



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Incidencia de la gestión administrativa y calidad del servicio a
los usuarios de la Municipalidad de Carabayllo, 2021**

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

AUTORA:

Kojagura Barrantes, Ana Natali (ORCID: 0000-0002-7829-4083)

ASESOR:

Dr. Guizado Oscoco, Felipe (ORCID: 0000-0003-3765-7391)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LIMA - PERÚ

2022

Dedicatoria

Dedicar a mi querida hija **José Andrés, Natali Brenda, Luis Enrique** y a mis padres **Ana Barrantes y José Kojagura** que supieron brindarme su apoyo incondicional en todos mis propósitos que me eh trazado alcanzando mis objetivos con muchos valores desde mi etapa universitaria de Post Grado en Gestión Publica, y ser un profesional de éxito a pesar que vivimos en tiempos de Covid19.

Agradecimiento

A dios sobre todas las cosas, a toda mi eterna familia, por encontrarnos bien de salud en todo este tiempo de pandemia covid19 y apoyo de valores e inducirme a culminar mis metas.

A mi Guía y Asesor de investigación **Dr. Baldarrago Baldàrrago Jorge Luis Aníbal**, por su dedicación al instruirme de lograr con éxito de ser un buen profesional.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA	17
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	17
3.2. Variables y operacionalización	18
3.3. Población, muestra y muestreo	18
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	19
3.5. Procedimiento.....	21
3.6. Método de análisis de datos	21
3.7. Aspectos éticos.....	21
IV. RESULTADOS.....	22
V. DISCUSIÓN	32
VI. CONCLUSIONES.....	38
VII. RECOMENDACIONES	39
REFERENCIAS	40
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1. <u>Juicio de expertos</u>	20
Tabla 2. <u>Esquema de confiabilidad</u>	21
Tabla 3. <u>Niveles de la variable gestión administrativa y sus dimensiones</u>	22
Tabla 4. <u>Niveles de la variable calidad de servicio y sus dimensiones</u>	23
Tabla 5. <u>Información sobre el ajuste del modelo que explica la incidencia de la gestión administrativa en la calidad de servicio</u>	25
Tabla 6. <u>Estimación de los parámetros del modelo que explica la incidencia de la gestión administrativa en la calidad de servicio</u>	26
Tabla 7. <u>Información sobre el ajuste del modelo que explica la incidencia de la gestión administrativa en la fiabilidad de la calidad de servicio</u>	26
Tabla 8. <u>Estimación de los parámetros del modelo que explica la incidencia de la gestión administrativa en la fiabilidad de la calidad de servicio</u>	27
Tabla 9. <u>Información sobre el ajuste del modelo que explica la incidencia de la gestión administrativa en la seguridad de la calidad de servicio</u>	28
Tabla 10. <u>Estimación de los parámetros del modelo que explica la incidencia de la gestión administrativa en la seguridad de la calidad de servicio</u>	28
Tabla 11. <u>Información sobre el ajuste del modelo que explica la incidencia de la gestión administrativa en la capacidad de respuesta de la calidad de servicio</u>	29
Tabla 12. <u>Estimación de los parámetros del modelo que explica la incidencia de la gestión administrativa en la capacidad de respuesta de la calidad de servicio</u>	30
Tabla 13. <u>Información sobre el ajuste del modelo que explica la incidencia de la gestión administrativa en la tangibilidad de la calidad de servicio</u>	30
Tabla 14. <u>Estimación de los parámetros del modelo que explica la incidencia de la gestión administrativa en la tangibilidad de la calidad de servicio</u>	31

Índice de figuras

Figura 1_ Diseño de la investigación.....	17
Figura 2_ Niveles de la variable gestión administrativa y sus dimensiones.	22
Figura 3_ Niveles de la variable calidad de servicio y sus dimensiones.	23

Resumen

En el presente trabajo de investigación se precisa que se tuvo como objetivo general determinar la incidencia de la gestión administrativa en la calidad de servicio de los usuarios de la Municipalidad de Carabayllo, 2020.

En cuanto al método se utilizó el enfoque cuantitativo y diseño no experimental de nivel descriptivo-correlacional y de corte transversal, tipo aplicado, recogiendo información de los usuarios de la Municipalidad de Carabayllo, a través de dos cuestionarios referente a las dos variables, compuesto por 20 preguntas cada instrumento.

Esta investigación estuvo conformada por una población de 60 usuarios de la Municipalidad de Carabayllo, a quienes se le aplicó las encuestas, los que fueron sometidos al juicio de tres expertos para comprobar su validez del contenido y para la confiabilidad se usó el alfa de Cronbach obteniéndose los coeficientes de 0,934 de la gestión administrativa y 0,888 para la calidad de servicio, indicando una correlación confiable.

Se concluyó determinando la incidencia de la gestión administrativa en la calidad de servicio de los usuarios de la Municipalidad de Carabayllo, al realizar la contratación de hipótesis general obteniéndose un nivel de significancia de 0,000 ($0,000 < 0,05$), lo cual confirmó la incidencia de la gestión administrativa en la calidad de servicio de los usuarios de la Municipalidad de Carabayllo.

Palabras clave: *Gestión, planeación, organización, fiabilidad, seguridad.*

Abstract

In this research work, it is specified that the general objective was to determine the incidence of administrative management on the quality of service of users of the Municipality of Carabayllo, 2020.

Regarding the method, the quantitative approach and non-experimental design of a descriptive-correlational and cross-sectional level were used, applied type, collecting information from users of the Municipality of Carabayllo, through two questionnaires referring to the two variables, composed of 20 questions each instrument.

This research was made up of a population of 60 users of the Municipality of Carabayllo, to whom the surveys were applied, who were subjected to the judgment of three experts to check their validity of the content and for reliability the Cronbach's alpha was used, obtaining the coefficients of 0.934 for administrative management and 0.888 for quality of service, indicating a reliable correlation.

It was concluded by determining the incidence of administrative management in the quality of service of the users of the Municipality of Carabayllo, when testing the general hypothesis, obtaining a significance level of 0.000 ($0.000 < 0.05$), which confirmed the incidence of the administrative management in the quality of service of the users of the Municipality of Carabayllo.

Keywords: *management, planning, organization, reliability, security.*

I. INTRODUCCIÓN

El sistema de la gestión administrativa que define la calidad de servicio son un conjunto de principios, normas, procedimientos, técnicas e instrumentos mediante los cuales se organizan las actividades de la Administración Pública que requieren ser realizadas por todas o diversas entidades de los Poderes del Estado, los Organismos Constitucionales y los niveles de Gobierno. Según el PCM, los sistemas administrativos constituyen un conjunto de elementos interrelacionados bajo la base de cohesión y unidad de propósito en la gestión administrativa (Chiavenato, 2011)

Las municipalidades en su gestión administrativa vienen a ser un ente de convivencia y relación cotidiana entre los ciudadanos y las autoridades, donde se expresan distintos intereses, problemas sociales y la exigencia de solución a los problemas, para ser atendidas oportuna y eficazmente. Sin embargo, la calidad de servicio, no se cumple de acuerdo a los planes y objetivos trazados, lo cual se refleja en los deficientes servicios que presta a la comunidad y la burocracia que es el común denominador en la mayoría de municipalidades.

European Comission (2017), en toda Europa se dan diversas reformas que tratan de remodelar la gestión administrativa en los procedimientos y las estructuras formales que evidencian la desatención del desarrollo del potencial humano, el replanteamiento del funcionamiento administrativo o el cambio de la cultura administrativa. Muchas instituciones no se sienten motivadas a fomentar la capacidad de reflexión interna, a aprender de los errores o a innovar, al contrario, la prolongada reestructuración formalista ha provocado un cansancio general ante las reformas. Asimismo, la calidad de servicio da un envejecimiento a los empleados públicos implica mayor riesgo para las instituciones públicas de toda la UE, además se tiene conocimiento que, en Bélgica, España e Italia, en los próximos 15 años se jubilará el 45 % de los empleados públicos, lo cual ha suscitado serias preocupaciones sobre la capacidad, la estabilidad institucional y la calidad de los servicios a largo plazo.

En América Latina, los municipios se caracterizan por el centralismo, la cual ha primado en la historia a lo largo de toda la región, inclusive en los países federales, con un sentimiento de nación en las nuevas repúblicas independientes Del Campo (2020) Esta situación ha tornado a los municipios como dependientes

de los lineamientos del poder central tanto en lo político sobre la gestión administrativa, como en lo económico y lo administrativo, tendencia que ha marcado la existencia de las municipalidades latinoamericanas Rosales (2018), De otro lado, América Latina, es una región sub-municipalizada, pues en la región se cuenta con 16 mil, cuya desigualdad es abismal tanto en los municipios rurales y periféricos, en cuanto a la calidad de servicio la generación de ingresos propios como en las capacidades administrativas necesarias para enfrentar las responsabilidades que trae la descentralización.

En el Perú, el interés por la calidad en los servicios públicos es un fenómeno por la cual se han producido grandes cambios en la función pública frente a los ciudadanos, quienes de administrados, estando en una situación de conformidad de la administración que da servicios, convirtiendo a la población en clientes, para exigir servicios de calidad desde su opinión. De esta manera, según Campero (2019) la administración es proveedora de servicios para un conjunto de ciudadanos que demandan calidad. Sin embargo, los nuevos contextos de administración exigen de las instituciones municipales una mayor transparencia de los resultados de su administración que debe estar a tono con la ejecución de sus procesos y mejor capacitación de sus funcionarios, con miras a mejorar el desarrollo sostenible local.

En el aspecto local, referente a la Municipalidad Distrital de Carabayllo, se tiene información que esta entidad cuenta con los recursos humanos, materiales y financieros suficientes para desarrollar una óptima gestión administrativa; no obstante, no se tiene conocimiento sobre la efectividad y transparencia de dichos recursos y en qué son utilizados, no habiéndose efectuado a la fecha una evaluación de la gestión institucional, que nos brinde un informe detallado del mismo. De otro lado, según el plan estratégico inicial 2018, uno de los objetivos estratégicos es promover la gestión institucional, promoviendo estrategias de participación ciudadana, simplificar los procesos administrativos, fortalecer las capacidades del personal y actualización de instrumentos de gestión.

La realidad problemática, señalamos dentro de la formulación del problema, se indicó como problema general: ¿De qué manera la gestión administrativa incide en la calidad del servicio a los usuarios de la Municipalidad Distrital de Carabayllo año 2020?, y los problemas específicos ¿De qué manera

la gestión administrativa incide en la fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta y tangibilidad de la calidad del servicio a los usuarios de la Municipalidad Distrital de Carabayllo año 2020?

De otro lado, como justificación de la investigación, se disgregó en justificación teórica, práctica y metodológica. En cuanto a la justificación teórica; se aportó a la comunidad científica al recurrir a las fuentes científicas como ScienceDirect, Pubmed motor de búsqueda de Medline, así como Scopus fortaleciendo el acercamiento a las concepciones asociadas a los colaboradores administrativos y la satisfacción de los servicios de una institución pública. En relación a la justificación en el aspecto metodológico, en el proceso indagatorio se llegó a tener en consideración una metodología susceptible a comprobación mediante las indagaciones ejecutadas por otros estudiosos, poniéndose en la práctica en este estudio, empleando como instrumento los cuestionarios para las variables.

En cuanto al objetivo general: determinar la incidencia de la gestión administrativa en la calidad del servicio a los usuarios de la Municipalidad Distrital de Carabayllo. Los objetivos específicos fueron; determinar la incidencia de la gestión administrativa en la fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta y tangibilidad de la calidad del servicio a los usuarios de la Municipalidad Distrital de Carabayllo, año 2020.

La hipótesis general: la gestión administrativa incide en la calidad del servicio a los usuarios de la Municipalidad Distrital de Carabayllo año 2020; en cuanto a las hipótesis específicas se tuvo: la gestión administrativa incide en la fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta y tangibilidad de la calidad del servicio a los usuarios de la Municipalidad Distrital de Carabayllo año 2020.

II. MARCO TEÓRICO

Como parte de los antecedentes de investigación, a nivel nacional se tuvo el trabajo de investigación desarrollado por Barrera e Ysuiza (2018), en la indagación sobre el servicio administrativo con relación a la atención de los contribuyentes del municipio de la provincia del Alto Amazonas, tesis de maestría. En cuanto al fin principal fue que se determine la relación entre los procesos administrativos y contar con un buen servicio de atención a los ciudadanos que contribuyen en el municipio de la provincia del Alto Amazonas, su línea metodológica fue de una investigación tipo básica, de diseño no experimental, de corte transeccional, de alcance correlacional; concluyendo que, los recursos humanos del área administrativa, se encuentran desarrollándose de forma apropiada, asimismo que la planeación, muestra indicios de conformidad, lo que permite cumplir con los lineamientos organizacionales.

Por otro lado, Aranda (2018), en la indagación sobre los procesos de gestión administrativos que tienen incidencia en los procesos recaudadores de los tributos prediales en el concejo municipal del distrito de Independencia, 2017 (tesis de maestría). El propósito que tuvo la indagación fue establecer el grado de incidencia de los procesos de gestión administrativos en los procesos recaudadores de los tributos prediales en el concejo municipal del distrito de Independencia. En cuanto a su metodología fue cuantitativa, nivel descriptiva, diseño no experimental, transversal. Concluyó, que los procesos de gestión administrativos tienen incidencia en los procesos recaudadores de los tributos prediales del municipio objeto de estudio, que el documento que respalda los perfiles organizacionales y funcionales está preparado conforme a las responsabilidades de las gerencias de línea, resultando óptimo su aplicación, por su parte los pobladores demostraron poca cultura de pago de impuestos.

En cuanto a Peña (2018), donde se evaluó la gestión administrativa frente a la calidad del servicio en el distrito de San Marcos, Huari, departamento de Ancash, de acuerdo a la realidad distrital, existen alrededor de 328 usuarios san marquinos (tesis de maestría), en cuanto a su metodología fue cuantitativa, nivel descriptiva, diseño no experimental, transversal para la obtención de los datos se desarrollaron encuestas por cada variable, basada en la fuente del autor Munch (2010) sobre gestión administrativa y en la fuente de los autores Vázquez,

Rodríguez y Díaz (1996) sobre calidad del servicio. Se concluyó que ambas variables se correlacionan directamente cuya percepción la expresan los pobladores de San Marcos.

Asimismo, se contó con la investigación de Fuentes (2018), que llevó a cabo un estudio sobre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Mariscal Nieto, tesis de maestría, esta investigación tiene similitud a la puesta en estudio, considerándose para el efecto la participación de 12,471 ciudadanos dado que la muestra es de 86 ciudadanos donde se les aplicó las encuestas, desarrollados para las dos variables. La metodología aplicada fue cuantitativa, nivel descriptivo, diseño no experimental, transversal. Los instrumentos fueron elaborados de acuerdo a la escala de Likert, bajo 5 alternativas de respuesta, en ella se resume la base estadística que preserva la correspondencia natural entre ambas variables. A la vez se acepta el desarrollo de la primera variable y sus dimensiones planificación, organización, dirección, control, que influirá en el aumento de la satisfacción del poblador San Marquino.

Además, la investigación de Roque (2017) cuyo tema implica la estructura de la gestión administrativa de mejorar una atención al ciudadano de una empresa decoradora de interiores (tesis de maestría). El método de investigación fue cuantitativo, nivel descriptiva, diseño no experimental, transversal. El instrumento utilizado es una encuesta basada en la Escala de Likert, cuyos resultados se obtendrá a través del programa SPSS versión 21. Se concluye que las estrategias de gestión administrativa se relacionan con la atención al cliente, además se debe permitir que los trabajadores conozcan sobre dicha gestión y los objetivos propuestos, a fin de mejorar las condiciones de atención al cliente.

En cuanto a los antecedentes internacionales se tuvo la investigación de Balla y López (2018), en la indagación sobre control interno en los procesos de gestión administrativa por parte de las organizaciones empresariales del estado ecuatoriano, (Tesis de maestría), el fin principal fue establecer los niveles de injerencia que presenta el control interno para mejorar los procesos de gestión administrativa por parte de las organizaciones empresariales del estado ecuatoriano. Con relación a su metodología tuvo el formato no experimental, básico, técnica deductiva. Concluyó que la gestión administrativa viene a ser aquella empleada por el colaborador que se encarga de descifrar y poner en

práctica las competencias otorgadas, con lo cual se pueda optimizar los índices de productividad conservados por parte de la organización, a partir de ello se pudo afirmar que dicha investigación aporta al conocimiento científico puesto que brinda orientaciones en relación a la influencia de los controles internos en la gestión administrativa.

Por otro lado, Coque (2018), en la investigación denominada, procesos de gestión administrativa y lograr impactar en la productividad de la organización Megamicro S.A., Ambato (Tesis de maestría), el fin primordial fue el análisis para medir el impacto de la gestión administrativa en la productividad de la organización empresarial con el objetivo de tomar acciones para lograr el incremento rentable de la empresa Megamicro S.A., en cuanto a la metodología aplicada fue básica, no experimental, cualitativa. Concluyó que dentro de la institución se presenta una adecuada gestión por parte de la administración trayendo por consecuencia el incremento de las ventas en la empresa, prevaleciendo una adecuada solvencia económica producto de la optimización de los procesos logrando el aumento de su liquidez. A partir de ello se puede afirmar que dicha investigación aporta al conocimiento científico puesto que brinda orientaciones en relación a la gestión administrativa.

También, Armada (2018), cuyo tema tiene como indicador de calidad la atención de los pobladores que es la variable dependiente, esto a satisfacción del contribuyente con el servicio que presta la municipalidad; en cuanto a su metodología fue cuantitativa, nivel descriptiva, diseño no experimental, transversal, la parte técnica se realizó bajo un cuestionario de 1990 que fue desarrollado por sociólogos y validado tomando en cuenta la relación de diversos puntos y conceptos. Se concluyó que durante 1991 y para el 2015, los recursos de distribución en el área del deporte municipal no satisfacen las necesidades.

También, el estudio realizado por Rojas (2017) quien realizó una investigación basado en el estándar de aceptación del poblador que sirvió como instrumento de ayuda al trabajo municipal de Lo Prado, cuyo desarrollo de problemas relacionados a las ciencias sociales se pueden resolver a través de las ecuaciones estructurales. En cuanto a su metodología fue cuantitativa, nivel descriptiva, diseño no experimental, transversal. El autor concluyó que el factor organizacional tiene mayor relevancia que la satisfacción y de otros factores. Ello

permitió utilizar tácticas para equilibrar el peso de los demás factores sobre la satisfacción, por tanto, el municipio priorizará lo más urgente. De otro lado, al no haberse evaluado adecuadamente la imagen municipal se determinaron los parámetros de mejoramiento.

Asimismo, el estudio de Rocca (2018) que enfocó el análisis de la satisfacción que presentan los usuarios en una entidad pública de Argentina, para determinar el grado de asociación que presentan las variables en análisis, el nivel de investigación es descriptivo y diseño no experimental, para la investigación se contó con una muestra de 250 personas. Como resultados se obtuvo que la estructura de su cumplimiento en general los ciudadanos de la ciudad de Obras Privadas se encuentran entre "Satisfecho" y "Algo Insatisfecho", los demás tuvo como resultado en la medición general, en los hechos, se da el efecto de una dimensión último que surge posterior cuando las personas consumen el producto.

En cuanto al respaldo teórico, con referencia a la variable gestión administrativa, que es definido por Farroñay y Ancaya (2020) "La optimización en la ejecución de los procesos con el fin de incrementar la cantidad y eficiencia en la gestión de los servicios" (p. 33). Teniendo en cuenta que la gestión administrativa tiene un carácter general, cuyas acciones están dirigidas a lograr los objetivos en base al cumplimiento de las funciones de la gestión como planear, organizar, dirigir y controlar, ya que según Fayol (2020) la estructura administrativa genera dichos componentes de la administración que connota el trámite administrativo disponibles en cualquier área de la empresa, quienes desempeñan actividades administrativas esenciales. En la gestión administrativa, prima la innovación empresarial para mejorar el modelo de negocio empresarial, pero también es factible realizar cambios organizacionales con el fin de lograr una gestión eficiente y un mejor posicionamiento de la empresa.

Tejeda (2018) señala que la gestión administrativa es el proceso de plantear y mantener un ambiente laboral para que los trabajadores cumplan eficientemente los objetivos específicos. Para Ramírez, Ramírez y Calderón (2017), la gestión administrativa, es un conjunto de acciones que emprende el gerente para llevar a cabo sus actividades en distintas fases que se compone el

proceso administrativo, con el fin de alcanzar los objetivos planteados. En esta variable enunciaremos las dimensiones: Planeación, que viene a ser cuando los gerentes planifican sus acciones y logros basadas de una estructura, plan y lógica, determinado. Dichas estrategias contienen la finalidad de una organización y datan métodos adecuados a fin de lograrlos (Terry, 2018), entre sus indicadores constan: La misión y la visión, planificación, valores e identificación de funciones específicas (Armijo, 2019). Organización, cuyo proceso implica ordenar y distribuir el trabajo, la autoridad y los recursos entre los miembros de la empresa, para que puedan alcanzar las metas deseadas (Terry, 2018), entre sus indicadores tenemos: Estructura orgánica, especialización, comunicación entre las áreas y unidades, distribución responsable de recursos. Dirección, que significa capacidad de poder influenciar en los colaboradores que están a su mando para el logro de los objetivos de la organización (Córdoba, 2018), entre sus indicadores se encuentran: Supervisión, liderazgo, motivación y trabajo en equipo. Control, cuyo proceso asegura que las actividades reales se ajusten a las actividades planificadas. El gerente debe asegurarse que las acciones de los miembros de la empresa conduzcan hacia las metas establecidas (Terry, 2018), entre sus indicadores se encuentran: Evaluación de desempeño de los colaboradores de la institución edil, determinación de estándares o metas, supervisión de los sistemas de la entidad y capacitación.

En cuanto a la variable calidad del servicio, tenemos que en la literatura hallada el concepto de calidad se refiere a la calidad percibida, es decir “Al juicio del consumidor sobre la excelencia y superioridad de un producto” (Zeithaml, 2018, p. 3). Asimismo, los autores Parasuraman et al. (2020), lo definen como el juicio general del cliente que tiene acerca de la excelencia o superioridad de la atención que le brindan que surge de sus expectativas y las percepciones del servicio que recibe. Del mismo modo, Barroso (2017) define a la calidad de servicio como la comparación entre lo que el cliente espera recibir – es decir sus expectativas- y lo que realmente recibe o el percibe que recibe – desempeño o percepción del resultado del servicio. Esta variable presenta cinco dimensiones para llevar a cabo la evaluación: Fiabilidad, capacidad que la empresa debe tener para ofrecer su servicio de manera confiable, segura y cuidadosa Duque (2020);

sus indicadores son: Dar los servicios en el tiempo correcto, ofrecer servicios correctos sin margen de error, gestionar los problemas de los clientes con eficacia, ofrecer los servicios en el tiempo acordado, tener a los colaboradores informados sobre cuándo serán ofrecidos los servicios. Seguridad, es un sentimiento que tiene el cliente al poner sus problemas en manos de una organización, confiando en que serán resueltos de la mejor manera posible Duque (2020); los indicadores de esta dimensión son: Transmisión de confianza, seguridad en relación usuario-municipalidad, amabilidad con los usuarios, conocimientos suficientes del personal. Capacidad de respuesta, se refiere a la actitud para ayudar a los clientes y brindar un servicio rápido Duque (2020); los indicadores de esta dimensión son: Servicio rápido a los colaboradores, deseo de ayudar a los colaboradores, estar listo para responder a las peticiones de los colaboradores y criterio para realizar las peticiones requeridas en orden de llegada. Tangibilidad, el servicio es intangible, pero la empresa cuenta con ciertos recursos y materiales que influyen en la calidad del servicio Sánchez (2018); sus indicadores son: Equipos actualizados, instalaciones modernas, horario de trabajo adaptado al cliente, higiene y limpieza.

En cuanto a la variable gestión administrativa, que es definido por Farroñay y Ancaya (2018), citado por Villanes (2020) como “La optimización en la ejecución de los procesos con el fin de incrementar la cantidad y eficiencia en la gestión de los servicios” (p. 33). Teniendo en cuenta que la gestión administrativa tiene un carácter general, cuyas acciones están dirigidas a lograr los objetivos en base al cumplimiento de las funciones de la gestión como planear, organizar, dirigir y controlar, ya que según Fayol (2019) las funciones administrativas engloban dichos elementos de la administración que constituyen el proceso administrativo disponibles en cualquier área de la empresa, quienes desempeñan actividades administrativas esenciales. En la gestión administrativa, prima la innovación empresarial para mejorar el modelo de negocio empresarial, pero también es factible realizar cambios organizacionales con el fin de lograr una gestión eficiente y un mejor posicionamiento de la empresa.

Asimismo, Tejeda (2019) señala que la gestión administrativa es el proceso de plantear y mantener un ambiente laboral para que los trabajadores

cumplan eficientemente los objetivos específicos. Para Ramírez, Ramírez y Calderón (2018), la gestión administrativa, es un conjunto de acciones que emprende el gerente para llevar a cabo sus actividades en distintas fases que se compone el proceso administrativo, con el fin de alcanzar los objetivos planteados. En esta variable enunciaremos las dimensiones: Planeación, que viene a ser cuando los gerentes planifican sus metas y acciones basadas en un método, plan o lógica determinado. Dichos planes contienen los objetivos de la organización y establecen los procedimientos adecuados para lograrlos Terry (2019), entre sus indicadores constan: La misión y la visión, planificación, valores e identificación de funciones específicas Armijo (2017). Organización, cuyo proceso implica ordenar y distribuir el trabajo, la autoridad y los recursos entre los miembros de la empresa, para que puedan alcanzar las metas deseadas Terry (2019), entre sus indicadores tenemos: Estructura orgánica, especialización, comunicación entre las áreas y unidades, distribución responsable de recursos. Dirección, que significa capacidad de poder influenciar en los colaboradores que están a su mando para el logro de los objetivos de la organización Córdoba (2018), entre sus indicadores se encuentran: Supervisión, liderazgo, motivación y trabajo en equipo. Control, cuyo proceso asegura que las actividades reales se ajusten a las actividades planificadas. El gerente debe asegurarse que las acciones de los miembros de la empresa conduzcan hacia las metas establecidas Terry (2020), entre sus indicadores se encuentran: Evaluación de desempeño de los colaboradores de la institución edil, determinación de estándares o metas, supervisión de los sistemas de la entidad y capacitación.

En cuanto a la variable calidad del servicio, tenemos que en la literatura hallada el concepto de calidad se refiere a la calidad percibida, es decir “Al juicio del consumidor sobre la excelencia y superioridad de un producto” (Zeithaml, 2017). Asimismo, los autores Parasuraman et al. (2019), lo definen como el juicio general del cliente que tiene acerca de la excelencia o superioridad de la atención que le brindan que surge de sus expectativas y las percepciones del servicio que recibe. Del mismo modo, Barroso (2019) define a la calidad de servicio como la comparación entre lo que el cliente espera recibir – es decir sus expectativas- y lo que realmente recibe o el percibe que recibe – desempeño o

percepción del resultado del servicio. Esta variable presenta cinco dimensiones para llevar a cabo la evaluación: Fiabilidad, capacidad que la empresa debe tener para ofrecer su servicio de manera confiable, segura y cuidadosa Duque (2018); sus indicadores son: Dar los servicios en el tiempo correcto, ofrecer servicios correctos sin margen de error, gestionar los problemas de los clientes con eficacia, ofrecer los servicios en el tiempo acordado, tener a los colaboradores informados sobre cuándo serán ofrecidos los servicios. La seguridad da un sentimiento hacia el cliente al poner sus dudas en una empresa, confiando de tener resultados de la mayor forma posible, Duque (2019); los indicadores de esta dimensión son: Transmisión de confianza, seguridad en relación usuario-municipalidad, amabilidad con los usuarios, conocimientos suficientes del personal. Capacidad de respuesta, se refiere a la actitud para ayudar a los clientes y brindar un servicio rápido (Duque, 2018); los indicadores de esta dimensión son: Servicio rápido a los colaboradores, deseo de ayudar a los colaboradores, estar listo para responder a las peticiones de los colaboradores y criterio para realizar las peticiones requeridas en orden de llegada. Tangibilidad, el servicio es intangible, pero la empresa cuenta con ciertos recursos y materiales que influyen en la calidad del servicio Sánchez (2019).

La Práctica frente al tema Público en lo Administrativo, el centro de investigación Pacífico (2005), indica que toda gestión administrativa conforma preliminarmente un conjunto de organizaciones, que se infiltra una institución privada o pública, buscando que se ejecute cada uno de sus objetivos inmersos en la institución. La definición de la gestión administrativa se connota a través de funciones recaídas de cada persona dado que la función administrativa se ejecuta por cada entidad, por ende, siempre el recurso tiende a escasear, designando, a un representante empleador, para que de diferentes fórmulas pueda persuadir o motivar toda la gestión en una institución. (p.23)

Para Chiavenato (2013) sustentó que toda gestión que se realiza en lo administrativo, va en un proceso equitativo e importante en diferentes instituciones, cada proceso se ejecuta a través de sus colaboradores con la finalidad de realizar una buena administración de todos los recursos de la entidad pública o privada conformado a través de planeamiento, la organización, una debida ejecución, y por último, el control aplicando las funciones que deben

desempeñarse en el desarrollo de metas y funciones de una estructuración (p.44), para el autor Armostrong (2011), señaló que el concepto sobre la gestión administrativa, tiene 4 formas explícitas de realizar que son: la planificación, dirigir y controlar cada organización en los recursos humanos y materiales, de toda una organización, con el objetivo de cumplir todo lo que indica la norma en base a una gestión de cumplimiento ya establecidos. (p.78), para el autor, Campos & Loza (2011) sustentó que toda gestión en lo administrativo tiende a tener la capacidad que toda institución requiere, es decir, planificar, organizar, direccionar, los recursos públicos o privados que tienen para lograr metas trazadas en cada administración. Toda administración se connota en el resultado de cada colaborador, con eficiencia y coordinación sobre actividades puntuales. (p.67), para el autor Robbins & Coulter (2005) indica que toda gestión en lo administrativo, se debe planificar, coordinar, direccionar, organizar, toda actividad sobre los colaboradores adecuadamente proactivos al momento de su atención, por ello, toda gestión en lo administrativo conserva un torno a los colaboradores, ya que son ejes, que cumplen de manera eficaz, en la entidad pública o privada. En esa misma idea, las funciones administrativas estructuran funciones que los colaboradores tienen como responsabilidad cumplir sus obligaciones apegado a la norma. (p.21)

Toda evaluación en una gestión administrativa, desarrolla una teoría estudiada por el autor, Robbins & Coulter (2005), quien señala que toda actividad se plantea con ejecuciones de actividades importantes, que son: la organización, la planificación, la dirección y por último el control. Todo en mención a una evaluación que supervisa la oficina desconcentrada en el departamento de Tarapoto en relación con la OSCE. Se define toda actividad que compone la gestión administrativa, la planificación. Según el autor, Robbins & Coulter (2005), infirieron que todo trámite inicia con formas de decisiones lo cual se entiende para optar resolver determinaciones de cada problema, alternativas para cada evaluación, ante una decisión eficaz. Esto comienza a través de una problemática, donde establece criterios de cada encargado para buscar alternativas de solución, esto es para evaluar analizarlas, o tomar importancia a prioridades, para resolver y ser implementada en este proceso. El trámite que se da en una Gestión Administrativa, es un trámite relativamente, donde el

empleado está en la obligación de ejecutar las funciones que tiene la administración y objetivos trazados para una mejor atención, siempre se busca encontrar de manera eficiente puntos determinados para que sea una mejor acción, es decir, objetivos que logran toda meta establecida en la institución pública, por ejemplo en la planeación, es todo aquello que inicia un proceso de gestión, por el cual, se puede definir que existe una optimización en el transcurso del tiempo con el apoyo de sus colaboradores, tiene como finalidad, aclarar los objetivos y establecer, las condiciones laborales, en lo político, el trámite, y prevenir problemas que puedan ser cuestionadas. (p.72).

Las organizaciones según, el autor, Robbins & Coulter (2005), consideraron que los tramites o procesos administrativos se relacionan frente a los recursos que existen dentro de una institución pública o privada (empresa), brindando que todo colaborar en su conjunto trabajen de forma adecuada con el fin de beneficiarse ellos mismos, y a los usuarios, optando por buenos resultados en una organización consolidada, Toda organización, parte de trámites administrativos, que toma cada función de organizar, y son atribuidas por los empleados, ya que, son personas que aplican de forma eficiente su labor con el objetivos de cumplir metas que la gestión ostenta. El proceso que se da en toda institución es dar un ambiente que sea de agrado de los empleados para así tener un rendimiento y eficaz, aplicación sobre las normas, teniendo así la satisfacción del personal más destacado para efectuar tareas determinadas. (p.53), para el autor, Robbins, S. & Coulter, M. (2005), señaló que toda organización, distribuye responsabilidades a cada empleador, es decir con el fin de que se reconozca y establezca, la necesidad de cuya empresa, por ende, existen reglamentos , cargos, y la disciplina, que deben tener en claro cada colaborar que brinde servicio en ello, por eso es bueno darles un ambiente saludable, físico, y buena calidad, para informar de manera eficiente a los usuarios lo correcto, teniendo en cuenta lo siguiente: las funciones que son requisitos que uno debe aplicar, la autoridad se debe tomar de manera eficaz y saber Suministrar los recursos obtenidos . (p.52)

La Dirección, según, el autor Robbins & Coulter (2005), infirieron que todo tramite realiza un nivel de dialogo muy alto entre los jefes con cada empleado que son dependientes, quiere decir que todo trabajador debe estar en un

ambiente, clima, adecuado. Esto hace que los colaboradores puedan realizar su trabajo como debe ser frente adversidades que resulten eficientes al momento de buscar una rentabilidad probable de cada institución. Todo trámite enfoca al comportamiento organizacional, aptitudes, la organización data más de los aprendizajes de cada grupo que busca la motivación de cada colaborador ante cualquier evento que se realice dentro de sus funciones. Tiene dos elementos importantes, el reconocimiento personal, y la satisfacción de cada colaborador que se desempeña con eficacia laboral. (p.37) en tanto al Control, según el autor. Robbins & Coulter (2005), infiere que cada trabajador tiene como trámite o proceso en la gestión administrativa cuantificar el avance obtenido a través de los colaboradores, al momento de realizar su trabajo de compromiso al desarrollo de progreso de metas, de tal modo, consiste en evaluar a todos los trabajadores que desempeñan en la institución en su conjunto, a fin de prevenir problemas en una organización, tiene como objetivo medir, y controlar el desarrollo de cada actividad de sus colaboradores, es decir, el cumplimiento de sus funciones, para tener mejores resultados, que buscan ser examinados por su jefe inmediato para las correcciones en una situación oportuna. Lo importante es supervisar este tipo de acciones para dar cumplimiento a las metas obtenidas por los colaboradores y motivarlos con un ascenso correspondiente al progreso del mismo. Teniendo lo siguientes puntos, verificar los resultados, dialogar los medios de cada medición, colaborar acciones preventivas. (p.57).

La Calidad de servicio, según, el autor Christopher (2009) sustentó que toda calidad de servicio, es la forma como se atiende en un mayor desempeño, y excelencia frente a los objetivos, no siendo consternada por los usuarios de lo contrario se llevan una mejor calidad de servicio, ante gustos, o cualquier necesidad de los usuarios puedan consumir el servicio adecuadamente y constantemente con la finalidad de tener confianza de lo que van a solicitar al respecto. Lo importante es señalar que cada usuario al momento de tener por satisfecho su atención, tendrá la confianza de venir, dado que no se vulnera su desconfianza en la institución dado que la atención es satisfecha por ellos mismo. (p.125), según el autor, Hoffman y Bateson (2011) señala que cada servicio o comportamiento forma parte de una eficacia a largo plazo, es decir los

colaboradores tienen el desempeño o calidad de prueba en el lapso del tiempo para cuantificar su servicio frente a los usuarios, que mantiene la institución.

Toda calidad de servicio, sirve para los recursos que son tangibles, toda vez, que nace la forma que el empleador da al momento que brinda un servicio (p.43), según el autor, Pérez, V. (2010), sustentó toda calidad de servicio data que toda satisfacción connota resultados positivos ante sus expectativas que brinda, es decir si un trabajador o colaborador demuestra una atención muy baja, y al momento de entregarle el producto se va satisfecho, es muy probable que se esté yendo con un servicio que no se encuentra de la afable calidad.(p.182) para el autor, Olvera & Scherer (2009), infirieron que dan calidad a un servicio de totalidad en todas las actividades, comportamiento o característica, que se da un servicio que ofrece el empleador, como los recursos humanos u materiales que dispone cada institución. (p.61).

Todo lo referente a Tangibles según, el autor, Hoffman y Bateson (2011), menciona que los recursos abarcan todo tipo de variedad al usuario es decir, los escritorios, la estructura, iluminación de todos los colaboradores o en general. La oficina desconcentrada que se encuentra en el departamento de Tarapoto de mismo OSCE. La dimensión connota en equipos, materiales, e instalaciones en comunicación, es de necesidad tener en cuenta que todo tipo de instalaciones, tanto físicas como perennes, se encuentran eficientes para la satisfacción de cada usuario. Los indicadores, toma como apariencia elementos físicos, que se evaluará eventualmente.(p.52), Tenemos la Confiabilidad según los autores, Hoffman y Bateson (2011), consistió en la confiabilidad de cada organización, se basa en el desempeño de cada colaborador, es decir, si la institución cumple con lo que establece la norma, establece un nivel de confianza frente a sus usuarios a que puedan comprar con mayor concurrencia al establecimiento, o consumir una mejor calidad de servicio, quiere decir, que suministra, y aplica correctamente sus obligaciones el colaborador, posterior a ello ser evaluado por cada usuario, que tendrá como indicador, examinar, lo ofertado por el empleador. (p.33), la capacidad en torno a una respuesta según, según el autor, Hoffman y Bateson (2011), infirieron que todo compromiso presenta un que busca una organización dar un servicio de forma eficaz a un determinado usuario, por ello, se hace de referencia las disposiciones de cada colaborador, para brindar,

servicios a fin de lograr el objetivo. Lo ideal es solucionar cada problema que presenta el usuario de forma inmediata. (p.53).

Toda Garantía se entiende, según, el autor, Hoffman y Bateson (2011), indica que toda competencia referente a la oficina desconcentrada del departamento de Tarapoto emanada por el OSCE, por ello, toda empatía, seguridad y amabilidad, en base a los usuarios, son parte del servicio, cuando hay competencia sobre los conocimientos y el desempeño de los colaboradores en sus funciones, poseen todo tipo de habilidad al momento de completar cada servicio de forma profesional frente a los usuarios. Cada indicador es una Pericia de evaluar, y encontrar la cortesía, la seguridad, y credibilidad de los actos. (p.11). La Empatía según, los autores, Hoffman y Bateson (2011), señala que son formas de experimentar, a través de los usuarios como se sienten al momento de ser atendidos por los colaboradores, no debiéndonos olvidar el trato hacia los usuarios o representando a la empresa que nos adolece frente a estos casos entienda todo tipo de necesidad que realice el usuario frente a sus dudas de una compra o receptación de dudas. Es importante la comunicación con los usuarios, para darle mejor atención y comprensión de sus actividades (p.15).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

La presente investigación fue de tipo básica ya que según Moren (2018), esta investigación tiene como fin aportar elementos teóricos al conocimiento científico sin la necesidad de que sea corroborado en un campo concreto de aplicación. El investigador se preocupa más por la aportación teórica que por la aplicación práctica de sus resultados de estudio, es decir trata de encontrar nuevas relaciones entre las variables y propone nuevas formas de interpretación de un fenómeno.

Diseño de investigación.

La presente investigación fue de diseño no experimental porque no se ha manipulado las variables de estudio es decir solo se observará el fenómeno de estudio tal como se da en su contexto natural Hernández et al. (2020).

Nivel de investigación

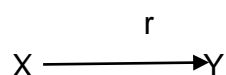
El nivel de investigación fue descriptivo correlacional, porque según Sánchez y Reyes (2018) miden y evalúan con precisión el grado de relación que existe entre dos conceptos o variables. Además, es un estudio de corte transversal porque se recogió los datos en un período determinado de tiempo. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado (Hernández et al., 2020)

Método de investigación

El método de investigación fue cuantitativo, porque utilizó valores numéricos para estudiar un fenómeno. Como consecuencia, obtiene conclusiones que pueden ser expresadas de forma matemática Raffino (2020).

Figura 1

Diseño de la investigación



V_1 = Variable X

V_2 = Variable Y

r = Correlación causal entre las variables

3.2. Variables y operacionalización

Gestión Administrativa

Inicia en un proceso de planificación, organizar, dirección, y controlar, todo manejo del recurso de cada institución para lograr metas fijadas o establecidas por la ley. Chiavenato (2014).

Definición operacional

La gestión administrativa se medirá a través de la planeación, organización, dirección y control.

Calidad del servicio

La calidad de servicio es el juicio general del cliente que tiene acerca de la excelencia o superioridad de la atención que le brindan que surge de sus expectativas y las percepciones del servicio que recibe Parasuraman et al. (1985).

Definición operacional

La calidad de servicio se medirá a través de la fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta y tangibilidad.

3.3. Población, muestra y muestreo

Población

La población fue finita porque estuvo conformada por 60 empleados administrativos que laboran en la Municipalidad Distrital de Carabayllo, y de acuerdo a lo señalado por Hernández et al. (2020), la población finita es “Una población pequeña donde todos serán pasibles de medición para obtener resultados del fenómeno en estudio”.

Muestra

La muestra de la investigación es censal porque es la misma que la población, y según lo acotado por Hernández et al. (2020), la muestra censal se da en la medida que todos los sujetos son pasibles de ser analizados y ésta se toma como muestra disponible de manera intencional.

En este sentido la muestra estuvo conformada por los 60 empleados administrativos de la Municipalidad Distrital de Carabayllo.

Muestreo

Se utilizará un muestreo probabilístico aleatorio simple, ya que todas las unidades que componen la población tienen la misma posibilidad de ser seleccionados Pineda (2018).

Criterios de selección

Inclusión

- El personal empleado que labora en la Municipalidad Distrital de Carabayllo.
- El personal administrativo que labora en la Municipalidad Distrital de Carabayllo.

Exclusión

- El personal obrero que labora en la Municipalidad Distrital de Carabayllo.
- El personal que no labora en la Municipalidad Distrital de Carabayllo.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

Por ello, al momento de realizar la investigación, se aplicó la encuesta, aplicado a 60 colaboradores, administrativos de la Municipalidad Distrital de Carabayllo. La encuesta a aplicar se realizó en base a la escala de intervalos tipo Likert, con 5 puntos. En el desarrollo de la investigación se realizó un cuestionario conformado por 20 ítems buscando información de cada servidor público en un lapso de aproximadamente de 20 minutos con los instrumentos necesarios del estudio que corresponde a mi tesis.

Instrumento

El instrumento del cuestionario tuvo una serie de desarrollo a fin de tener información fidedigna, que se utilizó para medir la variable gestión administrativa y variable calidad del servicio, el cuestionario fue respondido de manera voluntaria por los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Carabayllo.

Ficha técnica del instrumento 2

Variable Calidad del servicio

Nombre del Instrumento: Encuesta

Autor(a): Kojagura Barrantes Ana Natali

Adaptado de Br. Beatriz Amanda Manrique la Rosa

Lugar: Lima – Perú, 2020

Objetivo: Determinar el diagnóstico sobre las dimensiones: Fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta y tangibilidad.

Validez y confiabilidad

La validez es la confiabilidad de los instrumentos que da la medición de las variables. Toda validación de los instrumentos se realizó a través de los comentarios a profesionales, denominado juicio de diestros, para cuyo efecto se contará con los siguientes:

Tabla 1

Juicio de expertos

Experto	Grado académico	Aplicabilidad
Felipe Guizado Oscoco	Maestro	Aplica
Juan Jymy Ataucusi Siesquen	Maestro	Aplica
Johnny Roger Toma Jaimes	Maestro	Aplica

Fuente: elaboración propia.

Confiabilidad

Respecto a la confiabilidad, Baena (2017), explicó que trata sobre una herramienta de cálculo que describe los niveles en el momento que se llega a aplicar de forma repetida al mismo sujeto en igual condición, que produzca resultados equivalentes. Al mismo tiempo, para conocimiento de la confiabilidad de la encuesta, se contó con el apoyo de una herramienta estadística de fiabilidad llamada Alfa de Cronbach, que permitió procesar la información, utilizando el programa SPSS v. 25.0.

Tabla 2

Esquema de confiabilidad

Variable	Alfa de Cronbach	No. de ítems
Gestión administrativa	0,904	20
Calidad de servicio	0,866	20

Fuente: Procesado con software de estadística en SPSS v.25.

3.5. Procedimiento

Para recopilar la información del tema, se redactó una solicitud pidiendo autorización a la Municipalidad Distrital de Carabaylo, a fin que el personal administrativo pueda ser encuestada, para lo cual se preparó un cuestionario de 32 preguntas, que fueron revisados y validados por tres expertos. Luego se procedió a tabular las respuestas realizando la codificación correspondiente en el Programa Excel.

3.6. Método de análisis de datos

El método que se realizará comprenderá en los Programas Excel con la obtención de la dimensión y variables. Por ello, También se aplicó el Software SPSS versión 22 de acuerdo a las escalas de medición y valores, niveles y rangos, se utilizó la escala de Likert brindando información respectiva.

3.7. Aspectos éticos

Para desarrollar la presente tesis se tuvo en consideración las normas que determina la referencia del instrumento cuantitativo de la Universidad Privada César Vallejo, se respetó la autoría de las fuentes bibliográficas. Asimismo, se obtuvo información de fuentes fidedignas y confiables y del grupo de investigación tomado como muestra, la misma que fue procesada en forma adecuada. Además, se solicitó la autorización a la entidad correspondiente para encuestar a los trabajadores administrativos y también se tuvo en cuenta la voluntad de los encuestados plasmados en un documento de consentimiento

informado, en el cual se indica el tema principal y los objetivos de la investigación.

IV. RESULTADOS

Análisis descriptivo

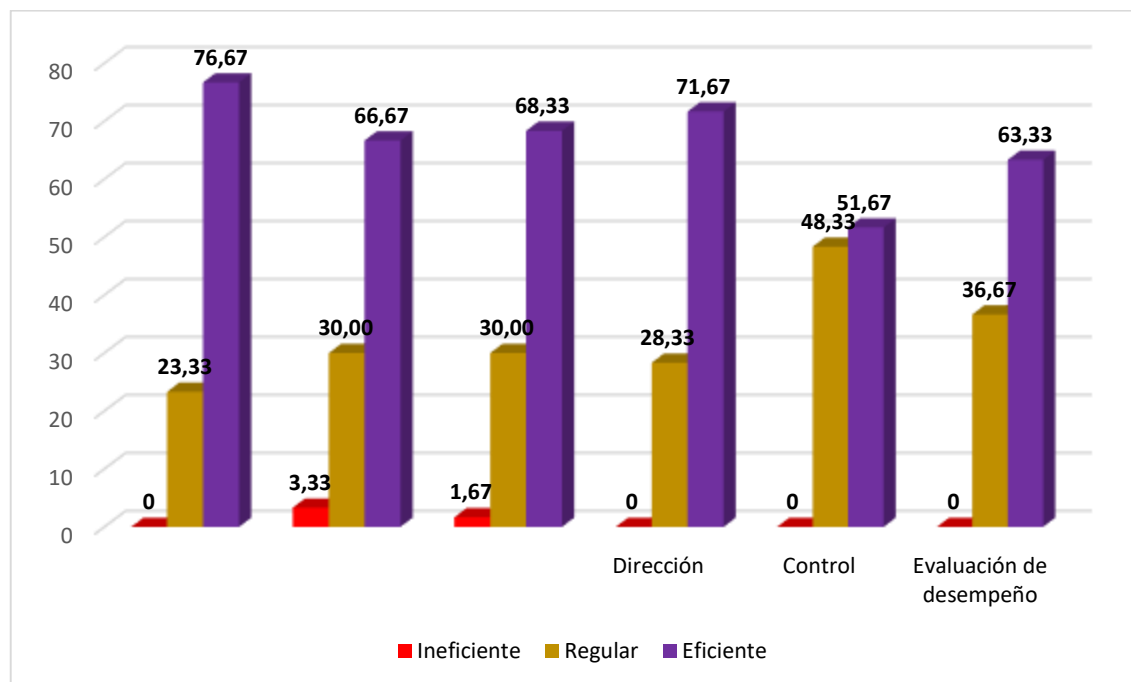
Tabla 3

Niveles de la variable gestión administrativa y sus dimensiones

	Gestión administrativa		Planeación		Organización		Dirección		Control		Evaluación de desempeño	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Ineficiente	0	0	2	3.33	1	1.67	0	0	0	0	0	0
Regular	14	23.33	18	30.00	18	30.00	17	28.33	29	48.33	22	36.67
Eficiente	46	76.67	40	66.67	41	68.33	43	71.67	31	51.67	38	63.33
TOTAL	60	100%	60	100%	60	100%	60	100%	60	100%	60	100%

Figura 2

Niveles de la variable gestión administrativa y sus dimensiones.



Se desprende de la tabla 3 y figura 2 que los usuarios de la Municipalidad de Carabayllo el 76,67% perciben que la gestión administrativa presenta un nivel

eficiente y el 23,33% un nivel regular; en cuanto a la dimensión planeación el 66,67% lo percibe con nivel eficiente, el 30% con nivel regular y el 3,33% con nivel ineficiente; por su parte la dimensión organización el 68,33% de los usuarios de la Municipalidad de Carabayllo lo perciben con nivel eficiente, el 30% con nivel regular y el 1,67% con nivel ineficiente, en cuanto a la dimensión dirección el 71,67% lo percibe como eficiente y el 28,33% lo percibe con nivel regular, por su parte la dimensión control lo perciben el 51,67% como eficiente y el 48,33% en nivel regular, finalmente, en cuanto a la dimensión nivel de desempeño el 63,33% lo perciben con nivel eficiente y el 36,67% con nivel regular.

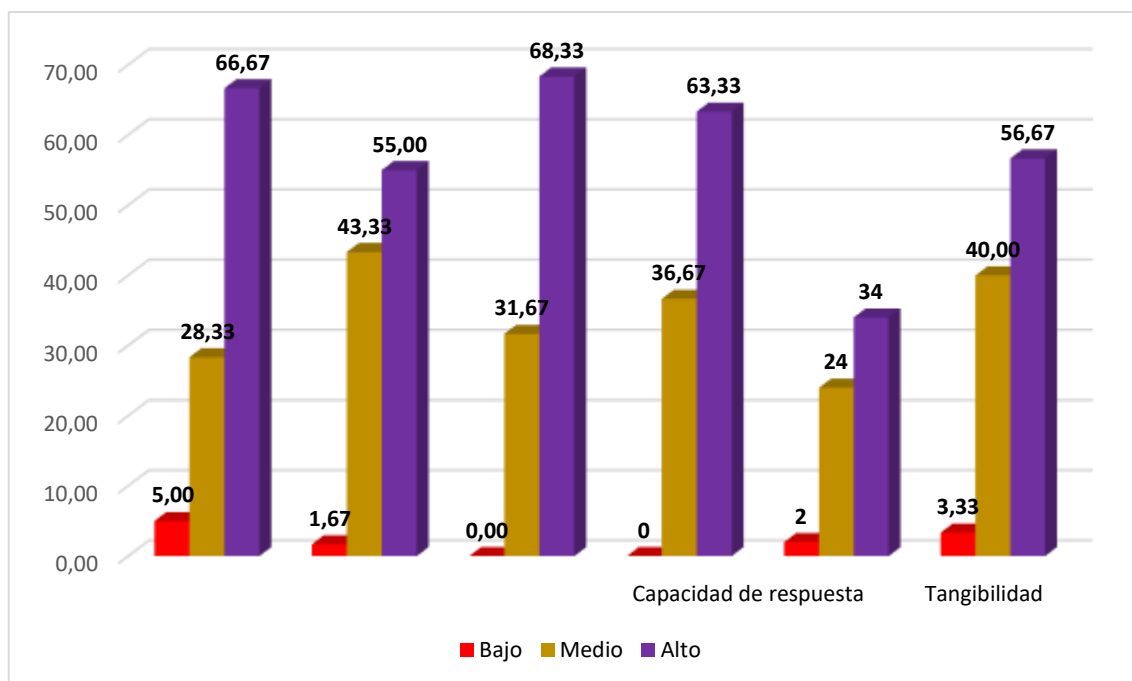
Tabla 4

Niveles de la variable calidad de servicio y sus dimensiones

	Calidad de servicio		Fiabilidad		Seguridad		Capacidad de respuesta		Tangibilidad	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Bajo	3	5.00	1	1.67	0	0.00	0	0	2	3.33
Medio	17	28.33	26	43.33	19	31.67	22	36.67	24	40.00
Alto	40	66.67	33	55.00	41	68.33	38	63.33	34	56.67
TOTAL	60	100%	60	100%	60	100%	60	100%	60	100%

Figura 3

Niveles de la variable calidad de servicio y sus dimensiones.



Se desprende de la tabla 4 y figura 3 que los usuarios de la Municipalidad de Carabayllo el 66,67%% perciben que la calidad de servicio presenta un nivel alto, el 28,33% en nivel medio y el 5% un nivel bajo; en cuanto a la dimensión fiabilidad el 55% lo perciben con nivel alto, el 43,33% en nivel medio y el 1,67% lo perciben con nivel bajo; asimismo el 68,33% de los usuarios de la Municipalidad de Carabayllo perciben a la seguridad con nivel alto y el 31,67% con nivel medio; en la dimensión capacidad de respuesta el 63,33% con nivel alto y el 36,67% con nivel medio; finalmente, con relación a la dimensión tangibilidad el 56,67% lo perciben con nivel alto, el 40% lo perciben con nivel medio y el 3,33% con nivel bajo.

Contrastación de hipótesis

Comprobación de hipótesis general

H₀: La gestión administrativa no incide significativamente en la calidad de servicio de los usuarios de la Municipalidad de Carabayllo, 2020

H_a: La gestión administrativa incide significativamente en la calidad de servicio de los usuarios de la Municipalidad de Carabayllo, 2020

Tabla 5

Información sobre el ajuste del modelo que explica la incidencia de la gestión administrativa en la calidad de servicio

Información de ajuste de los modelos					Pseudo R cuadrado	
Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.	Cox y Snell	,406
Sólo intersección	19,573				Nagelkerke	,408
Final	7,221	12,352	1	,000	McFadden	,398

Función de enlace: Logit. Función de enlace: Logit.

Interpretación: De la tabla 5 se desprende que la prueba de contraste de la razón de verosimilitud señala que el modelo logístico es significativo ($\chi^2=12,352$; $p<0,05$). Ello significa que la gestión administrativa incide en la calidad de servicio. Asimismo, el valor de Pseudo – R cuadrado de Nagelkerke (0,408), indica que el modelo propuesto explica el 40,8% de incidencia hacia la calidad de servicio.

Tabla 6

Estimación de los parámetros del modelo que explica la incidencia de la gestión administrativa en la calidad de servicio

Estimaciones de parámetro								
		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[Calidaddeservicio=Malo]	,226	2,087	,012	1	,914	-3,864	4,316
	[Calidaddeservicio=Alto]	-1,780	,744	5,718	1	,017	-3,239	-,321
	[Calidaddeservicio=Medio]	0 ^a	.	.	0	.	.	.
Ubicación	[Gestionadministrativa = Eficiente]	-2,084	,374	31,055	1	,000	-2,817	-1,351
	[Gestionadministrativa = Regular]	-1,545	,762	4,109	1	,043	-3,039	-,051
	[Gestionadministrativa = Ineficiente]	0 ^a	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Logit.

Interpretación: Se desprende de la tabla 6 que la gestión administrativa incide en la calidad de servicio de acuerdo a la significancia estadística 0,000 y 0,043 respectivamente en el nivel alto.

Comprobación de hipótesis específica 1

H₀: La gestión administrativa no incide significativamente en la fiabilidad de la calidad de servicio de los usuarios de la Municipalidad de Carabayllo, 2020

H_a: La gestión administrativa incide significativamente en la fiabilidad de la calidad de servicio de los usuarios de la Municipalidad de Carabayllo, 2020

Tabla 7

Información sobre el ajuste del modelo que explica la incidencia de la gestión administrativa en la fiabilidad de la calidad de servicio

Modelo	Información de ajuste de los modelos				Pseudo R cuadrado	
	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.		
Sólo intersección	16,601				Cox y Snell	,681
Final	7,472	9,128	1	,003	Nagelkerke	,684
					McFadden	,216

Función de enlace: Logit.

Interpretación: De la tabla 7 se desprende que la prueba de contraste de la razón de verosimilitud señala que el modelo logístico es significativo ($\chi^2=9,128$; $p<0,05$). Ello significa que la gestión administrativa incide en la fiabilidad de la calidad de servicio. Se desprende que el valor de Pseudo – R cuadrado de Nagelkerke (0,684), indica que el modelo propuesto explica el 68,4% de incidencia hacia la fiabilidad de la calidad de servicio.

Tabla 8

Estimación de los parámetros del modelo que explica la incidencia de la gestión administrativa en la fiabilidad de la calidad de servicio

		Estimaciones de parámetro					Intervalo de confianza al 95%	
		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Límite inferior	Límite superior
Umbral	[Fiabilidad=Malo]	-,230	2,085	,012	1	,912	-3,864	4,316
	[Fiabilidad=Alto]	-1,212	,762	2,525	1	,002	-2,306	-,983
	[Fiabilidad=Medio]	0 ^a	.	.	0	.	.	.
Ubicación	[Gestionadministrativ a = Eficiente]	-2,084	,374	31,055	1	,000	-2,614	-1,351
	[Gestionadministrativ a = Regular]	-1,545	,762	4,109	1	,021	-2,831	-,041
	[Gestionadministrativ a = Ineficiente]	0 ^a	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Logit.

Interpretación: Se desprende de la tabla 8 que la gestión administrativa incide en fiabilidad de la calidad de servicio de acuerdo a la significancia estadística 0,000 y 0,021 respectivamente en el nivel alto.

Comprobación de hipótesis específica 2

H₀: La gestión administrativa no incide significativamente en la seguridad de la calidad de servicio de los usuarios de la Municipalidad de Carabayllo, 2020

H_a: La gestión administrativa incide significativamente en la seguridad de la calidad de servicio de los usuarios de la Municipalidad de Carabayllo, 2020

Tabla 9

Información sobre el ajuste del modelo que explica la incidencia de la gestión administrativa en la seguridad de la calidad de servicio

Información de ajuste de los modelos					Pseudo R cuadrado	
	Logaritmo de la				Cox y Snell	,470
Modelo	verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.	Nagelkerke	,474
Sólo intersección	19,649				McFadden	,132
Final	7,512	12,137	1	,000		

Función de enlace: Logit.

Interpretación: De la tabla 9 se desprende que la prueba de contraste de la razón de verosimilitud señala que el modelo logístico es significativo ($\chi^2=12,132$; $p<0,05$). Ello significa que la gestión administrativa incide en la seguridad de la calidad de servicio. Se desprende además que el valor de Pseudo – R cuadrado de Nagelkerke (0,474), indica que el modelo propuesto explica el 47,4% de incidencia hacia la seguridad de la calidad de servicio.

Tabla 10

Estimación de los parámetros del modelo que explica la incidencia de la gestión administrativa en la seguridad de la calidad de servicio

Estimaciones de parámetro								
		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[Seguridad=Malo]	-1,064	,738	2,079	1	,094	-3,511	2,382
	[Seguridad = Alto]	,588	1,091	,291	1	,004	-1,550	2,726
	[Seguridad = Medio]	0 ^a	.	.	0	.	.	.
Ubicación	[GestionAdministrativa = Eficiente]	-,434	,245	3,141	1	,016	-,1914	,2046
	[GestionAdministrativa = Regular]	,340	,744	,208	1	,008	-1,118	1,798
	[GestionAdministrativa = Ineficiente]	0 ^a	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Logit.

Interpretación: Se desprende de la tabla 10 que la gestión administrativa incide en la seguridad de la calidad de servicio de acuerdo a la significancia estadística 0,016 y 0,008 respectivamente en el nivel alto.

Comprobación de hipótesis específica 3

H₀: La gestión administrativa no incide significativamente en la capacidad de respuesta de la calidad de servicio de los usuarios de la Municipalidad de Carabayllo, 2020

H_a: La gestión administrativa incide significativamente en la capacidad de respuesta de la calidad de servicio de los usuarios de la Municipalidad de Carabayllo, 2020

Tabla 11

Información sobre el ajuste del modelo que explica la incidencia de la gestión administrativa en la capacidad de respuesta de la calidad de servicio

Información de ajuste de los modelos					Pseudo R cuadrado	
Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.	Cox y Snell	,597
Sólo intersección	21,715				Nagelkerke	,601
Final	10,906	10,809	1	,001	McFadden	,183

Función de enlace: Logit.

Interpretación: De la tabla 11 se desprende que la prueba de contraste de la razón de verosimilitud señala que el modelo logístico es significativo ($\chi^2=10,809$; $p<0,05$). Ello significa que la gestión administrativa incide en la capacidad de respuesta de la calidad de servicio. Se desprende que el valor de Pseudo – R cuadrado de Nagelkerke (0,601), indica que el modelo propuesto explica el 60,1% de incidencia hacia la capacidad de respuesta de la calidad de servicio.

Tabla 12

Estimación de los parámetros del modelo que explica la incidencia de la gestión administrativa en la capacidad de respuesta de la calidad de servicio

		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[CapacidaddeRespuesta =Malo]	-2,652	,772	11,803	1	,525	-4,166	-1,139
	[CapacidaddeRespuesta =Alto]	-1,143	,753	2,302	1	,129	-2,620	,333
	[CapacidaddeRespuesta =Medio]	0 ^a	.	.	0	.	.	.
Ubicación	[GestionAdministrativa = Eficiente]	-1,865	,339	30,336	1	,000	-2,529	-1,202
	[GestionAdministrativa = Regular]	-1,646	,322	26,202	1	,000	-2,277	-1,016
	[GestionAdministrativa = Ineficiente]	0 ^a	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Logit.

Interpretación: Se desprende de la tabla 12 que la gestión administrativa incide en la capacidad de respuesta de la calidad de servicio de acuerdo a la significancia estadística 0,000 y 0,000 respectivamente en el nivel alto.

Comprobación de hipótesis específica 4

H₀: La gestión administrativa no incide significativamente en la tangibilidad de la calidad de servicio de los usuarios de la Municipalidad de Carabayllo, 2020

H_a: La gestión administrativa incide significativamente en la tangibilidad de la calidad de servicio de los usuarios de la Municipalidad de Carabayllo, 2020

Tabla 13

Información sobre el ajuste del modelo que explica la incidencia de la gestión administrativa en la tangibilidad de la calidad de servicio

Información de ajuste de los modelos					Pseudo R cuadrado	
Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.	Cox y Snell	,450
Sólo intersección	579,047				Nagelkerke	,452
Final	514,542	64,505	1	,000	McFadden	,110

Función de enlace: Logit.

Interpretación: De la tabla 13 se desprende que la prueba de contraste de la razón de verosimilitud señala que el modelo logístico es significativo ($\chi^2=514,542$; $p<0,05$). Ello significa que la gestión administrativa incide en la tangibilidad de la calidad de servicio. Se desprende que el valor de Pseudo – R cuadrado de Nagelkerke (0,452), indica que el modelo propuesto explica el 45,2% de incidencia hacia la tangibilidad de la calidad de servicio.

Tabla 14

Estimación de los parámetros del modelo que explica la incidencia de la gestión administrativa en la tangibilidad de la calidad de servicio

		Estimaciones de parámetro					Intervalo de confianza al 95%	
		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Límite inferior	Límite superior
Umbral	[Tangibilidad =Malo]	-,707	,254	7,749	1	,746	-1,205	-,209
	[Tangibilidad =Alto]	-,244	,753	,105	1	,005	-1,719	1,231
	[Tangibilidad =Medio]	0 ^a	.	.	0	.	.	.
Ubicación	[GestionAdministrativa =Eficiente]	-1,598	,750	4,539	1	,033	-3,067	-,128
	[GestionAdministrativa =Regular]	-1,264	,738	26,202	1	,000	-2,177	-1,006
	[GestionAdministrativa =Ineficiente]	0 ^a	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Logit.

Interpretación: Se desprende de la tabla 14 que la gestión administrativa incide en la tangibilidad de la calidad de servicio de acuerdo a la significancia estadística 0,033 y 0,000 respectivamente en el nivel alto.

V. DISCUSIÓN

La finalidad de la presente indagación fue determinar la incidencia de la gestión administrativa en la calidad de servicio de los usuarios de la Municipalidad de Carabaylo, 2020, situación que se considera de suma importancia dado que en la institución se viene realizando estrategias que permitan implementar estrategias para fortalecer la gestión administrativa lo cual se vea reflejado en los índices de mejora de la calidad de servicio hacia los usuarios, en ese sentido al realizar la contrastación de hipótesis general se pudo establecer un nivel de significancia de 0,000 ($0,000 < 0,05$), lo cual confirmó la incidencia de la gestión administrativa en la calidad de servicio de los usuarios de la Municipalidad de Carabaylo; resultado similar se obtuvo con la investigación de Peña (2018), donde se evaluó la gestión administrativa frente a la calidad del servicio en el distrito de San Marcos, Huari, departamento de Ancash, de acuerdo a la realidad distrital, existen alrededor de 328 usuarios san marquinos, en la cual concluyó que ambas variables se correlacionan directamente cuya percepción la expresan los pobladores de San Marcos; además la investigación de Fuentes (2018), sobre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Mariscal Nieto, considerándose para el efecto la participación de 12,471 personas y como muestra a 86 personas, en ella se resume la base estadística que preserva la correspondencia natural entre ambas variables. A la vez se acepta el desarrollo de la primera variable y sus dimensiones planificación, organización, dirección, control, que influirá en el aumento de la satisfacción del poblador San Marquino.

En cuanto al sustento teórico sobre la gestión administrativa, que es definido por Farroñay y Ancaya (2020) “La optimización en la ejecución de los procesos con el fin de incrementar la cantidad y eficiencia en la gestión de los servicios” (p. 33). Teniendo en cuenta que la gestión administrativa tiene un carácter general, cuyas acciones están dirigidas a lograr los objetivos en base al cumplimiento de las funciones de la gestión como planear, organizar, dirigir y controlar, ya que según Fayol (2020) las funciones administrativas engloban dichos elementos de la administración que constituyen el proceso administrativo disponibles en cualquier área de la empresa, quienes desempeñan actividades administrativas esenciales. En la gestión administrativa, prima la innovación

empresarial para mejorar el modelo de negocio empresarial, pero también es factible realizar cambios organizacionales con el fin de lograr una gestión eficiente y un mejor posicionamiento de la empresa. En cuanto a la variable calidad de servicio, Parasuraman et al. (2020), lo definen como el juicio general del cliente que tiene acerca de la excelencia o superioridad de la atención que le brindan que surge de sus expectativas y las percepciones del servicio que recibe. Del mismo modo, Barroso (2017) define a la calidad de servicio como la comparación entre lo que el cliente espera recibir – es decir sus expectativas- y lo que realmente recibe o el percibe que recibe – desempeño o percepción del resultado del servicio.

Respecto, al primer objetivo específico, determinar la incidencia de la gestión administrativa en la fiabilidad de la calidad de servicio de los usuarios de la Municipalidad de Carabayllo, 2020, al realizar la contrastación de hipótesis general se pudo establecer un nivel de significancia de 0,000 ($0,000 < 0,05$), lo cual confirmó la incidencia de la gestión administrativa en la fiabilidad de la calidad de servicio de los usuarios de la Municipalidad de Carabayllo; resultado similar se obtuvo con la investigación de Barrera e Ysuiza (2018), sobre el servicio administrativo con relación a la atención de los contribuyentes del municipio de la provincia del Alto Amazonas. Con sus resultados obtenidos concluyó que, los recursos humanos del área administrativa, se encuentran desarrollándose de forma apropiada, asimismo que la planeación, muestra indicios de conformidad, lo que permite cumplir con los lineamientos organizacionales. Por otro lado, Aranda (2018), en la indagación sobre los procesos de gestión administrativos que tienen incidencia en los procesos recaudadores de los tributos prediales en el concejo municipal del distrito de Independencia, concluyó, que los procesos de gestión administrativos tienen incidencia en los procesos recaudadores de los tributos prediales del municipio objeto de estudio, que el documento que respalda los perfiles organizacionales y funcionales está preparado conforme a las responsabilidades de las gerencias de línea, resultando óptimo su aplicación, por su parte los pobladores demostraron poca cultura de pago de impuestos.

En cuanto al sustento teórico sobre la gestión administrativa, Tejeda (2018) señaló que la gestión administrativa es el proceso de plantear y mantener

un ambiente laboral para que los trabajadores cumplan eficientemente los objetivos específicos. Para Ramírez, Ramírez y Calderón (2017), la gestión administrativa, es un conjunto de acciones que emprende el gerente para llevar a cabo sus actividades en distintas fases que se compone el proceso administrativo, con el fin de alcanzar los objetivos planteados. En esta variable enunciaremos las dimensiones: Planeación, que viene a ser cuando los gerentes planifican sus metas y acciones basadas en un método, plan o lógica determinado. En cuanto a la fiabilidad, viene a ser la capacidad que la empresa debe tener para ofrecer su servicio de manera confiable, segura y cuidadosa (Duque, 2020).

Con referencia al segundo objetivo específico determinar la incidencia de la gestión administrativa en la seguridad de la calidad de servicio de los usuarios de la Municipalidad de Carabayllo, 2020, al realizar la contrastación de hipótesis general se pudo establecer un nivel de significancia de 0,000 ($0,000 < 0,05$), lo cual confirmó la incidencia de la gestión administrativa en la seguridad de la calidad de servicio de los usuarios de la Municipalidad de Carabayllo; resultado similar se obtuvo con la investigación de Coque (2018), sobre procesos de gestión administrativa y lograr impactar en la productividad de la organización Megramicro S.A., en la cual concluyó que dentro de la institución se presenta una adecuada gestión por parte de la administración trayendo por consecuencia el incremento de las ventas en la empresa, prevaleciendo una adecuada solvencia económica producto de la optimización de los procesos logrando el aumento de su liquidez. A partir de ello se puede afirmar que dicha investigación aporta al conocimiento científico puesto que brinda orientaciones en relación a la gestión administrativa. Del mismo modo, en la investigación de Armada (2018), cuyo tema tuvo como indicador de calidad la atención de los pobladores que es la variable dependiente, esto a satisfacción del contribuyente con el servicio que presta la municipalidad; la parte técnica se realizó bajo un cuestionario de 1990 que fue desarrollado por sociólogos y validado tomando en cuenta la relación de diversos puntos y conceptos. Se concluyó que durante 1991 y para el 2015, los recursos de distribución en el área del deporte municipal no satisfacen las necesidades.

En cuanto al sustento teórico según Fayol (2020) las relaciones administrativas dichos métodos de la administración que connotan el trámite administrativo disponibles en cualquier área de la empresa, quienes desempeñan actividades administrativas esenciales. En la gestión administrativa, prima la innovación empresarial para mejorar el modelo de negocio empresarial, pero también es factible realizar cambios organizacionales con el fin de lograr una gestión eficiente y un mejor posicionamiento de la empresa. En cuanto a seguridad, es un sentimiento que tiene el cliente al poner sus problemas en manos de una organización, confiando en que serán resueltos de la mejor manera posible (Duque, 2020).

En cuanto al tercer objetivo específico determinar la incidencia de la gestión administrativa en la capacidad de respuesta de la calidad de servicio de los usuarios de la Municipalidad de Carabayllo, 2020, al realizar la contrastación de hipótesis general se pudo establecer un nivel de significancia de 0,000 ($0,000 < 0,05$), lo cual confirmó la incidencia de la gestión administrativa en la capacidad de respuesta de la calidad de servicio de los usuarios de la Municipalidad de Carabayllo; resultado similar se obtuvo con la investigación de Rocca (2018), sobre el análisis de la satisfacción que presentan los usuarios en una entidad pública de Argentina, para determinar el grado de asociación que presentan las variables en análisis la investigación se contó con una muestra de 250 personas, en sus resultados se obtuvo que la dimensión del cumplimiento total de los clientes del Departamento de Obras Privadas se encuentra entre "Satisfecho" y "Algo Insatisfecho", los demás componentes obtuvieron un resultado como el de la medición total, en realidad, son los que aclaran el último efecto, también Balla y López (2018), en la indagación sobre control interno en los procesos de gestión administrativa por parte de las organizaciones empresariales del estado ecuatoriano, en la cual concluyeron que la gestión administrativa viene a ser aquella empleada por el colaborador que se encarga de descifrar y poner en práctica las competencias otorgadas, con lo cual se pueda optimizar los índices de productividad conservados por parte de la organización, a partir de ello se pudo afirmar que dicha investigación aporta al conocimiento científico puesto que brinda orientaciones en relación a la influencia de los controles internos en la gestión administrativa.

En cuanto al sustento teórico sobre la gestión administrativa, que es definido por Farroñay y Ancaya (2020) “La optimización en la ejecución de los procesos con el fin de incrementar la cantidad y eficiencia en la gestión de los servicios” (p. 33). Teniendo en cuenta que la gestión administrativa tiene un carácter general, cuyas acciones están dirigidas a lograr los objetivos en base al cumplimiento de las funciones de la gestión como planear, organizar, dirigir y controlar, Parasuraman et al. (2020), lo definen como el juicio general del cliente que tiene acerca de la excelencia o superioridad de la atención que le brindan que surge de sus expectativas y las percepciones del servicio que recibe. Del mismo modo, Barroso (2017) define a la calidad de servicio como la comparación entre lo que el cliente espera recibir – es decir sus expectativas- y lo que realmente recibe o el percibe que recibe – desempeño o percepción del resultado del servicio. En cuanto a la capacidad de respuesta, se refiere a la actitud para ayudar a los clientes y brindar un servicio rápido (Duque, 2018)

Finalmente, con relación al cuarto objetivo específico determinar la incidencia de la gestión administrativa en la tangibilidad de la calidad de servicio de los usuarios de la Municipalidad de Carabayllo, 2020, al realizar la contrastación de hipótesis general se pudo establecer un nivel de significancia de 0,000 ($0,000 < 0,05$), lo cual confirmó la incidencia de la gestión administrativa en la tangibilidad de la calidad de servicio de los usuarios de la Municipalidad de Carabayllo; resultado similar se obtuvo con la investigación de Aranda (2018), sobre los procesos de gestión administrativos que tienen incidencia en los procesos recaudadores de los tributos prediales en el concejo municipal del distrito de Independencia, con sus resultados concluyó, que los procesos de gestión administrativos tienen incidencia en los procesos recaudadores de los tributos prediales del municipio objeto de estudio, que el documento que respalda los perfiles organizacionales y funcionales está preparado conforme a las responsabilidades de las gerencias de línea, resultando óptimo su aplicación, por su parte los pobladores demostraron poca cultura de pago de impuestos. Además, la investigación de Peña (2018), sobre la evaluación de la gestión administrativa frente a la calidad del servicio en el distrito de San Marcos de acuerdo a la realidad distrital, existen alrededor de 328 usuarios san marquinos, sobre gestión administrativa y la calidad del servicio; concluyendo que ambas

variables se correlacionan directamente cuya percepción la expresan los pobladores de San Marcos.

En cuanto al sustento teórico Chiavenato (2013) sustentó que toda gestión, es un trámite o proceso, importante en toda entidad privada o pública, considera que la administración es parte de cada actividad o función, realizada por los empleadores, por ello, la administración sobre los recursos, materiales, consisten en una excelente planificación, control y ejecución del mismo, que busca favorecer a cumplir las metas y objetivos de tal organización. Armostrong (2011), señaló que el concepto, de toda gestión en relación con lo administrativo explica diversas actividades que son: planificar, controlar, direccionar, y organizar, todos los recursos, que existente en una organización, es decir, que cumplan en primera instancia, ante el cumplimiento de logros y metas establecidas en la norma. Robbins & Coulter (2005), señala que toda gestión administrativa, se coordina, modifica, planifica, direcciona, organiza, toda acción laboral de los empleadores, con la finalidad de que se realice adecuadamente y eficientemente. Por ello, toda gestión administrativa, es un proceso de alinear y conservar, un ambiente adecuado, que por ello, se cumpla de manera consistente y eficaz, todos los objetivos establecidos por la Entidad. En la misma orden de ideas, el desarrollo de sus funciones de los empleadores u colaboradores.

VI. CONCLUSIONES

Primera: Se determinó la incidencia de la gestión administrativa en la calidad de servicio de los usuarios de la Municipalidad de Carabayllo, mediante el valor de Pseudo – R cuadrado de Nagelkerke (0,408), indica que el modelo propuesto explica el 40,8% de incidencia de la gestión administrativa hacia la calidad de servicio.

Segunda: Se determinó la incidencia de la gestión administrativa en la fiabilidad de la calidad de servicio de los usuarios de la Municipalidad de Carabayllo, mediante el valor de Pseudo – R cuadrado de Nagelkerke 0,684), indica que el modelo propuesto explica el 68,4% de incidencia hacia la fiabilidad de la calidad de servicio.

Tercera: Se determinó la incidencia de la gestión administrativa en la seguridad de la calidad de servicio de los usuarios de la Municipalidad de Carabayllo, mediante el valor de Pseudo – R cuadrado de Nagelkerke (0,474), indica que el modelo propuesto explica el 47,4% de incidencia hacia la seguridad de la calidad de servicio.

Cuarta: Se determinó la incidencia de la gestión administrativa en la capacidad de respuesta de la calidad de servicio de los usuarios de la Municipalidad de Carabayllo, mediante el valor de Pseudo – R cuadrado de Nagelkerke (0,601), indica que el modelo propuesto explica el 60,1% de incidencia hacia la capacidad de respuesta de la calidad de servicio.

Quinta: Se determinó la incidencia de la gestión administrativa en la tangibilidad de la calidad de servicio de los usuarios de la Municipalidad de Carabayllo, mediante el valor de Pseudo – R cuadrado de Nagelkerke (0,452), indica que el modelo propuesto explica el 45,2% de incidencia hacia la tangibilidad de la calidad de servicio.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: Se recomienda a las autoridades de la Municipalidad de Carabayllo, realizar métodos de competencias direccionados hacia los índices de mejora en la calidad de servicio.

Segunda: Se recomienda a las autoridades de la Municipalidad de Carabayllo, Impulsar un mejor desempeño de los empleadores de todas las áreas de la empresa, habiéndose la fiabilidad del servicio al cliente con indicadores cuantificables.

Tercera: Se recomienda a las autoridades de la Municipalidad de Carabayllo, fortalecer las competencias de sus colaboradores en cuanto a los niveles de seguridad que se deben tener en cuenta en llevar una mejor calidad de servicio a los usuarios.

Cuarta: Se recomienda a las autoridades de la Municipalidad de Carabayllo, realizar capacitaciones para mostrar estratégicamente la capacidad de respuesta por parte de los colaboradores hacia la atención de los usuarios.

Quinta: Se recomienda a las autoridades de la Municipalidad de Carabayllo, presentar estrategias de carácter institucional en la contribución de percances, indicaciones y recomendaciones en mérito a la gestión administrativa.

REFERENCIAS

- Aragon Hanco, A. S. (2019). *La aplicación de los componentes del control interno en la gestión administrativa de la municipalidad distrital de Macari, periodo: 2017.*
- Aranda Coral, E. (2018). *La gestión administrativa y su influencia en la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Distrital de Independencia-Huaraz, 2017.*
- Baena P. (2017). *Metodología de la investigación.* Grupo Editorial Patria, S.A. de C.V. ISBN ebook: 978-607-744-748-1 (Tercera edición)
- BR-T1471 : Brazil Mais Digital Implementation Support - Digital Government Axis. (2021, May 15). *Mena Report.*
- Builes Norely Soto, Puente Solbey Morillo, Calderón-Hernández Gregorio, & Betancur Héctor Darío. (2020). El perfil de gestión del directivo docente de Antioquia y los enfoques de gestión administrativa. *Innovar: Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 30(77), 123–136.
- Casetti, M. M. (2020). *Nueva Gestión Pública en Chile Orígenes y efectos.* Revista de Ciencia Política, 34(2), 417-438.
- Chowdhury, A., & Shil, N. C. (2016). *Innovation in Public Sector Management Control Systems in the Context of New Public Management: A Case of an Australian Public Sector Organization.* Journal of Entrepreneurship, Management & Innovation, 12(4), 99–125. <https://doi.org/10.7341/20161245>
- Crispim, G., Alberton, L., & Duque Ferreira, C. (2019). *Opportunity of robust research in Accounting: a literary analysis on performance indicators in the management of municipal governments.* Contabilidad y Negocios, 14(28), 126–142. <https://doi.org/10.18800/contabilidad.201902.007>
- De Barrios, N. S. (2019). *La ley de infogobierno en el contexto tecnológico de la gestión pública.* Iustitia Socialis: Revista Arbitrada de Ciencias Jurídicas y Criminalísticas, 4(7), 201-219.
- De la Garza Montemayor, D. J., Yllán Ramírez, E. R., & Barredo Ibáñez, D. (2018). *Tendencias en la administración pública moderna: la nueva gestión pública en México.* Revista Venezolana de Gerencia (RVG), 23(81), 31-48.

- Decreto Supremo, N° 029-2021-PCM, Poder Ejecutivo, Presidencia del Consejo de Ministros - Decreto Supremo que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1412, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital, y establece disposiciones sobre las condiciones, requisitos y uso de las tecnologías y medios electrónicos en el procedimiento administrativo-Decreto Supremo-N° 029-2021-PCM. (2021). *Diario Oficial El Peruano*.
- Díaz Rojas, E. G., & Lozano Paredes, P. (2018). *Sistema de control interno y gestión administrativa de la unidad de gestión educativa local–Bagua*.
- Digital Government Ministerial Meeting Ends with Pledge to Support Post-Pandemic Economic, Social Recovery. (2020, November 20). *States News Service*.
- Digital Government Speech by Cabinet Office Minister Julia Lopez at the Digital Government Conference, 13 May 2021. (2021, May 14). *States News Service*.
- Digital Government. (2021, May 17). *European Union News*.
- Digital Government. (2021, May 17). *M2 Presswire*.
- Escobar, A. A. H., Rodríguez, M. P. R., López, B. M. P., Ganchozo, B. I., Gómez, A. J. Q., & Ponce, L. A. M. (2018). *Metodología de la investigación científica* (Vol. 15). Ciencias.
- Felipe Toro-García, A., Camilo Gutiérrez-Vargas, C., & Carlos Correa-Ortiz, L. (2020). Estrategia de gobierno digital para la construcción de Estados más transparentes y proactivos. *Revista Trilogía*, 12(22), 71–102. <https://doi.org/10.22430/21457778.1235>
- Galarza Villalba, M. F., Mora Romero, J. L., & Zambrano Campi, H. D. (2020). Gestión administrativa, la sostenibilidad de las agrupaciones rurales en la provincia de los Ríos - Ecuador. (Spanish). *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 7, 1–20.
- Gavilánez, M. I., Espín Oleas, M. E., & Arévalo Palacios, M. (2018). *Impacto de la gestión administrativa en las PYMES del Ecuador*. Observatorio de la Economía Latinoamericana, (julio).
- Gómez, L. R., Villota, W. C., Costain, D. G., Villalba, M. G., & Bazán, J. N. (2019). *Gestión administrativa y su incidencia en el desarrollo institucional en los*

- Gobiernos Parroquiales de Babahoyo, Ecuador: Realidad y perspectivas.* Journal of Science and Research: Revista Ciencia e Investigación. ISSN 2528-8083, 4(4), 34-50.
- Government to go digital by 2025. (2021, March 12). *Viet Nam News*.
- Guardiola Lince, C., & Velandia Rayo, D. A. (2020). La estructura administrativa y de gestión público-privada en la promoción de vivienda rural en Colombia: Análisis de actores en el periodo 2014-2018. (Spanish). *Dearq*, 28, 60–71. <https://doi.org/10.18389/dearq28.2020.06>
- Hernández, Fernández y Batista (2014), *Metodología de la investigación científica*. 6ta. Edición. McGraw-Hill / Interamericana Editores S.A. de C.V. ISBN: 978-1-4562-2396-0
- Holger Benny Delgado Lucas. (2020). Incidencia del Gobierno Digital en la reducción de la percepción de modernización. *Serie Científica de La Universidad de Las Ciencias Informáticas*, 13(10), 145–156.
- Inocente Agüero, W. A. (2019). *La gestión administrativa de la Unidad de Gestión Educativa Local Huarmey, 2018*.
- Janice Ordóñez Parra, Jorge Cárdenas Muñoz, Gina Cuadrado Sánchez, & Geovanny Zamora Zamora. (2021). Gestión administrativa de las instituciones de educación superior: Universidad Católica de Cuenca-Ecuador. *Revista de Ciencias Sociales*, 27(1), 347–356.
- Jarquín, M. J., Molina, E., & Roseth, B. (2018). *Auditoría de desempeño para una mejor gestión pública en América Latina y el Caribe*. Inter-American Development Bank.
- Lahera, E. (2019). *Gestión pública para el desarrollo nacional*. Revista de Ciencia Política, 15(1-2), 187-209.
- Larrea Jiménez, J. (2018). *El control interno y su influencia en la gestión administrativa del área de contabilidad en el Perú: caso institución OFIAPADM-DIRANDRO PNP*. Lima, 2016.
- MIL-OSI Australia: Securing Australia's digital workforce and delivering digital government for all Australians. (2021, May 6). *ForeignAffairs.Co.Nz*.
- Morales, N. J. M., Toukoumidis, A. T., Guamán, I. A. R., & Caluguillín, A. P. (2020). *Comunicación, ciudadanía y transparencia: Acceso a la información pública como herramienta de participación ciudadana en la*

- gestión administrativa*. Revista Ibérica de Sistemas e Tecnologías de Informação, (E26), 362-375.
- Ñaupá Paitán, H., Mejía Mejía, E. (2014). *Metodología de la investigación científica*. Ediciones de la U Transversal. Bogotá, Colombia. ISBN 978-958-762-188-4.
- Pacheco-Granados, R. J., Robles-Algarín, C. A., & Ospino-Castro, A. J. (2018). *Análisis de la gestión administrativa en las instituciones educativas de los niveles de básica y media en las zonas rurales de Santa Marta, Colombia*. Información tecnológica, 29(5), 259-266.
- Pare Zapata, G. S. (2018). *Gestión administrativa y clima laboral de los trabajadores del instituto de medicina legal en Moquegua, 2017*.
- Peru : Government launches National Network of Digital Innovators to promote the transformation of public services. (2021, May 12). *Mena Report*.
- Peru : PCM regulates the Digital Government Law to transform the attention to citizenship in public entities. (2021, February 24). *Mena Report*.
- Peru : Singapore shares its experiences in digital government with Peru. (2021, May 21). *Mena Report*.
- Peru : The Municipality of San Bartolo already has a Digital Government Plan 2021-2023. (2021, February 6). *Mena Report*.
- Peru: Government launches National Network of Digital Innovators to promote the transformation of public services. (2021). *TendersInfo News*.
- Peru: The Municipality of San Bartolo already has a Digital Government Plan 2021-2023. (2021, February 6). *TendersInfo News*.
- Resolución número 00500 de 2021, por la cual se establecen los lineamientos y estándares para la estrategia de seguridad digital y se adopta el modelo de seguridad y privacidad como habilitador de la política de Gobierno Digital. (2021). *Diario Oficial de Colombia*.
- RG-T3864 : Regional Observatory of Digital Government. (2021, April 27). *Mena Report*.
- Sánchez, M. E., & Mariño, S. I. (2021). Implementación de un repositorio para apoyo a la gestión administrativa. *Palabra Clave (1666-2938)*, 10(2), 1–12. <https://doi.org/10.24215/18539912e130>

- Telecommunications and Digital Government Regulatory Authority participates in SAMENA Leaders' Summit. (2021, April 8). *Premium Official News*.
- The Higher Committee of Digital Government invites Abu Dhabi community to download the TAMM App and share their feedback. (2021, May 5). *Mid-East.Info*.
- The United Arab Emirates Ranks Third Globally For Digital Government Services. (2021, June 14). *Albawaba.Com*.
- The United Arab Emirates Ranks Third Globally for Digital Government Services. (2021, June 14). *Mid-East.Info*.
- Tupac Amaru Masaquiza Jerez, Adrián Marcelo Palacios Ocaña, & Klever Armando Moreno Gavilanes. (2020). Gestión Administrativa y ejecución presupuestaria de la Coordinación Zonal de Educación - Zona 3. *Revista Científica UISRAEL*, 7(3), 51–64. <https://doi.org/10.35290/rcui.v7n3.2020.305>
- UAE: The Telecommunications and Digital Government Regulatory Authority PARTICIPATES IN SAMENA LEADERS' SUMMIT. (2021, April 8). *UAE Government News*.
- Velástegui, O., Cevallos, T. & Morales, M. (2018). *Diagnóstico de la Gestión Administrativa de las Juntas de Agua Potable y Saneamiento del Cantón Ambato*. *Revista Publicando*, 5(14 (2)), 264-285.
- Vigier, P., Cereceda, M., & Genovesi, A. (2018). *Reforma del Estado y Modernización de la Gestión Pública—Aproximaciones conceptuales y metodológicas*. In *Serie: Reforma y Modernización de la Gestión Gubernamental*. Documento N°1. [En línea]. En: Congreso. Gob.pe. Fecha de consulta (Vol. 1, No. 02).

ANEXOS

Anexo 1.

Matriz de consistencia							
Incidencia de la gestión administrativa y calidad del servicio a los usuarios de la Municipalidad de Carabaylo, 2020							
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
<p>Problema General: ¿De qué manera la gestión administrativa incide en la calidad del servicio a los usuarios de la Municipalidad Distrital de Carabaylo año 2020?</p> <p>Problemas Específicos: ¿De qué manera la gestión administrativa incide en la fiabilidad de la calidad del servicio a los usuarios de la Municipalidad Distrital de Carabaylo año 2020? ¿De qué manera la gestión administrativa incide en la seguridad de la calidad del servicio a los usuarios de la Municipalidad Distrital de Carabaylo año 2020? ¿De qué manera la gestión administrativa incide en la capacidad de respuesta de la calidad del servicio a los usuarios de la Municipalidad Distrital de Carabaylo año 2020? ¿De qué manera la gestión administrativa incide en la tangibilidad de la calidad del servicio a los usuarios de la Municipalidad Distrital de Carabaylo año 2020?</p>	<p>Objetivo general: Determinar la incidencia de la gestión administrativa en la calidad del servicio a los usuarios de la Municipalidad Distrital de Carabaylo, 2020.</p> <p>Objetivos específicos: Determinar la incidencia de la gestión administrativa en la fiabilidad de la calidad del servicio a los usuarios de la Municipalidad Distrital de Carabaylo, año 2020. Determinar la incidencia de la gestión administrativa en la seguridad de la calidad del servicio a los usuarios de la Municipalidad Distrital de Carabaylo, año 2020. Determinar la incidencia de la gestión administrativa en la capacidad de respuesta de la calidad del servicio a los usuarios de la Municipalidad Distrital de Carabaylo, año 2020. Determinar la incidencia de la gestión administrativa en la tangibilidad de la calidad del servicio a los usuarios de la Municipalidad Distrital de Carabaylo, año 2020.</p>	<p>Hipótesis general: La gestión administrativa incide en la calidad del servicio a los usuarios de la Municipalidad Distrital de Carabaylo año 2020.</p> <p>Hipótesis específicas: La gestión administrativa incide en la fiabilidad de la calidad del servicio a los usuarios de la Municipalidad Distrital de Carabaylo año 2020. La gestión administrativa incide en la seguridad de la calidad del servicio a los usuarios de la Municipalidad Distrital de Carabaylo año 2020. La gestión administrativa incide en la capacidad de respuesta de la calidad del servicio a los usuarios de la Municipalidad Distrital de Carabaylo año 2020. La gestión administrativa incide en la tangibilidad de la calidad del servicio a los usuarios de la Municipalidad Distrital de Carabaylo año 2020.</p>	Variable 1: Gestión administrativa				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles y rangos
			D1: Organización	- Planeación - Estructuración - Responsabilidad	1-3 4-5 6-7	Escala Ordinal (1) Totalmente en desacuerdo (2) En desacuerdo (3) Indiferente (4) De acuerdo (5) Totalmente de acuerdo	Eficiente (74-100) Regular (48-73) Ineficiente (20-47)
			D2: Control	- Evaluación - Certificación - Prácticas	8-10 11-12 13-14		
			D3: Dirección	- Desarrollo de competencias - Clima organizacional	15-17 18-20		
					Variable 2: Calidad de servicio		
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
			D1: Fiabilidad	- Planeación - Estructuración - Responsabilidad	1-3 4-5 6-7	(1) Totalmente en desacuerdo (2) En desacuerdo (3) Indiferente (4) De acuerdo (5) Totalmente de acuerdo	Alto (74-100) Medio (48-73) Bajo (20-47)
			D2: Seguridad	- Evaluación - Acceso	8-9 10-11		
			D3: Capacidad de respuesta	- Desarrollo de competencias - Clima organizacional	12-14 15-16		
D3: Tangibilidad	- Capacidades - Competencias	17-18					
		19-20					

Nivel - diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística a utilizar
<p>Tipo: Básica</p> <p>Alcance: Descriptivo</p> <p>Diseño: No experimental Transversal</p> <p>Método: Hipotético deductivo</p>	<p>Población: 60 empleados administrativos que laboran en la Municipalidad Distrital de Carabaylo.</p> <p>Tipo de muestreo: Muestra probabilística.</p> <p>Tamaño de muestra: La muestra estuvo conformada por 60 empleados administrativos que laboran en la Municipalidad Distrital de Carabaylo.</p>	<p>Variable 1: Gestión administrativa</p> <p>Técnicas: Observación, Encuesta</p> <p>Instrumentos: Oral, escrita, guía de encuesta</p> <p>Autora: Ana Natali Kojagura Barrantes Año: 2021 Monitoreo: Control de calidad datos Ámbito de Aplicación: Municipalidad de Carabaylo Forma de Administración: Directa</p> <hr/> <p>Variable 2: Calidad de servicio</p> <p>Técnicas: Observación, Encuesta</p> <p>Instrumentos: Oral, escrita, guía de encuesta</p> <p>Autora: Ana Natali Kojagura Barrantes Año: 2021 Monitoreo: Control de calidad datos Ámbito de Aplicación: Municipalidad de Carabaylo Forma de Administración: Directa</p>	<p>DESCRIPTIVA: Es la rama de la estadística que recolecta, analiza y en donde se caracteriza un conjunto de datos, a través de tablas y gráficos estadísticas de los resultados obtenidos de la base de datos aplicados en el programa Statical Package for the Social Sciences – SPSS-25.</p> <p>INFERENCIAL: Se aplicará la prueba de coeficiente de correlación.</p>

Anexo 2:

Encuesta sobre Gestión Administrativa y Calidad de Servicio

A través de la presente encuesta se busca conocer su opinión respecto al nivel de relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicios a los usuarios de la Municipalidad Distrital de Carabaylo. En ese sentido, se le agradecerá que responda las siguientes preguntas:

I.- DATOS DEL ENCUESTADO

1. Edad:
2. Género: Femenino () Masculino ()
3. Nivel de Estudio: Primaria () Secundaria () Técnica () Superior ()
4. Estado Civil: Soltero () Casado () Viudo () Divorciado ()

II.- INSTRUCCIONES: Marque con una “X” según corresponda de acuerdo a la escala de calificación.

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

GESTIÓN ADMINISTRATIVA				
I. Planeación	Calificación			
1) ¿La misión y visión de la Municipalidad Distrital de Carabaylo, refleja los objetivos que persigue la Institución?				
2) ¿La Municipalidad Distrital de Carabaylo planifica su actividad de gestión?				
3) ¿Los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Carabaylo practican valores en su trabajo?				
4) ¿Usted conoce las funciones específicas que realizan los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Carabaylo, para el cumplimiento de sus objetivos?				
II. Organización				
5) ¿Cree usted que la estructura orgánica de la entidad en la que trabaja influye directamente en el cumplimiento de sus actividades?				

6) ¿Está de acuerdo que en la entidad se realiza una correcta distribución de los cargos de acorde a las actitudes y habilidades de cada colaborador?					
7) ¿Desde su punto de vista considera que el flujo de información entre las diferentes áreas de la entidad es la adecuada para el cumplimiento de sus actividades?					
8) ¿La entidad realiza una distribución responsable de sus recursos entre las diferentes áreas?					
III. Dirección					
9) ¿La entidad donde labora realiza constantemente supervisiones de las actividades laborales?					
10) ¿Cree usted que existe un liderazgo adecuado en la entidad?					
11) ¿Los colaboradores de la entidad se encuentran constantemente motivados para el cumplimiento de sus actividades?					
12) ¿Las diferentes áreas de la entidad muestran predisposición para la realización de sus actividades en equipo?					
IV. Control					
13) ¿Se realiza constantemente evaluación para medir el desempeño de los colaboradores de la entidad en sus actividades?					
14) ¿Las metas de cada área están establecidas y acorde a las necesidades a la institución?					
15) ¿Existe una supervisión de los sistemas usados en la entidad?					
16) ¿La institución brinda capacitación constante en temas de gestión al personal para un mejor desempeño?					
CALIDAD DEL SERVICIO					
V. Fiabilidad					Calificación
17) ¿Los servicios son brindados en el tiempo oportuno?					
18) ¿Considera usted que las respuestas a los servicios son los correctos y adecuan a las necesidades?					
19) ¿Los problemas con los usuarios son gestionados con eficacia dentro la entidad?					
20) ¿El canal de comunicación con los colaboradores es el adecuado por lo que siempre se encuentran informados sobre los servicios brindados?					
VI. Seguridad					
21) ¿El personal de la institución transmite la confianza necesaria a los colaboradores?					
22) ¿El usuario se siente seguro al requerir los servicios de la entidad municipal?					

23) ¿La amabilidad es considerada uno de los pilares principales al brindar el servicio en la entidad?					
24) ¿Usted cree que los colaboradores cuentan con los conocimientos suficientes para la correcta realización de sus actividades en los servicios de la entidad?					
VII. Capacidad de respuesta					
25) ¿La capacidad de brindar un servicio rápido a los colaboradores y usuarios en el tiempo acordado es la óptima para el cumplimiento de los objetivos?					
26) ¿Considera usted que siente el deseo de ayudar a los colaboradores y usuarios de la institución?					
27) ¿Se encuentra apto los trabajadores para responder a las diversas peticiones que tengan los colaboradores y usuarios de la institución?					
28) ¿Ud. Considera que existe en los colaboradores criterio para realizar las peticiones requeridas de acuerdo al orden de llegada, sin importar el lazo de amistad?					
VIII. Tangibilidad					
29) ¿El personal de la institución transmite la confianza necesaria a los colaboradores?					
30) ¿El usuario se siente seguro al requerir los servicios de la entidad municipal?					
31) ¿La amabilidad es considerada uno de los pilares principales al brindar el servicio en la entidad?					
32) ¿Usted cree que los colaboradores cuentan con los conocimientos suficientes para la correcta realización de sus actividades en los servicios de la entidad?					

ANEXO 3:



**MUNICIPALIDAD DISTRICTAL DE CARABAYLLO
GERENCIA MUNICIPAL**

Carabayllo, 03 de noviembre de 2021.

CARTA N° 038-2021-GM/MDC

Señor:

Abog. ANA NATALI KOJAGURA BARRANTES

Presente.-

Asunto: **Autorización para el desarrollo de investigación Tesis – “INCIDENCIA DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DEL SERVICIO A LOS USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DE CARABAYLLO, 2021”**

Referencia : Documento de Trámite N° E-2149056

Es grato dirigirme a usted, para saludarlo cordialmente y en atención al trámite de la referencia por medio del cual informa que Doña **ANA NATALI KOJAGURA BARRANTES** abogada de profesión se encuentra cursando estudios de Maestría en Gestión Pública en la Universidad Cesar Vallejo y requiere llevar a cabo el Desarrollo de Actividades Académicas, entre ellas, el desarrollo de una Tesis, asimismo, señala que en el presente caso el estudiante ha definido como título **“INCIDENCIA DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DEL SERVICIO A LOS USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DE CARABAYLLO, 2021”**, por lo que, solicita autorización para desarrollar el referido tema de investigación en esta Corporación Edil.

Al respecto de la solicitud planteada, hago de su conocimiento en mi calidad de Gerente Municipal que, se otorga **AUTORIZACIÓN**, a efectos que pueda realizar el desarrollo de su investigación.

Sin otro particular quedo de Usted;

Atentamente,



MUNICIPALIDAD DISTRICTAL DE CARABAYLLO

Mg. Abog. JOHNNY ROGER TOMA JAIMES
GERENTE MUNICIPAL

JRT/ldny