

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables
Escuela Profesional de Administración y Sistemas



TESIS

**Gestión administrativa y servicio al usuario en la Municipalidad
Distrital de Huayllahuara, Tayacaja, Huancavelica - 2023**

Para optar : El Título Profesional de Licenciada en Administración
Autor (es) : Bach. Adm. CRISPIN QUISPE, CATALINA PAULINA
Bach. Adm. DAMIANO ALLCA, ANAIS
Asesor : Dr. Aguado Riveros, Uldarico Inocencio
Línea de Investigación
Institucional : Ciencias Empresariales y Gestión de los Recursos
Fecha de Inicio y
Culminación : 26.07.2023 al 25.07.2024

Huancayo – Perú

2024

HOJA DE APROBACIÓN DE LOS JURADOS
UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables

TESIS

**GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SERVICIO AL USUARIO EN
LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE HUAYLLAHUARA,
TAYACAJA, HUANCVELICA - 2023**

PRESENTADA POR:

Bach. Adm. Crispin Quispe, Catalina Paulina
Bach. Adm. Damiano Allca, Anais

PARA OPTAR TÍTULO DE:

Licenciada en Administración

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION Y SISTEMAS
APROBADA POR EL SIGUIENTE JURADO:**

DECANO : DR. VÁSQUEZ VÁSQUEZ, WILBER GONZALO

**PRIMER
MIEMBRO : MTRO. RICSE LIZARRAGA, ANTONIO OSCAR**

**SEGUNDO
MIEMBRO : MTRO. CASAS CORDOVA, CARLOS JONAS**

**TERCER
MIEMBRO : MTRO. MARTINEZ VITOR, PAUL DENIS**

Huancayo, 21 de marzo del 2024.

**GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SERVICIO AL USUARIO EN
LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE HUAYLLAHUARA,
TAYACAJA, HUANCVELICA – 2023**

ASESOR:

DR. AGUADO RIVEROS, ULDARICO INOCENCIO

Dedicatoria.

A nuestra familia, por su apoyo, amor y comprensión a lo largo del arduo camino para llevar acabo la presente investigación.

A nuestros padres, quienes nos han enseñado la importancia del compromiso y perseverancia en alcanzar los objetivos de la investigación, asimismo por su aliento constante y permanecer siempre a lado nuestro.

Catalina y Anais.

Agradecimientos.

A nuestro asesor, por su orientación experta, su dedicación incansable y paciencia infinita; además, sus valiosas recomendaciones y comentarios han sido clave para llevar a cabo la investigación.

A la Municipalidad Distrital de Huayllahuara, por su gran colaboración durante la realización de la tesis. La generosidad de autorizar el acceso a datos e informaciones han sido esenciales para culminar la investigación de forma exitosa.

Catalina y Anais.

CONSTANCIA DE SIMILITUD

N ° 0053 - FCAC -2024

La Oficina de Propiedad Intelectual y Publicaciones, hace constar mediante la presente, que la **Tesis**, Titulada:

Gestión administrativa y servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Huayllahuara, Tayacaja, Huancavelica - 2023

Con la siguiente información:

Con Autor(es) : BACH. CRISPIN QUISPE CATALINA PAULINA
 BACH. DAMIANO ALLCA ANAIS

Facultad : CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

Escuela Académica : ADMINISTRACIÓN Y SISTEMAS

Asesor(a) : DR. AGUADO RIVEROS ULDARICO INOCENCIO

Fue analizado con fecha **29/01/2024**; con **159 págs.**; en el software de prevención de plagio (Turnitin); y con la siguiente configuración:

Excluye Bibliografía.

X
X
X

Excluye citas.

Excluye Cadenas hasta 20 palabras.

Otro criterio (especificar)

El documento presenta un porcentaje de similitud de **22 %**.

En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentajes establecidos en el artículo N°15 del Reglamento de uso de Software de Prevención Version 2.0. Se declara, que el trabajo de investigación: **Si contiene un porcentaje aceptable de similitud.**

Observaciones:

En señal de conformidad y verificación se firma y sella la presente constancia.

Huancayo, 29 de enero de 2024.



MTRA. LIZET DORIELA MANTARI MINCAMI
JEFA

Oficina de Propiedad Intelectual y Publicaciones

Introducción

En un entorno competitivo como el de ahora, las organizaciones enfrentan situaciones difíciles para sobrevivir en el mercado, puesto que los clientes de hoy son cada vez más exigentes, la competencia agresiva y cambios constantemente devenidas por la tecnología. Todo ello, provoca que las organizaciones se preparen y gestionen de forma eficiente sus recursos, creando ventajas competitivas orientados a los objetivos de la organización. (Pacheco D. , 2022)

La gestión administrativa es un aspecto importante para el buen servicio al usuario, ya sea en organizaciones del sector privado o público; puesto que, la buena gestión de recursos y el servicio eficiente marca la diferencia entre el éxito o fracaso de la organización. Como se detalló en el primer párrafo en un entorno competitivo y exigente, la gestión administrativa eficiente y la excelencia en el servicio al usuario se ha convertido en factores cruciales para alcanzar los objetivos organizacionales y ser líder en el mercado (Cano, 2017). A raíz de ello, la presente investigación se enfocó en el estudio de la gestión administrativa y el servicio al usuario en una entidad del sector público.

Por tanto, el objetivo general que persigue esta investigación fue establecer la relación que existe entre gestión administrativa y servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Huayllahuara, Tayacaja, Huancavelica periodo 2023. En cuanto a la metodología, se empleó el método científico, estadístico y el método hipotético deductivo; se enfocó a ser un estudio correlacional, diseño no experimental – transversal, fue se tipo básica; asimismo, la población y muestra estuvo constituida por 20 trabajadores, quienes fueron evaluados mediante un proceso de encuestas (muestra censal).

El desarrollo de la presente investigación fue en V capítulos, las cuales se presentaron de forma ordenada.

Capítulo I planteamiento del problema, se realizó la descripción de la realidad problemática, delimitación y formulación del problema, seguidamente se presentó la justificación desde un enfoque social, teórica y metodológica; y finalmente se procedió a plantear los objetivos de la investigación.

Capítulo II marco teórico, se realizó la búsqueda bibliográfica en los repositorios de diversas universidades, entre otras fuentes que dio lugar a la presentación de los antecedentes de estudio (nacionales e internacionales), bases teóricas que permitió abordar las variables de estudio y marco conceptual (de las variables y dimensiones).

Capítulo III hipótesis, se formuló la hipótesis tanto general y específicas, además, se desarrolló el cuadro de operacionalización de variables, donde consignó la definición conceptual y operacional de las variables.

Capítulo IV metodología, corresponde al marco metodológico donde se describió el método a utilizar, tipo, nivel y diseño de estudio; así como también se delimitó la población y muestra, y seguido a ello se seleccionó las técnicas e instrumentos de recolección de datos, las técnicas de procesamientos y análisis de datos, y finalmente los aspectos éticos de la investigación.

Capítulo V resultados, se inició con la descripción de resultados y seguido a ello se realizó el contraste de hipótesis. Con los resultados obtenidos se dio lugar al análisis y discusión, para lo cual se empleó la técnica de triangulación; asimismo, se presentaron las conclusiones y recomendaciones finales.

Por último, se presentaron las referencias bibliográficas en orden alfabético de acuerdo al estilo de redacción APA; asimismo, el apartado anexos, el cual se presentó de forma ordenada de la siguiente manera: (1) la matriz de consistencia, (2) matriz de operacionalización,

(3) matriz de operacionalización de instrumento, (4) el instrumento de investigación, (5) la data de procesamiento de datos y (6) el consentimiento informado y (7) evidencias de la aplicación del cuestionario.

Los autores.

Contenido

Hoja de aprobación de los jurados	ii
Dedicatoria.....	v
Agradecimientos.....	vi
Asesor	iv
Introducción	ix
Contenido.....	xii
Contenido de Tablas	xvi
Contenido de Figuras	xvii
Resumen.....	xviii
Abstract.....	xix
Capítulo I	19
Planteamiento del Problema	19
1.1. Descripción de la Realidad Problemática.....	19
1.2. Delimitación del Problema.....	24
1.2.1. Delimitación Espacial	24
1.2.2. Delimitación Temporal	24
1.2.3. Delimitación Conceptual	24
1.3. Formulación del Problema	25
1.3.1. Problema General.....	25
1.3.2. Problemas Específicos.....	25

1.4. Justificación.....	26
1.4.1. Justificación Social	26
1.4.2. Justificación Teórica	26
1.4.3. Justificación Metodológica	27
1.5. Objetivos	28
1.5.1. Objetivo General.....	28
1.5.2. Objetivos Específicos.....	28
Capítulo II.....	30
Marco Teórico.....	30
2.1. Antecedentes	30
2.1.1. Antecedentes Nacionales	30
2.1.2. Antecedentes Internacionales.....	34
2.2. Bases Teóricas.....	39
2.2.1. Gestión Administrativa	39
2.2.2. Servicio al Usuario.....	61
2.3. Marco Conceptual (de las variables y dimensiones).....	80
2.3.1. Gestión Administrativa	80
2.3.2. Servicio al Usuario.....	82
Capítulo III.....	83
Hipótesis	83
3.1. Hipótesis General	83

3.2. Hipótesis Específicos	83
3.3. Variables.....	84
Capítulo IV.....	86
Metodología	86
4.1. Método de Investigación	86
4.2. Tipo de Investigación	87
4.3. Nivel de Investigación.....	87
4.4. Diseño de Investigación	88
4.5. Población y Muestra.....	89
4.5.1. Población.....	89
4.5.2. Muestra	90
4.5.3. Muestreo	91
4.6. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	91
4.6.1. Técnicas de Recolección de Datos.....	91
4.6.2. Instrumentos de Recolección de Datos	91
4.7. Técnicas de Procesamiento y Análisis de Datos	94
4.8. Aspectos Éticos de la Investigación	95
Capítulo V.....	96
Resultados	96
5.1. Descripción de Resultados	97
5.1.1. Resultados sobre Gestión Administrativa.....	97

5.1.1. Resultados sobre Servicio al Usuario	104
5.2. Contraste de Hipótesis.....	110
5.2.1. Contraste de la Hipótesis General.....	111
5.2.2. Contraste de las Hipótesis Específicas.....	113
Análisis y Discusión de Resultados	123
Conclusiones	129
Recomendaciones	131
Referencias Bibliográficas	133
ANEXOS	139
Anexo N°01: Matriz de Consistencia	140
Anexo N°02: Matriz de Operacionalización de Variables.....	141
Anexo N-°03: Matriz de Operacionalización del Instrumento	142
Anexo N°04: Instrumento de Investigación.....	144
Anexo N°05: Validez de los instrumentos de investigación.....	146
Anexo N°06: La Data de Procesamiento de Datos	152
Anexo N°07: Consentimiento Informado	154
Anexo N°08: Evidencias de la Aplicación de los Instrumentos	155

Contenido de Tablas

Tabla 1 Cuadro de operacionalización de variables	85
Tabla 2 Tamaño poblacional.....	89
Tabla 3 Criterios de inclusión y exclusión.....	90
Tabla 4 Criterios de interpretación Alfa Cronbach.....	93
Tabla 5 Confiabilidad del cuestionario 1	93
Tabla 6 Confiabilidad del cuestionario 2	94
Tabla 7 Resultados de la gestión administrativa.....	97
Tabla 8 Resultados porcentuales sobre planeación de la gestión administrativa.....	98
Tabla 9 Resultados sobre organización de la gestión administrativa	100
Tabla 10 Resultados sobre dirección de la gestión administrativa	101
Tabla 11 Resultados sobre control de la gestión administrativa.....	103
Tabla 12 Resultados sobre servicio al usuario	104
Tabla 13 Resultados sobre experiencia vivida de los usuarios	106
Tabla 14 Resultados porcentuales sobre profesionalismo percibido por el usuario	107
Tabla 15 Resultados porcentuales sobre gestión de quejas y reclamos.....	109
Tabla 16 Baremo de interpretación del estadístico de prueba Rho de Spearman	110
Tabla 17 Correlación entre gestión administrativa y servicio al usuario.....	111
Tabla 18 Correlación entre planeación de la gestión administrativa y servicio al usuario....	114
Tabla 19 Correlación entre organización de la gestión administrativa y servicio al usuario	116
Tabla 20 Correlación entre dirección de la gestión administrativa y servicio al usuario	118
Tabla 21 Correlación entre control de la gestión administrativa y servicio al usuario.....	121

Contenido de Figuras

Figura 1 Perú: Municipalidades que cuentan con canales de atención al ciudadano.....	21
Figura 2 División del enfoque clásico	42
Figura 3 Elementos de la gestión administrativa	51
Figura 4 Niveles de Gobierno en el Perú	53
Figura 5 Actividades en la función directiva	60
Figura 6 Contribución de la industria de servicios a la economía estadounidense.....	64
Figura 7 Características del servicio	69
Figura 8 Diferencia entre servicio y atención al usuario	71
Figura 9 Porcentajes de la gestión administrativa.....	97
Figura 10 Resultados porcentuales sobre planeación de la gestión administrativa	99
Figura 11 Resultados sobre organización de la gestión administrativa	100
Figura 12 Resultados sobre dirección de la gestión administrativa.....	102
Figura 13 Resultados sobre control de la gestión administrativa	103
Figura 14 Resultados sobre servicio al usuario.....	105
Figura 15 Resultados sobre experiencia vivida de los usuarios.....	106
Figura 16 Resultados porcentuales sobre profesionalismo percibido por el usuario.....	108
Figura 17 Resultados porcentuales sobre gestión de quejas y reclamos.....	109

Resumen

La presente investigación nace a raíz del problema ¿Cuál es la relación que se da entre gestión administrativa y servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Huayllahuara, Huancavelica - 2023?, y persiguió alcanzar como objetivo general establecer la relación que existe entre gestión administrativa y el servicio al usuario en la entidad mencionada, periodo 2023. La metodología se basó en la aplicación del método científico, estadístico y el método hipotético - deductivo; se enfocó a ser un estudio correlacional, diseño no experimental – transversal, fue de tipo básica; asimismo, la población y muestra estuvo constituida por 20 trabajadores de la entidad (muestra censal), además, la técnica de recolección de datos utilizado fue la encuesta e instrumento cuestionario. Los resultados más importantes fueron: del total de trabajadores encuestados, el 40% opinan que la gestión administrativa en la entidad es muy buena; por otro lado, respecto a la segunda variable se encontró que, del total de usuarios encuestados, un 55% consideran que el servicio brindado por la entidad es de regular a buena. Por tanto, la conclusión principal es existe relación significativa y directa ($r_s=0.888$, $p<0.01$) entre gestión administrativa y servicio al usuario en el municipio de Huayllahuara, lo que significa, mientras la gestión administrativa sea eficiente, el servicio al usuario será cada vez mejor. En base a estos resultados, se sugiere continuar con el estudio de estas variables en muestras diversas y con mayor representatividad, con la finalidad de obtener resultados más confiables y poder generalizarlos de forma más amplia.

Palabras clave: Gestión administrativa y servicio al usuario.

Abstract

The present investigation arose from the problem What is the relationship between administrative management and user service in the District Municipality of Huayllahuara, Huancavelica - 2023?, the general objective was to establish the relationship between administrative management and user service in the aforementioned entity, period 2023. The methodology was based on the application of the scientific, statistical and hypothetical-deductive method; it focused on being a correlational study, non-experimental - transversal design, it was basic type; also, the population and sample consisted of 20 workers of the entity (census sample), in addition, the data collection technique used was the survey and questionnaire instrument. The most important results were: of the total number of workers surveyed, 40% believe that the administrative management of the entity is very good; on the other hand, with respect to the second variable, it was found that, of the total number of users surveyed, 55% believe that the service provided by the entity is fair to good. Therefore, the main conclusion is that there is a significant and direct relationship ($r_s=0.888$, $p<0.01$) between administrative management and user service in the municipality of Huayllahuara, which means that as long as administrative management is efficient, user service will be increasingly better. Based on these results, it is suggested to continue with the study of these variables in diverse samples and with greater representativeness, in order to obtain more reliable results and to be able to generalize them more broadly.

Key words: Administrative management and user service.

Capítulo I

Planteamiento del Problema

1.1. Descripción de la Realidad Problemática

A nivel internacional, los directivos de las empresas con fines de lucro buscan obtener rentabilidad, clientes fidelizados, participación en el mercado, entre otros; en caso de organización sin fines de lucro como las ONGs buscan el bienestar social y trabajan en beneficio de un interés público. En cualquiera de los casos, los líderes de esas organizaciones trabajan en base a las cuatro fases fundamentales del proceso administrativo: planeación, organización, dirección y control; todo ello con la finalidad de alcanzar sus objetivos (Araque y Espinoza, 2023).

No obstante, en una revista desarrollada por (Villanueva et al., 2022) sobre simplificación administrativa en una municipalidad ecuatoriana, revelo que en un 50%, la entidad nunca toma medidas correctivas para mejorar la simplificación administrativa, y solo un 5% afirmaron que si lo hacen; por tanto los usuarios mantienen una percepción de que la administración no se interesa por plantear acciones de mejora en la simplificación administrativa, consecuentemente el servicio brindado al usuario es pésimo.

Por otro lado, según Terán (2021) en un estudio sobre calidad de servicio en organizaciones de Latinoamérica se encontró que, un 54% los usuarios perciben un mal servicio por parte de las organizaciones, en ellas participaron 150 organizaciones de diversos sectores. Esta conclusión es preocupante, puesto que la mayoría de los usuarios se quedan insatisfechos al hacer uso de un servicio, provocando a largo plazo malestar debido a que no cubren con sus expectativas.

La gestión administrativa en entidades del estado, suele variar debido a que cada país tiene políticas propias y específicas; sin embargo, hay algunos aspectos generales como la eficiencia y transparencia, modernización tecnológica, participación ciudadana, entre otros, que las comparten. Por ello, la problemática varía en cada uno de ellos, es decir, la gestión administrativa municipal está sujeta a ciertas normativas de su país, por tanto sus procedimientos son diferentes. Por consiguiente, se ha visto que en la mayoría de países de Latinoamérica, presentan problemas en sus procedimientos administrativos, siendo estas muy engorrosas que retardan los trámites seguidos por el usuario y su estructura organizacional pocas veces responde de forma correcta para brindar un buen servicio al ciudadano. (Hernandez et al., 2021)

A nivel nacional las entidades locales del sector público como las municipalidades provinciales y distritales, son organizaciones con autonomía administrativa, económica y funcional de acuerdo a la Ley orgánica de Municipalidades – Ley 27972. Sin embargo, arrastran problemas que a nivel internacional se viene observando.

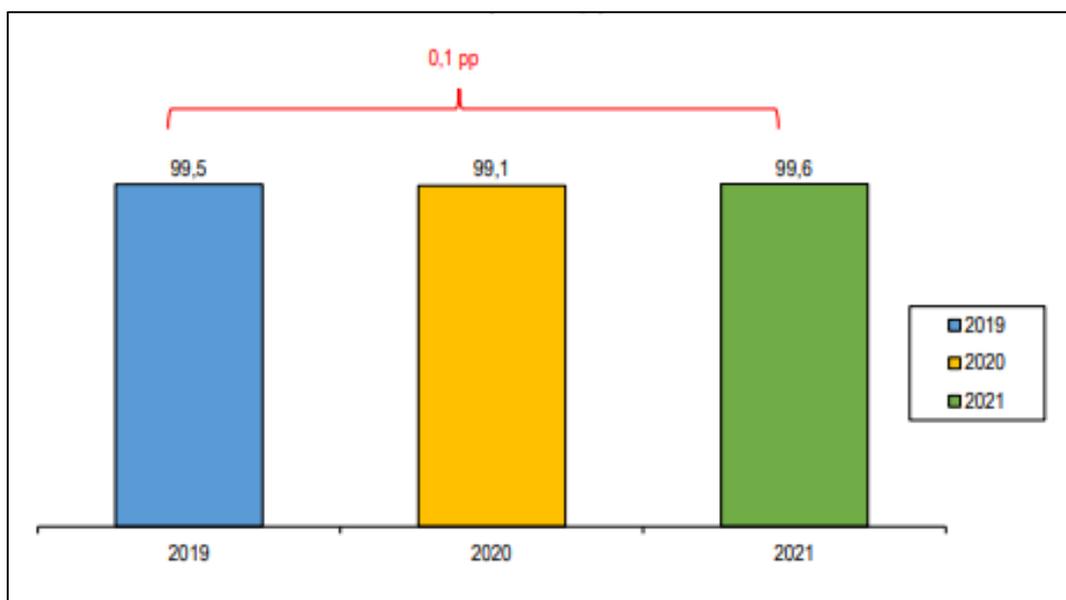
Según Candia y Guanilo (2022) en su revista sobre gestión administrativa en un municipio de la región de Piura, reveló que el 65.0% de los trabajadores señalaron que la gestión administrativa es mala, motivo por el cual existen problemas en

cumplir con los objetivos institucionales, mala ejecución del presupuesto, irregularidades en los procedimientos administrativos, quejas y reclamos por parte de los ciudadanos por la mala gestión.

Por otro lado, de acuerdo al Instituto Nacional de Estadística e Informática (2021) revela resultados sobre canales de atención al usuario en las entidades públicas del Perú, donde encontró que “en el año 2021, son 1 mil 867 municipalidades que tienen al menos un canal de atención al ciudadano, lo que representa el 99,6% del total de municipalidades del país. En comparación con el año 2019, hubo un incremento de 0,1 puntos porcentuales” (p. 55)

Figura 1

Perú: Municipalidades que cuentan con canales de atención al ciudadano



Nota: Instituto Nacional de Estadística e Informática – Registro Nacional de Municipalidades 2019-2021. Instituto Nacional de Estadística e Informática (2021).

Estos resultados, fue impulsado por la pandemia Covid – 19, es decir, la mayoría de las entidades del estado cuentan con canales alternativos para atención al usuario; sin embargo, sería bueno que en adelante se alcance al 100% que como mínimo cuenten con una vía de atención al usuario, aunque es recomendable que sea

más de uno, de preferencia por llamadas telefónicas, virtualmente u otras formas que ayude al usuario comunicarse desde donde se encuentren (eliminando la barrera del espacio y tiempo).

A nivel local, nos situamos en la provincia de Tayacaja, lugar donde se encuentra la Municipalidad Distrital de Huayllahuara. Se ha observado que la entidad enfrenta una gran problemática respecto al servicio brindado a los ciudadanos del distrito, lo cual se manifiesta en angustias e incomodidades; entre problemas principales se pudo evidenciar lo siguiente: (1) las respuestas a los trámites realizados en la entidad toman demasiado tiempo, esto ocurre porque actualmente la entidad no cuenta con un sistema de trámite documentario, y el personal no se abastece por mucha carga laboral; (2) constantes quejas y reclamos de los usuarios, debido a que desconocen los procedimientos, ya que la entidad no cuenta con el TUPA (Texto Único de Procedimiento Administrativo), tampoco un flujograma que indica el correcto procedimiento para los diversos trámites; (3) los beneficiarios de programas sociales se sienten insatisfechos por la demora en la entrega de productos (leche, hojuela de avena), esto ocurre por ineficiencia en los procesos de adquisición de productos (retardo) y en efecto se entrega a destiempo.

Asimismo, entre los síntomas que se pudo evidenciar es la desorganización en la gestión de los trámites, en otras palabras, suele suceder que los documentos o trámites se extravían o siguen un proceso irregular, lo que provoca la frustración de los usuarios y retrasos innecesarios en la obtención del servicio; además, se ha observado dificultades en el acceso a la información pública por parte de los ciudadanos interesados por dar seguimiento a temas relacionada a los servicios y actividades municipales, manejo de fondos públicos, otros.; y, por último, el

descontento de la comunidad del distrito, lo cual se manifiesta en protestas, quejas y denuncias públicas y la disminución de la confianza en la entidad.

Todo lo mencionado en líneas arriba y demás problemas evidenciados, devienen de una deficiente gestión administrativa, que a continuación se detalla: (1) la entidad cuenta con instrumentos de gestión desfasados (MOF y ROF), lo que provoca dificultades en la distribución de funciones, generando duplicidad de funciones y en otros casos demasiada carga laboral; (2) la entidad difícilmente planifica sus actividades, lo que provoca dificultad en alcanzar los objetivos de la misma; (3) los trabajadores de la entidad desconocen su misión, visión y objetivos institucionales, lo que hace que cada quien trabaje por distintos rumbos o miras hacia delante.

Asimismo, se observó que las autoridades de la entidad y/o directivos de la misma, no tienen habilidades de liderazgo suficiente para dirigir a los trabajadores, provocando conflictos, desorientación y desmotivación en los mismos. Finalmente, se pudo percibir que los superiores jerárquicos de la entidad no se preocupan en realizar evaluaciones y/o control sobre el cumplimiento de metas y objetivos, desempeño de los trabajadores, la correcta ejecución del presupuesto, entre otros aspectos importantes para una buena gestión.

En ese sentido, la presente investigación pretende realizar el estudio sobre la gestión administrativa y el servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Huayllahuara, con la finalidad de establecer cuál es la relación entre las variables, por lo que, en seguida se da paso a la delimitación y formulación del problema de investigación.

1.2. Delimitación del Problema

1.2.1. Delimitación Espacial

La presente investigación se realizó en las instalaciones de la Municipalidad Distrital de Huayllahuara, Plaza principal S/N Huancavelica-Huancavelica, RUC: 20208070755.

1.2.2. Delimitación Temporal

La presente investigación se enfocó en el periodo comprendido desde mayo a diciembre del 2023, tiempo en el cual se realizó el acopio de datos e información bibliográfica, con la finalidad de lograr el objetivo general de investigación.

1.2.3. Delimitación Conceptual

Para los fines de la investigación, se delimita conceptualmente el término:

Gestión Administrativa.

Según Chiavenato (2019) la gestión administrativa se define como todas las acciones realizadas para coordinar el esfuerzo de un grupo, es decir, la forma en que se buscan lograr metas u objetivos mediante la participación de personas y recursos disponibles a través de la ejecución de actividades fundamentales como la planeación, organización, dirección y control.

Servicio al Usuario.

Kotler et al. (2021) define al servicio al usuario como la totalidad de actividades y esfuerzos que una empresa realiza para atender y superar las expectativas del cliente. Esto incluye los productos o servicios, la efectividad de la comunicación, atención personalizada, resolución de problemas y construcción de relaciones duraderas.

1.3. Formulación del Problema

1.3.1. Problema General.

¿Cuál es la relación que se da entre gestión administrativa y servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Huayllahuara, Tayacaja, Huancavelica - 2023?

1.3.2. Problemas Específicos.

PE 1.

¿Qué relación existe entre planeación de la gestión administrativa y el servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Huayllahuara, Tayacaja, Huancavelica - 2023?

PE 2.

¿Qué relación existe entre organización de la gestión administrativa y el servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Huayllahuara, Tayacaja, Huancavelica - 2023?

PE 3.

¿Qué relación existe entre dirección de la gestión administrativa y el servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Huayllahuara, Tayacaja, Huancavelica - 2023?

PE 4.

¿Qué relación existe entre control de la gestión administrativa y el servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Huayllahuara, Tayacaja, Huancavelica - 2023?

1.4. Justificación

1.4.1. Justificación Social

La justificación social de la presente investigación se fundamenta en la necesidad de mejorar el servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Huayllahuara, mediante una gestión administrativa eficiente y eficaz.

La investigación pretende abordar la problemática socialmente relevante y proporcionar mediante los resultados una base sólida para la toma de decisiones en el campo de la gestión administrativa, con la finalidad de mejorar los servicios públicos. Al comprender la relación entre gestión administrativa y servicio al usuario, los directivos de la entidad podrán identificar áreas críticas de mejora y diseñar estrategias efectivas para brindar un servicio de calidad y satisfacer las necesidades de la población. Además, a través de una buena gestión administrativa se va promover la transparencia, participación ciudadana, rendición de cuentas y lo más importante una buena atención por parte de los profesionales y reducir la carga documentaria que va permitir a los pobladores del distrito obtener respuestas rápidas a sus trámites y gozar de un buen servicio.

En síntesis, la presente investigación no solo va contribuir al cuerpo del conocimiento en el campo de la gestión administrativa y servicio al usuario, sino también tendrá implicancias significativas en los funcionarios y servidores públicos responsables de la toma de decisiones y sobre todo en bienestar de los pobladores.

1.4.2. Justificación Teórica

A lo largo del tiempo muchos estudios han abordado la relevancia individual de la gestión administrativa y el servicio al usuario en un contexto

organizacional. No obstante, existe una brecha en cómo estos dos constructos se relacionan entre sí. La presente investigación busca llenar un vacío en el campo de la gestión administrativa y servicio al usuario dentro de la administración pública.

Desde el punto de vista teórica, la gestión administrativa involucra la planeación, organización, dirección y control de los recursos y procesos. Esta teoría administrativa se apoya en la administración clásica y contemporánea, propuesta por Taylor y Fayol, tal como lo plantea Chiavenato (2020). Así como también enfoques modernos como la flexibilidad y la adaptabilidad organizacional propuesta por Daft (2019).

Por otro lado, el servicio al usuario se fundamenta en la comprensión profunda de las necesidades y expectativas del cliente. Este marco teórico se apoya en lo planteado por Kotler, Kartajaya, y Setiawan (2021), asimismo, la importancia de superar expectativas y construir relaciones duraderas Solórzano (2019).

1.4.3. Justificación Metodológica

La presente investigación se fundamenta por utilizar una metodología coherente alineado a la naturaleza de la investigación y brinda una estructura rigurosa que permite recopilar, analizar e interpretar los datos de modo que estas sean confiables y significativas.

Siguiendo la metodología planteado por Hernandez y Mendoza (2018) el enfoque de la investigación fue cuantitativo, y se utilizó el método científico como método general y el método hipotético deductivo como método específico, lo que ha permitido contrastar las hipótesis y cumplir con los

objetivos de la investigación. Además, determinó que es viable el diseño de cuestionarios para la medición de las variables de estudio; dicho cuestionario pasó por la prueba de confiabilidad y fue validado mediante juicios de expertos. El aporte que se realiza con la presente investigación es un marco metodológico adecuado que servirá como guía para otros estudios similares y con dos cuestionarios orientados a la medición de las variables y adaptado para una muestra específica (trabajadores del sector público).

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo General

Establecer la relación que se da entre gestión administrativa y el servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Huayllahuara, Tayacaja, Huancavelica - 2023.

1.5.2. Objetivos Específicos

OE 1.

Identificar la relación que existe entre planeación de la gestión administrativa y el servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Huayllahuara, Tayacaja, Huancavelica - 2023.

OE 2.

Fijar la relación que existe entre organización de la gestión administrativa y el servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Huayllahuara, Tayacaja, Huancavelica - 2023.

OE 3.

Identificar la relación que existe entre dirección de la gestión administrativa y el servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Huayllahuara, Tayacaja, Huancavelica - 2023.

OE 4.

Fijar la relación que existe entre control de la gestión administrativa y el servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Huayllahuara, Tayacaja, Huancavelica - 2023.

Capítulo II

Marco Teórico

2.1. Antecedentes

2.1.1. Antecedentes Nacionales

Según Torres (2023) en su tesis titulado *Gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Sayán*, sustentado para optar el título profesional de Licenciado en Administración por la Universidad César Vallejo, Lima, tuvo por objetivo general “determinar la correlación entre la gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Sayán” (p.08), y como problema general “¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicios en la municipalidad distrital de Sayán - 2022?” (p.55). Metodología: En cuanto al método de estudio se empleó el hipotético – deductivo, tipo básica por su el fin que persigue, asimismo, el enfoque fue cuantitativo, nivel correlacional, diseño no experimental – transeccional; la población y muestra estuvo conformado por 30 trabajadores, la técnica de recolección de datos utilizado fue las encuetas y como instrumento el cuestionario (escala de Likert). Resultados: Se encontró que en un 56.7% la entidad viene realizando una buena gestión administrativa, y, por otro lado, un 50% de los usuarios afirman que la entidad brinda calidad de servicio.

Conclusión: Existe relación significativa y directa en un nivel medio ($r_s=0.484$, $p<0.05$) entre la gestión administrativa y calidad de servicio al usuario, es decir, mientras la gestión administrativa sea buena, el servicio al usuario estará alineado a la excelencia, ante ello sugieren que se realice una evaluación constante de proyectos y programas que realiza la entidad, puesto que, es fundamental conocer si lo que se viene realizando realmente cubre las necesidades de los ciudadanos del distrito. Además, es importante que todos los servidores y funcionarios públicos de entidad tengan claro los objetivos y metas que se persigue en cuanto a servicios, bienes y obras públicas para el desarrollo del distrito y por ende mejorar continuamente con el servicio al ciudadano.

Según Ñahui (2020) en su tesis titulado *Gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad de Cachimayo, Cuzco*, sustentado para optar el grado de Maestra en Gestión Pública por la Universidad César Vallejo, Lima, tuvo como objetivo general “determinar la relación entre la gestión administrativa y calidad de servicio al usuario en la Municipalidad de Cachimayo” (p.13), y como problema general “¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad de Cachimayo, 2020?” (p.11). Metodología: El estudio tuvo un enfoque cuantitativo por su naturaleza, tipo básica, opto por el diseño no experimental – transeccional; asimismo, para el acopio de datos se empleó el instrumento de investigación cuestionario (técnica: encuestas), el cual fue aplicado al total de la muestra censal conformado por 74 colaboradores. Resultados: Se encontró que en un 63.5% la gestión administrativa se da en un nivel regular, por otro lado, los encuestados calificaron que en un 63.5% el nivel de calidad de

servicio brindado es regular. Conclusión: Existe relación significativa ($r_s=0.444$, $p<0.05$) entre planificación y calidad de servicio, es decir la relación es directa en un nivel medio, por tanto, en cierta medida mientras exista una buena planificación estratégica, el servicio al usuario será excelente. Además, se encontró que la organización se relaciona significativamente ($r_s=0.390$; $p<0.001$) con la calidad de servicio, en este caso, esta dimensión tiene menor impacto en la segunda variable respecto a lo anterior, sin embargo, la relación que existe es directa y se da en un nivel intermedio.

Según Peña (2018) en su tesis sobre *Gestión administrativa y calidad del servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de San Marcos, Huari*, sustentado para optar el grado de Maestra en Gestión Pública por la Escuela de Posgrado de la Unidad Cesar Vallejo, Lima, tuvo como objetivo general “determinar la relación que existe entre gestión administrativa y calidad del servicio del usuario en la Municipalidad Distrital de San Marcos, Huari” (p.41) y como problema general “¿Qué relación existe entre la gestión administrativa y calidad del servicio del usuario en la municipalidad distrital de San Marcos?” (p.39). Metodología: El estudio tuvo un enfoque cuantitativo de nivel descriptivo correlacional, utilizó el método hipotético deductivo, el diseño fue no experimental y por su finalidad el estudio fue básica; asimismo, se utilizó como técnica de recolección de datos la encuesta, la cual fue aplicado a un total de 328 usuarios (muestra). Resultados: se halló que en un 68% la gestión administrativa se da en un nivel moderado, mientras que, en un 55.2% la calidad de servicio ofrecido por la entidad es moderado. Conclusión: la gestión administrativa se relaciona de forma significativa y directa ($r_s=0,805$; $p<0.05$) con la calidad de servicio al usuario de la Municipalidad Distrital de

San Marcos, estos resultados indica que, mientras mejor sea la gestión administrativa, el servicio al usuario será excelente.

Según Ángeles (2022) en su tesis titulado *Gestión administrativa y calidad de atención a los usuarios de la Municipalidad Distrital de San Juan de Cutervo*, sustentado para optar el grado de Maestro en Gestión Pública por la Unidad de Posgrado de la Universidad de San Martín de Porres, Lima, tuvo por objetivo general “determinar la relación entre gestión administrativa y calidad de atención a los usuarios de la Municipalidad Distrital de San Juan de Cutervo” (p.14), y como problema general “¿Cómo se relaciona la gestión administrativa y calidad de atención a los usuarios de la Municipalidad Distrital San Juan de Cutervo?” (p.13). Metodología: El estudio tuvo un enfoque cuantitativo y por su finalidad fue de tipo básica, además, el nivel de investigación fue correlacional, diseño no experimental de corte transversal; asimismo, la población estuvo conformado por 2005 habitantes del distrito y la muestra por 100 sujetos quienes fueron encuestados. Resultados: Se encontró que un 76% de los colaboradores indican que la gestión administrativa en el municipio se da de forma efectiva, mientras que, la calidad de atención a los usuarios en un 64% siempre se da de forma efectiva. Conclusión: Se identificó que existe relación significativa y directa en un nivel moderado ($rs=0.467$, $p<0.01$) entre la gestión administrativa y calidad de atención al usuario de la Municipalidad Distrital de San Juan de Cuervo, es decir, a partir de una buena gestión administrativa, la calidad de atención al usuario en la entidad será cada vez mejor.

Según Ibaran y Calle (2022) en su tesis titulado *Gestión administrativa y calidad de atención del usuario en la Gerencia de Administración Tributaria*

de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, sustentado para optar el título profesional de Licenciado en Administración por la Universidad de Nacional de Ucayali, Pucallpa, tuvo por objetivo general “determinar el nivel de relación que existe entre la gestión administrativa y calidad de atención del usuario en la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad provincial Coronel Portillo” (p. 21), y como problema general ¿Cuál es el nivel de relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad de atención al usuario en la gerencia de administración tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo, 2020?” (p.20). Metodología: tuvo un enfoque cuantitativo, de tipo básica y nivel correlacional, asimismo, pertenece a estudios con diseños no experimentales y de corte transversal; además, la población y muestra estuvo conformado por 32 trabajadores (muestra censal), quienes participaron en las encuestas (instrumento: cuestionario con escala de medición tipo Likert). Resultados: se encontró que la gestión administrativa es eficiente en un 43.8%, mientras que, en un 50% la calidad de servicio se presento en niveles altos. Conclusión: se obtuvo que la dirección de la gestión administrativa guarda relación significativa ($r_s=0.909$; $p<0.05$) con la calidad de atención al usuario, es decir, la relación en mención es directa y se da en un nivel muy alto. Asimismo, se encontró que el control de la gestión administrativa se relaciona de forma significativa ($r_s=0.902$, $p<0.05$) con la atención al usuario, lo cual significa que, mientras la dirección y control de la gestión administrativa sea efectivo, la atención al usuario se verá mejorado.

2.1.2. Antecedentes Internacionales

Según Acosta (2022) en su tesis titulado *Gestión administrativa y calidad del servicio en el gobierno autónomo descentralizado municipalidad*

de Ambato, sustentado para obtener el grado de Magíster en Administración Pública, Ambato, Ecuador, tuvo por objetivo general “determinar el impacto de la gestión administrativa en la calidad del servicio en los cementerios municipales del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato” (p.22), y como problema general ¿Cuál es el impacto de la gestión administrativa en la calidad del servicio en los cementerios municipales del gobierno autónomo descentralizado de Ambato?” (p.21). Metodología: El estudio se realizó en el nivel descriptivo - correlacional, enfoque cuantitativo y de diseño bibliográfica/documental; la población estuvo conformado por 13,060 cementerios municipales (unidad de análisis) y la muestra 373, este último participaron en las encuestas (instrumento de recolección de datos cuestionario). Resultados: El 44% de sujetos encuestados afirman que la gestión administrativa del GAD de Ambato se da en un nivel regular, lo cual significa que, su esfuerzo no es suficiente para llegar a la efectividad; mientras que, el 41% de los usuarios revelan que la calidad del servicio se da en un nivel regular. Conclusión: Se determinó estadísticamente el impacto de la gestión administrativa sobre la calidad de servicio al usuario en los cementerios municipales de Ambato, a ello respaldaron los diversos estudios sobre el tema, donde también encontraron una relación estrecha entre las variables, además, dicha relación es directa y se da en un nivel intermedio.

Según Chávez (2022) en su tesis titulado *Gestión administrativa y su incidencia en el desarrollo organizacional del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Cumandá*, sustentado para optar el título profesional de Licenciado en Comercio por la Universidad Nacional de Chimborazo, Ecuador, cuyo objetivo consistió en “determinar la incidencia de

la gestión administrativa en el desarrollo organizacional del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Cumandá” (p.16), y tuvo como problema general “¿Cómo incide la gestión administrativa en el desarrollo organizacional del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Cumandá?” (p.15). Metodología: se empleó el método hipotético – deductivo, enfoque cuantitativo, de nivel correlacional (causal), además el diseño de investigación fue no experimental y transaccional, y la muestra estuvo constituida por 21 personas, quienes voluntariamente participaron en las encuestas (instrumento: cuestionario) para la medición de ambas variables. Resultados: La calificación de los encuestados revelaron que la gestión administrativa es buena en un 47.62%, mientras que, respecto al desarrollo organizacional se encontró que en un 33.33% se presenta en niveles altos. Conclusión: Se obtuvo que la gestión administrativa incide ($\chi^2 = 27,450$; sig. 0.037) sobre el desarrollo organizacional del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Cumandá. Dada la situación interna actual de la institución, es necesario plantear propuestas estratégicas que impulsen su crecimiento y desarrollo interno.

Según Mejía (2023) en su tesis titulado *Gestión administrativa y calidad del servicio en el GAD Municipal de Pangua*, sustentado para optar el grado de Magíster en Administración Pública por la Universidad Técnica de Cotopaxi, Ecuador, cuyo objetivo general fue “determinar la relación entre gestión administrativa y la calidad de servicio en el GAD Municipal de Pangua” (p.25), y tuvo como problema general “¿Cuál es la relación que existe entre gestión administrativa y la calidad de servicio en el GAD Municipal de Pangua?” (p.24). Metodología: La investigación tuvo un enfoque tuvo un

enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo – correlacional, diseño no experimental de corte transversal, elaborada a través de visitas in situ en los departamentos del GAD; se utilizaron encuestas para acopiar la información de un total de 377 personas y 6 jefes departamentales consideradas parte de la muestra. Resultados: se encontró que la gestión administrativa es aceptable en un 72.44%, y la calidad de servicio es admitido en un 88.72% de total de sujetos encuestados; sin embargo, el 11.28% considera como inaceptable la gestión administrativa y el 26.56% está en desacuerdo con el servicio brindado por la municipalidad en mención. Conclusión: Se estableció la existencia de relación significativa entre gestión administrativa y calidad de servicio, además, se identificó una brecha para brindar un servicio de calidad, ante ello se sugiere fortalecer el comportamiento del capital humano en el conocimiento de la función pública.

Según Reyes (2019) en su tesis titulado *Factores que mejoran el desempeño de los recursos humanos en la gestión administrativa de los gobiernos locales municipales de Lima Metropolitana*, sustentado por obtener el grado de Doctor en Filosofía con especialidad en Administración, México, cuyo objetivo se basó en “determinar los factores que permiten mejorar el desempeño de los recursos humanos que trabajar en la gestión administrativa de los gobiernos municipales” (p.44), y tuvo como problema general “¿Cuáles son los factores que permiten mejorar el desempeño de los recursos humanos para trabajar en la gestión administrativa de los gobiernos municipales?” (p.42). Metodología: El estudio fue de nivel explicativa, enfoque cuantitativo, empleó métodos estadísticos y el diseño fue no experimental – transaccional; asimismo, la muestra fue censal y estuvo constituida por 42 municipios

distritales de Lima Metropolitana; para el acopio de datos en los mismos se utilizó el cuestionario (técnica: encuesta). Resultados: Mediante el análisis de regresión se encontró que factores como sistemas de información representa como obstáculo en su coeficiente estandarizado de 0.757, en caso de la capacitación con un coeficiente de 0.417 y finalmente el trabajo en equipo con un coeficiente de 0.272, sobre el desempeño de los trabajadores. Conclusión: Los factores que requiere darle la mayor importancia para el buen desempeño de los trabajadores, son: el trabajo en equipo, sistemas de información efectivos y brindar capacitación adecuada. Estas acciones contribuyen significativamente a mejorar la eficiencia y los resultados obtenidos por el equipo de personas involucrado en la gestión administrativa municipal.

Según Vargas (2021) en su tesis titulado *Gestión administrativa y su impacto en la calidad del servicio a los usuarios del Registro Civil de Babahoyo*, sustentado para optar el grado de Magíster en Administración de Empresas por la Unidad de Posgrado de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, Ecuador, tuvo como objetivo general “evaluar la gestión administrativa y su impacto en la calidad del servicio a los usuarios del registro civil de Babahoyo” (p.23), y como problema general “¿De qué manera la gestión administrativa del registro civil de Babahoyo incide en la calidad del servicio que otorga a la ciudadanía?” (p.22). Metodología: El estudio se realizó en el nivel descriptivo, analítica, explicativa y de campo; así como también se empleó el método deductivo e inductivo, y para la recolección de datos se utilizó la técnica de encuestas (instrumento: cuestionario) y entrevista, se consideró como diseño de estudio no experimental y de corte transversal; se contó con dos poblaciones y se empleó la muestra censal, la primera

conformado por 76 funcionarios de Registro Civil, y la segunda por 174 usuarios. Resultados: se obtuvo que el proceso de gestión administrativa en el Registro Civil es efectivo en un 55%, puesto que se plantean estrategias y aporte de conocimientos para la mejora de los procesos y la atención a los clientes este orientado a la excelencia; sin embargo, se encontró que la atención al usuario es regular en un 65%, lo que significa que la atención brindada a dichos usuarios no es la más óptima para una entidad pública. Conclusión: La gestión administrativa incide significativamente en la calidad de servicio, ya que la planeación, organización, dirección y control de los procesos y proyectos, determina la calidad de servicio; en otras palabras, mientras mejor sea la gestión administrativa en todas sus dimensiones, en efecto el servicio al usuario será de calidad.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Gestión Administrativa

Definición.

El término gestión administrativa se origina desde la antigüedad, pero se ha desarrollado y evolucionado a lo largo del tiempo. Sus orígenes se dan en la antigua civilización y sus sistemas de organización y control. Las definiciones varían de acuerdo a las perspectivas y enfoques de cada autor; en seguida se presenta algunas definiciones más relevantes de la gestión administrativa.

Desde el enfoque clásico de la administración, Frederick (citado por Larrarte, 2018) define a la gestión administrativa como “la determinación científica de los métodos más económicos para realizar cualquier tarea” (p.36). Asimismo, Fayol (citado por Larrarte, 2018) considerado como otro pionero

de la administración, define a la gestión administrativa como “la actividad de administrar, organizar, controlar y dirigir recursos para lograr objetivos de manera eficiente y eficaz” (p.56).

Drucker (citado por Romero et al., 2022) destacado experto en gestión, define a la gestión administrativa como “hacer las cosas bien; la eficiencia en el uso de los recursos y la efectividad en el logro de objetivos” (p.22).

Según Arnoletto (2017 citado por Anchelia et al., 2021) la gestión administrativa se define como “el conjunto de actividades y procesos definidos que el o los directivos tienden a desarrollar en función de los recursos que tengan a disposición como por ejemplo recursos materiales, humanos, entre otros” (p.15). Del mismo modo, para Pacheco y Federico (2022) la gestión administrativa implica llevar a cabo una serie de operaciones con el propósito de movilizar recursos disponibles, como bienes, servicios, personal, entre otros., con la finalidad de alcanzar los objetivos organizacionales. Este proceso requiere cumplir con una serie de condiciones, que incluyen la planificación, la asignación de procesos, la delimitación de funciones, y especialmente la toma de decisiones y la gestión de conflictos que puedan surgir dentro del contexto organizativo.

Izquierdo et al. (2022) menciona que la gestión administrativa en una entidad del estado se refiere al conjunto de procesos, prácticas y acciones planificadas que tiene como propósito coordinar y dirigir de forma eficiente los recursos disponibles, a fin de cumplir con las responsabilidades y servicios que brinda la entidad a la comunidad. Implica la planificación estratégica de programas y proyectos, asignación eficiente de recursos financieros y

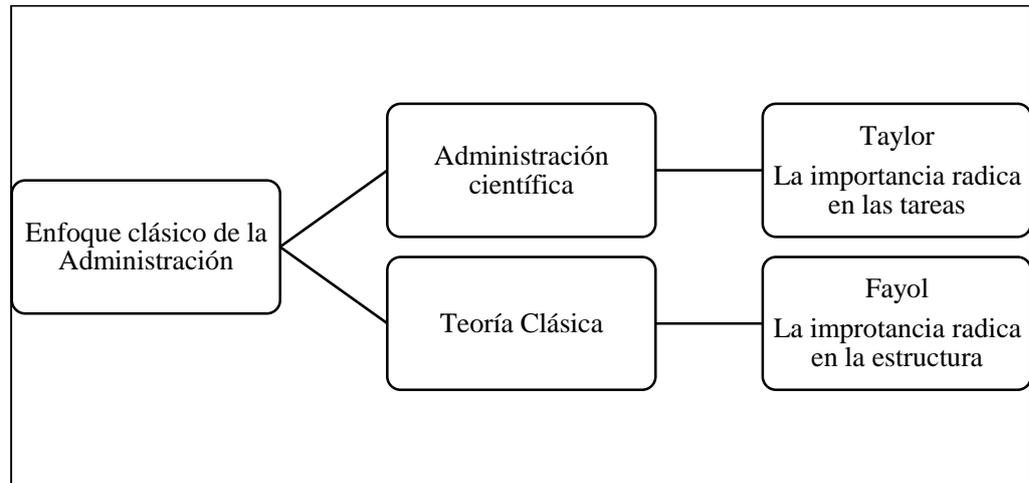
humanos, toma de decisiones enfocada al bienestar público, implementación de normas y políticas, y finalmente la gestión de servicios públicos.

En síntesis, la gestión administrativa consiste en el conjunto de procesos, actividades y operaciones previamente planificadas y coordinadas que buscan movilizar y optimizar los recursos disponibles (materiales, personal, entre otros) con la finalidad de alcanzar metas y objetivos de la organización.

Enfoques que dieron Origen a la Gestión Administrativa.

A inicios del siglo XX dos profesionales en ingeniería elaboraron trabajos que fueron de gran aporte y se consolidó como soporte para la Administración. Por un lado, el estadounidense Frederick Winslow Taylor, quien es el padre de la Administración Científica, pretendía la implementación de métodos científicos en las actividades operacionales para incrementar la eficiencia en los procesos de producción; y por el otro lado está la teoría clásica desarrollado por el francés Henry Fayol, quien pretendía aumentar la eficacia de la organización mediante la organización y la aplicación de los principios generales de la administración. Ambos enfoques son considerados como los pilares del enfoque clásico de la administración y han influido en gran medida en el desarrollo posterior de la disciplina. (Chiavenato, 2019)

Figura 2

División del enfoque clásico

Nota: Ambos enfoques dieron importancia a diferentes aspectos dentro de la organización, sin embargo, persiguen un único fin que es la eficiencia de la misma. (Chiavenato, 2019)

Administración Científica. Se fundamenta en la premisa de que los conocimientos prácticos de la gestión ya no son adecuados para abordar los desafíos contemporáneos. La corriente de la administración científica surge con el propósito de examinar la administración de manera científica en lugar de empírica. (Marcó et al., 2016)

Frederick Winslow Taylor es reconocido como el precursor de la administración científica y presentó un conjunto de principios que fueron fundamentales en el desarrollo de esta teoría de la administración (Chiavenato, 2019). Estos principios fueron resumidos en cinco, consideradas como principales, las cuales se presentan a continuación:

- Estudio de tiempos y movimientos: Se trata de examinar y cuantificar cada actividad con el fin de calcular la duración requerida y los

movimientos más óptimos para llevarla a cabo. El propósito es eliminar movimientos superfluos y establecer criterios de tiempo estándar.

- Selección científica del trabajador: Involucra la elección y capacitación adecuada de los empleados para que puedan realizar eficientemente las tareas asignadas. El objetivo es encontrar la combinación adecuada entre las habilidades de los trabajadores y Las exigencias de la tarea.
- Cooperación estrecha entre la gerencia y los trabajadores: Promueve una comunicación y colaboración fluida entre la dirección y los empleados, con el fin de establecer objetivos compartidos y trabajar en conjunto para mejorar los métodos de trabajo.
- División del trabajo y especialización: La finalidad es descomponer el trabajo en tareas más pequeñas y especializadas, asignando a cada empleado una tarea específica en la que puedan aplicar habilidades especializadas y lograr mayor eficiencia.
- Proporcionar incentivos económicos: Taylor sostenía la concepción de que los empleados deberían recibir estímulos económicos en función de su desempeño, con el propósito de motivarlos a trabajar de manera más productiva y eficiente.

En la misma medida, la administración científica se inclina en la división de labores y la especialización en el trabajo. Esta corriente presenta beneficios que incluyen el incremento de la especialización en las funciones laborales, el aumento de la productividad y la reducción de los costos de producción. No obstante, se pueden identificar algunas desventajas como la reducción de la creatividad del empleado y la falta de adaptabilidad en la aplicación de los métodos científicos (Marcó et al., 2016).

La importancia de los principios y método científicos en la administración científica recae en la eficiencia, por ello es un concepto crucial en esta teoría. Mediante el análisis del trabajo y el estudio de los tiempos y movimientos, se buscaba encontrar la forma óptima de llevar a cabo una tarea y aumentar la eficiencia del trabajador. La eficiencia implica utilizar de manera adecuada los recursos disponibles, es decir, los medios de producción. Esta teoría se enfoca en lograr la mayor productividad en una organización, mediante la eficiencia que involucra hacer uso racional de los recursos, y disminuir los costos de producción. (Chiavenato, 2019)

Teoría Clásica. Henry Fayol es el fundador de esta teoría, quien define el acto de administrar como la previsión, organización, dirección, coordinación y el control de los recursos de una organización con finalidad de alcanzar los objetivos establecidos con eficiencia y eficacia. (Marcó et al., 2016)

- Prever: Analizar detenidamente el porvenir y elaborar un programa de acción.
- Organizar: Crear tanto la estructura física como la estructura social de la empresa.
- Dirigir: guiar y orientar al personal.
- Coordinar: Conectar, unificar y conciliar todas las acciones y esfuerzos colectivos.
- Controlar: Asegurarse de que todo ocurra conforme a las normas establecidas y las instrucciones impartidas.

Estos son considerados como elementos del proceso administrativo según Fayol, las cuales son aplicables en los diversos niveles o áreas de las organizaciones; es decir en los directores, jefes, gerentes y/o supervisores, son

ellos quienes desempeñan acciones como previsión, organización, dirección, coordinación y control de los recursos.

Asimismo, como toda ciencia, la administración debe basarse en principios; Fayol tomo los aportes de los diversos autores de su época y definió los principios generales de la administración, las cuales se diferencia de la teoría científica por su flexibilidad (Chiavenato, 2019). Estos principios son catorce, entre ellos tenemos:

- División del trabajo: Referido a la especialización de las tareas y trabajadores para incrementar la eficiencia.
- Autoridad y Responsabilidad: Respecto a la autoridad hace referencia a acto de dar órdenes y de obediencia. Sin embargo, responsabilidad es parte de la autoridad, la cual implica rendir cuentas; ambas deben mantener en equilibrio constante.
- Disciplina: Posee dependencia con la obediencia, comportamiento, energía, y respeto en concordancia con los hechos.
- Unidad de mando: Cada trabajador debe recibir órdenes de un único superior.
- Unidad de Dirección: Un plan para cada conjunto de actividades y un mismo objetivo para todos los trabajadores.
- Subordinación de los intereses individuales a los generales: Los intereses colectivos de la empresa deben prevalecer sobre los intereses individuales.
- Remuneración del personal: Debe ser justa, fomentador de satisfacción del trabajador y la organización en términos de retribución.
- Centralización: Se fundamenta en la centralización de la autoridad en la cúspide de la jerarquía.

- Jerarquía: Consiste en la línea de la autoridad que va del nivel más alto hacia abajo.
- Orden: Se refiere al orden material y del recurso humano, basado en “un lugar para cada cosa y cada cosa en su lugar”.
- Equidad: Consiste en la mezcla de la justicia y amabilidad para lograr la lealtad del trabajador.
- Estabilidad del personal: Mantener a los trabajadores laborando por más tiempo es beneficio, ya que mejora la eficiencia; mientras que si existiese rotación sería perjudicial para la organización.
- Iniciativa: Es aquella capacidad que se basa en visualizar un plan y asegurar su éxito.
- La unión del personal: Se trata de la unión de esfuerzos para alcanzar los objetivos trazados en el menor tiempo.

En definitiva, la teoría clásica, a pesar de recibir diversas críticas, fue considerada como la más simple y ordenada, por lo que es la más utilizada. Asimismo, para actividades rutinarias esta teoría divide trabajo organizacional en categorías comprensibles y muy útiles. Sin embargo, en la actualidad por los cambios constantes e inestabilidad, las organizaciones consideran que este enfoque es inflexible, rígido y muy conservador. En síntesis, en la actualidad la teoría clásica de la administración es útil para entender cómo se verá más adelante, además, permite comprender las bases de la administración moderna. (Chiavenato, 2019)

Importancia de la Gestión Administrativa.

La importancia de la gestión administrativa reside en su capacidad para anticipar y preparar a la organización de manera proactiva, contemplando de

manera exhaustiva todos los medios y procedimientos necesarios para cumplir con sus objetivos y mitigar cualquier impacto negativo o posibles contratiempos.

Peña et al. (2022) señala que, en la gestión administrativa, se implementan diversas técnicas y procedimientos con el fin de optimizar la utilización de los recursos humanos, financieros y materiales de una organización. La orientación del uso de estos recursos está alineada con los objetivos perseguidos por la empresa. En otras palabras, la gestión administrativa asume la responsabilidad de coordinar y utilizar de manera eficiente los recursos. Por esta razón, todas las funciones se estructuran de manera que facilite la dirección y control para asegurar un manejo óptimo de los mismos. Estas funciones incluyen la planificación, la organización, la dirección, la coordinación y el control.

Asimismo, a través de la dirección racional de actividades o tareas, esfuerzos y recursos, la gestión administrativa posibilita la prevención de futuros inconvenientes y, especialmente, la obtención de resultados positivos para la empresa.

En síntesis, la gestión administrativa constituye un componente clave dentro de las estructuras organizativas, desempeñando un papel fundamental en la ejecución de las actividades y funciones diseñadas por las empresas para alcanzar sus objetivos y asegurar el éxito empresarial. No obstante, una mala gestión y toma de decisiones erróneas pueden conducir al fracaso organizacional.

Según Daft (2019) menciona las razones para necesitar una buena gestión administrativa, entre ellas tenemos:

- Ganancias de la empresa. En un primer aspecto, se encarga de preservar la salud financiera de la empresa. La ausencia de un control de gastos y la falta de esfuerzos para minimizar las pérdidas podrían llevar al negocio al fracaso. Esto no sucede cuando se implementa una gestión administrativa eficaz, la cual se encarga de coordinar todas las áreas de la empresa, incluido el departamento financiero, facilitando así la gestión del flujo de efectivo.
- Incremento de la productividad: La gestión administrativa posibilita la ejecución más eficiente y simplificada de múltiples procesos, lo que puede generar un incremento en la productividad de la organización.
- Alcanzar los objetivos: La gestión administrativa contribuye a que la organización logre sus objetivos de forma más eficiente y con mayor efectividad.
- Optimización de los procesos: La gestión administrativa contribuye a optimizar los procesos implementados, debido a que se ejecuta los reajustes necesarios para su efectividad, lo cual se traduce en un mejor rendimiento y desempeño de la organización.
- Reducción de costos: Este beneficio es consecuencia de los demás, debido a que la gestión administrativa permite una optimización de procesos, el manejo eficiente de los recursos e incremento de la productividad, en efecto existe reducción de costos.
- Clientes y empleados más satisfechos. Mediante la gestión administrativa, es factible lograr procesos más eficientes que se reflejen en la calidad y los tiempos de entrega, posibilitando así la satisfacción y superación de las necesidades de los clientes. Además, esta gestión puede estrechar la

relación con los clientes, permitiendo una comprensión más profunda de sus requerimientos y la oferta de productos y servicios que puedan satisfacerlos. En cuanto a los empleados, alcanzar estos objetivos también generará mayor satisfacción, al percibir una reducción en el desgaste y la pérdida de energía en tareas poco relevantes. Esto contribuirá a que se sientan más valorados dentro de la organización.

Características de la Gestión Administrativa.

Según, Peña et al. (2022) la gestión administrativa contempla cuatro funciones principales: planeación, organización, dirección y control; también considerado como una parte fundamental del proceso administrativo. Este proceso se caracteriza por lo siguiente:

- Repetición. Las funciones del proceso administrativo se repiten de manera constante en un ciclo ininterrumpido.
- Flexibilidad. El plan puede ajustarse y adaptarse según sea necesario para implementar mejoras o abordar situaciones específicas.
- Simultaneidad. Los distintos procesos pueden llevarse a cabo a la vez.
- Transversalidad. La administración es transversal ya que involucra a diversas personas de la estructura organizativa de la empresa.
- Jerarquía. Existe un orden jerárquico al ejecutar las funciones, estableciendo un plan para alcanzar las metas definidas por la organización.

Asimismo, Galindo y García (2018) agrega que la gestión administrativa referido como un conjunto de tareas y actividades definidas, que ayudan al uso racional de los recursos disponibles en la empresa y al cumplimiento de metas

y objetivos organizacionales, presenta algunas características claves, que en seguida se detalla:

- Proponer y diseñar políticas, normas y procedimientos.
- Supervisión de la ejecución presupuestaria de la empresa.
- Liderar sobre diversos equipos de trabajo.
- Garantizar la eficacia del flujo de información y la utilización eficiente de los recursos.
- Contribuir al valor añadido de la organización mediante la identificación de prácticas desactualizadas y el desarrollo de procesos que promuevan mejoras.
- Desarrollo del potencial humano, la gestión administrativa implica fomentar el crecimiento profesional y motivar al personal, promoviendo un entorno laboral positivo.
- Responsabilidad social, la gestión administrativa contemporánea se tiene en cuenta la responsabilidad social de la organización, incorporando prácticas éticas y sostenibilidad ambiental.

Estas características están interrelacionadas y se combinan para crear un enfoque completo en la gestión administrativa, orientado a lograr la efectividad, la eficiencia y la capacidad de adaptación para alcanzar los objetivos organizacionales.

Elementos de la Gestión Administrativa.

Daft (2019) sostiene que la gestión administrativa engloba todas las acciones, procedimientos y métodos utilizados para la planeación, organización, supervisión y control de los recursos y actividades de una empresa, con el propósito de lograr los objetivos y metas establecidos. Incluye

la toma de decisiones, la distribución efectiva de recursos, la supervisión del rendimiento, la aplicación de políticas y procedimientos, y la coordinación de las diferentes funciones y departamentos dentro de la organización. Asimismo, la gestión administrativa involucra diversos elementos como la gestión de recursos humanos, las finanzas, el marketing, la producción, entre otros. Su aplicación se extiende a organizaciones de diversos tamaños y sectores, tanto en el ámbito público como en el privado.

Según Chiavenato (2019) existen cuatro elementos fundamentales que están asociadas a la gestión administrativa, sin ellos es imposible hablar de una laboral empresarial. Estos elementos son: planeación, organización, dirección y control.

Figura 3

Elementos de la gestión administrativa

Planeación	Organización	Dirección	Control
<ul style="list-style-type: none"> • Definir misión • Formular objetivos • Definir los planos para alcanzarlos • Programar las actividades 	<ul style="list-style-type: none"> • Dividir el trabajo • Asignar las actividades • Agrupar las actividades en órganos y cargos • Asignar recursos • Definir autoridad y responsabilidad 	<ul style="list-style-type: none"> • Designar las personas • Coordinar los esfuerzos • Comunicar • Motivar • Liderar • Orientar 	<ul style="list-style-type: none"> • Definir los estándares • Monitorear el desempeño • Evaluar el desempeño • Emprender acciones correctivas

Nota: Elaboración propia en base a la bibliografía de Chiavenato (2019).

Gestión Administrativa Municipal.

En el contexto de las municipalidades, la gestión administrativa desempeña un papel fundamental en el desarrollo de las instituciones de gobierno local. Un análisis exhaustivo, diagnóstico y mejora de la gestión administrativa tiene un impacto directo en el espíritu y la eficiencia de las

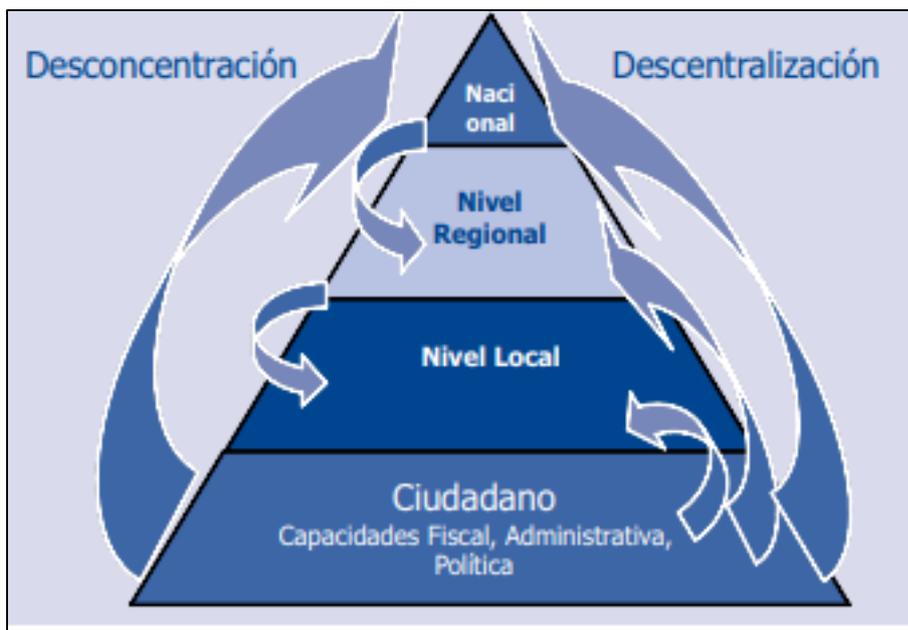
actividades administrativas internas de las municipalidades. En otras palabras, comprender y mejorar en detalle la gestión administrativa es esencial para impulsar el funcionamiento y el desempeño de las municipalidades en su conjunto Batet (2011 citado por Peña et al., 2022).

Cano (2017) señala que la importancia de la gestión administrativa municipal radica en lo efectivo y eficiente que puede ser la gestión pública, garantizando la calidad de servicio y bienestar de los ciudadanos. La adecuada administración municipal tiene el potencial de disminuir gastos, aumentar la productividad y lograr los objetivos organizativos de forma más eficaz y eficiente. Además, la gestión administrativa a nivel municipal tiene el potencial de fortalecer la transparencia y la responsabilidad, lo cual puede generar un mayor nivel de confianza por parte de los ciudadanos en las autoridades locales.

Gestión Administrativa Municipal en el Perú. Los niveles de gobiernos en el Perú son tres: a) Central, b) Regional y c) Local; no obstante, en el tercer nivel “local” se encuentra la Municipalidades provinciales y distritales.

En el Perú, las Municipalidades son órganos descentralizados y desconcentrados, que gozan de autonomía política, administrativa y económica. Asimismo, un manual de gestión municipal puede resultar una herramienta valiosa para potenciar la eficiencia de la gestión administrativa municipal, al ofrecer orientación e información sobre la ejecución de tareas y actividades necesarias para su eficaz desarrollo.

Figura 4

Niveles de Gobierno en el Perú

Nota: El pueblo es la base de la pirámide y gozan de capacidad fiscal, administrativa y política.

La estructura vertical de organización del estado peruano tiene como característica principal la descentralización y desconcentración, las cuales significan lo siguiente:

- **Descentralización:** corresponde a ser aquel proceso mediante el cual se traslada la responsabilidad de rendir cuentas del gobierno nacional a los representantes locales.
- **Desconcentración:** se refiere en trasladar las facultades de decisión a algunos organismos de la administración, pero rigiéndose en la relación jerárquica entre el órgano transferente de facultad y el que la ejecuta.

Ley N° 27972 - Ley Orgánica de Municipalidades. La Ley orgánica en mención establece normas sobre la creación, origen, naturaleza, autonomía, organización, finalidad, tipos, competencias, clasificación y régimen económico de las municipalidades; también sobre la relación entre las mismas y con las demás organizaciones sean públicas y/o las privadas, así como sobre

los mecanismos de participación ciudadana y los regímenes especiales de las municipalidades.

Asimismo, de acuerdo al Art. 8 de la Ley citada, establece que “Administración Municipal está integrada por los funcionarios y servidores públicos, empleados y obreros, que prestan servicios para la Entidad. Corresponde a cada municipalidad organizar la administración de acuerdo con sus necesidades y presupuesto”.

Ley N° 27444 - Ley de Procedimiento Administrativo General. Artículo 1. Establece que los actos administrativos son “declaraciones de las entidades que, en el marco de normas de derecho público, están destinadas a producir efectos jurídicos sobre los intereses, obligaciones o derechos de los administrados dentro de una situación concreta” (p.02).

Asimismo, la Ley establece que los requisitos de validez de los actos administrativo son los siguientes:

- Competencia: Emitido por la entidad competente en función de la materia, territorio, nivel, período o cantidad establecidos, a través de la autoridad debidamente designada en el momento de la emisión. En el caso de organismos colegiados, se deben cumplir los requisitos de convocatoria, presencia mínima y debate necesarios para su emisión.
- Objeto o contenido: Los actos administrativos deben contener claramente su propósito específico, de manera que sus consecuencias legales sean fácilmente identificables. Su contenido debe estar en conformidad con lo establecido en el marco legal, siendo válido, preciso y factible tanto desde el punto de vista físico como jurídico. Además, deben abordar las cuestiones surgidas a partir de su motivación.

- **Finalidad Pública:** El acto debe ajustarse a los propósitos de interés público establecidos por las normas que confieren facultades al organismo emisor, sin permitirle perseguir, aunque sea de manera encubierta, objetivos personales de la autoridad, a favor de terceros o cualquier otro objetivo público distinto al previsto por la ley. La falta de normas que especifiquen los fines de una facultad no otorga discrecionalidad.
- **Motivación:** El acto administrativo debe contar con una justificación adecuada en relación con su contenido y estar en conformidad con la legislación vigente.
- **Procedimiento regular:** Previo a su emisión, el acto debe ser configurado siguiendo el procedimiento administrativo previsto para su generación.

Dimensiones de la Gestión Administrativa.

La gestión administrativa se estudiará en sus cuatro dimensiones que constituye ser el proceso administrativo, las cuales son cuatro: planeación, organización, dirección y control. Chiavenato (2019)

DI. Planeación. Esta dimensión corresponde a ser la primera etapa del proceso administrativo, que en pocas palabras consiste en elaborar una visión aspiracional del futuro y determinar los recursos y estrategias factibles para lograrla, considerado este como uno de los aspectos más importantes dentro de la organización, debido a las siguientes consideraciones Luna (2015 citado por Araque y Espinoza, 2023):

- Se valora como una herramienta estratégica invaluable que permite descubrir oportunidades, evaluar el enfoque más adecuado y determinar las acciones a seguir mediante una toma de decisiones acertada.

- Se sustenta en la capacidad interna de la organización.
- Permite identificar las amenazas, lo cual posibilita anticiparse a la organización para su sobrevivencia.
- Facilita la organización y coordinación de todas las actividades de una organización al unificar los esfuerzos hacia un objetivo común, brindando así una base sólida para la acción.
- Facilita una adecuada comprensión de la situación actual y de las posibilidades futuras, lo que implica enfrentar la realidad y estar dispuesto a sacrificar beneficios presentes en aras de logros más significativos. Esto requiere un acuerdo a nivel de dirección y liderazgo, para que toda la organización avance hacia un objetivo común.

No obstante, la importancia de la planeación, en mayoría de los casos se ha visualizado resistencias, por algunas circunstancias como:

- Existe la creencia de que la planeación no es necesaria, ya que hay muchas personas que no la han utilizado para tomar decisiones. Estas personas responden de forma reactiva y se adaptan frecuentemente a las circunstancias y/o situaciones que se les presentan.
- El argumento en contra que utilizan es la siguiente: ¿No es más desgastador un proceso de ajuste que uno planeado en el que se prevean las situaciones futuras?
- El fracaso de planes anteriores se debe, en realidad, a la falta de una preparación adecuada, objetivos que no son verificables y una falta de adaptación a las circunstancias del entorno. Si se investigan a fondo las causas de estos fracasos, se descubrirá que estos factores fueron determinantes.

- La falta de valor que atribuye la dirección esencial, ya que son ellos quienes deben encabezar el proceso, dado que les corresponde diseñar las políticas y establecer los objetivos estratégicos que sirven de base para los planes operativos.
- Se percibe como una herramienta de predicción del futuro, cuando en realidad guía las acciones para construir el futuro, disminuyendo la incertidumbre.
- Se le atribuye como un instrumento altamente complicado y formal que requiere de expertos para su manejo, cuando en realidad debería ser visto como un marco de trabajo práctico para el día a día.

D2. Organización. Según Cano (2017) este componente corresponde a ser la segunda etapa de proceso administrativo, que consiste en la coordinación de las acciones de todos los miembros que forman parte de una organización con el objetivo de obtener el máximo rendimiento de los recursos materiales, técnicos, tecnológicos y humanos, en relación con los objetivos de la empresa. Asimismo, el autor afirma que la importancia de la organización radica en que permite establecer una estructura dentro de la empresa, la cual beneficia en la coordinación y el control de los recursos y actividades; además permite:

- Ofrece los procedimientos necesarios para llevar a cabo las tareas de manera precisa, disminuyendo los costos y evitando la demora y la duplicación de esfuerzos.
- Facilita una comunicación más efectiva entre los diversos niveles de administración, previniendo confusiones y errores.

- En el ámbito de la gestión administrativa municipal, la estructura organizativa desempeña un papel fundamental en asegurar una administración pública eficiente y efectiva.
- Una organización municipal sólida facilita una coordinación y control más eficaces de las actividades y recursos de la entidad, lo que puede resultar en una mayor transparencia y responsabilidad.

Asimismo, Cano (2017) señala seis principios organizacionales, los cuales se detallan a continuación:

- Principio de división del trabajo: La estructura organizativa debe dividir y reunir las actividades de la empresa de manera que contribuya de forma efectiva y eficiente al logro de los objetivos de la organización.
- Principio de capítulo de mando: Existe una restricción en la cantidad de subordinados que un líder puede tener, lo cual es fundamental para mantener el orden y la eficiencia requeridos por la organización. Esta relación operativa, en la cual cada individuo reporta a un solo jefe, evita conflictos en las instrucciones y fomenta un sentido de responsabilidad individual.
- Principio de jerarquía: La jerarquía de jefes es la sucesión de líderes que se extiende desde la autoridad superior hasta los agentes inferiores. Es el flujo de comunicación que se origina en la autoridad superior o se dirige hacia ella, pasando por todos los niveles jerárquicos.
- Principio de excepción: Este principio establece que las decisiones que son frecuentes y rutinarias deben ser delegadas a los subordinados, mientras que las decisiones importantes son asumidas por los superiores.

- Principio de centralización y descentralización: centralización se emplea para describir diferentes tendencias relacionadas con la concentración de autoridad, implicando su retención. Por otro lado, la descentralización implica la tendencia a dispersar la autoridad en la toma de decisiones dentro de una estructura organizativa.
- Principio de control: Este principio indica que existe un máximo de personas que una persona puede administrar de manera efectiva.

D3. Dirección. Según Cano (2017) esta dimensión corresponde a ser la tercera etapa del proceso administrativo, la cual es definida como el componente interpersonal de la administración, a través del cual los subordinados pueden comprender y contribuir de manera efectiva y eficiente al cumplimiento de los objetivos de la empresa.

Así como los principios de la organización, también existe los principios de la función de la dirección, las cuales son las siguientes:

- Armonía de interés: La eficiencia de la dirección radica en su orientación hacia el cumplimiento de los objetivos generales de la organización.
- La impersonalidad del mando: El ejercicio del liderazgo debe demostrar que la responsabilidad de guiar a otros surge de la necesidad de coordinar los esfuerzos de los colaboradores y no solo como resultado de la personalidad del líder. En la dirección, las situaciones personales no deben involucrarse y se debe evitar abusar del poder.
- Principio de la vía jerárquica: Se refiere al cumplimiento del canal establecido para transmitir órdenes. Hacerlo de manera diferente resulta en una duplicación en la autoridad.

- Principio de la resolución de conflictos: Un conflicto es el choque de intereses contrarios. Cuando surge un conflicto o dilema en la empresa, es importante abordarlo con el objetivo de buscar un acuerdo entre las partes involucradas, ya que, si no se aborda adecuadamente, podría obstaculizar los intentos de una dirección eficaz.
- Principio de aprovechamiento del conflicto: El conflicto puede transformarse en una herramienta positiva y aprovechable cuando impulsa y estimula la mente a encontrar la mejor solución, la cual será aquella que logre conciliar los intereses en conflicto.

Figura 5

Actividades en la función directiva



Nota: Constituyen las actividades en la función directiva, las cuales son fundamentales para el buen desenvolvimiento de los trabajadores. Tomado de Batet (citado por Peña et al., 2022).

D4. Control. Según Chiavenato (2019) el control es un elemento vital que se presenta como un componente esencial en el sistema administrativo,

permitiendo a las empresas mantener su progreso de acuerdo con los objetivos establecidos, desde la etapa de planeación. Como señala el autor, existe una frase muy cierta dentro de la etapa del control: “solo lo que se mide se puede mejorar” (p.205). La ausencia de control impide garantizar y preservar un sistema de calidad, tanto en los productos y servicios ofrecidos por las empresas como en los procesos utilizados para su producción.

Daft (2019) sostiene que las empresas operan en entornos dinámicos y son altamente sensibles a los cambios externos, lo que implica que los planes, procesos, programas, estructura e incluso el comportamiento de los integrantes del equipo varían a medida que se llevan a cabo. Esto lleva a las empresas a implementar controles para evaluar la variabilidad entre lo planeado y lo logrado. Esta información permite a la empresa analizar los patrones y tomar medidas correctivas necesarias, asegurando la consecución óptima de sus planes.

Asimismo, el autor señala que el propósito real del control como parte del proceso administrativo es la promoción de la eficiencia y la eficacia en la operación y la administración. Esto se logra a partir de los siguientes:

- Minimización de posibles errores e irregularidades.
- La obtención de la información de forma oportuna, segura y correcta.
- La verificación de cumplimiento de políticas y objetivos.
- El cuidado y/o protección de los bienes de la entidad.

2.2.2. Servicio al Usuario

Definición.

Según Fernández (2020) el término servicio al usuario se origina a partir de la evolución de las transacciones comerciales y la creciente importancia de

satisfacer necesidades de los clientes. Es un concepto moderno que su desarrollo significativo se ha visto en las últimas décadas.

En el siglo XX, como resultado de la industrialización y globalización, las empresas iniciaron darle mayor importancia no solo a los productos, sino también al hecho de proporcionar una experiencia positiva a los clientes. Es ahí donde nace el término servicio al cliente, y comenzó a ganar popularidad a partir de la década de 1980. Muchos autores definen este término según su enfoque, a continuación, se presenta las definiciones más importantes.

Según Fisher (citado por Murillo, 2018) define al servicio como “el conjunto de actividades, beneficios o satisfactores que se ofrecen para su venta o que se suministran en relación con las ventas” (p.75).

Asimismo, Kotler et al. (2021) define al servicio como “cualquier actividad o beneficio que una parte ofrece a otra; son esencialmente intangibles y no dan lugar a la propiedad de ninguna cosa. Su producción puede estar vinculada o no con un producto físico” (p. 89).

Basado en esa definición, Kotler et al. (2021) sostiene que el servicio al usuario consiste en “todos los actos, actividades y beneficios que el comprador recibe y consume en el momento de hacer una transacción” (p. 125). Asimismo, Drucker (citado por Tshohl, 2019) agrega que el servicio al usuario no solo implica responder a las expectativas del cliente, sino, además, anticipar y satisfacer sus necesidades futuras.

Gaither (citado por Espinoza y Parra, 2020) señala que el servicio al cliente, es “una gama de actividades que, en conjunto, originan una relación” (p.123).

Peel (citado por Vizcaíno y Sepúlveda, 2018) sostiene que el servicio al usuario es “aquella actividad que relaciona la empresa con el cliente, a fin de que éste quede satisfecho con dicha actividad” (p.24).

Según Lovelock (citado por Murillo, 2018) el servicio al usuario “implica actividades orientadas a una tarea, que no sea la venta proactiva, que incluyen interacciones con los clientes en persona, por medio de telecomunicaciones o por correo” (p.49). Esta tarea se debe planificada, ejecutada y comunicada teniendo en mente dos objetivos: la satisfacción del cliente y la eficiencia operacional.

Según Fernández (2020) el servicio al usuario o servicio al cliente es un “conjunto de acciones y estrategias que las empresas implementan para brindar asistencia y asesoramiento a las personas que compran o utilizan sus productos o servicios” (p.20).

En síntesis, el servicio al usuario implica el establecimiento y la gestión de una relación donde las expectativas entre el cliente y la organización se satisfacen mutuamente. Este proceso se apoya en la interacción y retroalimentación entre personas en todas las fases del servicio, con el propósito fundamental de mejorar las experiencias que el cliente experimenta con los servicios proporcionados por la organización.

Los Servicios como Factor Dinamizador de la Economía.

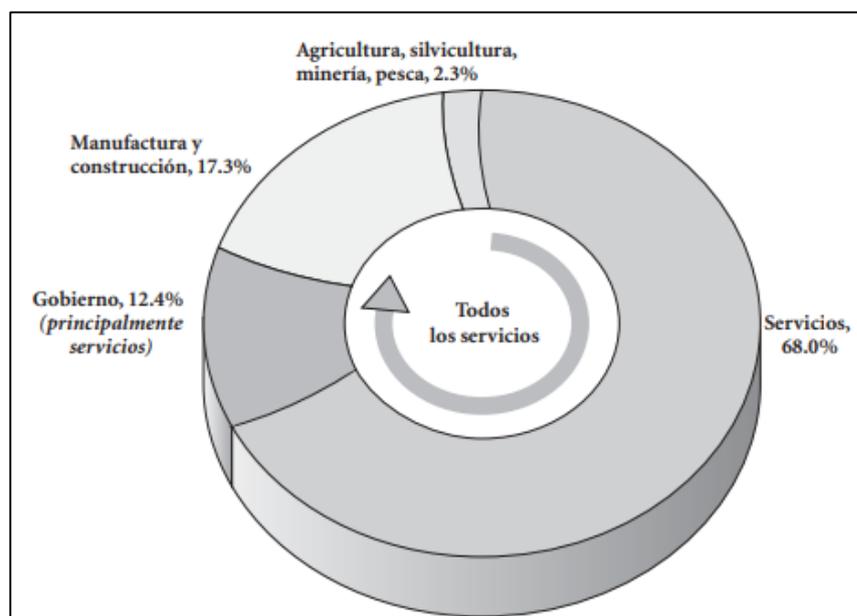
Según Lovelock (citado por Fernández, 2020) señala que el sector de servicios está experimentando un crecimiento global en diversos países, tanto en naciones desarrolladas como en aquellas en vías de desarrollo. Esto se vio claramente en un estudio realizado sobre la economía estadounidense, puesto que las industrias de servicios privadas representan más de las dos terceras

partes del valor del PIB – Producto Interno Bruto; asimismo, sobre los servicios que producen las organizaciones sin fines de lucro (ONG) también están inmersas en las cifras. Por otro lado, las organizaciones que se dedican a actividades artísticas, educativas, salud, religiosas y servicios humanos, en conjunto constituyen más del 6% de la actividad económica; sin embargo, actividades relacionados a servicios por los gobiernos federales, estatales y locales, alcanza al 80% del valor del PIB.

En resumen, las organizaciones que ofrecen servicios en el mercado, forman una parte fundamental en la economía del país; por tanto, en la actualidad el sector servicios está siendo visto como muy rentable por muchos empresarios.

Figura 6

Contribución de la industria de servicios a la economía estadounidense



Nota: En general el sector servicio contribuye con más de la mitad a la economía estadounidense respecto a los demás sectores. Lovelock (citado por Fernández, 2020).

Asimismo, Vizcaíno y Sepúlveda (2018) afirma que los servicios desempeñan un papel fundamental como factor dinamizador de la economía en un país, por los siguientes aspectos:

- Generación de empleo, los sectores de servicios suelen requerir una cantidad considerable de trabajadores, lo que implica que su crecimiento tiene un impacto significativo en la creación de empleo. Una variedad de servicios, que incluyen atención médica, educación, turismo y tecnología, generan una necesidad continua de empleados con diversas habilidades y niveles de competencia.
- Estímulo de consumo, los servicios generalmente están conectados directamente con las necesidades y deseos diarios de las personas. Al mejorar la calidad y diversidad de los servicios disponibles sirve como estímulo para el consumo, generando así un impulso adicional a la actividad económica.
- Innovación y tecnología, la creación y la implementación de servicios basados en la tecnología no solo provocan un crecimiento económico directo en el ámbito de los servicios, sino que también generan efectos multiplicadores en otros sectores al mejorar las eficiencias y fomentar la innovación.
- Internacionalización y comercio exterior, los servicios desempeñan un papel crucial en el comercio internacional, siendo un componente significativo. Países capaces de proporcionar servicios de calidad, como consultoría, servicios financieros, tecnología de la información y turismo, tienen la capacidad de ampliar sus exportaciones de servicios, lo que conlleva a un aumento en el crecimiento económico.

- Diversificación de la economía, implica la expansión más allá de depender exclusivamente de sectores particulares como la agricultura o la manufactura, resulta crucial para la estabilidad económica a largo plazo. El crecimiento del sector de servicios desempeña un papel importante en este proceso de diversificación.
- Mejora de la calidad de vida, servicios como salud, educación y atenciones sociales, no solo generan impulso en la economía del país, sino que también tienen un impacto directo en la mejora de la calidad de vida de la población. Una fuerza laboral que cuenta con educación y salud adecuadas demuestra ser más productiva y contribuye de manera positiva al progreso económico.

Importancia del Servicio al Usuario.

Solórzano (2019) sostiene que el servicio al usuario o servicio al cliente, desempeña un papel crucial para todas las empresas, ya que posibilita mejorar la percepción de la marca por parte de los clientes, incrementar su satisfacción y, como resultado, alcanzar mayores ingresos. Un buen servicio al usuario puede marcar la diferencia y llevar a los clientes a optar por una empresa en lugar de otra, incluso cuando los precios son más elevados. Además, un cliente contento puede convertirse en un cliente leal y de hacer recomendaciones de la empresa a otras personas de su entorno, contribuyendo así al incremento de la base de clientes.

Además, el servicio al usuario brinda a las empresas la oportunidad de comprender más a fondo las necesidades y expectativas de sus clientes, lo que puede resultar en mejoras en los productos y servicios ofrecidos. Además, un servicio al usuario eficiente puede contribuir a la disminución de los costos

asociados con la adquisición de nuevos clientes, dado que aquellos clientes satisfechos son más propensos a realizar compras repetidas.

Asimismo, Kotler et al. (2021) señala que un buen servicio al usuario trae muchos beneficios tanto para el cliente como para la organización, entre ellos destaca lo siguiente:

- **Fidelización del cliente:** Ofrecer un servicio al usuario de calidad promueve la fidelidad. Los clientes satisfechos tienen una mayor probabilidad de realizar compras repetidas y de mantener una relación a largo plazo con la empresa.
- **Reputación de la marca:** Un servicio eficaz y positiva contribuye a formar una imagen positiva, mientras que experiencias desfavorables pueden afectar la percepción del público.
- **Ventaja competitiva:** En mercados saturados, donde los productos y sus precios pueden ser comparables, el servicio al usuario se convierte en un factor diferenciador fundamental. Las empresas que brindan un servicio excepcional tienen la capacidad de destacarse y atraer a una mayor cantidad de clientes.
- **Retención de clientes:** La adquisición de nuevos clientes resulta más costosa que mantener a los clientes actuales. Un servicio al usuario de excelencia contribuye a retener a los clientes, ya que estos suelen permanecer con empresas que les proporcionan una experiencia positiva.
- **Recomendación por parte de los clientes.** Los clientes que están satisfechos tienden a recomendar los productos o servicios a sus amigos, familiares, colegas u otras personas de su entorno. La recomendación

positiva de boca en boca se convierte en un motor poderoso de crecimiento para cualquier empresa.

- Adaptabilidad al cambio: El buen servicio al usuario implica la capacidad para adecuarse a las necesidades cambiantes de los clientes. Aquellas empresas capaces de modificar sus servicios de acuerdo con las exigencias del mercado tienen mayores posibilidades de conservarse relevantes y lograr el éxito.

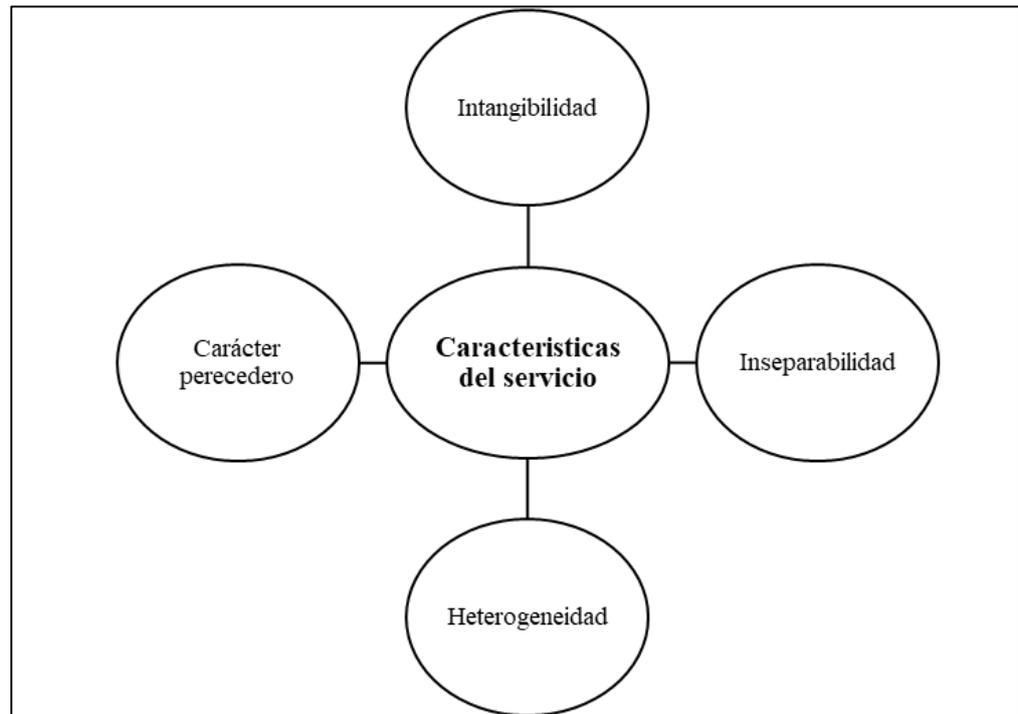
Características del Servicio al Usuario.

Entendiendo al servicio como “el conjunto de prestaciones que el cliente espera – además del producto o del servicio básico – como consecuencia del precio, imagen y la reputación del mismo” (Murillo, 2018, p.03).

El autor señala que el servicio se caracteriza por lo siguiente:

- Intangibilidad: Los servicios al ser intangibles, no son percibidos, vistos ni experimentados antes de su consumo, lo que genera que su evaluación sea más subjetiva.
- Inseparabilidad: Los servicios se generan y se consumen simultáneamente, lo que implica que el cliente está presente durante la prestación del servicio.
- Heterogeneidad: La calidad y la consistencia de los servicios pueden diferir debido a la naturaleza humana inherente a su producción y entrega.
- Carácter perecedero: Los servicios no son almacenables ni se pueden conservar para su uso futuro, lo que implica que su disponibilidad está limitada en el tiempo.

Figura 7

Características del servicio

Nota: elaboración propia en base a la bibliografía planteada por Murillo (2018).

Asimismo, bajo esa premisa Palomo (citado por Fernández, 2020) indica que el servicio al usuario se caracteriza por lo siguiente:

- **Empatía:** Es la capacidad que posee el personal de una empresa para comprender y entender al usuario, de esa forma brindarle un servicio personalizados y satisfactorio.
- **Agilidad en el servicio:** Es fundamental contar con un servicio ágil y efectivo para satisfacer las necesidades del usuario de forma oportuna. Esto permite que los usuarios se sientan contentos y no fastidiados.
- **Experiencia personalizada:** Proporcionar una experiencia personalizada puede contribuir a establecer una relación de confianza sólida entre la marca y el usuario.

- Servicio humanizado: Un servicio humanizado implica brindar un trato amable y respetuoso al usuario, haciéndolo sentir valorado y apreciado.
- Anticipar problemas y convertirlos en oportunidades: La capacidad de anticiparse a los posibles problemas y convertirlos en oportunidades para mejorar la experiencia del usuario es una característica esencial de un servicio al cliente de calidad.
- Comunicación clara, fluida y concisa: Proporcionar una comunicación clara, fluida y concisa es de gran ayuda para abordar de manera efectiva las dudas y problemas del usuario.
- Conocimiento del usuario y del producto/servicio: Es esencial tener un entendimiento profundo del usuario y del producto o servicio que se ofrece, ya que esto permite brindar un servicio personalizado y satisfactorio.

Asimismo, señala que, para ofrecer un servicio eficiente y satisfactorio en entidades públicas, es necesario establecer una comunicación efectiva, garantizar la accesibilidad, promover la transparencia y agilidad, brindar asesoramiento y estar disponibles para atender las necesidades de los usuarios. Además, es fundamental comprender las expectativas y requerimientos de los usuarios para poder ofrecer un servicio personalizado y satisfactorio.

Diferencia entre Servicio y Atención al Usuario.

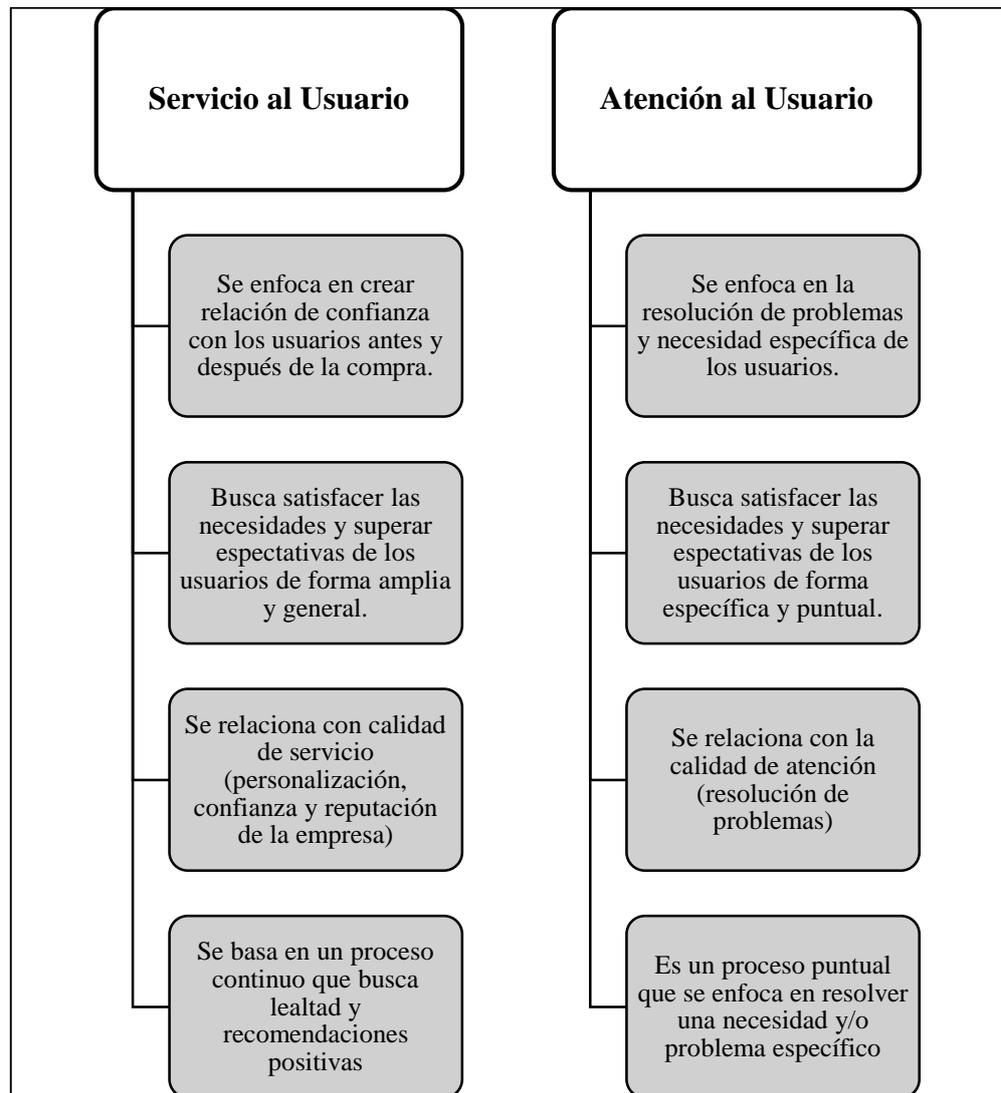
La atención al usuario y el servicio al usuario son dos conceptos interrelacionados pero distintos. La atención al usuario se refiere a la respuesta a una solicitud particular del usuario, como una queja o una pregunta, y se centra en resolver de manera efectiva el problema o la necesidad del usuario. Mientras que, el servicio al usuario se centra en proporcionar una experiencia

completa y satisfactoria al usuario a lo largo de todo su recorrido, desde el inicio hasta el final del proceso de adquisición o utilización del servicio Palomo (citado por Fernández, 2020).

En seguida, se presenta un cuadro de resumen sobre las diferencias entre el servicio al usuario y atención al usuario:

Figura 8

Diferencia entre servicio y atención al usuario



Nota: El servicio implica a un proceso a largo plazo mientras que la atención a corto plazo. Elaboración propia en base a la bibliografía planteado por Palomo (citado por Fernández, 2020).

En definitiva, el servicio al usuario tiene como objetivo establecer una relación de confianza con los usuarios y satisfacer sus necesidades de manera amplia y global, mientras que la atención al usuario se centra en abordar problemas y necesidades específicas de los usuarios de forma puntual. Ambos procesos desempeñan un papel crucial en proporcionar una experiencia satisfactoria al usuario y generar lealtad y recomendaciones positivas de boca en boca.

Estrategias para Mejorar el Servicio al Usuario.

En vista de que el servicio al usuario marca la diferencia en un negocio, y forma parte de la generación de valor hacia los clientes, crea lazos de confianza, genera buena reputación y mejora la imagen organizacional; los líderes de las organizaciones se preocupan en plantear estrategias para brindar el mejor servicio a los usuarios. Por tanto, Cottle (2015) plantea las siguientes estrategias:

- **Comprender las necesidades del usuario:** Todas las acciones realizadas por el equipo de atención al usuario deben estar fundamentadas en los requisitos del usuario. Es crucial comprender las necesidades y expectativas de los usuarios para proporcionar un servicio de calidad.
- **Entrenar la empatía:** La empatía implica la habilidad de comprender las necesidades y emociones del usuario al ponerse en su lugar. Proporcionar capacitación al equipo de atención al usuario en empatía puede tener un impacto significativo en la calidad del servicio, permitiéndoles comprender mejor las necesidades de los usuarios y brindar un servicio de mayor calidad.

- Fomentar la retroalimentación honesta del usuario: Resulta crucial que los usuarios se perciban escuchados y que se aprecie el valor de sus opiniones. Fomentar una retroalimentación honesta por parte de los usuarios puede ser de gran ayuda para identificar áreas de mejora y llevar a cabo cambios que satisfagan sus necesidades.
- Establecer un marco para la resolución de problemas: Contar con un procedimiento claro y eficiente para abordar los problemas de los usuarios es de vital importancia. Establecer un marco para la resolución de problemas puede asegurar que las dificultades se solucionen de forma oportuna y satisfactoria para el usuario.
- Automatizar la comunicación con chatbot: Los chatbot se presentan como una herramienta valiosa para proporcionar asistencia en tiempo real y atender las consultas habituales de los usuarios de manera efectiva.
- Crear una base de datos y explotar sus datos: La utilización de una base de datos permite recopilar datos acerca de los usuarios y sus necesidades, lo cual resulta beneficioso para personalizar el servicio y mejorar la experiencia del usuario.
- Evaluar el nivel de satisfacción actual de los usuarios: Evaluar la satisfacción de los usuarios es crucial para detectar oportunidades de mejora y evaluar la efectividad de las estrategias implementadas.
- Mejorar el servicio al usuario online con un CRM multicanal para redes sociales con chatbot y sistemas multiagente: Un sistema de gestión de relaciones con los clientes (CRM) que abarque múltiples canales de comunicación puede ser útil para ofrecer soporte en diferentes canales,

y la implementación de un chatbot y un sistema multiagente puede mejorar tanto la eficiencia como la calidad del servicio.

Servicio al Usuario Orientado a la Calidad.

Murillo (2018) menciona que la calidad se puede entender como el nivel de excelencia que una organización dese alcanzar, con la finalidad de satisfacer a los clientes (público objetivo). En cuanto al servicio se entiende como aquel conjunto de soportes que rodea al acto de comprar. Esto se mide por la despreocupación y el valor agregado, por la prestación y la experiencia vivida.

El servicio excelente “es un nivel tal de calidad en el servicio que, comparado con el de sus competidores, sea tan alto a los ojos de los clientes que le permita a su organización percibir honorarios más altos” Steve (citado por Solórzano, 2019, p. 58); ello implica obtener una cuota de mercado mediante prácticas no éticas y/o disfrutar de mayores márgenes de beneficio que los competidores.

Además, proporcionar un servicio de calidad centrado en el usuario implica ofrecer un servicio que cumpla con los niveles de calidad establecidos y que satisfaga las necesidades y expectativas de los usuarios. Entre los elementos de un servicio orientado a la calidad tenemos los siguientes: (1) Fiabilidad: Hace referencia a la confianza que el usuario deposita en que el servicio se llevará a cabo de según lo acordado y las condiciones establecidos, (2) Accesibilidad: El servicio debe estar fácilmente disponible y accesible para los usuarios en general, (3) Rentabilidad: El servicio debe generar beneficios tanto para la empresa como para el usuario, asegurando un equilibrio financiero satisfactorio para ambas partes, (4) Seguridad: El servicio debe garantizar la protección y seguridad de los usuarios, minimizando riesgos y

asegurando un entorno seguro para su participación. (5) Tangibilidad: La tangibilidad implica la presencia de elementos físicos que acompañan y respaldan la prestación del servicio, como la apariencia de las instalaciones, equipos y materiales utilizados, (6) Profesionalismo: El profesionalismo se refiere a la competencia, conocimiento y habilidades que poseen las personas encargadas de brindar el servicio. Implica la capacidad de desempeñar sus funciones de manera experta y ética, demostrando un alto nivel de competencia y compromiso, (7) Atención personalizada y cortés: Proporcionar una atención personalizada y cortés a los usuarios es fundamental para establecer una relación de confianza y garantizar su satisfacción. Esto implica tratar a cada usuario de manera individualizada, escuchar sus necesidades y preocupaciones, y responder de manera amable y respetuosa, y (8) Rapidez: Implica responder de manera rápida a las consultas, solicitudes o reclamos de los usuarios, y tomar medidas inmediatas para solucionar cualquier problema que puedan enfrentar. La rapidez ayuda a minimizar tiempos de espera innecesarios y a brindar una experiencia fluida y eficiente al usuario.

La Importancia de la Calidad de Servicio. Los líderes de las organizaciones a nivel mundial coinciden en que la calidad de servicio es clave para el éxito de cualquier empresa, ya que su objetivo es el deleite de los clientes y fidelizarlos. Además, un servicio orientado a la excelencia forma parte de una ventaja competitiva para la organización frente a las demás, debido a que esta marca la diferencia; y para los clientes será considerado como un importante valor añadido (Murillo, 2018).

Asimismo, es importante porque influye en su totalidad en la experiencia vivida por el cliente, provocando que el consumidor perciba de la mejor

manera todas las interacciones que mantiene una empresa a lo largo del recorrido del cliente. La experiencia del cliente empieza desde el primer contacto hasta la post venta, por ello es importante mantener en todo momento la calidad, y ello incluye el trato del cliente, amabilidad, profesionalismo y empatía.

Dimensiones del Servicio al Usuario.

Según Kotler et al. (2021) el servicio al usuario es un constructo que posee diversas dimensiones, sin embargo, de acuerdo a lo sugerido por Cottle (2015) en la presente investigación la segunda variable servicio al usuario se estudió entorno a tres dimensiones, las cuales son los siguientes: experiencia vivida, profesionalismo, y, gestión de quejas y reclamos.

DI. Experiencia Vivida. Según Murillo (2018) la experiencia de servicio al cliente consiste básicamente en el sentimiento general relacionado con la capacidad de una empresa para brindar experiencias positivas a sus clientes. Además, se puede definir como la suma total de las interacciones que un cliente experimenta con el servicio recibido por una empresa, esto se produce desde el primer contacto hasta después del consumo que realiza el cliente (postventa).

Una buena experiencia de servicio al cliente significa que la empresa posee la capacidad de escuchar y evaluar los problemas del cliente y encuentran una solución, mientras que una experiencia de servicio al cliente excelente significa escuchar los problemas del cliente y darle una solución inmediata, de modo que el cliente se reafirme y se sienta muy satisfecho Vargas y Aldana (citado por Fernández, 2020).

Asimismo, el autor citado señala que para generar una excelente experiencia de servicio al cliente se requiere principalmente que la empresa cuente con personal que desarrollen ciertas habilidades y destrezas relacionado a la escucha activa, habilidades de comunicación, resolución de problemas y la construcción de relaciones redituales con los clientes. Asimismo, engloba ciertos aspectos que se debe tener en cuenta para generar la mejor experiencia de servicio al cliente, entre ellas tenemos:

- La actitud del personal, es decir corresponde al trato amable, cortés, ayuda e iniciativa durante la prestación del servicio.
- Servicio personalizado, se refiere a que la organización se enfoca en satisfacer las necesidades, anticiparse a las preferencias y superar las expectativas.
- La imagen y reputación de la empresa y/o entidad, influye en la experiencia vivida del cliente.
- La rapidez y precisión en las respuestas a las preguntas y/o consultas de los clientes.
- El ambiente, es la parte tangible y/o física de la empresa; esta es fundamental para materializar el servicio.
- La disponibilidad, los clientes esperan que la empresa esté disponible antes, durante y después de hacer uso el servicio.

D2. Profesionalismo. Este elemento, es fundamental en el servicio al cliente, puesto que las personas juegan un rol muy importante antes, durante y después de que el cliente hace uso del servicio (Murillo, 2018). Asimismo, el autor afirma que el profesionalismo se refiere al conjunto de habilidades, actitudes y comportamientos que un profesional posee para enfrentar diversas

situaciones con responsabilidad, medida y compromiso. Además, las destrezas necesarias y conocimiento sobre la ejecución del servicio, involucra a todos los miembros de la organización.

Este último hace referencia a que todos los miembros de la organización contribuyen a que tan bueno o malo puede ser el servicio brindado por la empresa. Es decir, todas las unidades orgánicas trabajan en equipo y orientado al servicio al usuario, a pesar de que un área no está relacionada directamente con el usuario final, influye en el servicio brindado a los mismos; de ahí parte la importancia de contar con profesionales competencias y capacitados para que respondan correctamente en situaciones diversas dentro de la organización Cottle (citado por Solórzano, 2019).

Por todo ello, este componente es fundamental para llevar el servicio al usuario a la excelencia, y es necesario conocer los aspectos que involucra a ello, que a continuación se pasa a describir:

- Competencias del trabajador, se refiere al hecho de poseer destrezas y conocimientos necesarios para brindar un buen servicio.
- Apariencia profesional, constituye que el personal de una empresa deberá presentarse de una manera adecuada y profesional.
- Buen juicio, se basa a que el trabajador tome decisiones acertadas y apropiadas en situaciones complicadas.
- Habilidades laborales, lo que conlleva al trabajador a realizar un trabajo de calidad.
- Ética laboral, es decir, se trata del actuar de los trabajadores orientado al respeto, honestidad e integridad.

- Compromiso, es parte del profesionalismo ya que realizar una actividad como tal, con mesura y responsabilidad implica un buen trabajo.
- Comunicación efectiva, contraerá buenas relaciones tanto con los clientes y con sus compañeros de trabajo.

D3. Gestión de Quejas y Reclamos. De acuerdo a Murillo (2018) la gestión de quejas y reclamos, consiste en las diversas acciones y procedimientos implementados por una empresa para recibir, indagar y solucionar las inquietudes planteadas por los clientes, con el objetivo de restablecer su confianza y mejorar su nivel de satisfacción.

Se destaca la importancia de adoptar un enfoque proactivo y eficiente al manejar las quejas y reclamos de los clientes. La adecuada gestión de estas situaciones puede contribuir a mantener y fortalecer las relaciones con los clientes, así como a mejorar la imagen de la empresa. Esto implica establecer sistemas y procesos para recibir y resolver las quejas de manera oportuna, equitativa y satisfactoria para los clientes involucrados. (Vargas y Aldana citado por Solórzano, 2019)

Según Cottle (2015) las cuatro etapas de la gestión de quejas y reclamos son los siguientes:

- Recepción de la queja o reclamo: corresponde a la primera etapa y es cuando se recibe la queja o reclamo que realiza el usuario final, la cual debe ser registrada adecuadamente (libro de reclamaciones sea virtual o escrita).

Queja: esta relacionado a la expresión de descontento o malestar respecto a una situación o experiencia negativa vivida por el usuario final.

Reclamo: Esta relacionado a situaciones más específicas y concretas, que implica una compensación, reparación o solución a un daño sufrido por el usuario final.

- **Análisis de la queja o reclamo:** Se basa en realizar las indagaciones necesarias sobre todas las circunstancias relacionadas a la queja o reclamo, de tal manera que se pueda llegar en algo concreto, esto se debe hacer en el menor tiempo posible para evitar cualquier inconveniente con el usuario por largos tiempos de espera.
- **Respuesta al cliente:** Es la etapa más sensible, en el sentido de que se trata directamente con el usuario, ya que implica responder de forma clara, precisa y respetuosa; ofreciéndole una solución adecuada ante la queja o reclamo planteado.
- **Seguimiento y cierre:** Es la etapa final que corresponde a realizar el seguimiento a la solución planteada al cliente y lo más importante es que la empresa debe asegurarse que se ha resuelto el problema. De modo que de este resultado depende si el cliente se sentirá satisfecho o insatisfecho.

2.3. Marco Conceptual (de las variables y dimensiones)

Los conceptos claves que se desarrollan en la presente investigación sirven para un mejor entendimiento de las variables y sus dimensiones. Los términos que fueron definidos a continuación se relacionan estrictamente con el ámbito administrativo y el servicio al usuario.

2.3.1. Gestión Administrativa

Según Chiavenato (2019) la gestión administrativa se define como todas las acciones realizadas para coordinar el esfuerzo de un grupo, es decir, la forma en que se buscan lograr metas u objetivos mediante la participación de

personas y recursos disponibles a través de la ejecución de actividades fundamentales como la planeación, organización, dirección y control.

De acuerdo a Peña et al. (2022) la gestión administrativa se define como “la acción que se realiza para la consecución de algo; es la capacidad de la institución para definir, alcanzar y evaluar sus propósitos con el adecuado uso de los recursos” (p.25).

Dimensiones.

D1. Planeación. Se define como un proceso a través del cual la organización “define o redefine sus cursos de acción hacia un futuro, que le permite ordenar sus objetivos y los medios de acción para alcanzarlos y concretarlos. Los cursos de acción definidos son el producto del análisis amplio de las condiciones internas, así como del entorno” Cano (2017, p.89).

Otra definición más clara y precisa, sobre la planeación es “concebir un futuro deseado y los medios reales para conseguirlos” Ackoff (citado por Cano, 2017).

D2. Organización. Chiavenato (2019) define como “el resultado de coordinar, disponer y ordenar los recursos disponibles (humanos, financieros, físicos y otros) y las actividades necesarias, de tal manera, que se logren los fines propuestos” (p. 201).

D3. Dirección. Consiste en la “influencia interpersonal del administrador a través de la cual logra que sus subordinados obtengan los objetivos de la organización; mediante la supervisión, la comunicación y la motivación” Cano (2017, p.77).

D4. Control. Chiavenato (2019) define como “la herramienta que posibilita la supervisión y comparación de los resultados conseguidos contra

los resultados esperados, asegurando además que la acción dirigida se encuentre según los planes de la organización y en los parámetros establecidos” (p.202).

2.3.2. Servicio al Usuario

Kotler et al. (2021) define al servicio al usuario como la totalidad de actividades y esfuerzos que una empresa realiza para atender y superar las expectativas del cliente. Esto incluye los productos o servicios, la efectividad de la comunicación, atención personalizada, resolución de problemas y construcción de relaciones duraderas.

Dimensiones.

D1. Experiencia Vivida. Según Murillo (2018) la experiencia vivida se refiere a la percepción subjetiva, sensaciones, emociones y pensamientos que posee el usuario, sobre el servicio que se ha recibido, es decir, es el resultado de la interacción entre el cliente y la empresa durante la transacción y/o prestación de servicio.

D2. Profesionalismo. De acuerdo a Murillo (2018) el profesionalismo se define como el “conjunto de comportamientos, habilidades y actitudes que permiten a los empleados satisfacer las necesidades y expectativas del cliente de manera efectiva y eficiente, al tiempo que representan de manera positiva a la organización” (p.98).

D3. Gestión de Quejas y Reclamos. Consiste en el “conjunto de procesos y prácticas establecidas por una organización para recibir, investigar y resolver las preocupaciones de los clientes, con el fin de recuperar su confianza y mejorar su satisfacción” Cottle (citado por Solórzano, 2019, p. 201).

Capítulo III

Hipótesis

3.1.Hipótesis General

Existe relación significativa entre gestión administrativa y el servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Huayllahuara, Tayacaja, Huancavelica - 2023.

3.2. Hipótesis Específicos

HE 1.

Existe relación significativa entre planeación de la gestión administrativa y el servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Huayllahuara, Tayacaja, Huancavelica - 2023.

HE 2.

Existe relación significativa entre organización de la gestión administrativa y el servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Huayllahuara, Tayacaja, Huancavelica - 2023.

HE 3.

Existe relación significativa entre dirección de la gestión administrativa y el servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Huayllahuara, Tayacaja, Huancavelica - 2023.

HE 4.

Existe relación significativa entre control de la gestión administrativa y el servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Huayllahuara, Tayacaja, Huancavelica - 2023.

3.3. Variables

Tabla 1
Cuadro de operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
V1. Gestión administrativa	Según Chiavenato (2019) la gestión administrativa se define como todas las acciones realizadas para coordinar el esfuerzo de un grupo, es decir, la forma en que se buscan lograr metas u objetivos mediante la participación de personas y recursos disponibles a través de la ejecución de actividades fundamentales como la planeación, organización, dirección y control.	Esta variable se estudió en torno a sus cuatro dimensiones: planeación, organización, dirección y control. Las cuales se han medido mediante la escala de Likert de 5 puntos; y se diseñaron cuatro indicadores por cada dimensión, las cuales dieron origen al diseño del cuestionario que contó con 16 ítems, la cual permitió establecer la relación entre la gestión administrativa y el servicio al usuario en el Municipio de Huayllahuara.	D1. Planeación	<ul style="list-style-type: none"> • Visión compartida • Objetivos institucionales compartidos • Planes orientados a los objetivos institucionales • Estrategias para ejecutar el gasto público 	Ordinal
			D2. Organización	<ul style="list-style-type: none"> • La estructura orgánica óptima • Funciones del trabajador • Conflictos entre los trabajadores • Delegación de autoridad 	
			D3. Dirección	<ul style="list-style-type: none"> • Liderazgo del alcalde • Clima laboral • Capacitación a los trabajadores • Trabajo en equipo 	
			D4. Control	<ul style="list-style-type: none"> • Control previo de los procedimientos administrativos • Control concurrente • Evaluación de desempeño de los trabajadores • Supervisión de la ejecución presupuestal 	
V2. Servicio al usuario	Kotler et al. (2021) define al servicio al usuario como la totalidad de actividades y esfuerzos que una empresa realiza para atender y superar las expectativas del cliente. Esto incluye los productos o servicios, la efectividad de la comunicación, atención personalizada, resolución de problemas y construcción de relaciones duraderas.	Esta variable se estudió en torno a sus tres dimensiones: experiencia vivida, profesionalismo, y gestión de quejas y reclamos. Las cuales se han medido mediante la escala de Likert de 5 puntos; y se diseñaron cinco indicadores por cada dimensión, las cuales dieron origen al diseño del cuestionario que contó con 15 ítems, la cual permitió establecer la relación entre la gestión administrativa y el servicio al usuario en el Municipio de Huayllahuara.	D1. Experiencia vivida	<ul style="list-style-type: none"> • Reputación de la entidad • Rapidez y precisión en las respuestas. • Infraestructura adecuada • Actitud del personal • Disponibilidad 	Ordinal
			D2. Profesionalismo	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento sobre el servicio • Apariencia profesional del trabajador • Buen juicio • Ética laboral • Comunicación efectiva 	
			D3. Gestión de quejas y reclamos	<ul style="list-style-type: none"> • Recepción de la queja o reclamo • Manejo de libro de reclamaciones • Respuesta al usuario • Proceso rápido y sencillo para la gestión de quejas y/o reclamos • Personal capacitado ante las quejas y/o reclamos 	

Nota: Elaboración propia

Capítulo IV

Metodología

4.1.Método de Investigación

Investigación Científica.

La presente investigación se enfoca a ser una investigación científica debido a que pretender obtener información relevante y fidedigna mediante la aplicación del método científico, con la finalidad de entender, verificar, corregir o aplicar el conocimiento.

Método General de Investigación.

La presente investigación utilizó el método científico como método general, ya que proporcionó un enfoque sistemático y riguroso para investigar y responder de forma correcta a las preguntas de investigación.

Para Arias (2012 citado por Cabezas et al, 2018) el método científico es “es el conjunto de pasos, técnicas y procedimientos que se emplean para formular y resolver problemas de investigación mediante la prueba o verificación de hipótesis” (p.16). Asimismo, está compuesto por cinco etapas que inicia desde la percepción del problema hasta la verificación de las hipótesis, lo cual se realizó en esta investigación.

Métodos Específicos.

Método Estadístico. Debido al enfoque de la investigación cuantitativo, es fundamental el uso del método estadístico, la cual nos permitió el análisis e interpretación de los datos acopiados de forma sistemática. Además, permitió la organización y resumen de los datos, analizar tendencias y/o patrones, y finalmente realizar inferencias o generalización de los resultados.

Método Hipotético Deductivo. Este método es recomendado su utilización en investigaciones con enfoque cuantitativo, ya que permite formular y probar hipótesis. Se enfoca en la lógica deductiva y sigue un proceso que involucra la formulación de hipótesis, deducción de consecuencias observables y la realización de pruebas para confirmar o refutar la hipótesis.

4.2. Tipo de Investigación

La presente investigación fue de tipo básica por su finalidad, puesto que este tipo de estudio busca ampliar el conocimiento teórico y comprender los principios fundamentales de un fenómeno en particular.

Según Hernandez et al. (2018) señala que la investigación de tipo básica se “caracteriza por buscar la generación de nuevos conocimientos, la construcción de teorías, la revisión y reevaluación de las existentes, y el desarrollo de marcos conceptuales que permitan entender la naturaleza de los fenómenos y establecer relaciones entre ellos” (p.95)

4.3. Nivel de Investigación

El nivel de investigación entendida como “el grado de profundidad con que se aborda un fenómeno u objeto de estudio” Arias (citado por Cabezas, 2018, p. 65); la presente investigación es de nivel correlacional.

Según Hernández et al. (2018) los estudios correlacionales tienen como objetivo principal establecer la relación entre diferentes factores, analizando cómo las variaciones en uno o más de ellos están relacionadas con las variaciones en otros factores. Estas variaciones se determinan mediante la estadística (coeficientes de correlación).

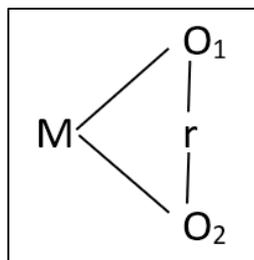
4.4. Diseño de Investigación

La presente investigación empleó el diseño no experimental y fue de corte transversal.

Los estudios no experimentales se desarrollan sin realizar manipulación intencional de variables. Estos estudios se enfocan en la observación y recolección de datos en su estado natural, sin intervenir en el entorno o situación investigada. Hernández et al. (2018)

Además, corresponde a ser de corte transversal o transeccional ya que consiste en la recolección de datos en un determinado momento. Tiene como finalidad la descripción de variables y analizar su interrelación en un único momento, en otras palabras, es como tomar una fotografía de lo que sucede. Arias (citado por Cabezas, 2018)

Seguidamente, se presenta el esquema de diseño no experimental – transeccional en un nivel de estudio correlacional.



M= muestra

O1= Gestión administrativa (observación 1)

O2= Servicio al usuario (observación 2)

R= Relación

4.5. Población y Muestra

4.5.1. Población

De acuerdo a Hernandez et al., (2018) la población “el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones”. (p. 105). En base a esa definición, se procede a delimitar la población de estudio.

Población 1.

La población estuvo constituida por 20 personas, quienes laboran en la Municipalidad Distrital de Huayllahuara, a continuación, se presenta la distribución de acuerdo a género (masculino y femenino).

Tabla 2

Tamaño poblacional

Sujetos	ni	%
Varones	8	40
Mujeres	12	60
Total	20	100%

Nota: Información brindada por la entidad mediante el CAP (2022).

Población 2.

Para la medición de la segunda variable (servicio al usuario), la población estuvo conformado por usuarios que con frecuencia realizan trámites o consultas en la Municipalidad Distrital de Huayllahuara.

De acuerdo al INEI 2017, el distrito de Huayllahuara cuenta con 637 habitantes, no obstante, se procedió a plantear los criterios de inclusión y exclusión para la correcta delimitación poblacional.

Tabla 3

Criterios de inclusión y exclusión

Criterios de inclusión	Criterios de exclusión
<ul style="list-style-type: none"> • Ciudadanos que con frecuencia realizan trámites en la entidad. • Pobladores mayores de 18 años a más. • Ciudadanos de género masculino y femenino 	<ul style="list-style-type: none"> • Ciudadanos que pertenecen a otros distritos de acuerdo al registro de Reniec. • Ciudadanos que habitan a los extremos (zonas alejadas) del distrito.

Nota: Elaboración propia.

Los criterios descritos en la tabla anterior, se justifica en el cumplimiento de los objetivos de la investigación, en la que se pretende establecer la relación de las variables de estudio, mediante la medición del servicio brindado al usuario de forma individual.

4.5.2. Muestra

Es definida como un “subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectan los datos y que debe ser representativo de esta” (Hernández et al., 2018, p.107)

Muestra 1.

Se utilizó la muestra censal, debido a que se estudió a la totalidad de sujetos que conforman la población, es decir, la muestra 1 estuvo constituido por 20 colaboradores de la Municipalidad Distrital de Huayllahuara.

Muestra 2.

Para la selección de la muestra 2, se tomó en cuenta la base de datos de usuarios atendidos por el municipio de Huayllahuara. Y mediante los criterios

de inclusión y exclusión se seleccionó a 20 usuarios (pobladores del distrito) que con mayor frecuencia realizan trámites o consultas en la entidad, puesto que, son los más indicados a calificar el servicio brindado.

Por tanto, el tamaño de la muestra 2 fue 20 usuarios de la Municipalidad Distrital de Huayllahuara.

4.5.3. Muestreo

Siendo la muestra 2 no probabilista, se utilizó el muestreo intencional, puesto que los elementos seleccionados de la muestra fueron elegidos por juicio y criterio propio, con la finalidad de cumplir con el objetivo de la presente investigación.

4.6. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

4.6.1. Técnicas de Recolección de Datos

Encuesta.

La encuesta es la técnica más empleada en diversas investigaciones para el acopio de datos y/o información acerca de un grupo o muestra de personas o sujetos, puesto que permite conocer las opiniones de un conjunto de personas sobre un tema en específico. (Arias, 2012)

Debido a su efectividad, para esta investigación se utilizó la encuesta como técnica de recolección de datos.

4.6.2. Instrumentos de Recolección de Datos

Cuestionario.

Es un documento que contiene una serie de preguntas orientado a un objetivo, la cual cuanta con preguntas cerradas y también preguntas con respuestas libres, esto va depender del objetivo de investigación planteado. En

ese sentido, el presente proyecto de investigación utilizará el cuestionario con respuesta tipo Likert (escala de cinco puntos).

El primer cuestionario sobre gestión administrativa constó de 16 ítems que tuvieron como respuesta cinco opciones en escala tipo Likert, de acuerdo como se detalla a continuación:

1 = Totalmente en desacuerdo

2 = En desacuerdo

3 = Neutro

4 = De acuerdo

5 = Totalmente de acuerdo

En cuanto al segundo cuestionario sobre servicio al usuario estuvo comprendido por 15 ítems que tuvieron como respuesta cinco opciones en escala tipo Likert, el cual fue de la siguiente manera:

1 = Totalmente en desacuerdo

2 = En desacuerdo

3 = Neutro

4 = De acuerdo

5 = Totalmente de acuerdo

Confiabilidad de los Instrumentos de Investigación.

Para determinar el nivel de confiabilidad se realizó una prueba piloto a 10 personas (trabajadores de la Municipalidad Distrital de Huayllahuara) y a 10 usuarios, quienes poseen características representativas de la población; y se utilizó el coeficiente Alfa de Cronbach.

Tabla 4

Criterios de interpretación Alfa Cronbach

Rangos	Magnitud
0.81 a 1.00	Muy alta
0.61 a 0.80	Alta
0.41 a 0.60	Moderada
0.21 a 0.40	Baja
0.01 a 0.20	Muy baja

Nota: El valor mínimo aceptado es de 0.75 nivel alto de confiabilidad para estudios correlacionales.

Confiabilidad Cuestionario 1 Gestión Administrativa. Los datos acopiados en la prueba piloto, se procesaron en el Spss v26, los resultados fueron los siguientes:

Tabla 5

Confiabilidad del cuestionario 1

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,826	16

Nota: N de elementos corresponde al total de ítems que comprende el cuestionario.

Se obtuvo un valor de $\alpha = 0.826$, dicho valor se ubica en el rango 0.81 al 1.00, que, de acuerdo a los criterios de interpretación del coeficiente de alfa de Cronbach, es un nivel muy alto de confiabilidad para el primer cuestionario (gestión administrativa).

Confiabilidad Cuestionario 2 Servicio al Usuario. De igual manera, se procesaron los datos recolectados en la prueba piloto mediante el programa estadístico Spss v26, los resultados fueron los siguientes:

Tabla 6

Confiabilidad del cuestionario 2

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,857	15

Nota: N de elementos corresponde al total de ítems que

comprende el cuestionario.

Se obtuvo un valor de $\alpha = 0.857$, dicho valor se ubica en el rango 0.81 al 1.00, que, de acuerdo a los criterios de interpretación del coeficiente utilizado, corresponde a ser un nivel muy alto de confiabilidad para el segundo cuestionario (servicio al usuario).

4.7. Técnicas de Procesamiento y Análisis de Datos

Respecto a las técnicas de procesamiento de datos, se utilizó el programa estadístico y la hoja de cálculo Excel. Para la organización de los datos se empleará este último “hoja de cálculo Excel”, la cual permitió ordenar y clasificar los datos recopilados mediante la encuesta; seguidamente se utilizó el programa estadístico Spss v26 para el procesamiento de los datos.

Para el análisis de datos se empleó diversas herramientas que posee el Spss v26, que mediante ellas se identificó si existe datos raros o perdidos, para inmediatamente tomar acciones correspondientes para la solución del mismo. Además, se utilizó la estadística en sus niveles siguientes:

Estadística Descriptiva: Para la presentación de los datos mediante tablas y figuras, que fueron de mejor entendimiento y facilitó al análisis final de los resultados.

Estadística Inferencial: Para establecer las relaciones existentes y poder realizar la generalización de los resultados obtenidos; en este caso permitió la utilización del coeficiente de correlación rho de Spearman por rangos.

4.8. Aspectos Éticos de la Investigación

La presente investigación cumplió con los criterios establecidos por la Municipalidad Distrital de Huayllahuara y contó con el consentimiento informado por los trabajadores, de modo que estos puedan colaborar brindándonos información, la cual será manejado con confidencialidad y discrecional.

Asimismo, todo el proceso de investigación se realizó respetando lo establecido en los reglamentos de grados y títulos de la FCAC, así como también el reglamento de investigación de la Casa de Estudios Superior UPLA, y finalmente la redacción fue conforme a lo señalado en el estilo APA. Además, se cumplió con respetar la autoría de la información bibliográfica, por ello se hace referencia de los autores con sus respectivos datos de editorial y la parte ética que éste conlleva, no se incurrió en plagio y todo el documento fue redactado.

Capítulo V

Resultados

En el presente capítulo se desarrolló el trabajo de campo mediante la técnica de la encuesta aplicada a 20 sujetos (trabajadores de la Municipalidad) que permitió la recolección de los datos, los cuales fueron organizados y procesados mediante software estadístico Spss v26. Para la presentación de los resultados descriptivos se realizó mediante tablas y figuras (valores en cifras porcentuales) sobre las variables y dimensiones correspondientes, las cuales seguirán el orden siguiente: V1. Gestión administrativa y sus dimensiones planeación, organización, dirección y control; por otro lado, V2. Servicio al usuario y sus dimensiones experiencia vivida, profesionalismo, y, gestión de quejas y reclamos.

Asimismo, después de la medición de las variables de forma individual, se procedió a realizar el contraste de hipótesis; para ello se empleó el estadístico de prueba rho de Spearman por rangos, en la que mediante el procedimiento de la prueba p valor, se logró verificar la veracidad de las hipótesis de investigación. El coeficiente rho de Spearman es una prueba no paramétrica bastante utilizado para establecer relaciones (no causal) en variables de estudio con escala de medición ordinales, por lo que, fue muy útil para la presente investigación.

5.1. Descripción de Resultados

5.1.1. Resultados sobre Gestión Administrativa

Una vez procesado los datos en el Spss v26, los resultados fueron los siguientes:

Tabla 7

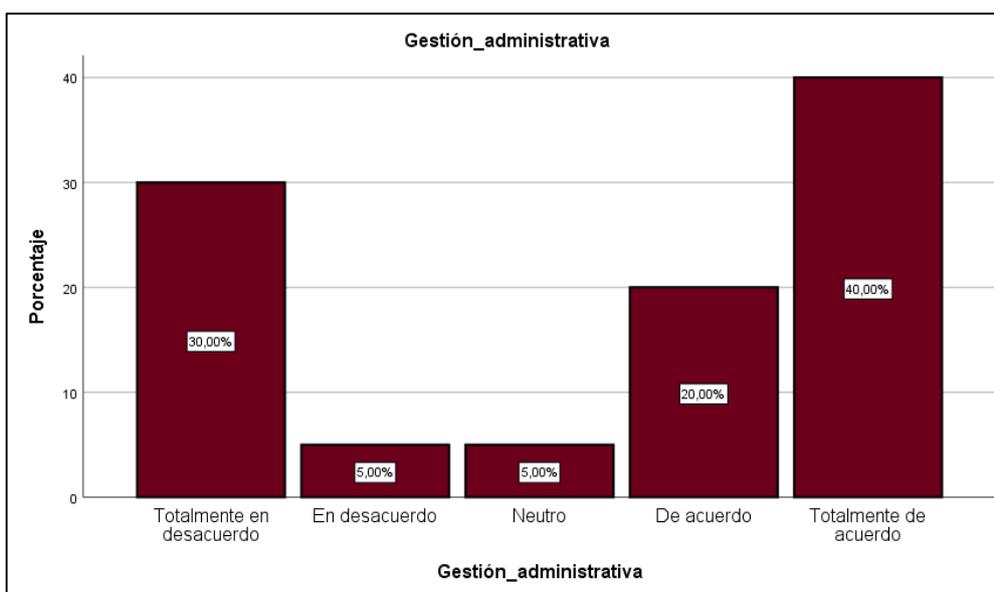
Resultados de la gestión administrativa

Escala inicial	Escala final	Frecuencia	Porcentaje
Válido Totalmente en desacuerdo	Pésimo	6	30,0
En desacuerdo	Mala	1	5,0
Neutro	Regular	1	5,0
De acuerdo	Buena	4	20,0
Totalmente de acuerdo	Excelente	8	40,0
Total		20	100,0

Nota: Elaboración del autor en base a la aplicación de la encuesta en la muestra seleccionada.

Figura 9

Porcentajes de la Gestión Administrativa



Nota: Presentación gráfica de los puntos porcentuales obtenidos en la tabla 7.

Interpretación. De acuerdo a la tabla 7 y figura 7 se puede apreciar lo siguiente:

Del 100% de encuestados, se obtuvo que el 30% de los trabajadores opinan que la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Huayllahuara es pésima, mientras que el 5% de estos consideraron que es mala, de la misma forma, una cifra similar de 5% señalan que es regular, por otro lado, el 20% consideran que es buena y finalmente el 40% afirman que es excelente. Estas afirmaciones conllevan a deducir que la gestión administrativa en el Municipio de Huayllahuara es de buena a excelente, puesto que una parte considerable de los trabajadores opinaron de esa forma, sin embargo, otro grupo reducido de la muestra opinaron que es pésima, lo que significaría que la entidad aún presenta deficiencias en los procesos de la gestión administrativa, y en adelante tiene que ir mejorándolas.

En seguida, se presenta los resultados porcentuales obtenidos de las dimensiones de la variable Gestión administrativa: Planeación, organización, dirección y control.

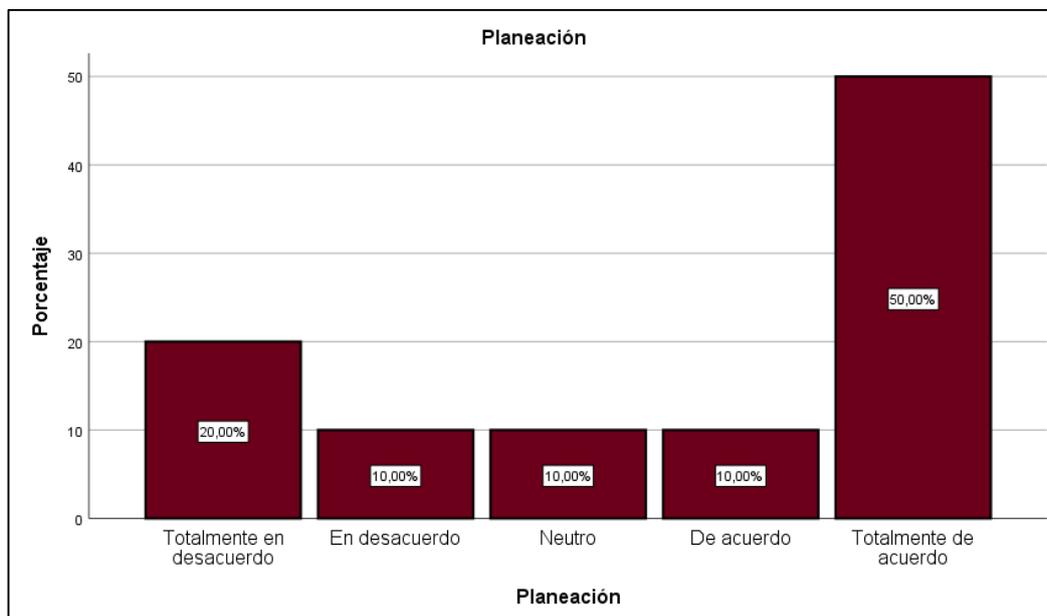
Tabla 8

Resultados porcentuales sobre planeación de la gestión administrativa

Escala inicial		Escala final	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	Muy deficiente	4	20,0
	En desacuerdo	Deficiente	2	10,0
	Neutro	Ni deficiente ni eficiente	2	10,0
	De acuerdo	Eficiente	2	10,0
	Totalmente de acuerdo	Muy eficiente	10	50,0
Total			20	100,0

Nota: Elaboración personal en base a la aplicación de la encuesta en la muestra seleccionada

Figura 10

Porcentajes sobre planeación de la gestión administrativa

Nota: Presentación gráfica de los puntos porcentuales obtenidos en la tabla 8.

Interpretación. Visto la tabla 8 y figura 8 se puede manifestar lo siguiente:

Del 100% de encuestados, se encontró que un 20% de estos opinan que la planeación como herramienta de gestión en la Municipalidad Distrital de Huayllahuara es muy deficiente, mientras que el 10% indica que es deficiente, otra cifra similar de 10% consideraron que no es eficiente ni deficiente, asimismo, otro grupo que representa el 10% creen que es eficiente, y, por último, el 50% afirmaron que es muy eficiente. Bajo esa premisa, se deduce que la mayoría de los trabajadores encuestados consideran que la planeación en la entidad es realizada de forma muy eficiente, ya que enfatizan para cada actividad a realizarse, planifican orientándose a los objetivos institucionales.

Tabla 9

Resultados sobre organización de la gestión administrativa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	3	15,0	15,0
	En desacuerdo	4	20,0	35,0
	Neutro	2	10,0	45,0
	De acuerdo	2	10,0	55,0
	Totalmente de acuerdo	9	45,0	100,0
	Total	20	100,0	

Nota: Elaboración del autor en base a la aplicación de la encuesta en la muestra seleccionada

Figura 11

Porcentajes sobre planeación de la gestión administrativa

Nota: Presentación gráfica de los puntos porcentuales obtenidos en la tabla 9.

Interpretación. En base a los resultados presentados en la tabla 9 y figura 9, se manifiesta lo siguiente:

Del total de encuestados, el 15% opinan estar totalmente en desacuerdo con las formas de organización como parte de la gestión administrativa en la entidad, mientras que el 20% señalaron estar en desacuerdo, por otro lado, el

10% de estos consideran esta ni de acuerdo ni en desacuerdo, asimismo, una cifra similar de 10% consideran estar de acuerdo, y, por último, el 45% de estos afirman estar totalmente de acuerdo. En base a estas afirmaciones se infiere que la mayor parte de los trabajadores están totalmente de acuerdo con la organización como fase de la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Huayllahuara, no obstante, también existe un grupo considerable de la muestra que están en desacuerdo, en la que resaltan deficiencias en la delegación de funciones y otros problemas relacionados a los instrumentos de gestión de la entidad como el MOF y ROF de la misma.

Tabla 10

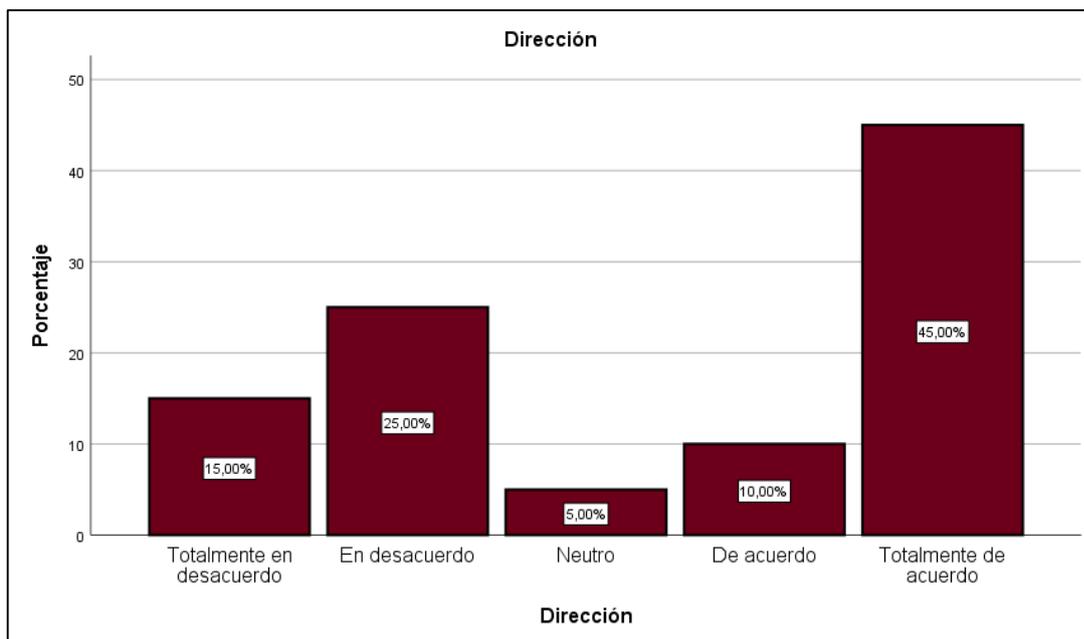
Resultados sobre dirección de la gestión administrativa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	3	15,0	15,0
	En desacuerdo	5	25,0	40,0
	Neutro	1	5,0	45,0
	De acuerdo	2	10,0	55,0
	Totalmente de acuerdo	9	45,0	100,0
Total		20	100,0	

Nota: Elaboración personal en base a la aplicación de la encuesta en la muestra seleccionada.

Figura 12

Porcentajes sobre dirección de la gestión administrativa



Nota: Presentación gráfica de los puntos porcentuales obtenidos en la tabla 10.

Interpretación. De acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla 10 y figura 10, se manifiesta lo siguiente:

Del total de trabajadores encuestados, el 15% opinan estar totalmente en desacuerdo con la forma de llevar a cabo los planes de trabajo (dirección), mientras que el 25% señalaron estar en desacuerdo, asimismo, solo un 5% indican que no están de acuerdo ni en desacuerdo (posición neutral), por otro lado, el 10% afirman estar de acuerdo, y, por último, el 45% consideran que están totalmente de acuerdo. En ese sentido y bajo estas afirmaciones se infiere que la mayoría de trabajadores consideran estar totalmente de acuerdo en la ejecución de los planes y formas de trabajo como parte fundamental de la etapa de dirección en la Municipalidad Distrital de Huayllahuara.

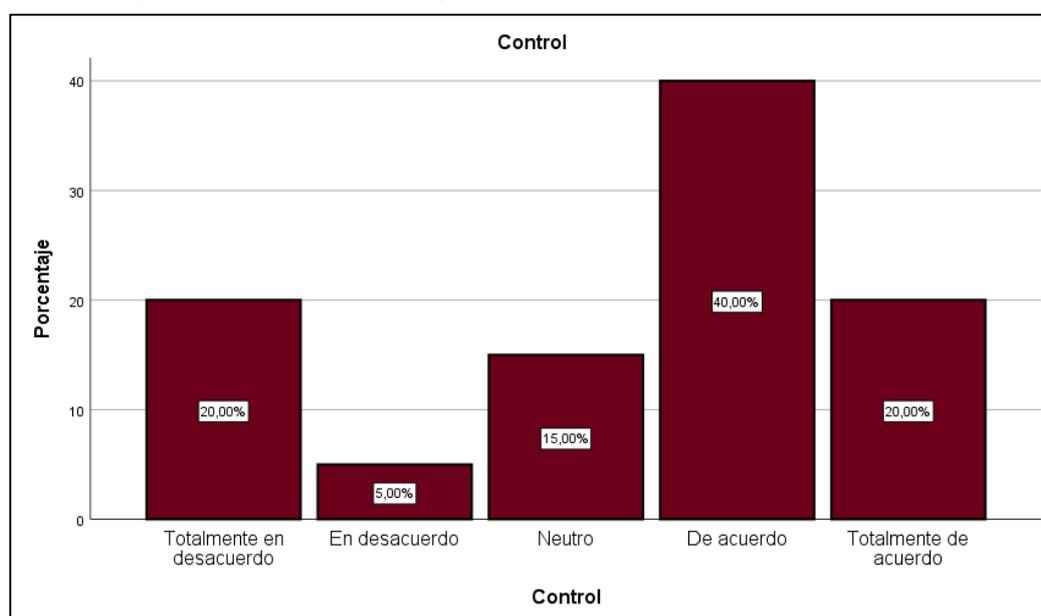
Tabla 11

Resultados sobre control de la gestión administrativa

Escala inicial		Escala final	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	Muy deficiente	4	20,0
	En desacuerdo	Deficiente	1	5,0
	Neutro	Ni deficiente ni eficiente	3	15,0
	De acuerdo	Eficiente	8	40,0
	Totalmente de acuerdo	Muy eficiente	4	20,0
	Total		20	100,0

Nota: Elaboración del autor en base a la aplicación de la encuesta en la muestra seleccionada.

Figura 13

Porcentajes sobre control de la gestión administrativa

Nota: Presentación gráfica de los puntos porcentuales obtenidos en la tabla

11.

Interpretación. De acuerdo a la tabla 11 y figura 11, se aprecia lo siguiente:

Del total de trabajadores que participaron en la encuesta, un 20% opinan que el control realizado en los distintos procedimientos en la entidad es muy deficiente, mientras que el 5% señalan que es deficiente, por otro lado, un 15% afirmaron que no es deficiente ni eficiente, asimismo, un 40% de estos revelaron que es eficiente, y, por último, un 20% consideraron que es muy eficiente. En ese sentido, se infiere que el control realizado en los diversos procedimientos y/o procesos en la Municipalidad Distrital de Huayllahuara es eficiente, no obstante, en vista que se encontró un grupo considerable de la muestra que afirma lo contrario, se deduce que puede existir la presencia de dificultades en las formas de control que se viene realizando, como el control previo y/o concurrente.

5.1.1. Resultados sobre Servicio al Usuario

De igual manera, se presentarán los resultados descriptivos de la segunda variable servicio al usuario y se realizará la interpretación correspondiente.

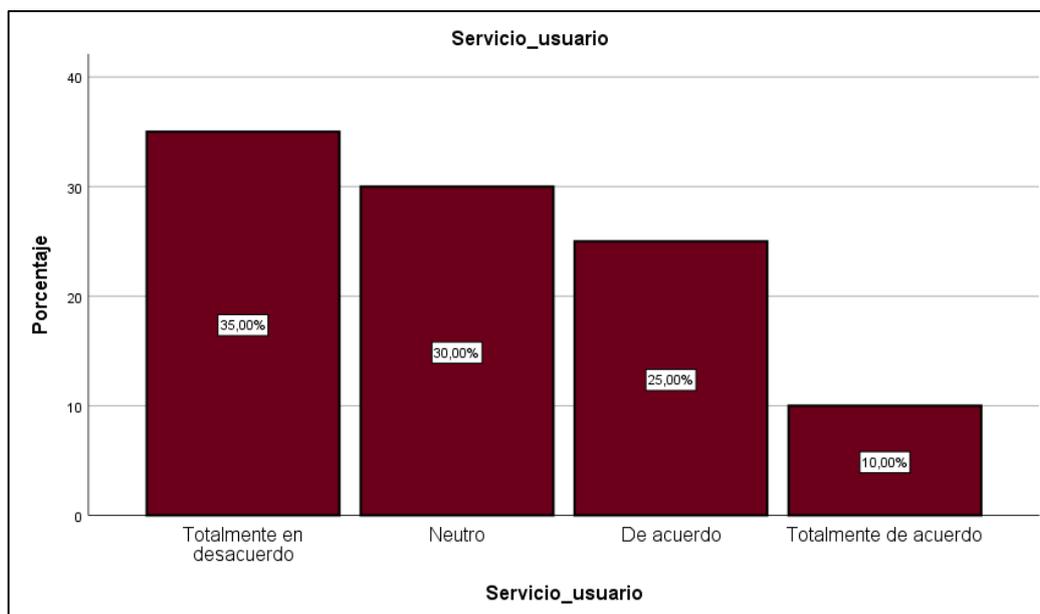
Tabla 12

Resultados sobre servicio al usuario

Escala inicial		Escala final	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	Pésimo	7	35,0
	Neutro	Regular	6	30,0
	De acuerdo	Buena	5	25,0
	Totalmente de acuerdo	Excelente	2	10,0
Total			20	100,0

Nota: Elaboración personal en base a la aplicación de la encuesta en la muestra seleccionada.

Figura 14

Porcentajes sobre servicio al usuario

Nota: Presentación gráfica de los puntos porcentuales obtenidos en la tabla

12.

Interpretación. Sobre los resultados presentados en la tabla 12 y figura 12, se manifiesta lo siguiente:

Del total de usuarios encuestados, un 35% opinan que el servicio brindado por la Municipalidad Distrital de Huayllahuara es pésimo, mientras que el 30% de estos considera que es regular, asimismo un 25% afirman que es buena, y, finalmente, solo un 10% señalaron que es excelente. En base a estos resultados se infiere que la mayoría de los usuarios de la entidad en mención consideran que el servicio brindado es de regular a buena; sin embargo, existe un grupo considerable de la muestra que perciben un pésimo servicio por parte de la entidad.

Asimismo, se presenta los resultados obtenidos sobre las dimensiones de la segunda variable servicio al usuario: Experiencia vivida, profesionalismo, gestión de quejas y reclamos.

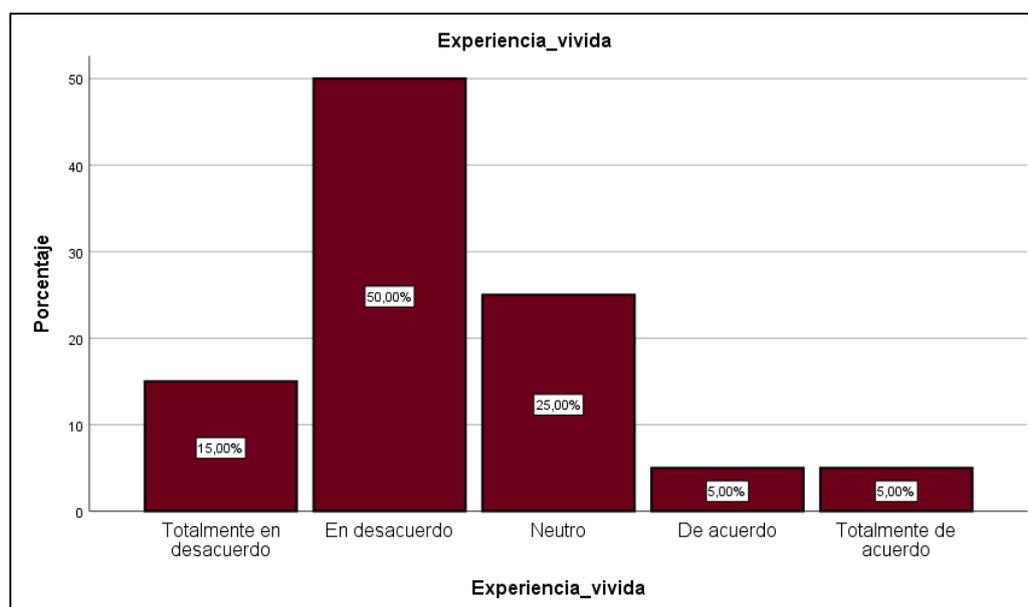
Tabla 13

Resultados sobre experiencia vivida de los usuarios

Escala inicial	Escala final	Frecuencia	Porcentaje
Válido			
Totalmente en desacuerdo	Muy insatisfecho	3	15,0
En desacuerdo	Insatisfecho	10	50,0
Neutro	Neutral	5	25,0
De acuerdo	Satisfecho	1	5,0
Totalmente de acuerdo	Muy satisfecho	1	5,0
Total		20	100,0

Nota: Elaboración personal en base a la aplicación de la encuesta en la muestra seleccionada.

Figura 15

Porcentajes sobre experiencia vivida de los usuarios

Nota: Presentación gráfica de los puntos porcentuales obtenidos en la tabla

Interpretación. Visto y analizado la tabla 13 y figura 13, se manifiesta lo siguiente:

Del total de usuario encuestados, un 15% consideran estar muy insatisfechos con la experiencia vivida en el servicio brindado por la entidad, mientras que un 50% expresan que se sienten insatisfechos, asimismo, un 25% se mantienen en una posición neutral (ni satisfecho tampoco insatisfecho), por otro lado, solo un 5% se sienten satisfechos, y, una cifra similar de 5% respondieron sentirse muy satisfechos. En base a esta descripción, se infiere que la mayoría de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Huayllahuara se sienten insatisfechos con la experiencia vivida durante el servicio brindado por dicha entidad.

Tabla 14

Resultados porcentuales sobre profesionalismo percibido por el usuario

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	5,0	5,0
	En desacuerdo	8	40,0	45,0
	Neutro	9	45,0	90,0
	De acuerdo	1	5,0	95,0
	Totalmente de acuerdo	1	5,0	100,0
Total		20	100,0	

Nota: Elaboración personal en base a la aplicación de la encuesta en la muestra seleccionada.

Figura 16

Porcentajes sobre profesionalismo percibido por el usuario



Nota: Presentación gráfica de los puntos porcentuales obtenidos en la tabla

14.

Interpretación. Visto y analizado la tabla 14 y figura 14, se manifiesta lo siguiente:

Del total de usuarios que participaron en la encuesta, un 5% opinan estar totalmente en desacuerdo con el profesionalismo que muestran los trabajadores de la entidad, mientras que un 45% de estos expresan que están en desacuerdo, asimismo, un 45% mantienen una posición neutral (ni de acuerdo ni en desacuerdo), por otro lado, solo un 5% consideran estar de acuerdo, y, por último, otra cifra similar de 5% respondieron estar totalmente de acuerdo. En base a esta descripción, se infiere que la mayoría de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Huayllahuara mantienen una posición neutral ante el profesionalismo que transmiten y muestran los trabajadores de esta entidad, durante la prestación de un servicio.

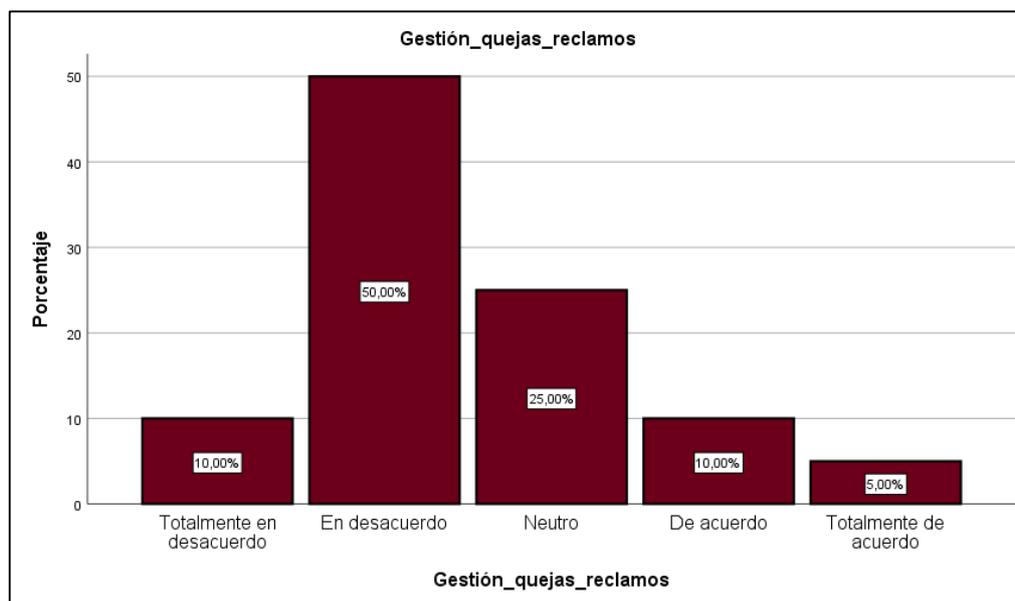
Tabla 15

Resultados porcentuales sobre gestión de quejas y reclamos

Escala inicial	Escala final	Frecuencia	Porcentaje
Válido Totalmente en desacuerdo	Pésimo	2	10,0
En desacuerdo	Mala	10	50,0
Neutro	Regular	5	25,0
De acuerdo	Buena	2	10,0
Totalmente de acuerdo	Excelente	1	5,0
Total		20	100,0

Nota: Elaboración personal en base a la aplicación de la encuesta en la muestra seleccionada.

Figura 17

Porcentajes sobre gestión de quejas y reclamos

Nota: Presentación gráfica de los puntos porcentuales obtenidos en la tabla

15.

Interpretación. Según la tabla 15 y figura 15 presentado anteriormente, se manifiesta lo siguiente:

Del 100% de usuarios encuestados, un 10% expresan una pésima atención ante sus quejas y reclamos presentados a la entidad, mientras que un 50% de estos opinan que es mala, asimismo, un 25% señalaron que es regular, no obstante, un 10% consideraron que es buena, y, finalmente, solo un 5% afirman que es excelente. Con todos estos resultados, se deduce que la mayor parte de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Huayllahuara perciben una mala atención a sus quejas y reclamos presentados, esto debido a tiempos prolongados en brindar una solución, cuenta con un libro de reclamaciones, pero no está a disposición de los usuarios, entre otros.

5.2. Contraste de Hipótesis

Con los resultados descritos anteriormente, se dio lugar a la verificación de las hipótesis, para ello se empleó el estadístico de prueba más adecuado para datos ordinales: Rho de Spearman por rangos, para lo cual se tuvo en cuenta el baremo de interpretación que se muestra en la tabla 16.

Además, cabe precisar que por contar con datos ordinales (escala tipo Likert) no se realiza pruebas de normalidad, puesto que este tipo de pruebas se ejecuta sobre datos cuantitativos (escala de intervalo o de razón). Por ende, se utilizó una prueba no paramétrica (rs de Spearman), y a continuación se da a conocer el baremo de interpretación.

Tabla 16

Baremo de interpretación del estadístico de prueba Rho de Spearman

Valor	Significado
+/- 1.00	Correlación positiva y negativa perfecta
+/- 0.80	Correlación positiva y negativa muy fuerte
+/- 0.60	Correlación positiva y negativa fuerte
+/- 0.40	Correlación positiva y negativa moderada
+/- 0.20	Correlación positiva y negativa débil
0.00	No existe correlación alguna entre las variables

Nota: La interpretación se da por rangos y establece la intensidad de correlación existente. (Hernandez et al., 2014)

5.2.1. Contraste de la Hipótesis General

Para el contraste de las hipótesis se realizó la prueba p valor, a partir de los resultados obtenidos mediante el coeficiente de correlación rho de Spearman (r_s).

Hipótesis General.

Existe relación significativa entre gestión administrativa y el servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Huayllahuara, Tayacaja, Huancavelica- 2023.

Resultados de la aplicación del estadístico de prueba rho de Spearman, sobre gestión administrativa y servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Huayllahuara.

Tabla 17

Correlación entre gestión administrativa y servicio al usuario

Correlaciones				
			Gestión administrativa	Servicio al usuario
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coeficiente de correlación	1,000	,888**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	20	20
	Servicio al usuario	Coeficiente de correlación	,888**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	20	20

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota: Los resultados fueron arrojados por el programa Spss v26.

Interpretación.

El valor obtenido mediante el coeficiente rho de Spearman es $r_s = 0.888$ a un nivel de significancia del 0.01 (bilateral), lo que da a entender que el

coeficiente hallado es significativo, y de acuerdo al baremo de interpretación la relación existente entre las variables es positiva muy fuerte.

Prueba de Hipótesis p valor.

Planteamiento de la Hipótesis Estadística.

H₀= No existe relación significativa entre gestión administrativa y el servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Huayllahuara, Tayacaja, Huancavelica- 2023. (**rs=0**)

H_a= Existe relación significativa entre gestión administrativa y el servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Huayllahuara, Tayacaja, Huancavelica- 2023. (**rs≠0**)

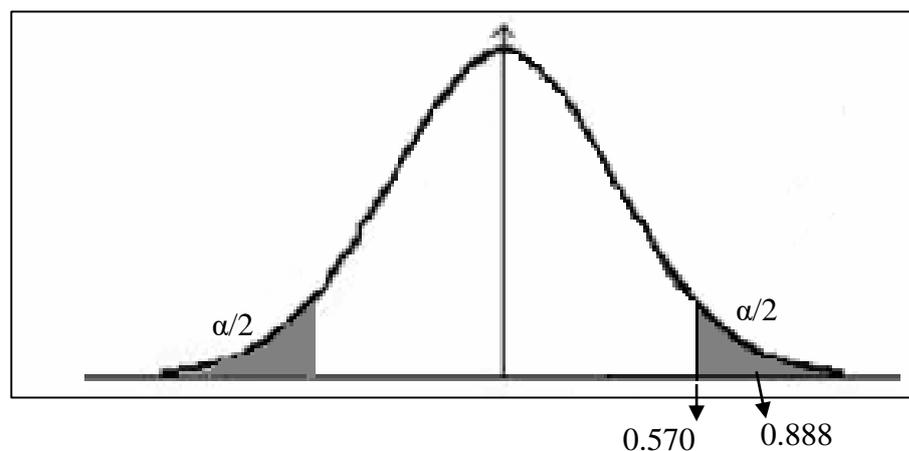
Nivel de Significancia (α).

Nivel de significancia $\alpha = 0.01$

Hallando el valor crítico “rs” a un $\alpha = 0.01$ y $n = 20$ es **rs (crítico) = 0.570**

Cálculo Estadístico.

Procedemos a comparar el coeficiente rho de Spearman calculado $rs=0.888$ con el rs crítico $=0.570$, a fin de poder aceptar o rechazar la hipótesis nula (H_0).



Regla de Decisión. Visto el gráfico anterior, la r_s calculada es = 0.888, cae en una zona de rechazo, por tanto, se toma la decisión siguiente: r_s (calculada) 0.888 > r_s (crítica) 0.570, se procede a rechazar la H_0 , con un riesgo máximo de 0.01 y podemos afirmar que existe suficiente evidencia estadística para aceptar la hipótesis alterna (H_a).

Conclusión Estadística. Se acepta la hipótesis alterna (H_a), y se concluye que existe relación significativa entre gestión administrativa y servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Huayllahuara periodo 2023; además, se verificó que la relación es positiva muy fuerte.

5.2.2. Contraste de las Hipótesis Específicas

Contraste de la Hipótesis Específica 1.

Existe relación significativa entre planeación de la gestión administrativa y el servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Huayllahuara, Tayacaja, Huancavelica - 2023.

En la tabla siguiente se muestran los resultados arrojados mediante el estadístico de prueba rho de Spearman.

Tabla 18

Correlación entre planeación de la gestión administrativa y servicio al usuario

		Correlaciones		
			Planeación	Servicio al usuario
Rho de Spearman	Planeación	Coefficiente de correlación	1,000	,877**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	20	20
	Servicio al usuario	Coefficiente de correlación	,877**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	20	20

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota: Los resultados fueron arrojados por el programa Spss v26.

Interpretación.

El valor obtenido mediante el coeficiente rho de Spearman es $r_s = 0.877$ a un nivel de significancia del 0.01 ($\text{sig}=0.000$, bilateral), lo cual significa que, dicho coeficiente es significativo, y de acuerdo al baremo de interpretación la relación existente entre planeación y servicio al usuario es positiva muy fuerte.

Prueba de Hipótesis p valor.

a) Planteamiento de la Hipótesis Estadística.

H₀= No existe relación significativa entre planeación de la gestión administrativa y el servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Huayllahuara, Tayacaja, Huancavelica- 2023. (**$r_s=0$**)

H_a= Existe relación significativa entre planeación de la gestión administrativa y el servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Huayllahuara, Tayacaja, Huancavelica- 2023. (**$r_s \neq 0$**)

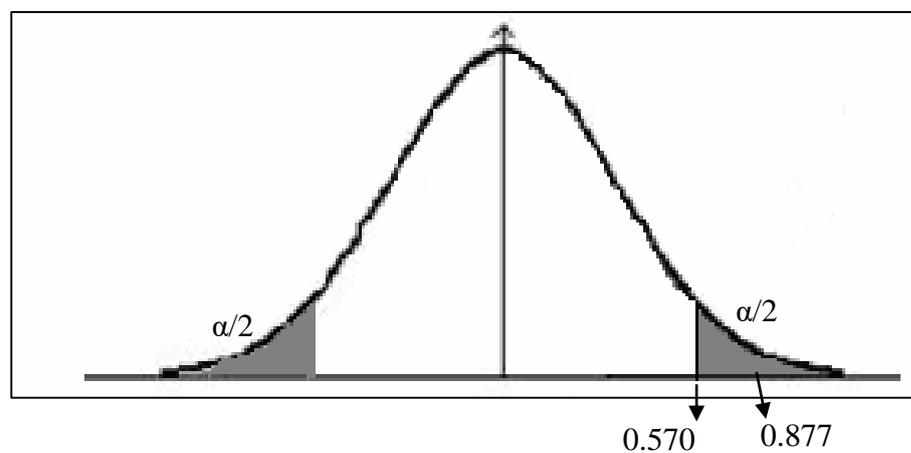
b) Nivel de Significancia (α).

Nivel de significancia $\alpha = 0.01$

Hallando el valor crítico “rs” a un $\alpha = 0.01$ y $n = 20$ es **rs (crítico) = 0.570**

c) Cálculo Estadístico.

Asimismo, procedemos a comparar el coeficiente rho de Spearman calculado $rs = 0.877$ con el rs crítico $= 0.570$, a fin de poder aceptar o rechazar la hipótesis nula (H_0).



d) Regla de Decisión.

De acuerdo a lo representado en el gráfico anterior, la rs calculada es = 0.877, cae en una zona de rechazo, por lo tanto, se toma la decisión siguiente: rs (calculada) $0.877 > rs$ (crítica) 0.570 , se procede a rechazar la H_0 , con un riesgo máximo de 0.01 y se afirma que existe suficiente evidencia estadística para aceptar la hipótesis de la investigación (H_a).

e) Conclusión Estadística.

Se acepta la hipótesis alterna (H_a), y se afirma que existe relación significativa entre planeación de la gestión administrativa con el servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Huayllahuara periodo 2023; además, se verificó que dicha relación es positiva muy fuerte.

Contraste de la Hipótesis Específica 2.

Existe relación significativa entre organización de la gestión administrativa y el servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Huayllahuara, Tayacaja, Huancavelica- 2023.

En la tabla siguiente se muestra los resultados obtenidos sobre la correlación mediante el estadístico de prueba rho de Spearman.

Tabla 19

Correlación entre organización de la gestión administrativa y servicio al usuario

Correlaciones			Organizació n	Servicio al usuario
Rho de Spearman	Organización	Coefficiente de correlación	1,000	,820**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	20	20
	Servicio al usuario	Coefficiente de correlación	,820**	1,000
Sig. (bilateral)		,000	.	
N		20	20	

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota: Los resultados fueron arrojados por el programa Spss v26.

Interpretación.

El valor obtenido mediante el coeficiente rho de Spearman es $r_s = 0.820$ a un nivel de significancia del 0.01 (sig=0.000, bilateral), por ello se afirma que, el coeficiente hallado es significativo, y según el baremo de interpretación la relación existente entre organización y servicio al usuario es positiva muy fuerte.

Prueba de Hipótesis p valor.

a) Planteamiento de la Hipótesis Estadística.

H₀= No existe relación significativa entre organización de la gestión administrativa y el servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Huayllahuara, Tayacaja, Huancavelica- 2023. (**rs=0**)

H_a= Existe relación significativa entre organización de la gestión administrativa y el servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Huayllahuara, Tayacaja, Huancavelica- 2023. (**rs≠0**)

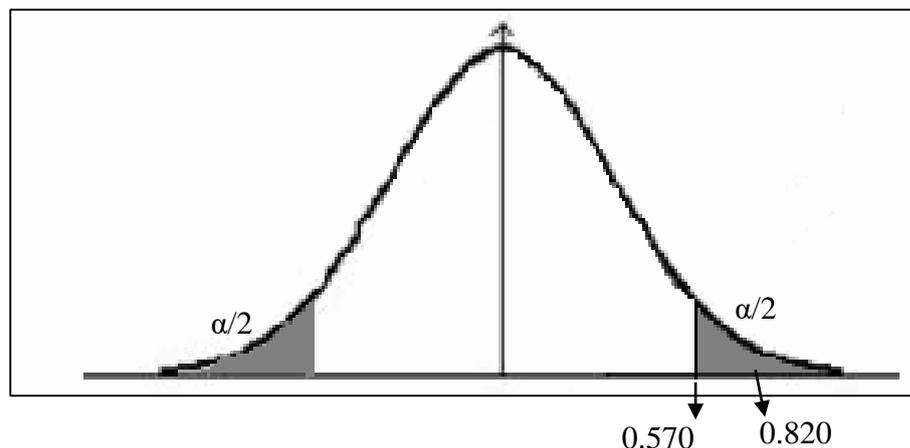
b) Nivel de Significancia (α).

Nivel de significancia $\alpha = 0.01$

Hallando el punto crítico "rs" a un $\alpha = 0.01$ y $n = 20$ es **rs (crítico) = 0.570**

c) Cálculo Estadístico

En ese sentido, procedemos a evaluar el coeficiente rho de Spearman calculado $rs = 0.820$ con el rs crítico $= 0.570$, a fin de poder aceptar o rechazar la hipótesis nula (H_0).



d) Regla de Decisión

Visto la gráfica anterior, la rs calculada es $= 0.820$, cae en una zona de rechazo, por lo que, se toma la decisión siguiente: rs (calculada) $0.820 > rs$ (crítica) 0.570 , se procede a rechazar la H_0 , con un riesgo máximo de 0.01 y

se afirmar que existe suficiente evidencia estadística para aceptar la hipótesis alterna (H_a).

e) Conclusión Estadística.

Se acepta la hipótesis alterna (H_a), y se afirma que existe relación significativa entre organización de la gestión administrativa con el servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Huayllahuara periodo 2023; además, se verificó que dicha relación es positiva muy fuerte.

Contraste de la Hipótesis Específica 3.

Existe relación significativa entre dirección de la gestión administrativa y el servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Huayllahuara, Tayacaja, Huancavelica- 2023.

Los resultados obtenidos mediante el procesamiento de datos y el estadístico de prueba rho de Spearman, son los siguientes:

Tabla 20

Correlación entre dirección de la gestión administrativa y servicio al usuario

Correlaciones				
		Servicio al usuario		
		Dirección		
Rho de Spearman	Dirección	Coefficiente de correlación	1,000	,845**
		Sig. (bilateral)	.	,000
			N	20
	Servicio al usuario	Coefficiente de correlación	,845**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	20	

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota: Los resultados fueron arrojados por el programa Spss v26.

Interpretación.

El valor obtenido mediante el coeficiente rho de Spearman es $r_s = 0.845$ a un nivel de significancia del 0.01 ($\text{sig}=0.000$, bilateral), lo cual indica que, el coeficiente hallado es significativo, y según el baremo de interpretación la relación existente entre dirección y servicio al usuario es positiva muy fuerte.

Prueba de Hipótesis p valor.

a) Planteamiento de la Hipótesis Estadística.

H₀= No existe relación significativa entre dirección de la gestión administrativa y el servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Huayllahuara, Tayacaja, Huancavelica- 2023. (**$r_s=0$**)

H_a= Existe relación significativa entre dirección de la gestión administrativa y el servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Huayllahuara, Tayacaja, Huancavelica- 2023. (**$r_s \neq 0$**)

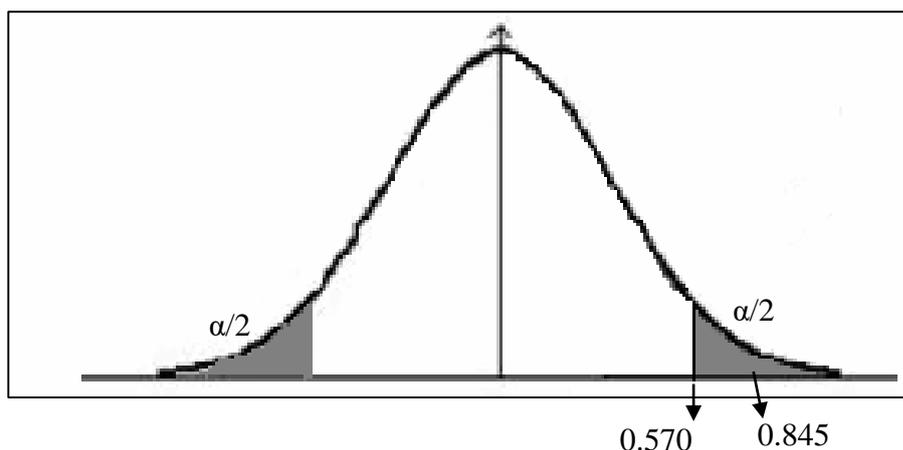
b) Nivel de Significancia (α).

Nivel de significancia $\alpha = 0.01$

Hallando el valor crítico “rs” a un $\alpha = 0.01$ y $n = 20$ es **rs (crítico) = 0.570**

c) Cálculo Estadístico.

Por tanto, procedemos a comparar el coeficiente rho de Spearman calculado $r_s=0.845$ con el rs crítico $=0.570$, a fin de poder aceptar o rechazar la hipótesis nula (H_0).



d) Regla de Decisión.

En vista de haber realizado la comparación de los valores obtenidos en la gráfica anterior, la r_s calculada de = 0.845, cae en una zona de rechazo, por lo tanto, se toma la decisión siguiente: r_s (calculada) 0.845 > r_s (crítica) 0.570, se procede a rechazar la H_0 , con un riesgo máximo de 0.01 y se afirma que existe suficiente evidencia estadística para aceptar la hipótesis de la investigación (H_a).

e) Conclusión Estadística.

Se acepta la hipótesis alterna (H_a), y se afirma que, la dirección de la gestión administrativa se relaciona de forma significativa con el servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Huayllahuara periodo 2023; además, se verificó que dicha relación es positiva muy fuerte.

Contraste de la Hipótesis Específica 4.

Existe relación significativa entre control de la gestión administrativa y el servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Huayllahuara, Tayacaja, Huancavelica- 2023.

De igual forma, para el contraste de la cuarta hipótesis específica se procesó de los datos acopiados y mediante el estadístico de prueba rho de Spearman, se obtuvo los siguientes resultados:

Tabla 21

Correlación entre control de la gestión administrativa y servicio al usuario

		Correlaciones		
			Control	Servicio al usuario
Rho de Spearman	Control	Coeficiente de correlación	1,000	,619**
		Sig. (bilateral)	.	,004
		N	20	20
	Servicio al usuario	Coeficiente de correlación	,619**	1,000
		Sig. (bilateral)	,004	.
		N	20	20

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota: Los resultados fueron arrojados por el programa Spss v26.

Interpretación.

El coeficiente rho de Spearman obtenido es $r_s = 0.619$ a un nivel de significancia del 0.01 (sig=0.000, bilateral), lo cual quiere decir que, el coeficiente hallado es significativo, y de acuerdo al baremo de interpretación la relación existente entre control y servicio al usuario es positiva fuerte.

Prueba de Hipótesis p valor.

a) Planteamiento de la Hipótesis Estadística.

H₀= No existe relación significativa entre control de la gestión administrativa y el servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Huayllahuara, Tayacaja, Huancavelica- 2023. (**rs=0**)

H_a= Existe relación significativa entre control de la gestión administrativa y el servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Huayllahuara, Tayacaja, Huancavelica- 2023. (**rs≠0**)

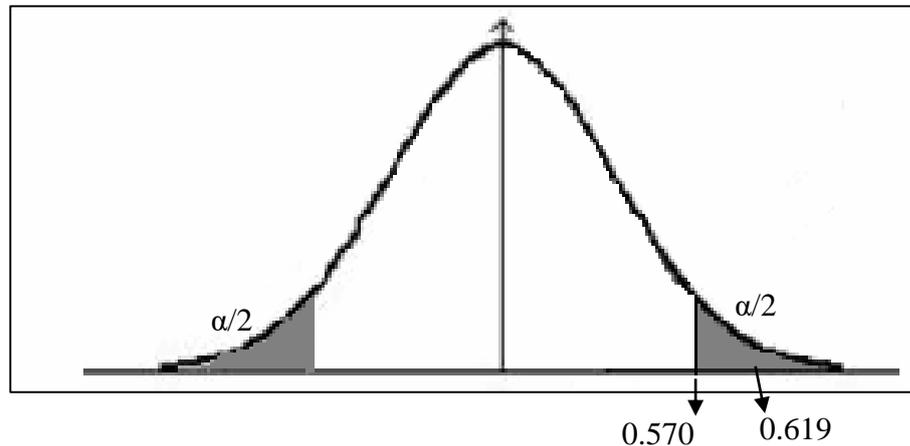
b) Nivel de Significancia (α).

Nivel de significancia $\alpha = 0.01$

Hallando el valor crítico “rs” a un $\alpha = 0.01$ y $n = 20$ es **rs (crítico) = 0.570**

c) Cálculo Estadístico.

Con los valores hallados anteriormente, procedemos a comparar el coeficiente rho de Spearman calculado $rs = 0.619$ con el rs crítico $= 0.570$, a fin de poder aceptar o rechazar la hipótesis nula (H_0).



d) Regla de Decisión.

Visto el gráfico anterior, la rs (calculada) es $= 0.619$, la cual cae en una zona de rechazo, en tal sentido, se toma la decisión siguiente: rs (calculada) $0.619 > rs$ (crítica) 0.570 , se procede a rechazar la H_0 , con un riesgo máximo de 0.01 y se afirma que existe suficiente evidencia estadística para aceptar la hipótesis alterna (H_a).

e) Conclusión Estadística.

Se acepta la hipótesis alterna (H_a), y se concluye que, el control de la gestión administrativa se relaciona de forma significativa con el servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Huayllahuara periodo 2023; además, se verificó que dicha relación es positiva fuerte.

Análisis y Discusión de Resultados

En esta sección, se presenta el análisis y discusión de resultados obtenidos en la presente investigación. El objetivo general que persigue esta investigación es establecer la relación que se da entre gestión administrativa y el servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Huayllahuara, Huancavelica periodo 2023.

Esta investigación tuvo limitaciones en cuanto al tamaño de la muestra, debido a que se trabajó con un número reducido de elementos, sin embargo, se trató en lo posible acopiar de forma efectiva los datos de la muestra seleccionada, con la finalidad de obtener resultados confiables y válidos. Los instrumentos de recolección de datos (cuestionarios) fueron diseñados en base a la teoría desarrollada y pasaron por una prueba de confiabilidad mediante el coeficiente Alpha de Cronbach. Obteniéndose un grado de confiabilidad muy alto en ambos instrumentos, dando un valor de $\alpha=0.826$ para el primer instrumento Gestión administrativa y $\alpha=0.857$ para el segundo instrumento Servicio al usuario, con ello garantizó la viabilidad para la aplicación en la muestra.

Con los resultados obtenidos y analizados en el capítulo anterior, en cuanto a la primera variable Gestión administrativa, se puede apreciar que, de los 20 trabajadores encuestados, el 40% opinan que la gestión administrativa en el Municipio de Huayllahuara es muy buena, no obstante, el 30% de estos consideraron que es pésima, lo que significaría que la entidad aún presenta deficiencias en los procesos de la gestión administrativa, y en adelante tiene que ir mejorándolas. Estos resultados concuerdan con lo hallado por (Vargas, 2021) en su estudio sobre gestión administrativa y calidad de servicio, encontró que el proceso de gestión administrativa es efectivo en un 55%, puesto que se plantean estrategias que aporte a la mejora de los procesos y la atención a los clientes; sin embargo, se encontró que la atención al usuario es regular en un 65%, lo que significa que la atención brindada a dichos usuarios no es la más óptima (molestias e incomodidades en los usuarios).

En cuanto a los resultados de sus dimensiones, de un total de 20 sujetos encuestados; para la primera dimensión planeación de la gestión administrativa, se identificó que un 50% consideran que la planeación en la entidad es realizada de forma muy eficiente, ya que enfatizan para cada actividad a realizarse, planifican orientándose a los objetivos institucionales; de la misma forma, para la segunda dimensión organización de la gestión administrativa, se encontró que un 45% de los sujetos expresan estar totalmente de acuerdo con la organización como fase de la gestión administrativa en la entidad, no obstante, también existe un grupo considerable de la muestra que están en desacuerdo, en la que resaltan deficiencias en la delegación de funciones y otros problemas relacionados a los instrumentos de gestión de la entidad como el MOF y ROF; la tercera dimensión dirección de la gestión administrativa, se identificó que un 45% de los sujetos encuestados consideran estar totalmente de acuerdo en la ejecución de los planes y formas de trabajo inmersos en la etapa de dirección en la entidad; finalmente, para la cuarta dimensión control de la gestión administrativa, se identificó que un 40% de los encuestados expresan que el control realizado en los diversos procedimientos y/o procesos en la entidad es eficiente; no obstante, en vista que se encontró un grupo representativo de la muestra que afirma lo contrario, se deduce que puede existir la presencia de dificultades en las formas de control que se viene realizando, como el control previo y/o concurrente.

Después de haber analizado los resultados de la primera variable, pasamos a la segunda variable servicio al usuario; de un total de 20 sujetos encuestados, un 55% de estos consideran que el servicio brindado por la entidad es de regular a buena; lo cual significa que persiste deficiencias en los procesos de prestación de servicios a la población del distrito de Huayllahuara.

Asimismo, se procede a realizar el análisis de los resultados obtenidos en cuanto a las dimensiones de la segunda variable, en base a la muestra seleccionada de 20 sujetos; para la primera dimensión experiencia vivida, se halló que un 50% de estos expresan que se sienten

insatisfechos con la experiencia vivida durante el servicio brindado por dicha entidad, esto está relacionado con aspectos como el trato poco amable, espacios físicos inadecuados, reputación de la entidad, entre otros; en cuanto a la segunda dimensión profesionalismo, se encontró que un 45% de estos mantienen una posición neutral ante el profesionalismo que transmiten y muestran los trabajadores de esta entidad, durante la prestación de un servicio; y, respecto a la tercera dimensión gestión de quejas y reclamos, se encontró que un 50% de los usuarios encuestados perciben una mala atención a sus quejas y reclamos presentados, esto debido a tiempos prolongados en brindar una solución, cuenta con un libro de reclamaciones, pero no está a disposición de los usuarios, entre otros.

Con todos los resultados descritos en párrafos anteriores, se procede a analizar los resultados obtenidos respecto al contraste de las hipótesis. Para alcanzar el objetivo general, se realizó el contraste de la hipótesis general, la cual se basó en verificar si *existe relación significativa entre gestión administrativa y el servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Huayllahuara, Tayacaja, Huancavelica- 2023*, para ello, se empleó el estadístico de prueba Rho de Spearman, mediante la cual se comprobó que la mencionada hipótesis es verdadera con un riesgo máximo del 0.01 (bilateral) ($p = 0.000 < \alpha = 0.01$), además, el valor del coeficiente obtenido fue ($r_s = 0.888$) lo cual se interpreta como una relación positiva muy fuerte, por tanto, se puede afirmar que la gestión administrativa se relaciona de forma significativa y directa con el servicio al usuario. En un estudio similar al nuestro realizado por (Peña M. , 2018) llegó a un resultado similar, donde concluye que la gestión administrativa se relaciona de forma significativa y directa ($r_s = 0,805$; $p < 0.05$) con la calidad de servicio al usuario en una entidad del sector público, estos resultados indica que mientras mejor sea la gestión administrativa el servicio al usuario será excelente; además encontraron que en un 79.03% la gestión administrativa se da en un nivel regular a bueno.

(Torres, 2023) llegó a un resultado similar, donde sostuvo que existe relación significativa y directa en un nivel medio ($r_s=0.484$, $p<0.05$) entre la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario, es decir, mientras la gestión administrativa sea buena, el servicio al usuario estará alineado a la excelencia, ante ello sugieren que se realice una evaluación constante de proyectos y programas que realiza la entidad, puesto que es fundamental conocer si lo que se viene realizando realmente cubre las necesidades de los ciudadanos del distrito. Además, es importante que todos los servidores y funcionarios públicos de entidad tengan claro los objetivos y metas que se persigue en cuanto a servicios, bienes y obras públicas para el desarrollo del distrito y por ende mejorar continuamente con el servicio al ciudadano.

Ahora bien, en cumplimiento del primer objetivo específico que se basó en identificar la relación que existe entre planeación de la gestión administrativa y el servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Huayllahuara, se tuvo que realizar el contraste de la primera hipótesis específica que se basó en verificar si *existe relación significativa entre planeación de la gestión administrativa y el servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Huayllahuara, Tayacaja, Huancavelica- 2023*, para ello, se empleó el estadístico de prueba Rho de Spearman, mediante la cual se comprobó que la mencionada hipótesis es verdadera a un nivel de riesgo máximo del 0.01 (bilateral) ($p = 0.000 < \alpha = 0.01$), asimismo, el valor del coeficiente obtenido fue ($r_s=0.877$) lo cual de acuerdo al baremo de interpretación correspondiente, la relación existente es positiva muy fuerte, por tanto, se puede afirmar que la planeación de la gestión administrativa se relaciona de forma significativa y directa con el servicio al usuario. Sobre estos resultados (Ñahui, 2020) llego a una conclusión parecido, en la que establece la existencia de una relación significativa ($r_s=0.444$, $p<0.05$) entre planificación y calidad de servicio, es decir la relación es directa en un nivel medio, por tanto, afirma que en cierta medida mientras exista una buena planificación estratégica, el servicio al usuario estará orientado a la excelencia.

En cuanto al segundo objetivo específico, la cual consistió en fijar la relación que existe entre organización de la gestión administrativa y el servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Huayllahuara, se tuvo que realizar el contraste de la segunda hipótesis específica que se basó en verificar si *existe relación significativa entre organización de la gestión administrativa y el servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Huayllahuara, Tayacaja, Huancavelica- 2023*, para lo cual, se empleó el estadístico de prueba Rho de Spearman, mediante ello se comprobó que la mencionada hipótesis es verdadera a un nivel de riesgo máximo del 0.01 (bilateral) ($p = 0.000 < \alpha = 0.01$), además, se halló el valor del coeficiente utilizado ($r_s = 0.820$); lo cual de acuerdo al baremo de interpretación correspondiente, la relación existente es positiva muy fuerte, por tanto, se puede afirmar que la organización de la gestión administrativa se relaciona de manera significativa y directa con el servicio al usuario. (Ñahui, 2020) llega a un resultado parecido, en la que concluye que la organización de la gestión administrativa se relaciona significativamente ($r_s = 0.390$; $p < 0.001$) con la calidad de servicio, en este caso, esta dimensión tiene menor magnitud de asociación con la segunda variable, sin embargo, la relación que existe es directa y se da en un nivel intermedio.

Respecto al tercer objetivo específico, la cual consistió en identificar la relación que existe entre dirección de la gestión administrativa y el servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Huayllahuara, se procedió a realizar el contraste de la tercera hipótesis específica que se basó en verificar si *existe relación significativa entre dirección de la gestión administrativa y el servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Huayllahuara, Tayacaja, Huancavelica- 2023*, para lo cual, se empleó el estadístico de prueba Rho de Spearman por rangos, a través de ella se comprobó que la mencionada hipótesis es verdadera a un nivel de riesgo máximo del 0.01 (bilateral) ($p = 0.000 < \alpha = 0.01$), además, se encontró el valor del coeficiente empleado ($r_s = 0.845$); lo cual de acuerdo al baremo de interpretación

correspondiente, la relación existente es positiva y el grado de intensidad es muy fuerte, por tanto, se puede afirmar que la dirección de la gestión administrativa se relaciona de manera significativa y directa con el servicio al usuario. Estos resultados concuerdan con lo hallado por (Ibaran y Calle, 2022) donde concluyen que la dirección de la gestión administrativa guarda relación significativa ($r_s=0.909$; $p<0.05$) con la calidad de atención al usuario en una entidad pública, es decir la relación mencionada es directa y se da en un nivel muy alto; además encontró que la gestión administrativa es poco eficiente, por lo que la atención, brindada a los usuarios es regular.

Finalmente, en cuanto al cuarto objetivo específico, la cual consistió en fijar la relación que existe entre control de la gestión administrativa y el servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Huayllahuara, se procedió a realizar el contraste de la cuarta hipótesis específica: *Existe relación significativa entre control de la gestión administrativa y el servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Huayllahuara, Tayacaja, Huancavelica- 2023*, para ello, también se empleó el estadístico de prueba Rho de Spearman por rangos, mediante ello se comprobó que la mencionada hipótesis es verdadera a un nivel de riesgo máximo del 0.01 (bilateral) ($p = 0.000 < \alpha = 0.01$), además, el valor del coeficiente obtenido fue ($r_s=0.619$); lo cual de acuerdo al baremo de interpretación correspondiente, la relación existente es positiva y se da a un nivel fuerte, en base a ello, podemos afirmar que el control de la gestión administrativa se relaciona de manera significativa y directa con el servicio al usuario. (Ibaran y Calle, 2022) encontró un resultado similar, donde establece que el control de la gestión administrativa se relaciona de forma significativa ($r_s=0.902$, $p<0.05$) con la atención al usuario en el Municipio Coronel Portillo, lo cual significa que mientras el control de la gestión administrativa sea efectivo, la atención al usuario será cada vez mejor.

Conclusiones

Es esta sección, se presenta las conclusiones finales derivadas de la presente investigación llevada a cabo. Estas conclusiones se fundamentan en el análisis y la discusión detallados en los resultados presentados en capítulos anteriores. A lo largo de esta investigación, se ha buscado establecer la relación que existe entre la gestión administrativa y el servicio al usuario, y a responder las preguntas de investigación formuladas.

1. En cumplimiento del objetivo general, se ha verificado que existe relación significativa ($r_s=0.888, p<0.01$) entre gestión administrativa y servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Huayllahuara. Además, se estableció que dicha relación es positiva muy fuerte, en otras palabras, existe una relación directa; en base a ello y a los hallazgos encontrados se afirma que, a medida que la gestión administrativa sea eficiente, el servicio al usuario mejorará, lo que implicaría evitar molestias e incomodidades a los usuarios de dicha entidad.
2. En segundo lugar, en cumplimiento del primer objetivo específico, se ha verificado que existe relación significativa ($r_s=0.877, p<0.01$) entre planeación de la gestión administrativa y el servicio al usuario en el municipio de Huayllahuara. Así como también, se identificó que dicha relación es positiva muy fuerte, en otras palabras, es una relación directa; respecto a ello y a los hallazgos encontrados se afirma que, en cierta medida si la planeación es empleada de forma eficiente y orientada a los objetivos organizacionales, recaerá en un correcto servicio al usuario, puesto que la entidad se enfocará en atender las necesidades reales demandadas por los usuarios.
3. En tercer lugar, en cumplimiento al segundo objetivo específico, se ha verificado que existe relación significativa ($r_s=0.820, p<0.01$) entre organización de la gestión administrativa y el servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Huayllahuara. Además, se identificó que la relación mencionada es positiva muy fuerte, es decir, existe

una relación directa; concerniente a ello y a los resultados analizados se afirma que, mientras la entidad opte formas de organización correctas mediante instrumentos de gestión actualizados, el servicio al usuario será cada vez mejor.

4. En cuarto lugar, en cumplimiento al tercer objetivo específico, se ha verificado que existe relación significativa ($r_s=0.845$, $p<0.01$) entre dirección de la gestión administrativa y el servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Huayllahuara. Asimismo, se fijó que la relación mencionada es positiva muy fuerte, es decir, existe una relación directa en las variables; en base a ello y a los resultados analizados se afirma que, a medida que la entidad ejecute los planes correctamente y emplean formas de trabajo eficientes, recaerá en un buen servicio al usuario.
5. En quinto lugar, y en cumplimiento al cuarto objetivo específico, se ha verificado que existe relación significativa ($r_s=0.619$, $p<0.01$) entre control de la gestión administrativa y el servicio al usuario en el municipio de Huayllahuara. Asimismo, se identificó que la relación antes mencionada es positiva fuerte, en otras palabras, existe una relación directa; respecto a ello y a los resultados analizados se afirma que, si la entidad realiza un correcto control a los diversos procedimientos y/o procesos, el servicio brindado al usuario se orientará a la excelencia.

Recomendaciones

En este apartado, se presentan las recomendaciones clave derivadas de los resultados y el análisis de datos expuestos en todo el proceso de la investigación. Estas recomendaciones tienen como finalidad enfrentar los problemas identificados y avanzar hacia la mejora de la situación actual en lo que respecta a la gestión administrativa y el servicio al usuario.

1. De modo que la presente investigación se centró en una muestra específica y limitada, se recomienda realizar futuras investigaciones sobre estos constructos, gestión administrativa y servicio al usuario, en muestras más diversas y representativas. Ya que, esto permitirá generalizar los resultados de forma más amplia y de esa forma comprender mejor sus variaciones.
2. Dado que, se encontró una relación significativa y positiva entre planeación y servicio al usuario, se recomienda diseñar e implementar programas de capacitación enfocado en el desarrollo de habilidades y conocimientos asociados a la planeación administrativa orientado al buen servicio al usuario. Es importante la participación de todo el personal de los diversos niveles jerárquicos de la entidad, puesto que, el aporte de cada uno de ellos será sumamente importante.
3. En vista de que la relación existente entre organización y servicio al usuario son positivas y significativas, se recomienda aplicar los resultados obtenidos correctamente, a fin de evitar cualquier tipo de inconvenientes, y por el contrario lograr una organización eficiente y un servicio al usuario de calidad en la Municipalidad Distrital de Huayllahuara.
4. Concerniente a los resultados obtenidos sobre dirección de la gestión administrativa y servicio al usuario, se sugiere que la entidad deberá desarrollar un plan estratégico de dirección administrativa, dicho plan debe tener un enfoque a la mejora del servicio al usuario, estableciendo las metas y objetivos claros y específicos, en el cual todos

los trabajadores deben ser involucrados. Además, la entidad deberá fomentar el liderazgo en todos los niveles jerárquicos, a fin de orientar y ejemplificar la importancia de cubrir las necesidades de los ciudadanos del distrito de Huayllahuara.

5. En base a los resultados analizados, se sugiere que, para futuras investigaciones asociados a las variables de estudio, se emplee una metodología diferente, en otras palabras, realizar estudios longitudinales, con la finalidad de visualizar el comportamiento de datos en las correlaciones entre las variables a lo largo del tiempo, ello nos dará mejor claridad para comprender la dinámica entre dichas variables.

Referencias Bibliográficas

- Acosta, K. (2022). Gestión administrativa y la calidad del servicio en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato. (*tesis de Maestría*). Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/35592/1/53%20ADP.pdf>
- Anchelia, V., Inga, M., Olivares, P., y Escalante, J. (Junio de 2021). La gestión administrativa en instituciones educativas. *Revistas USIL*, 9, 13-26. doi:<https://doi.org/10.20511/pyr>
- Araque, W., y Espinoza, G. (Julio de 2023). Estudios de la Gestión. *Revista Internacional de Administración*(14), 13-28. Obtenido de <https://revistas.uasb.edu.ec/index.php/eg/issue/view/245/80>
- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación* (Sexta ed.). Caracas, Venezuela: Episteme C.A.
- Cabezas, E., Andrade, D., y Torres, J. (2018). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Sangolquí, Ecuador: Universidad de las Fuerzas Armadas E.
- Candia, R., y Guanilo, S. (2022). Control interno y gestión administrativa en un municipio de la Región Tacna. *Veritas Et Scientia*, 10-25. Obtenido de <https://revistas.upt.edu.pe/ojs/index.php/vestsc/article/view/680/722>
- Cano, C. (2017). *La administración y el proceso administrativo*. Bogotá, Colombia: Universidad de Bogotá Jorge Tadeo Lozano.
- Chávez, D. (2022). La gestión administrativa y su incidencia en el desarrollo organizacional del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Canton Cumandá. (*tesis de licenciatura*). Universidad Nacional de Chimborazo, Riobamba, Ecuador. Obtenido de <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/9304/1/Ch%c3%a1vez%20Cobo%2c%20>

D. La gestión administrativa y su incidencia en el desarrollo organizacional del gobierno autónomo descentralizado municipal del

Chiavenato, I. (2019). *Introducción a la teoría general de la administración: Una visión integral de la moderna administración de las organizaciones*. Ciudad de México: McGraw Hill.

Cottle, D. (2015). *El servicio centrado en el cliente*. Madrid, España: Diaz de Santos.

Daft, R. (2019). *Teoría y diseño organizacional*. Ciudad de México: Cengage Learning.

Espinoza, J., & Parra, C. (Agosto de 2020). Gestión de la calidad en los servicios de atención al cliente. *Polo del conocimiento*, 5(48), 42-65.

Fernandez, M. (2020). *Atención al cliente, consumidor y usuario*. Madrid, España: Editorial Síntesis, S. A.

Galindo, L., y García, J. (2018). *Fundamentos de administración*. Ciudad de México: Trillas editorial.

Hernandez, J., Gandur, M., y Najles, J. (2021). *Gobierno Municipal Abierto en América Latina*. Whashington: Departamento para la Gestión Pública Efectiva de la Secretaria de Asuntos Políticos.

Hernandez, R., y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Ciudad de México: Mc Graw Hill Education.

Hernandez, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (Sexta ed.). Ciudad de México: McGraw-Hill.

- Ibaran, C., y Calle, K. (2022). *Gestión Administrativa y calidad de atención del usuario en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo. (tesis de Licenciatura)*. Universidad Nacional de Ucayali, Pucallpa, Perú. Obtenido de http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/5530/B6_2022_UNU_ADMINISTRACION_T_2022_CARLOS_IBARAN_KANDY_CALLE_V2.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- Instituto para la Democracia y la Asistencia Electoral - IDEA. (2008). *Estado: Funcionamiento, organización y proceso de construcción de políticas públicas*. Lima: Asociación Civil de Transparencia.
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2021). *Perú: Indicadores de Gestión Municipal*. Lima: INEI. Obtenido de https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1849/libro.pdf
- Izquierdo, F., Mohamed, A., y Verdú, F. (2022). *Gestión administrativa en los procesos* (Segunda ed.). Ciudad de México: Tutor Formación.
- Kotler, P., Kartajaya, H., y Setiawan, I. (2021). *Marketing 5.0*. Chicago, Estados Unidos: Editorial Almuzara.
- Larrarte, P. (2018). *Fundamentos de administración*. Bogotá, Colombia: Fundación Universitaria de Área Andina.
- Marcó, F., Locuzzo, H., y Fedí, J. (2016). *Introducción a la gestión y administración de las Organizaciones*. Madrid, España: Universidad Nacional Arturo Jauretche.

- Mejía, D. (2023). Gestión Administrativa y Calidad del Servicio en el GAD Municipalidad de Pangua. (*tesis de maestría*). Universidad Técnica de Cotopaxi, Latacunga, Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/9973/1/MUTC-001410.pdf>
- Murillo, L. (2018). *Fundamentos de servicio al cliente*. Bogotá, Colombia: Fundación Universitaria del Área Andino.
- Ñahui, L. (2020). Gestión Administrativa y Calidad de Servicio en la Municipalidad de Cachimayo. (*tesis de Maestría*). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/64017/%c3%91ahui_A_LH-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Pacheco, B., & Federico, D. (2022). Control interno y gestión administrativa. *Ciencia Latina: Revista Multidisciplinar*, 1-16. doi:https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i1.4918
- Pacheco, D. (2022). Control interno y la gestión administrativa una revisión sistemática del 2020 al 2022. *Ciencialatina*, 20-40. doi:https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i1.4918
- Peña, D., Sanchez, M., & Sancan, L. (2022). Gestión administrativa y calidad de servicio. *Revista Científica Mundo de la Investigación y el Conocimiento*, 120-131. doi:[10.26820/recimundo/6](https://doi.org/10.26820/recimundo/6)
- Peña, M. (2018). Gestión Administrativa y Calidad del Servicio del Usuario en la Municipalidad Distrital de San Marcos. (*Tesis de Maestría*). Universidad César Vallejo, Lima, Perú. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/14850/Pe%C3%B1a_SMM.pdf?sequence=1
- Reyes, N. (2019). Factores que mejoran el desempeño de los recursos humanos en la gestión administrativa de los Gobiernos Locales Municipales en Lima Metropolitana. (*tesis*

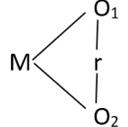
- doctoral*). Universidad Autónoma de Nuevo León, San Nicolás de los Garza Nuevo León, México. Obtenido de <https://eprints.uanl.mx/18476/1/1080289204.pdf>
- Romero, E., Villalobos, Montero, M., Velasquez, E., y Mendez, L. (Octubre de 2022). Análisis crítico del aporte de Peter Drucker a la Ciencia Administrativa. *Revista de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann*, 4(2), 280-296.
- Solórzano, G. (2019). Importancia de la calidad del servicio al cliente para el funcionamiento de la empresas. *El buzón de pacioli: revista del departamento de contaduría y finanzas*, 1-36.
- Terán, N., Gonzáles, J., Ramirez, R., y Palomino, G. (2021). Calidad de servicio en las organizaciones de Latinoamérica. *Ciencia Latina: Revista Multidisciplinar*, 1-14.
- Torres, A. (2023). Gestión Administrativa y Calidad de Servicios en la Municipalidad Distrital de Sayán. (*tesis de Licenciatura*. Universidad César Vallejo, Lima. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/108496/Torres_TAC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Tshohl, J. (2019). *Servicio al cliente: el arma secreta de la empresa que alcanza la excelencia*. Ciudad de México: Service Quality Institute Latin America.
- Vargas, G. (2021). Gestión administrativa y su impacto en la calidad del servicio a los usuarios del registro civil de Babahoyo. (*tesis de maestría*). Universidad Técnica Estatal de Quevedo, Quevedo, Ecuador. Obtenido de <https://repositorio.uteq.edu.ec/bitstream/43000/6347/1/T-UTEQ-151.pdf>
- Villanueva, G., Perez, N., y Flores, J. (2022). Simplificación administrativa para la satisfacción del usuario de la Municipalidad. *Centro de Investigación y Desarrollo Ecuador*, 20-35.

Vizcaíno, A., y Sepúlveda, I. (2018). *Servicio al cliente e integración del marketing mix de servicios* (Primera ed.). Ciudad de México: Universidad de Guadalajara.

ANEXOS

Anexo N°01: Matriz de Consistencia

Título: Gestión administrativa y servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Huayllahuara, Tayacaja, Huancavelica - 2023.

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLE	DIMENSIONES	METODOLOGIA
¿Cuál es la relación que se da entre gestión administrativa y servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Huayllahuara, Tayacaja, Huancavelica- 2023?	Establecer la relación que se da entre gestión administrativa y el servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Huayllahuara, Tayacaja, Huancavelica- 2023.	Existe relación significativa entre gestión administrativa y el servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Huayllahuara, Tayacaja, Huancavelica- 2023.		D1. Planeación	<p>Método general: Método científico</p> <p>Otros Métodos: Método hipotético - deductivo Método estadístico</p> <p>Tipo de investigación: Básica.</p> <p>Nivel de investigación: Correlacional</p> <p>Diseño de investigación: No experimental de corte transversal</p>  <p>Donde: M: muestra O: variable R: relación</p> <p>Población: (N1) estará conformado por 20 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Huayllahuara. (N2) estará conformado por 100 usuarios de dicha entidad.</p> <p>Muestra: (n1) Muestra censal y (n2) esta formado por 60 usuarios.</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p> <p>Técnicas de procesamiento y análisis de datos: Programas Excel y Spss v26 Estadística inferencial: rho de Spearman Estadística descriptiva: Tablas y figuras</p>
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVO ESPECÍFICOS	HIPOTESIS ESPECÍFICOS		D2. Organización	
PE 1 ¿Qué relación existe entre planeación de la gestión administrativa y el servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Huayllahuara, Tayacaja, Huancavelica- 2023?	OE1 Identificar la relación que existe entre planeación de la gestión administrativa y el servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Huayllahuara, Tayacaja, Huancavelica- 2023.	HE1 Existe relación significativa entre planeación de la gestión administrativa y el servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Huayllahuara, Tayacaja, Huancavelica- 2023	V1. Gestión administrativa	D3. Dirección	
PE2 ¿Qué relación existe entre organización de la gestión administrativa y el servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Huayllahuara, Tayacaja, Huancavelica- 2023?	OE2 Fijar la relación que existe entre organización de la gestión administrativa y el servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Huayllahuara, Tayacaja, Huancavelica- 2023.	HE2 Existe relación significativa entre organización de la gestión administrativa y el servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Huayllahuara, Tayacaja, Huancavelica- 2023.		D4. Control	
PE3 ¿Qué relación existe entre dirección de la gestión administrativa y el servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Huayllahuara, Tayacaja, Huancavelica- 2023?	OE3 Identificar la relación que existe entre dirección de la gestión administrativa y el servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Huayllahuara, Tayacaja, Huancavelica- 2023.	HE3 Existe relación significativa entre dirección de la gestión administrativa y el servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Huayllahuara, Tayacaja, Huancavelica- 2023.		D1. Experiencia vivida	
PE4 ¿Qué relación existe entre control de la gestión administrativa y el servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Huayllahuara, Tayacaja, Huancavelica- 2023?	OE4 Fijar la relación que existe entre control de la gestión administrativa y el servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Huayllahuara, Tayacaja, Huancavelica- 2023.	HE4 Existe relación significativa entre control de la gestión administrativa y el servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Huayllahuara, Tayacaja, Huancavelica- 2023.		V2. Servicio al usuario	
				D2. Profesionalismo	
				D3. Gestión de quejas y reclamos	

Anexo N°02: Matriz de Operacionalización de Variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
V1. Gestión administrativa	Según Chiavenato (2019) la gestión administrativa se define como todas las acciones realizadas para coordinar el esfuerzo de un grupo, es decir, la forma en que se buscan lograr metas u objetivos mediante la participación de personas y recursos disponibles a través de la ejecución de actividades fundamentales como la planeación, organización, dirección y control.	Esta variable se estudiará en torno a sus cuatro dimensiones: planeación, organización, dirección y control. Las cuales se medirán mediante la escala de Likert de 5 puntos; y se diseñarán cuatro indicadores por cada dimensión, las cuales darán origen al diseño del cuestionario que contará con 16 ítems, la cual permitirá establecer la relación entre la gestión administrativa y el servicio al usuario en el Municipio de Huayllahuara.	D1. Planeación D2. Organización D3. Dirección D4. Control	<ul style="list-style-type: none"> • Visión compartida • Objetivos institucionales compartidos • Planes orientados a los objetivos institucionales • Estrategias para ejecutar el gasto público • La estructura orgánica óptima • Funciones del trabajador • Conflictos entre los trabajadores • Delegación de autoridad • Liderazgo del alcalde • Clima laboral • Capacitación a los trabajadores • Trabajo en equipo • Control previo de los procedimientos administrativos • Control concurrente • Evaluación de desempeño de los trabajadores • Supervisión de la ejecución presupuestal 	Ordinal
V2. Servicio al usuario	Kotler et al. (2021) define al servicio al usuario como la totalidad de actividades y esfuerzos que una empresa realiza para atender y superar las expectativas del cliente. Esto incluye los productos o servicios, la efectividad de la comunicación, atención personalizada, resolución de problemas y construcción de relaciones duraderas.	Esta variable se estudiará en torno a sus tres dimensiones: experiencia vivida, profesionalismo, y gestión de quejas y reclamos. Las cuales se medirán mediante la escala de Likert de 5 puntos; y se diseñarán cinco indicadores por cada dimensión, las cuales darán origen al diseño del cuestionario que contará con 15 ítems, la cual permitirá establecer la relación entre la gestión administrativa y el servicio al usuario en el Municipio de Huayllahuara.	D1. Experiencia vivida D2. Profesionalismo D3. Gestión de quejas y reclamos	<ul style="list-style-type: none"> • Reputación de la entidad • Rapidez y precisión en las respuestas. • Infraestructura adecuada • Actitud del personal • Disponibilidad • Conocimiento sobre el servicio • Apariencia profesional del trabajador • Buen juicio • Ética laboral • Comunicación efectiva • Recepción de la queja o reclamo • Manejo de libro de reclamaciones • Respuesta al usuario • Proceso rápido y sencillo para la gestión de quejas y/o reclamos • Personal capacitado ante las quejas y/o reclamos 	Ordinal

Anexo N-°03: Matriz de Operacionalización del Instrumento

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Respuesta
V1: Gestión administrativa	D1: Planeación	• Visión compartida	1. Considera que la misión y visión de la entidad es compartida por todos los trabajadores.	1 = Totalmente en desacuerdo 2 = En desacuerdo 3 = Neutro 4 = De acuerdo 5 = Totalmente de acuerdo
		• Objetivos institucionales compartidos	2. EL trabajo que realiza está orientado a alcanzar los objetivos de la entidad.	
		• Planes orientados a los objetivos institucionales	3. Cada actividad se planifica y están orientados a cumplir con los objetivos de la entidad.	
		• Estrategias para ejecutar el gasto público	4. Considera que en la entidad se diseñan estrategias que permiten la correcta ejecución del gasto público.	
	D2: Organización	• La estructura orgánica óptima	5. El organigrama de la entidad es adecuado y permite atender a los usuarios en el menor tiempo.	
		• Funciones del trabajador	6. Conoce y realiza sus funciones de acuerdo al MOF y ROF de la entidad.	
		• Conflictos entre los trabajadores	7. Ha protagonizado o percibido situaciones de conflicto con los demás trabajadores de la entidad.	
		• Delegación de autoridad	8. La delegación de responsabilidad facilita la toma de decisión y capacidad de respuesta de la entidad	
	D3: Dirección	• Liderazgo del alcalde	9. Su superior muestra habilidades de liderazgo bien remarcados y fortalecidos.	
		• Clima laboral	10. Considera que la entidad mantiene un clima laboral agradable.	
		• Capacitación a los trabajadores	11. La entidad brinda capacitaciones con la finalidad de fortalecer sus capacidades y conocimientos.	
		• Trabajo en equipo	12. En la entidad trabaja en equipo para alcanzar los objetivos institucionales.	
	D4: Control	• Control previo de los procedimientos administrativos	13. En la entidad se realiza el control previo de los procedimientos administrativos, a fin de que sigan su proceso regular conforme a la normativa vigente.	
		• Control concurrente	14. En la entidad se realiza el control concurrente de los diversos procedimientos ejecutados, con la finalidad de detectar el problema y solucionarlas inmediatamente.	
		• Evaluación de desempeño de los trabajadores	15. En la entidad se realiza la evaluación de desempeño de los trabajadores.	
		• Supervisión de la ejecución presupuestal	16. En la entidad se realiza la supervisión de la ejecución presupuestal.	

V2: Servicio al usuario	D1. Experiencia vivida	• Reputación de la entidad	17. La entidad tiene una sólida reputación, que transmite lealtad y confianza.	1 = Totalmente en desacuerdo 2 = En desacuerdo 3 = Neutro 4 = De acuerdo 5 = Totalmente de acuerdo	
		• Rapidez y precisión en las respuestas.	18. Considera que la entidad es rápido y preciso para responder a sus consultas.		
		• Infraestructura adecuada	19. Considera que la entidad tiene una infraestructura adecuada para brindar el servicio.		
		• Actitud del personal	20. El personal que trabaja en la entidad, es amable y tiene toda la intención de ayudarte en los tramites que realiza.		
	D2. Profesionalismo	• Disponibilidad	21. La entidad está disponible para sus consultas antes, durante y después de hacer uso el servicio.		22. El personal que trabaja en la entidad, conoce perfectamente sobre los trámites que realiza.
		• Conocimiento sobre el servicio	23. El personal que trabaja en la entidad, presenta una apariencia física adecuada y profesional.		24. En situación de conflicto, el personal de la entidad le brindo solución inmediata a su problema.
		• Apariencia profesional del trabajador	25. El personal que labora en la entidad, son respetuosos, honestos e íntegros.		26. El personal de la entidad, es claro con lo que comunica y siente que entiende su petición.
		• Buen juicio	27. Al realizar su queja o reclamo, la entidad registra y busca solución inmediatamente.		28. La entidad cuenta con un libro de reclamaciones sea física o virtual.
		• Ética laboral	29. Las soluciones dadas por la entidad ante su queja o reclamo realizado, es clara, precisa y justa.		30. Ante situaciones de quejas o reclamos realizados, el proceso para brindar solución satisfactoria por parte de la entidad es rápida y sencilla.
D3. Gestión de quejas y reclamos	• Comunicación efectiva	31. El personal que labora en la entidad, demuestra estar capacitado para la atención a las quejas y/o reclamos realizados.			
	• Recepción de la queja o reclamo				
	• Manejo de libro de reclamaciones				

Anexo N°04: Instrumento de Investigación

CUESTIONARIO N°01: GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Estimado Servidor de la Municipalidad:

Le agradecemos anticipadamente por su participación en el relleno del presente cuestionario; asimismo, poner en conocimiento que la información brindada será utilizada estrictamente para cumplir con el objetivo de la investigación (tesis) titulado: Gestión administrativa y servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Huayllahuara, Tayacaja – Huancavelica, 2023.

Instrucciones: Lee atentamente y marque con un aspa (X) la alternativa que se adecue a su criterio, según la siguiente indicación:

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutro	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

N°	ITEMS	ESCALA DE VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
V1. Gestión Administrativa						
D 1: Planeación						
1	Considera que la misión y visión de la entidad es compartida por todos los trabajadores.					
2	EL trabajo que realiza está orientado a alcanzar los objetivos de la entidad.					
3	Cada actividad se planifica y están orientados a cumplir con los objetivos de la entidad.					
4	Considera que en la entidad se diseñan estrategias que permiten la correcta ejecución del gasto público.					
D 2: Organización						
5	El organigrama de la entidad es adecuado y permite atender a los usuarios en el menor tiempo.					
6	Conoce y realiza sus funciones de acuerdo al MOF y ROF de la entidad.					
7	Ha protagonizado o percibido situaciones de conflicto con los demás trabajadores de la entidad.					
8	La delegación de responsabilidad facilita la toma de decisión y capacidad de respuesta de la entidad.					
D3: Dirección						
9	Su superior muestra habilidades de liderazgo bien remarcados y fortalecidos.					
10	Considera que la entidad mantiene un clima laboral agradable.					
11	La entidad brinda capacitaciones con la finalidad de fortalecer sus capacidades y conocimientos.					
12	En la entidad trabaja en equipo para alcanzar los objetivos institucionales.					
D4: Control						
13	En la entidad se realiza el control previo de los procedimientos administrativos, a fin de que sigan su proceso regular conforme a la normativa vigente.					
14	En la entidad se realiza el control concurrente de los diversos procedimientos ejecutados, con la finalidad de detectar el problema y solucionarlas inmediatamente.					
15	En la entidad se realiza la evaluación de desempeño de los trabajadores con la finalidad de mejorarlos.					
16	En la entidad se realiza la supervisión de la ejecución presupuestal.					

CUESTIONARIO N° 02: SERVICIO AL USUARIO

Estimado Servidor de la Municipalidad:

Le agradecemos anticipadamente por su participación en el relleno del presente cuestionario; asimismo, poner en conocimiento que la información brindada será utilizada estrictamente para cumplir con el objetivo de la investigación (tesis) titulado: Gestión administrativa y servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Huayllahuara, Tayacaja – Huancavelica, 2023.

Instrucciones: Lee atentamente y marque con un aspa (X) la alternativa que se adecue a su criterio, según la siguiente indicación:

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutro	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

N°	ITEMS	ESCALA DE VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
	V1. Servicio al Usuario					
	D 1: Experiencia vivida					
1	La entidad tiene una sólida reputación, que transmite lealtad y confianza.					
2	Considera que la entidad es rápido y preciso para responder a sus consultas.					
3	Considera que la entidad tiene una infraestructura adecuada para brindar el servicio.					
4	El personal que trabaja en la entidad, es amable y tiene toda la intención de ayudarte en los trámites que realiza.					
5	La entidad está disponible para sus consultas antes, durante y después de hacer uso el servicio.					
	D 2: Profesionalismo					
6	El personal que trabaja en la entidad, conoce perfectamente sobre los trámites que realiza.					
7	El personal que trabaja en la entidad, presenta una apariencia física adecuada y profesional.					
8	En situación de conflicto, el personal de la entidad le brinda solución inmediata a su problema.					
9	El personal que labora en la entidad, son respetuosos, honestos e íntegros.					
10	El personal de la entidad, es claro con lo que comunica y siente que entiende su petición.					
	D3: Gestión de quejas y reclamos					
11	Al realizar su queja o reclamo, la entidad registra y busca solución inmediatamente.					
12	La entidad cuenta con un libro de reclamaciones sea física o virtual.					
13	Las soluciones dadas por la entidad ante su queja o reclamo realizado, es clara, precisa y justa.					
14	Ante situaciones de quejas o reclamos realizados, el proceso para brindar solución es rápida y sencilla.					
15	El personal que labora en la entidad, demuestra estar capacitado para la atención a las quejas y/o reclamos realizados.					

Anexo N°05: Validez de los Instrumentos de Investigación

FICHA INFORME DE EVALUACIÓN A CARGO DEL EXPERTO

Questionario I: "Gestión Administrativa y Servicio al Usuario en la Municipalidad Distrital de Huayllabamba, Tayacaja, Huancavelica – 2023"

Variable: Gestión Administrativa

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACION CUALITATIVA POR ÍTEM	OBSERVACIONES
D1. Planeación	1	4	4	4	4	4	
	2	4	4	3	4	4	
	3	3	4	4	4	4	
	4	4	4	4	3	4	
D2. Organización	5	4	3	4	4	4	
	6	3	4	4	4	4	
	7	4	4	4	3	4	
D3. Dirección	8	4	4	4	4	4	
	9	4	3	4	4	4	
	10	4	4	3	4	4	
	11	4	4	4	3	4	
D4. Control	12	4	4	4	4	4	
	13	4	3	4	4	4	
	14	4	4	3	4	4	
	15	4	4	4	3	4	
	16	4	4	4	4	4	
EVALUACION CUALITATIVA POR CRITERIOS		4	4	4	4		

Fuente: tomado del libro Validez y Confiablez de instrumentos de investigación: Luis F. Mucha Hospital.

Evaluación final por el experto: por criterios e ítems, tomando como medida de tendencia central: la moda.

Calificación:	1. No cumple con el criterio
	2. Nivel bajo
	3. Nivel moderado
	4. Nivel alto

Validez de contenido

Cuadro 1
Evaluación final

Experto	Grado académico	Evaluación	
		Ítems	Calificación
Mtro. Fredi Paul Gutiérrez Mesa	Maestro	16	Nivel Alto

Sello y Firma:


Mtro. Fredi Paul Gutiérrez Mesa
COORDINADOR DE PRÁCTICAS
PROFesionALES

FICHA INFORME DE EVALUACIÓN A CARGO DEL EXPERTO

Cuestionario 2: "Gestión Administrativa y Servicio al Usuario en la Municipalidad Distrital de Huayllahuara, Tayacaja, Huancavelica – 2023"

Variable: Servicio al Usuario

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACION CUALITATIVA POR ÍTEM	OBSERVACIONES
D1. Experiencia vivida	1	4	4	4	4	4	
	2	4	3	4	4	4	
	3	4	4	3	4	4	
	4	4	4	4	3	4	
	5	3	4	4	4	4	
D2. Profesionalismo	6	4	4	3	4	4	
	7	4	4	4	3	4	
	8	4	4	4	4	4	
	9	4	4	3	4	4	
	10	4	4	4	4	4	
D3. Gestión de quejas y reclamos	11	3	4	4	4	4	
	12	4	3	4	4	4	
	13	4	4	4	3	4	
	14	4	4	4	4	4	
	15	4	4	4	4	4	
EVALUACION CUALITATIVA POR CRITERIOS		4	4	4	4	4	

Fuente: tomado del libro Validez y Confiabilidad de instrumentos de investigación: Luis F. Mucha Hospital.

Evaluación final por el experto: por criterios y ítems, tomando como medida de tendencia central: la moda.

Calificación:	1. No cumple con el criterio
	2. Nivel bajo
	3. Nivel moderado
	4. Nivel alto

Validez de contenido

Cuadro 1
Evaluación final

Experto	Grado académico	Evaluación	
		Ítems	Calificación
Mtro. Fredi Paul Gutiérrez Mesa	Maestro	15	Nivel Alto

Sello y Firma:


 Mtro. Fredi Paul Gutiérrez Mesa
 COORDINADOR DE PRÁCTICAS
 DE NONFESIONALES

FICHA INFORME DE EVALUACIÓN A CARGO DEL EXPERTO

Cuestionario I: "Gestión Administrativa y Servicio al Usuario en la Municipalidad Distrital de Huayllabamba, Tarma, Huancavelica – 2023"

Variable: Gestión Administrativa

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACION CUALITATIVA POR ÍTEM	OBSERVACIONES
DI. Planeación	1	4	4	4	3	4	
	2	3	4	4	4	4	
	3	4	4	3	4	4	
	4	3	4	4	4	4	
DII. Organización	5	4	4	4	4	4	
	6	4	4	4	4	4	
	7	4	4	4	4	4	
	8	4	4	4	3	4	
DIII. Dirección	9	4	3	4	4	4	
	10	4	4	4	4	4	
	11	4	4	4	4	4	
DIV. Control	12	4	4	3	4	4	
	13	4	3	4	3	4	
	14	4	4	3	4	4	
	15	4	3	4	4	4	
EVALUACION CUALITATIVA POR CRITERIOS		4	4	4	4		

Fuente: tomado del libro Validez y Confiabilidad de Instrumentos de Investigación: Luis F. Mucha Hospital
Evaluación final por el experto: por criterios e ítems, tomando como medida de tendencia central: la moda.

Calificación:	1. No cumple con el criterio
	2. Nivel bajo
	3. Nivel moderado
	4. Nivel alto

Validez de contenido

Cuadro I
Evaluación final

Experto	Grado académico	Evaluación	
		Ítems	Calificación
Mtra. María del Pilar Uceda Vela	Maestra	16	Nivel Alto

Sello y Firma:



 Mtra. María del Pilar Uceda Vela
 CLAB. N° 10004

FICHA INFORME DE EVALUACIÓN A CARGO DEL EXPERTO

Cuestionario 2: "Gestión Administrativa y Servicio al Usuario en la Municipalidad Distrital de Huayllabamba, Tayscaja, Huancavelica – 2023"

Variable: Servicio al Usuario

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACIÓN CUALITATIVA POR ÍTEM	OBSERVACIONES
D1. Experiencia vivida	1	4	4	4	4	4	
	2	3	4	4	4	4	
	3	4	3	4	4	4	
	4	4	4	3	4	4	
	5	4	4	4	3	4	
D2. Profesionalismo	6	4	4	4	4	4	
	7	3	4	4	4	4	
	8	4	4	3	4	4	
	9	4	4	4	3	4	
D3. Gestión de quejas y reclamos	10	4	3	4	4	4	
	11	4	4	4	3	4	
	12	3	4	4	4	4	
	13	4	4	3	4	4	
	14	4	4	4	4	4	
	15	4	4	4	4	4	
EVALUACIÓN CUALITATIVA POR CRITERIOS		4	4	4	4		

Fuente: tomado del libro Validez y Confiabilidad de instrumentos de investigación; Luis F. Macha Hospital.

Evaluación final por el experto: por criterios y ítems, tomando como medida de tendencia central: la moda.

Calificación:	1. No cumple con el criterio
	2. Nivel bajo
	3. Nivel moderado
	4. Nivel alto

Validez de contenido

Cuadro 1
Evaluación final

Experto	Grado académico	Evaluación	
		Ítems	Calificación
Mrs. María del Pilar Uchta Vila	Maestro	15	Nivel Alto

Sello y Firma:



 Mrs. María del Pilar Uchta Vila
 C.I. N° 10884

FICHA INFORME DE EVALUACIÓN A CARGO DEL EXPERTO

Cuestionario I: "Gestión Administrativa y Servicio al Usuario en la Municipalidad Distrital de Huayllahuara, Tarma, Huancavelica – 2023"

Variable: Gestión Administrativa

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACION CUALITATIVA POR ÍTEMS	OBSERVACIONES
D1. Planeación	1	4	4	4	4	4	
	2	4	3	4	4	4	
	3	4	4	4	3	4	
	4	4	4	3	4	4	
D2. Organización	5	3	4	4	4	4	
	6	4	4	4	3	4	
	7	4	3	4	4	4	
	8	4	4	3	4	4	
D3. Dirección	9	4	4	4	3	4	
	10	3	4	4	4	4	
	11	4	4	4	4	4	
	12	4	4	3	4	4	
D4. Control	13	4	3	4	4	4	
	14	4	4	4	4	4	
	15	4	4	4	4	4	
	16	4	4	4	4	4	
EVALUACION CUALITATIVA POR CRITERIOS		4	4	4	4		

Fuente: tomado del libro Validez y Confiablez de instrumentos de investigación: Luis F. Mucha Hospital.

Evaluación final por el experto: por criterios e ítems, tomando como medida de tendencia central: la moda.

Calificación:	1. No cumple con el criterio
	2. Nivel bajo
	3. Nivel moderado
	4. Nivel alto

Validez de contenido

**Cuadro I
Evaluación final**

Experto	Grado académico	Evaluación	
		Ítems	Calificación
Mtro. Ivo Genaro Guevara Sánchez	Maestro	16	Nivel Alto

Sello y Firma:




FICHA INFORME DE EVALUACIÓN A CARGO DEL EXPERTO

Cuestionario 2: "Gestión Administrativa y Servicio al Usuario en la Municipalidad Distrital de Huayllahuara, Tarma, Huancavelica – 2023"

Variable: Servicio al Usuario

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACIÓN CUALITATIVA POR ÍTEMES	OBSERVACIONES
D1. Experiencia vivida	1	4	4	4	4	4	
	2	4	4	4	4	4	
	3	3	4	4	3	4	
	4	4	3	4	4	4	
	5	4	4	3	4	4	
D2. Profesionalismo	6	4	4	4	3	4	
	7	3	4	4	4	4	
	8	4	3	4	4	4	
	9	4	4	3	4	4	
	10	4	4	4	3	4	
D3. Gestión de quejas y reclamos	11	4	4	4	4	4	
	12	3	4	4	4	4	
	13	4	4	4	3	4	
	14	4	4	3	4	4	
	15	4	4	4	4	4	
EVALUACIÓN CUALITATIVA POR CRITERIOS		4	4	4	4	4	

Fuente: tomado del libro Validez y Confabilidad de instrumentos de investigación; Luis F. Macha Hospital.
Evaluación final por el experto: por criterios y ítems, tomando como medida de tendencia central: la moda.

Calificación:	
1.	No cumple con el criterio
2.	Nivel bajo
3.	Nivel moderado
4.	Nivel alto

Validez de contenido

Cuadro 1
Evaluación final

Experto	Grado académico	Evaluación	
		Ítems	Calificación
Mba. Lvo Genaro Guzman Sanchez	Maestro	15	Nivel Alto

Sello y Firma:




Anexo N°06: La Data de Procesamiento de Datos

**VARIABLE 1: GESTIÓN
ADMINISTRATIVA**

DIMENSIONES	PLANEACIÓN				ORGANIZACIÓN					DIRECCIÓN					CONTROL				TOTA L		
SUJETOS/ITEMS	1	2	3	4	TOTA L	5	6	7	8	TOTA L	9	10	11	12	TOTA L	13	14	15	16	TOTA L	TOTA L
1	2	5	5	4	16	3	2	3	3	11	2	2	4	2	10	2	4	4	3	13	37
2	3	4	4	4	15	4	2	5	3	14	4	3	3	3	13	3	3	1	4	11	42
3	3	2	4	2	11	4	2	4	3	13	2	3	2	2	9	4	3	3	3	13	33
4	3	5	5	3	16	3	4	5	4	16	4	3	3	4	14	4	3	4	4	15	46
5	4	4	4	4	16	3	3	4	4	14	4	3	3	4	14	4	4	3	3	14	44
6	4	3	4	4	15	3	3	4	4	14	3	4	4	3	14	4	3	3	3	13	43
7	3	4	3	3	13	4	4	4	4	16	4	3	4	4	15	4	4	5	5	18	44
8	3	5	5	5	18	4	4	5	4	17	5	3	4	4	16	5	5	4	5	19	51
9	5	5	3	4	17	4	5	3	4	16	4	4	4	4	16	5	4	4	5	18	49
10	4	4	4	4	16	5	4	1	4	14	4	5	4	5	18	3	4	3	4	14	48
11	3	4	4	3	14	2	2	3	4	11	4	2	2	4	12	3	3	3	3	12	37
12	5	5	5	3	18	4	4	1	4	13	4	4	3	4	15	3	3	2	3	11	46
13	2	3	2	2	9	2	3	1	2	8	1	1	2	3	7	1	2	2	3	8	24
14	2	3	1	1	7	1	2	3	2	8	2	2	1	3	8	3	2	4	4	13	23
15	2	3	1	1	7	1	2	3	1	7	2	3	1	3	9	3	2	4	4	13	23
16	3	4	2	1	10	1	4	1	2	8	2	2	3	2	9	3	1	1	2	7	27
17	2	1	1	2	6	3	3	2	1	9	1	2	3	1	7	1	2	4	2	9	22
18	2	3	3	1	9	1	1	3	1	6	3	2	1	2	8	3	1	2	2	8	23
19	3	1	1	2	7	1	2	2	1	6	2	1	1	2	6	1	2	2	2	7	19
20	2	3	4	4	13	3	3	4	4	14	4	2	4	4	14	4	3	3	3	13	41

**VARIABLE 2: SERVICIO AL
USUARIO**

DIMENSIONES SUJETOS/ITEMS	EXPERIENCIA VIVIDA						PROFESIONALISMO					GESTION DE QUEJAS Y RECLAMOS						TOTAL	
	1	2	3	4	5	TOTAL	6	7	8	9	10	TOTAL	11	12	13	14	15		TOTAL
1	2	3	2	1	2	10	1	1	1	2	2	7	1	2	2	1	1	7	24
2	1	2	1	1	2	7	2	2	2	2	1	9	2	2	2	2	2	10	26
3	2	1	1	2	1	7	2	2	2	1	2	9	2	1	1	1	1	6	22
4	1	2	1	2	2	8	1	2	2	2	2	9	1	2	3	2	2	10	27
5	1	2	1	2	3	9	1	2	2	1	1	7	2	1	2	1	1	7	23
6	2	1	2	1	1	7	2	1	2	2	2	9	1	1	2	1	1	6	22
7	1	2	1	2	1	7	1	2	3	1	2	9	1	2	1	2	1	7	23
8	2	1	3	2	1	9	2	1	3	4	2	12	1	2	3	2	1	9	30
9	3	2	2	3	2	12	1	2	1	2	2	8	1	2	2	1	2	8	28
10	2	1	2	1	1	7	2	1	2	2	1	8	2	2	2	3	3	12	27
11	1	2	1	2	1	7	2	1	2	2	2	9	1	2	2	2	1	8	24
12	1	2	3	2	1	9	2	2	2	2	1	9	2	1	2	2	1	8	26
13	1	1	2	1	1	6	1	1	1	1	2	6	1	1	1	1	2	6	18
14	1	1	1	2	1	6	1	1	2	1	1	6	1	1	1	1	1	5	17
15	1	1	2	1	1	6	1	1	1	1	1	5	1	1	1	2	1	6	17
16	1	1	2	1	1	6	1	2	1	1	1	6	2	1	1	1	1	6	18
17	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	2	6	1	1	1	1	1	5	16
18	1	1	1	1	1	5	1	1	1	2	1	6	1	1	2	1	1	6	17
19	1	1	1	1	1	5	2	1	2	1	1	7	2	1	1	1	1	6	18
20	1	2	2	2	1	8	2	1	2	3	2	10	1	2	1	3	2	9	27

Anexo N°07: Consentimiento Informado

Consentimiento informado

Mediante la firma de este documento, doy mi consentimiento para que me encuentre un personal autorizado del trabajo de investigación titulada: Gestión administrativa y servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Huayllahuara, Tayacaja, Huancavelica – 2023. Entiendo que la encuesta formará parte de una investigación centrada en averiguar cuál es la relación que existe entre gestión administrativa y servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Huayllahuara.

Entiendo que seré encuestado en mi área de trabajo y en los horarios que me convengan. Se me harán algunas preguntas acerca de mi percepción en cuanto a las variables objeto de estudio. La encuesta durará aproximadamente quince minutos. Es también de mi conocimiento que el investigador puede ponerse en contacto conmigo en el futuro, a fin de obtener más información.

Entiendo que fui elegida para participar junto con otros empleados en este estudio porque se hizo un muestreo probabilista para determinar la muestra de la investigación.

He concedido libremente esta encuesta. Se me ha notificado que es totalmente voluntaria y que aún después de iniciada puedo rehusarme a responder cualesquiera preguntas o decidir darla por terminada en cualquier momento. Se me ha dicho que mis respuestas a las preguntas no serán reveladas.

Entiendo que los resultados de la investigación me serán proporcionados si los solicito y que la Sres. Crispin Quispe, Catalina Paulina y Damiano Alca, Anaís, son las personas a quienes debo buscar en caso de que tenga alguna pregunta acerca del estudio o sobre mis derechos como participante en el mismo.

Huancayo, agosto 2023.



.....
Catalina Paulina Crispin Quispe

DNI:45860294



.....
Anaís Damiano Alca

DNI: 45561661



.....
C/PC Merelyn M. Huachos Quispe
(R) RECURSOS HUMANOS

.....
Merelyn M. Huachos Quispe

DNI: 46827330

Anexo N°08: Evidencias de la Aplicación de los Instrumentos