



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y
NEGOCIOS INTERNACIONALES

TESIS

RELACIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA CON LA
CALIDAD DE SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL
DE HUAYUCACHI – 2021

PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES

AUTOR:

Bach. Poma Caysahuana, Sayda Nélica

Bach. Rojas Laurente, Ruth Karina

ASESOR:

Mg. Roy River Vilca Rodríguez

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión Empresarial - Desarrollo Institucional

Huancayo - Perú

2021

DEDICATORIA

El presente trabajo le dedicamos a Dios quien guía nuestros pasos, a nuestros padres por sus enseñanzas y apoyo en cada momento de nuestras vidas que con su ejemplo nos ha podido motivar para continuar adelante.

AGRADECIMIENTO

Agradecemos a la población Huayucachina, por su colaboración para la culminación del presente trabajo y a Dios por guiarnos y bendecirnos para llegar hasta este punto de nuestra vida profesional.

PÁGINA DEL JURADO

Presidente:

MG. FELIX SIMEON CASTAÑEDA ARANDA

Secretario:

MG. GIANCARLO GIOVANNI ROMERO

Vocal:

MG. ROY RIVER VILCA RODRÍGUEZ

DECLARACIÓN DE AUTENCIDAD Y NO PLAGIO

Por el presente documento, yo **Poma Caysahuana Sayda Nelida**, identificada con D.N.I. **74358018**, Cod.Mat. **1616343**, y **Rojas Laurente Ruth Karina**, identificada con D.N.I. **75589206** Cod.Mat. **1616064**, estudiantes de pregrado de la Universidad Franklin Roosevelt de Huancayo.

Informo que he elaborado el trabajo de investigación denominado:

“Relación de la gestión administrativa con la calidad de servicio en la municipalidad distrital de Huayucachi – 2021”

Tesis para obtener el Título de Licenciado en Administración y Negocios Internacionales.

Declaramos que este trabajo fue desarrollado íntegramente por nosotras que lo suscribimos y afirmamos que no existe plagio de ninguna naturaleza. Así mismo, dejamos constancia de que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo, por lo que se ha asumido como propias las ideas vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos como en internet.

Así mismo, se afirma que somos responsables de todo su contenido y se asume, como autoras, las consecuencias ante cualquier falta, error u omisión de referencias en el documento. Sé que este compromiso de autenticidad y no plagio puede tener connotaciones éticas y legales. Por ello, en caso de incumplimiento de esta declaración, nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas que dictamine la Universidad Franklin Roosevelt de Huancayo.

Huancayo, 13 de diciembre de 2021



Poma Caysahuana Sayda Nelida

D.N.I. 74358018



Rojas Laurente Ruth Karina

D.N.I. 75589206

ÍNDICE

Dedicatoria.....	2
Agradecimiento.....	3
Página del Jurado.....	4
RESUMEN.....	8
ABSTRACT.....	9
i. INTRODUCCION.....	10
II. MÉTODO.....	25
2.1 Tipo y diseño de investigación.....	25
2.2 Operacionalización de variables.....	27
2.3 Población, muestra y muestreo.....	29
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	31
2.5 Procedimiento.....	35
2.6 Método de análisis de datos.....	35
2.7 Aspectos éticos.....	35
III. RESULTADOS.....	36
3.1. Contrastación de hipótesis general.....	38
3.2. Hipótesis específica n° 01.....	40
3.3. Hipótesis específica n° 02.....	42
3.4. Hipótesis específica n° 03.....	44
3.5 Hipótesis específica n° 04.....	46
3.6. Hipótesis específica n° 05.....	47
IV. DISCUSIÓN.....	50
V. CONCLUSIONES.....	51
VI. RECOMENDACIONES.....	52
REFERENCIAS.....	53
ANEXOS.....	56

ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS

Tabla 1. Principios de la Gestión Administrativa.....	19
Tabla 2: Matriz de Operacionalización: Relación de la Gestión de Administrativa con la Calidad de Servicio en la Municipalidad Distrital de Huayucachi - 2021	27
Tabla 3 . Población de estudio de la investigación.....	29
Tabla 4: Resumen de calificación de expertos de la Variable “Gestión Administrativa”	32
Tabla 5: Estadístico de Prueba W de Kendall	32
Tabla 6: Resumen de calificación de expertos de la Variable “Calidad de Servicio”	33
Tabla 7: Estadístico de Prueba W de Kendall	33
Tabla 8: Valorización de Fiabilidad	33
Tabla 9: Confiabilidad según Alfa de Cronbach	34
Tabla 10: Género	36
Tabla 11: Edad Agrupada.....	37
Tabla 12: Contratación de Hipótesis General	39
Tabla 13: Contratación de la hipótesis específica 1	41
Tabla 14: Contratación de hipótesis específica 2.....	43
Tabla 15: Contratación de hipótesis específica 3.....	45
Tabla 16: Contratación de hipótesis específica 4.....	46
Tabla 17: Contratación de hipótesis específica 5	48
Figura 1 Diagrama de Ishikawa: Causas y Consecuencias de la Municipalidad Distrital de Huayucachi y su Realidad Actual.....	14
Figura 2. Modelo SERVQUAL.....	21
Figura 3: Esquema Correlacional	26
Figura 4: Género.....	36
Figura 5: Datos Agrupados.....	37
Figura 6: Dispersión entre las variables Gestión Administrativa con la Calidad de Servicio.....	39
Figura 6: Dispersión entre las variables Gestión Administrativa con la Calidad de Servicio.....	39

RESUMEN

La presente investigación se titula: “Relación de la gestión administrativa con la calidad de servicio en la municipalidad distrital de Huayucachi – 2021”. El estudio surge debido a que anteriormente no se han realizado trabajos similares en dicha municipalidad, nuestro deseo es contribuir y conocer la relación de la gestión administrativa con la calidad de servicio hacia la población del distrito de Huayucachi. Esta investigación aportará al conocimiento necesarios para que sirvan de antecedentes y análisis de la gestión administrativa dentro de la municipalidad y la calidad del servicio aportado.

El desarrollo del presente se deriva de los problemas que se venían presentando en la entidad, ya que no se estandarizan los procesos documentarios. Esta situación ha generado consecuencias como las quejas y reclamos por parte de la población, entre otros reclamos. Por tanto, el estudio parte de un enfoque desarrollar la relación que se tienen entre las variables de estudio en dicha municipalidad.

En la metodología que se desarrolló fue el método científico, con una investigación tipo básica, con el diseño de investigación no experimental, de corte transversal y correlacional, En el estudio se consideró la muestra de 178 ciudadanos del Distrito de Huayucachi, realizándose la toma de datos y la descripción de las relaciones entre las variables; se usó el instrumento de encuesta con la herramienta del cuestionario aplicado a la muestra del estudio. Los resultados de la investigación, se realizó tanto la prueba de hipótesis de rango de Rho de Spearman donde se evidenció que la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la municipalidad de Huayucachi al 2021 es significativa con un nivel de significancia del 0.005 y nivel de confianza del 95%; además se mantiene una relación positiva alta, que se interpreta que a mayor nivel de gestión administrativa se tiene un incremento en la calidad de servicio.

La investigación concluyó que las mejoras en la gestión administrativa mantienen una relación significativa con la calidad de servicio. Asimismo, dentro de la municipalidad distrital de Huayucachi se estiman tomar en cuenta las recomendaciones del estudio de la investigación. Finalmente se exponen los aspectos de anexos del estudio como la matriz de consistencia, el instrumento de recolección de información, entre otros.

Palabras Claves: Gestión Administrativa, calidad de Servicio, planificación, organización, municipalidad.

ABSTRACT

This research is entitled: "Relationship of administrative management with the quality of service in the district municipality of Huayucachi - 2021". The study arises from similar work has not previously been carried out in the municipality, our desire is to contribute and learn about the relationship between administrative management and the quality of service to the population of the Huayucachi district. This research will contribute to the necessary knowledge to serve as background and analysis of the administrative management within the municipality and the quality of the service provided.

The development of the present is derived from the problems that have been occurring in the entity, since the documentary processes are not standardized. This situation has generated consequences such as complaints and claims by the population, among other claims. Therefore, the study starts from an approach to develop the relationship between the study variables in said municipality.

In the methodology that was developed was the scientific method, with a basic research type, with the non-experimental, cross-sectional and correlational research design. The study considered the sample of 178 citizens of the District of Huayucachi, taking data and description of relationships between variables; the survey instrument was used with the questionnaire tool applied to the study sample. The results of the investigation, both the Spearman's Rho rank hypothesis test was carried out, where it was shown that the relationship between administrative management and service quality in the municipality of Huayucachi by 2021 is significant with a significance level of 0.005 and 95% confidence level; In addition, a high positive relationship is maintained, which is interpreted that at a higher level of administrative management there is an increase in the quality of service.

The investigation concluded that the improvements in administrative management maintain a significant relationship with the quality of service. Likewise, within the district municipality of Huayucachi, the recommendations of the research study are considered to be taken into account. Finally, the aspects of the study annexes are exposed, such as the consistency matrix, the information collection instrument, among others.

Keywords: Administrative Management, Service quality, planning, organization, municipality.

I. INTRODUCCION

Los estudiantes de la Universidad Franklin Roosevelt, como parte de proceso de formación y crecimiento profesional, que conforman del desarrollo y formulación de una investigación científica, para así poder obtener el título profesional. Por el cual se desarrolla la presente investigación básica ya que busca fortalecer los conocimientos y así también buscar la solución de los diversos problemas del entorno de nuestra sociedad, pero sin que tenga una aplicación inmediata, sino con el propósito de incrementar el conocimiento del estudio de la investigación (CRAI, 2018).

De acuerdo a la Ley Orgánica de Municipalidades – Ley N° 27972 (2003) establece que las Municipalidades son entidades de tipo descentralizadas, en función al marco normativo que corresponde al nivel de gobierno clasificado como “Local” las cuales se describen que emanan desde la voluntad de la elección popular y democrática. La municipalidad es una persona jurídica por derecho público, teniendo así una autonomía Política, además de económica, y administrativa en los asuntos que le competen. Estos órganos autónomos son entidades que tienen el propósito de promover el desarrollo local de sus jurisdicciones en cuanto le compete y que además deben tener una capacidad plena para la ejecución de las diversas actividades con el fin de lograr su propósito, la autonomía municipal les permitirá poder auto normarse en el marco de sus funciones y de las competencias que le son exclusivas, y que no pueden ejercer otras entidades o instituciones.

Los Municipios categorizados como un organismo de Gobierno local se le tiene asignado varias funciones como la de organizar, reglamentar, y administrar todos los servicios públicos que le sean de su responsabilidad, entre las que comprende el plantear el plan de desarrollo urbano y rural, el ejecutar las obras de infraestructura local con el fin de satisfacer las necesidades de la población del municipio. Estas funciones como tal, requieren de un presupuesto y financiamiento que debe estar acorde a las normas y leyes que debe coordinarse en las diversas fuentes de financiamiento que se le otorgan.

En cuanto al aspecto de la autonomía Municipal de acuerdo a la Contraloría General de la República – CGR (2019) menciona que se tienen tres

dimensiones que emanan en razón de la autonomía municipal y que son otorgadas por la ley con el fin de que se puedan cumplir lo encomendado en la ley impulsando de esta manera el desarrollo de su comunidad. Estas dimensiones comprenden:

- Autonomía política: Como parte de esta dimensión el municipio tiene la capacidad de emitir normas con naturaleza de Ley material, las cuales pueden ser: las ordenanzas municipales, las que deciden, qué es lo que se va hacer. Por tanto, las Municipalidades, tienen facultades constitucionales con el fin de decidir las acciones necesarias para lograr el desarrollo.
- Autonomía administrativa: Esta dimensión se refleja en el poder de hacer emisiones de reglamentos, actos administrativos; en la organización interna del municipio. Esta autonomía administrativa se muestra en la contratación de servicios y obras, además de la ejecución de las decisiones de las personas a cargo del municipio.
- Autonomía económica: En cuanto a este aspecto se da en dos aspectos; tanto en la posibilidad de que un municipio es capaz de generar sus propios recursos (esto puede ser a través de los tributos municipales y su ejercicio de potestad tributaria y las decisiones que ejercen sobre el presupuesto) y, lo siguiente, en que se pueda disponer de los recursos que tiene para el desempeño de sus actividades para el correcto funcionamiento del Municipio frente a su población.

Castillo et. al (2020) expone en su artículo de investigación que de manera general en América Latina la gestión para la mejora de la calidad de servicio se encuentra aún en un estado de desarrollo incipiente o subdesarrollado y que no se pone énfasis en la satisfacción del usuario de los servicios de dichas entidades, ya que la mayoría de las deficiencias presentadas se hallan en que no existe una innovación para cerrar la brecha, y en el caso de Perú las municipalidades que por su propia naturaleza se enfocan en la gestión directa y de forma autónoma de manejar los recursos en implementar políticas de servicios, vivienda, turismo,

salud, ambiente; sin embargo en los municipios que están más alejados y con menos recursos se tiene una alta insatisfacción por parte de la población.

De acuerdo a la investigación el tipo de municipalidad de Huayucachi es distrital, ya que de acuerdo a la CGR (2019) en el Perú existen tres clasificaciones de las municipalidades, las cuales son:

- Las Municipalidades Provinciales, las cuales tienen el ejercicio del gobierno local en los territorios cuyas jurisdicciones son las de las provincias o conocidas como la demarcación provincial.
- Las Municipalidades Distritales, las cuales tienen el ejercicio del gobierno local en las zonas distritales o la demarcación distrital.
- Las Municipalidades de Centro Poblados, las cuales se crean por ordenanza municipal provincial y pueden ejercer las actividades según sus funciones que le son delegadas, por lo que son establecidas en la ordenanza que los ha originado o creado. En cuanto al aspecto presupuestal tanto las municipalidades provinciales y distritales les asignan los recursos en materia económica para que se cumplan las funciones asignadas.

Las Municipalidades, en el cumplimiento de sus Competencias Municipales, las cuales se conforman por el conjunto de las Funciones que le son atribuidas por la carta magna o Constitución Política del Estado y las que se desarrollan en la Ley N° 27972 “Ley Orgánica de Municipalidades” que es el marco fundamental para la administración municipal pública, y que les facultad del poder de tomar decisiones en materia de sus funciones donde se emanan diferentes normas según su competencia tanto legal como administrativa, con la propósito de que cada municipalidad se componga en una institución que proyecta una garantía hacia su población y ciudadanía donde ejerce el poder; pudiendo así brindar el bienestar a los pobladores, vecinos por medio de una prestación adecuada y de calidad de los Servicios Públicos que se volcarán de forma local para la satisfacción de las diversas necesidades crecientes de la población de su jurisdicción.

De acuerdo a Masaquizza, Palacios y Moreno (2020) exponen que actualmente es muy importante e indispensable que se tenga el conocimiento en el accionar y la comprensión acerca de las diversas herramientas de la gestión

tanto administrativa como financiera de las diversas instituciones del sector público, y que esto engloba a las Municipalidades para que se puedan lograr los diversos lineamientos en cuanto a que se pueda ejecutar el presupuesto y direccionarlo al logro de los objetivos institucionales que se han propuesto alcanzar. La municipalidad como entidad autónoma tiene la responsabilidad jurídica, política y económica de poder desarrollar diversas acciones para que se pueda lograr el bienestar de sus pobladores y que se busque satisfacer las necesidades que se tienen presentes ejecutando obras de impacto y servicios de calidad que puedan servir a la población.

La Municipalidad Distrital de Huayucachi, es una Institución Pública que brinda servicios a su comunidad, cuenta con 164 años de creación, y se ubica entre una de los veintiocho que conforma la Provincia de Huancayo, Ubicada en el departamento de Junín, bajo la administración del Gobierno de Junín, Perú.

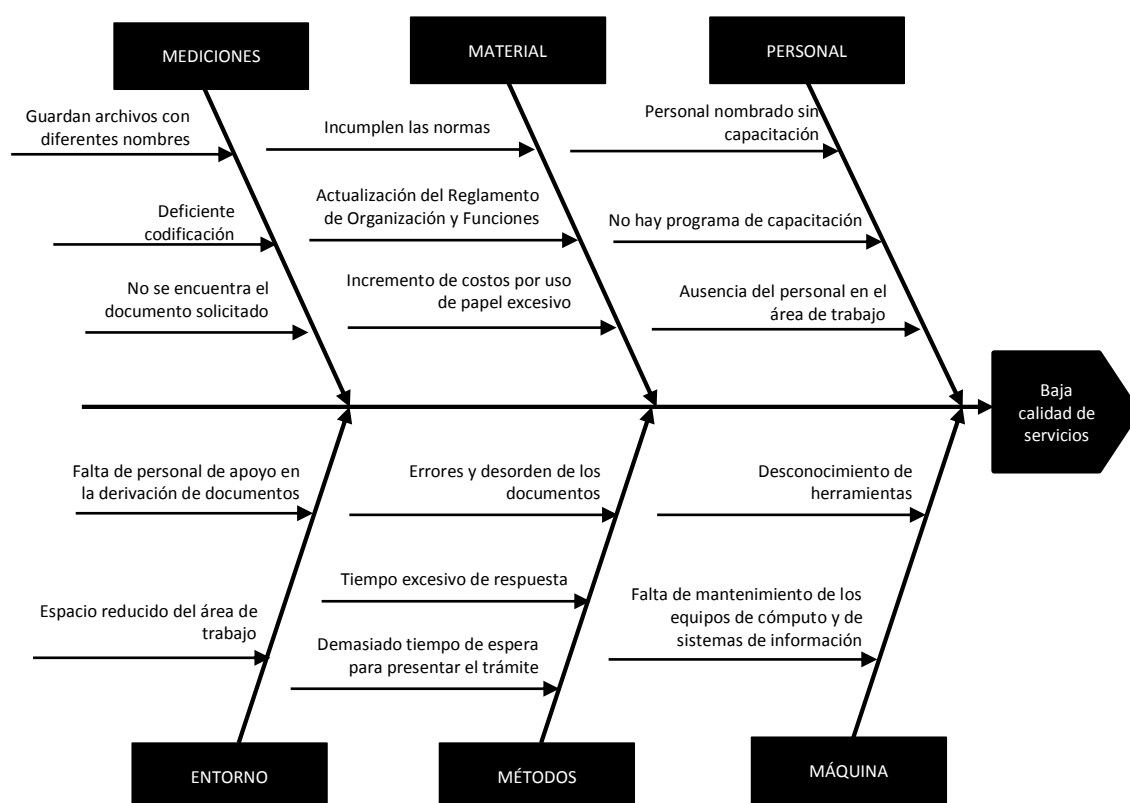
En la municipalidad Distrital de Huayucachi, si bien se han implementado diversas acciones para poder servir a la ciudadanía, aún está inmerso en el problema de dificultades de la gestión administrativa municipal, donde se tiene también las mismas dificultades que afecta a muchas entidades municipales como: las actitudes frente a la mala prestación de servicios hacia la población, demostrando falta de identificación de servidor público con la institución, desorganización, el caos administrativo, la excesiva burocratización, además de los problemas que se venían presentando en la entidad, al gestionar la estandarización de actividades de gestión documentaria, teniendo como consecuencia las quejas y reclamos por parte de la población, lo cual contribuye a que sean vistas por la población como entes ineficientes, e improductivos que no brindan una adecuada atención al público usuario, lo cual se agrava más con los excesivos y engorrosos trámites y procedimientos para la atención de las diversas solicitudes de la población, no se cuentan con instrumentos de gestión que faciliten las decisiones que toman mucho tiempo, y la calidad del personal que labora en el municipio se necesita mayor preparación y capacitación para que se tenga una atención profesional y se actúe enfocada al servicio de la población. Por los fundamentos descritos, en la presente investigación proponemos realizar el estudio en la mencionada entidad de la municipalidad de Huayucachi, Relacionar la Gestión Administrativa con la Calidad de Servicio en la

Municipalidad Distrital de Huayucachi - 2021. El desarrollo de la presente investigación se deriva de los problemas que se venían presentando en la entidad, al no tener una estandarización de los procesos y un óptimo flujo documentario, olvidos y/o documentos traspapelados por parte del colaborador, teniendo como consecuencia las quejas y reclamos por parte de la población, las cuales desencadenan de cierta forma en la insatisfacción de muchos ciudadanos que hacen uso de los diversos servicios que la municipalidad brinda.

Para la comprensión de la investigación en la siguiente figura 1, se muestra el diagrama de Ishikawa acerca de las causas y consecuencias en materia del estudio de investigación realizado.

Figura 1

Diagrama de Ishikawa: Causas y Consecuencias de la Municipalidad Distrital de Huayucachi y su Realidad Actual.



Nota: La figura representa el esquema del diagrama de Ishikawa para poder realizar el análisis de la situación de la Municipalidad Distrital de Huayucachi al 2021.

En la Figura 1, se muestra en un diagrama de pescado (Ishikawa), las causas principales y secundarias de la Municipalidad Distrital de Huayucachi en base a su contexto de la realidad actual, donde se observa que el efecto principal

es la baja calidad en el nivel de los servicios que brinda dicha entidad a la población en general, lo cual genera diversos problemas.

Los problemas que se vieron por parte de la entidad para relacionar la gestión administrativa con la calidad de servicio, teniendo capacidades deficientes al no tener una estandarización de los procesos y un óptimo flujo documentario, poca motivación de los empleados, rotación permanente del personal, olvidos y/o documentos traspapelados por parte del colaborador, personal no capacitado, siendo ellas los problemas se vio incremento de costos en el uso de papel, aumentando drásticamente los gastos y la dificultad para la ubicación de un documento, donde un trámite tarda mucho tiempo al tener que sumergirse en voluminosos archivos físicos para ubicar un determinado documento.

La presente investigación tiene como Antecedentes internacionales lo siguiente:

López Mosquera (2018), en la tesis de maestría titulada: “Calidad del servicio y la Satisfacción de los clientes del Restaurante Rachy’s de la ciudad de Guayaquil” de la Universidad Católica De Santiago De Guayaquil, para optar el Grado Académico de: Magíster En Administración De Empresas, propuso como objetivo general de la investigación determinar la relación de la calidad del servicio con la satisfacción de los clientes del Restaurante Rachy’s de la ciudad de Guayaquil, a través de una investigación de campo para el diseño de estrategias de mejora del servicio al cliente, lo cual llega a las siguiente conclusión: Que el servicio al cliente es fundamental y muy importante en cualquier empresa, depende de esto el éxito o el fracaso de la misma. Para una organización siempre es bueno y rentable, que un cliente esté satisfecho con la atención dada, para que así ellos puedan recomendar el lugar por su buena comida y servicio. Se pudo comprobar en la investigación que existe una relación significativa positiva entre la calidad del servicio y la satisfacción al cliente, esto significa que si aumenta la calidad del servicio va aumentar la satisfacción al cliente o si es que se disminuye la calidad de servicio brindada por la empresa, entonces disminuye la satisfacción al cliente.

Haro (2015), en la tesis de licenciatura titulada: “La Gestión Administrativa y su incidencia en el Compromiso Laboral de la Policía Nacional del Ecuador” de la

Universidad San Francisco de Quito, Tesis de grado presentada como requisito para la obtención del título de Licenciada en Administración Policial, propone como importancia contribuir a mejorar la administrativos de las dependencias policiales e identificar como se puede gestionar el talento humano dentro de la organización, lo cual llega a las siguiente conclusión: Influye directamente en la percepción del talento humano policial en territorio, en donde se realizan las actividades operativas, identificando que la falta de una correcta administración hace que las personas realicen su trabajo con carácter de obligación y no por vocación, es decir con compromiso normativo (Por las normas que rigen determinada organización).

La presente investigación tiene como Antecedentes Nacionales lo siguiente:

Obregón Quispe (2020), en la tesis de licenciatura titulada, “Gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad de El Agustino, 2019”, para obtener el grado académico de maestra en gestión pública, tuvo como objetivo o finalidad el establecer la existencia de la relación entre las variables de estudio. Donde se llega a la conclusión de la existencia de una correlación de nivel muy fuerte entre la gestión administrativa y satisfacción en el servicio con un Rho de Spearman de 0,874 y una significatividad estadística de 0,000; lo cual indica la existencia de una correlación de nivel fuerte entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en dicho municipio.

Beteta Pablo (2017) en la tesis de licenciatura titulada “Gestión administrativa y la calidad de servicio de la empresa Montao, Santa Anita 2017” de la Universidad Cesar Vallejo para obtener el título profesional de: licenciado en administración, propone como objetivo general determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la empresa Montao, Santa Anita 2017, la investigación es de tipo aplicada en el nivel correlacional, en la que llega a la conclusión con respecto al cuarto objetivo específico se determinó que hay relación entre el control y la calidad de servicio en la empresa Montao, hecho que queda demostrado por la prueba estadística de Spearman que nos dio un coeficiente de correlación de 0,866 con un nivel de significación bilateral de 0,000.

Dulanto Figueroa (2018), en la tesis de licenciatura titulada, “Gestión administrativa y la calidad de servicio de la municipalidad distrital de Chancay, periodo 2018” de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión; para obtener el título profesional de: licenciado en administración, se estableció como objetivo general: Determinar de qué manera la gestión administrativa influye en la calidad del servicio de la Municipalidad distrital de Chancay, periodo 2018. Se llegó a la conclusión de que efectivamente la gestión administrativa influye de forma significativa en la calidad del servicio de la Municipalidad distrital de Chancay, 2018; donde se tuvo que la correlación en la prueba estadística de Rho de Spearman con un resultado de 0.542, que expresa una correlación directa y mediana.

Trigoso Vela (2021), en la tesis de licenciatura titulada: “Gestión administrativa y calidad de servicio en la unidad ejecutora del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social - Lima, 2019” de la Universidad Señor de Sipán; donde se estableció el objetivo: Determinar la relación entre la Gestión Administrativa con la Calidad de Servicio en la Unidad Ejecutora 009, Progresá del Pliego 040: Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social - Lima, 2019. Se estableció la conclusión que sí existe una relación significativa entre la variable gestión administrativa y calidad de servicio, donde se obtuvo una correlación Rho de Spearman de 0.821 con significancia bilateral de 0.05. teniéndose una correlación muy alta entre las variables de estudio.

Gómez Panana (2018) en la tesis de licenciatura titulada: “Gestión administrativa y calidad de servicio en la administración tributaria de la Municipalidad de Los Olivos” de la Universidad Cesar Vallejo; donde el objetivo: Determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la subgerencia de administración tributaria de la municipalidad de Los Olivos. La conclusión del estudio es acerca de la estimación de los resultados la correlación entre gestión administrativa y servicio de calidad es positiva, según el valor de 0.541. De este modo, la significancia obtenida de 0.005; esto expone que se tiene un alto nivel en el servicio de calidad conlleva en la gestión administrativa en la gerencia de la Municipalidad de Los Olivos.

Asimismo, la investigación se fundamenta en las siguientes bases teóricas:

Gestión administrativa:

Según Robbins y Coulter (2014) la Gestión Administrativa se ocupa, entre otras cosas, de garantizar que las actividades laborales sean ejecutadas con eficiencia y eficacia por las personas responsables de llevarlas a cabo, y se componen de:

- Planeación: la dirección de la gerencia y administración definen objetivos, establecen estrategias, programas para poder alcanzarlos, y desarrollan planes, políticas y acciones para integrar y coordinar actividades necesarias a desarrollar en la organización.
- Organización: Los gerentes son responsables de disponer y estructurar el trabajo que realizan los empleados de una forma que contribuya a los logros objetivos en la organización, ya que es el conjunto de métodos y procedimientos para ponerlo en práctica, controlar y dirigir la empresa, el departamento, tanto como los recursos y procesos con el fin de lograr las metas y los objetivos que se han propuesto.
- Dirección: Todas las organizaciones al estar conformadas por personas y que se refieren al conjunto de funciones que existen en la organización, y es labor del gerente enfocarse en el trabajo en la fase de gestión empresarial determinados a lograr los objetivos empresariales.
- Control: El control se basa en la evaluación y así poder medir el desarrollo de la ejecución, y cuando se puedan detectar y lograr prever desviaciones con el fin de hacer las medidas correctivas y de alineación necesarias para lograr establecer la supervisión del avance.

Para Masaquizza et al. (2020) expresa que la Gestión administrativa es el marco que involucra a las personas que se vinculan a la organización y que dedican sus esfuerzos para el cumplimiento de los propósitos y metas organizacionales, por ello debe ser entendida como una agrupación de recursos para la mejora de la organización y que se compone por los elementos administrativos: a) Planificación; b) Organización; c) Mando; y d) Control. Por tanto, la gestión administrativa es la forma como se encaminan los esfuerzos del personal humano para el logro de los objetivos.

Los Principios de la gestión administrativa son fundamentales para el logro de las metas y los objetivos planteados, y que los enfocan a lograrlos, en la tabla siguiente se muestran los principios que implican a toda organización:

Tabla 1.

Principios de la Gestión Administrativa.

Principios	Descripción
División del trabajo y especialización	El trabajo es dividido para lograr la especialización y destreza de las personas y lograr de forma productiva las actividades encomendadas.
Principio de autoridad y responsabilidad	La autoridad implican que se adquiere obediencia que es fundamental en la administración, la organización se basa en la autoridad y responsabilidad
Jerarquía o cadena escalar	Implica la amplitud del poder otorgado a las personas en una empresa. Según se asciende se dan más jerarquía y responsabilidad.
Unidad de mando	Las personas deben estar subordinadas a una sola autoridad, y así se evitan las confusiones y dobles órdenes.

Fuente: Adaptado de Masaquizza et al. (2020).

Según Vértice (2008) define la calidad como la agrupación o conjunto de aspectos y características que son propias o perteneciente a un producto y servicio que guardan su relación con su capacidad para poder lograr satisfacer las necesidades expresadas (son aquellas necesidades que aún no han sido atendidas o satisfechas por alguna organización pero que son demandadas por el consumidor o público objetivo) de los clientes. Los clientes, los consumidores, o usuarios; tienen una serie de necesidades, requisitos y demandas. Una organización o empresa otorga la calidad cuando su producto o servicio brinda una calidad igual o supera las expectativas que inicialmente tenían los consumidores.

La presente investigación tiene como Enfoques Conceptuales lo siguiente:

“Gestión Administrativa” Vinueza Franco (2020) exponen que la gestión administrativa es el conjunto de actividades que son realizados para poder orientar, dirigir una determinada organización mediante una conducción racional de tareas, esfuerzos, actividades y recursos (económicos, materiales y humanos). La importancia de la gestión administrativa es una base para así poder cumplir

con los objetivos propuestos, por tal motivo se necesita que el administrador tiene el deber de tener aptitudes de líder para que se tomen las decisiones que posteriormente influirán en la organización, por ello se necesita conocer los procedimientos la administración debe tener un diseño de puesto que sea ideal para la función que se va realizar en las organizaciones.

La gestión administrativa contempla cuatro funciones fundamentales:

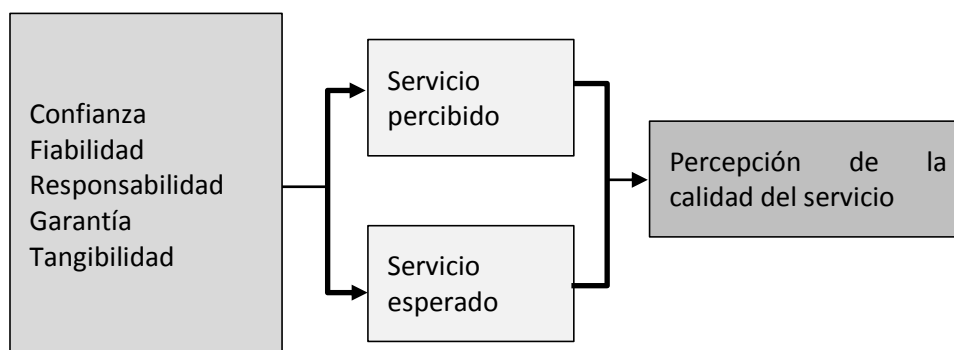
- **Planificación:** Es función que se basa en guiar, orientar y desarrollar de forma que se conlleve al éxito los esfuerzos que se aplicarán donde se tienen en cuenta lo siguiente: establecer las metas, definirlos objetivos (corto, mediano y largo plazo) y establecer los recursos necesarios que se utilizarán para poder lograr lo planteado en los objetivos empresariales y organizacionales; además de considerar a las actividades necesarias que se realizarán en un determinado período de tiempo establecido o fijado previamente.
- **Organización:** Se basa en lograr conformar y estructurar los recursos del capital humano o equipo de personas que serán fundamentales para que se puedan ejecutar las actividades de la empresa, para ello se deberá clasificar, establecer, ordenar, adecuar y colocar a las personas en diversas áreas y puestos de trabajo y donde cumplirán sus roles y funciones para que se lleven a cabo las actividades designadas y aportando al logro de los objetivos que ha sido definidos en la anterior etapa de planificación.
- **Dirección:** Se basa en lograr ejecutar lo organizado y panificado es decir ponerse en acción tanto las estrategias que han sido planificadas, orientar a las personas que sus esfuerzos conlleven al logro de los objetivos por medio de: la comunicación, el liderazgo, la motivación, el desarrollo de personas, y la orientación. Esta sección involucra que se debe motivar e incentivar a los trabajadores, donde se debe mantener una comunicación fluida, asertiva, con propósito y que involucra a todas las distintas áreas de la organización y que se logren establecer mecanismos de evaluación constante, desarrollo del personal entre otros aspectos relacionados.
- **Control:** Se trata de poder inspeccionar, verificar que se estén desarrollando las tareas diarias encomendadas y que logren su avance de forma orientada y alineada con las estrategias que se han planificado, con la finalidad de que se logre optimizar la toma de decisiones de la gerencia y de las autoridades de

la organización, y así poder reorientar, corregir las acciones que presenten cierta desviación o cambios que no están previstos en el plan o que puedan afectar a los resultados que se esperan obtener o también poder corregir problemas o evaluar resultados, entre otros. Esta sección del control se debe tener un profesionalismo y mucha aptitud para poder supervisar, controlar, corregir, verificar, aplicar medidas correctivas tanto preventivas como posteriores para lograr lo planificado en los objetivos.

“Calidad de Servicio” para González Rojas (2017) la definición de calidad de servicio se da cuando una organización (o entidad estatal) genera una satisfacción en las necesidades del ciudadano usuario, donde se utilizan los recursos tales como los sistemas de información y comunicación con las cuales se disminuirá las quejas por parte de los ciudadanos, para lo cual el personal que ingresa a la entidad debe estar bien capacitado para poder brindarle la información necesaria al ciudadano, evitando la demora, y diversos obstáculos en la atención, generando insatisfacción al ciudadano.

Modelo SERVQUAL de la calidad de servicios: es el Modelo más común y utilizado, debido al alto contenido de artículos en el área de la calidad de servicio. Los autores Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988) partieron del paradigma de la des confirmación que ya había planteado Grönroos posteriormente, para desarrollar un instrumento que permitiera la medición de la calidad de servicio percibida. Este Modelo apoya a la medición mediante la evaluación por separado de las expectativas y percepciones de un cliente, la cual se soporta en los comentarios realizados por los mismos consumidores.

Figura 2. Modelo SERVQUAL



Fuente: Adaptado de Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988, p. 26)

En cuando a las dimensiones que presenta el Modelo de Calidad de Servicios del SERVQUAL se tienen las siguientes:

- Tangibilidad: Se refieren a los aspectos físico de las instalaciones físicas, equipos, muebles, y el aspecto o la apariencia del personal.
- Fiabilidad: Se refieren a la habilidad para realizar el servicio prometido en forma fiable y precisa ante las necesidades que presentan los usuarios.
- Capacidad de respuesta: Es la disposición para poder ayudar a los clientes y proporcionar un servicio de forma rápida, de manera oportuna y eficaz.
- Seguridad: Se refiere al conocimiento y la cortesía de los empleados y también la capacidad para lograr inspirar confianza y seguridad en su trabajo realizado.
- Empatía: Se basa en que se tenga la capacidad de percibir y comprender las necesidades del ciudadano, el cuidado, la atención individualizada que la organización proporciona a sus clientes, consumidores o usuarios.

La presente investigación tiene como Formulación del Problema lo siguiente:

- ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Huayucachi en el año 2021?

Asimismo, se tiene como Problemas específicos tales como:

- ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y los elementos tangibles en la Municipalidad Distrital de Huayucachi en el año 2021?
- ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la fiabilidad en la Municipalidad Distrital de Huayucachi en el año 2021?
- ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la capacidad de respuesta en la Municipalidad Distrital de Huayucachi en el año 2021?
- ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la seguridad en la Municipalidad Distrital de Huayucachi en el año 2021?
- ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la empatía en la Municipalidad Distrital de Huayucachi en el año 2021?

De tal manera cuenta con la siguiente Justificación de la investigación:

El trabajo de investigación tiene el propósito de conocer la relación entre las variables de gestión administrativa y la calidad de servicio. Y respecto a la justificación práctica lo siguiente: El trabajo de investigación servirá como fuente de información para las otras futuras investigaciones, donde se considera que los resultados pueden inferirse a gestiones administrativas para una mejora de servicios en una organización determinada.

Teniendo como Objetivo General lo siguiente:

- Determinar la relación de la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Huayucachi en el año 2021.

Y teniendo como Objetivos específicos lo siguiente:

- Determinar la relación de la gestión administrativa y los elementos tangibles en la Municipalidad Distrital de Huayucachi en el año 2021.
- Determinar la relación de la gestión administrativa y la fiabilidad en la Municipalidad Distrital de Huayucachi en el año 2021.
- Determinar la relación de la gestión administrativa y la capacidad de respuesta en la Municipalidad Distrital de Huayucachi en el año 2021.
- Determinar la relación de la gestión administrativa y la seguridad en la Municipalidad Distrital de Huayucachi en el año 2021
- Determinar la relación de la gestión administrativa y la empatía en la Municipalidad Distrital de Huayucachi en el año 2021.

En la presente investigación se desarrolló la siguiente formulación de la hipótesis:

Se cuenta la Hipótesis general:

- Existe una relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Huayucachi en el año 2021.

Así como la Hipótesis específicas:

- H.1: Existe una relación significativa entre la gestión administrativa y los elementos tangibles en la Municipalidad Distrital de Huayucachi en el año 2021.

- H.2: Existe una relación significativa entre la gestión administrativa y la fiabilidad en la Municipalidad Distrital de Huayucachi en el año 2021.
- H.3: Existe una relación significativa entre la gestión administrativa y la capacidad de respuesta en la Municipalidad Distrital de Huayucachi en el año 2021.
- H.4: Existe una relación significativa entre la gestión administrativa y la seguridad en la Municipalidad Distrital de Huayucachi en el año 2021.
- H.5: Existe una relación significativa entre la gestión administrativa y la empatía en la Municipalidad Distrital de Huayucachi en el año 2021.

II. MÉTODO

2.1 Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación (Básica)

La presente investigación es de tipo básica, ya que según Rivero (2008) expone que la investigación de tipo básica presenta como finalidad el emplear de forma cuidadosa el procedimiento de muestreo, a fin de extender sus hallazgos más allá del grupo o situaciones estudiadas. No se ocupa de la aplicación los hallazgos, debido a que se considera que corresponde a otra persona y no al investigador. No obstante, la carencia de aplicación inmediata de la investigación, esta forma de investigación busca el progreso científico y su importancia reside en que presenta amplias generalizaciones y niveles de abstracciones con miras a formulaciones hipotéticas de posible aplicación posterior. Además de acuerdo a Pimienta y De la Orden (2012) este tipo de investigación presenta como objetivo “la búsqueda del conocimiento por el conocimiento mismo, y no se considera directamente sus posibles aplicaciones prácticas. Pretende ampliar y profundizar los conocimientos acerca de la realidad” (p. 9).

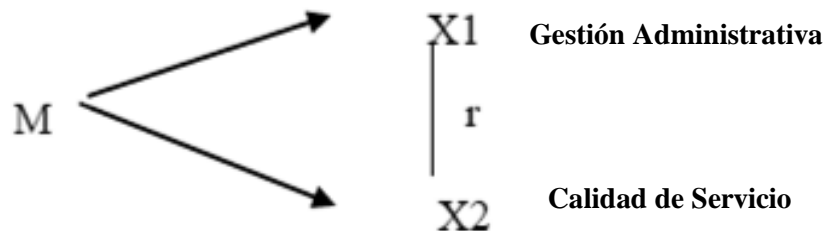
Diseño de la investigación: La presente investigación utilizó un diseño no experimental, de corte transversal y correlacional.

De acuerdo a Hernández Sampieri, Fernández, y Baptista (2011) definen que la investigación es no experimental ya que solo se enfocan en observar los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos, además no se presenta la manipulación de las variables de investigación, sino solamente la observación sin interactuar entre ellas. La investigación es transversal ya que de acuerdo a Bernal (2010) porque se toman datos en un punto de tiempo o en un solo momento en el tiempo y correlacional porque para este caso solo describen relaciones o la correlación que puede existir entre las variables de estudio, como son la gestión administrativa y la calidad de servicio. Además, de acuerdo a Hernández Sampieri et al. (2011) en el nivel correlacional se busca la vinculación entre las variables o conceptos, y en qué grado estos se relacionan; además estas correlaciones pueden permitir predicciones, cuantifican las relaciones entre las variables o conceptos.

En la siguiente figura se representa de manera gráfica el esquema de la investigación de nivel correlacional, donde se muestra la relación entre las dos variables de estudio de la investigación.

Diseño de la investigación correlacional.

Figura 3: Esquema Correlacional



Dónde:

M: Muestra tomada para observación (población)

X1: Gestión Administrativa

X2: Calidad de Servicio

R = Correlación

Variables de investigación

VARIABLE X₁

“Gestión Administrativa”

Presenta las siguientes dimensiones:

- Planeación
- Organización
- Dirección
- Control

VARIABLE X₂

“Calidad de Servicios”

Presenta las siguientes dimensiones:

- Elementos Tangibles
- Fiabilidad
- Capacidad de Respuesta
- Seguridad
- Empatía

2.2 Operacionalización de variables

Tabla 2: **Matriz de Operacionalización:** Relación de la Gestión de Administrativa con la Calidad de Servicio en la Municipalidad Distrital de Huayucachi - 2021

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	HERRAMIENTO Ó INSTRUMENTO	ESCALA DE MEDICIÓN
X ₁ : Gestión Administrativa	La gestión administrativa es el proceso que involucra acciones de forma eficiente y eficaz para poder garantizar el cumplimiento de los objetivos mediante la coordinación estratégica por medio de los recursos disponibles. (Chávez Haro, Castelo Salazar, & Villacis Uvidia, 2020)	Medidos a través de la Planeación, Organización, Dirección y Control. (Cano Plata, Administración, 2017)	X _{1.1} : Planeación	<ul style="list-style-type: none"> • Valores • Objetivos • Programas 	1: ¿Considera usted que el personal aplica principios y valores? 2: ¿Considera usted que en la rendición de cuenta demuestra el cumplimiento de objetivos? 3: ¿Considera usted que la Municipalidad cuenta con programas Sociales enfocado a resultados?	Cuestionario	<ul style="list-style-type: none"> • Totalmente de Acuerdo • En Acuerdo • Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo • En Desacuerdo • Totalmente de Desacuerdo
			X _{1.2} : Organización	<ul style="list-style-type: none"> • Organigrama • División del trabajo 	4: ¿Al ingresar a la Municipalidad identifica el organigrama? 5: ¿Puede ubicar el área donde va realizar su trámite? 6: ¿Considera usted que el personal conoce sus funciones adecuadamente?		
			X _{1.3} : Dirección	<ul style="list-style-type: none"> • Toma de decisiones • Supervisión • Capacitación • Comunicación 	7: ¿Considera usted que el alcalde toma decisiones adecuadamente? 8: ¿La Municipalidad atiende en el horario establecido? 9: ¿Considera usted que es eficiente los procedimientos de atención a los reclamos establecidos en la Municipalidad? 10: ¿Considera usted que el personal de la Municipalidad debe ser capacitado? 11: ¿Considera usted que son visibles las comunicaciones que pone la Municipalidad?		
			X _{1.4} : Control	<ul style="list-style-type: none"> • Establecimiento de estándares • Desempeño de trabajadores 	12: ¿Considera usted que el personal cumple con sus funciones administrativas en el plazo establecido? 13: ¿Considera usted que el nivel de desempeño del personal es el más óptimo?		
VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	HERRAMIENTO Ó INSTRUMENTO	ESCALA DE MEDICIÓN

<p>X₂: Calidad de Servicio</p>	<p>La calidad en el servicio es la orientación que siguen todos los recursos de una organización para lograr la satisfacción de los clientes incluyendo a todos los empleados y no solo a los que tienen trato directo con el cliente. (Camisón, Cruz, & González, Gestión de la Calidad, 2006)</p>	<p>Medidos a través de los Elementos Tangibles, Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad, Empatía. (Camisón, Cruz, & González, Gestión de la Calidad, 2006)</p>	<p>X_{2.1}: Elementos Tangibles</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Instalaciones físicas atractivas • Equipos de aspectos modernos 	<p>1: ¿Considera usted que la Municipalidad cuenta con una infraestructura adecuada para el servicio que brinda? 2: ¿Considera usted que la Municipalidad cuenta con equipos modernos?</p>	<p>Cuestionario</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Totalmente de Acuerdo • En Acuerdo • Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo • En Desacuerdo • Totalmente de Desacuerdo
			<p>X_{2.2}: Fiabilidad</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Promesa de cumplir en tiempo acordado • Brindar información 	<p>3: ¿Considera usted que el tiempo de espera para realizar un trámite, es adecuado? 4: ¿Considera usted que la información brindada por el personal de la Municipalidad, es claro y preciso?</p>		
			<p>X_{2.3}: Capacidad de Respuesta</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Disposición para ayudar a los clientes • Proporcionar rápido servicio 	<p>5: ¿Considera usted que el personal muestra interés para solucionar los problemas que se presentan durante la atención? 6: ¿Considera usted que el personal de la Municipalidad le brinda confianza para la solución de su reclamo o atención de su solicitud? 7: ¿Considera usted que la Municipalidad proporciona su servicio de manera rápida?</p>		
			<p>X_{2.4}: Seguridad</p>	<ul style="list-style-type: none"> • El conocimiento • La cortesía de los trabajadores • Capacidad para inspirar confianza y seguridad 	<p>8: ¿Considera usted que el personal de la Municipalidad tiene los conocimientos suficientes para gestionar su trámite? 9: ¿Considera usted que el personal muestra cortesía durante la atención? 10: ¿Considera usted que el personal de la Municipalidad inspira confianza y seguridad?</p>		
			<p>X_{2.5}: Empatía</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Atención individualizada • Buen trato de los trabajadores 	<p>11: ¿Considera usted que el personal de la Municipalidad atiende a los usuarios en forma individualizada? 12: ¿Considera usted importante que el personal brinde un buen trato?</p>		

2.3 Población, muestra y muestreo

Población y muestra

Universo

Para el presente trabajo de investigación se contará con la información obtenida de los ciudadanos que realizan diversos trámites y accesos a servicios en la entidad municipal de la población del Distrito de Huayucachi, Provincia de Huancayo, Región Junín. Y por otra parte también se conforman el universo de los trabajadores administrativos de la entidad municipal.

Población

P1: Nuestra Población estará constituida por los pobladores que hacen diversos trámites en la municipalidad del Distrito de Huayucachi -Provincia de Huancayo - Región Junín; las cuales se ordenan de la siguiente manera:

Tabla 3

. Población de estudio de la investigación.

Detalle	Cantidad	Conteo y Porcentaje
Ciudadanos que realizan trámites en el municipio de forma mensual	Conteo total: 1664 operaciones, con una tasa de repetición del 80%	80% de 1664 = 1331
Sección de ciudadanos que realizan trámites de forma semanal sin repetición	En la semana existen en promedio cerca de 415 transacciones donde el 20% son duplicados o realizados por una sola persona.	80% de 415 = 332 personas en promedio semanal

Población: 332 personas que realizan trámites de forma semanal promedio en el municipio

Nota: Se ha tomado solo como población a las personas que directamente hacen uso de los servicios municipales en el horizonte semanal (ya que presenta patrones de trámites relacionados) en las instalaciones de la municipalidad distrital de Huayucachi ya que este grupo se relaciona con las variables.

Muestra

Para el cálculo de la muestra se han tenido los siguientes:

Para la población se ha utilizado la fórmula de la población finita ya que se conocen el tamaño de población de estudio en la investigación.

$$n = \frac{Z^2 \cdot N \cdot p \cdot q}{e^2(N - 1) + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

Donde:

N = Tamaño de la población	= 332
n = Tamaño de la muestra	= ?
z = Nivel de confianza deseado	= 1.96
p = Proporción de la población con característica deseada (éxito)	= 0.5
q = Proporción de la población sin la característica deseada (fracaso)	= 0.5
e = Nivel de error dispuesto a cometer	= 0.05

Realizando el cálculo por medio de la fórmula se tiene que la población del estudio es de 178 ciudadanos que realizan trámites y accesos a los servicios en las instalaciones de la Municipalidad Distrital de Huayucachi.

Técnica de muestreo

De acuerdo a Canal Díaz (Canal Díaz, 2006) las técnicas de muestreo son un conjunto agrupación tanto de las técnicas estadísticas que puedan estudiar el modo de poder realizar la selección acerca de una muestra que sea representativa de la población, dicho en otras palabras, que dicha muestra de la investigación pueda representar de la forma más fiel posible a la población a la que se busca realizar la extrapolación del estudio o la inferencia en los resultados de la investigación, asumiéndose un error medible, controlable y determinado.

En los criterios de aceptación o selección se tienen los siguientes: el ciudadano o poblador del distrito de Huayucachi hace uso de los servicios municipales en las instalaciones de la Municipalidad como: pago de rentas, Autoevaluó, tributos, arbitrios, licencias, permisos de construcción y obras, habilitaciones urbanas, diversos trámites en programas sociales y otros trámites administrativos.

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnicas de recolección de datos

•**Encuesta:** Esta técnica se utilizó para realizar el acopio o recolección de datos de manera masiva de los colaboradores, los que ayudará a estandarizar la percepción o afirmaciones emitidas por los encuestados.

En el trabajo de investigación se utilizó la técnica estadística, mediante la encuesta cuya herramienta es el cuestionario estructurado (preguntas en escala de Likert).

Instrumentos de recolección de datos

•**Cuestionario:** Es una cartilla de un grupo de preguntas o reactivos formulados a la medida y necesidad del estudio, la cual se considera como un conjunto o sistema de preguntas para poder realizar el levantamiento de la información por medio de la encuesta a los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Huayucachi y a los pobladores que hacen uso de los diversos servicios por medio de los diversos trámites, consultas y otras actividades.

Diseño del instrumento

Se realizó el cuestionario ya que ayuda a obtener de manera relativamente rápida los datos y consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir.

Para la investigación se ejecutó el cuestionario para saber la relación que existe entre gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad en el periodo del año 2021.

En el instrumento se aplicó la escala de Likert con las siguientes opciones de la escala de medición (escala de Likert):

- Totalmente de Acuerdo
- En Acuerdo
- Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo
- En Desacuerdo
- Totalmente de Desacuerdo.

Validación del instrumento

El instrumento que se utilizó en esta investigación es un cuestionario que surge a partir de las dimensiones de las variables de la investigación de la gestión administrativa que es planeación, organización, dirección y control; que será elaborado por el investigador con el objetivo de relacionar ambas variables, la

gestión administrativa con la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Huayucachi 2021. En la validación se aplicó la opinión del juicio de los expertos que dieron un resultado de forma aprobatoria a los instrumentos de medición.

Tabla 4: Resumen de calificación de expertos de la Variable “Gestión Administrativa”

DESCRIPCIÓN		EXPERTO 1	EXPERTO 2	EXPERTO 3
1. CLARIDAD	Formulado con un lenguaje apropiado	5	5	5
2. OBJETIVIDAD	Expresión en capacidades observables	5	5	5
3. ACTUALIDAD	Adecuada a los requerimientos actuales	5	5	5
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica	4	5	4
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad	4	4	3
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para recoger la información requerida	4	5	4
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos científicos	4	3	4
8. COHERENCIA	Es coherente entre los indicadores y sus dimensiones	5	5	5
9. METODOLOGIA	Responde al propósito que se persigue	5	5	5

Fuente: Instrumento de validez de expertos de la Variable “Gestión Administrativa”

Tabla 5: Estadístico de Prueba W de Kendall

Estadísticos de prueba

N	3
W de Kendall ^a	.832
Chi-cuadrado	19.968
gl	8
Sig. asintótica	.010

a. Coeficiente de concordancia de Kendall

Tabla 6: Resumen de calificación de expertos de la Variable “Calidad de Servicio”

DESCRIPCIÓN		EXPERTO 1	EXPERTO 2	EXPERTO 3
1. CLARIDAD	Formulado con un lenguaje apropiado	5	5	5
2. OBJETIVIDAD	Expresión en capacidades observables	5	5	5
3. ACTUALIDAD	Adecuada a los requerimientos actuales	5	5	5
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica	4	5	5
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad	4	4	3
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para recoger la información requerida	4	5	4
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos científicos	4	3	4
8. COHERENCIA	Es coherente entre los indicadores y sus dimensiones	5	5	5
9. METODOLOGIA	Responde al propósito que se persigue	5	5	5

Fuente: Instrumento de validez de expertos de la Variable “Calidad de Servicio”

Tabla 7: Estadístico de Prueba W de Kendall

Estadísticos de prueba	
N	3
W de Kendall ^a	.808
Chi-cuadrado	19.395
gl	8
Sig. asintótica	.013

a. Coeficiente de concordancia de Kendall

Confiabilidad del instrumento

El instrumento que se aplicó es una prueba piloto con la población del Distrito de Huayucachi bajo un acompañamiento y evaluación permanente, donde se utilizó el SPSS para validar la confiabilidad del instrumento de medición para obtener resultados consistentes y coherentes, que muestra la veracidad de la información recopilada para poder ser utilizada en cualquier investigación.

Tabla 8: Valorización de Fiabilidad

Intervalo al que pertenece el coeficiente alfa de Cronbach	Valoración de la fiabilidad de los ítems analizados
(0; 0,5)	Inaceptable
(0,5; 0,6)	Pobre

(0,6; 0,7)	Débil
(0,7; 0,8)	Aceptable
(0,8; 0,9)	Bueno
(0,9; 1)	Excelente

Tabla 9: Confiabilidad según Alfa de Cronbach

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	12	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	12	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,871	15

Fuente: Resultados del procesamiento estadístico del programa SPSS.

Con un nivel de 0.871, obteniendo una calificación de Bueno, por lo tanto, existe confiabilidad en el instrumento de la variable X₁ “Gestión Administrativa”.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,807	14

Fuente: Resultados del procesamiento estadístico del programa SPSS.

Con un nivel de 0.807, obteniendo una calificación de Bueno, por lo tanto, existe confiabilidad en el instrumento de la variable X₂ “Calidad de Servicio”.

2.5 Procedimiento

Luego de elaborar el instrumento de recolección de datos, se validó y finalmente se procedió a la aplicación del instrumento, la misma que estuvo a cargo de las investigadoras. En su toma se aplicó a los grupos de muestra de la investigación,

2.6 Método de análisis de datos

Para la presente investigación se aplicó los programas Microsoft Office Excel y SPSS para el procesamiento de los datos, el mismo que con su aplicación se obtuvieron los resultados procesados para el estudio. Se realizó la Tabulación, codificación, el tratamiento estadístico en el software Microsoft Excel y el SPSS.

2.7 Aspectos éticos

Para el desarrollo de las diversas secciones del estudio de la investigación presente se consideró los procedimientos de acuerdo a las normas y reglamentos establecidos en la Universidad Franklin Roosevelt, donde se ha procedido de forma que se ha respetado los principios de ética en la investigación con veracidad, disciplina y objetividad en el uso de la información para poder desarrollar toda la investigación según los procedimientos establecidos en el Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt.

En cuanto a la información, los datos y documentación están debidamente referenciada según las normas de citación establecidas, para poder destacar que el presente trabajo de investigación es fidedigno y que se respetan las normas de derechos intelectuales. Por cuanto, las investigadoras se someten a las pruebas respectivas de validación del contenido de la tesis.

III. RESULTADOS

Para poder obtener los resultados del presente trabajo de investigación a partir de los datos obtenidos, se consideró indispensable el procesamiento y análisis a través de las técnicas de la estadística descriptiva, tales como: tablas de frecuencia, cuadros, gráficos circulares y gráficos de barras. Así mismo para obtener resultados más fiables, se procesó los datos con los paquetes estadísticos de SPSS (Programa Estadístico para Ciencias Sociales), así como la hoja de cálculo Microsoft Excel.

Análisis e Interpretación

Tabla 10: Género

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Femenino	98	55,1	55,1	55,1
Masculino	80	44,9	44,9	100,0
Total	178	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

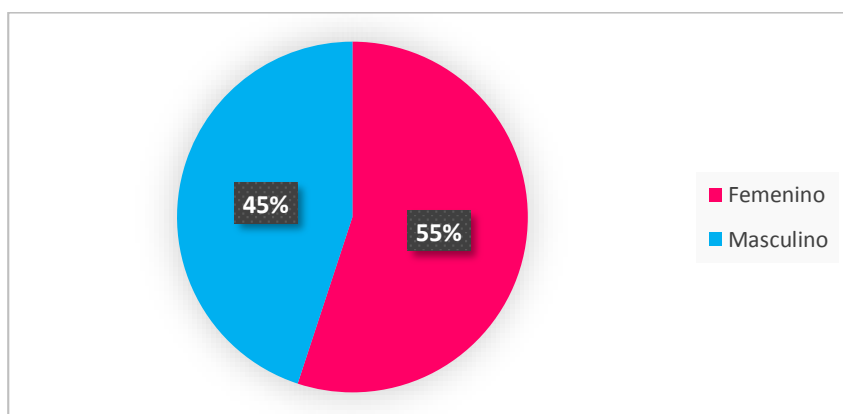


Figura 4: Género

Análisis: La muestra utilizada es de 178 ciudadanos y/o usuario, a quienes se realizó el cuestionario con una serie de pregunta concerniente a la gestión administrativa y calidad de servicio.

Se describe la diferencia proporcional de acuerdo al género de ciudadano, como resultado tenemos que el sexo Femenino representa un 55% denotando una ventaja hacia los varones en un 45% de los ciudadanos del Distrito de Huayucachi.

Tabla 11: Edad Agrupada

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	18 A 24 AÑOS	22	12,4	12,4	12,4
	25 A 31 AÑOS	51	28,7	28,7	41,0
	32 A 45 AÑOS	69	38,8	38,8	79,8
	MAS DE 45 AÑOS	36	20,2	20,2	100,0
Total		178	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

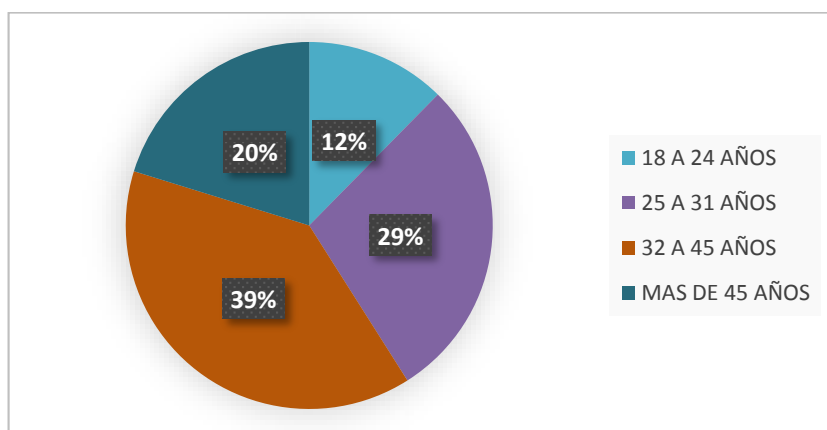


Figura 5: Datos Agrupados

Análisis: Se observa que el mayor grupo de los ciudadanos se encuentran entre la edad de 32 a 45 años con un 39 %, siguiendo al segundo grupo que son de 25 a 31 años con un 29%, asimismo con un 20% más de 45 años, y por último con un 12% de 18 a 24 años.

Se observa que la edad de los encuestados se da a conocer de 32 a 45 años y que son usuarios que realizan su trámite con frecuencia.

Para el contraste de hipótesis se utilizó el coeficiente de Spearman por la naturaleza de los datos. Interpretación del coeficiente de correlación de Spearman:

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 perfecta

Fuente: Elaboración Propia

3.1. Contrastación de hipótesis general

En la hipótesis general se formuló: “Existe una relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Huayucachi en el año 2021”.

Ho= “Existe una relación no significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Huayucachi en el año 2021”.

Ha= “Existe una relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Huayucachi en el año 2021”.

Al respecto para contrastar esta hipótesis se utilizó el estadígrafo de Rho de Spearman, al ser datos no paramétricos.

Paso 1: Planteamiento de la Hipótesis nula e Hipótesis alterna.

Ho: Sig \geq 0,05

Ha: Sig < 0,05

Paso2: Se utiliza la prueba de hipótesis de rango Rho de Spearman.

Paso 3: Con el nivel de significancia del 0,05 y un grado de confianza del 95%.

Paso 4: Se utiliza una prueba de rango Rho de Spearman (Rs= 840; Sig = 0.000) como se puede observar en la Tabla:

Figura 6: Dispersión entre las variables Gestión Administrativa con la Calidad de Servicio.

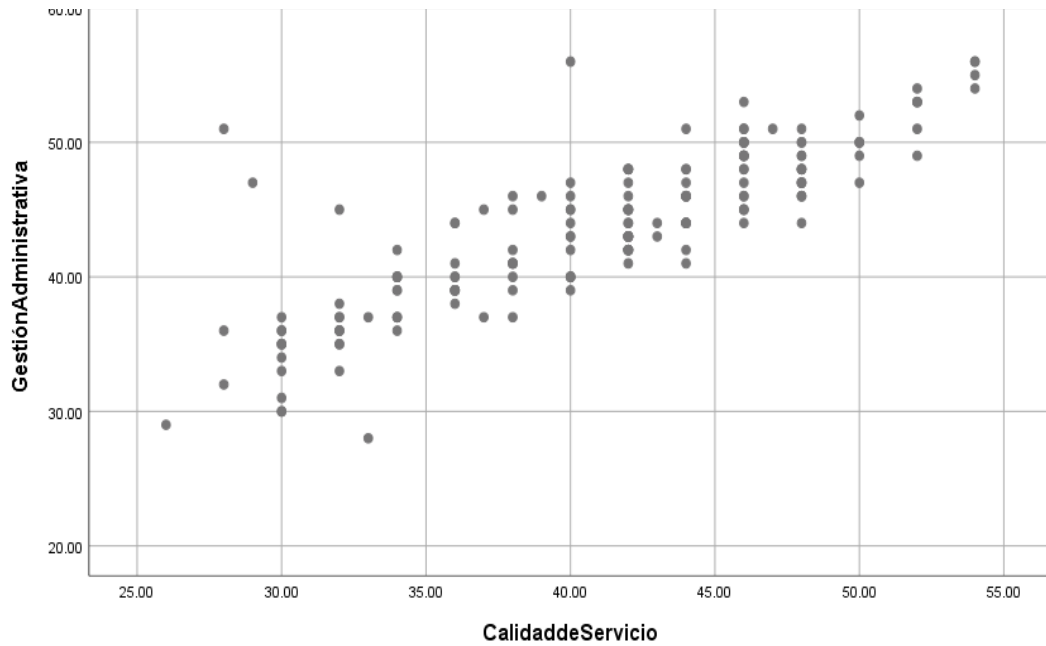


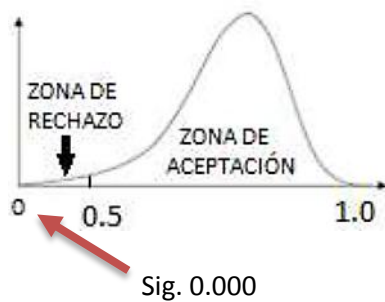
Tabla 12: Contratación de Hipótesis General

		Correlaciones		
		Gestión Administrativa	Calidad de Servicio	
Rho de Spearman	Gestión Administrativa	Coefficiente de correlación	1.000	.840**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	178	178
	Calidad de Servicio	Coefficiente de correlación	.840**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	178	178

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

Fuente: Elaboración Propia

Se observa la contratación de hipótesis general



Paso 5: Decisión

$R_s = 0.840$ – nivel de significancia de 0.000

Con una probabilidad de error del 5% se rechaza la H_0 y se acepta la H_a .

Paso 6: Conclusión

Con un nivel de significancia de 0.05 y un nivel de confianza del 95% se concluye que: Existe una relación significativa entre la Gestión Administrativa con la Calidad de Servicio en la Municipalidad Distrital en el año 2021, asimismo se tiene una relación positiva alta, es decir a mayor nivel de la gestión administrativa mejora la calidad de servicio.

3.2. Hipótesis específica n° 01

En la hipótesis específica 1 se formuló: “Existe una relación significativa entre la gestión administrativa y los elementos tangibles en la Municipalidad Distrital de Huayucachi en el año 2021”.

H_0 = “Existe una relación no significativa entre la gestión administrativa y los elementos tangibles en la Municipalidad Distrital de Huayucachi en el año 2021”.

H_a = “Existe una relación significativa entre la gestión administrativa y los elementos tangibles en la Municipalidad Distrital de Huayucachi en el año 2021”.

Al respecto para contrastar esta hipótesis se utilizó el estadígrafo de Rho de Spearman, al ser datos no paramétricos.

Paso 1: Planteamiento de la Hipótesis nula e Hipótesis alterna.

H_0 : Sig $\geq 0,05$

H_a : Sig $< 0,05$

Paso 2: Se utiliza la prueba de hipótesis de rango Rho de Spearman.

Paso 3: Con el nivel de significancia del 0.05 y un grado de confianza del 95%.

Paso 4: Se utiliza una prueba de rango Rho de Spearman ($R_s = 650$; $Sig = 0.000$) como se puede observar en la Tabla:

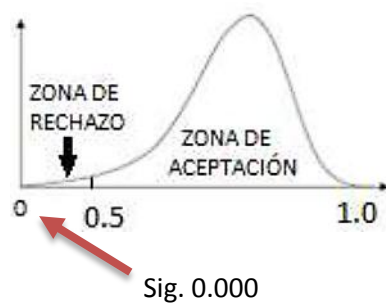
Tabla 13: Contrastación de la hipótesis específica 1

		Correlaciones	
		Gestión Administrativa	Elementos Tangibles
Rho de Spearman	Gestión Administrativa	Coefficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	.
		N	178
	Elementos Tangibles	Coefficiente de correlación	.650**
		Sig. (bilateral)	.000
		N	178

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

Fuente: Elaboración Propia

Se observa la contrastación de la hipótesis:



Paso 5: Decisión

$R_s = 0.650$ – nivel de significancia de 0.000

Con una probabilidad de error del 5%, se rechaza la H_0 y se acepta la H_a .

Paso 6: Conclusión

Con un nivel de significancia de 0.05 y un nivel de confianza del 95% se concluye que: Existe una relación significativa entre la gestión administrativa y los elementos tangibles en la Municipalidad Distrital de Huayucachi en el año 2021, asimismo tiene una relación positiva moderada, es decir a mayor nivel de la gestión administrativa mejora los elementos tangibles.

3.3. Hipótesis específica n° 02

En la hipótesis específica 2 se formuló: “Existe una relación significativa entre la gestión administrativa y la fiabilidad en la Municipalidad Distrital de Huayucachi en el año 2021”.

H₀= “Existe una relación no significativa entre la gestión administrativa y la fiabilidad en la Municipalidad Distrital de Huayucachi en el año 2021”.

H_a= “Existe una relación significativa entre la gestión administrativa y la fiabilidad en la Municipalidad Distrital de Huayucachi en el año 2021”.

Al respecto para contrastar esta hipótesis se utilizó el estadígrafo de Rho de Spearman, al ser datos no paramétricos.

Paso 1: Planteamiento de la Hipótesis nula e Hipótesis alterna.

H₀: Sig \geq 0,05

H_a: Sig $<$ 0,05

Paso 2: Se utiliza la prueba de hipótesis de rango Rho de Spearman.

Paso 3: Con el nivel de significancia del 0.05 y un grado de confianza del 95 %.

Paso 4: Se utiliza una prueba de rango Rho de Spearman ($R_s = 631$; Sig = 0.000) como se puede observar en la Tabla:

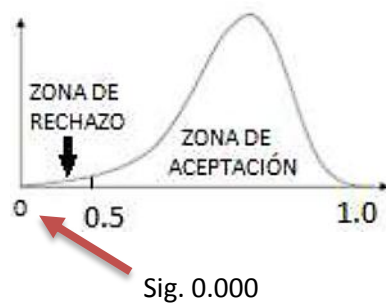
Tabla 14: Contrastación de hipótesis específica 2

		Correlaciones		
		Gestión Administrativa	Fiabilidad	
Rho de Spearman	Gestión Administrativa	Coefficiente de correlación	1.000	.631**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	178	178
	Fiabilidad	Coefficiente de correlación	.631**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	178	178

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

Fuente: Elaboración Propia

Se observa la contrastación de la hipótesis



Paso 5: Decisión

$R_s = 0.631$ – nivel de significancia de 0.000

Se observa la contrastación de la hipótesis:

Con una probabilidad de error del 5%, se rechaza la H_0 y se acepta la H_a .

Paso 6: Conclusión

Con un nivel de significancia de 0.05 y un nivel de confianza del 95% se concluye que: Existe una relación significativa entre la gestión administrativa y la fiabilidad en la Municipalidad Distrital de Huayucachi en el año 202, asimismo tiene una relación positiva moderada, es decir a mayor nivel de la gestión administrativa mejora la fiabilidad.

3.4. Hipótesis específica n° 03

En la hipótesis específica 3 se formuló: “Existe una relación significativa entre la gestión administrativa y la capacidad de respuesta en la Municipalidad Distrital de Huayucachi en el año 2021”.

H₀= “Existe una relación no significativa entre la gestión administrativa y la capacidad de respuesta en la Municipalidad Distrital de Huayucachi en el año 2021”.

H_a= “Existe una relación significativa entre la gestión administrativa y la capacidad de respuesta en la Municipalidad Distrital de Huayucachi en el año 2021”.

Al respecto para contrastar esta hipótesis se utilizó el estadígrafo de Rho de Spearman, al ser datos no paramétricos.

Paso 1: Planteamiento de la Hipótesis nula e Hipótesis alterna.

H₀: Sig \geq 0,05

H_a: Sig $<$ 0,05

Paso 2: Se utiliza la prueba de hipótesis de rango Rho de Spearman

Paso 3: Con el nivel de significancia del 0.05 y un grado de confianza del 95%.

Paso 4: Se utiliza una prueba de rango Rho de Spearman (R_s= 606; Sig= 0.000), como se puede observar en la Tabla:

Tabla 15: Contrastación de hipótesis específica 3

		Correlaciones		
			Gestión Administrativa	Capacidad de Respuesta
Rho de Spearman	Gestión Administrativa	Coefficiente de correlación	1.000	.606**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	178	178
	Capacidad de Respuesta	Coefficiente de correlación	.606**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	178	178

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

Fuente: Elaboración propia

Se observa la contrastación de la hipótesis:



Paso 5: Decisión

$R_s = 0.606$ – nivel de significancia de 0.000

Con una probabilidad de error del 5%, se rechaza la H_0 y se acepta la H_a .

Paso 6: Conclusión

Con un nivel de significancia de 0.05 y un nivel de confianza del 95% se concluye que: Existe una relación significativa entre la gestión administrativa y la capacidad de respuesta en la Municipalidad Distrital de Huayucachi en el año 2021, asimismo tiene una relación positiva moderada, es decir a mayor nivel de gestión administrativa mejora la capacidad de respuesta.

3.5 Hipótesis específica n° 04

En la hipótesis específica 4 se formuló: “Existe una relación significativa entre la gestión administrativa y la seguridad en la Municipalidad Distrital de Huayucachi en el año 2021”.

Ho= “Existe una relación no significativa entre la gestión administrativa y la seguridad en la Municipalidad Distrital de Huayucachi en el año 2021”.

Ha= “Existe una relación significativa entre la gestión administrativa y la seguridad en la Municipalidad Distrital de Huayucachi en el año 2021”.

Al respecto para contrastar esta hipótesis se utilizó el estadígrafo de Rho de Spearman, al ser datos no paramétricos.

Paso 1: Planteamiento de la Hipótesis nula e Hipótesis alterna.

Ho: Sig \geq 0,05

Ha: Sig $<$ 0,05

Paso 2: Se utiliza la prueba de hipótesis de rango Rho de Spearman

Paso 3: Con el nivel de significancia del 0.05 y un grado de confianza del 95%.

Paso 4: Se utiliza una prueba de rango Rho de Spearman ($R_s = 726$; Sig= 0.000) como se puede observar en la Tabla:

Tabla 16: Contrastación de hipótesis específica 4

		Correlaciones	
		Gestión Administrativa	Seguridad
Rho de Spearman	Gestión Administrativa	Coefficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	.726**
		N	.000
	Seguridad	Coefficiente de correlación	.726**
		Sig. (bilateral)	.000
		N	.000
		N	178
			178

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

Fuente: Elaboración propia

Se observa la contrastación de la hipótesis:



Paso 5: Decisión

$R_s=0.726$ – nivel de significancia de 0.000

Con una probabilidad de error del 5%, se rechaza la H_0 y se acepta la H_a

Paso 6: Conclusión

Con un nivel de significancia de 0.05 y un nivel de confianza del 95% se concluye que: Existe una relación significativa entre la gestión administrativa y la seguridad en la Municipalidad Distrital de Huayucachi en el año 2021, asimismo tiene una relación positiva alta, es decir que a mayor nivel de la gestión administrativa mejora la seguridad.

3.6. Hipótesis específica n° 05

En la hipótesis específica 5 se formuló: “Existe una relación significativa entre la gestión administrativa y la empatía en la Municipalidad Distrital de Huayucachi en el año 2021”.

H_0 = “Existe una relación no significativa entre la gestión administrativa y la empatía en la Municipalidad Distrital de Huayucachi en el año 2021”.

H_a = “Existe una relación significativa entre la gestión administrativa y la empatía en la Municipalidad Distrital de Huayucachi en el año 2021”.

Al respecto para contrastar esta hipótesis se utilizó el estadígrafo de Rho de Spearman, al ser datos no paramétricos.

Paso 1: Planteamiento de la Hipótesis nula e Hipótesis alterna.

Ho: Sig \geq 0,05

Ha: Sig < 0,05

Paso 2: Se utiliza la prueba de hipótesis de rango Rho de Spearman

Paso 3: Con el nivel de significancia del 0.05 y un grado de confianza del 95%.

Paso 4: Se utiliza una prueba de rango Rho de Spearman ($R_s = 650$; Sig= 0.000) como se puede observar en la Tabla:

Tabla 17: Contratación de hipótesis específica 5

		Correlaciones		
		Gestión Administrativa	Empatía	
Rho de Spearman	Gestión Administrativa	Coefficiente de correlación	1.000	.650**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	178	178
	Empatía	Coefficiente de correlación	.650**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	178	178

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

Fuente: Elaboración propia

Se observa la contrastación de la hipótesis:



Paso 5: Decisión

$R_s = 0.650$ – nivel de significancia de 0.000

Con una probabilidad de error del 5% se rechaza la H_0 y se acepta la H_a

Paso 6: Conclusión

Con un nivel de significancia de 0.05 y un nivel de confianza del 95% se concluye que: Existe una relación significativa entre la gestión administrativa y la empatía en la Municipalidad Distrital de Huayucachi en el año 2021, asimismo se tiene una relación positiva moderada, es decir a mayor nivel de la gestión administrativa mejora la empatía.

IV. DISCUSIÓN

Según Beteta Pablo (2017), en la tesis de licenciatura titulada, “Gestión administrativa y la calidad de servicio de la empresa Montao, Santa Anita 2017” llega a una de sus conclusiones que “se determinó que hay relación entre el control y la calidad de servicio en la empresa Montao”.

En el presente trabajo también encontramos una relación directa y significativa entre la gestión administrativa con la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Huayucachi.

Según López Mosquera (2018), llega a una de sus conclusiones que “si existe una relación significativa positiva entre la calidad del servicio y la satisfacción al cliente en el Restaurante Rachy’s”.

En el presente trabajo también encontramos una relación directa y significativa en la variable, calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Huayucachi.

Según Gómez Panana (2018) llega a una de sus conclusiones que “el estudio es acerca de la estimación de los resultados la correlación entre gestión administrativa y servicio de calidad en la Municipalidad de los Olivos”.

En el presente trabajo también encontramos la relación directa y significativa entre la gestión administrativa con la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Huayucachi.

Según Quispe Obregón (2020), en la tesis de licenciatura titulada, “Gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad de El Agustino, 2019” llega a una de sus conclusiones que “existe una correlación de nivel muy fuerte entre la gestión administrativa y satisfacción en el servicio en dicho municipio”.

En el presente trabajo también encontramos una relación directa la gestión administrativa con la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Huayucachi.

Según Trigos Vela (2021) llega a una de sus conclusiones que “sí existe una relación significativa entre la variable gestión administrativa y calidad de servicio del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social”

En el presente trabajo también encontramos la relación entre la gestión administrativa con la capacidad de respuesta en la Municipalidad Distrital de Huayucachi.

V. CONCLUSIONES

1. Con un nivel de significancia de 0.05 y un nivel de confianza del 95% se concluye que: Existe una relación significativa entre la Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio en la Municipalidad Distrital en el año 2021, asimismo se tiene una relación positiva alta, es decir a mayor nivel de la gestión administrativa mejora la calidad de servicio.
2. Con un nivel de significancia de 0.05 y un nivel de confianza del 95% se concluye que: Existe una relación significativa entre la gestión administrativa y los elementos tangibles en la Municipalidad Distrital de Huayucachi en el año 2021, asimismo tiene una relación positiva moderada, es decir a mayor nivel de la gestión administrativa mejora los elementos tangibles.
3. Con un nivel de significancia de 0.05 y un nivel de confianza del 95% se concluye que: Existe una relación significativa entre la gestión administrativa y la fiabilidad en la Municipalidad Distrital de Huayucachi en el año 2021, asimismo tiene una relación positiva moderada, es decir a mayor nivel de la gestión administrativa mejora la fiabilidad.
4. Con un nivel de significancia de 0.05 y un nivel de confianza del 95% se concluye que: Existe una relación significativa entre la gestión administrativa y la capacidad de respuesta en la Municipalidad Distrital de Huayucachi en el año 2021, asimismo tiene una relación positiva moderada, es decir a mayor nivel de la gestión administrativa mejora la capacidad de respuesta.
5. Con un nivel de significancia de 0.05 y un nivel de confianza del 95% se concluye que: Existe una relación significativa entre la gestión administrativa y la seguridad en la Municipalidad Distrital de Huayucachi en el año 2021, asimismo tiene una relación positiva alta, es decir que a mayor nivel de gestión administrativa mejora la seguridad.
6. Con un nivel de significancia de 0.05 y un nivel de confianza del 95% se concluye que: Existe una relación significativa entre la gestión administrativa y la empatía en la Municipalidad Distrital de Huayucachi en el año 2021, asimismo se tiene una relación positiva moderada, es decir a mayor nivel de la gestión administrativa mejora la empatía.

VI. RECOMENDACIONES

- Al gerente Municipal de la Municipalidad Distrital de Huayucachi que implemente una página web para que la población pueda realizar sus trámites virtualmente.
 - o Que se tenga presente los documentos de gestión ya que son importantes para seguir cualquier procedimiento administrativo entre ellos los plazos de entrega de documentos solicitados entre otros.
 - o Que se tenga presente el libro de reclamaciones tanto virtual y físico.
- A la Oficina de Imagen Institucional que realice las publicaciones respectivas para la transparencia de lo que está trabajando la Municipalidad.
- A la Oficina de Recursos Humanos, realizar un plan de capacitación para los trabajadores administrativos en la Municipalidad Distrital de Huayucachi.
 - o Capacitación sobre tema del buen servicio al ciudadano.
 - o Hacer reuniones para su respectiva coordinación y trabajo en equipo.
 - o Que se establezca el horario de atención de forma clara y precisa.
 - o Que el organigrama sea visible en la Municipalidad.

REFERENCIAS

- Bernal Torres, C. A. (2010). *Metodología de la investigación: administración, economía, humanidades y ciencias sociales* (3ra ed.). Prentice Hall.
- Beteta Pablo, M. (2017). *Gestión administrativa y la calidad de servicio de la empresa Montao, Santa Anita 2017*. Tesis de licenciatura, Universidad Cesar Vallejo. http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/6933/BETETA_PM.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Camisón, C., Cruz, S., & González, T. (2006). Gestión de la Calidad. En C. Camisón, S. Cruz, & T. González, *Gestión de la Calidad* (pág. 172). Madrid: PEARSON EDUCACIÓN, S. A.
- Canal Díaz, N. (01 de Diciembre de 2006). *Técnicas de muestreo. Sesgos*. Obtenido de Técnicas de muestreo. Sesgos: <https://www.revistaseden.org/files/9-CAP%209.pdf>
- Cano Plata, C. A. (2017). Administración. En C. A. Cano Plata, *Administración* (pág. 24). Bogotá: <https://ccie.com.mx/wp-content/uploads/2020/04/Proceso-Administrativo.pdf>.
- Castillo Salazar, R., Cárdenas Murrieta, M., & Palomino Alvarado, G. (2020). Calidad del servicio municipal desde la perspectiva del ciudadano. *Ciencia Latina Revista Científica*, 4(2), 898-913. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.130
- CGR - Contraloría General de la República. (2019). Marco legislativo, organizacional y administrativo municipal. https://apps.contraloria.gob.pe/transferenciagestion/material/Modulo_I/Organizaci%C3%B3n%20Municipal.doc
- Chávez Haro, M., Castelo Salazar, Á., & Villacis Uvidia, J. (2020). La gestión administrativa desde los procesos de las empresas agropecuarias en Ecuador. *FIPCAEC*, 5(18), 16-29. <https://doi.org/10.23857/fipcaec.v5i18.198>
- CRAI - Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación. (2018). Diferencia entre la Investigación Básica y la Aplicada. <http://www2.duoc.cl/biblioteca/crai/diferencia-entre-la-investigacion-basica-y-la-aplicada>
- Dulanto Figueroa, K. (2018). *Gestión administrativa y la calidad de servicio de la municipalidad distrital de chancay, periodo 2018*. Tesis de licenciatura, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/3192/gestion%20administrativa%20y%20calidad%20de%20servicio%20de%20la%20MDCH%2C%20periodo%202018-convertido%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Fiorella, S. R. (2020). *Gestión administrativa y calidad del servicio en el Área Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Provincial de Trujillo, 2019*. Tesis de licenciatura, Universidad Cesar Vallejo. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/45849>
- Gómez Panana, S. (2018). *Gestión administrativa y calidad de servicio en la administración tributaria de la Municipalidad de Los Olivos*. Tesis de maestría,

- Universidad Cesar Vallejo.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/25099/G%C3%Bmez_PSM.pdf?sequence=1
- González Rojas, D. (2017). *Calidad de servicio y satisfacción del ciudadano de la Municipalidad Distrital de San Borja-Lima 2017*. Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo, Escuela de posgrado de Ciencias empresariales.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/14259/Gonz%C3%A1lez_RDA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Haro Haro, R. M. (05 de 2015). *La gestión administrativa y su incidencia en el compromiso laboral de la Policía Nacional del Ecuador*. Tesis de licenciatura, Universidad San Francisco de Quito.
<http://repositorio.usfq.edu.ec/handle/23000/4778>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2011). *Metodología de la investigación* (6ta ed.). México D.F.: McGraw-Hill.
- LEY N° 27815, L. (s.f.). *LEY DEL CÓDIGO DE ÉTICA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA*. Obtenido de LEY DEL CÓDIGO DE ÉTICA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA:
<http://www.munisocabaya.gob.pe/wp-content/uploads/2017/08/ley-de-codigo-de-etica.pdf>
- Ley Orgánica de Municipalidades – Ley N° 27972. (2003). Ley Orgánica de Municipalidades.
https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu_publ/capacita/programacion_formulacion_presupuestal2012/Anexos/ley27972.pdf
- López Mosquera, C. (15 de 02 de 2018). *Calidad del servicio y la satisfacción de los clientes del Restaurante Rachy's de la ciudad de Guayaquil*. Tesis de maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.
<http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/9867>
- Masaquizza Jerez, T. A., Palacios Ocaña, A. M., & Moreno Gavilanes, K. A. (2020). Gestión Administrativa y Ejecución Presupuestaria de la Cordinacion Zonal de Educación - Zona3. *Uisrael Revista científica*, 7(3), 51-65.
doi:<https://doi.org/10.35290/rcui.v7n3.2020.305>
- Obregón Quispe, C. (2020). *Gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad de El Agustino, 2019*. Tesis de licenciatura, Universidad Cesar Vallejo. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/43122>
- Pimienta Prieto, J. H., & De la Orden Hoz, A. (2012). *Metodología de la investigación*. 2 ed. México D.F.: Pearson Educación.
- Rivero, D. B. (2008). Metodología de la Investigación. En D. B. Rivero, *Metodología de la Investigación* (págs. 19-20). A. Rubeira.
- Robbins, S., & Coulter, M. (2014). Administración. En S. Robbins, & M. Coulter, *Administración* (pág. 720). México: Pearson.
- Trigoso Vela, R. (2021). *Gestión administrativa y calidad de servicio en la unidad ejecutora del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social - Lima, 2019*. Tesis de

licenciatura, Universidad Señor de Sipán.

<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7971/Trigoso%20Vela%2c%20Roger%20Reninger.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Vértice, E. (2008). La Calidad en el Servicio al Cliente. En E. Vértice, *La Calidad en el Servicio al Cliente* (pág. 107). España: PUBLICACIONES VÉRTICE S.L.

Vinueza Franco, J. I. (2020). La Optimización y el control interno en el uso de los recursos públicos en la mejora de la gestión administrativa. *FIPCAEC*, 19-20.

Zeithaml, V., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1988). Procesos de comunicación y control en la prestación de servicios de calidad. *Journal of Marketing*, 52, 35-48.

ANEXOS

1: Matriz de Consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	SUBVARIABLES	INDICADORES	METODOLOGÍA	
Problema General: ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Huayucachi en el año 2021?	Objetivo General: Determinar la relación de la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Huayucachi en el año 2021.	Hipótesis General: Existe una relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Huayucachi en el año 2021.	Variable X₁ Gestión Administrativa	X_{1.1}: Planeación	<ul style="list-style-type: none"> • Valores. • Objetivos. • Programas. 	Método: Científico Método específico: Inductivo – Deductivo Tipo de investigación: Básica Nivel de investigación: Mixta Diseño: No experimental Población: Población usuaria de los servicios en el Municipio del Distrito de Huayucachi. Muestra: 178 ciudadanos del Distrito de Huayucachi. Técnicas: Observación Encuesta (Cuestionario con métrica en escala de Likert)	
Problema Específico 1: ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y los elementos tangibles en la Municipalidad Distrital de Huayucachi en el año 2021?	Objetivo Específico 1: Determinar la relación de la gestión administrativa y los elementos tangibles en la Municipalidad Distrital de Huayucachi en el año 2021.	Hipótesis Específico 1: Existe una relación significativa entre la gestión administrativa y los elementos tangibles en la Municipalidad Distrital de Huayucachi en el año 2021.		X_{1.2}: Organización	<ul style="list-style-type: none"> • Organigrama. • División del trabajo. 		
Problema Específico 2: ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la fiabilidad en la Municipalidad Distrital de Huayucachi en el año 2021?	Objetivo Específico 2: Determinar la relación de la gestión administrativa y la fiabilidad en la Municipalidad Distrital de Huayucachi en el año 2021.	Hipótesis Específico 2: Existe una relación significativa entre la gestión administrativa y la fiabilidad en la Municipalidad Distrital de Huayucachi en el año 2021.		X_{1.3}: Dirección	<ul style="list-style-type: none"> • Toma de decisiones • Supervisión • Capacitación • Comunicación 		
				X_{1.4}: Control	<ul style="list-style-type: none"> • Establecimiento de estándares. • Desempeño de trabajadores. 		
Problema Específico 3: ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la capacidad de respuesta en la Municipalidad Distrital de Huayucachi en el año 2021?	Objetivo Específico 3: Determinar la relación de la gestión administrativa y la capacidad de respuesta en la Municipalidad Distrital de Huayucachi en el año 2021.	Hipótesis Específico 3: Existe una relación significativa entre la gestión administrativa y la capacidad de respuesta en la Municipalidad Distrital de Huayucachi en el año 2021.		Variable X₂ Calidad de Servicio	X_{2.1}: Elementos Tangibles		<ul style="list-style-type: none"> • Instalaciones físicas atractivas. • Equipos de Aspecto moderno.
					X_{2.2}: Fiabilidad		<ul style="list-style-type: none"> • Promesa de cumplir en tiempo acordado. • Brindar información.
Problema Específico 4:	Objetivo Específico 4:	Hipótesis Específico 4:		X_{2.3}:	<ul style="list-style-type: none"> • Disposición para ayudar a los clientes. 		

¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la seguridad en la Municipalidad Distrital de Huayucachi en el año 2021?	Determinar la relación de la gestión administrativa y la seguridad en la Municipalidad Distrital de Huayucachi en el año 2021	Existe una relación significativa entre la gestión administrativa y la seguridad en la Municipalidad Distrital de Huayucachi en el año 2021.		Capacidad de Respuesta	<ul style="list-style-type: none"> • Proporcionar rápido servicio. 	
Problema Específico 5: ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la empatía en la Municipalidad Distrital de Huayucachi en el año 2021?	Objetivo Específico 5: Determinar la relación de la gestión administrativa y la empatía en la Municipalidad Distrital de Huayucachi en el año 2021.	Hipótesis Específico 5: Existe una relación significativa entre la gestión administrativa y la empatía en la Municipalidad Distrital de Huayucachi en el año 2021.		X2.4: Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> • El conocimiento • La cortesía de los trabajadores. • Capacidad para inspirar confianza y seguridad. 	
				X2.5: Empatía	<ul style="list-style-type: none"> • Atención individualizada. • Buen trato de los trabajadores. 	

2. Instrumento de recolección de datos



UNIVERSIDAD PRIVADA HUANCAYO FRANKLIN ROOSEVELT

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CUESTIONARIO

Estimado(a):

Le agradezco anticipadamente por su colaboración, en aportar su opinión para el trabajo de investigación: “Relación la gestión administrativa con la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Huayacachi 2021”. Por favor no escriba su nombre, es anónimo y confidencial.

Responda las alternativas según corresponda, Marcar una “X” la alternativa de respuesta que se adecue a su criterio.

DATOS GENERALES:

• Género:

a) Femenino () b) Masculino ()

• Estado Civil:

a) Soltero(a) () b) Conviviente () c). Casado(a) () d) Divorciado ()

• Edad:

a) De 18 a 24 años () b) De 25 a 31 años () c). De 32 a 45 años() d) Mas de 45 años ()

• Usted qué nivel de grado de instrucción ha alcanzado:

a) Primaria completa () b) Secundaria completa () c). Universitario(a) ()

d) Otro:.....

• Qué tipo de trámite realiza con más frecuencia:

.....

Instrucciones: Lea detenidamente cada pregunta, luego marque con un aspa (x), las afirmaciones enunciadas. Sírvase responder con total sinceridad, de antemano se le agradece por su cooperación.

1	2	3	4	5
Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	Ni de acuerdo Ni en desacuerdo	De Acuerdo	Totalmente de Acuerdo

“GESTIÓN ADMINISTRATIVA”						
N°	ITEMS	Criterios de Validación				
	Planeación	1	2	3	4	5
01	¿Considera usted que el personal aplica principios y valores?					
02	¿Considera usted que en la rendición de cuenta demuestra el cumplimiento de objetivos?					
03	Considera usted que la Municipalidad cuenta con Programas Sociales enfocado a resultados					
	Organización					
04	¿Al ingresar a la Municipalidad identifica el organigrama?					
05	¿Puede ubicar el área donde va realizar su trámite?					
06	¿Considera usted que el personal conoce sus funciones adecuadamente?					
	Dirección					

07	¿Considera usted que el alcalde toma decisiones adecuadamente?					
08	¿La municipalidad atiende en el horario establecido?					
09	¿Considera usted que es eficiente los procedimientos de atención a los reclamos establecidos en la Municipalidad?					
10	¿Considera usted que el personal de la Municipalidad debe ser capacitado?					
11	¿Considera usted que son visibles los comunicados que pone la Municipalidad?					
	Control					
12	¿Considera usted que el personal cumple con sus funciones administrativas en el plazo establecido?					
13	¿Considera usted que el nivel de desempeño del personal es el más óptimo?					

1	2	3	4	5
Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	Ni de acuerdo Ni en desacuerdo	De Acuerdo	Totalmente de Acuerdo

"CALIDAD DE SERVICIO"						
N°	ITEMS	Criterios de Validación				
		1	2	3	4	5
	Elementos Tangibles					
01	¿Considera usted que la Municipalidad cuenta con una infraestructura adecuada para el servicio que brinda?					
02	¿Considera usted que la Municipalidad cuenta con equipos modernos?					
	Fiabilidad					
03	¿Considera usted que el tiempo de espera para realizar un trámite, es adecuado?					
04	¿Considera usted que la información brindada por el personal de la Municipalidad, es claro y preciso?					
	Capacidad de Respuesta					
05	¿Considera usted que el personal muestra interés para solucionar los problemas que se presentan durante la atención?					
06	¿Considera usted que el personal de la Municipalidad le brinda confianza para la solución de su reclamo o atención de su solicitud?					
07	¿Considera usted que la Municipalidad proporciona su servicio de manera rápida?					
	Seguridad					
08	¿Considera usted que el personal de la Municipalidad tiene los conocimientos suficientes para gestionar su trámite?					
09	¿Considera usted que el personal muestra cortesía durante la atención?					
10	¿Considera usted que el personal de la Municipalidad inspira confianza y seguridad?					
	Empatía					
11	¿Considera usted que el personal de la Municipalidad atiende a los usuarios en forma individualizada?					
12	¿Considera usted importante que el personal brinde un buen trato?					

Gracias por su colaboración

3. Validación de Expertos



VALIDEZ DE CONTENIDO PARA LA VARIABLE: "Gestión Administrativa" SEGÚN LA OPINIÓN DE EXPERTOS

1. DATOS GENERALES:

Nombre del profesional (Quien brinda opinión)	Mg. Roy River Vilca Rodríguez	DNI. 42986254
Grado académico	Maestro en Administración estratégica de empresas	
E-mail	vilcaroy@gmail.com	Teléfono: 964595855
Institución donde labora	Universidad Roosevelt	Cargo Director de Escuela
Nombre del instrumento	Cuestionario (Escala de Likert)	
Título de la investigación	"Relación de la Gestión Administrativa con la Calidad de Servicio en la Municipalidad Distrital de Huayucachi -2021"	

2. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00-20%				Regular 21-40%				Buena 41-60%				Muy buena 61-80%				Excelente 81-100%			
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Formulado con un lenguaje apropiado																			X	
2. OBJETIVIDAD	Expresión en capacidades observables																			X	
3. ACTUALIDAD	Adecuado a los requerimientos actuales																			X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica																X				
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																X				
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para recoger la información requerida															X					
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos-científicos															X					
8. COHERENCIA	Es coherente entre los indicadores y sus dimensiones																			X	
9. METODOLOGIA	Responde al propósito que se persigue																			X	
PUNTAJE PARCIAL		0				0				0				320				460			
PUNTAJE TOTAL		780																			

VALORACIÓN

PROMEDIO	puntaje	86.7
----------	---------	------

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Opinión favorable para su aplicación.

Firma del experto Informante
DNI. 42986254

Autores del instrumento a validar	
Rojas Laurente Ruth	Poma Casachuma Sayda
DNI. 75589206	DNI. 74358018



VALIDEZ DE CONTENIDO PARA LA VARIABLE: "Calidad de Servicio" SEGÚN LA OPINIÓN DE EXPERTOS

1. DATOS GENERALES:

Nombre del profesional(Quien brinda opinión)	Mg. Roy River Vilca Rodríguez	DNI.	42986254
Grado académico	Maestro en Administración estratégica de empresas		
E-mail	vilcaroy@gmail.com	Teléfono:	964595855
Institución donde labora	Universidad Roosevelt	Cargo	Director de Escuela
Nombre del Instrumento	Cuestionario (Escala de Likert)		
Título de la investigación	"Relación de la Gestión Administrativa con la Calidad de Servicio en la Municipalidad Distrital de Huayucachi -2021"		

2. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00-20%				Regular 21-40%				Buena 41-60%				Muy buena 61-80%				Excelente 81-100%				
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. CLARIDAD	Formulado con un lenguaje apropiado																			X		
2. OBJETIVIDAD	Expresión en capacidades observables																				X	
3. ACTUALIDAD	Adecuado a los requerimientos actuales																				X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica																X					
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																X					
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para recoger la información requerida																X					
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos-científicos																X					
8. COHERENCIA	Es coherente entre los indicadores y sus dimensiones																				X	
9. METODOLOGIA	Responde al propósito que se persigue																				X	
PUNTAJE PARCIAL		0				0				0				320				460				
PUNTAJE TOTAL		780																				

VALORACIÓN

PROMEDIO	puntaje	86.7
----------	---------	------

3. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Opinión favorable para su aplicación.

Firma del experto informante
DNI. 42986254

Autores del Instrumento a validar	
Paola Lozano Rullu, K.	Alonso Lavichena Sotelo M.
DNI. 75589206	DNI. 74358018

VALIDEZ DE CONTENIDO PARA LA VARIABLE: "Gestión Administrativa" SEGÚN LA OPINIÓN DE EXPERTOS

1. DATOS GENERALES:

Nombre del profesional (Quien brinda opinión)	Dr. Victoriano Eusebio Zacarías Rodríguez		DNI. 19913181
Grado académico	Doctor - Especialidad en Gestión empresarial.		
E-mail	vzacarias@faza.com.pe		Teléfono: 964672278
Institución donde labora	Universidad Nacional del Centro del Perú – UNCP; Facultad de Ciencias de la Administración - FCA	Cargo	Docente Nombrado. Asesor de prácticas pre profesionales
Nombre del instrumento	Cuestionario (Escala de Likert)		
Título de la investigación	"Relación de la Gestión Administrativa con la Calidad de Servicio en la Municipalidad Distrital de Huayucachi -2021"		

2. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00-20%				Regular 21-40%				Buena 41-60%				Muy buena 61-80%				Excelente 81-100%				
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. CLARIDAD	Formulado con un lenguaje apropiado																				X	
2. OBJETIVIDAD	Expresión en capacidades observables																				X	
3. ACTUALIDAD	Adecuado a los requerimientos actuales																					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica																					X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																	X				
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para recoger la información requerida																					X
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos-científicos												X									
8. COHERENCIA	Es coherente entre los indicadores y sus dimensiones																					X
9. METODOLOGIA	Responde al propósito que se persigue																					X
PUNTAJE PARCIAL		0				0				60				80				690				
PUNTAJE TOTAL		830																				

VALORACIÓN

PROMEDIO	puntaje	92.2
----------	---------	------

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento de recolección de información cumple con los criterios aprobatorios (los 9 indicadores de los aspectos de validación) de aplicabilidad en la materia del estudio, teniendo pertinencia, relevancia y claridad; siendo la recomendación del instrumento.

APLICABLE

Firma del experto informante

DNI. 19913181



Autores del instrumento a validar

Rojas Laurente Ruth Karina	Poma Caysahuana Sayda Nélica
DNI. 75589206	DNI. 74358018

VALIDEZ DE CONTENIDO PARA LA VARIABLE: "Calidad de Servicio" SEGÚN LA OPINIÓN DE EXPERTOS

1. DATOS GENERALES:

Nombre del profesional (Quien brinda opinión)	Dr. Victoriano Eusebio Zacarías Rodríguez	DNI. 19913181
Grado académico	Doctor - Especialidad en Gestión empresarial.	
E-mail	vzacarias@faza.com.pe	Teléfono: 964672278
Institución donde labora	Universidad Nacional del Centro del Perú – UNCP; Facultad de Ciencias de la Administración - FCA	Cargo Docente Nombrado. Asesor de prácticas pre profesionales
Nombre del instrumento	Cuestionario (Escala de Likert)	
Título de la investigación	"Relación de la Gestión Administrativa con la Calidad de Servicio en la Municipalidad Distrital de Huayucachi -2021"	

2. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00-20%				Regular 21-40%				Buena 41-60%				Muy buena 61-80%				Excelente 81-100%					
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100		
1. CLARIDAD	Formulado con un lenguaje apropiado																				X		
2. OBJETIVIDAD	Expresión en capacidades observables																					X	
3. ACTUALIDAD	Adecuado a los requerimientos actuales																						X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica																						X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																X						
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para recoger la información requerida																					X	
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos-científicos													X									
8. COHERENCIA	Es coherente entre los indicadores y sus dimensiones																						X
9. METODOLOGIA	Responde al propósito que se persigue																						X
PUNTAJE PARCIAL		0				0				60				80				685					
PUNTAJE TOTAL		825																					

VALORACIÓN



PROMEDIO	<u>puntaje</u>	91.7
----------	----------------	------

3. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento de recolección de información cumple con los criterios aprobatorios (los 9 indicadores de los aspectos de validación) de aplicabilidad en la materia del estudio, teniendo pertinencia, relevancia, claridad; siendo el instrumento APLICABLE.

Firma del experto informante

DNI. 19913181

Autores del instrumento a validar

Rojas Laurente Ruth Karina DNI. 75589206	Poma Caysahuana Sayda Nélide DNI. 74358018
--	--

VALIDEZ DE CONTENIDO PARA LA VARIABLE: "Gestión Administrativa" SEGÚN LA OPINIÓN DE EXPERTOS

3. DATOS GENERALES:

Nombre del profesional (Quien brinda opinión)	Dr. Abdón Casiano Maita Franco.		DNI. 19912986
Grado académico	Doctor		
E-mail	d.amaita@upla.edu.pe		Teléfono: 964730117
Institución donde labora	UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES	Cargo	Oficina de Bienestar Universitario – UPLA. Coordinador del Servicio de Biblioteca
Nombre del instrumento	Cuestionario (Escala de Likert)		
Título de la investigación	"Relación de la Gestión Administrativa con la Calidad de Servicio en la Municipalidad Distrital de Huayucachi -2021"		

4. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00-20%				Regular 21-40%				Buena 41-60%				Muy buena 61-80%				Excelente 81-100%				
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. CLARIDAD	Formulado con un lenguaje apropiado																		X			
2. OBJETIVIDAD	Expresión en capacidades observables																		X			
3. ACTUALIDAD	Adecuado a los requerimientos actuales																		X			
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica																X					
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad												X									
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para recoger la información requerida																X					
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos-científicos																X					
8. COHERENCIA	Es coherente entre los indicadores y sus dimensiones																			X		
9. METODOLOGIA	Responde al propósito que se persigue																		X			
PUNTAJE PARCIAL		0				0				60				240				445				
PUNTAJE TOTAL		745																				

VALORACIÓN

PROMEDIO	puntaje	82.7
----------	---------	------

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Firma del experto informante
DNI. 19912986
  Dr. Abdón C. Maita Franco CLAD N° 0228 Lic. en Administración

Autores del instrumento a validar	
Rojas Laurente Ruth Karina DNI. 75589206	Poma Caysahuana Sayda Nélide DNI. 74358018

VALIDEZ DE CONTENIDO PARA LA VARIABLE: "Calidad de Servicio" SEGÚN LA OPINIÓN DE EXPERTOS

4. DATOS GENERALES:

Nombre del profesional (Quien brinda opinión)	Dr. Abdón Casiano Maita Franco.		DNI. 19912986
Grado académico	Doctor		
E-mail	d.amaita@upla.edu.pe		Teléfono: 964730117
Institución donde labora	UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES	Cargo	Oficina de Bienestar Universitario – UPLA. Y Coordinador del Servicio de Biblioteca
Nombre del instrumento	Cuestionario (Escala de Likert)		
Título de la investigación	"Relación de la Gestión Administrativa con la Calidad de Servicio en la Municipalidad Distrital de Huayucachi -2021"		


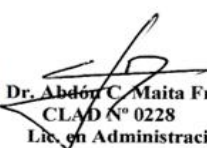
5. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00-20%				Regular 21-40%				Buena 41-60%				Muy buena 61-80%				Excelente 81-100%			
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Formulado con un lenguaje apropiado																		X		
2. OBJETIVIDAD	Expresión en capacidades observables																	X			
3. ACTUALIDAD	Adecuado a los requerimientos actuales																		X		
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica																			X	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad											X									
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para recoger la información requerida															X					
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos-científicos															X					
8. COHERENCIA	Es coherente entre los indicadores y sus dimensiones																	X			
9. METODOLOGIA	Responde al propósito que se persigue																			X	
PUNTAJE PARCIAL		0				0				60				160				545			
PUNTAJE TOTAL		765																			

VALORACIÓN

PROMEDIO	<u>puntaje</u>	85
----------	----------------	----

6. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Firma del experto informante
DNI. 19912986
  Dr. Abdón C. Maita Franco CLAD N° 0228 Lic. en Administración

Autores del instrumento a validar	
Rojas Laurente Ruth Karina DNI. 75589206	Poma Caysahuana Sayda Nélide DNI. 74358018