos de los objetos con los que el usuario entra en contacto. La practicidad, la limpieza y el atractivo son características que deben tenerse en cuenta (Gathoni y Walt, 2018).

Al hablar de la tercera dimensión, se hace referencia a la forma de respuesta eficaz, siendo esta fundamental y centrada en la percepción de lo que contempla el servicio al usuario, así como el ofrecimiento de un servicio rápido; también abarca el hecho de cumplir con los plazos de entrega, así como la facilidad de acceso de la empresa al usuario, es decir, la manera de ponerse en contacto con él y la capacidad de entrega (Bouranta et al., 2019).

Consiste en la posibilidad de que el personal preste un servicio de calidad, teniendo en cuenta los conocimientos y las actitudes en el momento del servicio, así como la posibilidad de que el personal de área pueda solucionar el problema sin demora significa que es competente y asimismo, la capacidad inmediata para hablar con los clientes y prestar un servicio rápido (Bahadori et al., 2018).

La fiabilidad por su parte, designa la competencia de la organización que proporciona el servicio para realizarlo de tal manera que exista confiabilidad, segura y concienzuda. La fiabilidad comprende la exactitud y todos los componentes que ayudan al usuario a reconocer la destreza y la competencia de la organización. La fiabilidad implica que el servicio se entrega oportunamente a la primera (Ling et al., 2019).

Por quinta dimensión se tiene la empatía, esta constituye una manera de situar al usuario en una situación particular. Supone un seguimiento personalizado, al igual que ocurriría con un individuo que se lleva una buena impresión de la empresa. Conviene tener en cuenta que no todos los sistemas pueden proponer un

trato personalizado. Sin embargo, en las compañías donde se practica, es un factor que debe considerarse en la atención al usuario y se considera de gran relevancia para la calidad. El servicio individualizado implica también llegar a comprender los requerimientos de cada usuario, lo cual es un elemento fundamental para un servicio óptimo (Ramya et al., 2019).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Pretendió la cuantificación de la información. Conforme a lo explicado por Carrasco (2017), esto supone un enfoque clásico de captación y tratamiento de distintas fuentes de información. Asimismo, permitió la aplicación de medidas matemáticas y estadísticas para cifrar el problema de investigación. Constituyó a su vez la medida de un fenómeno determinado, que fue calculado y plasmado en cifras para la determinación de los aspectos estudiados en una población.

Asimismo, dio oportunidad de poder describir el fenómeno de estudio. A juicio de Cegarra (2011), esto significa contemplar el punto de partida desde el que se sitúa elemento a estudiar y se determinan las características o aspectos básicos.

Por su parte, se trató de una correlación puesto que, como da a conocer Baena (2017) la intención fue interpretar de qué forma una variable afecta a la otra. Para dos elementos que se encuentren conectados, esto supone que una variable se transforma si la otra cambia, así como la determinación de que si la correlación es negativa o positiva. Si el valor es positivo, quiere decir que las personas con puntajes altos en una variable también presentan resultados altos en la otra variable.

A su vez, el estudio recibió la clasificación de no experimental, puesto que no se ejerció ningún tipo de manejo del elemento de estudio y el investigador se centró esencialmente en interpretar el comportamiento del componente en su ambiente natural o en determinados contextos (Hernández et al., 2014).

Asimismo, conforme con lo expuesto por Palella y Martins (2012), fue un estudio transversal; dado que dichos datos se eligieron partiendo de una representación obtenida de una parte de la población. Su finalidad fue recoger las variables e informar de su incidencia e interacción en un periodo de tiempo fijado.

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: gestión administrativa

- **Definición conceptual:** Este hace referencia a un mecanismo contemplado por las instituciones para conseguir el propósito de cubrir todas las necesidades y ventajas sociales.
- **Definición operacional:** se desenvuelve en programación, orden, , manejo, coordinación y el seguimiento.
- **Dimensión 1:** programación
- **Indicadores:** toma de decisiones, formulación de estrategias, identificación de amenazas y oportunidades.
- **Dimensión 2:** organización
- **Indicadores:** actividad, asignar, dividir.
- **Dimensión 3:** dirección
- **Indicadores:** comunicación, motivación, liderazgo y supervisión.
- **Dimensión 4:** control
- **Indicadores:** actividades de evaluación, ajuste los planes y objetivos.
- **Escala:** nominal / razón.

Variable 2: calidad del servicio

- **Definición conceptual:** esta no sólo consiste en prestarlo, sino también en satisfacer las expectativas del usuario. Por lo tanto, no basta con trabajar directamente con el usuario.
- **Definición operacional:** se desenvuelve en la seguridad, tangibilidad, capacidad de respuesta, fiabilidad y empatía.
- **Dimensión 1:** seguridad
- **Indicadores:** confianza, conocimientos y actitud.
- **Dimensión 2:** tangibilidad
- **Indicadores:** apariencia de las instalaciones, equipamiento, fuerza laboral.
- **Dimensión 3:** capacidad de respuesta
- **Indicadores:** rapidez de servicio, cumplimiento de plazos de entrega, conocimientos y actitudes, solución de problema.

- **Dimensión 4:** fiabilidad
- **Indicadores:** incremento de cartera de clientes.
- **Dimensión 5:** empatía
- **Indicadores:** seguimiento personalizado, conocimiento de las necesidades.
- **Escala:** nominal / razón.

3.3. Población, muestra y muestreo

De acuerdo a la unidad de análisis que se planteó en el estudio, fueron los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Huancarani, 2022

La población se encontró contemplada como una representación global del objeto de conveniencia, la cual se puede referir a individuos, circunstancias, entre otros; que el investigador pretende observar. Del mismo modo, para este estudio, la población se encontró comprendida por 50 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Huancarani, 2022 (Ñaupas et al., 2019).

Asimismo, la muestra, se constituye como aquella parte importante que es tomada de la mencionada población. Por tal motivo, la muestra fue de 50 prestadores de servicio pertenecientes a la Municipalidad Distrital de Huancarani, 2022 (Calderón y Alzamora, 2010).

El muestreo fue no probabilístico, motivado a que dicha alternativa se presenta en situaciones en donde no se puede obtener una representación de ámbito probabilístico por diversas barreras (Arias, 2012).

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se trató de la aplicación de la encuesta. Como lo da a conocer Arias (2012), contempla una alternativa de manera oral u escrita que posee por objeto conseguir información que luego será interpretada. Esta se aplica sobre todo en descripciones.

La herramienta aplicada fue el cuestionario, que constó de una secuencia de cuestiones que deben ser respondidas y que conviene formular siempre de manera que se impida la confusión o los equívocos. La formulación y el orden de las cuestiones, así como el modo en que se encuentran establecidas en el papel,

condicionan en buena parte el posible resultado que se consiguen (Carrasco, 2019).

Del mismo modo, este diseño fue realizado por la investigadora bajo una escala de Likert, donde: 1 = “nunca”, 2 = “casi nunca”, 3 = “a veces”, 4 = “casi siempre”, 5= “siempre”.

3.5. Procedimiento

En una primera fase, las actividades que guiaron la encuesta pretendieron fijar y consolidar los formularios de captación de indicios, por medio de la selección de la muestra a la que fue administrado dicho constructo.

Luego, se envió una notificación al delegado de la municipalidad del distrito de Huancarani, para solicitar su autorización, y así obtener el consentimiento para aplicar los formularios a los colaboradores de esta municipalidad.

Dentro de la tercera etapa, luego de conseguir la aprobación, se inició la ejecución de las herramientas focalizadas en la población señalada. La información obtenida fue anotada y clasificada mediante una tabla.

Ya en la cuarta fase, se procedió a la valoración estadística con carácter informativo e inferencial, que desembocó en la ordenación y exposición de los datos en forma de tablas y gráficos, los cuales fueron sometidos a una lectura similar.

Finalmente, en la quinta etapa, respecto a las bases que dieron los valores de los resultados, se procedió a la discusión en comparación con los estudios previos, y posteriormente a la definición de las líneas y perspectivas de investigación posteriores, quedando constancia de estas en el documento definitivo.

3.6. Método de análisis de datos

La interpretación que se pudo destacar, fue mediante la manipulación del software de Excel, puesto a que se procedió a trasladar la información recopilada de la encuesta y se exportaron los datos al software SPSS, para así poder poner en práctica las pruebas de normalidad y de correlación requeridos para la determinación del comportamiento de los valores.

3.7. Aspectos éticos

Los fundamentos éticos considerados fueron los siguientes (Carrasco, 2017):

Respeto e integridad al individuo, respecto a las intervenciones del estudio no fueron expuestos a casos de riesgos, ni por obligación.

Autonomía, motivado a que el investigador dio a conocer que el estudio es original, es decir, de su autoría y se diferencia en toda situación de otra investigación.

Confidencialidad, porque se garantizó que toda información de los que intervinieron en el estudio, fue mantenida en anonimato.

Objetividad, en base a que lo observado de la realidad en estudios se basó en aspectos técnicos y científicos para poder dar a conocer la realidad tal y como se presenta.

Respeto a la propiedad intelectual, se indicó que las bases citadas, son de un autor original, brindándole validez teórica, por medio de su origen bibliográfico.

IV. RESULTADOS

Análisis descriptivo

Resultados del nivel de la variable gestión administrativa

Tabla 1.

Distribución de Frecuencias de la variable 1 y sus dimensiones

Dimensiones	V1: Gestión administrativa		D1: Planificación		D2: Organización		D3: Dirección		D4: Control	
	f _i	%	f _i	%	f _i	%	f _i	%	f _i	%
Bajo	15	30	15	30	18	36	27	54	21	42
Medio	21	42	21	42	20	40	9	18	16	32
Alto	14	28	14	28	12	24	14	28	13	26
Total	50	100	50	100	50	100	50	100	50	100

De acuerdo con la Tabla 1, para la variable “gestión administrativa” hubo más predominancia en el medio con 42% luego, el bajo con 30% y a su vez, alto con 28%. El nivel medio es el de más alta predominancia, asimismo debe hacerse foco en perfeccionar el nivel alto y disminuir el bajo. En función a las dimensiones de la variable, para la planificación el nivel más considerable es el medio con 42%, para la organización fue el medio con 40%, en la dirección el nivel bajo con 54% y en referencia al control el nivel bajo con 42%.

Resultados del nivel de la variable calidad de servicio

Tabla 2.

Distribución de Frecuencias de la variable 2 y sus dimensiones

Dimensiones	V2: Calidad de servicio		D1: Seguridad		D2: Tangibilidad		D3: Capacidad de respuesta		D4: Fiabilidad		D5: Empatía	
	f _i	%	f _i	%	f _i	%	f _i	%	f _i	%	f _i	%
Nivel												
Bajo	18	36	16	32	20	40	21	42	18	36	22	44
Medio	20	40	21	42	21	42	23	46	24	48	19	38
Alto	12	24	13	26	9	18	6	12	8	16	9	18
Total	50	100	50	100	50	100	50	100	50	100	50	100

Como se evidencia en la Tabla 2, para “calidad de servicio”, el más predominante fue el medio con 40% posteriormente continuado por el nivel bajo con 36% y el alto con 24%. Se puede afirmar que el nivel medio es el de mayor representación en la muestra escogida, asimismo se debe hacer foco en mejorar el nivel alto y disminuir el bajo. En función a las dimensiones, para la seguridad el nivel más representativo es el medio con 42%, de igual forma con la tangibilidad el nivel es el medio con 42%, para la capacidad de respuesta el nivel medio con 46%, para la fiabilidad el nivel medio con 48% y para la empatía fue el nivel bajo con 44%.

Resultados según la relación entre las dimensiones de gestión administrativa y la calidad de servicio

Resultado del objetivo general

Determinar la relación entre la gestión administrativa y calidad de servicio de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Huancarani, 2022.

Tabla 3.

Tabla de contingencia entre V1 y V2

			Calidad de servicios			
			Nivel bajo	Nivel medio	Nivel alto	Total
Gestión administrativa	Nivel bajo	Recuento	8	6	1	15
		% del total	16,0%	12,0%	2,0%	30,0%
	Nivel medio	Recuento	8	10	3	21
		% del total	16,0%	20,0%	6,0%	42,0%
	Nivel alto	Recuento	2	4	8	14
		% del total	4,0%	8,0%	16,0%	28,0%
Total		Recuento	18	20	12	50
		% del total	36,0%	40,0%	24,0%	100,0%

La Tabla 3 da a conocer el nivel de gestión administrativa y la calidad de servicio, el 16% contempla un nivel alto en ambas variables, el 20 % posee un nivel medio en ambas y el 16% posee un nivel bajo en las variables estudiadas.

Resultado del objetivo específico 1

Determinar la relación entre el planeamiento y calidad de servicio de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Huancarani, 2022.

Tabla 4.

Tabla de contingencia entre el D1-V1 y la V2

		Calidad de servicios			Total	
		Nivel				
		Nivel bajo	medio	Nivel alto		
Planeamiento	Nivel bajo	Recuento	8	4	3	15
		% del total	16,0%	8,0%	6,0%	30,0%
	Nivel medio	Recuento	8	10	3	21
		% del total	16,0%	20,0%	6,0%	42,0%
	Nivel alto	Recuento	2	6	6	14
		% del total	4,0%	12,0%	12,0%	28,0%
Total	Recuento	18	20	12	50	
	% del total	36,0%	40,0%	24,0%	100,0%	

La Tabla 4 da a conocer el nivel de la planeamiento de la variable gestión administrativa y lo correspondiente a la calidad de servicio, donde el 12% posee un nivel alto en ambas variables, el 20 % posee un nivel medio en ambas y el 16% posee un nivel bajo en las variables estudiadas.

Resultado del objetivo específico 2

Determinar la relación entre la organización y calidad de servicio de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Huancarani, 2022.

Tabla 5.

Tabla de contingencia entre la D2-V1 y la V2

		Calidad de servicios			Total	
		Nivel bajo	Nivel medio	Nivel alto		
Organización	Nivel bajo	Recuento	9	7	2	18
		% del total	18,0%	14,0%	4,0%	36,0%
	Nivel medio	Recuento	8	9	3	20
		% del total	16,0%	18,0%	6,0%	40,0%
	Nivel alto	Recuento	1	4	7	12
		% del total	2,0%	8,0%	14,0%	24,0%
Total	Recuento	18	20	12	50	
	% del total	36,0%	40,0%	24,0%	100,0%	

La Tabla 5 dar a conocer el nivel organización de gestión administrativa y lo correspondiente a la calidad de servicio, donde el 14% posee un nivel alto en ambas variables, el 18% posee un nivel medio en ambas y el 18% posee un nivel bajo en las variables estudiadas.

Resultado del objetivo específico 3

Determinar la relación entre la dirección y calidad de servicio de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Huancarani, 2022.

Tabla 6.

Tabla de contingencia entre la D3-V1 y la V2

		Calidad de servicios			Total	
		Nivel bajo	Nivel medio	Nivel alto		
Dirección	Nivel bajo	Recuento	13	11	3	27
		% del total	26,0%	22,0%	6,0%	54,0%
	Nivel medio	Recuento	3	4	2	9
		% del total	6,0%	8,0%	4,0%	18,0%
	Nivel alto	Recuento	2	5	7	14
		% del total	4,0%	10,0%	14,0%	28,0%
Total	Recuento	18	20	12	50	
	% del total	36,0%	40,0%	24,0%	100,0%	

La Tabla 6 permite saber el nivel de la dimensión dirección de gestión administrativa y la calidad de servicio, donde el 14% posee un nivel alto en ambas variables, el 8% posee un nivel medio en ambas y el 26% posee un nivel bajo en las variables estudiadas.

Resultado del objetivo específico 4

Determinar la relación entre el control y calidad de servicio de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Huancarani, 2022.

Tabla 7.

Tabla de contingencia entre el D4-V1 y la V2

		Calidad de servicios			Total	
		Nivel bajo	Nivel medio	Nivel alto		
Control	Nivel bajo	Recuento	10	9	2	21
		% del total	20,0%	18,0%	4,0%	42,0%
	Nivel medio	Recuento	5	8	3	16
		% del total	10,0%	16,0%	6,0%	32,0%
	Nivel alto	Recuento	3	3	7	13
		% del total	6,0%	6,0%	14,0%	26,0%
Total	Recuento	18	20	12	50	
	% del total	36,0%	40,0%	24,0%	100,0%	

La Tabla 7 permite saber el nivel del control de gestión administrativa y lo correspondiente con la calidad de servicio, donde el 14% posee un nivel alto en ambas variables, el 16% posee un nivel medio en ambas y el 20% posee un nivel bajo en las variables estudiadas.

Análisis inferencial

Para probar la teoría, se establecieron las barreras de las pruebas consideradas no paramétricas, dado que, se estudiaron los casos globales y exactos con “r”.

Prueba de hipótesis general

H₁: Existe relación significativa entre la gestión administrativa y calidad de servicio de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Huancarani, 2022.

H₀: No existe relación entre la gestión administrativa y calidad de servicio de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Huancarani, 2022.

Tabla 8.

Correlación de Spearman entre V1 y V2

Correlación		Calidad de servicios
Rho de Spearman	Gestión administrativa	,431**
	Coeficiente de correlación	
	Sig. (bilateral)	,002
	N	50

En la tabla 8 da a conocer la prueba de correlación “r” con una puntuación de 0,431, evidenciando la presencia de una asociación considerable, y $p = 0,002 < 0,05$, evidenciando que se conlleva a aceptar la H₁ y no la H₀. Validándose que sí se presenta vinculación entre los elementos estudiados de los prestadores de servicio de la municipalidad mencionada.

Prueba de hipótesis específica 1

H₁: Existe relación significativa entre el planeamiento y calidad de servicio de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Huancarani, 2022.

H₀: No existe relación significativa entre el planeamiento y calidad de servicio de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Huancarani, 2022.

Tabla 9.*Correlación de Spearman, D1-V1 y V2*

Correlación			Calidad de servicios
Rho de Spearman	Planeamiento	Coefficiente de correlación	,328*
		Sig. (bilateral)	,020
		N	50

En la tabla 9 muestra la correlación “r” con 0,328, evidenciando que se presenta una conexión considerable, y $\rho = 0,020 < 0,05$, comprobando que se procede a admitir la H_1 y no la H_0 ; validándose que sí se presenta una conexión considerable entre el planeamiento y calidad de servicio de los colaboradores pertenecientes a la municipalidad mencionada.

Prueba de hipótesis específica 2

H_1 : Existe relación significativa entre la organización y calidad de servicio de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Huancarani, 2022.

H_0 : No existe relación significativa entre la organización y calidad de servicio de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Huancarani, 2022.

Tabla 10.*Correlación de Spearman, D2-V1 y V2*

Correlación			Calidad de servicios
Rho de Spearman	Organización	Coefficiente de correlación	,395**
		Sig. (bilateral)	,005
		N	50

En la tabla 10 muestra la prueba de correlación “r” con 0,395, evidenciando que se presenta una conexión considerable, y $\rho = 0,005 < 0,05$, lo cual conlleva a admitir la H_1 y no la H_0 . Comprobando que sí se presenta una conexión considerable entre la organización y calidad de servicio de los colaboradores pertenecientes a la municipalidad mencionada, 2022.

Prueba de hipótesis específica 3

H₁: Existe relación significativa entre la dirección y calidad de servicio de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Huancarani, 2022.

H₀: No existe relación significativa entre la dirección y calidad de servicio de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Huancarani, 2022.

Tabla 11.

Correlación de Spearman, D3-V1 y V2

			Calidad de servicios
Rho de Spearman	Dirección	Coefficiente de correlación	,341*
		Sig. (bilateral)	,015
		N	50

En la tabla 11 presenta la correlación “r” con 0,341, comprobando que se presenta conexión considerable, y $p = 0,015 < 0,05$, lo que demuestra que se procede a admitir la H₁ y no la H₀. Validándose que sí se presenta una conexión considerable entre la dirección y calidad de servicio de los colaboradores pertenecientes a la municipalidad mencionada.

Prueba de hipótesis específica 4

H₁: Existe relación significativa entre el control y calidad de servicio de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Huancarani, 2022.

H₀: No existe relación significativa entre el control y calidad de servicio de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Huancarani, 2022.

Tabla 12.*Correlación de Spearman, D4-V1 y V2*

			Calidad de servicios
Rho de Spearman	Control	Coefficiente de correlación	,379**
		Sig. (bilateral)	,007
		N	50

En la tabla 12 evidencia la prueba “r” con 0,379, demostrando que se presenta una conexión considerable, y $p = 0,007 < 0,05$, lo que demuestra que se procede a admitir la H_1 y no la H_0 . Validándose que se presenta conexión importante entre el control y calidad de servicio de los colaboradores pertenecientes a la municipalidad mencionada

V. DISCUSIÓN

Después de interpretar las variables de la investigación y el marco teórico, es preciso verificar si hay similitudes o discrepancias con los demás hallazgos que se ajustan a la hipótesis admitida en este estudio.

La gestión administrativa es un mecanismo establecido en las instituciones para lograr el objetivo de satisfacer todas las necesidades y servicios públicos. Si los directivos de una organización hacen su trabajo correctamente, es posible que la entidad consiga sus propósitos, motivado a la efectividad y eficacia de la administración (Huang et al., 2019; Li, 2021).

Del mismo modo, la calidad del servicio no sólo consiste en prestar un servicio, sino también en satisfacer las expectativas de los usuarios. Por lo tanto, no basta con trabajar directamente con el usuario. La calidad del servicio es el progreso de una atención óptima, con una calidad que involucre a todos y desencadena una reacción en cadena en quienes lo utilizan: Los usuarios, los empleados, los directivos y las partes interesadas, aumentando así los beneficios globales y, por tal motivo el bienestar común (Condor et al., 2020).

En cuanto a la información obtenida por medio de fue la encuesta. Respecto a lo que indica Arias (2012), contempla una alternativa verbal y escrita que posee una intencionalidad de conseguir para luego interpretarla. Además, se usó una escala Likert para procesar los datos. En cuanto a la parte descriptiva se tuvo que para la variable de gestión administrativa, siendo el porcentaje mayor el medio con 42% continuado por el bajo con 30% y el alto con 28%. Teniendo en cuenta esto, se puede afirmar que el medio contempla el preponderante respecto a la selección de la población, asimismo pretende hacer énfasis en optimizar el nivel alto y disminuir el bajo. Ahora bien, para la planificación el nivel de mayor preponderancia es el medio con 42%, para la organización fue el medio con 40%, en la dirección el nivel bajo con 54% y en referencia al control el nivel bajo con 42%.

Respecto a de calidad de servicio, el de mayor preponderancia fue el medio con 40% continuado por el nivel bajo con 36% y el alto con 24%. Considerando que, se puede el nivel medio es el predominante en la selección de la población, asimismo se debe enfocar en optimizar el nivel alto y disminuir el bajo. Con respecto

a la seguridad el nivel de mayor preponderancia es el medio con 42%, de igual forma con la tangibilidad el nivel es el medio con 42%, para la capacidad de respuesta el nivel medio con 46%, para la fiabilidad el nivel medio con 48% y para la empatía fue el nivel bajo con 44%.

Para el objetivo general se tuvo el nivel de la “gestión administrativa” y la “calidad de servicio”, el 16% engloba un nivel alto en ambas variables, el 20 % posee un nivel medio en ambas y el 16% posee un nivel bajo en los elementos investigados. Asimismo, en la hipótesis general se tuvo que la prueba de correlación “r” con un valor de 0,431, lo que demuestra que se presenta una conexión considerable, y $p = 0,002 < 0,05$, lo que permitió aseverar la existencia de dicha relación y lo cual se compara con Nunura (2022), quien consiguió comprobar una vinculación significativa entre los objetos de estudio, dado que, se presentó un 0,827 de coeficiente de correlación siendo moderada. Asimismo, existió vinculación importante entre la programación y lo respectivo a la calidad de servicio con 0,640 de correlación. Concluyó que, es necesario ofrecer capacitación a los colaboradores de acuerdo con la forma sensible, empática y segura de brindar un servicio.

Vela (2020) indicó que hubo una significancia de 0,000 y 0,373 de puntuación y 0,518 de valor para comprobar una correlación importante media. Asimismo, hubo 0,332 de puntuación para la organización respecto al servicio óptimo del hospital de Yarinacocha, del mismo modo, 0,000 de significancia. Hubo vinculación entre la dimensión dirección de acuerdo con el servicio óptimo del hospital de Yarinacocha con 0,365 de puntuación y 0,000 de significancia. Concluyó que, es fundamental continuar con capacitaciones para los colaboradores a fin de ofrecer un excelente servicio.

Asimismo, respecto al objetivo específico 1, el nivel de la D1-V1 y la V2, donde el 12% posee un nivel alto en ambas variables, el 20 % posee un nivel medio en ambas y el 16% posee un nivel bajo en las variables estudiadas. Además, en la constatación de los supuestos se tuvo que la prueba de correlación “r” con 0,328, comprobando una asociación considerable, y $p = 0,020 < 0,05$. Conforme a ello, Ríos (2018) obtuvo que el 71% de los encargados de la gestión manifestaron que esta era regular, asimismo, el 69% expresó que la calidad en el servicio resultaba

ser regular. Del mismo modo, se comprobó que la calidad de servicio y el manejo administrativo poseían una vinculación importante con 33,18 de chi cuadrado y 9,488 de chi cuadrado tabulado. Concluyó que, es necesario elaborar y aplicar parámetros institucionales que optimicen el manejo administrativo y por ende la calidad de atención con el objeto de que haya desarrollo de las tareas y conseguir los objetivos planteados.

Izquierdo (2018) encontró que un 48% para el manejo administrativo y para la calidad de atención 42% comprobando una valoración aceptable. Asimismo, hubo 0.01 de nivel de significancia y 0.4197 de coeficiente de determinación para la correlación. Concluyó que, la organización debe llevar a cabo un plan de mejora del manejo administrativo centrado que incorpore la participación de todas las áreas centrándose en la eficiencia. Asimismo, la aplicación de un plan de marketing brindado a los usuarios.

De la misma manera, de acuerdo con el objetivo específico 2 se tuvo que, el nivel D2-V1 y la V2, donde el 14% posee un nivel alto en ambas variables, el 18% posee un nivel medio en ambas y el 18% posee un nivel bajo en las variables estudiadas. Asimismo, la prueba de correlación "r" con un valor de 0,395, lo cual representa que se presenta una relación positiva, y $\rho = 0,005 < 0,05$, para lo cual Samadara (2020) expresó que la calidad en los servicios determina la satisfacción de los colaboradores en un 86%, asimismo, tiene una repercusión importante. Destacó que, la calidad de servicio en conjunto con el manejo administrativo determina la satisfacción de los clientes en la hostelería. Concluyó que, los componentes de dicha variable poseen impactos significativos en el cumplimiento de los colaboradores, no obstante, las recompensas y reconocimientos ayudan a dicha satisfacción.

Bagur et al. (2019) demostró que es fundamental la capacitación de los colaboradores a fin de que lleven a cabo un mejor servicio, centrándose en la comunicación. Asimismo, tener presente que se derivarían más beneficios de la aplicación para las entidades con gran cantidad de colaboradores y por ende necesita mayor número de procesos a controlar.

Consecuentemente, conforme al objetivo específico 3 se tuvo que el nivel de la dimensión D3-V1 y la V2, donde el 14% posee un nivel alto en ambas variables, el 8% posee un nivel medio en ambas y el 26% posee un nivel bajo en las variables estudiadas. Del mismo modo, en lo que respecta a la constatación de los supuestos, se tuvo que la correlación R con un valor de 0,341, lo que demuestra que existe una conexión considerable, y $p = 0,015 < 0,05$, lo que es posible comparar con Saho (2019), quien desarrolló un estudio que se basó indagar la vinculación entre la gestión de calidad, el potencial de innovación y el desempeño de una entidad. Destacó que, la capacidad de la entidad para poder manejar y elaborar la calidad de los productos es su habilidad crítica para la innovación de procesos y productos. Asimismo, la aplicación de una cultura focalizada en la calidad y las rutinas de labor incrementa el nivel de especificidad de la entidad, interfiriendo de forma directa o indirecta a los productos nuevos de una organización. Concluyó que, existe relación importante entre cada uno de los objetos de estudio, dado que, todos son necesarios para lograr una gestión de calidad.

Paralelamente, Nguyen y Nagase (2019) indicaron que se evidenció que, la calidad total tiene un efecto relevante en el servicio de calidad recibido, siendo positivamente significativa en lo respectivo a la satisfacción del paciente. Concluyeron que, la calidad de servicio posee elementos que generan un efecto en el cumplimiento de las exigencias del usuario, tales como la fiabilidad, la tangibilidad, la competencia de responder rápido y la actividad independiente de la misma. La organización debe tener presente dichos elementos para optimizar la satisfacción del usuario.

Posteriormente, con respecto al objetivo específico 4 referente a la vinculación entre D4-V1 y V2 se tuvo que el 14% posee un nivel alto en ambas variables, el 16% posee un nivel medio en ambas y el 20% posee un nivel bajo en las variables estudiadas. En cuanto a la prueba de correlación “r” con un valor de 0,379, lo que demuestra que se presenta una conexión positiva, y $p = 0,007 < 0,05$. De dicha forma, el control, consta de acciones de gestión destinadas a garantizar la evaluación y la corrección de la conducta del trabajador y del grupo de trabajadores, para verificar que cada acción adoptada se encuentra en línea con lo

respectivo a los objetivos del ente. Supone subsanar o ajustar el desempeño en virtud de los planes y de qué forma pueden subsanarse (Condor et al., 2020)

Complementando lo anterior, Gupta et al. (2018) expresó que destacaron que la administración de servicio puede ser de mayor calidad por medio de elementos tangibles o intangibles y sus mecanismos concretos, dado que, los medios y procesos ayudan a facilitar la calidad de servicio y optimizan el desenvolvimiento de toda entidad. Concluyeron que, es necesaria la inversión en calidad a fin de ofrecer un servicio óptimo y lograr que los usuarios sean atendidos de la mejor manera.

VI. CONCLUSIONES

1. Para la conexión entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de los colaboradores de la municipalidad mencionada, la prueba “ ρ -Spearman” con un valor de 0,431, lo que demostró que se presentaba una conexión considerable, y $\rho = 0,002 < 0,05$, validado que sí existía una relación significativa a nivel estadístico.
2. Con respecto a la conexión presente entre el planeamiento y calidad de los colaboradores de la municipalidad mencionada, muestra la prueba de correlación ρ con un valor de 0,328, lo que demostró una asociación positiva, y $\rho = 0,020 < 0,05$, validado que sí existía relación.
3. Para la relación entre la organización y calidad de servicio de los colaboradores de la municipalidad mencionada, la prueba de “ ρ -Spearman” con un valor de 0,395, lo que demostró que se presentaba una conexión considerable, y $\rho = 0,005 < 0,05$, validado que sí existía relación.
4. Así también, se pudo precisar una relación entre la dirección y calidad de servicio de los colaboradores de la municipalidad mencionada, dada la prueba “ ρ -Spearman” con un valor de 0,341, lo que demostró que se presenta una conexión considerable, y $\rho = 0,015 < 0,05$, siendo posible afirmar que sí se presentaba una relación estadísticamente significativa.
5. Finalmente, en lo tocante a la relación entre el control y calidad de servicio de los colaboradores de la municipalidad mencionada, la prueba “ ρ -Spearman” con un valor de 0,379, lo que demostró que se presentaba una conexión considerable, y $\rho = 0,007 < 0,05$, lo que evidencia que hubo evidencia de dicha relación.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se aconseja a la Municipalidad aplicar un programa de optimización de la gestión a nivel administrativo con la intención de poder perfeccionar aspectos importantes de la institución como la calidad respecto al servicio, la cual resulta vital para garantizar la satisfacción de los usuarios por tanto, también se necesita de la integración y participación activa de todos sus colaboradores, a fin de que se pueda lograr las mejoras continuas que permitan fortalecer las capacidades y destrezas de los trabajadores públicos.
2. Se recomienda que la Municipalidad cree un grupo que se encargue de hacer seguimiento de calidad de servicio para asegurarse que se mantengan estándares óptimos, siendo crucial llevar a cabo indicadores de gestión semanales, mensuales y anuales; los cuales permitirían establecer un comparativo para precisar oportunidades de mejora o cambios significativo para mantener la constancia dentro de los objetivos estratégicos de la institución.
3. Se recomienda a futuros investigadores crear un plan de gestión administrativa ajustado a la municipalidad distrital de Huancarani y medir el efecto que genera en la institución, dado que este trabajo resulta ser un instrumento que puede ser replicable según las necesidades de los investigadores para alimentar el conocimiento científico y, en mayor escala, formular estrategias acopladas a las necesidades de los trabajadores públicos.
4. Se recomienda estudiar el estado de las dimensiones asociadas a la calidad, así como los cimientos de un servicio con calidad e inducir la mejora continua para mejorar el estado de la variable, dado que el concepto de calidad se encuentra constantemente en evolución y adecuación a la sociedad actual, donde las exigencias por rapidez y nivel de servicio son fijados sobre estándares cada vez más elevados.

REFERENCIAS

- Akhmedova, A., Manresa, A., y Escobar, D. B. (2021). Service quality in the sharing economy: A review and research agenda. *International Journal of Consumer Studies*, 45(4), 889-910.
- Alzaydi, Z., Hajla, A., Nguyen, B., y Jauawardhena, C. (2018). A review of service quality and service delivery: Towards a customer co-production and customer-integration approach. *Business Process Management Journal*, 24(1), 295-328. <https://doi.org/https://doi.org/10.1108/BPMJ-09-2016-0185>
- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación*. Caracas: Episteme. https://www.researchgate.net/publication/301894369_EL_PROYECTO_DE_INVESTIGACION_6a_EDICION
- Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación (3° ed)* . D.F México: Grupo Editorial Patria.
- Bagur, L., Perramón, J., y Villanueva, M. (2019). Effects of Service Quality Policies in the Tourism Sector Performance: An Empirical Analysis of Spanish Hotels and Restaurants. *Sustainability*, 11(3). <https://doi.org/https://doi.org/10.3390/su11030872>
- Bahadori, M., Teymourzadeh, E., Ravangard, R., y Saadati, M. (2018). Accreditation effects on health service quality: nurse viewpoints. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 31(7), 697-703. <https://doi.org/https://doi.org/10.1108/IJHCQA-07-2017-0126>
- Barrera, A., y Ysuiza, M. (2018). *Gestión administrativa y calidad de servicio al contribuyente de la municipalidad provincial de alto amazonas, Loreto 2018*. [Tesis de posgrado], Universidad San Martín de Porres, Lima.
- Beshley, M., Veselý, P., Pruslupskyi, A., Beshley, H., Kyryk, M., Romanchuk, V., y Kahalo, I. (2020). Customer-Oriented Quality of Service Management Method for the Future Intent-Based Networking. *Digital Transformation in Manufacturing Industry*, 10(22). <https://doi.org/https://doi.org/10.3390/app10228223>
- Bouranta, N., Psomas, E., Barraza, M., y Jaca, C. (2019). The key factors of total quality management in the service sector: a cross-cultural study. *Benchmarking: An International Journal*, 26(3). <https://doi.org/https://doi.org/10.1108/BIJ-09-2017-0240>
- Calderón, J., y Alzamora, L. (2010). *Metodología de la investigación científica en postgrado*. Lima: LULU Internacionall.

- Carrasco, S. (2017). *Metodología de la investigación científica. Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación*. Lima: San Marcos.
- Carrasco, S. (2017). *Metodología de la investigación científica*. Lima: San Marcos EIRL.
- Carrasco, S. (2019). *Metodología de la investigación científica* (Decimo novena ed.). Lima: San Marcos E I R.
- Cegarra, J. (2011). *Metodología de la investigación científica y tecnológica*. Madrid: Díaz de Santos.
- Chancafe, F., Espinoza, R., Ramos, O., y Pompeyo, G. (2020). Gestión administrativa, liderazgo en el Programa Presupuestal 068 sector Salud, 2020. *Journal of Business and Entrepreneurial Studies*, 5(1), 1-21. <https://doi.org/https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7887990>
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe [CEPAL]. (2018). *Panorama de la gestión pública en América Latina y el Caribe*. https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/42396/4/S1701222_es.pdf
- Condor, C., Armas, M., Gutiérrez, M., Bardales, R., Corcino, F., y Huamanyauri, W. (2020). Gestión administrativa y calidad de servicio percibida por usuarios de una escuela de . *Gaceta científica*, 6(2), 104-114.
- European Commission. (2017). *Calidad de la administración pública*. https://ec.europa.eu/info/sites/default/files/file_import/european-semester_thematic-factsheet_quality-public-administration_es.pdf
- Gathoni, N., y Walt, T. (2018). Evaluating library service quality at the Aga Khan University library: Application of a total quality management approach. *Journal of librarianship and information science*, 51(1). <https://doi.org/https://doi.org/10.1177/0961000616679725>
- González, S., Viteri, D., Izquierdo, A., y Verdezoto, G. (2020). Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del Hotel Barros en la ciudad de Quevedo. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(4).
- Gupta, A., Singh, R., y Suri, P. (2018). Sustainable service quality management by logistics service providers: an Indian perspective. *Global Business Review*, 19(35), 130-150. <https://doi.org/DOI: 10.1177/0972150918758098>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., y Baptista Lucio, M. d. (2014). *Metodología de la Investigación*. (S. d. Interamericana Editores, Ed.) McGraw-Hill.

- Huang, P., Lee, B., y Chen, C. (2019). The influence of service quality on customer satisfaction and loyalty in B2B technology service industry. *Total Quality Management y Business Excellence*, 30, 13-14. <https://doi.org/https://doi.org/10.1080/14783363.2017.1372184>
- Indarwati, M., y Thien, P. (2018). Evaluation of Administrative Service Quality Towards JKN Patient Satisfaction. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 14(1), 1-6. <https://journal.unnes.ac.id/nju/index.php/kemas/article/view/14915>
- Instituto Nacional de Estadística e Informática [INEI]. (2020). *Perú: Indicadores de Gestión Municipal*. https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1791/libro.pdf
- Izquierdo, C. (2018). *La gestión administrativa y la calidad de servicio de la superintendencia de transporte de personas, carga y mercancías – San Martín, 2017*. [Tesis de posgrado], Universidad César Vallejo, Lima.
- Li, S. (2021). Application of Computer Technology in Administrative Management. *Journal of Physics: Conference Series*, 1(5), 1-5. <https://iopscience.iop.org/article/10.1088/1742-6596/1769/1/012074/pdf>
- Ling, C., Oluwaseyi, A., y Ramayah, J. (2019). Measuring the Influence of Service Quality on Patient Satisfaction in Malaysia. *Quality Management Journal*, 26(3), 129-143. <https://doi.org/https://doi.org/10.1080/10686967.2019.1615852>
- Luengalongkot, P. (2018). The Model of Service Quality at Na Yai Arm Sub-District Administrative Organization, Na Yai Arm District, Chantaburi Province, Thailand. *Pongsatean Luengalongkot*, 1(12), 1-13. https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3185281
- Ming, W., Yu, B., y Lee, P. (2018). How Quality Management System Components Lead to Improvement in Service Organizations: A System Practitioner Perspective. *Adm. Sci.*, 8(4). <https://doi.org/https://doi.org/10.3390/admsci8040073>
- Muhammad, J., Muhammad, H., y Maleha, A. (2019). Comparison between Public and Private Secondary Schools Regarding Service Quality Management and Its Effect on Students' Satisfaction in Pakistan. *Bulletin of Education and Research*, 441(2), 27-40.
- Municipalidad Distrital de Huancarani. (2021). *Programa municipal de Educación, Cultura y Ciudadanía Ambiental 2021 - 2022*. https://www.google.com/url?sa=tyrct=jyq=yesrc=sysource=webycd=ycad=rj ayuact=8yved=2ahUKEwuwO_k3Yn3AhWAt5UCHScDAYUQFnoECB0QA

Qyurl=https%3A%2F%2Fsinia.minam.gob.pe%2Fdownload%2Ffile%2Ffid%2F70014yusg=AOvVaw2LtnxKpjdmrBk_0ckgly8s

- Nguyen, P. (2021). A Fuzzy Analytic Hierarchy Process (FAHP) Based on SERVQUAL for Hotel Service Quality Management: Evidence from Vietnam. *The Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 8(2), 1101-1109. <https://doi.org/https://doi.org/10.13106/jafeb.2021.vol8.no2.1101>
- Nguyen, T., y Nagase, K. (2019). The influence of total quality management on customer satisfaction. *International Journal of Healthcare Management*, 1-9. <https://doi.org/doi.org/10.1080/20479700.2019.1647378>
- Nunura, L. (2022). *Gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad de Ferreñafe*. [Tesis de posgrado], Universidad César Vallejo, Chiclayo.
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., y Romero, H. (2019). *Metodología de la investigación*. Bogotá: Educación.
- Palella, S., y Martins, F. (2012). *Metodología de la investigación cuantitativa (3° ed)*. Caracas: Fedupel.
- Ramya, N., Kowsalya, A., y Dharanipriya, K. (2019). Service Quality and its Dimensions. *International Journal of Research and Development*, 4(2), 38-41. https://www.researchgate.net/profile/Ramya-N/publication/333058377_SERVICE_QUALITY_AND_ITS_DIMENSIONS/links/5cd9afb2a6fdccc9ddaa6156/SERVICE-QUALITY-AND-ITS-DIMENSIONS.pdf
- Ríos, J. (2018). *Gestión administrativa y la calidad del servicio en la UGEL Moyobamba, 2018*. [Tesis de posgrado], Universidad César Vallejo, Tarapoto.
- Rojas, C., Hernández, H., y Niebles, W. (2020). Gestión administrativa sustentable de los sistemas integrados de gestión en los servicios de salud. *Espacios*, 41(1), 6.
- Sahoo, S. (2019). Quality management, innovation capability and firm performance. *The TQM Journal*, 31(6), 1003-1027. <https://doi.org/doi:10.1108/tqm-04-2019-0092>
- Samadara, P. (2020). Internal Service Quality and Employee Performance: Case of Swiss Belin Kristal Hotel-Indonesia. *The international journal of social sciences world*, 2(1), 109-115. <https://doi.org/https://doi.org/10.5281/zenodo.4146874>
- Sánchez, J. (2020). *Gestión administrativa y calidad del servicio en el Área Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Provincial de Trujillo, 2019*. [Tesis de posgrado], Universidad César Vallejo, Trujillo.

- Steppacher, D., Cannarozzo, M., y Schewengber, C. (2021). Assessing administrative service quality in higher education: development of an attribute-based framework (HEADSQUAL) in a Brazilian University. *Studies in Higher Education*, 46(9), 1785-1800. <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/03075079.2019.1706076>
- Terán, N., Gonzáles, J., Ramírez, R., y Palomino, G. (2021). Calidad de servicio en las organizaciones de Latinoamérica. *Ciencia Latina*, 5(1). https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.320
- Torres, O., Vallejos, A., y Burbano, J. (2019). Buenas prácticas de gestión administrativa en empresas de servicios en la ciudad de Ibarra. *Revista Dilemmas Contemporáneos*(99). <https://doi.org/https://doi.org/10.46377/dilemas.v31i1.1043>
- Upadhyai, R., Jain, A., Roy, H., y Pant, V. (2019). A Review of Healthcare Service Quality Dimensions and their Measurement. *Journal of health management*, 21(1), 102-127. <https://doi.org/doi:10.1177/0972063418822583>
- Vela, J. (2020). Gestión administrativa en la calidad de atención en los servicios del hospital amazónico de Yarinacocha, 2019. *In Crescendo*, 11(1), 67-80. <https://revistas.uladech.edu.pe/index.php/increscendo/article/view/2264/1566>
- Vo, D. (2020). *The performance of public administrative service through the service quality and citizen's satisfaction: The case of complaint's settlement in Ho Chi Minh City Inspectorate*. Tesis de maestría, Tampere University. <https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/120649/VoThiHongDan.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Wu, X., y Ling, Q. (2021). Managing internal service quality in hotels: Determinants and implications. *Tourism Management*, 86. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.tourman.2021.104329>
- Zuo, W., Zhu, W., Chen, S., y He, X. (2019). Service quality management of online car-hailing based on PCN in the sharing economy. *Electronic Commerce Research and Applications*, 34. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.elerap.2019.100827>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
GENERAL	GENERAL	GENERAL			
¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y calidad de servicio de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Huancarani, 2022?	Determinar la relación entre la gestión administrativa y calidad de servicio de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Huancarani, 2022	Existe relación significativa entre la gestión administrativa y calidad de servicio de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Huancarani, 2022	Gestión administrativa	<ul style="list-style-type: none"> - Planificación - Organización - Dirección - Control 	
ESPECÍFICOS	ESPECÍFICOS	ESPECÍFICAS			
1) ¿Cuál es la relación entre el planeamiento y calidad de servicio de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Huancarani, 2022?	1) Determinar la relación entre el planeamiento y calidad de servicio de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Huancarani, 2022.	1) Existe relación significativa entre el planeamiento y calidad de servicio de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Huancarani, 2022.			Enfoque: cuantitativo Tipo: Descriptivo – correlacional Diseño: No experimental – transversal Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario Población y muestra: 50 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Huancarani.
2) ¿Cuál es la relación entre la organización y calidad de servicio de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Huancarani, 2022?	2) Determinar la relación entre la organización y calidad de servicio de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Huancarani, 2022.	2) Existe relación significativa entre la organización y calidad de servicio de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Huancarani, 2022.	Calidad de servicio	<ul style="list-style-type: none"> - Seguridad - Tangibilidad - Capacidad de respuesta - Fiabilidad - Empatía 	
3) ¿Cuál es la relación entre la dirección y calidad de servicio de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Huancarani, 2022?	3) Determinar la relación entre la dirección y calidad de servicio de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Huancarani, 2022.	3) Existe relación significativa entre la dirección y calidad de servicio de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Huancarani, 2022			
4) ¿Cuál es la relación entre el control y calidad de servicio de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Huancarani, 2022?	4) Determinar la relación entre el control y calidad de servicio de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Huancarani, 2022.	4) Existe relación significativa entre el control y calidad de servicio de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Huancarani, 2022.			

Anexo 2. Matriz de operacionalización

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA
Gestión administrativa	Es un mecanismo que se establece en las instituciones para conseguir el propósito de cubrir todas las necesidades y ventajas sociales.	La gestión administrativa se desenvuelve en planificación, organización, dirección, coordinación y el control.	Planificación	-Toma de decisiones -Formulación de estrategias -Identificación de amenazas y oportunidades	1, 2, 3	Nominal/Likert
			Organización	-Actividad -Asignar -Dividir -Comunicación	4, 5, 6	
			Dirección	-Motivación -Liderazgo -Supervisión	7, 8, 9, 10	
			Control	-Actividades de evaluación -Ajuste de planes y objetivos -Confianza	11, 12	
Calidad de servicio	Esta no sólo consiste en prestarlo, sino también en satisfacer las expectativas del usuario. Por lo tanto, no basta con trabajar directamente con el usuario.	La calidad de servicio se desenvuelve en la seguridad, tangibilidad, capacidad de respuesta, fiabilidad y empatía.	Seguridad	-Conocimientos -Actitud	13, 14, 15	Nominal/Likert
			Tangibilidad	-Apariencia de las instalaciones -Equipamiento -Fuerza laboral	16, 17, 18	
			Capacidad de respuesta	-Rapidez de servicio -Cumplimiento de plazos de entrega -Conocimientos y actitudes -Solución de problemas	19, 20, 21, 22	
			Fiabilidad	-Incremento de clientes	23, 24	
			Empatía	-Seguimiento personalizado -Conocimiento de necesidades	25, 26	

Anexo 3. Instrumento de recolección de datos


UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
CUESTIONARIO

Estimados, el objetivo de este cuestionario tiene como función determinar la relación entre la gestión administrativa y calidad de servicio de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Huancarani, 2022

DATOS ESPECÍFICOS

1	Nunca
2	Casi nunca
3	A veces
4	Casi siempre
5	Siempre

Este cuestionario es anónimo. Es importante que responda todas las interrogantes con veracidad. Gracias por su valioso aporte.

ÍTEMS		Escala Likert				
		N	CN	AV	CS	S
		1	2	3	4	5
Variable I: Gestión administrativa						
<i>D1: Planificación</i>						
1	La planificación permite la toma de decisiones dentro de su puesto de trabajo.					
2	Considera que la planificación es una herramienta vital para formular estrategias.					
3	Considera que a través de la planificación se pueden identificar amenazas y oportunidades.					
<i>D2: Organización</i>						
4	La organización es la acción de prever las actividades.					
5	A través de la organización se pueden asignar responsabilidades.					
6	La organización facilita la división de la carga de trabajo.					
<i>D3: Dirección</i>						
7	La dirección debe contar con un canal de comunicación efectivo.					
8	A través de la dirección es posible transmitir la motivación a los trabajadores.					
9	La dirección se relaciona con el liderazgo efectivo que coadyuva a alcanzar las metas.					
10	La directiva debe ejecutar actividades de supervisión para asegurar el logro de metas.					

<i>D4: Control</i>					
11	Considera importante el control para las actividades de evaluación.				
12	El control permite ajustar los planes y objetivos.				
Variable II: Calidad de servicio					
<i>D1: Seguridad</i>					
13	La seguridad se define por la confianza de los usuarios.				
14	La seguridad viene dada por el nivel de conocimiento que pueda tener sobre sus actividades.				
15	La seguridad es un reflejo de la actitud hacia el cumplimiento de las responsabilidades				
<i>D2: Tangibilidad</i>					
16	La integridad y estética de las instalaciones es vital en las empresas.				
17	Contar con el equipamiento necesario coadyuva en la agilización de las actividades.				
18	La fuerza laboral es importante para incrementar el flujo de actividades y la productividad.				
<i>D3: Capacidad de respuesta</i>					
19	Considera que la capacidad de respuesta se atribuye a la rapidez de servicio.				
20	Considera vital el cumplimiento de plazos de entrega.				
21	La capacidad de respuesta se relaciona con los conocimientos y actitudes.				
22	La capacidad de respuesta permite solventar los problemas de forma efectiva.				
<i>D4: Fiabilidad</i>					
23	La fiabilidad se atribuye al incremento de los usuarios.				
24	La fiabilidad facilita la expansión de las empresas hacia otras áreas de interés.				
<i>D5: Empatía</i>					
25	El seguimiento personalizado es crucial para evitar inconformidades de los usuarios.				
26	El conocimiento de las necesidades ayuda a solventar los problemas presentados.				

Anexo 4. Documentos para validar los instrumentos de medición a través de juicio de expertos

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: GESTIÓN ADMINISTRATIVA

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Planificación							
1	La planificación permite la toma de decisiones dentro de su puesto de trabajo.							
2	Considera que la planificación es una herramienta vital para formular estrategias.							
3	Considera que a través de la planificación se pueden identificar amenazas y oportunidades.							
	DIMENSIÓN 2: Organización	Si	No	Si	No	Si	No	
4	La organización es la acción de prever las actividades.							
5	A través de la organización se pueden asignar responsabilidades.							
6	La organización facilita la división de la carga de trabajo.							
	DIMENSIÓN 3: Dirección	Si	No	Si	No	Si	No	
7	La dirección debe contar con un canal de comunicación efectivo.							
8	A través de la dirección es posible transmitir la motivación a los trabajadores.							
9	La dirección se relaciona con el liderazgo efectivo que coadyuva a alcanzar las metas.							
10	La directiva debe ejecutar actividades de supervisión para asegurar el logro de metas.							
	DIMENSIÓN 4: Dirección	Si	No	Si	No	Si	No	
11	Considera importante el control para las actividades de evaluación.							
12	El control permite ajustar los planes y objetivos.							

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Marcos Huamani Fuentes DN I:41049170

Especialidad del validador: Magister en Gestión Pública

15 de mayo del 2022

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

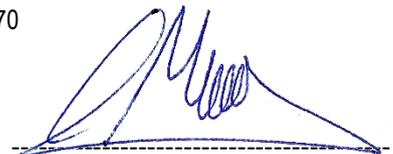
CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: CALIDAD DE SERVICIO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Seguridad	Si	No	Si	No	Si	No	
1	La seguridad se define por la confianza de los usuarios.							
2	La seguridad viene dada por el nivel de conocimiento que pueda tener sobre sus actividades.							
3	La seguridad es un reflejo de la actitud hacia el cumplimiento de las responsabilidades							
	DIMENSIÓN 2: Tangibilidad	Si	No	Si	No	Si	No	
4	La integridad y estética de las instalaciones es vital en las empresas.							
5	Contar con el equipamiento necesario coadyuva en la agilización de las actividades.							
6	La fuerza laboral es importante para incrementar el flujo de actividades y la productividad.							
	DIMENSIÓN 3: Capacidad de respuesta	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Considera que la capacidad de respuesta se atribuye a la rapidez de servicio.							
8	Considera vital el cumplimiento de plazos de entrega.							
9	La capacidad de respuesta se relaciona con los conocimientos y actitudes.							
10	La capacidad de respuesta permite solventar los problemas de forma efectiva.							
	DIMENSIÓN 4: Fiabilidad	Si	No	Si	No	Si	No	
11	La fiabilidad se atribuye al incremento de los usuarios.							
12	La fiabilidad facilita la expansión de las empresas hacia otras áreas de interés.							
	DIMENSIÓN 5: Empatía							
13	El seguimiento personalizado es crucial para evitar inconformidades de los usuarios.							
14	El conocimiento de las necesidades ayuda a solventar los problemas presentados.							

Observaciones (precisar si hay
suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**
Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: Marcos Huamani Fuentes DN I:41049170

Especialidad del validador: Magister en Gestión Pública


Firma del Experto Informante.
¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Resultado

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
HUAMANI FUENTES, MARCOS DNI 41049170	BACHILLER EN CIENCIAS AGRARIAS Fecha de diploma: 07/12/2011 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO <i>PERU</i>
HUAMANI FUENTES, MARCOS DNI 41049170	INGENIERO ZOOTECNISTA Fecha de diploma: 14/09/2012 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO <i>PERU</i>
HUAMANI FUENTES, MARCOS DNI 41049170	MAGISTER EN GESTION PUBLICA - Fecha de diploma: 31/10/2014 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Planificación								
1	La planificación permite la toma de decisiones dentro de su puesto de trabajo.	X		X		X		
2	Considera que la planificación es una herramienta vital para formular estrategias.	X		X		X		
3	Considera que a través de la planificación se pueden identificar amenazas y oportunidades.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Organización								
4	La organización es la acción de prever las actividades.	X		X		X		
5	A través de la organización se pueden asignar responsabilidades.	X		X		X		
6	La organización facilita la división de la carga de trabajo.	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Dirección								
7	La dirección debe contar con un canal de comunicación efectivo.	X		X		X		
8	A través de la dirección es posible transmitir la motivación a los trabajadores.	X		X		X		
9	La dirección se relaciona con el liderazgo efectivo que coadyuva a alcanzar las metas.	X		X		X		
10	La directiva debe ejecutar actividades de supervisión para asegurar el logro de metas.	X		X		X		
DIMENSIÓN 4: Dirección								
11	Considera importante el control para las actividades de evaluación.	X		X		X		
12	El control permite ajustar los planes y objetivos.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

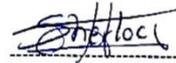
Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: Sherlock Hujid Diaz Caeres DNI: 45207139

Especialidad del validador: Gestión Pública

16 de 05 del 20 22

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

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

Nº	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Seguridad							
1	La seguridad se define por la confianza de los usuarios.	X		X		X		
2	La seguridad viene dada por el nivel de conocimiento que pueda tener sobre sus actividades.	X		X		X		
3	La seguridad es un reflejo de la actitud hacia el cumplimiento de las responsabilidades	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Tangibilidad							
4	La integridad y estética de las instalaciones es vital en las empresas.	X		X		X		
5	Contar con el equipamiento necesario coadyuva en la agilización de las actividades.	X		X		X		
6	La fuerza laboral es importante para incrementar el flujo de actividades y la productividad.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Capacidad de respuesta							
7	Considera que la capacidad de respuesta se atribuye a la rapidez de servicio.	X		X		X		
8	Considera vital el cumplimiento de plazos de entrega.	X		X		X		
9	La capacidad de respuesta se relaciona con los conocimientos y actitudes.	X		X		X		
10	La capacidad de respuesta permite solventar los problemas de forma efectiva.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: Fiabilidad							
11	La fiabilidad se atribuye al incremento de los usuarios.	X		X		X		
12	La fiabilidad facilita la expansión de las empresas hacia otras áreas de interés.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 5: Empatía							
13	El seguimiento personalizado es crucial para evitar inconformidades de los usuarios.	X		X		X		
14	El conocimiento de las necesidades ayuda a solventar los problemas presentados.	X		X		X		

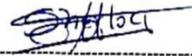
Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: Sherlock Hajid Diaz Carreres DNI: 45807139

Especialidad del validador: Gestión Pública

..16..de 05..del 2022



Firma del Experto Informante.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: GESTIÓN ADMINISTRATIVA

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Planificación								
1	La planificación permite la toma de decisiones dentro de su puesto de trabajo.			x				
2	Considera que la planificación es una herramienta vital para formular estrategias.			x				
3	Considera que a través de la planificación se pueden identificar amenazas y oportunidades.			x				
DIMENSIÓN 2: Organización								
4	La organización es la acción de prever las actividades.	Si	No	Si	No	Si	No	
5	A través de la organización se pueden asignar responsabilidades.					x		
6	La organización facilita la división de la carga de trabajo.					x		
DIMENSIÓN 3: Dirección								
7	La dirección debe contar con un canal de comunicación efectivo.	Si	No	Si	No	Si	No	
8	A través de la dirección es posible transmitir la motivación a los trabajadores.			x				
9	La dirección se relaciona con el liderazgo efectivo que coadyuva a alcanzar las metas.			x				
10	La directiva debe ejecutar actividades de supervisión para asegurar el logro de metas.			x				
DIMENSIÓN 4: Dirección								
11	Considera importante el control para las actividades de evaluación.	Si	No	Si	No	Si	No	
12	El control permite ajustar los planes y objetivos.			x				

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: CARMEN R. SOTO OLARTE DNI:43285985

Especialidad del validador: Maestro en Gestión Pública

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

12 de mayo del 2022



Carmen R. Soto Olarte
ING. ZOOTECNISTA
CIP: 735657

Firma del Experto Informante.

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

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Seguridad							
1	La seguridad se define por la confianza de los usuarios					x		
2	La seguridad viene dada por el nivel de conocimiento que pueda tener sobre sus actividades					x		
3	La seguridad es un reflejo de la actitud hacia el cumplimiento de las responsabilidades					x		
	DIMENSIÓN 2: Tangibilidad	Si	No	Si	No	Si	No	
4	La integridad y estética de las instalaciones es vital en las empresas			x				
5	Contar con el equipamiento necesario coadyuva en la agilización de las actividades					x		
6	La fuerza laboral es importante para incrementar el flujo de actividades y la productividad					x		
	DIMENSIÓN 3: Capacidad de respuesta	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Considera que la capacidad de respuesta se atribuye a la rapidez de servicio					x		
8	Considera vital el cumplimiento de plazos de entrega					x		
9	La capacidad de respuesta se relaciona con los conocimientos y actitudes					x		
10	La capacidad de respuesta permite solventar los problemas de forma efectiva			x				
	DIMENSIÓN 4: Fiabilidad	Si	No	Si	No	Si	No	
11	La fiabilidad se atribuye al incremento de los usuarios			x				
12	La fiabilidad facilita la expansión de las empresas hacia otras áreas de interés			x				
	DIMENSIÓN 5: Empatía							
13	El seguimiento personalizado es crucial para evitar inconformidades de los usuarios					x		
14	El conocimiento de las necesidades ayuda a solventar los problemas presentados					x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: CARMEN R. SOTO OLARTE DNI: 43285985

Especialidad del validador: Maestro en Gestión Pública

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

12 de mayo del 2022


 Carmen R. Soto Olarte
 INGENIERA EN SISTEMAS DE INFORMACIÓN
 CIP: 135657
 Firma del Experto Informante.

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
<p>SOTO OLARTE, CARMEN ROSA DNI 43285985</p>	<p>BACHILLER EN CIENCIAS AGRARIAS Fecha de diploma: 02/09/2010 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)</p>	<p>UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO <i>PERU</i></p>
<p>SOTO OLARTE, CARMEN ROSA DNI 43285985</p>	<p>INGENIERO ZOOTECNISTA Fecha de diploma: 19/07/2011 Modalidad de estudios: -</p>	<p>UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO <i>PERU</i></p>
<p>SOTO OLARTE, CARMEN ROSA DNI 43285985</p>	<p>MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA Fecha de diploma: 15/07/19 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 29/04/2017 Fecha egreso: 18/08/2018</p>	<p>UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <i>PERU</i></p>

Anexo 5. Carta de permiso para aplicar instrumentos



Autorización para la realización y difusión de resultados de desarrollo del proyecto de investigación.

El Gerente Municipal de la Municipalidad Distrital de Huancarani, emite la presente autorización a la estudiante **CUTIPA PUMA HERMELINDA** con DNI N° **47374648**, de la Maestría en Gestión pública de la Universidad César Vallejo (UCV), por lo cual está realizando el proyecto titulado: "**Gestión administrativa y calidad de servicio de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Huancarani 2022**", donde está utilizando información del área académica, específicamente de 50 trabajadores, para realizar la implementación del marco de trabajo, análisis, requerimientos, recolección de información, encuestas y otros que son parte del desarrollo del proyecto de investigación.

Por medio de la presente se deja constancia de lo expuesto anteriormente, para los fines que la interesada crea conveniente.

ATENTAMENTE;

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE HUANCARANI
PAUCARTAMBO - CUSCO
Ina. David Crapo Humpire
REG. CIP. 440384
GERENTE MUNICIPAL

Anexo 6. Fiabilidad de instrumento

Para corroborar la fiabilidad del instrumento se procedió a conocer la coherencia interna del instrumento calculando el Alfa de Cronbach con el programa SPSS arrojando lo siguiente:

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,882	26

Como se puede observar es un valor alto y cercano a la unidad por lo cual si es aplicable en instrumento. Asimismo, se hizo una prueba de normalidad en donde se determinó que los datos provenían de una distribución no normal y por ello se aplicaron pruebas de correlación no paramétricas.

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Planeamiento	,834	50	,000
Organización	,891	50	,000
Dirección	,929	50	,005
Control	,869	50	,000
Gestión administrativa	,954	50	,049
Calidad de servicios	,969	50	,042



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, COLQUEPISCO PAUCAR NILO TEODORICO, 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 los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Huancarani, 2022", cuyo autor es CUTIPA PUMA HERMELINDA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 13.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 19 de Agosto del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
COLQUEPISCO PAUCAR NILO TEODORICO DNI: 40965725 ORCID: 0000-0002-2984-6603	Firmado electrónicamente por: NCOLQUEPISCOP el 19-08-2022 13:03:13

Código documento Trilce: TRI - 0420387