UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAÑETE

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

"GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LUNAHUANÁ, 2022"

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTORES:

BACH. RIVAS ACERO DANIEL ALEXANDER

ORCID: (0009-0004-5901-9619)

BACH. SALAS RIVAS LIZANDER JOSHUA

ORCID: (0009-0006-1315-9143)

ASESOR: Dr. VARGAS GODOY VICTOR CARMELINO

ORCID: (0000-0003-3790-7530)

TIPO DE INVESTIGACIÓN: Básica

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: Comportamiento Organizacional

CAÑETE – PERÚ

2023



Firmado digitalmente por: SALINAS LOARTE EDGAR AUGUSTO FIR 80604138 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 11/09/2023 17:02:15-0500

Hoja del Jurado

Dr. Edgar Augusto Salinas Loarte
Presidente



Firmado digitalmente por: CARRASCO VEGA YAJAIRA LIZETH FIR 42522235 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 12/09/2023 07:30:51-0500

Dra. Yajaira Carrasco Vega
Secretario

Mg. Julio Wu Mata
Vocal



Firmado digitalmente por: VARGAS GODOY Victor Carmelino FAU 20491363402 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 19/09/2023 23:20:51-0500

Dr. Víctor Carmelino Vargas Godoy
Asesor



Firmado digitalmente por: WU MATTA JULIO FIR 08767872 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 13/09/2023 20:43:59-0500

Dedicatoria

A Mami Dora y Papi Chide, con todo el amor que les tengo, les dedico esta tesis.

- Joshua

A mí familia, Miguel, Sandra, Yadira. Las personas más importantes de mi vida.

- Daniel

Agradecimiento

A Dios, por permitirme haber llegado a este punto de mi vida y haber puesto en mi camino personas maravillosas.

A mis padres, por su paciencia y tolerancia, por haber inculcado en mí, las ganas de superarme día a día.

A Mami Dora y Papi Chide, porque formaron con amor la persona que soy ahora, e inculcaron en mí, las ganas de ser mejor cada día. Mi amor infinito para ustedes.

- Joshua

La gratitud brinda cierta felicidad y paz a nuestra vida, es por eso que en esta tesis voy a agradecer.

A mis padres Miguel y Sandra por enseñarme que en la vida no existe la suerte, solo el resultado de los esfuerzos.

A mí hermana Yadira, por mi responsabilidad a con ella de siempre ser un buen ejemplo.

A mí buen amigo Joshua, por siempre depositar confianza en mi persona y siempre motivarme a ir por más.

Gracias infinitas a ustedes y, por supuesto, a la vida, por ponerlos en mi camino.

- Daniel

Índice

Caratula ..... **¡Error! Marcador no definido.**

Hoja del Jurado ..... **¡Error! Marcador no definido.**

Dedicatoria ii

Agradecimiento iv

Índice v

Lista de tablas vii

Lista de gráficos viii

Resumen ix

Abstract x

Introducción xi

1.1 Descripción de la realidad problemática 1

1.2 Formulación del problema 3

1.2.1 Problema general 3

1.2.2 Problemas específicos 3

1.3 Objetivos 3

1.3.1 Objetivo general 3

1.3.2 Objetivos específicos 3

1.4 Justificación 4

1.5 Delimitación de la investigación 5

1.5.1 Delimitación teórica 5

1.5.2 Delimitación temporal 5

1.5.3 Delimitación espacial 5

II. MARCO TEORICO Y EMPIRICO 6

2.1 Marco teórico 6

2.1.1 Variable 1 6

2.1.2 Variable 2 9

2.2 Antecedentes 13

A. Antecedentes nacionales 13

B. Antecedentes internacionales 17

2.3 Definición de términos básicos 19

III. HIPÓTESIS Y VARIABLES 20

3.1 Hipótesis 20

3.1.1 Hipótesis general 20

3.1.2 Hipótesis especificas 20

3.2 Definición conceptual de las variables 21

3.3 Operacionalización de las variables 23

IV. DISEÑO METODOLÓGICO 24

4.1 Tipo de investigación 24

4.2 Diseño de investigación 24

4.3 Método de investigación 24

4.4 Población y muestra 25

4.5 Lugar de estudio 26

4.6 Técnicas e instrumentos para la recolección de los datos 26

4.7 Análisis y procesamiento de datos 26

V. RESULTADOS 27

5.1 Resultados descriptivos 27

5.2 Resultados inferenciales 29

VI. DISCUSIÓN DE RESULTADOS 33

VII. CONCLUSIÓN 35

VIII. RECOMENDACIONES 35

IX. REFERENCIAS 37

X. ANEXOS 41

Lista de tablas

TABLA 1: Matriz de operacionalización de las variables 23
TABLA 2: Distribución de frecuencias de la calidad de servicio y sus dimensiones **¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.**
TABLA 3: Correlación de las variables Gestión Administrativa y Calidad de Servicio 29
TABLA 4: Correlación de la variable gestión administrativa y la dimensión elementos tangibles 30
TABLA 5: Correlación de la variable gestión administrativa y la dimensión fiabilidad 31
TABLA 6: Correlación de la variable gestión administrativa y la dimensión capacidad de respuesta 32

Lista de gráficos

FIGURA 1: Diagrama del diseño correlacional 24

FIGURA 2: Formula de muestreo probabilístico 25

Resumen

La presente Tesis fue nombrada “Gestión Administrativa y Calidad de Servicio en la Municipalidad Distrital de Lunahuaná, 2022”, que tuvo por finalidad examinar la forma en la que se relaciona la Gestión Administrativa y la Calidad del Servicio en la Municipalidad Distrital de Lunahuaná, la cual demostró que si se desarrolla una adecuada Gestión Administrativa en la Institución, se logrará mejorar la Calidad del Servicio que brinden los servidores públicos en esta institución hacia los contribuyentes que busquen realizar trámites en dicha entidad. Utilizamos para el presente trabajo, la investigación fue de tipo básica, siendo el enfoque cuantitativo, no experimental, asimismo el método descriptivo correlacional transversal. El instrumento del presente estudio fue el cuestionario y la técnica la encuesta, siendo validados por el juicio de especialistas y la estimación de la confiabilidad fue a través del coeficiente alfa de Cronbach. La población para desarrollar la presente investigación fue de 116 servidores, los cuales laboran en la institución, teniendo como muestra 99 servidores, los cuales tienen como principal función la orientación al administrado. Los resultados que obtuvimos al desarrollar la presente investigación permitieron conocer la existencia de una incidencia favorable al desarrollar una buena gestión administrativa con la calidad de servicio que brindar los colaboradores de distintas áreas y en la resolución de trámites administrativos en general.

Palabras claves: *Gestión Administrativa, Calidad de Servicio, Administrado.*

Abstract

This thesis was called "Administrative Management and Quality of Service in the Lunahuaná District Municipality, 2022", which had the objective of examining the relationship between Administrative Management and Service Quality in the Lunahuaná District Municipality, which demonstrated that if an adequate Administrative Management is developed in the Institution, it will be possible to improve the Quality of Service provided by public servants in this institution to taxpayers who seek to carry out procedures in said entity. We use for the present work, the type of research called basic, being the quantitative, non-experimental approach, also the cross-sectional correlational descriptive method. The research instrument was the questionnaire and the survey technique, being validated by the judgment of specialists and the estimation of reliability was through Cronbach's alpha coefficient. The population to develop the present investigation was 116 servers, who work in the institution, having as a sample 99 servers, whose main function is the orientation to the administrator. The results that we obtained when developing the present investigation allowed to know the existence of a favorable incidence when developing a good administrative management with the quality of service that the collaborators of different areas provide and in the resolution of administrative procedures in general.

Keywords: Administrative Management, Service Quality, Managed.

Introducción

En varios países del mundo las empresas utilizan una buena administración para aumentar la rentabilidad de sus ingresos, ya que, según la revista Calidad, Eficiencia y Cambio en Educación, dentro del país Colombiano se sigue utilizando una herramienta orientada en tener una buena gestión administrativa para renovar la enseñanza, tal es así que la guía de gobernanza y organización que da origen a los contextos de enseñanza y aprendizaje optimizarán mejores modelos de atención a los clientes basados en el aprendizaje continuo de técnicas de gestión administrativa. (Gezuraga, 2017).

Las reformas administrativas en varios países a nivel global impulsaron los cambios necesarios que afectaron la distribución de una gran parte de las empresas y comenzaron a modernizar avances significativos del estilo moderno. Tal es así que la primera variable del presente estudio junto a la globalización de toda la tecnología y la información, la cultura y el trabajo de la sociedad en empresas debería generar ingresos, mejorar y ser más competitivos con pocos recursos, y además contribuye al crecimiento de un país. (Baldeón, 2021)

Sin embargo, existen problemas en varios países latinoamericanos. en diversas organizaciones para brindar servicios de calidad, debido a muchos factores relacionados específicamente con la parte interna de la institución, siendo los tratos inadecuados por parte de los colaboradores en atención a los trámites y la falta de empatía de los mismos, por lo que carecen de iniciativa para atender sus necesidades generando una baja percepción ante el usuario final. (Díaz, et al., 2019)

Por lo tanto, al analizar diversas empresas en el Perú, y centrándonos específicamente en las que se dedican a brindar servicios diversos, se advierte que la mayoría tiene deficiencias claras, por ejemplo, que en la gestión administrativa no tienen lineamientos claros; es decir, no tienen un norte al cual apuntar, y ello se da principalmente debido a la inexperiencia de los decisores, quienes carecen de conocimientos para llevar por un buen rumbo a la organización. (Aliaga, 2021), tal es así que también, una de las distintas razones es la ignorancia en todo o en parte la gestión administrativa de que se trate de implementar en la organización, separado de las formas que se utilicen para implementar los procesos como son la planificación, organización, gestión, entre otros. En consecuencia, se tiene que todo esto conduce a decisiones que no se guían por fórmulas orientadas a la calidad de servicio, indicando un factor de suma consideración, lo que colige en que el incumplimiento podría resultar en una insatisfacción debidamente motivada entre Estado y ciudadano por

falta de capacitación e implementación de un modelo adecuado de calidad de servicio de las personas que estuvieron presentes en el proceso de atención (Malpartida et al. 2021).

Es así que, dichos problemas de gestión administrativa se ven también en los gobiernos locales, siendo que los efectos de esta exploración, fueron observados en la Municipalidad Distrital de Lunahuaná, que a criterio de los investigadores venía presentando serios problemas de calidad de servicio, reflejado en una deficiente atención a los usuarios finales, lo que se ve demostrado en el alto número de quejas y reclamos presentados en el Libro de Reclamaciones de dicha entidad, que sirve como un medidor para ver qué tan eficiente vendría a ser la atención brindada al usuario.

Es preciso indicar que la investigación que realizamos tiene como justificación teórica el hecho que utilizamos distintas teorías planteadas por autores especializados en la materia que tienen teorías relacionadas a las variables que estudiamos, en otras palabras, se utilizarán teorías que tengan como relación a la gestión administrativa y la calidad del servicio para así poder establecer una relación y la forma en la que se relacionan según convengan a la investigación. También se tiene que es una justificación práctica el hecho que se determine la relación entre las dos variables, siendo que esto se determinó utilizando un instrumento estadístico. Por último, se tiene que la exploración que realizamos tiene una justificación de tipo metodológica toda vez que busca generar antecedentes válidos para futuras investigaciones que tengan por tema principal buscar la forma en que se relacionan ambas variables.

Por esa razón, proponemos la siguiente pregunta como parte de la formulación del problema eje de este estudio ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Lunahuaná en el periodo 2022?

Asimismo, es que se tiene que el objetivo general de la presente tesis es Establecer la forma en que la Gestión Administrativa se relaciona con la Calidad del Servicio en la Municipalidad Distrital de Lunahuaná, 2022; y los objetivos específicos son a) Establecer la relación entre la gestión administrativa y los elementos Tangibles en la Municipalidad Distrital de Lunahuaná, 2022, b) Definir la relación entre la gestión administrativa y la confiabilidad en la Municipalidad Distrital de Lunahuaná, 2022, c) Identificar entre la gestión administrativa y la capacidad de Respuesta en la Municipalidad Distrital de Lunahuaná, 2022, d)Definir la relación entre la gestión administrativa y la seguridad en la Municipalidad Distrital de Lunahuaná, 2022, e) Detallar la relación entre la gestión administrativa y la empatía en la Municipalidad Distrital de Lunahuaná, 2022. Para finalizar,

se planteó la siguiente hipótesis, La gestión administrativa se relaciona con la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Lunahuaná, 2022.

I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

En el panorama global, las instituciones privadas y públicas tenían que adaptarse a los cambios repentinos causados por la situación actual, se centra principalmente en la buena atención al cliente, siendo que es de suma importancia para estas. El liderazgo administrativo juega un papel importante porque ayuda a empresas prestadora de servicios, grandes, medianas y pequeñas alcanzar sus metas organizacionales que han incluido la promoción, regulación y acción en sus planes operativos a largo plazo, pero todavía hay lagunas en el seguro calidad de atención. (Valenzuela et. Al 2019).

En un estudio realizado en la ciudad de Sucre, en Bolivia, se determinó que la calidad del servicio se considera clave en la percepción de calidad del cliente o usuario que tiene el deseo a cumplir sus expectativas iniciales e incluso más allá de eso, y esto depende del nivel de rendimiento del servicio prestado y de las necesidades que tenga el cliente. Sin embargo, la mayoría de instituciones erran al momento de omitir el Quality Score y optar por estrategias menos exigentes como el low cost u otros que finalmente termina fallando en lograr y capturar todas las expectativas de los clientes (Cortez, 2021).

Asimismo, se tiene que si aplicamos una buena administración y por consecuencia una buena gestión en las organizaciones que brindan servicios de diversa índole, los resultados serían positivos toda vez que los usuarios suelen llegar a tener una buena satisfacción de las expectativas creadas, caso que se dio en las empresas colombianas de servicios telefónicos, en donde se aplicó un buen control a las llamadas que realizaban los usuarios para presentar quejas relacionadas con el servicio y que permitió solucionar problemas en su mayoría positivamente. (Lévano, 2022)

Se puede observar el caso del Hospital de San Rafael ubicado en Ecuador en donde la administración que se lleva es por culminación de metas (Gómez, 2021), lo que tiene como consecuencia implementar nuevos sistemas que vuelvan más eficiente la gestión que se realiza en dicha institución, siendo que mientras trascurren los años, no solo se debe aspirar a dar una excelente atención al paciente, sino que se debe realizar en el tiempo previsto y con los menores recursos, generando así que la calidad del servicio sea un derecho del consumidor.

A nivel nacional, se tiene que uno de los mayores problemas que se tiene en las instituciones públicas, según la percepción del usuario final, es que el sistema es demasiado burocrático, alargando a veces innecesariamente los trámites lo cual genera un descontento en la población y siendo que esto hace que se perciba de manera negativa el servicio prestado y la calidad de esta. (CEPLAN, 2022), tal y como sucede en los centros de salud de Lambayeque, los cuales tiene como prioridad mejorar sus instrumentos en gestión administrativa para lograr una mejor apreciación de la calidad de servicio que se ofrecen. (Sánchez, 2020).

En el municipio de Lince, en Lima, se tiene que los procedimientos administrativos son muy burocráticos y esto se genera por la falta de capacitación a los servidores públicos lo que impacta desfavorablemente en la calidad de servicio brindado a los administrados, con lo cual se puede evaluar el caso emblemático (INDECOPI, 2015) en el cual se declaró como barrera burocrática el procedimiento de obtención de licencia para avisos publicitarios, específicamente en la duración de los mismos.

Sobre el particular, si bien es cierto que los procedimientos de cada entidad estatal están establecidos en el TUPA, esto no garantiza que el servicio prestado sea de calidad siempre que vulnere derecho de los administrados y se presenten barreras burocráticas que impacten negativamente en los mismos, generando una sensación de mala calidad de servicio (Gutiérrez, 2022).

Más específicamente, las instituciones estatales, tienen como misión principal agregar las mejores prácticas en la administración, repercutiendo de manera positiva la calidad del servicio pero que implementen políticas orientadas a mejorar la percepción del administrado con la gestión realizada por la institución, como cuando en el Proyecto Castilla (El Comercio, 2022), no logró conectar con la población objetivo, generando una mala percepción de un proyecto que tenía como pretensión inicial mejorar los servicios prestados a los pobladores circundantes al parque Maricas Ramón Castilla, lo que tuvo como consecuencia una serie de protestas que demostraría que la población no está de acuerdo con el servicio que se presta.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

PG ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Lunahuaná en el periodo 2022?

1.2.2 Problemas específicos

PE1 ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y los elementos tangibles en la Municipalidad Distrital de Lunahuaná, 2022?

PE2 ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la confiabilidad en la Municipalidad Distrital de Lunahuaná, 2022?

PE3 ¿cuál es la relación entre la gestión administrativa y la capacidad de respuesta en la Municipalidad Distrital de Lunahuaná, 2022?

PE4 ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la seguridad en la Municipalidad Distrital de Lunahuaná, 2022?

PE5 ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la empatía en la Municipalidad Distrital de Lunahuaná, 2022?

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo general

OG. Establecer la relación entre la Gestión Administrativa y la Calidad del Servicio en la Municipalidad Distrital de Lunahuaná, 2022.

1.3.2 Objetivos específicos

OE1. Establecer la relación entre la gestión administrativa y los elementos Tangibles en la Municipalidad Distrital de Lunahuaná, 2022.

OE2. Definir la relación entre la gestión administrativa y la fiabilidad en la Municipalidad Distrital de Lunahuaná, 2022.

OE3. Identificar la relación entre la gestión administrativa y la capacidad de Respuesta en la Municipalidad Distrital de Lunahuaná, 2022.

OE4. Definir la relación entre la gestión administrativa y la seguridad en la Municipalidad Distrital de Lunahuaná, 2022.

OE5. Detallar la relación entre la gestión administrativa y la empatía en la Municipalidad Distrital de Lunahuaná, 2022.

1.4 Justificación

Hernández, (2014), indica que este concepto, en la investigación es importante para la misma siendo que se va a expresar las razones que nos motivaron a investigar, asimismo, se va a exponer lo más importante de lo investigado.

El trabajo de investigación a realizar será trascendental para la organización en donde estamos realizando el presente estudio, puesto que permitirá conocer el nivel de satisfacción de los administrados en general y tomando los resultados que se obtendrán, para poder tomar mejores decisiones.

El propósito es enseñar que una óptima gestión administrativa está íntimamente involucrada con la variable y que se da en la Municipalidad Distrital de Lunahuaná, destacando la importante labor de capacitación del personal que puede ser replicada en los diferentes municipios a nivel nacional.

A través del trabajo de investigación actual y la recopilación de los distintos aportes de diversos autores nacionales e internacionales, revistas científicas, trabajos de investigación y los resultados obtenidos de este estudio, se revela la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Lunahuaná.

A fin de que se logre obtener resultados confiables, el presente estudio utiliza métodos y herramientas que generan datos que pueden decretar la forma en que se relaciona la variable independiente y la calidad del servicio que brindan los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Lunahuaná.

Esta investigación demostrará que variable independiente interviene en la calidad de los servicios que se brindan en la Municipalidad Distrital de Lunahuaná, y de acuerdo a los resultados obtenidos se podrá crear estrategias adecuadas para perfeccionar la calidad del servicio. Las cuáles serán de beneficio a los pobladores, teniendo servicios de calidad orientados a resolver sus problemas y necesidades en su vida diaria.

1.5 Delimitación de la investigación

1.5.1 Delimitación teórica

Este estudio tiene como delimitación teórica las bases definidas por los principales autores que sustentan la definición de las variables que hemos utilizado en la investigación, así mismo, se pretende que los resultados sean compartidos con la institución en donde se realizó la investigación a fin de mejorar sus procedimientos internos.

1.5.2 Delimitación temporal

La tesis que realizamos tuvo como principal delimitación temporal, en base al corte de investigación, entre todo el año 2022.

1.5.3 Delimitación espacial

La investigación que realizamos, tuvo como delimitación espacial la jurisdicción de Lunahuaná, provincia de cañete, en donde se ubica la municipalidad distrital de Lunahuaná, que es donde se realizó el presente estudio.

II. MARCO TEORICO Y EMPIRICO

2.1 Marco teórico

2.1.1 Variable 1: Gestión Administrativa

A. Definición

Según Marco (2016), señala que : Son las labores que se realizan a fin de estructurar los esfuerzos de una organización, es decir de qué manera se consigan los objetivos trazados de la mano de los colaboradores y las herramientas que éstos poseen, a través del desarrollo de algunas labores importantes siendo que son: planeación, organización, dirección y control, es así que el autor quiso dar a entender que la gestión administrativa es el modo y el comportamiento que tienen las empresas, en conjunto con los colaboradores, para lograr objetivos en común.

Para Anzola (2002) la gestión administrativa comprende todos los actos que se realizan con el objetivo de establecer y organizar el esfuerzo en conjunto de una organización, o sea es la forma en la que se logra llegar a los objetivos y metas identificadas en un inicio. Para tal efecto, se requiere la colaboración de todos los servidores de la institución, así como que se ejecuten las acciones básicas que tienen como objetivo determinar el procedimiento administrativo.

B. Dimensiones

Planeación

Según lo que nos indica Louffat (2010) la planeación es aquel procedimiento que orienta y brinda el norte que intenta conseguir la organización, logrando así que la misma institución se autoevalúe y pueda seguir las mejores propuestas administrativas para lograr objetivos concretos y rentables a lo largo del periodo en el que se desarrollen dichas actividades.

Asimismo, acerca de la planificación, Arias (2010) nos indica que esta es una parte importante para lograr tomar las mejores decisiones en la institución, siendo que la planificación nace de la necesidad de querer lograr un futuro estable y deseado, teniendo como considerandos la situación actual del espacio donde se realicen las actividades, así como todos los factores que intervengan, ya sean externos e internos que puedan influir en el logro de dichos objetivos o su fracaso. De tal forma, una buena planificación podría lograr el cambio de los procedimientos tradicionales adaptándolos a los objetivos que se quieran

lograr. De tal forma. Esto es positivo para las organizaciones ya que se lograrán alcanzar los planes y proyectos trazados. De esta forma se logrará que las actividades planificadas sean alcanzables para las organizaciones.

Organización

Para Munch (2007), la organización tiene como fin último el reducir los esfuerzos y coordinar y mejorar las funciones; con el fin de hacer que las acciones y los recursos se entrelacen de manera que sea más fácil su manipulación.

Asimismo, según lo expresado por Arias (2010) quien asegura que la organización es la manera en la que se estructura la organización para lograr metas en común. Esta estructuración, incluye todos los componentes, interno, externos y subsistemas, que realicen distintas acciones dentro de la organización. De igual modo, se puede deducir que la organización es un conglomerado de individualidades que realizan acciones administrativas las mismas que se encuentras interconectadas para el logro de objetivos.

Dirección

En su investigación, Louffat (2010) indica que la dirección es la parte del procedimiento administrativo que vela por las conexiones humanas en las organizaciones y que la repercusión de la dirección es porque busca realizar todo aquello que se ha planeado y organizado.

Para Anzola (2002) la dirección, dentro de la organización, es utilizar de la mejor forma todos los datos recolectados con la mira de lograr las mejores decisiones con el fin último de alcanzar los objetivos que cada institución se plantee.

Así tal cual, según Munch (2007), indica que es la que conduce la institución con la finalidad de ejecutar objetivamente, logrando los mejores rendimientos de los colaboradores dentro de la organización, con el fin de alcanzar el bien colectivo.

Control

En su texto, Munch (2007) menciona que el control potencia las cualidades de los servidores y que su forma es de carácter previsor, debido a que se utiliza para calcular el contexto presente y futuro de los recursos a utilizar dentro de la institución, tal es así que su principal objetivo es evitar errores, corregirlos y preverlos.

Para Aguirre (2006), quien afirma que en una organización de carácter estatal, cada proceso indica su fin, ya que son preparados por la alta dirección, siendo que al momento de elaborarse, se aseguran que dichos procesos sean eficientes y que cumplan con las normas legales estatales y de la institución, maximizando su eficiencia.

C. Indicadores

	Indicadores
Planificación	Plan estratégico
	Plan operativo
	Acciones específicas
	Documentación de gestión

	Indicadores
Dirección	Supervisión
	Liderazgo
	Motivación
	Trabajo en equipo

	Indicadores
Organización	Estructura orgánica,
	Coordinación efectiva,
	Funciones administrativas

	Indicadores
Control	Evaluación,
	Supervisión,
	Capacitación
	Establecimiento metas.

D. Teorías

Una de las teorías que se han utilizado para brindar mayor sostenibilidad a la presente investigación es la planteada por Chiavenato (2007), quien indica que la gestión administrativa es realizar todos aquellos actos orientados principalmente a la realización de los objetivos planteados por la organización, cumpliendo con dos condiciones básicas, ser económico y ser eficaz.

Asimismo, es preciso indicar lo mencionado por Fayol (1918), quien formula la teoría del procedimiento administrativo indicando que son todas aquellas acciones que realicen dentro de la organización que tienen como fin realizar las fases del proceso administrativo.

2.1.2 Variable 2: Calidad de Servicio

A. Definición

Lo que nos dice Figueroa (2013) es que la variable a definir es una forma obligatoria de puntualizar en la institución la estructura y la forma en que funciona dentro de definiciones que tomen en cuenta lo que quisiera el usuario y pedidos del cliente, así también habría que tener en cuenta la importancia del recurso humano que son los que dan respuesta lo esperado por el recurrente y que debe ser imprescindible para priorizar la calidad de los servicios que ofertan.

En su texto, Moya (2016) indica que las organizaciones en general intentan agregar métodos que sirvan para medir los niveles de conformidad de los usuarios, siendo así que verifican seguir siendo la preferencia de los consumidores y, ver de qué manera los usuarios compartan ya sean los servicios o de ser el caso los servicios que se ofrezcan a los usuarios que busquen satisfacer una misma necesidad.

Lo que nos menciona Galviz (2011) en su libro Calidad en la Gestión de Servicio, es lo que yo como consumidor espero y como consumidor lo que recibo, y de esta forma se busca satisfacer lo que el usuario espera con lo que, como empresa, se le ofrece.

Merchan (2017), explica que el servicio es la suma de las acciones, beneficios o la forma en que el cliente se satisface y que son ofrecidas en el marco de una venta. Es así que, se define como el bien económico que se define como industria terciaria.

B. Dimensiones

Elementos Tangibles

Tal y como lo menciona Camisón (2006) en su investigación, en donde nos indica que son aquellas instalaciones de carácter físico, sumado a su respectivo mantenimiento y si son modernos o no los equipos que se utilicen, tanto como las formas en que la organización se comunica y si los colaboradores están uniformados e identificados correctamente.

Fiabilidad

Se define como la forma en la que la organización que brinda dicho servicio es capaz de ofertarlo y hacerlo llegar al consumidor de una manera segura y sobre todo, confiable. Se puede incluir al concepto de fiabilidad, la puntualidad de todos los servidores o colaboradores, debido a que permiten que el consumidor pueda percibir la capacidad de respuesta de la organización. En resumen, la fiabilidad, es la forma en la que se da el servicio de una forma correcta.

Según Camisón (2006) quien nos indica que la fiabilidad es la forma que tiene la organización de lograr cumplir de una manera adecuada y en la menor cantidad de tiempo posible lo que se propone o acepta de los usuarios.

Capacidad de Respuesta

Tal y como nos mencionan los mismos autores, Camisón et al. (2006), los cuales indican que este indicador busca ofertar un servicio al usuario rápidamente sin dejar en tener en cuenta que hay que tener la posibilidad de responder imprevistos, con el fin de ofrecer un buen servicio.

Asimismo, Druker (1990), define al presente indicador como la forma en la que los colaboradores que brinden el servicio, puedan apoyar a los usuarios y de la manera más rápida posible.

Seguridad

Como se ha citado anteriormente a Camisón et al. (2006), quienes definen esta variable como es que el cliente percibe el hecho que la organización pueda resolver sus problemas de la forma más eficiente y demostrando los mejores resultados posibles. Se tiene

además que, la seguridad implica la credibilidad e integridad, así como también la confiabilidad y la honestidad.

Empatía

Para (Camisón, Cruz, & Gonzáles, 2006) definen este indicador como aplicar la accesibilidad, la comunicación y la comprensión de usuarios. Con lo mencionado, los autores nos quieren dar a entender que tiene una importancia relevante que los colaboradores que brinden servicios, logren un nivel de comprensión con las personas a las que atienden.

Así también, Beatriz López et al. (2014) nos defina a la empatía como la forma en la que la organización forma a los colaboradores para comprender los sentimientos de los usuarios y logran reconocerlos como similares. Actualmente, es una habilidad blanda que es de carácter casi obligatorio para los servidores en general, siendo que somos seres sociales, puesto que nuestro entorno es socialmente complejo.

C. Indicadores

	Indicadores
Elementos Tangibles	Oficinas acondicionadas
	Equipamiento
	Infraestructura
	Limpieza

	Indicadores
Confiabilidad	Atención en orden
	Trato
	Atención igualitaria
	Solución de problemas

	Indicadores
Capacidad De Respuesta	Amabilidad
	Aclaración de dudas
	Apoyo
	Servicio rápido

	Indicadores
Seguridad	Confianza
	Tramites
	Disposición de tiempo

	Indicadores
Empatía	Trato agradable
	Atención personalizada
	Personal empático

D. Teorías

Según Peters (1984), plantea que las organizaciones con gran número de colaboradores alcanzan el logro de sus objetivos toda vez que practican las bases de la variable definida, dándole la significancia debida a capacidades, para lograr lo que se plantea exitosamente; tal es así que esta teoría demuestra que los organismos que aplican una buena gestión administrativa son las que efectúan un procedimiento de conversión innovador, implementando estrategias y emisión de procedimientos que aporten servicios de calidad para alcanzar el éxito.

La teoría de Crosby (1996) acerca de la calidad de servicio argumenta que existen 12 principios los cuales buscan una mejora continua en la organización y que tiene como eje principal, la formación del personal que brinda el servicio, determinando objetivos y aplicando el reinicio del procedimiento de ser necesario, las veces que sea necesario.

Tenemos también a Albretch (1992), que nos indica que, para tener una buena calidad de servicio, es necesario que la organización conozca los gustos del usuario, es decir que sepa lo que en realidad está ofertando y que ello tenga relevancia para el público objetivo, asimismo realizar una agenda de los usuarios que se adapten mejor a la oferta de la empresa.

2.2 Antecedentes

A. Antecedentes nacionales

Para un mayor entendimiento de la presente investigación, tomamos como referentes nacionales, las siguientes investigaciones:

En su investigación, Ramírez (2020) denominada, Gestión de la calidad de servicio y la productividad en la Municipalidad provincial de San Martín, Tarapoto, 2020 fue diseñado con el objetivo de analizar el servicio comunitario, la productividad y como se relacionan ambas variables en la zona mencionada. La metodología que se empleó fue un estudio descriptivo y correlativo. Empleó una técnica de forma descriptiva y correlacional. Resultó que se comprobó una relación significativamente baja de r = 0.337 entre las variables estudiadas. Así también se demuestra que entre la primera variable y los indicadores de la segunda, resultaron ir desde r = 0.196 a r = 0.364. Ello muestra que en esa institución la calidad del servicio efectivamente causa que el usuario se sienta satisfecho, lo que afecta el logro de una productividad óptima.

Siguiendo el entorno nacional, se tiene que Choquehuanca (2022), en su trabajo nombrado Gestión administrativa y su relación con la calidad de servicio de la municipalidad de Conima, ubicado en el departamento de Puno – 2021 tuvo como misión principal fijar la similitud entre la ambas variables, describiendo el nivel de correlación que se utilizó y pensó un enfoque de investigación fundamental de diseño no experimental y una relación exactamente directa y que resultaba bastante significativa entre las dimensiones estudiadas. Porque obtuvo una puntuación que mostró que las variables eran correlacionales positivamente.

Así como también, Quispe (2019) en su investigación nombrada, Gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad de El Agustino, 2019 intentó demostrar las relaciones entre las variables que definió en su estudio, lo que resultó en una fuerte correlación. Como resultado, destaca una correlación directa entre primera variable en dicha institución y la segunda variable.

Complementario a lo expuesto anteriormente, Ruiz (2022) En su trabajo nombrado, Gestión municipal y calidad de servicio público en la municipalidad de Pueblo Libre, 2021. definió como principal motivación examinar la forma en la que se relacionan ambas variables y la calidad que presta en el periodo de gestión 2019-2021. La investigación del autor tuvo como modelo, el correlacional, descriptivo y de corte transeccional. Que obtuvo de dicha investigación fue que se obtuvieron en esa investigación demostraron que hay una correlación directa y significativa entre ambas variables y los servicios prestados a la población del distrito. Se halló también que existe un distanciamiento entre las forma de percibir de los servidores sobre el desempeño del servicio y la idea que se realizan los residentes, determinando el problema que determina la buena o mala atención de la calidad prestada.

Zárate (2019), realizó una investigación denominada "Gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Anco Huallo, Chincheros – Apurímac, 2019" estableció como misión establecer como se relacionan los dos casos observados, cuando realizaron el estudio de forma cuantitativa de manera no experimental, transversal y descriptivo. Dicha tesis tuvo la participación de 73 administrativos, el 100% de la población, y como resultado se encontró que la herramienta utilizada tiene una confiabilidad de 91.3%, lo que demuestra que es muy adecuada para el uso de la misma.

García-Lizano (2020) En su investigación titulada, Desempeño laboral y calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Corrales, Provincia de Tumbes, 2019 la cual buscó ver la forma en la que el desempeño laboral influye en la segunda variable, no solo el uso de una forma metódica para el logro de los objetivos, también la forma en que los colaboradores tienen entre sí a través de la comunicación para lograr lo propuesto

Ulloa (2019), realizó una investigación denominada Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Guadalupito, La Libertad, 2019. utilizó el diseño correlacional, lo cual fue aplicado a una muestra de 234 administrados siento el total 668 contribuyentes, la cual hizo uso de la encuesta para observar de qué manera inciden las variables. Se concluyó que la Rho de Spearman resultó siendo de 0.809, teniendo correlación alta debido a que el valor de significancia es de 0.000.

Calderon (2021) En su tesis denominada, Calidad del Servicio Administrativo y Satisfacción del Usuario en la Municipalidad Provincial de Puno, 2019. Tuvo como objetivo verificar todos los procedimientos de la institución y la forma en la que influyen en la satisfacción o no de los contribuyentes.
Se concluyó que, gracias a la investigación realizada, la entidad estudiada debe mejorar en sus procesos administrativos para lograr una mejor sensación de los servidores para la calidad del servicio brindado en la institución.

Rodríguez (2022) intentó identificar la calidad de los servicios administrativos y su importancia en la forma en que se satisfacen los administrados de dicha institución. Dicha investigación tuvo un enfoque cuantitativo y un diseño no experimental. Asimismo, se encuestó a 201 usuarios. En resumen, en base a los resultados documentos, es imperativo que los organismos públicos ganen la confianza y fidelidad de los futuros usuarios en el ámbito de la gestión. Contrastando ambas variables con la Rho de Spearman se tuvo un $\rho = 0.109 > 0.05$ deduciendo que se rechaza la hipótesis nula. Por lo que el investigador pudo corroborar las variables de estudio se correlacionan significativamente.

La investigadora Echajaya (2022) en su tesis nombrada, Gestión Administrativa y calidad de servicio de la municipalidad provincial de Cañete, 2019, concluyó que una buena gestión orientada a mejorar la calidad de servicio a los contribuyentes brinda resultados positivos, siendo que los métodos que se utilizaron en su investigación fueron de forma aplicada, se utilizaron enfoques cualitativos no experimentales, descriptivos, relacionales y transversales, y las herramientas probadas y confiables fueron las encuestas y cuestionarios. La población estuvo conformada por 534 miembros generales, de los cuales 65 fueron entrevistados y muestreados de manera no probabilística para simplificar. De lo cual, se pudo concluir que la calidad de la gestión y los servicios administrativos inciden positivamente no solo en la resolución de los procedimientos administrativos, sino también en los empleados que se desempeñan en diferentes campos profesionales.

También es así que, Saravia (2022) En su estudio titulado Productividad laboral y gestión administrativa en el Municipalidad Provincial de Cañete, 2021. Señala en su estudio, que se evaluó la correlación entre la productividad laboral y variable y en institución señalada. Indica el autor que tuvo un propósito general. La investigación fue aplicada,

experimental, enfoque cuantitativo, grado de correlación, la población investigada fue de 100. Se aplicó una encuesta validada por profesionales competentes en el tema, y se midió su confiabilidad mediante el alfa de Cronbach, lográndose valores elevados para ambas variables. Finalmente, encontramos que la correlación es muy positiva (r=0.828). Además, la significación bilateral es menor que la teoría de la investigación (0,000 y <0,05). Concluyendo que ambas variables se correlacionan.

Vivanco (2021) En su tesis denominada, Influencia del sistema de Control Interno en la Gestión Administrativa de la Municipalidad Distrital de Asia; utilizó cuestionarios con una confiabilidad de 0.843 y 0.841. El procesamiento fue con el SPSS V26. Se concluyó que la variable x repercute importantemente en la variable estudiada y. Siendo el Rho = 0,869 (correlación muy alta, positiva), nivel de significación p = 0,000 inferior al 1% (p y < 0,01). La variable x presenta un nivel regular (66,7%). En tanto, la gestión administrativa se encuentra en un nivel regular 64.8 % de los colaboradores.

La autora, Callirgos (2019) En su tesis denominada, Gestión administrativa y desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Chilca - Cañete 2019, encuestó servidores de la comuna de Chilca aplicando un método cuantitativo, no experimental y descriptivo con un diseño de correlación cruzada. Dicha investigación recolectó datos para lo cual utiizó como técnica instrumental dos cuestionarios tipo encuesta que permitió recopilar datos relacionados a la gestión administrativa y la productividad laboral. Asimismo, empleó el programa SPSS 25 para validar el instrumento y se encontró que produjo resultados precisos y confiables durante el estudio.

Los autores, Oseda et al. (2019), sostienen en su trabajo de investigación denominado, Gestión administrativa y gestión del talento humano por competencia en la Municipalidad Provincial de Cañete – Lima, 2019 se desarrolló a fin de encontrar la forma en que se relacionan ambas variables. Fue así que utilizó la encuesta a fin de lograr determinar la correlación entre ambas variables. La muestra fue de 40 empleados del municipio. Se obtuvo, revisando los resultados, una correlación positiva alta, con un p-valor: 0,000<0,010 entre ambas variables.

B. Antecedentes internacionales

Se tiene que en la investigación realizada por Paredes (2020) denominada, Gestión administrativa y calidad de servicio que brindan las Instituciones de Educación Superior Públicas, 2020 realizó una tesis sobre ambas variables, siendo su propósito determinar el impacto de la primera variable y su forma en la que influye en la segunda variable de estudio, así como verificar en qué estado se encuentra la primera variable y determinar los factores que mejor se conectan con la de calidad de servicio en la institución de estudio. El enfoque utilizado fue cuantitativo y la hipótesis fue comprobada mediante una prueba estadística específica. La tesis fue diseñada de forma de correlación descriptiva.

La publicación, Calidad del servicio municipal desde la perspectiva del ciudadano. (2020) intentó en su investigación, determinar la perspectiva que tiene el ciudadano respecto a la gestión de su comuna, en donde se determinó que la encuesta fuera el instrumento a utilizar. Los resultados muestran e identifican en nivel de calidad de los servicios municipales desde el punto de vista del vecino utilizando el modelo SERVQUAL; Los nudos críticos que perjudican la variable estudiada: brechas en el monitoreo del servicio, comprensión del usuario, dificultades para resolver quejas, soporte virtual inadecuado e instalaciones obsoletas. Para solucionar este problema, se sugiere implementar una manera nueva de gestionar los servicios brindados por la institución.

Asimismo, Acosta (2021) en su tesis denominada, Gestión administrativa y la calidad del servicio en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato, 2021. Precisó que su objetivo en su encuesta sobre ambas variables que brinda la administración de los cementerios de la comunidad autónoma descentralizada de Ambato fue estudiar la forma en que incide la variable x en la y. Al día de hoy, según el autor, la calidad del servicio es uno de los principales factores que los organismos públicos o privados se empeñan en conseguir. Por lo tanto, existe la necesidad de evaluar a los usuarios, que son quienes consultan la información sobre lo que necesitan. La gestión administrativa es una ventana para que los usuarios desarrollen los procesos de la organización y si han tenido éxito o no. Esto también nos dice que las preguntas formuladas se utilizarán para confirmar los propósitos. Se realizó la prueba de Spearman a fin de identificar las frecuencias de las variables y probar la hipótesis. Finalmente, se comprobó que existe una conexión buena entre las variables, aceptando una hipótesis alternativa, según la cual la variable x influye en la y.

En la tesis elaborada por Arana, (2022) en su artículo denominado, Gestión Administrativa y su impacto en la Calidad del Servicio, nos muestran que su investigación nos ha permitido conocer las condiciones que podrían ayudar a proponer mejores alternativas para una mejora sustancial en las acciones que ha desarrollado. Se consideró un método cualitativo, consistente en una técnica de entrevista realizada a los gerentes de las cooperativas, un método de encuesta aplicada a los socios y clientes, y el método bibliográfico, que tuvo como objetivo establecer una base científico-teórica para sustentar este trabajar. Los resultados clave incluyen la necesidad de crear una base de gobernanza sólida que ayude a consolidar las cooperativas.

2.3 Definición de términos básicos

a) Administración: Es aquella ciencia que busca satisfacer objetivos de las organizaciones mediante la forma estructurada en la que los colaboradores utilizan de manera articulada sus esfuerzos. Arena (1966).

b) Calidad: Es la conjunción de las características de los servicios o productos que ofrecen al consumidor, siendo que se identifican formas de satisfacer al usuario. (Organización Internacional de Estándares).

c) Eficacia: Es la expresión en la que se miden los resultados propuestos en la organización. Chiavenato (2004)

d) Eficiencia: Es el criterio monetario que demuestra la forma en la que la alta dirección de generar máximos resultados utilizando el menor tipo de recursos y sobre todo, tiempo. (Sander)

e) Gestión: es la forma en que se realizan actuaciones, con el objetivo de generar los resultados propuestos, de la forma más barata y eficiente.

f) Servicios: Son todas las acciones, que obtienen satisfacciones y beneficios que se ofertan, toda vez que tienen como característica principal el ser intangibles y que no dan propiedad de alguna cosa. Sandhusen (2002).

III. HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1 Hipótesis

3.1.1 Hipótesis general

HG. La gestión administrativa se relaciona de manera directa significativamente con la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Lunahuaná, 2022.

3.1.2 Hipótesis especificas

HE1. Existe una relación directa significativamente entre la gestión administrativa y los elementos tangibles en la Municipalidad Distrital de Lunahuaná, 2022.

HE2. Existe una relación directa significativamente entre la gestión administrativa y la confiabilidad en la Municipalidad Distrital de Lunahuaná, 2022.

HE3 Existe una relación directa significativamente entre la gestión administrativa y la capacidad de respuesta en la Municipalidad Distrital de Lunahuaná, 2022.

HE4. Existe una relación directa significativamente entre la gestión administrativa y la seguridad en la Municipalidad Distrital de Lunahuaná, 2022.

HE5. Existe una relación directa significativamente entre la gestión administrativa y la empatía en la Municipalidad Distrital de Lunahuaná, 2022.

3.2 Definición conceptual de las variables

Variable Gestión Administrativa: De acuerdo a (Fayol, 1987) quien definió la variable de nuestro estudio como la conjunción de actuaciones divididas en las fases del procedimiento administrativo definidos previamente, que llevan a cabo las organizaciones. Asimismo, la función administrativa tiene como finalidad, de acuerdo al presente estudio, estimular a los servidores públicos toda vez que tiene por órgano e instrumento principal al cuerpo social. Gestionar es, en nuestras palabras, redirigir los esfuerzos de los servidores y por ende, a las organizaciones directo al alcance de metas deseadas, y en consecuencia hacer el mejor uso de todos los medios que tengan a la mano y asegurar el progreso en las funciones claves de la institución.

Variable Calidad de Servicio: Para los conocidos autores Parasuraman et al. (1988) teorizaron acerca de su modelo SERVQUAL, lo que sirvió como un referente para definir la variable y del presente estudio, denominada calidad de servicio, siendo que para ellos es la comparativa entre las expectativas, que sería lo que se espera y las percepciones del usuario, que, para fines del presente estudio, sería los administrados.

3.3 Operacionalización de las variables

Tabla 1: Matriz de operacionalización de las variables

Variable de estudio	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y Rangos
Variable X: Gestión Administrativa	Para (Fayol, 1987) la gestión administrativa es el conjunto de operaciones que realizan las empresas (previsión, organización, mando coordinación y control) que solo tiene por órgano y por instrumento al cuerpo social, es decir la función administrativa solo obra sobre el personal. Gestionar es conducir la empresa hacia el fin propuesto, tratando de obtener el mayor provecho posible de todos los recursos de que ella dispone, es asegurar la marcha de las otras seis funciones esenciales que también propone.	La investigación utilizo el cuestionario con 15 ítems de la variable Gestión Administrativa, y el SPSS 25 para la información sistematizada se obtuvo los resultados.	Planificación	Plan estratégico Plan operativo Acciones especificas Documentación de gestión	1 al 4	Nunca (1) Casi Nunca (2) A Veces (3) Casi Siempre (4) Siempre (5)	Ineficiente Irregular Eficiente
			Dirección	Supervisión Liderazgo Motivación Trabajo en equipo	5 al 8		
			Organización	Estructura orgánica Coordinación efectiva Funciones administrativas	9 al 11		
			Control	Evaluación Supervisión Capacitación Establecimiento de metas	12 al 15		
Variable Y: Calidad de Servicio	Los autores (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988) indican que la calidad de servicio se define en su modelo SERVQUAL como la diferencia entre las expectativas y las percepciones del consumidor o usuario. Esto está determinado por el tamaño y la dirección de cuatro brechas relacionadas con las ofertas de calidad de servicio del lado del proveedor del servicio.	La investigación utilizo el cuestionario con 18 ítems de la variable Calidad de Servicio, y el SPSS 25 para la información sistematizada se obtuvo los resultados.	Elementos tangibles	Oficinas acondicionadas Equipamiento Infraestructura Limpieza	16 al 19		
			Confiabilidad	Atención en orden Trato Atención igualitaria Solución de problemas	20 al 23		
			Capacidad de respuesta	Amabilidad Aclaración de dudas Apoyo Servicio rápido	24 al 27		
			Seguridad	Confianza Trámites Disposición de tiempo	28 al 30		
			Empatía	Trato agradable Atención personalizada Personal empático	31 al 33		

Fuente: Elaboración propia

IV. DISEÑO METODOLÓGICO

4.1 Tipo de investigación

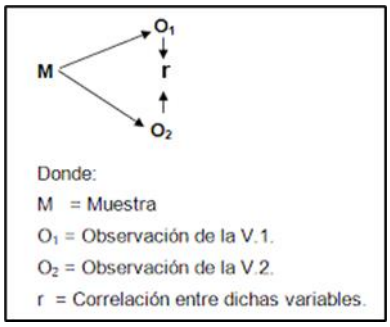
Esta tesis utilizó el tipo de investigación básica aplicada de nivel correlacional con un enfoque cuantitativo, tal y como lo definió Hernández Sampieri et al. (2014) quienes indican que el propósito de una investigación correlacional es precisar la forma en que se asocian dos o más variables dentro de una determinada muestra. En ocasiones se analizan las relaciones entre solo dos variables, pero frecuentemente el estudio identifica la relación entre más de dos.

4.2 Diseño de investigación

Para la investigación se aplicó la investigación de diseño no experimental, de corte transeccional-descriptivo, que, como su nombre lo indica, realiza una descripción del hecho que se pretende estudiar.

Hernández Sampieri et al. (2014) explican que las investigaciones no experimentales son investigaciones que se llevan a cabo sin intervención sobre las variables y donde solo se observan los sucesos en sus entornos naturales para el análisis.

Figura 1: Diagrama del diseño correlacional



4.3 Método de investigación

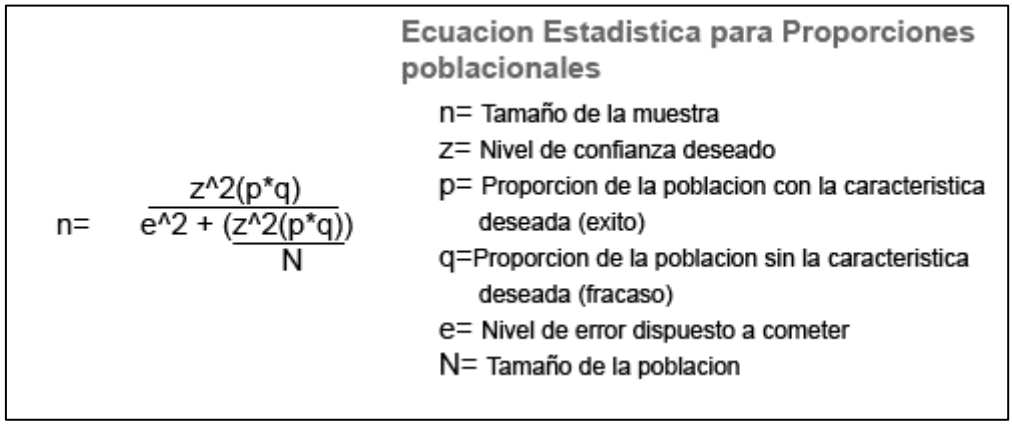
Esta tesis es de carácter cuantitativo siendo que se analizaron datos descriptivos, así como análisis estadísticos que muestran la relación entre las variables. Ñaupas (2014) menciona que dicho enfoque recolecta datos y los analiza para responder interrogantes a investigar y lograr así comprobar las hipótesis que se hayan planteado, así como apoyarse en variables de medición e instrumentos de investigación, utilizando estadísticas descriptivas e inferenciales en las estadísticas de tratamiento y las hipótesis a comprobar.

4.4 Población y muestra

Para los fines de esta investigación, fue de 116 colaboradores, entre funcionarios, y demás que laboran en la Municipalidad de Lunahuaná.

En esta investigación, se determinó la muestra de 99 servidores de la institución estudiada, quienes fueron elegidos porque ofrecen una atención directa a los administrados y a los que no y a los que se les haya medido el servicio prestado.

Figura 2: Formula de muestreo probabilístico



Reemplazando valores:

Margen: 5%

Nivel de confianza: 99%

Población: 116

Tamaño de muestra: 99

Es así que, para Hernández Sampieri et al. (2014) indica que una población vendría a ser los casos que coinciden con un conjunto de especificaciones y la muestra se considera un sector pequeño que pertenece a la población y se supone que cumplen los mismos caracteres dentro de la población.

Por otra parte, Ñaupas et al, (2014) define como parte de una población, que por lo tanto tiene las características necesarias para un estudio.

4.5 Lugar de estudio

Se realizó en la Municipalidad Distrital de Lunahuaná, cuya dirección es Plaza de Armas S/N del Distrito de Lunahuaná - Cañete - Lima – Perú.

4.6 Técnicas e instrumentos para la recolección de los datos

Para recolectar datos se utilizó la técnica de encuesta y el instrumento utilizado fue el cuestionario, basado en la escala de Likert con quince ítems que cubren cuatro dimensiones de la variable x y dieciocho ítems de la variable y teniendo en cuenta la matriz de operacionalización de las variables anteriormente mencionadas.

Previamente a aplicar el cuestionario se validó la herramienta a través de la evaluación de tres expertos en gestión. De igual forma, la fiabilidad de la encuesta se valoró utilizando el coeficiente alfa de Cronbach. El valor de confiabilidad obtenido fue de 0.725, indicando buena confiabilidad del instrumento utilizado.

También Ñaupas et al, (2014) argumentan que un cuestionario es una forma de método que tiene la encuesta y que se trata de exponer un conjunto sistematizado de interrogantes escritas en un formulario vinculado a las hipótesis y por lo tanto a variables e indicadores de la tesis. Su propósito es reunir datos para probar la hipótesis planteada.

4.7 Análisis y procesamiento de datos

Se procesó los datos realizando resumiendo los resultados de un cuestionario acerca de la variable X: gestión administrativa e Y: calidad del servicio. Los datos obtenidos se ingresaron a una sábana de datos en Excel. Luego se estudiaron de ambas variables con base a los tamaños de las variables X e Y para determinar la relación entre ellas utilizando estadísticos apropiados. Finalmente analizaron Conflicto entre hipótesis generales y específicas del análisis de inferencia en SPSS versión 25.

V. RESULTADOS

5.1 Resultados descriptivos

Variable 1: Gestión Administrativa

Tabla 1: Distribución de frecuencias de la gestión administrativa y sus dimensiones

	Gestión administrativa		D1. Planificación		D2. Dirección		D3. Organización		D4. Control	
Nivel	*f*	%	*f*	%	*f*	%	*f*	%	*f*	%
Bajo	26	26.3	17	17.17	26	26.26	21	21.21	26	26.3
Medio	45	45.5	38	38.38	46	46.46	38	38.38	45	45.5
Alto	28	28.3	44	44.44	27	27.27	40	40.4	28	28.3
Total	99	100	99	100	99	100	99	100	99	100

Nota. Los resultados se obtuvieron de acuerdo a la encuesta planteada.

Se muestra los resultados tabulados. Las respuestas se recolectaron a lo largo de la encuesta y fueron tabulados con Excel y SPSS versión 25. La siguiente tabla muestra los resultados estadísticos de este estudio.

Por ende, podemos observar que se obtiene la respuesta de 99 servidores la institución estudiada que indican que la variable x está en un 28.3 % de nivel alto, un 45.5 % en un nivel regular y un 26.3 % en un nivel bajo. De manera similar, la dimensión de planificación es 44.44 % de nivel alto, 38.38 % de nivel medio y 17.77 % de nivel bajo. Así también, la dimensión Dirección presenta un nivel de ocurrencia alta del 27.27%, un nivel medio del 46.46% y un nivel bajo del 26.26%. Tal es así que la dimensión Organización muestra unos valores para la incidencia alta del 40.40%, medio 38.38% y bajo del 21.21%. Finalmente la dimensión Control muestra un nivel de ocurrencia alta del 28.3%, medio del 45.5% y baja del 26.3%

Variable 2: Calidad de Servicio

Tabla 2: Distribución de frecuencias de la calidad de servicio y sus dimensiones

	Calidad de servicio		D1. Elementos tangibles		D2. Confiabilidad		D3. Capacidad de respuesta		D4. Seguridad		D5. Empatía	
Nivel	*f*	%	*f*	%	*f*	%	*f*	%	*f*	%	*f*	%
Bajo	19	19.2	21	21.21	18	18.18	26	26.26	16	16.16	26	26.26
Medio	49	49.5	46	46.46	46	46.46	38	38.38	43	43.43	46	46.46
Alto	31	31.3	32	32.32	35	35.35	35	35.35	40	40.4	27	27.27
Total	99	100	99	100	99	100	99	100	99	100	99	100

Nota. Los presentes resultados fueron obtenidos de las encuestas aplicadas.

En la Tabla expuesta, podemos observar la tabulación recabada de los 99 servidores encuestados por parte de la Municipalidad Distrital de Lunahuaná, el 31.3% indica que la variable x se encuentra en un nivel alto, el 49.5% indica que se encuentra en un nivel regular y el 19.2% indica que se encuentra en un nivel bajo. Asimismo, la dimensión Elementos tangibles indica un nivel alto al 32.32 %, un nivel normal al 46.46 % y un nivel bajo al 21.21 %. La dimensión de confiabilidad también es alta al 35.35%, nivel regular al 46.46% y un nivel bajo en 18.18%. tal es así, que la dimensión de capacidad de respuesta indica un nivel alto en 35.35%, un nivel regular en 38.38% y un nivel bajo en 26.26%. En complemento, la dimensión seguridad fue 40.40% alta, un nivel regular 43.43 %, y un nivel bajo al 16.16%, finalmente la dimensión empatía fue 27.27% alta, 46.46% regular, 26.26% nivel bajo.

5.2 Resultados inferenciales

A fin de verificar la hipótesis, se usaron estudios no paramétricos y los criterios de dichas pruebas, por lo que se fueron ordenando según la prueba de Rho de Spearman.

Como se muestra en la subsiguiente tabla, se observan los resultados del examen antes mencionada, que fue usada para poder hacer el contraste entre la hipótesis que se planteó. Asimismo, se observó que el p_valor = 0.005 < 0.00, siendo que se procede a rechazar la hipótesis nula, en otras palabras se demuestra que existe una correlación significativa entre ambas variables. Tal es así, el coeficiente rho ρ = 0.720** determina que dicha relación es positiva moderada.

Tabla 2: Correlación de las variables gestión administrativa y calidad de servicio

			V2. Calidad de servicio
Rho de Spearman	V1. Gestión administrativa	Coeficiente de correlación	,720**
		Sig. (bilateral)	.000
		N	99

**. La correlación es significativa en el nivel 0,000 (2 colas).

Esta tabla demuestra el efecto de la prueba de Rho Spearman usada para poder contrastar la hipótesis planteada, con un nivel de significancia de p valor = 0.000 < 0.05; por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula, indica que hay una relación baja y se acepta la hipótesis planteada; es decir, que hay una asociación altamente significativa entre la variable gestión administrativa y la variable calidad de servicio. Asimismo, la correlación de Rho Spearman fue de 0.720, el cual determinó que la correlación es positiva o baja. De acuerdo a lo planteado anteriormente, la variable x incide favorablemente en el la relación de elementos tangibles de la Municipalidad Distrital de Lunahuaná, siendo que el personal tiene disposición de brindar un servicio de calidad al contribuyente, asimismo, se puede concluir que, si la Gestión Administrativa aumentase, lo haría proporcionalmente los elementos tangibles y su incidencia en la Calidad del Servicio

Tabla 3: Correlación de la variable gestión administrativa y la dimensión Elementos Tangibles

			D1. Elementos tangibles
Rho de Spearman	V1. Gestión administrativa	Coeficiente de correlación	,720**
		Sig. (bilateral)	.000
		N	99

**. La correlación es significativa en el nivel 0,000 (2 colas).

En esta tabla, se muestra los resultados de la prueba paramétrica de Rho Spearman utilizada para contrastar la hipótesis general planteada, con un nivel de significancia de p valor = 0.000 < 0.05; por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula, indica que hay una relación baja y se acepta la hipótesis planteada; es decir, que hay una asociación altamente significativa entre la variable gestión administrativa y la dimensión elementos tangibles. Asimismo, la correlación de Rho Spearman fue de 0.720, el cual determinó que la correlación es positiva o baja. Por lo analizado anteriormente concluimos que, La gestión administrativa incide favorablemente en el la relación de fiabilidad de la municipalidad Distrital de Lunahuaná, debido a que el contribuyente percibe que se brinda un servicio fiable en dicha institución, pero se demuestra también que, si la Gestión Administrativa aumentase, de igual manera lo haría la fiabilidad.

Tabla 4: Correlación de la variable gestión administrativa y la dimensión Fiabilidad

			D2. Fiabilidad
Rho de Spearman	V1. Gestión administrativa	Coeficiente de correlación	,615**
		Sig. (bilateral)	.000
		N	70

**. La correlación es significativa en el nivel 0,000 (2 colas).

En la Tabla 5 se muestra los resultados de la prueba paramétrica de Rho Spearman utilizada para contrastar la hipótesis general planteada, con un nivel de significancia de p valor = 0.000 < 0.05; por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula, indica que hay una relación baja y se acepta la hipótesis planteada; es decir, que hay una asociación altamente significativa entre la variable gestión administrativa y la dimensión fiabilidad, la correlación de Rho Spearman fue de 0.615, el cual determinó que la correlación es positiva o baja. Por lo analizado anteriormente concluimos que, La gestión administrativa incide favorablemente en capacidad de respuesta de la Municipalidad Distrital de Lunahuaná, debido a que el contribuyente percibe que se brinda un servicio fiable en dicha institución, teniendo en cuenta que, si la Gestión Administrativa aumentase, lo haría de manera proporcional la capacidad de respuesta en el personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Lunahuaná.

Tabla 5: Correlación de la variable gestión administrativa y la dimensión Capacidad de Respuesta

			D3. Capacidad de respuesta
Rho de Spearman	V1. Gestión administrativa	Coeficiente de correlación	,645**
		Sig. (bilateral)	.000
		N	70

**. La correlación es significativa en el nivel 0,000 (2 colas).

En la Tabla 6 se muestra los resultados de la prueba paramétrica de Rho Spearman utilizada para contrastar la hipótesis general planteada, con un nivel de significancia de p valor = 0.000 < 0.05; por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula, indica que hay una relación baja y se acepta la hipótesis planteada; es decir, que hay una asociación altamente significativa entre la variable gestión administrativa y la dimensión capacidad de respuesta, la correlación de Rho Spearman fue de 0.615, el cual determinó que la correlación es positiva o baja. Por lo analizado anteriormente concluimos que, La gestión administrativa incide favorablemente en capacidad de respuesta de la Municipalidad Distrital de Lunahuaná, debido a que el servidor percibe que se brinda un servicio fiable en dicha institución, teniendo en cuenta que, si la Gestión Administrativa aumentase, lo haría de manera proporcional la capacidad de respuesta en el personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Lunahuaná.

VI. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Según los datos que se obtuvieron respecto al objetivo general del estudio, se encontró evidencia estadística significativa para respaldar la hipótesis planteada. Se estableció una correlación altamente positiva entre ambas variables en la Municipalidad Distrital de Lunahuaná, 2022. Se encontró un efecto significativo entre las variables estudiadas. Para contrastar la hipótesis general, se obtuvo la prueba estadística de Rho de Spearman, la cual pudo analizar la relación entre las variables. El coeficiente de obtención obtenido fue de 0.728, lo cual indica una obtención positiva alta. Además, el valor p obtenido fue de 0,000, que es menor que el nivel de significancia establecido de 0,05.

En relación a la variable x, se demostró en la estadística descriptiva que, del total de 70 servidores encuestados, el 4 % (n=3) manifestó un nivel aceptable en relación a dicha variable. Asimismo, un 96% manifestó un nivel algo en relación a la variable planteada. Esto demuestra que la municipalidad distrital de Lunahuaná tiene un índice alto en la implementación de resultados obtenidos.

En referencia a la variable Y, se demostró estadísticamente que del total de encuestados el 31.3% del total de encuestados entienden que la calidad de servicio está relacionada íntimamente con la gestión administrativa, tal y como se demuestra en el estudio presentado por Echajaya (2022), quien concluyó que la calidad del servicio que se brinda en la Municipalidad Provincial de Cañete se relaciona a la buena gestión administrativa, toda vez que la percepción de los servidores públicos que laboran en la misma se sienten motivados a brindar una mejor atención siempre que cuenten con las herramientas necesarias.

Asimismo se tiene que en base al objetivo específico I, Establecer la relación entre la gestión administrativa y los elementos Tangibles en la Municipalidad Distrital de Lunahuaná, 2022, se evidenció una asociación significativa con la gestión administrativa y los elementos tangibles, siendo que contrastando con la hipótesis específica I la correlación que se obtuvo fue de 0,720 con una sig. Bilateral de 0.000 lo que evidencia que la asociación entre la variable mencionada y los elementos tangibles es estadísticamente significativa.

Para el objetivo específico II, el cual es Definir la relación entre la gestión administrativa y la fiabilidad en la Municipalidad Distrital de Lunahuaná, 2022, se tiene que se obtuvo una correlación de 0,615, lo cual demuestra que hay una asociación significativa

entre la gestión administrativa y la dimensión denotada, ello se corrobora con la sig. Bilateral menos a 0,005, lo que se traduce que estadísticamente tienen una relación significativa.

Asimismo, para el objetivo específico III, Identificar entre la gestión administrativa y la capacidad de Respuesta en la Municipalidad Distrital de Lunahuaná, 2022, según el análisis establecido en el software, se obtuvo una correlación entre la variable inicial su correspondiente dimensión de 0,645, lo cual indica que se tiene una asociación alta, lo que también se demuestra con la interpretación de la sig. Bilateral la cual fue de 0,000; menor al 0,005 lo que se traduce como una relación significativa estadísticamente.

VII. CONCLUSIONES

Primero. En esta tesis se estableció la relación entre las variables de estudio en la Municipalidad Distrital de Lunahuaná, 2022. Puesto que una óptima gestión administrativa tiene como consecuencia una excelente calidad de servicio, esto se reflejó en la prestación de servicio a los administrados, desarrollando de manera oportuna los trámites documentarios que necesitaron realizar en el municipio.

Segundo: En esta investigación se estableció la relación de la variable X y los elementos tangibles del personal que labora en la Municipal Distrital de Lunahuaná, año 2022, dado que la municipalidad se responsabiliza de los colaboradores poniendo a disposición las tecnologías y herramientas necesarias a fin de tener un desarrollo normal y continuo de sus labores, con la intención de mantener una buena calidad de servicio a los administrados.

Tercero: En este estudio se definió la relación entre la gestión administrativa y la fiabilidad en la Municipalidad Distrital de Lunahuaná, 2022. En virtud de la municipalidad que contrata a los servidores que cumplan con el perfil para el puesto que se le otorga y que debería brindar una sensación de confianza en todos los administrados que llegan a realizar trámites, buscando la excelencia en todo momento.

Cuarto: En este trabajo de investigación se identificó la relación entre la gestión administrativa y la capacidad de respuesta en la Municipalidad Distrital de Lunahuaná, 2022, porque la municipalidad brinda la capacitación a cada uno de los servidores de esta institución para que brinden una respuesta acertada a cada una de las problemáticas si es que sucedieran.

Quinto: En este análisis se definió la relación entre la gestión administrativa y la seguridad en la Municipalidad Distrital de Lunahuaná, 2022. Ya que la municipalidad cuenta con colaboradores con metas claras y con una formación constante, con objetivos fijos que influyen en la seguridad que puedan tener al momento de prestar un servicio eficiente con los administrados.

VIII. RECOMENDACIONES

Primero. Se recomienda al Gerente Municipal de la institución, que persista con la contratación de personal con experiencia para los cargos que se van a ocupar y que continúe desarrollando capacidades del personal con el fin de mantener la excelencia en la calidad de servicio, como se demuestra en esta investigación, con el objetivo de que el administrado valore o estime la atención que recibe en la municipalidad.

Segundo. Asimismo, basado en los resultados obtenidos, se presenta la presente recomendación al máximo directivo funcional de la Municipalidad Distrital de Lunahuaná, en referencia a que, otorgue a todos los servidores públicos los elementos tangibles, (mobiliario de oficina) para el desarrollo correcto de todas sus actividades diarias y así, ofrecer un buen servicio a los administrados.

Tercero. En este estudio se visualizó que se debe recomendar a los funcionarios jefes de cada área, a que, en vista de los resultados de esta tesis, capacitar a su personal para que desarrollen capacidad de respuesta ante los distintos tipos de incidencias que pudieran suscitarse al momento de laborar y así, continuar con un servicio de calidad.

Cuarto. En ese contexto, es que se aconseja al burgomaestre de la institución, designar a sus funcionarios de acuerdo al Manual de Clasificador de Cargos, esto con el fin de tener a los servidores con el perfil idóneo para brindar a los administrados un servicio fiable y de calidad.

Quinto. Finalmente, se recomienda a los funcionarios con poder de decisión, que mantengan objetivos claros y precisos a todos los colaboradores bajo su cargo, esto con el fin de mantener la seguridad de todos los colaboradores que presten servicios en dicha entidad, debido a que tener tareas diarias mejora la experiencia en distintos problemas. ii

IX. REFERENCIAS

Acosta Acosta, K. L. (2021). Gestión administrativa y la calidad del servicio en el Gobierno Autónomo. Universidad Técnica De Ambato, Ambato, Ecuador. Obtenido de https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/35592/1/53%20ADP.pdf

Anzola Rojas, S. (2002). Administración de Pequeñas empresas. México: McGraw-Hill.

Arias, F. G. (2010). El Proyecto de Investigación: Introducción a la metodología científica. México: EDITORIAL EPISTEME.

Beatriz López, M., Arán Fillipetti, V., & Cristina Richaud, M. (2014). Empatía: desde la percepción automática hasta los procesos controlados.

Borré Ortiz, Y. M., & Vega Vega, Y. (Diciembre de 2014). CALIDAD PERCIBIDA DE LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA POR PACIENTES HOSPITALIZADOS. Ciencia Enfermería. Obtenido de Scielo: https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95532014000300008#n1

Calderon Chipana, J. C. (2021). Calidad del servicio administrativo y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Puno, 2019. Universidad Nacional del Altiplano. Obtenido de https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/3219971

Callirgos De La Cruz, D. E. (2019). Gestión administrativa y desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Chilca - Cañete 2019. Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/38884

Camisón, C., Cruz, S., & Gonzáles, T. (2006). Gestión de la calidad, conceptos, enfoques, modelos y sistemas. Madrir: Pearson Education S.A.

Chiavenato, I. (2006). Introducción a la Teoría General de la Administración (Séptima ed.). (C. L. De la Fuente Chávez, & E. L. Montaño Serrano, Trads.) McGraw-Hill Interamericana. Obtenido de https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15525/mod_resource/content/0/Chiavenato%20Idalverto.%20Introducci%C3%B3n%20a%20la%20teor%C3%ADa%20general%20de%20la%20Administraci%C3%B3n.pdf

Choquehuanca Apaza, E. (2022). Gestión administrativa y calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Conima, Región Puno - 2021. Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/84246

Crespo, M., & Fernández-Lansac, V. (2003). Resiliencia en cuidadores familiares de personas mayores dependientes. Murcia: ISSN editoriales impresas.

Druker, P. (1990). El ejecutivo Eficaz. Buenos Aires: Sudamericana.

Echajaya Ortiz, L. Y. (2022). Gestión Administrativa Y calidad de servicio de la municipalidad provincial de Cañete, 2019. Universidad Nacional de Cañete. Recuperado el Abril de 2023, de https://repositorio.undc.edu.pe/items/e8bce56f-113f-4656-b6fd-ae1ed3cfa2f0

Esteban Nieto, N. T. (2021). Tipos de Investigación. Revista de la Universidad Santo Domingo de Guzmán.

Fayol, H. (1987). Administración Industrial y General (Decimocuarta ed.). Buenos Aires, Argentina : El Ateneo. Obtenido de https://isabelportoperez.files.wordpress.com/2011/11/admc3b3n_ind_y_general001.pdf

Figueroa Carreño, G. A. (2013). Repositorio Académico de la Universidad de Chile. Obtenido de Repositorio Académico de la Universidad de Chile: https://repositorio.uchile.cl/handle/2250/114022

García Lizano, Y. G., & Astudillo Rosillo, J. P. (2020). Desempeño laboral y calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Corrales, Provincia de Tumbes, 2019. Universidad Nacional de Tumbes . Obtenido de http://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/20.500.12874/2381

Hernandez, R. F. (2014). Metodología de la Investigación. México: Mc Graw Hill Education.

Israel Galviz, G. (2011). Calidad en la Gestión de Servicios. Maracaibo: Fondo Editorial BibliotecaVereda del Lago.

Louffat Olivares, E. (2010). Administración del Potencial Humano. México: Cengage Learning Editores S.A.

Marcó F., L. H. (2016). Introducción a la Gestión y Administración en las Organizaciones. Buenos Aires: Universidad Nacional Arturo Jauretche.

Moya Ruiz, M. (2016). http://dspace.umh.es/bitstream/11000/3208/1/TD%20Moya%20Ruiz%2C%20Maria%20Teresa.pdf.

Munch Galindo, L. (2007). Administración, Escuelas, proceso administrativo, áreas funcionales y desarrollo emprendedor. Mñexico: Pearson.

Oseda Gago, Dulio; Durán Carhuamaca, Amanda; Angoma Astucuri, Miriam; Oseda Gago, Marco Antonio; Roque Tito, Edwin. (2019). Gestión administrativa y gestión del talento humano por competencia en la Municipalidad Provincial de Cañete – Lima. Obtenido de https://revistas.upla.edu.pe/index.php/fccss/article/view/35

Parasuraman, A. B. (1991). Refinement and Reassessment of the SERVQUAL Scale. Journal of Retailing, 420-450.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality (Vol. LXIV). Obtenido de https://www.researchgate.net/profile/Valarie-Zeithaml-2/publication/225083802_SERVQUAL_A_multiple-_Item_Scale_for_measuring_consumer_perceptions_of_service_quality/links/5429a4540cf27e39fa8e6531/SERVQUAL-A-multiple-Item-Scale-for-measuring-consumer-percep

Paredes Alvarez, V. M. (2020). Gestión administrativa y calidad de servicio que brindan las Instituciones de Educación Superior. Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador. Obtenido de https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/31522/1/05%20ADP.pdf

Peña Ponce, D. K., Sánchez Chancay, M. R., & Sancan López, L. T. (2022). Gestión administrativa y su impacto en la calidad del servicio. Obtenido de https://recimundo.com/index.php/es/article/view/1626/2085

Quispe Obregón, C. (2019). Gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad de El Agustino, 2019. Universidad Cesar Vallejo, Lima. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/43122

Ramírez Soria, F. (2020). Gestión de la calidad de servicio y la productividad en la Municipalidad provincial de San Martín, Tarapoto,2020. Universidad Peruana Unión. Obtenido de https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2825795

Rodríguez Vásquez, E. (2022). Gestión administrativa y calidad de atención de servicio al usuario en la municipalidad distrital de Pacobamba Andahuaylas, Apurímac 2021. Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/83620

Ruiz Gutierrez, M. S. (2022). Gestión municipal y calidad de servicio público en la municipalidad de Pueblo Libre, 2021. Gestión En El Tercer Milenio, 25(50), 91-100. Obtenido de https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/administrativas/article/view/24285

Saravia Valerio, E. A. (2022). Rendimiento laboral y la gestión administrativa en la municipalidad provincial de Cañete, 2021. Lima: Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/84898

Ulloa Cerna, S. (2019). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Guadalupito, La Libertad, 2019. Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/39674

Vivanco Sihuas, C. Y. (2021). Influencia del sistema de control interno en la gestión administrativa de la municipalidad distrital de Asia, Cañete 2021. Lima: Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/73831

Zárate Huarhuachi, G. C. (2019). Gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Anco Huallo, Chincheros – Apurímac, 2019. Universidad Nacional José María Arguedas. Obtenido de https://repositorio.unajma.edu.pe/handle/20.500.14168/505

X. ANEXOS

TÍTULO: Gestión Administrativa y Calidad de Servicio en la Municipalidad Distrital de Lunahuaná, 2022
AUTORES: Rivas Acero, Daniel Alexander; Salas Rivas, Lizander Joshua

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES, DIMENSIONES E INDICADORES					
				DIMENSIONES	INDICADORES	TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICA E INSTRUMENTO
¿Cuál es la relación entre la Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio en la Municipalidad Distrital de Lunahuaná en el periodo 2022?	Examinar la relación entre la Gestión Administrativa y la Calidad del Servicio en la Municipalidad Distrital de Lunahuaná, 2022.	La Gestión Administrativa se relaciona con la Calidad de Servicio en la Municipalidad Distrital de Lunahuaná, 2022.	**VARIABLE X:** Gestión Administrativa	Planificación	Plan estratégico	**Tipo:** Básica **Nivel:** Correlacional **Enfoque:** Cuantitativo **Diseño:** No Experimental de corte transeccional	**Población:** 116 servidores públicos **Muestra:** 99 colaboradores	**Técnica:** Encuesta **Instrumento:** Cuestionario
					Plan operativo			
					Acciones especificas			
					Documentación de gestión			
				Dirección	Supervisión			
					Liderazgo			
					Motivación			
					Trabajo en equipo			
				Organización	Estructura organica			
					Coordinación efectiva			
					Funciones administrativas			
				Control	Evaluación			
					Supervisión			
					Capacitación			
					Establecimiento de metas			
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	**OBJETIVOS ESPECÍFICOS**	**HIPÓTESIS ESPECÍFICOS**						
PE1 ¿Cuál es la relación entre la Gestión Administrativa y los Elementos Tangibles en la Municipalidad Distrital de Lunahuaná, 2022? **PE2 ¿Cuál es la relación entre la Gestión Administrativa y los Confiabilidad en la Municipalidad Distrital de Lunahuaná, 2022?**	PE1 Determinar la relación entre la Gestión Administrativa y los Elementos Tangibles en la Municipalidad Distrital de Lunahuaná, 2022. PE2 Definir la relación entre la Gestión Administrativa y los Confiabilidad en la	HE1 La Gestión Administrativa se relaciona con los Elementos Tangibles en la Municipalidad Distrital de Lunahuaná, 2022. HE2 La Gestión Administrativa se relaciona con la Confiabilidad en la Municipalidad Distrital de Lunahuaná, 2022.	**VARIABLE Y:** Calidad de Servicio	Elementos tangibles	Oficinas acondicionadas			
					Equipamiento			
					Infraestructura			
					Limpieza			
				Confiabilidad	Atención en orden			
					Trato			
					Atención igualitaria			
					Solución de problemas			
				Capacidad de respuesta	Amabilidad			
					Aclaración de dudas			
					Apoyo			

PE3 ¿Cuál es la relación entre la Gestión Administrativa y la Capacidad de Respuesta en la Municipalidad Distrital de Lunahuaná, 2022? **PE4 ¿Cuál es la relación entre la Gestión Administrativa y la Seguridad en la Municipalidad Distrital de Lunahuaná, 2022?** **P5 ¿Cuál es la relación entre la Gestión Administrativa y los Empatía en la Municipalidad Distrital de Lunahuaná, 2022?**	Municipalidad Distrital de Lunahuaná, 2022. PE3 Demostrar la relación entre la Gestión Administrativa y la Capacidad de Respuesta en la Municipalidad Distrital de Lunahuaná, 2022. PE4 Identificar la relación entre la Gestión Administrativa y la Seguridad en la Municipalidad Distrital de Lunahuaná, 2022. PE5 Detallar la relación entre la Gestión Administrativa y los Empatía en la Municipalidad Distrital de Lunahuaná, 2022	HE3 La Gestión Administrativa se relaciona con la Capacidad de Respuesta en la Municipalidad Distrital de Lunahuaná, 2022. HE4 La Gestión Administrativa se relaciona con la Seguridad en la Municipalidad Distrital de Lunahuaná, 2022. HE5 La Gestión Administrativa se relaciona con la Empatía en la Municipalidad Distrital de Lunahuaná, 2022.	Seguridad	Servicio rápido Confianza Tramites Disposición de tiempo
			Empatía	Trato agradable Atención personalizada Personal empático

Fuente: Elaboración propia.

CUESTIONARIO

Estimado colaborador, el presente cuestionario tiene por objetivo de "Determinar de qué manera la comunicación interna se relaciona con el desempeño laboral del personal de la sede administrativa de los servicios Básicos de Salud Cañete -Yauyos 2022". Los resultados que se obtengan permitirán diseñar estrategias de apoyo al sector. El presente es de carácter anónimo y totalmente confidencial. ¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

A continuación, se presentan una serie de enunciados, los mismos que debe calificar de acuerdo a la escala indicada en cada bloque:

GESTIÓN ADMINISTRATIVA						
Evalúe cada aspecto del 1 al 5, considerando la escala: (1) **NUNCA**, (2) **CASI NUNCA**, (3) **A VECES**, (4) **CASI SIEMPRE**, Encierre con un círculo el numero seleccionado.						
N°	**Planificación**	**ESCALA**				
1	¿La Municipalidad Distrital de Lunahuaná cuenta con un plan estratégico institucional actualizado?					
2	¿La Municipalidad Distrital de Lunahuaná cuenta con un plan operativo institucional actualizado?					
3	¿La Municipalidad Distrital de Lunahuaná toma acciones específicas para el cumplimiento de los objetivos?					
4	¿La Municipalidad Distrital de Lunahuaná cumple las funciones establecidas en la documentación de gestión (MOF, ROF, etc.)?					
N°	**Dirección**					
5	¿La supervisión constante de su jefe directo impulsa a la mejora continua?					
6	¿Existe un liderazgo democrático en La Municipalidad Distrital de Lunahuaná?					
7	¿Existe algún tipo de motivación por parte de los funcionarios para un buen desempeño laboral?					
8	¿Existe predisposición de los colaboradores para la realización de trabajo en equipo?					
N°	**Organización**					
9	¿La Municipalidad Distrital de Lunahuaná cuenta con una adecuada estructura orgánica para el desarrollo de sus funciones?					
10	¿Existe una coordinación efectiva con otras oficinas para el cumplimiento de sus actividades administrativas?					
11	¿Se cumple de manera adecuada las funciones administrativas de la Municipalidad Distrital de Lunahuaná?					
N°	**Control**					
12	¿Se realiza algún tipo de evaluación de sus actividades de trabajo?					
13	¿Su jefe directo realiza actividades de supervisión del desempeño de sus funciones?					
14	¿Recibe capacitación en temas de gestión administrativa?					
15	¿Está de acuerdo con el establecimiento de metas en el área donde se desempeña?					

CALIDAD DE SERVICIO						
N°	**Elementos Tangibles**	**ESCALA**				
1	¿Cuenta con oficinas acondicionadas con tecnología necesaria para la realización de las actividades diarias?					
2	¿Cuenta con equipos de última generación que se encuentran actualizados?					
3	¿Cuenta con una infraestructura física segura para el personal que laboran en la municipalidad?					
4	¿Cuenta con un ambiente de trabajo que cumple con la limpieza básica?					
N°	**Confiabilidad**					
5	¿Brinda una atención en orden según la llegada de los administrados?					
6	¿Brinda buen trato a los administrados que recurren a usted?					
7	¿Brinda una atención igualitaria a todos los administrados?					
8	¿Usted considera que soluciona los problemas dentro del plazo previsto?					
N°	**Capacidad de Respuesta**					
9	¿Atiende con amabilidad todas las solicitudes de los administrados?					
10	¿Considera oportuna la aclaración de dudas de los administrados?					
11	¿Considera que existe apoyo por parte de las otras áreas complementarias?					
12	¿Considera que usted brinda un servicio rápido?					
N°	**Seguridad**					
13	¿Sus compañeros de trabajo le brindan confianza al momento de derivar solicitudes de los administrados?					
14	¿Se siente seguro al derivar trámites documentarios a otras áreas?					
15	¿Considera que su disposición de tiempo es el adecuado para la atención de los administrados?					
N°	**Empatía**					
16	¿Brinda un trato agradable a cada administrado sin distinción alguna?					
17	¿Brinda atención personalizada a cada administrado?					
18	¿La Municipalidad Distrital de Lunahuaná cuenta personal empático para la atención de los administrados?					

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

Nº	DIMENSIONES / ítems	[1]Pertinencia		[2]Relevancia		[3]Claridad		OBSERVACIONES
	DIMENSIÓN 1: Planificación	**SI**	**NO**	**SI**	**NO**	**SI**	**NO**	
1	¿Cuenta con un plan estratégico institucional actualizado y cumple con las necesidades requeridas para el cumplimiento de sus actividades?	X		X		X		
2	¿Cuenta con un plan operativo institucional actualizado y cumple con las necesidades requeridas para el cumplimiento de sus actividades?	X		X		X		
3	¿Se realiza acciones específicas para el cumplimiento de los objetivos?	X		X		X		
4	¿Realiza el cumplimiento de funciones con los documentos de gestión actuales (MOF, ROF, etc.)?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Dirección	**SI**	**NO**	**SI**	**NO**	**SI**	**NO**	
5	¿Existe un liderazgo democrático en la municipalidad?	X		X		X		
6	¿Se sienten motivados los trabajadores para un buen desempeño laboral por parte de los directivos?	X		X		X		
7	¿Existe predisposición de los colaboradores para la realización de sus actividades en equipo?	X		X		X		
8	¿Toma decisiones oportunas para solucionar conflictos?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Organización	**SI**	**NO**	**SI**	**NO**	**SI**	**NO**	

9	¿Es adecuada la estructura orgánica de la entidad para el desarrollo de sus funciones?	X		X		X		
10	¿Existe una coordinación efectiva con otras oficinas para el cumplimiento de sus actividades administrativas?	X		X		X		
11	¿Capacitan a los servidores para el desarrollo de sus funciones?	X		X		X		
12	¿Se reorganiza la entidad cuando hay cambio de gobierno?	X		X		X		
14	¿Su jefe directo dirige el equipo administrativo, orientado su desempeño hacia el logo de los objetivos?	X		X		X		
	DIMENSION 4: Control							
15	¿Realizan constantemente supervisiones en las actividades de trabajo?	X		X		X		
16	¿Realizan constantemente evaluación y control para medir el desempeño de las funciones del servidor?	X		X		X		
17	¿Supervisa y controla el desarrollo de las funciones del directivo?	X		X		X		
18	¿Supervisa el desarrollo adecuado de los procedimientos administrativos?	X		X		X		
19	¿Brinda capacitación en temas de gestión al personal que labora en la municipalidad?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador: Mg/Dr.: Herbert Christian Córdova Solís **DNI:** 22521931

Especialidad del validador:

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

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

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

Cañete, 23 de abril del 2023.

Dr. Herbert Christian Córdova Solis
CONTADOR PUBLICO COLEGIADO CERTIFICADO
CCPC N° 2492

Firma del Experto Informante

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

Nº	DIMENSIONES / ítems	[1]Pertinencia		[2]Relevancia		[3]Claridad		OBSERVACIONES
	DIMENSIÓN 1: ELEMENTOS TANGIBLES	**SI**	**NO**	**SI**	**NO**	**SI**	**NO**	
1	¿Cuenta con oficinas acondicionadas con tecnología necesaria para la realización de las actividades diarias?	X		X		X		
2	¿Cuenta con equipos de última generación y se encuentran actualizados?	X		X		X		
3	¿Cuenta con una infraestructura física segura para el personal que laboran en el municipio?	X		X		X		
4	¿Considera usted que el personal debe verse pulcro?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: FIABILIDAD	**SI**	**NO**	**SI**	**NO**	**SI**	**NO**	
5	¿Al término del trámite del contribuyente, está seguro que obtuvo lo que esperaba de usted?	X		X		X		
6	¿Los contribuyentes suelen buscar una segunda opinión luego de haber sido atendidos por usted?	X		X		X		
7	¿Se capacita constantemente?	X		X		X		
8	¿Usted considera que soluciona los problemas dentro del plazo previsto?	X		X		X		

	DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA	**SI**	**NO**	**SI**	**NO**	**SI**	**NO**	
9	¿Atiende debidamente los imprevistos que puedan surgir repentinamente?	X		X		X		
10	¿Considera usted que resuelve todas las dudas del contribuyente?	X		X		X		
11	¿Sus jefes directos le brindan la capacitación para afrontar imprevistos?	X		X		X		
12	¿Considera que usted brinda un servicio rápido y oportuno?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: SEGURIDAD	**SI**	**NO**	**SI**	**NO**	**SI**	**NO**	
13	¿Sus compañeros de trabajo le brindan confianza al momento de derivar solicitudes de contribuyentes?	X		X		X		
14	¿Se siente seguro de que al derivar a otra área a un contribuyente, este será atendido oportunamente?	X		X		X		
15	¿Brinda el tiempo necesario al contribuyente al momento de atenderlo?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 5: EMPATÍA	**SI**	**NO**	**SI**	**NO**	**SI**	**NO**	
16	¿El personal entiende sus problemas y busca darle una solución oportuna?	X		X		X		

17	¿Usted muestra interés genuino en el problema que llevó al contribuyente a buscar una solución en su oficina?	X		X		X		
18	¿Sus compañeros de oficina son empáticos con los contribuyentes?	X		X		X		
19	¿El personal de la Municipalidad se muestra predispuesto a atender y resolver todas las dudas de los contribuyentes?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador: Mg/Dr.: Herbert Christian Córdova Solís **DNI:** 22521931

Especialidad del validador:

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

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

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

Lima, 23 de abril del 2023.

Dr. Herbert Christian Córdova Solís
CONTADOR PUBLICO COLEGIADO CERTIFICADO
C.C.P.C. N° 2492

Firma del Experto Informante

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

Nº	DIMENSIONES / ítems	[1]Pertinencia		[2]Relevancia		[3]Claridad		OBSERVACIONES
	DIMENSIÓN 1: Planificación	**SI**	**NO**	**SI**	**NO**	**SI**	**NO**	
1	¿Cuenta con un plan estratégico institucional actualizado y cumple con las necesidades requeridas para el cumplimiento de sus actividades?	X		X		X		
2	¿Cuenta con un plan operativo institucional actualizado y cumple con las necesidades requeridas para el cumplimiento de sus actividades?	X		X		X		
3	¿Se realiza acciones específicas para el cumplimiento de los objetivos?	X		X		X		
4	¿Realiza el cumplimiento de funciones con los documentos de gestión actuales (MOF, ROF, etc.)?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Dirección	**SI**	**NO**	**SI**	**NO**	**SI**	**NO**	
5	¿Existe un liderazgo democrático en la municipalidad?	X		X		X		
6	¿Se sienten motivados los trabajadores para un buen desempeño laboral por parte de los directivos?	X		X		X		
7	¿Existe predisposición de los colaboradores para la realización de sus actividades en equipo?	X		X		X		
8	¿Toma decisiones oportunas para solucionar conflictos?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Organización	**SI**	**NO**	**SI**	**NO**	**SI**	**NO**	

9	¿Es adecuada la estructura orgánica de la entidad para el desarrollo de sus funciones?	X		X		X		
10	¿Existe una coordinación efectiva con otras oficinas para el cumplimiento de sus actividades administrativas?	X		X		X		
11	¿Capacitan a los servidores para el desarrollo de sus funciones?	X		X		X		
12	¿Se reorganiza la entidad cuando hay cambio de gobierno?	X		X		X		
14	¿Su jefe directo dirige el equipo administrativo, orientado su desempeño hacia el logo de los objetivos?	X		X		X		
	DIMENSION 4: Control							
15	¿Realizan constantemente supervisiones en las actividades de trabajo?	X		X		X		
16	¿Realizan constantemente evaluación y control para medir el desempeño de las funciones del servidor?	X		X		X		
17	¿Supervisa y controla el desarrollo de las funciones del directivo?	X		X		X		
18	¿Supervisa el desarrollo adecuado de los procedimientos administrativos?	X		X		X		
19	¿Brinda capacitación en temas de gestión al personal que labora en la municipalidad?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador: Mg/Dr.: DR. ROBERTO REYMUNDO BUENDÍA APARCANA **DNI:** 21576727.

Especialidad del validador: DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN.

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

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

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

Cañete, 23 de abril del 2023.



Firma del Experto Informante

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

Nº	DIMENSIONES / ítems	[1]Pertinencia		[2]Relevancia		[3]Claridad		OBSERVACIONES
	DIMENSIÓN 1: ELEMENTOS TANGIBLES	**SI**	**NO**	**SI**	**NO**	**SI**	**NO**	
1	¿Cuenta con oficinas acondicionadas con tecnología necesaria para la realización de las actividades diarias?	X		X		X		
2	¿Cuenta con equipos de última generación y se encuentran actualizados?	X		X		X		
3	¿Cuenta con una infraestructura física segura para el personal que laboran en el municipio?	X		X		X		
4	¿Considera usted que el personal debe verse pulcro?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: FIABILIDAD	**SI**	**NO**	**SI**	**NO**	**SI**	**NO**	
5	¿Al término del trámite del contribuyente, está seguro que obtuvo lo que esperaba de usted?	X		X		X		
6	¿Los contribuyentes suelen buscar una segunda opinión luego de haber sido atendidos por usted?	X		X		X		
7	¿Se capacita constantemente?	X		X		X		
8	¿Usted considera que soluciona los problemas dentro del plazo previsto?	X		X		X		

	DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA	**SI**	**NO**	**SI**	**NO**	**SI**	**NO**	
9	¿Atiende debidamente los imprevistos que puedan surgir repentinamente?	X		X		X		
10	¿Considera usted que resuelve todas las dudas del contribuyente?	X		X		X		
11	¿Sus jefes directos le brindan la capacitación para afrontar imprevistos?	X		X		X		
12	¿Considera que usted brinda un servicio rápido y oportuno?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: SEGURIDAD	**SI**	**NO**	**SI**	**NO**	**SI**	**NO**	
13	¿Sus compañeros de trabajo le brindan confianza al momento de derivar solicitudes de contribuyentes?	X		X		X		
14	¿Se siente seguro de que al derivar a otra área a un contribuyente, este será atendido oportunamente?	X		X		X		
15	¿Brinda el tiempo necesario al contribuyente al momento de atenderlo?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 5: EMPATÍA	**SI**	**NO**	**SI**	**NO**	**SI**	**NO**	
16	¿El personal entiende sus problemas y busca darle una solución oportuna?	X		X		X		

17	¿Usted muestra interés genuino en el problema que llevó al contribuyente a buscar una solución en su oficina?	X		X		X		
18	¿Sus compañeros de oficina son empáticos con los contribuyentes?	X		X		X		
19	¿El personal de la Municipalidad se muestra predispuesto a atender y resolver todas las dudas de los contribuyentes?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador: Mg/Dr.: DR. ROBERTO R. BUENDÍA ARRIESUS **DNI:** 21576727.

Especialidad del validador: DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN

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

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

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

Lima, 23 de abril del 2023.



Firma del Experto Informante

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

Nº	DIMENSIONES / ítems	[1]Pertinencia		[2]Relevancia		[3]Claridad		OBSERVACIONES
	DIMENSIÓN 1: Planificación	**SI**	**NO**	**SI**	**NO**	**SI**	**NO**	
1	¿Cuenta con un plan estratégico institucional actualizado y cumple con las necesidades requeridas para el cumplimiento de sus actividades?	X		X		X		
2	¿Cuenta con un plan operativo institucional actualizado y cumple con las necesidades requeridas para el cumplimiento de sus actividades?	X		X		X		
3	¿Se realiza acciones específicas para el cumplimiento de los objetivos?	X		X		X		
4	¿Realiza el cumplimiento de funciones con los documentos de gestión actuales (MOF, ROF, etc.)?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Dirección	**SI**	**NO**	**SI**	**NO**	**SI**	**NO**	
5	¿Existe un liderazgo democrático en la municipalidad?	X		X		X		
6	¿Se sienten motivados los trabajadores para un buen desempeño laboral por parte de los directivos?	X		X		X		
7	¿Existe predisposición de los colaboradores para la realización de sus actividades en equipo?	X		X		X		
8	¿Toma decisiones oportunas para solucionar conflictos?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Organización	**SI**	**NO**	**SI**	**NO**	**SI**	**NO**	

9	¿Es adecuada la estructura orgánica de la entidad para el desarrollo de sus funciones?	X		X		X		
10	¿Existe una coordinación efectiva con otras oficinas para el cumplimiento de sus actividades administrativas?	X		X		X		
11	¿Capacitan a los servidores para el desarrollo de sus funciones?	X		X		X		
12	¿Se reorganiza la entidad cuando hay cambio de gobierno?	X		X		X		
14	¿Su jefe directo dirige el equipo administrativo, orientado su desempeño hacia el logo de los objetivos?	X		X		X		
	DIMENSION 4: Control							
15	¿Realizan constantemente supervisiones en las actividades de trabajo?	X		X		X		
16	¿Realizan constantemente evaluación y control para medir el desempeño de las funciones del servidor?	X		X		X		
17	¿Supervisa y controla el desarrollo de las funciones del directivo?	X		X		X		
18	¿Supervisa el desarrollo adecuado de los procedimientos administrativos?	X		X		X		
19	¿Brinda capacitación en temas de gestión al personal que labora en la municipalidad?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador: Mg/Dr.: Dr. Eduardo Pino Sanchez **DNI:** 44027232

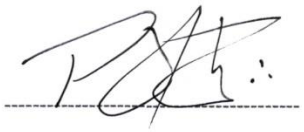
Especialidad del validador: Doctor en Administración

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

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

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

Cañete, 23 de abril del 2023.



Firma del Experto Informante

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

Nº	DIMENSIONES / ítems	[1]Pertinencia		[2]Relevancia		[3]Claridad		OBSERVACIONES
	DIMENSIÓN 1: ELEMENTOS TANGIBLES	**SI**	**NO**	**SI**	**NO**	**SI**	**NO**	
1	¿Cuenta con oficinas acondicionadas con tecnología necesaria para la realización de las actividades diarias?	X		X		X		
2	¿Cuenta con equipos de última generación y se encuentran actualizados?	X		X		X		
3	¿Cuenta con una infraestructura física segura para el personal que laboran en el municipio?	X		X		X		
4	¿Considera usted que el personal debe verse pulcro?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: FIABILIDAD	**SI**	**NO**	**SI**	**NO**	**SI**	**NO**	
5	¿Al término del trámite del contribuyente, está seguro que obtuvo lo que esperaba de usted?	X		X		X		
6	¿Los contribuyentes suelen buscar una segunda opinión luego de haber sido atendidos por usted?	X		X		X		
7	¿Se capacita constantemente?	X		X		X		
8	¿Usted considera que soluciona los problemas dentro del plazo previsto?	X		X		X		

	DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA	**SI**	**NO**	**SI**	**NO**	**SI**	**NO**	
9	¿Atiende debidamente los imprevistos que puedan surgir repentinamente?	X		X		X		
10	¿Considera usted que resuelve todas las dudas del contribuyente?	X		X		X		
11	¿Sus jefes directos le brindan la capacitación para afrontar imprevistos?	X		X		X		
12	¿Considera que usted brinda un servicio rápido y oportuno?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: SEGURIDAD	**SI**	**NO**	**SI**	**NO**	**SI**	**NO**	
13	¿Sus compañeros de trabajo le brindan confianza al momento de derivar solicitudes de contribuyentes?	X		X		X		
14	¿Se siente seguro de que al derivar a otra área a un contribuyente, este será atendido oportunamente?	X		X		X		
15	¿Brinda el tiempo necesario al contribuyente al momento de atenderlo?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 5: EMPATÍA	**SI**	**NO**	**SI**	**NO**	**SI**	**NO**	
16	¿El personal entiende sus problemas y busca darle una solución oportuna?	X		X		X		

17	¿Usted muestra interés genuino en el problema que llevó al contribuyente a buscar una solución en su oficina?	X		X		X		
18	¿Sus compañeros de oficina son empáticos con los contribuyentes?	X		X		X		
19	¿El personal de la Municipalidad se muestra predispuesto a atender y resolver todas las dudas de los contribuyentes?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador: Mg/Dr.: Dr. Eduardo Pino Anchante **DNI:** 44027232

Especialidad del validador: Doctor en Administración

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

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

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

Lima, 23 de abril del 2023.

Firma del Experto Informante

FIRMA DIGITAL
Firmado digitalmente por: URIBE HERNANDEZ Yrene Cecilia FAU 20491363402 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 22/11/2023 16:17:24-0500

VICEPRESIDENCIA DE INVESTIGACIÓN
UNIDAD DE INVESTIGACIÓN DE LA FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

Código N°011

CONSTANCIA DE VERIFICACIÓN DE SIMILITUD

Yo, Dra. Yrene Cecilia Uribe Hernández Directora de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Empresariales valido el informe titulado: "Gestión administrativa y calidad de servicio en la municipalidad distrital de Lunahuaná, 2022"

Cuyos autores son, Daniel Alexander Rivas Acero, identificado con DNI N° 70786500 y Lizander Joshua Salas Rivas, identificado con DNI N° 70058030, declaro que la evaluación realizada por el programa informático, ha constatado un porcentaje de similitud del 9%, verificable en el resumen de reporte automatizado de similitudes que se adjunta.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas dentro del porcentaje de similitud no constituye plagio, y que el documento cumple con la integridad científica y con las normas para el uso de citas y referencias establecidas en los protocolos respectivos.

Se cumple con adjuntar, además, el recibo digital a efectos de la trazabilidad respectiva del proceso.

Cañete, 22 de noviembre del 2023

Se adjunta:

- Resumen del reporte automatizado de similitudes
- Recibo Digital

VALIDADO POR:

UNIDAD DE INVESTIGACIÓN DE LA FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

Toda copia de este documento, sea del entorno virtual o del documento original en físico es considerada "copia no controlada"

- Resumen del reporte automatizado de similitudes

Gestión administrativa y calidad de servicio en la municipalidad distrital de Lunahuaná, 2022.

INFORME DE ORIGINALIDAD

9%	9%	5%	%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

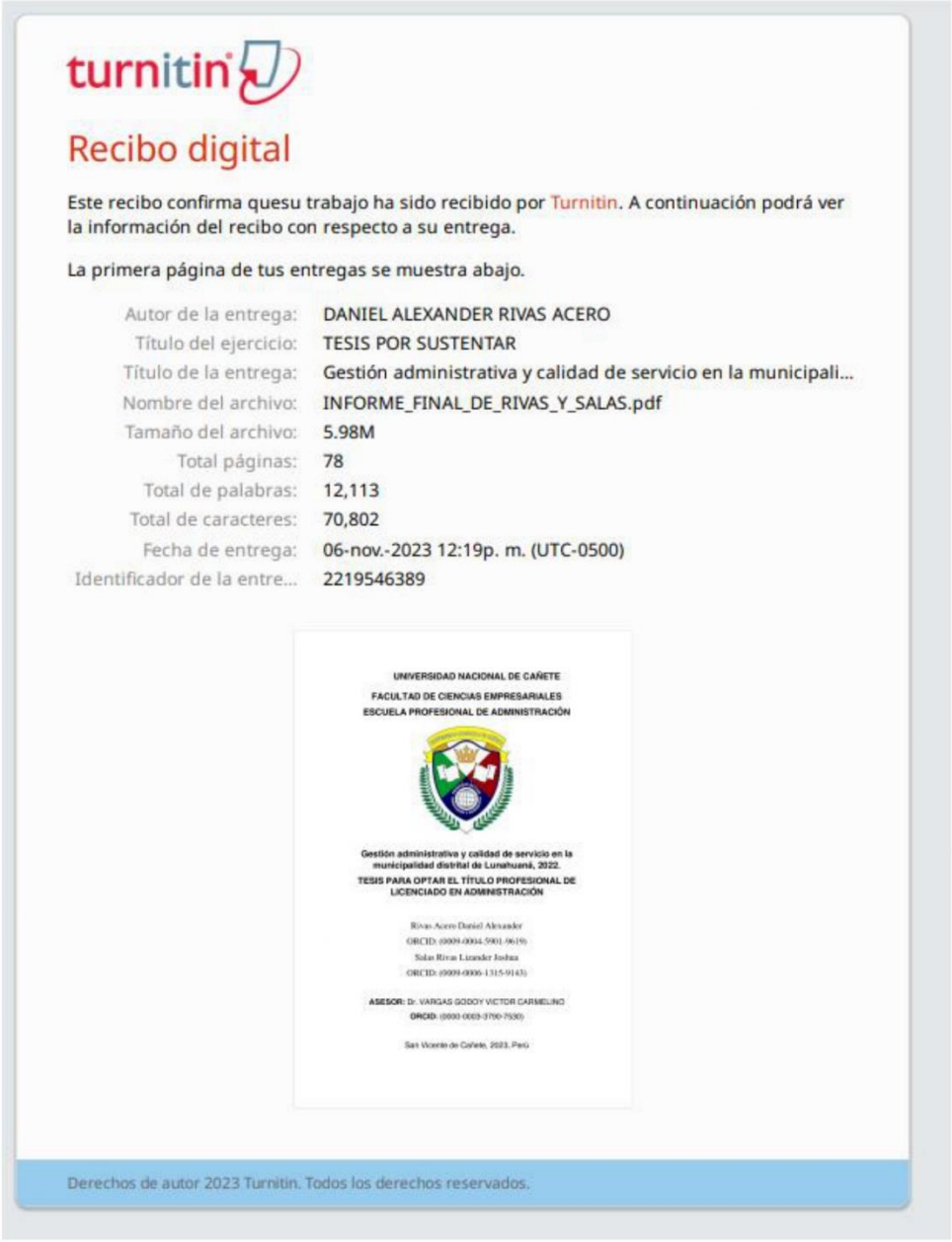
FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net Fuente de Internet	4%
2	repositorio.undc.edu.pe Fuente de Internet	2%
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	repositorio.unprg.edu.pe:8080 Fuente de Internet	1%
5	repositorio.une.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	repositorio.unac.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	repositorio.utc.edu.ec Fuente de Internet	1%

Excluir citas Activo Excluir coincidencias < 1%

Toda copia de este documento, sea del entorno virtual o del documento original en físico es considerada “copia no controlada”

- Recibo Digital



turnitin

Recibo digital

Este recibo confirma quesu trabajo ha sido recibido por Turnitin. A continuación podrá ver la información del recibo con respecto a su entrega.

La primera página de tus entregas se muestra abajo.

Autor de la entrega:	DANIEL ALEXANDER RIVAS ACERO
Título del ejercicio:	TESIS POR SUSTENTAR
Título de la entrega:	Gestión administrativa y calidad de servicio en la municipali...
Nombre del archivo:	INFORME_FINAL_DE_RIVAS_Y_SALAS.pdf
Tamaño del archivo:	5.98M
Total páginas:	78
Total de palabras:	12,113
Total de caracteres:	70,802
Fecha de entrega:	06-nov.-2023 12:19p. m. (UTC-0500)
Identificador de la entre...	2219546389

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAÑETE
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Gestión administrativa y calidad de servicio en la municipalidad distrital de Lunahuaná, 2022.
TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

Rivas Acero Daniel Alexander
ORCID: (0009-0004-5901-0619)
Salas Rivas Lizander Joshua
ORCID: (0009-0006-1315-9143)

ASESOR: Dr. VARGAS GODOY VICTOR CARMELINO
ORCID: (0000-0003-3790-7530)

San Vicente de Cañete, 2023, Perú

Derechos de autor 2023 Turnitin. Todos los derechos reservados.

Toda copia de este documento, sea del entorno virtual o del documento original en físico es considerada “copia no controlada”

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LUNAHUANA

"Capital Turística y Cultural de la Provincia de Cañete"

Lunahuaná, 16 de junio de 2023

CARTA N° 0044-2023-URH/MDL

Sr. LIZANDER JOSHUA SALAS RIVAS

Av. La Mar N° 315 – Imperial

Sr. DANIEL ALEXANDER RIVAS ACERO

Jr. Garro N° 299 – San Vicente

Referencia: EXP. 1376-2023

Asunto: AUTORIZACIÓN PARA APLICAR INSTRUMENTOS DE TESIS

Por medio del presente me dirijo a usted, para saludarlo cordialmente, y a la vez informarle que se ha evaluado su solicitud ingresada por mesa de partes donde solicitó permiso y autorización para la obtención de datos e información mediante el instrumento de encuesta para la realización de trabajo de tesis.

La presente tiene como finalidad comunicar a su persona que se le otorga la autorización para la aplicación de los instrumentos de investigación de su tesis denominada *"Gestión administrativa y Calidad de Servicio en la Municipalidad Distrital de Lunahuaná, 2022"*.

Asimismo, se le exige a llevar a cabo la aplicación de su instrumento de manera respetuosa, evitando cualquier manifestación que pueda causar molestias a los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Lunahuaná y el resguardo de la información obtenida únicamente para fines académicos.

Es propicia la oportunidad para expresarle las muestras de consideración y estima personal.

Atentamente,

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LUNAHUANA
Julissa Marisol de Tomas Alcalá (e)
UNIDAD DE RECURSOS HUMANOS



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAÑETE

Código: F-M01.03.04-GT-003 / Rev. 3 Fecha de Aprobación: 13-12-2022	Revisión: 03

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

En la ciudad de Cañete, en la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Empresariales, siendo las 18:00 p.m horas, del día 20 de agosto del 2023, se reunió el Jurado Evaluador conformado por:

Presidente(a): Dr. Edgar Augusto Salinas Loarte
Secretario (a): Dra. Yajaira Lizeth Carrasco Vega
Paredes Vocal: Mg. Julio Wu Matta

Para el acto de sustentación de la tesis titulada: **"Gestión administrativa y calidad de servicio en la municipalidad distrital de Lunahuaná, 2022"**; para optar al Título Profesional de Licenciado en Administración por el graduado: Br. **Daniel Alexander Rivas Acero**. Tomando en cuenta los siguientes criterios:

Criterio	Malo (0)	Regular (2)	Bueno (3)	Muy bueno (4)	Excelente (5)	Puntaje
Claridad de la exposición			17			17
Dominio del tema			17			17
Visión holística del trabajo			17			17
Uso de recursos audiovisuales			17			17
					Total	17

Después de concluido el acto de sustentación y luego de que el mencionado dio respuesta a las preguntas respectivas, el Jurado Evaluador, declara:

1. ( ) Aprobado, con mención honrosa.
2. (X) Aprobado, por unanimidad
3. ( ) Aprobado, por mayoría
4. ( ) Desaprobado

Con una calificación promedio de 17 (diecisiete)

Nota del Informe	Nota de Sustentación	Nota Final
17	17	17

Por tanto, el graduado se encuentra expedito(s) ( ), impedidos ( ) para realizar los trámites correspondientes para la obtención del Título Profesional de Licenciado en Administración.

Siendo las 06:44 Horas se dio por terminado el acto de sustentación.

Dra. Yajaira Lizeth Carrasco Vega **Secretario** **Jurado Evaluador** Facultad de Ciencias Empresariales	Dr. Edgar Augusto Salinas Loarte **Presidente** **Jurado Evaluador** Facultad de Ciencias Empresariales	Mg. Julio Wu Matta **Vocal** **Jurado Evaluador** Facultad de Ciencias Empresariales

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAÑETE	Código: F-M01.03.04-GT-003 / Rev. 3 Fecha de Aprobación: 13-12-2022	Revisión: 03

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

En la ciudad de Cañete, en la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Empresariales, siendo las 18:00 p.m horas, del día 20 de agosto del 2023, se reunió el Jurado Evaluador conformado por:

Presidente(a): Dr. Edgar Augusto Salinas Loarte
Secretario (a): Dra. Yajaira Lizeth Carrasco Vega
Paredes Vocal: Mg. Julio Wu Matta

Para el acto de sustentación de la tesis titulada: **"Gestión administrativa y calidad de servicio en la municipalidad distrital de Lunahuaná, 2022"**; para optar al Título Profesional de Licenciado en Administración por el graduado: Br. **Lizander Joshua Salas Rivas**. Tomando en cuenta los siguientes criterios:

Criterio	Malo (0)	Regular (2)	Bueno (3)	Muy bueno (4)	Excelente (5)	Puntaje
Claridad de la exposición			17			17
Dominio del tema			17			17
Visión holística del trabajo			17			17
Uso de recursos audiovisuales			17			17
					Total	17

Después de concluido el acto de sustentación y luego de que el mencionado dio respuesta a las preguntas respectivas, el Jurado Evaluador, declara:

1. ( ) Aprobado, con mención honrosa.
2. (X) Aprobado, por unanimidad
3. ( ) Aprobado, por mayoría
4. ( ) Desaprobado

Con una calificación promedio de 17 (diecisiete)

Nota del Informe	Nota de Sustentación	Nota Final
17	17	17

Por tanto, el graduado se encuentra expedito(s) (X), impedidos ( ) para realizar los trámites correspondientes para la obtención del Título Profesional de Licenciado en Administración.

Siendo las 06:44 Horas se dio por terminado el acto de sustentación.

Dra. Yajaira Lizeth Carrasco Vega Secretario Jurado Evaluador Facultad de Ciencias Empresariales	Dr. Edgar Augusto Salinas Loarte Presidente Jurado Evaluador Facultad de Ciencias Empresariales	Mg. Julio Wu Matta Vocal Jurado Evaluador Facultad de Ciencias Empresariales