

# **UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**

Facultad de Ciencias administrativas y Contables

Escuela Profesional de Administración y Sistemas



## **TESIS**

### **Gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad**

#### **Distrital de Yauli - 2023**

Para optar : El Título profesional de Licenciada en  
Administración

Autoras : Bach. NOEMI MAURICIO MACHUCA  
Bach. FLOR DORINA ARRIGUELA PEREZ

Asesora : Mg. Rocío Mirella Gutarra Elías

Línea de Investigación : Ciencias Empresariales y Gestión de los Recursos  
Institucional

Fecha de Inicio y : 07/07/2023-06/07/2024  
Culminación

Huancayo – Perú  
2024

## HOJA DE APROBACIÓN DE JURADOS

Universidad Peruana Los Andes  
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables

Tesis:

Gestión administrativa y calidad de servicio en la municipalidad distrital de Yauli - 2023

Presentado por:

Bach. NOEMI MAURICIO MACHUCA  
Bach. FLOR DORINA ARRIGUELA PEREZ

Para optar el título de Licenciado en administración

Escuela Profesional de Administración y Sistemas

Aprobado por los siguientes jurados:

Presidente : \_\_\_\_\_

Primer miembro : \_\_\_\_\_

Segundo miembro : \_\_\_\_\_

Tercer miembro : \_\_\_\_\_

Huancayo, ... de ... de 2024

**FALSA PORTADA****UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**

Facultad de Ciencias administrativas y Contables

Escuela Profesional de Administración y Sistemas

**TESIS****Gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad****Distrital de Yauli - 2023**

Para optar : Título profesional de Licenciada en  
Administración

Autoras : Bach. NOEMI MAURICIO MACHUCA  
Bach. FLOR DORINA ARRIGUELA PEREZ

Asesora : Mg. Rocío Mirella Gutarra Elías

Línea de Investigación : Ciencias Empresariales y Gestión de los Recursos  
Institucional

Fecha de Inicio y : 07/07/2023-06/07/2024  
Culminación

Huancayo – Perú  
2024

**ASESORA**

Mg. Rocío Mirella Gutarra Elías

## **DEDICATORIA**

Esta investigación está dedicada principalmente a Dios, quien me otorgó la vida y me permitió alcanzar este momento tan significativo en mi desarrollo profesional. A nuestros padres, quienes son la razón de nuestra existencia, por su apoyo incondicional, por acompañarnos en cada paso que damos y por sus valiosos consejos. Agradezco profundamente su contribución a la realización de este sueño.

**Las autoras**

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a la Universidad Peruana Los Andes, mi casa de estudio durante estos largos años de esfuerzo. Aquí dejo días de constancia y dedicación, en tus aulas, en tus pasillos, en tu campo entre amigos, noches interminables, llantos y alegrías. Es un gran honor ser parte de esta extraordinaria casa de estudios.

A la honorable Facultad de Ciencias Administrativas y Contables por haberme acobijado en sus lindas aulas donde nos llenó de muchos conocimientos y nos formó buenos profesionales.

A los docentes por haber compartido sus conocimientos a lo largo de la preparación de mi profesión, de manera especial a la Mg. Roció Mirella Gutarra Elias, quien ha guiado con su paciencia y su rectitud en la investigación.

**Noemi y Flor**

## CONSTANCIA DE SIMILITUD



Oficina de  
Propiedad Intelectual  
y Publicaciones

BUENOS DÍAS  
BUENOS DÍAS  
BUENOS DÍAS

## CONSTANCIA DE SIMILITUD

N° 0440 - FCAC -2024

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

**GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE YAULI - 2023**

Con la siguiente información:

Con Autor(es) : Bach. ARRIGUELA PEREZ FLOR DORINA  
Bach. MAURICIO MACHUCA NOEMI

Facultad : CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

Escuela Académica : ADMINISTRACIÓN Y SISTEMAS

Asesor(a) : Mg. GUTARRA ELIAS ROCIO MIRELLA

Fue analizado con fecha 09/10/2024; con 105 págs.; en el software de prevención de plagio (Turnitin); y con la siguiente configuración:

Excluye Bibliografía.

Excluye citas.

Excluye Cadenas hasta 20 palabras.

Otro criterio (especificar)

X
X

El documento presenta un porcentaje de similitud de **23 %**.

En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentajes establecidos en el artículo N° 15 del Reglamento de uso de Software de Prevención Versión 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, 09 de octubre del 2024.



MTRA. LIZET DORIELA MANTARI MINCAMI  
JEFA

Oficina de Propiedad Intelectual y Publicaciones

## CONTENIDO

HOJA DE APROBACIÓN DE JURADOS .....	ii
FALSA PORTADA .....	iii
ASESORA .....	iv
DEDICATORIA .....	v
AGRADECIMIENTO .....	vi
CONTENIDO .....	viii
CONTENIDO DE TABLAS .....	xii
CONTENIDO DE FIGURAS .....	xiii
RESUMEN .....	xiv
ABSTRACT.....	xv
INTRODUCCIÓN .....	xvi
CAPITULO I .....	18
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	18
1.1. Descripción de la realidad problemática .....	18
1.2. Delimitación del problema .....	23
1.2.1. Delimitación espacial.....	23
1.2.2. Delimitación temporal .....	23
1.2.3. Delimitación conceptual o temática.....	23
1.3. Formulación del problema general.....	24
1.3.1. Problema general .....	24
1.3.2. Problemas específicos.....	24
1.4. Justificación.....	25
1.4.1. Justificación social .....	25
1.4.2. Justificación teórica .....	25



1.4.3. Justificación metodológica.....	26
1.5. Objetivos .....	26
1.5.1. Objetivo general.....	26
1.5.2. Objetivos específicos .....	26
CAPITULO II.....	27
MARCO TEÓRICO.....	27
2.1. Antecedentes de estudio .....	27
2.1.1. Antecedentes nacionales .....	27
2.1.2. Antecedentes internacionales.....	30
2.2. Bases teóricas o científicas.....	32
2.2.1. Variable 1: Gestión administrativa .....	32
2.2.2. Variable 2: Calidad de servicio.....	36
2.3. Marco conceptual (variables y dimensiones).....	40
CAPITULO III.....	43
HIPÓTESIS.....	43
3.1. Hipótesis general .....	43
3.2. Hipótesis específicas .....	43
3.3. Variables (definición conceptual y operacional).....	44
CAPITULO IV.....	45
METODOLOGÍA.....	45
4.1. Método de investigación .....	45
4.1.1. Método general .....	45
4.1.2. Métodos específicos.....	45
4.2. Tipo de investigación .....	46
4.3. Nivel de investigación.....	46

4.4.	Diseño de investigación .....	46
4.5.	Población y muestra .....	47
4.5.1.	Población.....	47
4.5.2.	Muestra .....	49
4.6.	Técnicas e instrumento de recolección de datos .....	50
4.6.1.	Técnicas de recolección de datos .....	50
4.6.2.	Instrumento de recolección de datos.....	50
4.6.3.	Validez y fiabilidad.....	51
4.7.	Técnicas de procesamiento y análisis de datos .....	52
4.8.	Aspectos éticos de la investigación.....	52
CAPITULO V.....		54
RESULTADOS.....		54
5.1.	Descripción de resultados.....	54
5.2.	Contraste de hipótesis.....	65
ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....		73
CONCLUSIONES .....		77
RECOMENDACIONES.....		79
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....		80
ANEXOS .....		84
Anexo 1:	Matriz de consistencia .....	85
Anexo 2:	Matriz de operacionalización de variables .....	86
Anexo 3:	Matriz de operacionalización del instrumento .....	87
Anexo 4:	Instrumento de medición .....	89
Anexo 5:	Confiabilidad y validez del instrumento.....	91
Anexo 6:	Data de procesamiento de datos .....	97

Anexo 7: Consentimiento informado .....98

Anexo 8: Fotos de la aplicación del instrumento ..... 101

## CONTENIDO DE TABLAS

Tabla 1 <i>Cuadro de Asignación de Personal de la Municipalidad Distrital de Yauli</i> .....	48
Tabla 2 <i>Cuadro de Asignación de Personal de la Municipalidad Distrital de Yauli</i> .....	49
Tabla 3 <i>Total de habitantes del distrito de Yauli</i> .....	50
Tabla 4 <i>Resumen de procesamiento de casos</i> .....	51
Tabla 5 <i>Estadísticas de fiabilidad</i> .....	51
Tabla 6 <i>Resumen del análisis descriptivo de los datos</i> .....	54
Tabla 7 <i>Variable gestión administrativa (agrupada)</i> .....	54
Tabla 8 <i>Dimensión planificación administrativa (agrupada)</i> .....	55
Tabla 9 <i>Dimensión Organización administrativa (agrupada)</i> .....	56
Tabla 10 <i>Dimensión dirección administrativa (agrupada)</i> .....	57
Tabla 11 <i>Dimensión control administrativa (agrupada)</i> .....	58
Tabla 12 <i>Variable calidad de servicio (agrupada)</i> .....	59
Tabla 13 <i>Dimensión expectativa (agrupada)</i> .....	60
Tabla 14 <i>Dimensión percepción (agrupada)</i> .....	61
Tabla 15 <i>Dimensión confiabilidad (agrupada)</i> .....	62
Tabla 16 <i>Dimensión responsabilidad (agrupada)</i> .....	63
Tabla 17 <i>Prueba de normalidad</i> .....	64
Tabla 18 <i>Relación entre las variables gestión administrativa y calidad de servicio</i> .....	65
Tabla 19 <i>Relación entre planificación administrativa y gestión administrativa</i> .....	67
Tabla 20 <i>Relación entre organización administrativa y gestión administrativa</i> .....	68
Tabla 21 <i>Relación entre dirección administrativa y gestión administrativa</i> .....	70
Tabla 22 <i>Relación entre control administrativa y gestión administrativa</i> .....	71

## CONTENIDO DE FIGURAS

Figura 1 <i>Documento devuelto por tramite incorrecto</i> .....	19
Figura 2 <i>Libro de reclamaciones de la municipalidad distrital de Yauli</i> .....	20
Figura 3 <i>Resultado económico del SPNF</i> .....	22
Figura 4 <i>Inversión pública</i> .....	22
Figura 5 <i>Cumplimiento de metas en América Latina y el Caribe</i> .....	23
Figura 6 <i>Organigrama de la municipalidad distrital de Yauli</i> .....	47
Figura 7 <i>Total de habitantes del distrito de Yauli</i> .....	49
Figura 8 <i>Variable gestión administrativa (agrupada)</i> .....	55
Figura 9 <i>Dimensión planificación administrativa (agrupada)</i> .....	56
Figura 10 <i>Dimensión Organización administrativa (agrupada)</i> .....	57
Figura 11 <i>Dimensión dirección administrativa (agrupada)</i> .....	58
Figura 12 <i>Dimensión control administrativa (agrupada)</i> .....	59
Figura 13 <i>Variable calidad de servicio (agrupada)</i> .....	60
Figura 14 <i>Dimensión expectativa (agrupada)</i> .....	61
Figura 15 <i>Dimensión percepción (agrupada)</i> .....	62
Figura 16 <i>Dimensión confiabilidad (agrupada)</i> .....	63
Figura 17 <i>Dimensión responsabilidad (agrupada)</i> .....	64

## RESUMEN

En nuestro país las entidades públicas han generado un nivel de percepción negativa, especialmente las municipalidades, donde la población la relaciona a aspectos burocráticos y poco eficientes en el manejo de recursos; este análisis conllevó a desarrollar la investigación titulada “Gestión administrativa y calidad de servicio en la municipalidad distrital de Yauli – 2023”, se tiene como problema general ¿Qué relación existe entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la municipalidad distrital de Yauli - 2023?, para tal efecto se determinó el objetivo general “Establecer la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la municipalidad distrital de Yauli – 2023”; la investigación se llevó a cabo desde un enfoque cuantitativo, de tipo básico y con un nivel correlacional, utilizando un diseño no experimental. Se emplearon como instrumentos un cuestionario y una encuesta como técnica de recolección de datos. A través de la aplicación del estadístico de prueba Rho de Spearman, se determinó un coeficiente de correlación de 0.809\*\*, lo que indica una correlación positiva alta entre las variables de gestión administrativa y calidad de servicio. La significación bilateral fue de 0.000, lo que permitió rechazar la hipótesis nula. En consecuencia, se concluye que existe una correlación positiva alta de 0.809\*\* entre la gestión administrativa y la calidad de servicio, lo que implica que una mejora en la gestión administrativa favorecerá la percepción de calidad del servicio ofrecido a los usuarios. Dado que se encontró una significación bilateral de 0.000, y considerando que el valor "P" es menor o igual al alfa, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la alternativa. Por lo tanto, se recomienda a las autoridades y funcionarios que socialicen periódicamente con el personal edil, la visión, misión y objetivos, así como analizar las funciones establecidas en los documentos de gestión de la institución. Esta acción estratégica permitirá que todos los integrantes asuman responsabilidades adecuadas según su área o ámbito dentro de la municipalidad.

**Palabras clave:** gestión administrativa, procesos, calidad de servicio

## ABSTRACT

In our country public entities have generated a level of negative perception, especially municipalities, where the population relates it to bureaucratic and inefficient aspects in the management of resources; this analysis led to develop the research entitled “Administrative management and quality of service in the district municipality of Yauli - 2023”, the general problem is “What is the relationship between administrative management and quality of service in the district municipality of Yauli - 2023”; the general objective was determined “To establish the relationship between administrative management and quality of service in the district municipality of Yauli - 2023”; the research was carried out from a quantitative approach, basic and correlational, using a non-experimental design. A questionnaire and a survey were used as instruments for data collection. Through the application of Spearman's Rho test statistic, a correlation coefficient of 0.809\*\* was determined, indicating a high positive correlation between the variables of administrative management and service quality. The bilateral significance was 0.000, which allowed us to reject the null hypothesis. Consequently, it is concluded that there is a high positive correlation of 0.809\*\* between administrative management and service quality, which implies that an improvement in administrative management will favor the perception of service quality offered to users. Since a bilateral significance of 0.000 was found, and considering that the “P” value is less than or equal to the alpha, the null hypothesis was rejected and the alternative was accepted. Therefore, it is recommended that the authorities and officials periodically socialize the vision, mission and objectives with the municipal staff, as well as analyze the functions established in the institution's management documents. This strategic action will allow all members of the staff to assume appropriate responsibilities according to their area or scope within the municipality.

**Keywords:** administrative management, processes, quality of service.

## INTRODUCCIÓN

La calidad del servicio representó una métrica que indica cómo una organización comprende las necesidades de sus usuarios y logra cumplir con sus expectativas. Las instituciones llevan a cabo esta labor a través de distintos organismos, ya que su principal prioridad es satisfacer las demandas de la población en general. Por este motivo, nuestra investigación se tituló “Gestión administrativa y calidad de servicio en la municipalidad distrital de Yauli - 2023”. El propósito de este estudio fue determinar la relación existente entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en la municipalidad distrital de Yauli en el año 2023. La metodología utilizada tuvo un enfoque cuantitativo, de tipo básico, con un nivel correlacional y un diseño no experimental. La población objeto de estudio estaba compuesta por 120 colaboradores, mientras que la muestra se conformó por 20 trabajadores implicados en la gestión municipal y 13 usuarios del distrito. Esta muestra fue no probabilística debido a la existencia de un rasgo específico dentro de la población. Para alcanzar los objetivos propuestos, se empleó un cuestionario como instrumento, el cual fue evaluado por tres expertos que brindaron su opinión, además de aplicar el coeficiente Alfa de Cronbach para determinar la fiabilidad de los instrumentos utilizados. La investigación se organizó en cinco capítulos, que se detallan a continuación:

Capítulo I, planteamiento del problema. En esta sección se presentó una descripción de la problemática identificada, se delimitó el enfoque de la investigación y se justificó las razones sociales, teóricas y metodológicas, seguidas de la formulación de los objetivos y las problemáticas generales y específicas de la investigación.

Capítulo II, marco teórico. Este capítulo incluyó antecedentes tanto a nivel nacional como internacional, las bases teóricas pertinentes y el marco conceptual relacionado con las variables y dimensiones del estudio.



Capítulo III, hipótesis. Aquí se expuso la hipótesis general y las específicas, así como la forma en que se operacionalizarán las variables implicadas.

Capítulo IV, metodología. Se describió el método utilizado, el nivel de investigación, el diseño adoptado, la población objetivo, la muestra seleccionada, el instrumento de recolección de datos y se abordaron también los aspectos éticos, los cuales contribuyen al logro de los objetivos establecidos.

Capítulo V, se presentan los resultados derivados del análisis descriptivo e inferencial de la investigación. Finalmente, se discutieron los hallazgos, se expusieron las conclusiones y recomendaciones, se incluyeron las referencias bibliográficas y se anexaron documentos relevantes.

**Las autoras**

## **CAPITULO I**

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

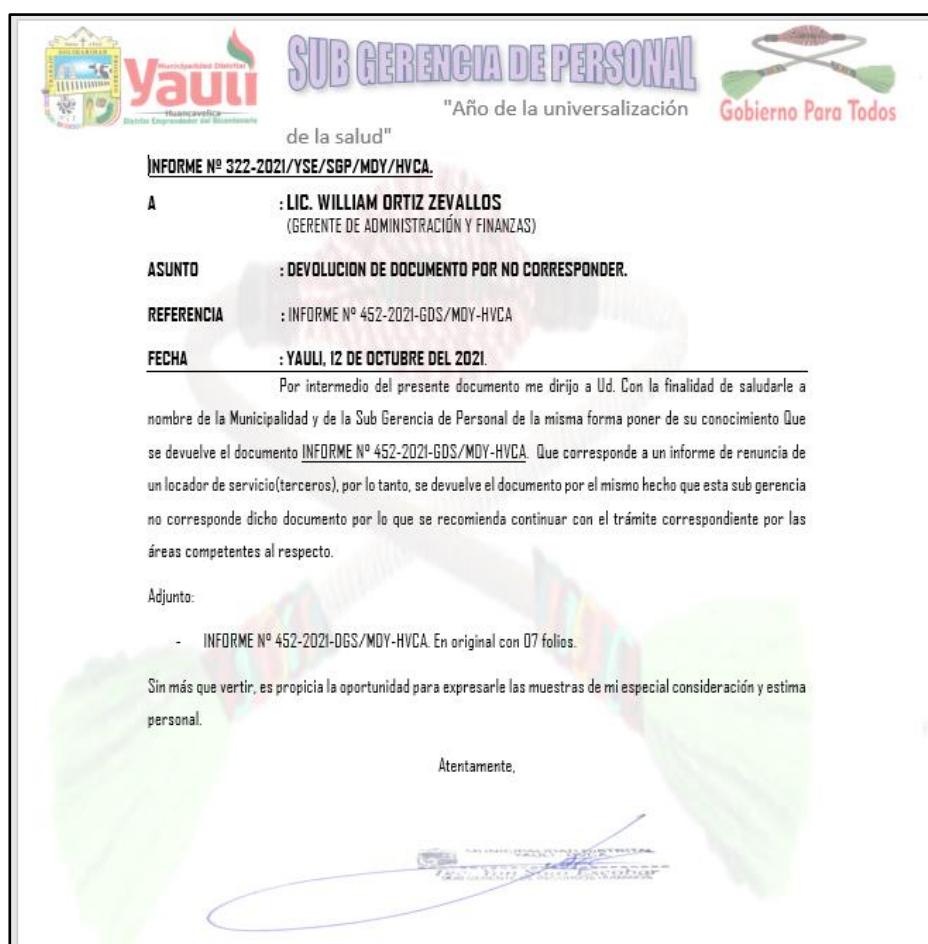
#### **1.1. Descripción de la realidad problemática**

En el contexto de nuestra investigación, uno de los problemas centrales que se aborda es la calidad del servicio en la municipalidad distrital de Yauli. Las municipalidades son instituciones establecidas para atender las necesidades de la población; su papel en la comunidad es asegurar el desarrollo económico, cultural y social. La relevancia de esta función reside en su capacidad para resolver y satisfacer las inquietudes de la población, además de implementar diversos servicios que proporcionen una atención efectiva, real y adecuada a los usuarios. No obstante, se han identificado diversas deficiencias en la municipalidad que obstaculizan el correcto funcionamiento de sus actividades, así como el logro de sus metas y objetivos. Estas deficiencias son atribuidas a la falta de empatía entre los colaboradores, lo que genera inseguridad en el cumplimiento de sus responsabilidades y deteriora la calidad del servicio ofrecido tanto a sus colegas como a los ciudadanos. Adicionalmente, el bajo rendimiento de los recursos humanos en el control de personal repercute negativamente en las remuneraciones de los funcionarios. Asimismo, la contratación de personal basada en relaciones familiares con los funcionarios o alcaldes, en lugar de en la experiencia o competencia profesional, contribuye a la incapacidad de la

municipalidad para alcanzar sus objetivos y, en consecuencia, a la imposibilidad de ofrecer un servicio de calidad a la ciudadanía. Por otro lado, se observa una pérdida de documentos y trámites debido a su traslado a diferentes áreas sin ningún tipo de supervisión.

### Figura 1

*Documento devuelto por trámite incorrecto*



Nota: Municipalidad distrital de Yauli

Esta situación se origina en la insuficiente gestión administrativa de la municipalidad, la cual representa un elemento fundamental en el desarrollo de las instituciones gubernamentales locales. Es esencial realizar un análisis exhaustivo para diagnosticar y mejorar los problemas y/o riesgos que puedan presentarse en la entidad. Por otro lado, la falta de personal capacitado, ya que como se mencionó anteriormente no existe una adecuada contratación del personal, seguido a ello la mala atención entre colegas esto porque los documentos son transferidos a distintas áreas, también el desempeño laboral ya

que no existe una motivación y un ascenso para cada trabajador que cumpla con sus funciones y tenga un buen desempeño, asimismo, las deficiencias de liderazgo esto por parte del gerente municipal, lo que genera desconfianza entre colegas.

Como resultado, esta situación genera desconfianza entre los usuarios, quienes presentan numerosas quejas relacionadas con los procedimientos y la escasez de soluciones a los problemas planteados; a esto se añade la desinformación y los trámites complicados por parte del municipio, lo cual provoca una insatisfacción en los pobladores; que conlleva a la falta de credibilidad en la efectividad de la ejecución de obras, este hecho conlleva a que la municipalidad tenga quejas por parte de la ciudadanía, por diferentes motivos que ocasionan la mala atención de la misma.

**Figura 2**

*Libro de reclamaciones de la institución municipal*

**MUNICIPALIDAD DISTRITAL Yauli**

MUNICIPALIDAD / OBRAS / TRANSPARENCIA / SERVICIOS / CONTACTOS: 067-750005

### Libro de Reclamaciones

Bienvenidos al Libro de Reclamaciones

Su dirección de correo electrónico no será publicada. Los campos obligatorios están marcados \*

Nº DNI \* 23856592 Su Nombre \* PAULINA

Apellido Paterno \* PEREZ Apellido Materno \* DE LA CRUZ

Domicilio \* AV. CALLAO S/N PEREZ Teléfono \* 970324516

Correo Electrónico \* PAULINAPDICC@GMAIL.COM

Asunto \* MALA ATENCION EN EL AREA DE ADMINISTRACION EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE YAULI

Detalle del reclamo \*

EL DIA 9 DE MARZO DEL 2023 EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE YAULI EN EL AREA DE ADMINISTRACION ME TRATO MAL LA SECRETARIA DEL ADMINISTRADOR CUANDO FUI A REALIZAR SEGUIMIENTO DE DOCUMENTO ME DUD YO NO SE NADA DE ESE DOCUMENTO PREGUNTE AL MISMO ADMINSTRADOR ME GRITO A ESE TIPO DE PROFESIONALES DEBEN DE SER RETIRADOS DE SU CARGO PESMA ATENCION AL CIUDADANO

Av. 23 de Junio SN - Yauli - Huancavelica

Informes@muniyauli.gob.pe

067 - 750005

Facebook

Inicio

Concejo Municipal

Misión y Visión

Organigrama

Noticias

Directorio

Contactanos

Nuestras Obras

Transparencia

Convocatorias CAS

SISFOH

Vaso de Liche

Yauli

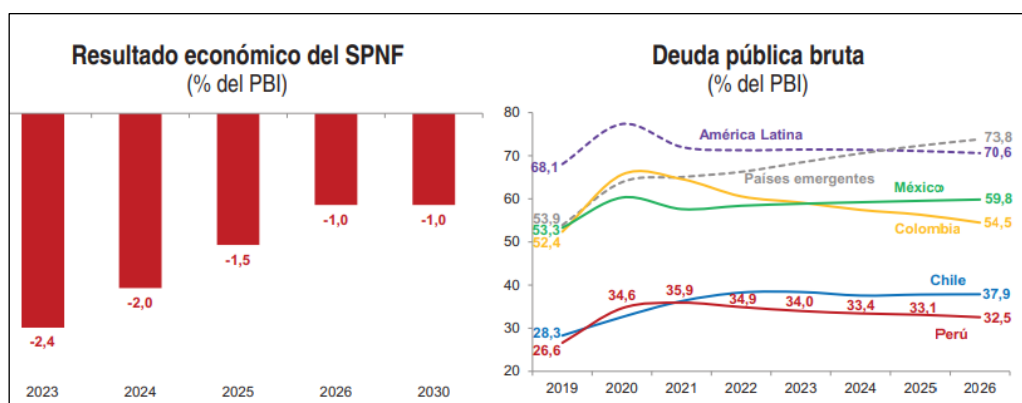
Copyright © 2020 Municipalidad Distrital de Yauli. Todos los derechos reservados.

Nota: Municipalidad distrital de Yauli

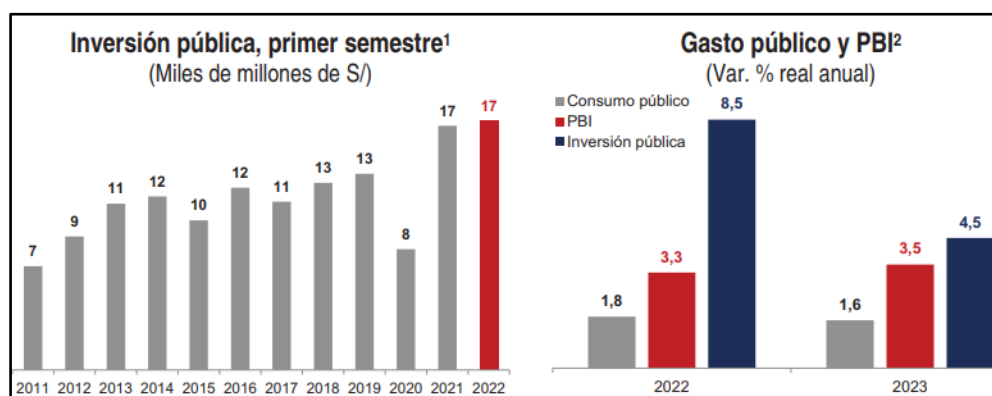
A través de nuestra investigación, se pretende mejorar la calidad del servicio, lo cual resulta en una percepción más favorable de los usuarios de la comunidad hacia los empleados de la institución. Esto implica la necesidad de capacitaciones y motivaciones que fomenten actitudes empáticas, confiables y seguras. El objetivo es alcanzar un nivel de satisfacción y confianza en el usuario, así como generar expectativas positivas que contribuyan a la armonía y el desarrollo de la comunidad.

A nivel nacional, Arotoma (2020) en Lima menciona que, los empleados del departamento administrativo presentan un nivel de satisfacción medio-alto, lo cual se atribuye a la carencia de motivación existente en la municipalidad. Seguidamente, también, en Lima Dulanto (2019) menciona que, la administración tiene un impacto considerable en la calidad del servicio proporcionado por la Municipalidad distrital de Chancay durante el año 2018. Además, el coeficiente de correlación de Rho de Spearman es de 0.542, de acuerdo con la escala de Bisquerra, lo que indica que esta correlación es positiva y de baja magnitud.

En el año 2023, el gasto público estará enfocado en expandir los servicios en sectores claves para el bienestar de la población y contribuirá con el crecimiento económico en un marco de responsabilidad fiscal. El gasto público crecería 2,4%, en un contexto de necesidades presupuestales para el cierre progresivo de las brechas sociales y de infraestructura, destacando, el impulso de la inversión pública (4,5%) a través de la ejecución de proyectos con mecanismos ágiles de ejecución y colaborativos que garantizan la culminación de obras y ahorro de costos, mediante el uso del programa médico obligatorio (PMO) y Modelado de información de construcción (BIM). Además, el consumo público crecería 1,6% por el impulso a los sectores que brindan servicios directos a la población como educación y salud, y medidas focalizadas frente a la emergencia sanitaria.

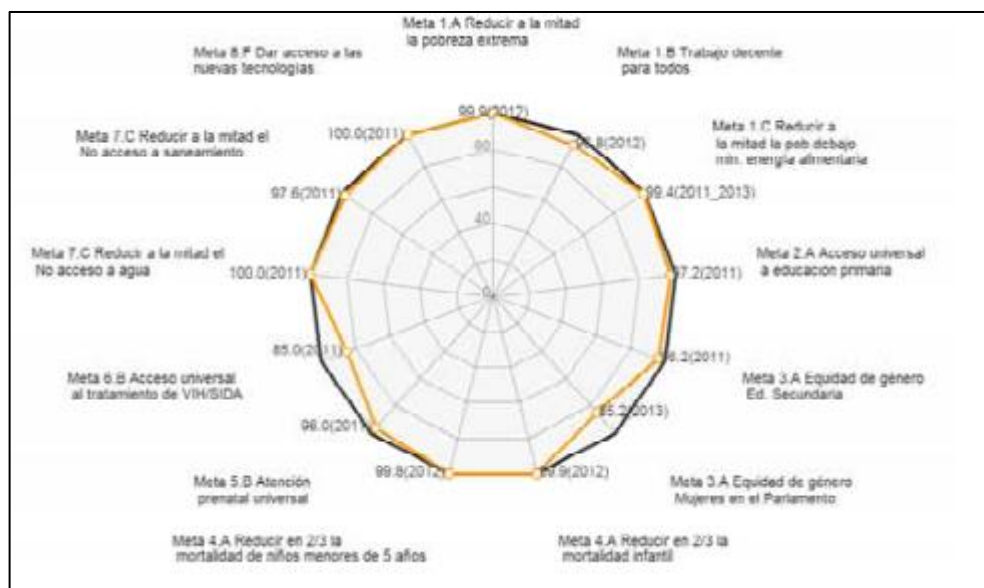
**Figura 3***Resultado económico del Sector Público no Financiero (SPNF)*

Nota: BCRP, MEF Y proyecciones MEF  
[https://www.mef.gob.pe/contenidos/pol\\_econ/marco\\_macro/MMM\\_2023\\_2026.pdf](https://www.mef.gob.pe/contenidos/pol_econ/marco_macro/MMM_2023_2026.pdf)

**Figura 4***Inversión pública*

Nota: BCRP, MEF [https://www.mef.gob.pe/contenidos/pol\\_econ/marco\\_macro/MMM\\_2023\\_2026.pdf](https://www.mef.gob.pe/contenidos/pol_econ/marco_macro/MMM_2023_2026.pdf)

En América Latina y el Caribe, se muestra los porcentajes de valores regionales disponibles, respecto a diversas metas contempladas en los “Objetivos de Desarrollo del Milenio” (por tanto, mientras más cerca del borde del gráfico mayor cercanía al logro de las metas previstas). Los indicadores utilizados son aquellos para los cuales se establecieron metas cuantitativas de reducción o mejoramiento. Una evaluación del progreso regional en cada una de las 21 metas oficiales contempladas en el documento mencionado anteriormente.

**Figura 5***Cumplimiento de metas en América Latina y el Caribe*

Nota: [https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/37223/1/S1420739\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/37223/1/S1420739_es.pdf)

## 1.2. Delimitación del problema

### 1.2.1. Delimitación espacial

La investigación actual se realizó en la municipalidad distrital de Yauli, ubicada en Huancavelica.

### 1.2.2. Delimitación temporal

El lapso que incluye el desarrollo de la presente investigación se extendió a lo largo del año 2023.

### 1.2.3. Delimitación conceptual o temática

Tenemos las siguientes variables:

- Gestión administrativa; González et al. (2020) la gestión administrativa, considerada un componente esencial en el ámbito de la administración y un factor integrador y sistémico, ha servido como base y apoyo para el progreso empresarial, económico, social y tecnológico del mundo en los

últimos siglos, especialmente en las últimas décadas. Este proceso de gestión administrativa abarca cuatro funciones clave: planificación, organización, dirección y control. (p.33)

- Calidad de servicio; Parasuraman et al. (1988) la evaluación general que realiza el cliente sobre la calidad o superioridad de un servicio se origina de la comparación entre las expectativas de los consumidores (lo que consideran que las empresas de servicios deberían proporcionar) y sus percepciones respecto a los resultados del servicio recibido.

### **1.3. Formulación del problema general**

#### **1.3.1. Problema general**

¿Qué relación existe entre gestión administrativa y calidad de servicio en la municipalidad distrital de Yauli - 2023?

#### **1.3.2. Problemas específicos**

- 1) ¿Qué relación existe entre planificación administrativa y calidad de servicio en la municipalidad distrital de Yauli - 2023?
- 2) ¿Qué relación existe entre organización administrativa y calidad de servicio en la municipalidad distrital de Yauli - 2023?
- 3) ¿Qué relación existe entre dirección administrativa y calidad de servicio en la municipalidad distrital de Yauli - 2023?
- 4) ¿Qué relación existe entre control administrativo y calidad de servicio en la municipalidad distrital de Yauli – 2023?



## **1.4. Justificación**

### **1.4.1. Justificación social**

La investigación tendrá un impacto directo en la municipalidad distrital de Yauli, así como en otras municipalidades e investigadores interesados en aplicar los hallazgos de este estudio. Proporcionará información valiosa sobre la gestión administrativa y la calidad del servicio, contribuyendo al avance del conocimiento científico que servirá de referencia para otros investigadores. Además, esta investigación permitirá abordar ciertos vacíos existentes en la municipalidad, facilitando así la satisfacción de las necesidades de la población en su conjunto.

### **1.4.2. Justificación teórica**

Teóricamente nuestra investigación se justifica porque generará reflexión y discusión relacionadas sobre la gestión administrativa y la calidad de servicio, ya que como menciona González et al. (2020) la administración, al convertirse en un pilar esencial en el ámbito gerencial, ha jugado un papel crucial en el desarrollo empresarial, económico, social y tecnológico a lo largo de los últimos siglos, especialmente en recientes décadas. En este sentido, la gestión administrativa se define como un proceso que abarca cuatro funciones clave: planificación, organización, dirección y control. Debido a esta relevancia, nuestra investigación se centra en la municipalidad distrital de Yauli. Es imperativo que las autoridades no esperen a que los ciudadanos expresen su descontento a través de denuncias, situación que puede perjudicar a los funcionarios y trabajadores municipales. En vez de ello, deberían priorizar la capacitación de su personal y enfocarse en satisfacer las necesidades de la ciudadanía, que constituye la misión fundamental de todas las municipalidades, tanto distritales como provinciales.

### **1.4.3. Justificación metodológica**

Nuestra investigación se fundamentará en el método científico, que servirá como base para el desarrollo de nuestros instrumentos de investigación. Utilizaremos el software SPSS, que nos permitirá obtener una validación confiable del instrumento a través del Alpha de Cronbach.

## **1.5. Objetivos**

### **1.5.1. Objetivo general**

Establecer la relación que existe entre gestión administrativa y calidad de servicio en la municipalidad distrital de Yauli - 2023.

### **1.5.2. Objetivos específicos**

- 1) Establecer la relación que existe entre planificación administrativa y calidad de servicio en la municipalidad distrital de Yauli - 2023.
- 2) Establecer la relación que existe entre organización administrativa y calidad de servicio en la municipalidad distrital de Yauli - 2023.
- 3) Establecer la relación que existe entre dirección administrativa y calidad de servicio en la municipalidad distrital de Yauli - 2023.
- 4) Establecer la relación que existe entre control administrativo y calidad de servicio en la municipalidad distrital de Yauli – 2023.

## **CAPITULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. Antecedentes de estudio**

##### **2.1.1. Antecedentes nacionales**

**Espinoza** (2022) “Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Yauli – Huancavelica 2021” en la Universidad Peruana Los Andes, para optar el título profesional de licenciado en administración, tuvo como objetivo se buscó establecer el grado de relación entre estas variables. Se empleó un enfoque científico general, utilizando el método hipotético-deductivo como específico, de carácter básico y nivel relacional. El diseño adoptado fue no experimental y de tipo transversal. Se estableció una población de 30 sujetos de análisis, quienes también constituyeron la muestra. Para la recolección de datos, se aplicaron encuestas y cuestionarios. Los resultados de la investigación revelaron una relación directa y positiva moderada ( $r_s=0.435$ ,  $p=0.016$ ) entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios. Se

evidenció una atención deficiente en los procesos, por lo que se recomienda que las áreas pertinentes implementen capacitaciones y mejoras en cada uno de ellos.

**Cruz et al.** (2022) “Gestión municipal y calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Abancay, 2021” presentaron el artículo científico, siendo el objetivo de la investigación, determinar la relación que existe entre la gestión municipal y la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Abancay, 2021. Se realizó un cuestionario a 384 ciudadanos para evaluar su percepción sobre las variables mencionadas. Con la información obtenida, se creó una base de datos en el software SPSS, lo que nos permitió analizar el comportamiento de las variables e investigar si había una relación significativa entre ellas o si eran independientes. Para esto, se utilizó el test chi cuadrado, dado que las variables son cualitativas y contamos con más de 50 datos por variable. Los resultados de la investigación evidencian que hay una relación significativa entre la gestión municipal y la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Abancay, 2021.

**Cárdenas** (2021) “La Gestión Administrativa y su relación con la Calidad de Servicio al Usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local - Nauta 2021”, en la Universidad Señor de Sipán, el objetivo de la investigación es determinar la relación de la gestión administrativa con la calidad del servicio al usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local de Nauta, 2021. El presente estudio se desarrolla bajo un diseño no experimental de tipo transversal correlacional con un enfoque cualitativo. La población objeto de análisis está compuesta por 7465 usuarios que asisten a la Unidad de Gestión Educativa Local en la ciudad de Nauta. La muestra seleccionada incluye a 365 usuarios de dicha unidad, y los datos fueron procesados utilizando el software SPSS versión 23. Los resultados obtenidos son los siguientes: los usuarios evaluaron en una escala de Likert los aspectos de Planeación (2.42), Organización (2.65), Dirección (2.21) y Control (2.23), lo que sugiere

un desacuerdo con los componentes de la gestión administrativa como prácticas adecuadas de servicio al usuario. Por otro lado, los usuarios calificaron los elementos Tangibles (2.74), Fiabilidad (2.6), Capacidad de respuesta (2.74) y Seguridad (2.6), indicando una satisfacción general con la calidad del servicio, a excepción de la Empatía (3.0), lo que sugiere que están contentos con la calidad del servicio al usuario como buenas prácticas. En conclusión, se establece que existe una relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio al usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local de Nauta, 2021, ( $p=0.000$ ).

**Ñahui** (2020) “Gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad de Cachimayo, Cuzco, 2020” tesis publicada en la Universidad César Vallejo, para optar el grado académico de maestra en gestión pública, tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio. Se utilizó un enfoque cuantitativo de tipo básico, con un diseño no experimental correlacional y de carácter transversal. La población censal estuvo compuesta por 74 empleados de la Municipalidad de Cachimayo, en Cuzco, quienes proporcionaron información mediante cuestionarios validados por expertos en el tema. Los resultados indicaron que existe una relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad del servicio, con un nivel de correlación positiva notable ( $Rho 0,635$  y  $p$ -valor  $0,000$ ).

**Dulanto** (2019) “Gestión administrativa y la calidad de servicio de la municipalidad distrital de chancay, periodo 2018”, tesis publicada en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, la tesis, el objetivo de la investigación fue, determinar cómo influye la gestión administrativa en la calidad del servicio de la Municipalidad distrital de Chancay, periodo 2018, La metodología utilizada en la investigación se caracterizó por un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental de tipo transversal, y un nivel

correlacional. La población y la muestra estuvieron compuestas por 40 empleados de la municipalidad. De esta manera, el investigador llegó a la conclusión de que la gestión administrativa tiene una influencia significativa en la calidad del servicio de la Municipalidad Distrital de Chancay durante el año 2018. Adicionalmente, se obtuvo una correlación de Rho de Spearman de 0.542, relacionada con la escala de Bisquerra, lo que indica que dicha correlación es positiva y de baja magnitud.

### **2.1.2. Antecedentes internacionales**

Se ha considerado las investigaciones que tienen relación con la nuestra y las que se pudo conseguir las cuales son las siguientes:

**Vélez y González (2021)** “Calidad de la atención de los servicios de salud Colombia en los últimos diez años” tesis publicada en la Universidad de Antioquia, para optar el grado de magister en ciencias administrativas, la calidad en el ámbito de la salud ha sido un tema muy discutido a lo largo del tiempo. Ha estado marcada por diversas normativas, tanto a nivel nacional como internacional, que buscan guiar a las instituciones de salud sobre cómo deben atender a los pacientes. El objetivo de este estudio es identificar los principales temas investigados sobre la calidad de la atención en los servicios de salud en Colombia, específicamente entre 2010 y 2020. Para ello, se llevó a cabo una revisión de la literatura de estudios publicados en la última década en el país sobre este tema. Los resultados revelaron las causas de la falta de calidad según el SOGCS, Donabedian, Lift Hunt, OMS y OPS, así como sus consecuencias y propuestas de mejora. En conclusión, se observó que el SOGCS en Colombia presenta deficiencias que afectan la calidad de los servicios de salud, lo que lleva a los usuarios a expresar su descontento a través de quejas y acciones legales.

**Pabon y Palacio** (2020) “Percepción De La Calidad De Los Servicios De Salud Desde La satisfacción de los usuarios en el hospital local de Sitio nuevo Magdalena, Periodo 2017-2019”, tesis publicada en la Universidad de la Costa, teniendo como objetivo; ddeterminar el nivel de percepción de la calidad de los servicios de salud desde la satisfacción de los usuarios, en la E.S.E Hospital Local de Sitio nuevo Magdalena durante los periodos 2017-2019. La metodología comprendió; la población y la muestra fueron 3185 pacientes que acudieron a la E.S.E Hospital Local de Sitio nuevo durante los periodos comprendidos entre 2017-2019: la información fue extraída de las bases de datos de la entidad. Para analizar los datos, se organizó la información en una base de datos estructurada utilizando Excel, y se llevaron a cabo análisis descriptivos simples mediante tablas y gráficos de frecuencia absoluta. Esto permitió calcular medidas básicas de composición y distribución de variables. Resultados: el sexo más predominante fue el femenino con un 59,7%, mientras que el masculino representó el 40,3%. La mayoría de los encuestados en los tres años analizados calificaron los servicios como buenos, destacando el servicio de laboratorio clínico con un 83,1%, seguido por la atención de enfermería con un 79,5%, la atención médica con un 77,7% y, en último lugar, el servicio de citas con un 74%. Esto es un buen indicador de la calidad de atención en el hospital. Conclusión: Se concluye que la percepción de satisfacción de los usuarios del Hospital Local de Sitio Nuevo es, en general, positiva, y se determinó que el servicio con mayor índice de satisfacción es el laboratorio clínico, con un 83,1%.

**Mejía** (2023) “Gestión administrativa y la calidad del servicio en el GAD Municipal de Pangua en el periodo 2019-2023” tesis presentada en la Universidad Técnica de Cotopaxi – Latacunga-Ecuador, para optar el título de magister en Administración, la investigación. La investigación tuvo como objetivo, determinar la gestión administrativa y la calidad del servicio en el GAD Municipal de Pangua. El tipo de investigación fue de

tipo descriptivo, Consiste en llevar a cabo el procedimiento de los datos con la finalidad de obtener un análisis, para luego identificar el comportamiento de los usuarios en cuanto al servicio ofertado en los departamentos Municipales del Canton Pangua. La investigación correlacional es la que asocia las variables de estudio enfocada en un grupo o población de investigación. Mediante este tipo de estudio el investigador puede visualizar la relación o el vínculo de diversos fenómenos entre sí, o por el contrario la no relación entre ellos.

**Mero** (2022) “Gestión Administrativa y su incidencia en el desempeño laboral del GAD Municipalidad del Cantón Puerto López” tesis presentada en la Universidad Estatal del sur de Manabí “UNESUM”-Ecuador, siendo el objetivo; demostrar la incidencia de la gestión administrativa en el desempeño laboral de los funcionarios del GAD. Metodología: se empleó el método científico, cualitativo - cuantitativo, tipo descriptivo. Basado en investigación de campo, revisión bibliográfica y documental: Técnica: encuesta, entrevista y observación con cuestionario estructurado, guía de entrevista. Población 130 funcionarios de la localidad, incluyendo la gerencia municipal y empleados públicos. Se encontró que la gestión administrativa incide en el correcto desarrollo y desempeño laboral de los funcionarios. Se concluye que: aplicando la técnica del coaching se poder lograr el compromiso laboral incrementando así el desempeño laboral. Por tanto, es vital fortalecer las habilidades de “líder” que deben de tener los directivos de los gobiernos descentralizados.

## **2.2. Bases teóricas o científicas**

### **2.2.1. Variable 1: Gestión administrativa**

#### **A. Definición**

González et al. (2020) la gestión administrativa, considerada un componente esencial en el ámbito de la administración y un factor integrador y sistémico, ha



servido como base y apoyo para el progreso empresarial, económico, social y tecnológico del mundo en los últimos siglos, especialmente en las últimas décadas. Este proceso de gestión administrativa abarca cuatro funciones clave: planificación, organización, dirección y control. (p.33).

Según Ramírez et al. (2017) la Gestión Administrativa se define como un conjunto de acciones que permiten al gerente llevar a cabo sus funciones mediante el cumplimiento de las etapas del proceso administrativo. Su objetivo principal es lograr las metas establecidas en la empresa, implementando cada uno de los procesos administrativos, que incluyen la planificación, la organización, la dirección, la coordinación y el control de las actividades dentro de la organización. (p.52)

## **B. Dimensiones de gestión administrativa**

### **D1: Planificación administrativa**

González et al. (2020) “Es la primera función administrativa, consiste en definir las metas, trazar los objetivos, establecer los recursos y las actividades que se desarrollarán en un periodo de tiempo determinado” (p.33).

### **D2: Organización administrativa**

González et al. (2020) “Consiste en armar una estructura para distribuir los recursos materiales, financieros, humanos, tecnológicos y de información, para desarrollar su trabajo, y poder alcanzar los objetivos planificados” (p.33).

**D3: Dirección administrativa**

González et al. (2020) “Incluye la ejecución de las estrategias trazadas, orientando los esfuerzos hacia los objetivos trazados, a través del liderazgo, la motivación y la comunicación” (p.33).

**D4: Control administrativo**

Santillana, (2015) “Consiste en verificar que las tareas previstas estén alineadas con las estrategias planificadas, con el fin de corregir cualquier problema y evaluar los resultados, para un mejor proceso de toma de decisiones” (p.67).

**C. Modelos teóricos de gestión administrativo****a. Importancia**

Para González et al. (2020) “Su importancia radica en la optimización en la ejecución de los procesos, con la finalidad de acrecentar la calidad y eficacia en la gestión de los servicios que prestan las entidades públicas” (p.33).

**b. Funciones**

Según González et al. (2020):

- Sugerir y desarrollar políticas, normativas y procedimientos.
- Vigilar la ejecución del presupuesto de la organización.
- Diseñar programas de formación para el personal.
- Elaborar los planes de ventas, marketing, entre otros.
- Proponer e instaurar mejoras en las políticas de gestión del personal.
- Seleccionar los planes correspondientes a las diversas áreas, departamentos o secciones.

### c. **Etapas en la construcción de un modelo de gestión administrativa**

Estrada (2023) refiere que:

Las etapas para la construcción de un modelo son: configuración, concepción del ciudadano, regulación, procesos, estructura, control y evaluación del desempeño y personal, a continuación, se menciona a que se refiere cada una de estas etapas:

- **Configuración.** Organización, actuación y función de las estructuras internas en la administración pública. Cambios de configuración debido a impulsos o comunicaciones (leyes, decretos, etc.) procedentes del sistema político-administrativo (Estado) o de otros sistemas.
- **Concepción del ciudadano.** Derechos que permiten su participación y en las decisiones de la administración y gestión pública y en proceso amplio de políticas públicas. En nuestro enfoque, asume el supuesto que contempla la situación de hallarse en condiciones de conciencia.
- **Regulación.** La retroalimentación de la administración pública. Disposiciones preestablecidas que en este caso son las prácticas de la regulación jurídica de la función pública. **■Procesos.** Decisiones internas de la administración pública y los flujos de actividades de planificación, organización y ejecución.
- **Estructuras.** La forma en que se efectúa la transformación entre las demandas procedentes del entorno y las acciones o respuestas (equilibrio) que ofrece la administración. En concreto, las formas organizativas funcionales entre ministerios, unidades administrativas, sectores, organismos autónomos y la colaboración con otros sectores de la sociedad.

- Control y evaluación del desempeño. La selección y evaluación de las comunicaciones emanadas de la administración pública. (p.8-9).

## **2.2.2. Variable 2: Calidad de servicio**

### **A. Definición**

Zivkovic et al. (2019) nos menciona que, “La calidad del servicio municipal, desde el punto de vista de los clientes, no es satisfactoria, es decir, existen brechas significativas entre las expectativas de los clientes y su percepción de cada determinante de la calidad del servicio, especialmente la confiabilidad y responsabilidad” (p.2).

Valls y Róman (2017) refieren que

Conjunto de estrategias y acciones que busca mejorar el servicio. Casi con total seguridad el crecimiento de empleo en un futuro próximo se producirá en el área de los servicios que tienen cuatro importaciones características: Intangibilidad, carácter inseparable, variabilidad, carácter perecedero. (p.19).

### **B. Dimensiones de la calidad de servicio**

#### **D1: Expectativas de los clientes**

Zivkovic et al. (2019) “Las expectativas del cliente son todas aquellas situaciones y resultados que el usuario espera encontrar en cada interacción con la entidad” (p.4).

#### **D2: Percepción del cliente**

Zivkovic et al. (2019) “Es la alineación de los valores lo que genera señales de confianza para los usuarios” (p.4).

**D3: Confiabilidad**

Zivkovic et al. (2019) “La mayor o menor tendencia a obtener errores en un proceso determinado, especialmente en lo que se refiere a la medición y la investigación a través de instrumentos o procedimientos” (p.5).

**D4: Responsabilidad**

Zivkovic et al. (2019) “La cualidad de ser responsable significa cuidar de sí mismo y de los demás, en respuesta a la confianza que las personas depositan entre nosotros” (p.5).

**C. Modelos teóricos de calidad de servicio****a. Modelo de calidad del servicio de Grönroos (1984)**

Christian Grönroos, pionero de la escuela de gestión de servicios y del pensamiento de marketing, internacionalmente denominada la Escuela Nórdica de Marketing, propone en 1984 un modelo que integra la calidad del servicio en función de tres (3) componentes:

- La calidad técnica, referida al qué representa el servicio recibido por los usuarios como consecuencia de la compra; según Grönroos este aspecto de la calidad tiene carácter objetivo;
- La calidad funcional, representa el “cómo” el usuario recibe y experimenta el servicio, relacionada con la forma en la cual se ha prestado el servicio a los usuarios por el personal del establecimiento;
- La imagen corporativa, representa el resultado de cómo el usuario percibe la empresa a través del servicio que presta, afecta su percepción de la calidad del servicio y está asociada a la imagen que

se forma sobre la organización, ya sea por su experiencia previa o por la comunicación que haya recibido.

**b. Modelo de evaluación de la calidad del servicio Service Quality (SERVQUAL)**

La escasa literatura en los 80 sobre calidad del servicio y la necesidad de contar con instrumentos para medirla impulsan el desarrollo de uno de los primeros y más reconocido trabajo en el área, denominado Modelo SERVQUAL. Esta propuesta de la escuela americana de marketing, fue desarrollada en varias etapas por un equipo de investigadores conformado por Parasuraman, Berry y Zeithaml. Inicialmente en 1985 con un estudio de tipo cualitativo, con entrevistas a usuarios y directivos de cuatro (4) reconocidas empresas de servicios de los Estados Unidos: banca minorista, tarjetas de crédito, corredores de valores y reparación y mantenimiento de equipos.

**c. Factores determinantes de la calidad en la prestación de servicios**

A la vista de las consideraciones expuestas y sin perjuicio de los matices propios de cada servicio, y contando con la gran ventaja de tener identificados a los usuarios o beneficiarios de las prestaciones (los ciudadanos), cuya satisfacción es el eje sobre que pivota la pretendida calidad, podemos apuntar una serie de factores parciales de calidad, cuya convergencia puede llegar a determinar la calidad global en la prestación del servicio 14 en la medida en que además son elementos de percepción para aquéllos.

Sin ánimo de exhaustividad y referenciando sólo aquellos que entendemos como de orden superior, estos son:

Desde el punto de vista de la imagen general de la organización administrativa que acoge el servicio:

- Información, dirigida tanto al personal del servicio como a los ciudadanos beneficiarios o receptores, en el sentido de contar con su comprensión y con su apoyo.
- Accesibilidad al servicio.
- Estructura organizativa flexible, con capacidad de adaptarse al entorno, dar respuestas satisfactorias a las demandas sociales e incluso anticiparse a ellas.
- Evaluación (periódica) del servicio, que trate de buscar su mejora continúa.

Desde el punto de vista de la prestación del servicio:

- Prestación, rápida, segura y satisfactoria.
- Compromisos de calidad.

Desde el punto de vista de apoyo y atención en la prestación del servicio.

- Solvencia profesional del personal responsable de la prestación del servicio, por cuanto los recursos humanos son el elemento básico de cualquier sistema de calidad.
- Capacidad de los servidores públicos que, desde parámetros de calidad en sentido estricto, es solicitada por la CEAL.<sup>15</sup>
- Proximidad.
- Motivación y compromiso del personal responsable de la prestación del servicio.

- Establecimiento de mecanismos de respuesta frente a supuestos de incumplimiento y exigencia de responsabilidad.

Desde el punto de vista del colectivo al que se dirige el servicio:

- Fidelidad y confianza en su utilización.

### 2.3. Marco conceptual (variables y dimensiones)

- a) **Gestión administrativa;** González et al. (2020) “La gestión administrativa como elemento fundamental dentro de la administración, y aspecto aglutinador y sistémico, han sido el soporte y sostén del desarrollo empresarial, económico, social y tecnológico”.
- b) **Planificación administrativa;** González et al. (2020) “Es la primera función administrativa, consiste en definir las metas, trazar los objetivos, establecer los recursos y las actividades que se desarrollarán en un periodo de tiempo determinado”.
- c) **Organización administrativa;** González et al. (2020) “Consiste en armar una estructura para distribuir los recursos materiales, financieros, humanos, tecnológicos y de información”.
- d) **Dirección administrativa;** González et al. (2020) “Incluye la ejecución de las estrategias trazadas, orientando los esfuerzos hacia los objetivos trazados, a través del liderazgo, la motivación y la comunicación”.
- e) **Control administrativo;** González et al. (2020) “Consiste en verificar que las tareas previstas estén alineadas con las estrategias planificadas, con el fin de corregir cualquier problema y evaluar los resultados”.
- f) **Metas;** Westreicher (2020) “Una meta es cualquier cosa que un individuo o un grupo esté tratando de lograr”.



- g) **Objetivos;** Westreicher (2020) “Los objetivos de una empresa son los estados o situaciones que la empresa pretende conseguir en el futuro utilizando sus recursos disponibles presentes y los previsibles”.
- h) **Recursos materiales;** Westreicher (2020) “Son aquellos bienes materiales utilizados para el proceso productivo, como los insumos, los bienes de capital, el espacio físico donde una empresa lleva a cabo sus operaciones.
- i) **Recursos financieros;** Westreicher (2020) “Son los medios que toda organización utiliza para concretar sus operaciones empresariales”.
- j) **Calidad de servicio;** Valls y Róman (2017) “Conjunto de estrategias y acciones que busca mejorar el servicio”.
- k) **Expectativas de los clientes;** Zivkovic et al. (2019) “Las expectativas del cliente son todas aquellas situaciones y resultados que el usuario espera encontrar en cada interacción con la entidad”.
- l) **Percepción del cliente;** Zivkovic et al. (2019) “Es la alineación de los valores lo que genera señales de confianza para los usuarios”.
- m) **Confiabilidad;** Zivkovic et al. (2019) “La mayor o menor tendencia a obtener errores en un proceso determinado, especialmente en lo que se refiere a la medición y la investigación a través de instrumentos o procedimientos”.
- n) **Responsabilidad;** Zivkovic et al. (2019) “La cualidad de ser responsable significa cuidar de sí mismo y de los demás, en respuesta a la confianza que las personas depositan entre nosotros”.
- o) **Almacenamiento;** Paéz (2020) “Un almacén general de depósito es una entidad dedicada a almacenar y manipular mercancías bajo su custodia”.
- p) **Utilización superior;** Paéz (2020) “Los temas de educación y aprendizaje son polisémicos propiciando una diversidad de concepciones e interpretaciones; no

obstante, pareciera que la mayoría de los que hacen referencia a ellos entendieran lo mismo, por tal motivo en el presente trabajo se pretende hacer un breve análisis de estos conceptos”.

- q) Suministros;** Francisco (2020) “Es la dotación de un bien, el cual debe pasar por todo un proceso para ir desde el productor hasta el consumidor o beneficiario final”.

## **CAPITULO III**

### **HIPÓTESIS**

#### **3.1. Hipótesis general**

Existe relación directa entre gestión administrativa y calidad de servicio en la municipalidad distrital de Yauli - 2023.

#### **3.2. Hipótesis específicas**

- 1) Existe relación directa entre planificación administrativa y calidad de servicio en la municipalidad distrital de Yauli - 2023.
- 2) Existe relación directa entre organización administrativa y calidad de servicio en la municipalidad distrital de Yauli - 2023.
- 3) Existe relación directa entre dirección administrativa y calidad de servicio en la municipalidad distrital de Yauli - 2023.
- 4) Existe relación directa entre control administrativo y calidad de servicio en la municipalidad distrital de Yauli – 2023.

### 3.3. Variables (definición conceptual y operacional)

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Instrumento	Escala de medición
<b>Variable 1: Gestión administrativa</b>	González et al. (2020) mencionan que González et al. (2020) "La gestión administrativa como elemento fundamental dentro de la administración, y aspecto aglutinador y sistémico, han sido el soporte y sostén del desarrollo empresarial, económico, social y tecnológico" (p.33)	Se ha elaborado un cuestionario de escalamiento tipo Likert con 14 ítems para medir las dimensiones: Planificación administrativa, organización administrativa, dirección administrativa y control administrativo.	<b>Planificación administrativa</b>	Metas	Cuestionario	Ordinal
				Objetivos		
			<b>Organización administrativa</b>	Recursos materiales		
				Recursos financieros		
			<b>Dirección administrativa</b>	Ejecución de la estrategia		
	Objetivos trazados					
	Tareas previstas					
	Estrategias planificadas					
<b>Variable 2: Calidad de servicio</b>	Zivkovic et al. (2019) nos menciona que, "La calidad del servicio municipal, desde el punto de vista de los clientes, no es satisfactoria, es decir, existen brechas significativas entre las expectativas de los clientes y su percepción de cada determinante de la calidad del servicio, especialmente la confiabilidad y responsabilidad" (p.2).	Se pudo elaborar un cuestionario de escalamiento de tipo Likert con 14 ítems para medir las dimensiones de la variable calidad de servicio.	<b>Expectativas de los clientes</b>	Situaciones y resultados de los usuarios		
				Interacción con la entidad		
			<b>Percepción de los clientes</b>	Alineación de valores		
				Señales de confianza		
			<b>Confiabilidad</b>	Medición de instrumentos		
				Procedimientos para el cumplimiento de metas		
			<b>Responsabilidad</b>	Cualidad de ser responsable		
	Confianza de las personas					

## **CAPITULO IV**

### **METODOLOGÍA**

#### **4.1. Método de investigación**

##### **4.1.1. Método general**

Arias (2020) El método científico se caracteriza por la aplicación de pasos estructurados con el objetivo de obtener conocimiento científico. Este proceso puede aplicarse en diversos campos y se centra en la obtención de un resultado concluyente. Según Rudio (1986), el método científico se define como la ejecución planificada y consciente de procedimientos para llevar a cabo una evaluación mental de manera discursiva.

##### **4.1.2. Métodos específicos**

Según Valderrama y Jaimes (2019)

Se inicia con la observación de casos específicos, lo que da lugar a la identificación de un problema. Mediante un proceso inductivo, este problema conduce al desarrollo de una teoría. Con base en el marco teórico, se elabora una hipótesis a través de un razonamiento deductivo, la cual se busca validar empíricamente en etapas posteriores. Este ciclo de inducción y deducción se denomina proceso hipotético-deductivo. (p.255)

## 4.2. Tipo de investigación

La investigación básica porque solo se pretende afianzar el conocimiento teórico de las variables de estudio; según Valderrama y Jaimes (2019) “La característica relevante de la investigación básica, teórica, pura o fundamental es que no tiene una aplicación inmediata para solucionar los problemas de la sociedad, sino que busca crear o reestructurar conocimientos teóricos, enriquece el conocimiento científico y se orienta al descubrimiento de principios y leyes científicos” (p.250).

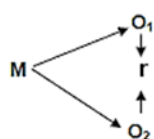
## 4.3. Nivel de investigación

Valderrama y Jaimes (2019) “El nivel de investigación es correlacional porque este nivel de estudio tiene como finalidad conocer la relación o grados de asociación que existe entre las variables de estudio” (p.251).

## 4.4. Diseño de investigación

Según Hernández Sampieri y Mendoza Torres (2018), “Podría definirse como la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios donde no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables” (p.174). Se empleará un diseño no experimental, de tipo transversal o transeccional – correlacional, dado que se realizan mediciones en un único momento. Además, se considera observacional, ya que únicamente permite realizar comparaciones entre grupos, en este contexto, nuestras variables de estudio.

El esquema del presente diseño correlacional es:



Donde:

M = Muestra

O<sub>1</sub> = Observación de la V.1.

O<sub>2</sub> = Observación de la V.2.

r = Correlación entre dichas variables.

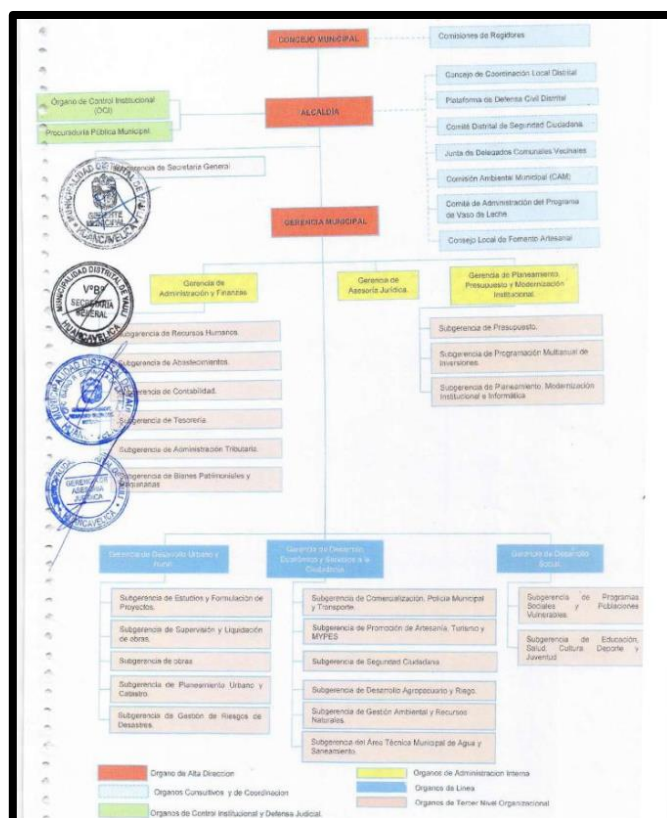
## 4.5. Población y muestra

### 4.5.1. Población

La definición de población la establece Carrasco (2016) “Es el conjunto de todos los elementos (unidades de análisis) que pertenecen al ámbito espacial donde se desarrolla el trabajo de investigación” (p.236). La población objeto de estudio es censal y finita, ya que se pueden identificar todos sus componentes. En este caso, está compuesta por 120 trabajadores de la municipalidad distrital de Yauli y 19,237 habitantes del distrito, según el INEI 2023.

**Figura 6**

*Organigrama de la municipalidad distrital de Yauli*



Nota: <http://muniyauli.gob.pe/organigrama/>

**Tabla 1***Cuadro de asignación de personal de la Municipalidad Distrital de Yauli*

Municipalidad distrital de Yauli									
Denominación	Clasificación						RE	General	Total Cargos de confianza
	FP	EC	SP- DS	SP- EJ	SP- ES	SP- AP			
Alcaldía	1				1	2		4	
Subgerencia de secretaria general				1	1	3		5	
Gerencia municipal	1				1	1		3	
Órgano de control institucional			1		1			2	
Procuraduría pública municipal		1			1			2	1
Gerencia de asesoría jurídica		1				1		2	1
Gerencia de planeamiento, presupuesto, modernización		1				1		2	1
Subgerencia de presupuesto				1		1		2	
Subgerencia de programación multianual de inversiones				1	1			2	
Subgerencia de planeamiento, modernización institucional e informática				1	1			2	
Gerencia de administración y finanzas		1			1	1		3	1
Subgerencia de recursos humanos				1	2	2		5	
Subgerencia de abastecimientos				1	6	1		8	
Subgerencia de bienes patrimoniales y maquinarias				1		4		5	
Subgerencia de contabilidad				1	1	1		3	
Subgerencia de tesorería				1		4		5	
Subgerencia de administración tributaria				2	1	2		5	
Gerencia de desarrollo urbano y rural		1				2		3	1
Subgerencia de estudios y formulación de proyectos				1	1	1		3	
Subgerencia de supervisión y liquidación de obras				1	2			3	
Subgerencia de obras				1	1	3		5	
Subgerencia de planeamiento urbano y catastros				1		3		4	
Subgerencia de gestión de riesgos y desastres				1	1	1		3	
Subgerencia de planeamiento y servicios a la ciudadanía		1				1		2	1
Subgerencia de comercialización, política municipal y transporte				1		4		5	
Subgerencia de promoción de artesanía, turismo y Mypes				1		2		3	
Subgerencia de seguridad ciudadana				1		2		3	
Subgerencia de desarrollo agropecuario y riego				1		1		2	
Subgerencia de gestión ambiental y recursos naturales				1	1	3		5	
Subgerencia de área técnica municipal de agua y saneamiento				1	1	3		5	
Gerencia de desarrollo social		1				1		2	1
Subgerencia de programas sociales y poblaciones vulnerables				1	1	5		7	
Subgerencia de educación, salud, cultura, deporte y juventud				1		4		5	
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>24</b>	<b>26</b>	<b>60</b>		<b>120</b>	<b>7</b>

Nota: CAP Muni Yauli



**Figura 7***Total de habitantes del distrito de Yauli*

DEPARTAMENTO DE HUANCAMELICA									
CÓDIGO	CENTROS POBLADOS	REGIÓN NATURAL (según piso altitudinal)	ALTITUD (m s.n.m.)	POBLACIÓN CENSADA			VIVIENDAS PARTICULARES		
				Total	Hombre	Mujer	Total	Ocupadas 1/	Desocupadas
090117	DISTRITO YAULI			19 237	9 206	10 031	6 368	5 583	785

Nota: INEI 2023

**4.5.2. Muestra**

La técnica de muestreo será no probabilística ya que según Mendoza Torres (2020), “procedimiento no es mecánico ni se basa en fórmulas de probabilidad, sino que depende del proceso de toma de decisiones de un grupo de investigadores y, desde luego, las muestras seleccionadas obedecen a otros criterios de investigación” (p.110). Dentro de nuestra muestra encuestaremos a 20 trabajadores relacionados a la gestión municipal y 13 habitantes del distrito de Yauli.

**Tabla 2***Cuadro de asignación de personal de la Municipalidad Distrital de Yauli*

Denominación	Municipalidad distrital de Yauli							General	Total Cargos de confianza
	FP	EC	Clasificación				RE		
			SP-DS	SP-EJ	SP-ES	SP-AP			
Gerencia municipal	1				1	1		3	
Subgerencia de recursos humanos				1	1	1		3	
Subgerencia de abastecimientos				1	1	1		3	
Subgerencia de bienes patrimoniales y maquinarias				1		1		2	
Subgerencia de contabilidad				1	1	1		3	
Subgerencia de tesorería				1		1		2	
Subgerencia de administración tributaria				1	1	1		3	
Subgerencia de gestión de riesgos y desastres				1	1	1		3	
Subgerencia de planeamiento y servicios a la ciudadanía		1				1		2	1
Subgerencia de comercialización, política municipal y transporte				1		1		2	
Subgerencia de promoción de artesanía, turismo y Mypes				1		1		2	
Subgerencia de seguridad ciudadana				1		1		2	
Subgerencia de desarrollo agropecuario y riego				1		1		2	
Subgerencia de gestión ambiental y recursos naturales				1	1	1		3	
Subgerencia de área técnica municipal de agua y saneamiento				1	1	1		3	
Gerencia de desarrollo social		1				1		2	1
Subgerencia de programas sociales y poblaciones vulnerables				1	1	1		3	
Subgerencia de educación, salud, cultura, deporte y juventud				1		1		2	

Nota: CAP Muni Yauli

**Tabla 3***Total de habitantes del distrito de Yauli*

DEPARTAMENTO DE HUANCVELICA	
DISTRITO	POBLACIÓN CENSADA
Yauli	13

Nota: Elaboración propia

Dentro de los criterios de inclusión se encuentran los 20 trabajadores y nuestros sujetos encuestados vienen a ser los que se detallan en la tabla 2, quienes tienen conocimientos de nuestras variables de estudio. Asimismo, los 13 habitantes del distrito de Yauli, por ser personas que se apersonan a menudo a la entidad.

Se incluyen en los criterios de exclusión a los trabajadores que carecen de conocimientos sobre nuestras variables de estudio, así como a los residentes que no visitan con frecuencia la entidad.

#### **4.6. Técnicas e instrumento de recolección de datos**

##### **4.6.1. Técnicas de recolección de datos**

Según Hernández y Duana (2020) “Las técnicas de recolección de datos comprenden procedimientos y actividades que le permiten al investigador obtener información necesaria para dar respuesta a su pregunta de investigación” (p.38).

##### **4.6.2. Instrumento de recolección de datos**

Hernández Sampieri y Mendoza Torres (2018) refieren que el instrumento que se utilizará es el cuestionario, porque “Explica el proceso para elaborar un instrumento de medición y las principales alternativas para recolectar datos, (Se basa en preguntas que pueden ser cerradas o abiertas, sus preguntas pueden ser auto administrados, entrevista personal o telefónica, vía internet)” (p.196).

### 4.6.3. Validez y fiabilidad

#### A. Validez

Según (Valderrama & Jaimes, 2019 p.270) la prueba de validez de contenido se realiza por separado: validez de pertinencia, relevancia y claridad. En esta oportunidad se desarrollará la validez de pertinencia.

#### B. Fiabilidad

Para (Valderrama & Jaimes, 2019) llevar a cabo la evaluación de la confiabilidad, se utilizan los resultados obtenidos de la prueba en individuos encuestados que presentan características similares a las de la muestra. Para ello, es necesario que los resultados estén debidamente almacenados en una base de datos. El análisis estadístico aplicado fue el Alfa de Cronbach, dado que se emplearon escalas de medición ordinales. (p.265).

**Tabla 4**

*Resumen de procesamiento de casos*

		N	%
Casos	Válido	33	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	33	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

**Tabla 5**

*Estadísticas de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,983	28

En la figura 5 se puede visualizar que el resultado del alfa de Cronbach fue de 0.983 lo que se puede interpretar como un nivel alto de fiabilidad por que el resultado está muy cerca del valor máximo que es 1.

#### **4.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos**

Se utilizó:

La estadística descriptiva la cual consiste en la distribución de frecuencias expuestas como tablas y figuras.

La estadística inferencia, la que se utiliza para la correlación y la prueba de nuestras hipótesis generales y específicas ya que tienen como escala de medición el ordinal.

#### **4.8. Aspectos éticos de la investigación**

La presente investigación está basada por el código de ética para la investigación científica según los artículos:

- Código de ética.
- Normativa de investigación.
- Reglamento sobre grados y títulos de la facultad de CCAACC – UPLA (Art. 3°, Cap. I).
- Fundamentación legal:
- Constitución Política del Estado (Art. 18°)
- Ley Universitaria N° 30220 (Cap. VI – Investigación)
- Estatuto de la Universidad Peruana Los Andes adaptado a la Ley Universitaria N° 30220
- Art. 27°. Principios de la actividad investigativa.
- Art. 28°. Normas de conducta ética para investigadores.
- Art. 37°. Proyectos de investigación deben seguir el formato APA para Ciencias Sociales.
- Art. 38°. Si se detecta plagio en la tesis, se iniciará un proceso administrativo y se actuará conforme a la Ley.

- Garantizamos el cumplimiento de las normas institucionales y la ausencia de plagio o falsificación, asumiendo responsabilidad ante la Universidad Peruana Los Andes y otros.

## CAPITULO V

### RESULTADOS

Habiendo aplicado la encuesta a la muestra conformada por trabajadores de la municipalidad y de un segmento de la población, se obtuvieron datos importantes que se procedió a procesar haciendo uso del software estadístico SPSS, y que presento el proceso inicial de análisis descriptivo de los datos y posteriormente con la presentación del análisis inferencial de los datos.

Se presenta inicialmente la tabla de resumen de los datos del análisis descriptivo:

**Tabla 6**

*Resumen del análisis descriptivo de los datos*

		Gestión administrativa (Agrupada)	Planificación (Agrupada)	Organización (Agrupada)	Dirección (Agrupada)	Control (Agrupada)	Calidad de servicio (Agrupada)	Expectativa (Agrupada)	Percepción (Agrupada)	Confiabilidad (Agrupada)	Responsabilidad (Agrupada)
N	Válido	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33
	Perdidos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

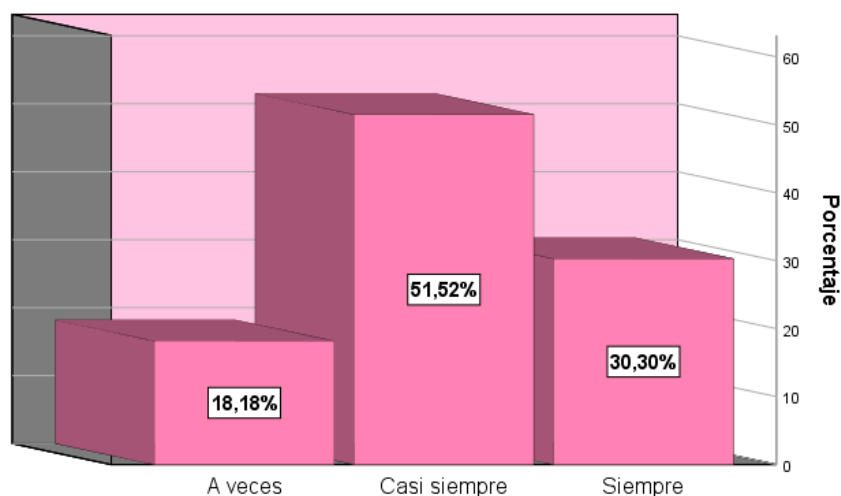
### 5.1. Descripción de resultados

#### A. Resultados del análisis descriptivo de la variable gestión administrativa

**Tabla 7**

*Variable gestión administrativa (agrupada)*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	6	18,2	18,2	18,2
	Casi siempre	17	51,5	51,5	69,7
	Siempre	10	30,3	30,3	100,0
Total		33	100,0	100,0	

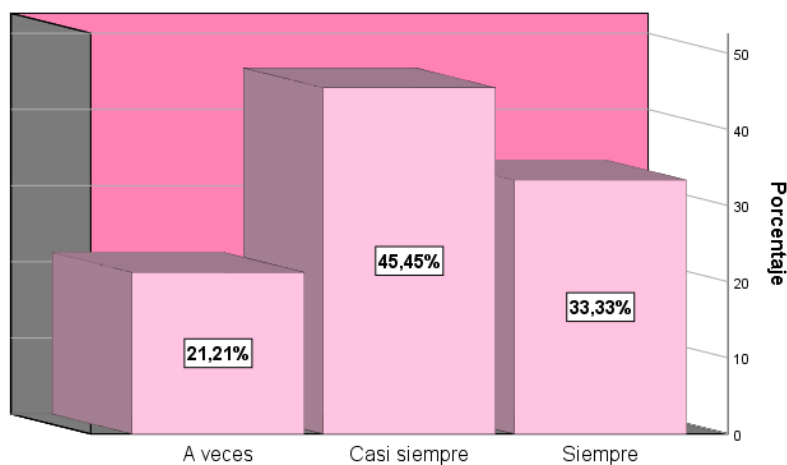
**Figura 8***Variable gestión administrativa (agrupada)*

Posterior al desarrollo de la encuesta, donde el objetivo fue recoger información sobre la variable gestión administrativa, en la cual del 100% de los encuestados se obtuvo un 30.30% quienes asumieron que siempre en la municipalidad se exige a los trabajadores cumplir con lo establecido en el proceso administrativo y que permite cumplir con los objetivos institucionales establecidos; un 51.52% opinaron que casi siempre existe la preocupación del total de los trabajadores para con las acciones de realizar una gestión administrativa de acuerdo a las expectativas de la población y finalmente un significativo 18.18% considero que solo a veces es visible el compromiso de la fuerza laboral por cumplir con lo determinado en la gestión.

## B. Resultados del análisis descriptivo de la dimensión planificación administrativa

**Tabla 8***Dimensión planificación administrativa (agrupada)*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	7	21,2	21,2	21,2
	Casi siempre	15	45,5	45,5	66,7
	Siempre	11	33,3	33,3	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

**Figura 9***Dimensión planificación administrativa (agrupada)*

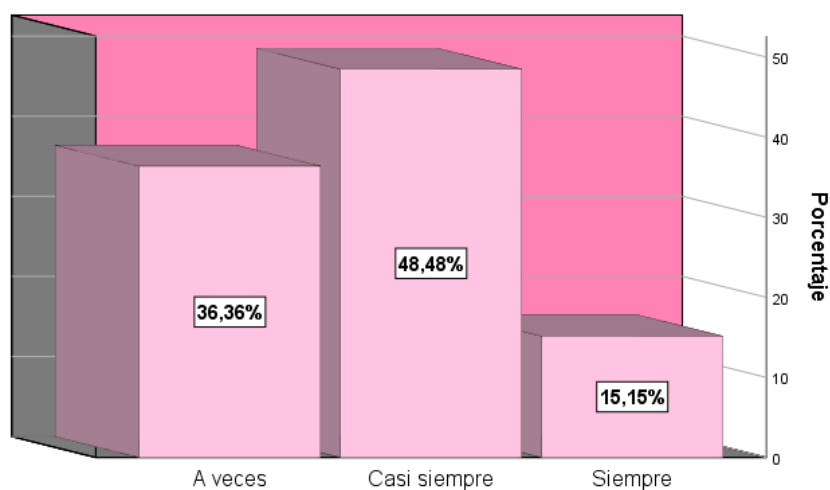
Posterior al desarrollo de la encuesta, donde el objetivo fue recoger información sobre la dimensión planificación administrativa, del 100% de los encuestados, se obtuvo información donde un 33.33% asumieron que siempre las acciones que se desarrollan en la municipalidad han sido planificadas y existe la preocupación de los funcionarios por cumplirlos; un 45.45% opinaron que casi siempre se exige a los trabajadores de las diferentes áreas a trabajar teniendo como horizonte el cumplimiento de lo planificado para periodos determinados y finalmente un significativo 21.21% considero que solo a veces se tiene la supervisión por cumplir con planificado, existiendo cierto desconocimiento muchas veces sobre dichas acciones estratégicas.

### C. Resultados del análisis descriptivo de la dimensión organización administrativa

**Tabla 9***Dimensión Organización administrativa (agrupada)*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	12	36,4	36,4	36,4
	Casi siempre	16	48,5	48,5	84,8
	Siempre	5	15,2	15,2	100,0
	Total	33	100,0	100,0	



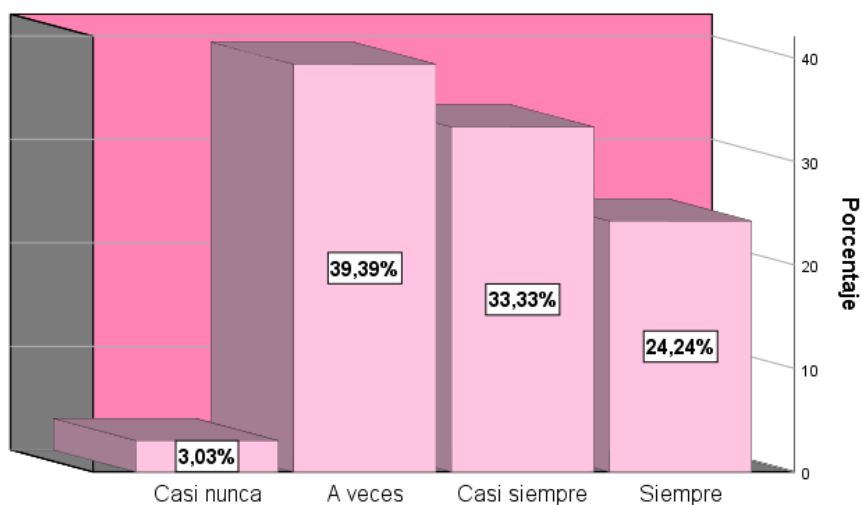
**Figura 10***Dimensión Organización administrativa (agrupada)*

Posterior al desarrollo de la encuesta, donde el objetivo fue recoger información sobre la dimensión organización administrativa, del 100% de los encuestados, se obtuvo información donde un 15.15% asumieron que siempre prevalecen las propuestas organizativas y en base a las funciones de las diversas áreas se busca eficiencia en las acciones labores en beneficio de los usuarios del distrito; un 48.48% opinaron que casi siempre existe evidencia que las labores se cumplen de forma adecuada y considerando los aspectos de organización establecidas y finalmente un significativo 36.36% considero que solo a veces se respetan los niveles jerárquicos y se desarrollan las diversas funciones, considerando el conocimiento de funciones organizacionales tanto de los funcionarios y personal edil en su totalidad.

#### **D. Resultados del análisis descriptivo de la dimensión dirección administrativa**

**Tabla 10***Dimensión dirección administrativa (agrupada)*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	1	3,0	3,0	3,0
	A veces	13	39,4	39,4	42,4
	Casi siempre	11	33,3	33,3	75,8
	Siempre	8	24,2	24,2	100,0
	<b>Total</b>	<b>33</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

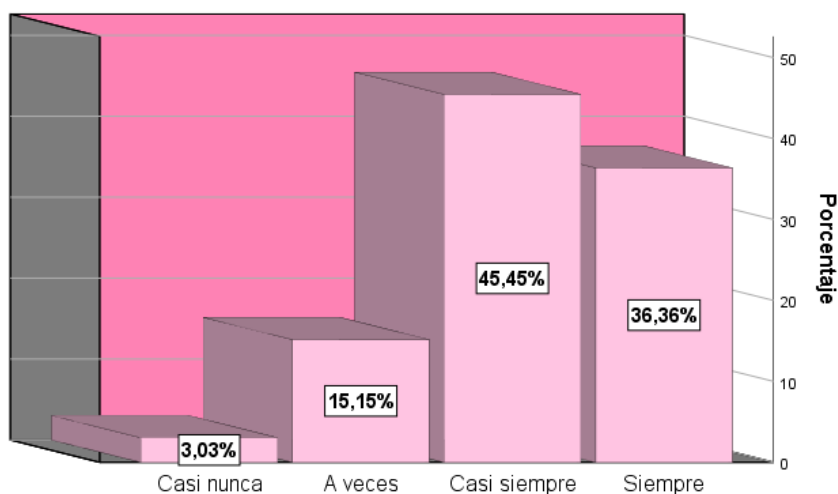
**Figura 11***Dimensión dirección administrativa (agrupada)*

Habiendo desarrollado la encuesta, donde el objetivo fue recoger información sobre la dimensión dirección administrativa, del 100% de los encuestados, se obtuvo información donde un 24.24% asumieron que siempre se evidencia eficiencia en las funciones que desarrollan tanto el personal de confianza como los demás funcionarios pues cumplen con los perfiles adecuados del puesto; un 33.33% opinaron que casi siempre se evidencia la capacidad del personal del nivel estratégico de la municipalidad y finalmente un significativo 39.39% considero que solo a veces y casi nunca se evidencia que el personal directivo o funcionarios cumplen con las expectativas de la población.

#### **E. Resultados del análisis descriptivo de la dimensión control administrativa**

**Tabla 11***Dimensión control administrativa (agrupada)*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	1	3,0	3,0	3,0
	A veces	5	15,2	15,2	18,2
	Casi siempre	15	45,5	45,5	63,6
	Siempre	12	36,4	36,4	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

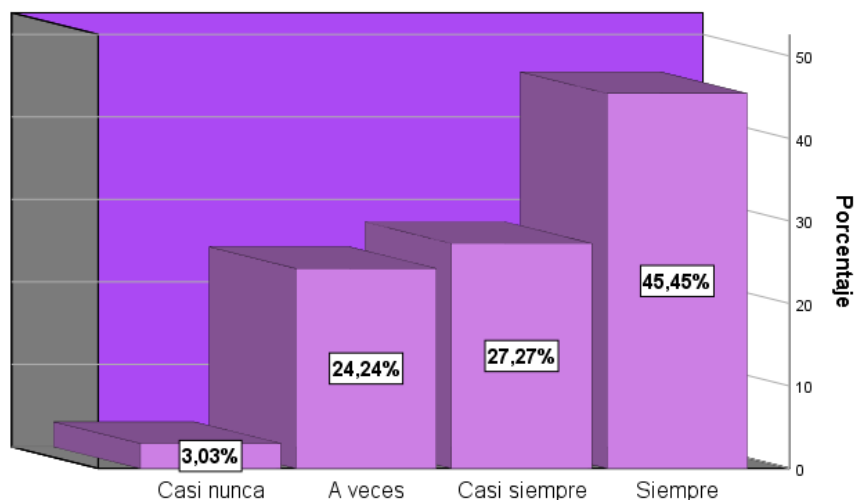
**Figura 12***Dimensión control administrativa (agrupada)*

Habiendo desarrollado la encuesta, donde el objetivo fue recoger información sobre la dimensión control administrativo, del 100% de los encuestados, se obtuvo información donde un 36.36% asumieron que siempre se evidencia la preocupación por que se cumplan con los objetivos establecidos, para lo cual se programan acciones de control para medir los avances orientados a los objetivos; un 45.45% opinaron que casi siempre se está desarrollando acciones de control para identificar algunos errores y corregirlos oportunamente y finalmente un significativo 15.15% considero que solo a veces y casi nunca realizan acciones de control para medir el cumplimiento de los objetivos en las diversas áreas de la municipalidad.

## F. Resultados del análisis descriptivo de la variable calidad de servicio

**Tabla 12***Variable calidad de servicio (agrupada)*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	1	3,0	3,0	3,0
	A veces	8	24,2	24,2	27,3
	Casi siempre	9	27,3	27,3	54,5
	Siempre	15	45,5	45,5	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

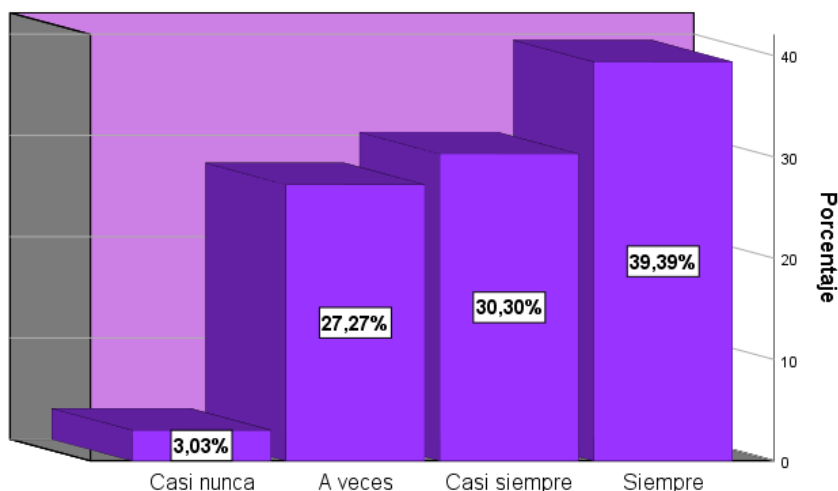
**Figura 13***Variable calidad de servicio (agrupada)*

Habiendo desarrollado la encuesta, donde el objetivo fue recoger información sobre la variable calidad de servicio, del 100% de los encuestados, se obtuvo información donde un 45.45% asumieron que siempre las autoridades y funcionarios de la municipalidad están estableciendo estrategias para que se ofrezca a los usuarios un servicio de calidad; un 27.27% opinaron que casi siempre se está desarrollando acciones de capacitación y preparación al personal para generar calidad en los servicios y finalmente un significativo 24.24% considero que solo a veces y casi nunca realizan acciones para poder brindar calidad de servicios y con ello cambiar la percepción de la población sobre la eficiencia para las diversas operaciones o tramites que se realizan.

## G. Resultados del análisis descriptivo de la dimensión expectativa

**Tabla 13***Dimensión expectativa (agrupada)*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
Casi nunca	1	3,0	3,0	3,0
A veces	9	27,3	27,3	30,3
Casi siempre	10	30,3	30,3	60,6
Siempre	13	39,4	39,4	100,0
Total	33	100,0	100,0	

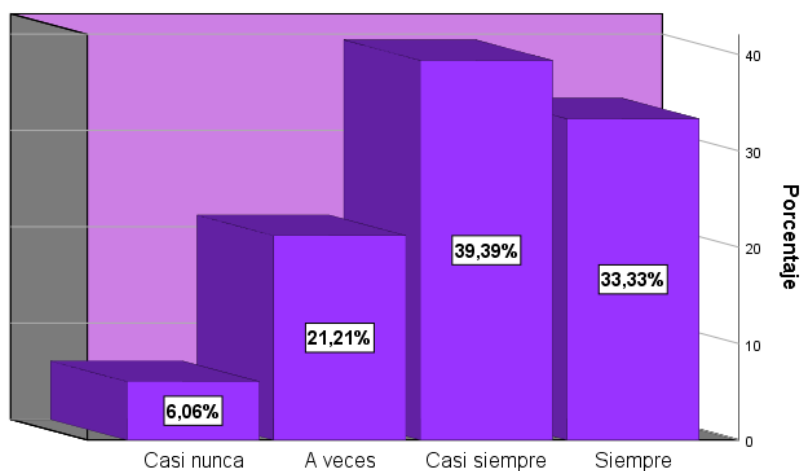
**Figura 14***Dimensión expectativa (agrupada)*

Habiendo desarrollado la encuesta, donde el objetivo fue recoger información sobre la dimensión expectativa, del 100% de los encuestados, se obtuvo información donde un 39.39% asumieron que siempre las autoridades y funcionarios están pendientes de las necesidades de la población y las expectativas que generan; un 30.30% opinaron que casi siempre se está sensibilizando a la población laboral que consideren que se trabaje en relación a las expectativas generadas en los usuarios; un 27.27% considero que solo a veces se tiene un plan para laborar orientado al cumplimiento de las expectativas y un 3.03% considero que nunca se toma en cuenta la opinión de la población y que finalmente se convierte en una imagen respecto a la gestión edil.

### **Resultados del análisis descriptivo de la dimensión percepción**

**Tabla 14***Dimensión percepción (agrupada)*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	2	6,1	6,1	6,1
	A veces	7	21,2	21,2	27,3
	Casi siempre	13	39,4	39,4	66,7
	Siempre	11	33,3	33,3	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

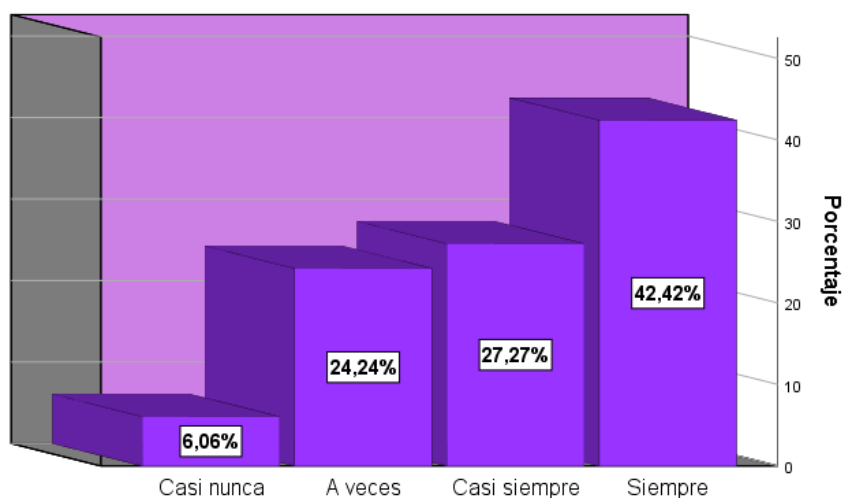
**Figura 15***Dimensión percepción (agrupada)*

Habiendo desarrollado la encuesta, donde el objetivo fue recoger información sobre la dimensión percepción, del 100% de los encuestados, se obtuvo información donde un 33.33% asumieron que siempre las autoridades y funcionarios están buscando ser eficientes en las acciones orientadas a beneficio de la población pues importa mucho la percepción que se obtiene de ellos; un 39.39% opinaron que casi siempre se está exigiendo al total de los trabajadores a desarrollar las labores orientados a generar satisfacción en los usuarios; un 21.21% considero que solo a veces se evidencia el interés por mejorar los diferentes servicios y un 6.06% considero que nunca se nota el interés por la percepción de los usuarios en los funcionarios y parte de los trabajadores de la municipalidad.

## H. Resultados del análisis descriptivo de la dimensión confiabilidad

**Tabla 15***Dimensión confiabilidad (agrupada)*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	2	6,1	6,1	6,1
	A veces	8	24,2	24,2	30,3
	Casi siempre	9	27,3	27,3	57,6
	Siempre	14	42,4	42,4	100,0
Total		33	100,0	100,0	

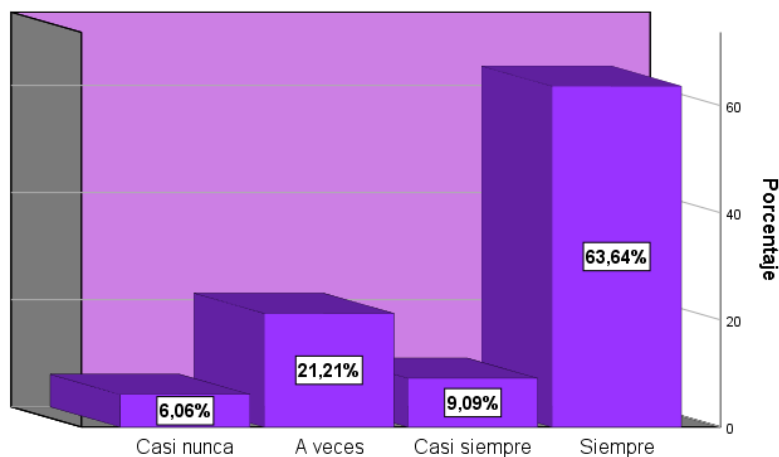
**Figura 16***Dimensión confiabilidad (agrupada)*

Habiendo desarrollado la encuesta, donde el objetivo fue recoger información sobre la dimensión confiabilidad, del 100% de los encuestados, se obtuvo información donde un 42.42% asumieron que siempre la población muestra seguridad sobre sus trámites diversos pues existe confianza en el trabajo de los servidores ediles; un 27.27% opinaron que casi siempre los trabajadores muestran predisposición para ayudar en la solución de problemas que se presentan en los diversos trámites desarrollados; un 24.24% considero que solo a veces se evidencia la conformidad de la población sobre el servicio que reciben y un 6.06% considero que nunca la población ha mostrado confianza por las acciones que realizan tanto funcionarios como trabajadores de la institución.

## I. Resultados del análisis descriptivo de la dimensión responsabilidad

**Tabla 16***Dimensión responsabilidad (agrupada)*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	2	6,1	6,1	6,1
	A veces	7	21,2	21,2	27,3
	Casi siempre	3	9,1	9,1	36,4
	Siempre	21	63,6	63,6	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

**Figura 17***Dimensión responsabilidad (agrupada)*

Habiendo desarrollado la encuesta, donde el objetivo fue recoger información sobre la dimensión responsabilidad, del 100% de los encuestados, se obtuvo información donde un 63.64% asumieron que siempre la población asume que tanto funcionarios como personal edil en pleno asumen con responsabilidad las diversas actividades orientadas a objetivos institucionales; un 9.09% opinó que casi siempre los trabajadores muestran ganas de cumplir con los plazos de trámite de la población; un 21.21% considero que solo a veces y casi nunca el personal de la municipalidad asume con responsabilidad los tramites o solicitudes presentadas por la población.

## J. Prueba de normalidad

Se desarrolló la prueba de normalidad para poder determinar el uso de un estadístico de prueba, considerando que se determinó el nivel de significación en 0.05 y dependiendo del resultado conocer de la distribución normal o no de los datos:

**Tabla 17***Prueba de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión administrativa	,266	33	,000	,803	33	,000
Calidad de servicio	,280	33	,000	,804	33	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors



De acuerdo con la información presentada en la tabla 17, se observa que la significación bilateral es de 0.000, lo que indica que la distribución de los datos no sigue una normalidad. Adicionalmente, dado que el tamaño de la muestra es inferior a 50, se sugiere la aplicación de la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk, siendo el estadístico de prueba más adecuado el coeficiente de correlación de Spearman.

## 5.2. Contraste de hipótesis

### A. Análisis de la hipótesis general

#### a. Contraste de hipótesis general

**Hipótesis nula ( $H_0$ ):** NO Existe relación directa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la municipalidad distrital de Yauli - 2023

**Hipótesis alterna ( $H_i$ ):** Existe relación directa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la municipalidad distrital de Yauli – 2023.

**b. Nivel de significancia;** el margen de error o la denominada alfa ( $\alpha$ ); en la investigación fue igual a: 0.05.

**c. Regla de decisión;** tomando en cuenta el “P” valor, se presenta las condiciones siguientes:

Si el P – valor $\leq \alpha$	→	Se rechaza el $H_0$
Si el P – valor $> \alpha$	→	No se rechaza la $H_0$

**Tabla 18**

*Relación entre gestión administrativa y calidad de servicio*

			Gestión administrativa	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	1,000	,809**
		N	33	33
	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	,809**	1,000
		N	33	33

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

**d. Interpretación;** en la tabla 18, al aplicar el estadístico de prueba Rho de Spearman, se obtuvo un coeficiente de correlación de 0.809\*\*, lo que indica una correlación positiva alta entre las variables de gestión administrativa y calidad de servicio. Esto sugiere que una mejora en la gestión administrativa facilitará una mejor percepción de la calidad del servicio ofrecido a los usuarios.

Valor de <i>rho</i>	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0.9 a -0.99	Correlación negativa muy alta
-0.7 a -0.89	Correlación negativa alta
-0.4 a -0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 a -0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Habiendo obtenido una significación bilateral igual a 0.000, y basados en el “P” valor menor o igual al alfa, permitió rechazar la hipótesis nula y aceptar la alterna.

## B. Análisis de la hipótesis específicas

### a. Contraste de hipótesis específica 1

**Hipótesis nula ( $H_0$ ):** NO Existe relación directa entre la planificación administrativa y la calidad de servicio en la municipalidad distrital de Yauli - 2023.

**Hipótesis alterna ( $H_1$ ):** Existe relación directa entre la planificación administrativa y la calidad de servicio en la municipalidad distrital de Yauli - 2023.

- b. **Nivel de significancia;** el margen de error o la denominada alfa ( $\alpha$ ); en la investigación fue igual a: 0.05.
- c. **Regla de decisión;** tomando en cuenta el “P” valor, se presenta las condiciones siguientes:

Si el P – valor $\leq \alpha$	→	Se rechaza el $H_0$
Si el P – valor $> \alpha$	→	No se rechaza la $H_0$

**Tabla 19**

*Relación entre planificación administrativa y calidad de servicio*

			Planificación administrativa	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Planificación administrativa	Coefficiente de correlación	1,000	,821**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	33	33
	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	,821**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	33	33

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

- d. **Interpretación;** en la tabla 19 a la aplicación del estadístico de prueba Rho de Spearman, se pudo hallar un coeficiente de correlación entre la planificación administrativa y calidad de servicio igual a 0.821\*\* que equivale a un nivel de correlación positiva alta; lo que significa que, de planificar cuidadosamente las acciones y proceso en bien de la población, posibilitara mejorar la percepción de calidad de servicio en los usuarios.

Valor de rho	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0.9 a -0.99	Correlación negativa muy alta
-0.7 a -0.89	Correlación negativa alta
-0.4 a -0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 a -0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Habiendo obtenido una significación bilateral igual a 0.000, y basados en el “P” valor menor o igual al alfa, permitió rechazar la hipótesis nula y aceptar la alterna.

**a. Contraste de hipótesis específica 2**

**Hipótesis nula ( $H_0$ ):** NO Existe relación directa entre la organización administrativa y la calidad de servicio en la municipalidad distrital de Yauli - 2023.

**Hipótesis alterna ( $H_i$ ):** Existe relación directa entre la organización administrativa y la calidad de servicio en la municipalidad distrital de Yauli - 2023.

**b. Nivel de significancia;** el margen de error o la denominada alfa ( $\alpha$ ); en la investigación fue igual a: 0.05.

**c. Regla de decisión;** tomando en cuenta el “P” valor, se presenta las condiciones siguientes:

Si el P – valor $\leq \alpha$	→	Se rechaza el $H_0$
Si el P – valor $> \alpha$	→	No se rechaza la $H_0$

**Tabla 20**

*Relación entre organización administrativa y calidad de servicio*

			Organización administrativa	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Organización administrativa	Coefficiente de correlación	1,000	,826**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	33	33
	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	,826**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	33	33

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

**d. Interpretación;** en la tabla 20 a la aplicación del estadístico de prueba Rho de Spearman, se pudo hallar un coeficiente de correlación entre la organización

administrativa y calidad de servicio igual a 0.826\*\* que equivale a un nivel de correlación positiva alta; lo que significa que cuanto mejor sustento tenga la organización a nivel de personas y procesos, ello posibilitara brindar los servicios con calidad hacia los usuarios.

Valor de <i>rho</i>	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0.9 a -0.99	Correlación negativa muy alta
-0.7 a -0.89	Correlación negativa alta
-0.4 a -0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 a -0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Habiendo obtenido una significación bilateral igual a 0.000, y basados en el “P” valor menor o igual al alfa, permitió rechazar la hipótesis nula y aceptar la alterna.

**a. Contraste de hipótesis específica 3**

**Hipótesis nula (H<sub>0</sub>):** NO Existe relación directa entre la dirección administrativa y la calidad de servicio en la municipalidad distrital de Yauli - 2023.

**Hipótesis alterna (H<sub>i</sub>):** Existe relación directa entre la dirección administrativa y la calidad de servicio en la municipalidad distrital de Yauli - 2023.

**b. Nivel de significancia;** el margen de error o la denominada alfa ( $\alpha$ ); en la investigación fue igual a: 0.05.

- c. **Regla de decisión;** tomando en cuenta el “P” valor, se presenta las condiciones siguientes:

Si el P – valor $\leq \alpha$	→	Se rechaza el $H_0$
Si el P – valor $> \alpha$	→	No se rechaza la $H_0$

**Tabla 21**

*Relación entre dirección administrativa y calidad de servicio*

		Dirección administrativa	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Dirección administrativa	1,000	,863**
	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	.	,000
	N	33	33
	Calidad de servicio	,863**	1,000
	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	,000	.
	N	33	33

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

- d. **Interpretación;** en la tabla 21 a la aplicación del estadístico de prueba Rho de Spearman, se pudo hallar un coeficiente de correlación entre la dirección administrativa y calidad de servicio igual a 0.863\*\* que equivale a un nivel de correlación positiva alta; lo que significa que de contar con funcionarios competentes y experimentados, garantizara un servicio de calidad que brinden los trabajadores ediles en las diferentes áreas de la institución considerando un nivel alto de liderazgo y trabajo en equipo.

Valor de rho	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0.9 a -0.99	Correlación negativa muy alta
-0.7 a -0.89	Correlación negativa alta
-0.4 a -0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 a -0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Habiendo obtenido una significación bilateral igual a 0.000, y basados en el “P” valor menor o igual al alfa, permitió rechazar la hipótesis nula y aceptar la alterna.

**a. Contraste de hipótesis específica 4**

**Hipótesis nula ( $H_0$ ):** NO Existe relación directa entre el control administrativo y la calidad de servicio en la municipalidad distrital de Yauli – 2023.

**Hipótesis alterna ( $H_1$ ):** Existe relación directa entre el control administrativo y la calidad de servicio en la municipalidad distrital de Yauli – 2023.

**b. Nivel de significancia;** el margen de error o la denominada alfa ( $\alpha$ ); en la investigación fue igual a: 0.05.

**c. Regla de decisión;** tomando en cuenta el “P” valor, se presenta las condiciones siguientes:

<b>Si el P – valor <math>\leq \alpha</math></b>	<b>→</b>	<b>Se rechaza el <math>H_0</math></b>
<b>Si el P – valor <math>&gt; \alpha</math></b>	<b>→</b>	<b>No se rechaza la <math>H_0</math></b>

**Tabla 22**

*Relación entre control administrativa y calidad de servicio*

			Control administrativo	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Control administrativo	Coefficiente de correlación	1,000	,804**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	33	33
	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	,804**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	33	33

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

**d. Interpretación;** en la tabla 22 a la aplicación del estadístico de prueba Rho de Spearman, se pudo hallar un coeficiente de correlación entre el control administrativo y calidad de servicio igual a 0.804\*\* que equivale a un nivel de correlación positiva alta; lo que significa que cuanto mejor se desarrolle la

gestión de control, posibilitara identificar problemas o conflictos en los procesos y basados en ello, desarrollar acciones de mejora continua en beneficio de la población.

Valor de <i>rho</i>	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0.9 a -0.99	Correlación negativa muy alta
-0.7 a -0.89	Correlación negativa alta
-0.4 a -0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 a -0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Habiendo obtenido una significación bilateral igual a 0.000, y basados en el “P” valor menor o igual al alfa, permitió rechazar la hipótesis nula y aceptar la alterna.



## ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Culminado el procesamiento estadístico de los datos y habiendo encontrado resultados importantes de correlación, desarrollamos la comparación con trabajos considerados como referencia de la investigación.

En la investigación actual, se planteó como objetivo general determinar la relación existente entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en la municipalidad distrital de Yauli en el año 2023. A través de la aplicación del estadístico de prueba Rho de Spearman, se obtuvo un coeficiente de correlación de 0.809\*\*, lo que indica una correlación positiva alta entre las variables de gestión administrativa y calidad de servicio. Esto sugiere que una mejora en la gestión administrativa contribuirá a una mejor percepción de la calidad del servicio ofrecido a los usuarios.

Espinoza (2022) en la investigación “Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Yauli – Huancavelica 2021”, concluyó que se pudo identificar la existencia de una relación directa y positiva moderada ( $r_s=0.435$ ,  $p. = 0.016$ ) entre la calidad de servicio y satisfacción de los usuarios, basados en las evidencias halladas, siendo de preocupación la deficiente atención en cuanto a los procesos.

Ambos resultados tienen un significativo nivel de similitud, pues no consideran que en las instituciones se brinda un nivel de calidad de servicios con percepciones aceptables de la población; por el contrario, el nivel de aceptación es mediano es decir que hay opiniones contrarias a satisfacción.

En primer objetivo específico de la investigación fue; establecer la relación que existe entre la planificación administrativa y la calidad de servicio en la municipalidad distrital de Yauli – 2023; Mediante la utilización del estadístico de prueba Rho de Spearman, se determinó un coeficiente de correlación de 0.821\*\*, lo que indica una correlación positiva alta entre la planificación administrativa y la calidad del servicio. Esto sugiere que una

planificación meticulosa de las acciones y procesos en beneficio de la comunidad contribuirá a mejorar la percepción de la calidad del servicio por parte de los usuarios.

Cruz et al. (2022) en el artículo científico titulado “Gestión municipal y calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Abancay, 2021”. Se lograron resultados que evidencian una relación significativa entre la gestión municipal y la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Abancay, 2021.

Analizando los resultados de ambas investigaciones, es fácil identificar la similitud existente, pues permite establecer que cuanto mejor se planifiquen acciones estratégicas en beneficio de la población y se busque cumplirlas, entonces ello permitirá mejorar las percepciones de la calidad de servicio de los pobladores.

El segundo objetivo específico de la presente investigación fue; establecer la relación que existe entre la organización administrativa y la calidad de servicio en la municipalidad distrital de Yauli; se aplicó el estadístico de prueba Rho de Spearman, obteniendo un coeficiente de correlación de 0.826\*\*, lo que indica una correlación positiva alta entre la organización administrativa y la calidad del servicio. Este resultado subraya la relevancia de una adecuada organización en la gestión administrativa de la municipalidad. En otras palabras, a mayor solidez en la estructura organizativa, tanto en términos de personal como de procesos, se facilitará la entrega de servicios de calidad a los usuarios.

Ñahui (2020) en la investigación “Gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad de Cachimayo, Cuzco, 2020”. Después de realizar un análisis estadístico de los datos, se pudo determinar que existe una relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad del servicio, evidenciada por un nivel de correlación positiva notable (Rho 0,635 y p-valor 0,000).

Se puede tomar en cuenta que los resultados mostrados en ambas investigaciones, tienen cierto grado de similitud; pues no llegan a tener niveles de correlación alta o muy

alta; por el contrario, solo tienen correlaciones medianas o positivas, que permite mencionar que para el logro de objetivos en beneficio de la población es importante que se tenga una adecuada organización y donde se respalde con profesionales muy capacitados y que están acorde los perfiles de puestos lo establezca.

El tercer objetivo específico de la investigación fue: establecer la relación que existe entre la dirección administrativa y la calidad de servicio en la municipalidad distrital de Yauli; se llevó a cabo la aplicación del estadístico de prueba Rho de Spearman, lo que permitió determinar un coeficiente de correlación de 0.863\*\*, indicando una correlación positiva alta entre la dirección administrativa y la calidad del servicio. Esto sugiere que, al contar con funcionarios competentes y con experiencia, se asegurará un servicio de calidad proporcionado por los trabajadores ediles en las diversas áreas de la institución, teniendo en cuenta un alto nivel de liderazgo y colaboración en equipo.

Dulanto (2019) en su trabajo de investigación “Gestión administrativa y la calidad de servicio de la municipalidad distrital de Chancay, periodo 2018”, posterior al procesamiento estadístico de los datos encontró que la gestión administrativa influye significativamente en la calidad del servicio de la Municipalidad distrital de Chancay, en el periodo 2018, la correlación de Rho de Spearman fue de 0.542, referente a la escala de Bisquerra considerado una correlación positiva y baja.

En ambas investigaciones se puede evidenciar similitudes que conllevan a considerar que para poder tener una institución que desarrolle una gestión que permita alcanzar satisfacción en los usuarios, es necesario contar con un equipo de funcionarios líderes y personal en pleno capacitados y empáticos con la población de referencia.

El cuarto objetivo específico de la presente investigación fue; establecer la relación que existe entre el control administrativo y la calidad de servicio en la municipalidad distrital de Yauli; se aplicó el estadístico de prueba Rho de Spearman y se obtuvo un coeficiente

de correlación de 0.804\*\*, lo que indica una correlación positiva alta entre el control administrativo y la calidad del servicio. Esto sugiere que una gestión de control más efectiva permitirá identificar problemas o conflictos en los procesos, lo que a su vez facilitará el desarrollo de acciones de mejora continua en beneficio de la comunidad.

Pabón y Palacio (2020) en la investigación “percepción de la calidad de los servicios de salud desde la satisfacción de los usuarios en el hospital local de Sitio nuevo Magdalena, Periodo 2017-2019”, habiendo desarrollado el análisis estadístico, se pudo concluir que la percepción de satisfacción de los usuarios del Hospital Local de Sitio Nuevo es, en términos generales buena, se determinó además que el servicio con el índice más alto de satisfacción se encuentra en el laboratorio clínico con un 83,1%.

En ambas investigaciones se puede identificar la necesidad de realizar acciones de control para poder identificar factores de riesgo en la gestión y desarrollar oportunamente acciones de mejora y corrección de los procesos.

## CONCLUSIONES

1. Respecto al objetivo general, a la aplicación del estadístico de prueba Rho de Spearman, se pudo hallar un coeficiente de correlación entre las variables gestión administrativa y calidad de servicio igual a 0.809\*\* que equivale a un nivel de correlación positiva alta; lo que significa que cuanto mejor se desarrolle la gestión administrativa ello posibilitara mejorar la percepción de calidad de servicio que se brinda hacia los usuarios y habiendo hallado una significación bilateral igual a 0.000, considerando el “P” valor menor o igual al alfa, permitió rechazar la hipótesis nula y aceptar la alterna.
2. Respecto al primer objetivo específico; a la aplicación del estadístico de prueba Rho de Spearman, se pudo hallar un coeficiente de correlación entre la planificación administrativa y calidad de servicio igual a 0.821\*\* que equivale a un nivel de correlación positiva alta; lo que significa es planificar cuidadosamente las acciones y proceso en bien de la población, posibilitara mejorar la percepción de calidad de servicio en los usuarios y teniendo una significación bilateral igual a 0.000, y basados en el “P” valor menor o igual al alfa, permitió rechazar la hipótesis nula y aceptar la alterna.
3. Respecto al segundo objetivo específico; a la aplicación del estadístico de prueba Rho de Spearman, se pudo hallar un coeficiente de correlación entre la organización administrativa y calidad de servicio igual a 0.826\*\* que equivale a un nivel de correlación positiva alta; lo que significa que cuanto mejor sustento tenga la organización a nivel de personas y procesos, ello posibilitara brindar los servicios con calidad hacia los usuarios y con la significación bilateral igual a 0.000, y basados en el “P” valor menor o igual al alfa, permitió rechazar la hipótesis nula y aceptar la alterna.
4. Respecto al tercer objetivo específico; a la aplicación del estadístico de prueba Rho de Spearman, se pudo hallar un coeficiente de correlación entre la dirección administrativa

y calidad de servicio igual a 0.863\*\* que equivale a un nivel de correlación positiva alta; lo que significa que de contar con funcionarios competentes y experimentados, garantizara un servicio de calidad que brinden los trabajadores ediles en las diferentes áreas de la institución considerando un nivel alto de liderazgo y trabajo en equipo y con la significación bilateral igual a 0.000, y basados en el “P” valor menor o igual al alfa, permitió rechazar la hipótesis nula y aceptar la alterna.

5. Respecto al cuarto objetivo específico; a la aplicación del estadístico de prueba Rho de Spearman, se pudo hallar un coeficiente de correlación entre el control administrativo y calidad de servicio igual a 0.804\*\* que equivale a un nivel de correlación positiva alta; lo que significa que cuanto mejor se desarrolle la gestión de control, posibilitara identificar problemas o conflictos en los procesos y basados en ello, desarrollar acciones de mejora continua en beneficio de la población y con la significación bilateral igual a 0.000, y basados en el “P” valor menor o igual al alfa, permitió rechazar la hipótesis nula y aceptar la alterna.

## RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a las autoridades y funcionarios, de socializar periódicamente en la plana de trabajadores ediles, la visión, misión, objetivos y analizar las funciones determinadas en los documentos de gestión de la institución; acción estratégica que permitirá asumir responsabilidades idóneas a todos los integrantes, según el área o ámbito de la municipalidad.
2. Se recomienda a las autoridades y funcionarios, implementar una adecuada cultura organizacional y que posibilitara tener interacción, convivencia laboral y mejor comunicación entre trabajadores y líneas organizacionales; siendo posible desarrollar procesos de coaching personal y gerencial.
3. Se recomienda a las autoridades y funcionarios, mejorar los niveles de comunicación interna y con los usuarios del distrito, impulsando medios de recepción de reclamos y quejas para ser atendidos oportunamente y que posibilitara mejorar la imagen de la institución y la percepción de la calidad de servicio.
4. Se recomienda a las autoridades y funcionarios, de realizar comisiones de evaluación de los distintos procesos que se desarrollan en la institución con el fin de mejorarlos e implementarlo tecnológicamente para brindar un mejor servicio, relacionado sobre todo al tiempo de espera.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arotoma, R., Sendy. (2020). Relación entre Nivel de Motivación y Satisfacción Laboral en Colaboradores del Área Administrativa de una Municipalidad de Lima Metropolitana. Universidad Cayetano Heredia.
- Cárdenas, G. J. A. (2021). La Gestión Administrativa y su relación con la Calidad de Servicio al Usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local - Nauta 2021 [Universidad Señor de Sipán].  
<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/8976/C%c3%a1rdenas%20Guevara%2c%20Javier%20Antonio.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Carrasco, D. S. (2016). Metodología de la Investigación Científica (Décima). San Marcos E.I.R.L.
- Cruz, A. O., Choquehuanca, S. C. A., Gonzales, A. S. H., & Valenzuela, M. A. (2022). Gestión municipal y calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Abancay, 2021. Revista de Investigación Científica y Tecnológica.  
<https://doi.org/10.47797/llamkasun.v3i1.100>
- Dulanto, F. K. D. (2019). Gestión administrativa y la calidad de servicio de la municipalidad distrital de chancay, periodo 2018. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.
- Espinoza, C. J. (2022). Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Yauli – Huancavelica 2021 [Universidad Peruana Los Andes].  
[https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/4349/T037\\_71838242\\_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/4349/T037_71838242_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y)



- Estrada, G. E. (2023). Modelos de gestión administrativa y aplicación en la administración pública. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*.  
[https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v7i1.4629](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i1.4629)
- Francisco, L. J. (2020). Suministro. *Economipedia*.
- González, R. S., Viteri, I. D., Izquierdo, M. A., & Verdezoto, C. G. (2020). Modelo de Gestión Administrativa para el Desarrollo Empresarial del Hotel Barros en la Ciudad de Quevedo. *Revista Universidad y Sociedad*. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n4/2218-3620-rus-12-04-32.pdf>
- Hernández, S. R., & Mendoza, T. C. P. (2018). Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta.
- Mejia, H., Diego (2023). Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio en el Gad Municipal de Pangua en el Periodo 2019-2023 [Universidad Técnica de Cotopaxi]. <http://https://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/9973/1/MUTC-001410.pdf>
- Mero, C., Richard (2022). Gestión Administrativa y su Incidencia en el Desempeño Laboral del Gad Municipal del Cantón Puerto López [Universidad Estatal del sur de Manabí]. <https://repositorio.unesum.edu.ec/bitstream/53000/3836/1/PROYECTO%20DE%20INVESTIGACION-RICHARD-MERO-2022.pdf>
- Ñahui, A. L. H. (2020). Gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad de Cachimayo, Cuzco, 2020 [Universidad César Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/64017/%c3%91ahui\\_A\\_LH-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/64017/%c3%91ahui_A_LH-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Pabon, C. M. L., & Palacio, D. K. I. (2020). Percepción de la Calidad de los Servicios de Salud desde la Satisfacción de los Usuarios en el Hospital Local de Sitio nuevo Magdalena, Periodo 2017-2019 [Universidad de la Costa].  
<https://repositorio.cuc.edu.co/bitstream/handle/11323/6423/PERCEPCI%C3%93N%20DE%20LA%20CALIDAD%20DE%20LOS%20SERVICIOS%20DE%20SALUD.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Paéz, G. (2020). Almacén. Economipedia.
- Ramírez, C. A. del P., Ramírez, G. R., & Calderón, M. E. (2017). La Gestión Administrativa en el Desarrollo Empresarial. CE Contribuciones a la Economía.  
<https://www.eumed.net/ce/2017/1/gestion.html>
- Sabogal, A. C. I., & Vargas, A. J. (2017). Gestión Administrativa para el Fortalecimiento del Programa de Egresados en la Universidad Nacional de Colombia [Universidad Libre de Colombia].  
<https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/11778/TESIS%20CLARA%20INES%20SABOGAL%20A%20Y%20JOHANNA%20VARGAS%20A..pdf>
- Santillana, G., Juan R. (2015). Sistemas de Control Interno (Tercera). Pearson.
- Valderrama, M. S., & Jaimes, V. C. (2019). El desarrollo de la tesis (1°). San Marcos E.I.R.L.
- Valls, F. W., & Róman, V. V. (2017). La calidad del servicio. Mar Abierto.  
[https://issuu.com/marabierto/leam/docs/la\\_calidad\\_del\\_servicio\\_wtest](https://issuu.com/marabierto/leam/docs/la_calidad_del_servicio_wtest)
- Vélez, R. S., & González, V. Y. (2021). Calidad de la atención de los servicios de salud Colombia en los últimos diez años [Universidad de Antioquia].

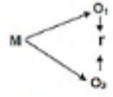
[https://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/21060/6/VelezSusan\\_Gonzalez\\_Yolima\\_2021\\_CalidadAtenci%C3%B3nServiciosSalud.pdf](https://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/21060/6/VelezSusan_Gonzalez_Yolima_2021_CalidadAtenci%C3%B3nServiciosSalud.pdf)

Westreicher, A. (2020). Metas, objetivos, recursos materiales, recursos financieros. Economipedia.

Zivkovic, N., Glogovac, M., & Kovocevic, B. (2019). Determining the quality of municipal services using SERVQUAL model. Proceedings of the 5th IPMA SENET Project Management Conference (SENET 2019). <https://doi.org/10.2991/senet19.2019.4>

**ANEXOS**

## Anexo 1: Matriz de consistencia

Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variable	Metodología
¿Qué relación existe entre gestión administrativa y calidad de servicio en la municipalidad distrital de Yauli - 2023?	Establecer la relación que existe entre gestión administrativa y calidad de servicio en la municipalidad distrital de Yauli - 2023.	Existe relación directa entre gestión administrativa y calidad de servicio en la municipalidad distrital de Yauli - 2023.	Variable 1: <b>Gestión administrativa</b>  Dimensiones: D1: Planificación administrativa D2: Organización administrativa D3: Dirección administrativa D4: Control administrativo  Variable 2: <b>Calidad de servicio</b>  Dimensiones: D1: Expectativa de los clientes D2: Percepción de los clientes D3: Confiabilidad D4: Responsabilidad	<b>Enfoque:</b> Cuantitativo <b>Método de investigación:</b> Científico <b>Tipo de investigación:</b> Básica <b>Nivel de investigación:</b> Correlacional <b>Diseño de investigación:</b> No experimental  Esquema:  Dónde: M = Muestra O <sub>1</sub> = Observación de la V.1. O <sub>2</sub> = Observación de la V.2. r = Correlación entre dichas variables.  <b>Población:</b> 120 trabajadores de la municipalidad distrital de Yauli y los habitantes del distrito que llegan a ser 19, 237 según el INEI 2023.  <b>Muestra:</b> 20 trabajadores de la municipalidad distrital de Yauli, y 13 habitantes del distrito de Yauli.  <b>Técnica:</b> Encuesta <b>Instrumento:</b> Cuestionario
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas		
1. ¿Qué relación existe entre planificación administrativa y calidad de servicio en la municipalidad distrital de Yauli - 2023?	1 Establecer la relación que existe entre planificación administrativa y calidad de servicio en la municipalidad distrital de Yauli - 2023.	1 Existe relación directa entre la planificación administrativa y calidad de servicio en la municipalidad distrital de Yauli - 2023.		
2. ¿Qué relación existe entre organización administrativa y calidad de servicio en la municipalidad distrital de Yauli - 2023?	2 Establecer la relación que existe entre organización administrativa y calidad de servicio en la municipalidad distrital de Yauli - 2023.	2 Existe relación directa entre organización administrativa y calidad de servicio en la municipalidad distrital de Yauli - 2023.		
3. ¿Qué relación existe entre dirección administrativa y calidad de servicio en la municipalidad distrital de Yauli - 2023?	3 Establecer la relación que existe entre dirección administrativa y calidad de servicio en la municipalidad distrital de Yauli - 2023.	3 Existe relación directa entre dirección administrativa y calidad de servicio en la municipalidad distrital de Yauli - 2023.		
4. ¿Qué relación existe entre control administrativo y calidad de servicio en la municipalidad distrital de Yauli - 2023?	4 Establecer la relación que existe entre control administrativo y calidad de servicio en la municipalidad distrital de Yauli - 2023.	4 Existe relación directa entre el control administrativo y la calidad de servicio en la municipalidad distrital de Yauli - 2023.		

NOTA: Elaboración propia

## Anexo 2: Matriz de operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Instrumento	Escala de medición
<b>Variable 1: Gestión administrativa</b>	González et al. (2020) mencionan que La gestión administrativa como elemento fundamental dentro de la administración, y aspecto aglutinador y sistémico, han sido el soporte y sostén del desarrollo empresarial, económico, social y tecnológico del planeta en los últimos siglos y en especial las últimas décadas. La gestión administrativa es un proceso que contempla cuatro funciones fundamentales: planificación, organización, dirección y control. (p.33)	Se ha elaborado un cuestionario de escalamiento tipo Likert con 14 ítems para medir las dimensiones: Planificación administrativa, organización administrativa, dirección administrativa y control administrativo.	<b>Planificación administrativa</b>	Metas	Cuestionario	Ordinal
				Objetivos		
			<b>Organización administrativa</b>	Recursos materiales		
				Recursos financieros		
			<b>Dirección administrativa</b>	Ejecución de la estrategia		
Objetivos trazados						
<b>Control administrativo</b>	Tareas previstas					
	Estrategias planificadas					
<b>Variable 2: Calidad de servicio</b>	Zivkovic et al. (2019) nos menciona que, “La calidad del servicio municipal, desde el punto de vista de los clientes, no es satisfactoria, es decir, existen brechas significativas entre las expectativas de los clientes y su percepción de cada determinante de la calidad del servicio, especialmente la confiabilidad y responsabilidad” (p.2).	Se pudo elaborar un cuestionario de escalamiento de tipo Likert con 14 ítems para medir las dimensiones de la variable calidad de servicio.	<b>Expectativas de los clientes</b>	Situaciones y resultados de los usuarios		
				Interacción con la entidad		
			<b>Percepción de los clientes</b>	Alineación de valores		
				Señales de confianza		
			<b>Confiabilidad</b>	Medición de instrumentos		
				Procedimientos para el cumplimiento de metas		
			<b>Responsabilidad</b>	Cualidad de ser responsable		
				Confianza de las personas		

NOTA: Elaboración propia

## Anexo 3: Matriz de operacionalización del instrumento

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Likert
<b>Variable 1: Gestión administrativa</b>	<b>Planificación administrativa</b>	Metas	1. ¿Considera que la municipalidad realiza una gestión administrativa con el fin de satisfacer las necesidades de la población?	1: Nunca 2: Casi nunca 3: A veces 4: Casi siempre 5: Siempre
			2. ¿Considera que, mediante la planificación administrativa, se puede lograr el cumplimiento de metas?	
			3. ¿Considera Ud., que el cumplimiento de metas deviene de la gestión administrativa que realiza el gerente de la municipalidad?	
		Objetivos	4. ¿En su opinión la municipalidad llega a cumplir con sus objetivos al 100%?	
			5. ¿Considera Ud., que la planificación administrativa coadyuva al cumplimiento de los objetivos dentro de la municipalidad?	
	<b>Organización administrativa</b>	Recursos materiales	6. ¿La organización administrativa permite la obtención de recursos materiales indicados para el cumplimiento de metas?	
			7. ¿Considera que la organización administrativa de la municipalidad es la adecuada y permite que los recursos obtenidos sean distribuidos equitativamente?	
		Recursos financieros	8. ¿En su opinión la organización administrativa de la entidad permite la obtención de recursos financieros para satisfacer las necesidades de la población?	
	<b>Dirección administrativa</b>	Ejecución de la estrategia	9. ¿Considera Ud., que la dirección administrativa de la entidad es la adecuada y permite el cumplimiento de metas?	
		Objetivos trazados	10. ¿La dirección administrativa de la municipalidad permite el cumplimiento de los objetivos trazados?	
	<b>Control administrativo</b>	Tareas previstas	11. ¿El control administrativo de la municipalidad es el adecuado y permite el cumplimiento de metas y objetivos dentro de la misma?	
			12. ¿Las tareas previstas dentro de la municipalidad están basadas en las necesidades de la población?	
		Estrategias planificadas	13. ¿Las estrategias planificadas permiten cumplir con las necesidades de la población?	
			14. ¿Consideras Ud., que la municipalidad tiene un control administrativo?	
<b>Variable 2: Calidad de servicio</b>	<b>Expectativa de los clientes</b>	Situaciones y resultados de los usuarios	15. ¿En su opinión la calidad de servicio busca estrategias para el cumplimiento de metas en beneficio de la población?	
			16. ¿Los funcionarios de la entidad absuelven sus dudas en su totalidad?	
		Interacción con la entidad	17. ¿Ud., cree que los trabajadores de la entidad cumplen con sus funciones?	
			18. ¿Ud., cree que la municipalidad toma en cuenta las opiniones de sus habitantes?	
	<b>Percepción de los clientes</b>	Alineación de valores	19. ¿Ud., ha percibido el valor que significa para los trabajadores cumplir con las metas dentro de la municipalidad?	

			20. ¿En su opinión los servicios brindados por la municipalidad son los esperados y permiten que la ciudadanía tenga confianza?
		Señales de confianza	21. ¿En su opinión la municipalidad opta por tener un resultado que sea favorable para la ciudadanía?
			22. ¿Ud., tiene confianza que su trámite será absuelto en un tiempo corto?
	<b>Confiabilidad</b>	Medición de instrumentos	23. ¿La municipalidad opta por tener servicios variables a fin de poder satisfacer las necesidades de la población?
			24. ¿La municipalidad utiliza instrumentos para medir el nivel de satisfacción de la población?
		Procedimientos para el cumplimiento de metas	25. ¿Ud., cree que la entidad llega a cumplir con los objetivos y metas establecidas?
	<b>Responsabilidad</b>	Cualidad de ser responsable	26. ¿Ud., cree que los funcionarios son responsables?
		Confianza de las personas	27. ¿Considera Ud., que los trabajadores muestran interés en los tramites que realiza su persona?
			28. ¿Se siente satisfecho con la atención brindada dentro de la municipalidad?

NOTA: Elaboración propia



#### Anexo 4: Instrumento de medición

Esta encuesta se lleva a cabo con el propósito de mejorar la gestión administrativa y la calidad del servicio en la municipalidad distrital de Yauli. Su objetivo es recopilar información relevante que nos proporcione datos confiables para la realización de nuestra tesis. La participación es completamente anónima y agradecemos de antemano su colaboración..

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

Nº	Ítems	1	2	3	4	5
1	¿Considera que la municipalidad realiza una gestión administrativa con el fin de satisfacer las necesidades de la población?					
2	¿Considera que, mediante la planificación administrativa, se puede lograr el cumplimiento de metas?					
3	¿Considera Ud., que el cumplimiento de metas deviene de la gestión administrativa que realiza el gerente de la municipalidad?					
4	¿En su opinión la municipalidad llega a cumplir con sus objetivos al 100%?					
5	¿Considera Ud., que la planificación administrativa coadyuva al cumplimiento de los objetivos dentro de la municipalidad?					
6	¿La organización administrativa permite la obtención de recursos materiales indicados para el cumplimiento de metas?					
7	¿Considera que la organización administrativa de la municipalidad es la adecuada y permite que los recursos obtenidos sean distribuidos equitativamente?					
8	¿En su opinión la organización administrativa de la entidad permite la obtención de recursos financieros para satisfacer las necesidades de la población?					
9	¿Considera Ud., que la dirección administrativa de la entidad es la adecuada y permite el cumplimiento de metas?					
10	¿La dirección administrativa de la municipalidad permite el cumplimiento de los objetivos trazados?					
11	¿El control administrativo de la municipalidad es el adecuado y permite el cumplimiento de metas y objetivos dentro de la misma?					
12	¿Las tareas previstas dentro de la municipalidad están basadas en las necesidades de la población?					
13	¿Las estrategias planificadas permiten cumplir con las necesidades de la población?					
14	¿Consideras Ud., que la municipalidad tiene un control administrativo?					
15	¿En su opinión la calidad de servicio busca estrategias para el cumplimiento de metas en beneficio de la población?					
16	¿Los funcionarios de la entidad absuelven sus dudas en su totalidad?					
17	¿Ud., cree que los trabajadores de la entidad cumplen con sus funciones?					
18	¿Ud., cree que la municipalidad toma en cuenta las opiniones de sus habitantes?					
19	¿Ud., ha percibido el valor que significa para los trabajadores cumplir con las metas dentro de la municipalidad?					
20	¿En su opinión los servicios brindados por la municipalidad son los esperados y permiten que la ciudadanía tenga confianza?					
21	¿En su opinión la municipalidad opta por tener un resultado que sea favorable para la ciudadanía?					
22	¿Ud., tiene confianza que su trámite será absuelto en un tiempo corto?					
23	¿La municipalidad opta por tener servicios variables a fin de poder satisfacer las necesidades de la población?					

24	¿La municipalidad utiliza instrumentos para medir el nivel de satisfacción de la población?					
25	¿Ud., cree que la entidad llega a cumplir con los objetivos y metas establecidas?					
26	¿Ud., cree que los funcionarios son responsables?					
27	¿Considera Ud., que los trabajadores muestran interés en los tramites que realiza su persona?					
28	¿Se siente satisfecho con la atención brindada dentro de la municipalidad?					

Nota: Elaboración propia

## Anexo 5: Confiabilidad y validez del instrumento

### FICHA INFORME DE EVALUACIÓN A CARGO DEL EXPERTO

Cuestionario 1: "GESTION ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE YAULI - 2023"

Variable 1: Gestión administrativa

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIE NCIA	COHERE NCIA	RELEV ANCIA	CLARI DAD	EVALUAC ION CUALITAT IVA POR ITEMS	OBSER- VACIONES
D1.	1.La municipalidad realiza la gestión administrativa con el fin de satisfacer las necesidades de la población	4	4	4	4	4	
	2.Se tiene claro en los funcionarios y trabajadores que, mediante la planificación administrativa, se puede lograr el cumplimiento de metas	4	4	4	4	4	
	3.Todos los trabajadores asumen que el cumplimiento de metas deviene de la gestión administrativa que realiza el gerente de la municipalidad	4	4	4	4	4	
	4.Consideras que la municipalidad llega a cumplir con sus objetivos al 100%	4	4	4	4	4	
	5.Consideras que la planificación administrativa coadyuva al cumplimiento de los objetivos dentro de la municipalidad.	4	4	4	4	4	
D2.	6.-La organización administrativa permite la obtención de recursos materiales indicados para el cumplimiento de metas	4	4	4	4	4	
	7.Considera que la organización administrativa de la municipalidad es la adecuada y permite que los recursos obtenidos sean distribuidos equitativamente	4	4	4	4	4	
	8.La organización administrativa de la entidad permite la obtención de recursos financieros para satisfacer las necesidades de la población.	4	4	4	4	4	
D3.	9.Existe la certeza que la dirección administrativa de la entidad es la adecuada y permite el cumplimiento de metas	4	4	4	4	4	
	10.Se tiene seguridad de que la dirección administrativa de la municipalidad permite el cumplimiento de los objetivos trazados	4	4	4	4	4	
D4.	11.El control administrativo de la municipalidad es el adecuado y permite el cumplimiento de metas y objetivos dentro de la misma.	4	4	4	4	4	
	12.Las tareas previstas dentro de la municipalidad están basadas en las necesidades de la población	4	4	4	4	4	
	13.Las estrategias planificadas permiten cumplir con las necesidades de la población	4	4	4	4	4	
	14.La municipalidad mantiene un nivel adecuado de control administrativo	4	4	4	4	4	
EVALUACIÓN CUALITATIVA POR CRITERIOS (promedio)							

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
Fredi Paul Gutierrez Meza	Mtro. En Administración	14	Nivel alto

Sello y Firma:



**FICHA INFORME DE EVALUACIÓN A CARGO DEL EXPERTO**

**Cuestionario 1: "GESTION ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE YAULI - 2023"**

**Variable 2: Calidad de servicio**

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIE NCIA	COHERE NCIA	RELEV ANCIA	CLARI DAD	EVALUAC ION CUALITAT IVA POR ITEMS	OBSER- VACIONES
<b>D1.</b>	1.La calidad de servicio se sostiene de estrategias para el cumplimiento de metas en beneficio de la población	4	4	4	4	4	
	2.Los funcionarios de la entidad absuelven sus dudas de forma oportuna en su totalidad	4	4	4	4	4	
	3.Los trabajadores de la entidad cumplen con sus funciones de forma eficiente	4	4	4	4	4	
	4.La municipalidad toma en cuenta las opiniones de sus trabajadores como de los habitantes	4	4	4	4	4	
<b>D2.</b>	5.Se percibe el valor que significa para los trabajadores cumplir con las metas dentro de la municipalidad	4	4	4	4	4	
	6.Los servicios brindados por la municipalidad son los esperados y permiten que la ciudadanía tenga confianza	4	4	4	4	4	
	7.La municipalidad opta por tener un resultado que sea favorable para la ciudadanía	4	4	4	4	4	
	8.Los usuarios mantienen la confianza que su trámite será absuelto en un tiempo corto	4	4	4	4	4	
<b>D3.</b>	9.En la municipalidad el personal opta por brindar servicios variables a fin de poder satisfacer las necesidades de la población	4	4	4	4	4	
	10.En la municipalidad se utiliza instrumentos para medir el nivel de satisfacción de la población	4	4	4	4	4	
	11.Consideras que la entidad llega a cumplir con los objetivos y metas establecidas para un periodo	4	4	4	4	4	
<b>D4.</b>	12.Los trabajadores se identifican porque consideran que los funcionarios son responsables	4	4	4	4	4	
	13.Los trabajadores muestran interés en los tramites que realiza su persona	4	4	4	4	4	
	14.Los trabajadores están comprometidos con la atención que se brinda dentro de la municipalidad	4	4	4	4	4	
<b>EVALUACIÓN CUALITATIVA POR CRITERIOS (promedio)</b>							

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

<b>Calificación:</b>	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
Fredi Paul Gutierrez Meza	Mtro. En Administración	14	Nivel alto

Sello y Firma:



**Mtro. FREDI PAUL GUTIERREZ MEZA**  
COORDINADOR DE PRÁCTICAS PRE PROFESIONALES  
FACULTAD DE CC.AA.CC.

**FICHA INFORME DE EVALUACIÓN A CARGO DEL EXPERTO**

**Cuestionario 1: "GESTION ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD  
DISTRITAL DE YAULI - 2023"**

**Variable 1: Gestión administrativa**

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENTIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACION CUALITATIVA POR ÍTEMS	OBSERVACIONES
D1.	1.La municipalidad realiza la gestión administrativa con el fin de satisfacer las necesidades de la población	4	4	4	4	4	
	2.Se tiene claro en los funcionarios y trabajadores que, mediante la planificación administrativa, se puede lograr el cumplimiento de metas	4	4	4	4	4	
	3.Todos los trabajadores asumen que el cumplimiento de metas deviene de la gestión administrativa que realiza el gerente de la municipalidad	4	4	4	4	4	
	4.Consideras que la municipalidad llega a cumplir con sus objetivos al 100%	4	4	4	4	4	
	5.Consideras que la planificación administrativa coadyuva al cumplimiento de los objetivos dentro de la municipalidad.	4	4	4	4	4	
D2.	5.-La organización administrativa permite la obtención de recursos materiales indicados para el cumplimiento de metas	4	4	4	4	4	
	7.Considera que la organización administrativa de la municipalidad es la adecuada y permite que los recursos obtenidos sean distribuidos equitativamente	4	4	4	4	4	
	8.La organización administrativa de la entidad permite la obtención de recursos financieros para satisfacer las necesidades de la población.	4	4	4	4	4	
D3.	9.Existe la certeza que la dirección administrativa de la entidad es la adecuada y permite el cumplimiento de metas	4	4	4	4	4	
	10.Se tiene seguridad de que la dirección administrativa de la municipalidad permite el cumplimiento de los objetivos trazados	4	4	4	4	4	
D4.	11.El control administrativo de la municipalidad es el adecuado y permite el cumplimiento de metas y objetivos dentro de la misma.	4	4	4	4	4	
	12.Las tareas previstas dentro de la municipalidad están basadas en las necesidades de la población	4	4	4	4	4	
	13.Las estrategias planificadas permiten cumplir con las necesidades de la población	4	4	4	4	4	
	14.La municipalidad mantiene un nivel adecuado de control administrativo	4	4	4	4	4	
EVALUACIÓN CUALITATIVA POR CRITERIOS (promedio)							

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

<b>Calificación:</b>	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
Mg.Saulo Tiellacuri Quispe	Lic. En Administración	14	Nivel alto

Sello y Firma:



Lic. Saulo Tiellacuri Quispe  
Gerente de Desarrollo Social

**FICHA INFORME DE EVALUACIÓN A CARGO DEL EXPERTO**

**Cuestionario 1: "GESTION ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD  
DISTRITAL DE YAULI - 2023"**

**Variable 2: Calidad de servicio**

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIE NCIA	COHERE NCIA	RELEV ANCIA	CLARI DAD	EVALUAC ION CUALITAT IVA POR ITEMS	OBSER- VACIONES
D1.	1.La calidad de servicio se sostiene de estrategias para el cumplimiento de metas en beneficio de la población	4	4	4	4	4	
	2.Los funcionarios de la entidad absuelven sus dudas de forma oportuna en su totalidad	4	4	4	4	4	
	3.Los trabajadores de la entidad cumplen con sus funciones de forma eficiente	4	4	4	4	4	
	4.La municipalidad toma en cuenta las opiniones de sus trabajadores como de los habitantes	4	4	4	4	4	
D2.	5.Se percibe el valor que significa para los trabajadores cumplir con las metas dentro de la municipalidad	4	4	4	4	4	
	6.Los servicios brindados por la municipalidad son los esperados y permiten que la ciudadanía tenga confianza	4	4	4	4	4	
	7.La municipalidad opta por tener un resultado que sea favorable para la ciudadanía	4	4	4	4	4	
	8.Los usuarios mantienen la confianza que su trámite será absuelto en un tiempo corto	4	4	4	4	4	
D3.	9.En la municipalidad el personal opta por brindar servicios variables a fin de poder satisfacer las necesidades de la población	4	4	4	4	4	
	10.En la municipalidad se utiliza instrumentos para medir el nivel de satisfacción de la población	4	4	4	4	4	
	11.Consideras que la entidad llega a cumplir con los objetivos y metas establecidas para un periodo	4	4	4	4	4	
D4.	12.Los trabajadores se identifican porque consideran que los funcionarios son responsables	4	4	4	4	4	
	13.Los trabajadores muestran interés en los tramites que realiza su persona	4	4	4	4	4	
	14.Los trabajadores están comprometidos con la atención que se brinda dentro de la municipalidad	4	4	4	4	4	
EVALUACIÓN CUALITATIVA POR CRITERIOS (promedio)							

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

<b>Calificación:</b>	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
Mg. Saulo Tiellacuri Quispe	Lic. En Administración	14	Nivel alto

Sello y Firma:



Lic. Saulo Tiellacuri Quispe  
Gerente de Desarrollo Social



**FICHA INFORME DE EVALUACIÓN A CARGO DEL EXPERTO**

**Cuestionario 1: "GESTION ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD  
DISTRITAL DE YAULI - 2023"**

**Variable 1: Gestión administrativa**

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIE NCIA	COHERE NCIA	RELEV ANCIA	CLARI DAD	EVALUAC ION CUALITAT IVA POR ITEMS	OBSER- VACIONES
D1.	1.La municipalidad realiza la gestión administrativa con el fin de satisfacer las necesidades de la población	4	4	4	4	4	
	2.Se tiene claro en los funcionarios y trabajadores que, mediante la planificación administrativa, se puede lograr el cumplimiento de metas	4	4	4	4	4	
	3.Todos los trabajadores asumen que el cumplimiento de metas deviene de la gestión administrativa que realiza el gerente de la municipalidad	4	4	4	4	4	
	4.Consideras que la municipalidad llega a cumplir con sus objetivos al 100%	4	4	4	4	4	
	5.Consideras que la planificación administrativa coadyuva al cumplimiento de los objetivos dentro de la municipalidad.	4	4	4	4	4	
D2.	6.-La organización administrativa permite la obtención de recursos materiales indicados para el cumplimiento de metas	4	4	4	4	4	
	7.Considera que la organización administrativa de la municipalidad es la adecuada y permite que los recursos obtenidos sean distribuidos equitativamente	4	4	4	4	4	
	8.La organización administrativa de la entidad permite la obtención de recursos financieros para satisfacer las necesidades de la población.	4	4	4	4	4	
D3.	9.Existe la certeza que la dirección administrativa de la entidad es la adecuada y permite el cumplimiento de metas	4	4	4	4	4	
	10.Se tiene seguridad de que la dirección administrativa de la municipalidad permite el cumplimiento de los objetivos trazados	4	4	4	4	4	
D4.	11.El control administrativo de la municipalidad es el adecuado y permite el cumplimiento de metas y objetivos dentro de la misma.	4	4	4	4	4	
	12.Las tareas previstas dentro de la municipalidad están basadas en las necesidades de la población	4	4	4	4	4	
	13.Las estrategias planificadas permiten cumplir con las necesidades de la población	4	4	4	4	4	
	14.La municipalidad mantiene un nivel adecuado de control administrativo	4	4	4	4	4	
EVALUACIÓN CUALITATIVA POR CRITERIOS (promedio)							

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

<b>Calificación:</b>	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
Richard López Coz	Dr.. En Administración	14	Nivel alto

Sello y Firma:



UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES  
VICERRECTORADO ACADÉMICO  
*Richard López Coz*  
CENTRO DE EDUCACIÓN CONTINUA

**FICHA INFORME DE EVALUACIÓN A CARGO DEL EXPERTO**

**Cuestionario 1: "GESTION ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD  
DISTRITAL DE YAULI - 2023"**

**Variable 2: Calidad de servicio**

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACION CUALITATIVA POR ÍTEMS	OBSERVACIONES
D1.	1.La calidad de servicio se sostiene de estrategias para el cumplimiento de metas en beneficio de la población	4	4	4	4	4	
	2.Los funcionarios de la entidad absuelven sus dudas de forma oportuna en su totalidad	4	4	4	4	4	
	3.Los trabajadores de la entidad cumplen con sus funciones de forma eficiente	4	4	4	4	4	
	4.La municipalidad toma en cuenta las opiniones de sus trabajadores como de los habitantes	4	4	4	4	4	
D2.	5.Se percibe el valor que significa para los trabajadores cumplir con las metas dentro de la municipalidad	4	4	4	4	4	
	6.Los servicios brindados por la municipalidad son los esperados y permiten que la ciudadanía tenga confianza	4	4	4	4	4	
	7.La municipalidad opta por tener un resultado que sea favorable para la ciudadanía	4	4	4	4	4	
	8.Los usuarios mantienen la confianza que su trámite será absuelto en un tiempo corto	4	4	4	4	4	
D3.	9.En la municipalidad el personal opta por brindar servicios variables a fin de poder satisfacer las necesidades de la población	4	4	4	4	4	
	10.En la municipalidad se utiliza instrumentos para medir el nivel de satisfacción de la población	4	4	4	4	4	
	11.Consideras que la entidad llega a cumplir con los objetivos y metas establecidas para un periodo	4	4	4	4	4	
D4.	12.Los trabajadores se identifican porque consideran que los funcionarios son responsables	4	4	4	4	4	
	13.Los trabajadores muestran interés en los tramites que realiza su persona	4	4	4	4	4	
	14.Los trabajadores están comprometidos con la atención que se brinda dentro de la municipalidad	4	4	4	4	4	
<b>EVALUACIÓN CUALITATIVA POR CRITERIOS (promedio)</b>							

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

<b>Calificación:</b>	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
Richard López Coz	Dr.. En Administración	14	Nivel alto

Sello y Firma:



UNIVERSIDAD PERUANA LAS ANDES  
VICERRECTORADO ACADÉMICO  
*Richard López Coz*  
Mg. *Richard López Coz*  
CENTRO DE EDUCACIÓN CONTINUA





## Anexo 7: Consentimiento informado



SOLICITO: APLICACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

SEÑOR: Percy Ichpas Vargas, ALCALDE DEL DISTRITO DE YAULI – HUANCAVELICA – HUANCAVELICA

Presente.

Yo, Noemi Mauricio Machuca , con DNI N° 71380077 y Flor Dorina Arrigueta Perez con DNI N° 74649171, bachilleres de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana los Andes – UPLA. Ante Ud. nos presentamos respetuosamente y exponemos.

Que habiendo culminado la carrera profesional de ADMINISTRACIÓN Y SISTEMAS solicitamos a su digno despacho la APLICACIÓN DE NUESTROS INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN que lleva por título: "GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE YAULI -2023", y de esta manera optar el título de LICENCIADOS EN ADMINISTRACIÓN Y SISTEMAS.

Sin otro en particular agradecemos su colaboración y rogamos acceder a nuestra solicitud.

Atentamente,

Yauli, 26 de Enero de 2023

  
 \_\_\_\_\_  
 Noemi Mauricio Machuca  
 DNI N° 71380077

  
 \_\_\_\_\_  
 Flor Dorina Arrigueta Perez  
 DNI N° 74649171



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE YAULI

**Yauli**  
*Juntos por un Gobierno Referente*

**“AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO”**

Yauli, 27 de marzo de 2023

**CARTA N° 014-2023-GM/MDY**
 Srta. Noemi Mauricio Machuca  
 Srta. Flor Arriguela Perez

**ASUNTO: AUTORIZACIÓN para realización de trabajo de investigación.**

Es grato dirigirme a Usted para expresarle los cordiales Saludos a nombre del Sr. PERCY ICHPAS VARGAS, Alcalde de la Municipalidad Distrital de Yauli y el mío propio en mi calidad de Gerente Municipal.

El motivo de esta carta es para comunicarle la **AUTORIZACIÓN** para que se realice trabajo de investigación, para optar el grado académico correspondiente. A los interesados: **Srta. Noemi Mauricio Machuca** con DNI: 71380077 y **Srta. Flor Arriguela Perez** con DNI: 74649171, Bachilleres de la Universidad Peruana Los Andes.

Sin otro particular, hago propicia la oportunidad para expresarle las muestras de mi especial consideración y estima.

**ATENTAMENTE**

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE YAULI - HUANCAYENCA

 Lic. Adm. Alphonso Cortez Reynoso  
 GERENTE MUNICIPAL

GESTIÓN EDIL 2023-2026

www.muniyauli.gob.pe

*Juntos por un Gobierno Referente*



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE YAULI

**Yauli**  
*Yaulis por un Gobierno Referente*

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

#### Información:

La presente investigación es conducida por: NOEMI MAURICIO MACHUCA Y FLOR DORINA ARRIGUELA PEREZ estudiantes de la Universidad Peruana Los Andes. El propósito del estudio es recoger información acerca del tema: **“GESTION ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE YAULI 2023”**. Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder preguntas en una encuesta. Esto tomará aproximadamente 15 minutos de su tiempo.

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas. Una vez transcritas sus respuestas se destruirán.

Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante el acto le parece incómodas, tiene usted el derecho de hacérselo saber al investigador o de no responderlas.

Desde ya le agradecemos su participación.

#### Aceptación:

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por: Noemi Mauricio Machuca y Flor Dorina Arriguela Perez. He sido informado del propósito del trabajo de investigación **“GESTION ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE YAULI 2023”**

Reconozco que la información que yo provea en el trabajo de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona.

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido. Para esto, puedo contactar al investigador: Noemi Mauricio Machuca y Flor Dorina Arriguela Perez.

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE YAULI - TITUANCAVELICA  
 Lic. Adm. Alfredo Castro Reynoso  
 GERENTE MUNICIPAL



**Anexo 8: Fotos de la aplicación del instrumento**