

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS
Y CONTABLES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION



GESTION ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE YARINACocha, UCAYALI
2022

TESIS PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACION

RONY ALBERTO MELENDEZ CHOGAS

PUCALLPA-PERU

2023



UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

COMISIÓN DE GRADOS Y TÍTULOS

"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"



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

Siendo las 10.00 am del día jueves 16 de febrero del 2023, en los ambientes del Salón de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, en cumplimiento con lo señalado en los Artículos 17º y 18º del Reglamento General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Título de segunda Especialidad Profesional, se reunió el Jurado Integrado por los docentes: Dr. Pedro Julian Ormeño Carmona (Presidente), Dr. Frank Bollet Ramirez (Miembro), y Mg. Jonel Raul Manzano Mejía (Miembro).

Se realizó la Sustentación de la Tesis Titulada: "GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE YARINACOCKA, UCAYALI 2022", por el/a/los Bachilleres en Administración: Rony Alberto Melendez Chogas, EN FORMA PRESENCIAL.

Que; según el Artículo 21º del Reglamento General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Título de Segunda Especialidad Profesional, que a la letra dice:

"La evaluación se hará de acuerdo a la siguiente escala de calificaciones:

- a) Sobresaliente con felicitación escrita y recomendaciones de publicación
- b) Aprobado por unanimidad
- c) Aprobado por mayoría
- d) Desaprobado..."

El/a defensor (a) de la Tesis, ha obtenido la siguiente calificación:

Aprobado Mayoría

Siendo las 11.00 am mismo día, se dio por concluido el acto y luego de ser leído el acta, los miembros del Jurado Evaluador procedieron a suscribirlo.


Dr. Pedro Julian Ormeño Carmona
Presidente


Mg. Jonel Raul Manzano Mejía
Miembro




Dr. Frank Bollet Ramirez
Miembro


Dr. Alex Davis Anshuaman Hueranga
Secretario Académico

ACTA DE APROBACIÓN

La presente tesis fue aprobada por los miembros del Jurado Evaluador de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, como requisito para optar el título de Licenciados en Administración.

Dr. Pedro Julian Ormeño Carmona

.....


.....
Presidente

Dr. Frank Bollet Ramírez

.....


.....
Miembro

Mg. Jonel Raul Manzano Mejia

.....


.....
Miembro

Dr. Limber Pinchi Fasanando

.....


.....
Asesor

Bachiller. Rony Alberto Melendez Chogas

.....


.....
Tesisista



UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
VICERRECTORADO DE INVESTIGACION
DIRECCIÓN DE PRODUCCIÓN INTELECTUAL

CONSTANCIA

ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACION

SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND

N° V/0834-2022

La Dirección de Producción Intelectual, hace constar por la presente, que el Informe Final de Tesis, titulado:

"GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE YARINACOAHA, UCAYALI 2022".

Autor(es) : MELENDEZ CHOGAS, RONY ALBERTO
Facultad : CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
Escuela Profesional : ADMINISTRACIÓN
Asesor (a) : Dr. PINCHI FASANANDO, LIMBER

Después de realizado el análisis correspondiente en el Sistema Antiplagio URKUND, dicho documento presenta un porcentaje de similitud de 10%.

En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentaje establecidos en el artículo 9 de la DIRECTIVA DE USO DEL SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND, el cual indica que no se debe superar el 10%. Se declara, que el trabajo de investigación: SI Contiene un porcentaje aceptable de similitud, por lo que SI se aprueba su originalidad.

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

FECHA 31/12/2022



Mg. JOSÉ MANUEL CÁRDENAS BERNAOLA
Director de Producción Intelectual



UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

DIRECCIÓN DE PRODUCCIÓN INTELECTUAL

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN

Repositorio de la Universidad Nacional de Ucayali

Yo, Rony Alberto Meléndez Chogas,
Autor de la tesis titulada: "Gestión Administrativa y Calidad de Servicio en la Municipalidad Distrital de Saenacocho Ucayali 2022"
Sustentada el año 2023,
Asesor(a): Dr. Pinchi Fasanando Lember
Facultad: Ciencias Económicas, Administrativas y Contables
Escuela Profesional: Administración

Autorizo la publicación:

PARCIAL

TOTAL

De mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali (www.repositorio.unu.edu.pe), bajo los siguientes términos:

Primero: Otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en formato digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

Segundo: Declaro que la tesis es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas, caso contrario, me hago único(a) responsable de investigaciones y observaciones futuras, de acuerdo a lo establecido en el estatuto de la Universidad Nacional de Ucayali, la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria y el Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 16/10/2023

Email: chogas37@gmail.com Firma: [Firma]
Teléfono: 971372964 DNI: 40221411

www.repositorio.unu.edu.pe
repositorio@unu.edu.pe

DEDICATORIA

A Dios y a mis seres queridos por el apoyo moral que me brindaron durante mis estudios universitarios, para así seguir adelante a pesar de las dificultades que se presentaron.

A mi amada esposa y a mis hijos por su paciencia y comprensión durante mi vida familiar.

AGRADECIMIENTO

A Dios quien me dio fe, fortaleza, salud y la esperanza para terminar este trabajo de investigación.

A mi asesor, el Dr. Limber Pinchi Fasanando, por sus exigencias permanentes para culminar la tesis.

Mi gratitud con la escuela profesional de administración de la Universidad Nacional de Ucayali por brindarme los docentes competentes, puesto que, con sus conocimientos impartidos, logro desempeñarme profesionalmente.

A todos mis familiares que con su apoyo incondicional me supieron transmitir fortaleza para alcanzar la meta propuesta.

ÍNDICE DE CONTENIDO

ACTA DE SUSTENTACION DE TESIS	ii
ACTA DE APROBACION.....	iii
CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACION.....	iv
AUTORIZACION DE PUBLICACION.....	v
DEDICATORIA.....	vi
AGRADECIMIENTO.....	viii
RESUMEN	xiv
ABSTRACT	xv
INTRODUCCIÓN.....	xvi
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	18
1.1.Descripción del problema	18
1.2.Formulación del problema	21
1.2.1.Problema general	21
1.2.2.Problemas específicos.....	20
1.3.Objetivos	20
1.3.1.Objetivo general.....	20
1.3.2.Objetivos específicos.....	20
1.4.Hipótesis.....	22
1.4.1.Hipótesis general.....	22
1.4.2.Hipótesis específicas	22
1.5.Variables.....	21
1.5.1.Variable 1: gestión administrativa	22
1.5.2.Variable 2: calidad de servicio	22
1.6.Operacionalización de variables	24
1.7.Justificación e importancia.....	27
1.7.1.Justificación teórica	27
1.7.2.Justificación metodológica	27

1.7.3. Justificación práctica.....	27
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	28
2.1. Antecedentes.....	28
2.1.1. Antecedentes Internacionales.....	28
2.1.2. Antecedentes nacionales.....	30
2.1.3. Antecedentes locales.....	31
2.2. Bases teóricas	31
2.2.1. Variable gestión administrativa	32
2.2.1.1. Concepto de la variable gestión administrativa	32
2.2.1.2. Concepto de las dimensiones de la variable gestión administrativa	33
2.2.1.3. Teorías de la variable gestión administrativa	34
2.2.2. Calidad de servicio	39
2.2.2.1. Concepto de la variable calidad de servicio	39
2.2.2.2. Concepto de las dimensiones de la variable calidad de servicio	40
2.2.2.3. Teorías de la variable calidad de servicio	40
2.3. Definición de términos básicos	43
2.3.1. Variable 1: gestión administrativa	44
2.3.2. Variable 2: calidad de servicio	47
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO	50
3.1. Método de investigación	50
3.1.1. Tipo de investigación	48
3.1.2. Nivel de investigación	48
3.1.3. Diseño de la investigación	48
3.2. Población y muestra	51
3.2.1. Población.....	51
3.2.2. Muestra	51
3.3. Instrumentos de recolección de datos.....	50
3.3.1. Técnicas para la elaboración de instrumentos de datos.....	50

3.3.2.Confiabilidad de los instrumentos	53
3.4.Procedimiento de recolección de datos	53
3.5.Tratamiento de los datos	54
3.5.1.Procesamiento de datos	54
3.5.2.Presentación de datos	54
3.5.3.Análisis de datos.....	54
CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSION	57
4.1.Descripción de resultados.....	57
4.1.1.Variable 1: gestión administrativa	57
4.1.2.Variable 2: calidad de servicio	62
4.2.Prueba de hipótesis	63
4.2.1.Hipótesis general.....	63
4.2.2.Hipótesis específicas	63
4.3.Discusión de los resultados	66
V. CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS.....	68
5.1. Conclusiones	68
5.2. Sugerencias..	70
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	74
ANEXOS.....	85

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Operacionalización de variables	24
Tabla 2: Confiabilidad de la variable gestión administrativa.....	53
Tabla 3: Confiabilidad de la variable calidad de servicio	53
Tabla 4: Prueba de normalidad de las variables	55
Tabla 5: Parámetros de interpretación del coeficiente de Spearman	56
Tabla 6: Frecuencias de niveles de la variable gestion administrativa	57
Tabla 7: Frecuencias de niveles de la dimensión planeación.....	58
Tabla 8: Frecuencias de niveles de la dimensión organización.....	59
Tabla 9: Frecuencias de niveles de la dimensión dirección	60
Tabla 10: Frecuencias de niveles de la dimensión control	61
Tabla 11: Frecuencias de niveles de la variable calidad de servicio	61
Tabla 12: Correlación de la gestión administrativa y calidad de servicio.....	63
Tabla 13: Correlación de la planeación y calidad de servicio.....	64
Tabla 14: Correlación de la organización y calidad de servicio	64
Tabla 15: Correlación de la dirección y calidad de servicio.....	65
Tabla 16: Correlación del control y calidad de servicio	66

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Modelo nórdico	41
Figura 2: Esquema de la investigación	50
Figura 3: Fórmula para calcular la muestra.....	51
Figura 4: Niveles de gestión administrativa.....	56
Figura 5: Niveles de planeación.....	58
Figura 6: Niveles de organización.....	59
Figura 7: Niveles de dirección.....	60
Figura 8: Niveles de control	61
Figura 9: Niveles de calidad de servicio.....	62

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia	86
Anexo 2 Instrumento 1: gestión administrativa	90
Anexo 3 Instrumento 2: calidad de servicio.....	92

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo general determinar la relación de la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha, Ucayali, 2022; la población para evaluar la variable gestión administrativa estuvo constituida por los 766 trabajadores activos de la municipalidad, representado por una muestra de 103, y la población para evaluar la variable calidad de servicio estuvo constituida por 1500 usuarios que acceden en promedio por semana a la municipalidad, representado por una muestra de 110. El método de investigación utilizado es la aplicada, nivel descriptivo, con diseño no experimental, transversal, correlacional, como instrumento se utilizó el cuestionario, elaborado mediante la técnica de preguntas cerradas. Los resultados indican que la gestión administrativa es percibida a un 60% de nivel medio, y la calidad de servicio es percibida a un 60% de nivel bajo. Concluyendo: que existe una correlación positiva débil y no significativa, ($Rho=0,046$ y $p\text{-valor}= 0,322$), entre la gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha, Ucayali, 2022, lo que quiere decir de la forma como gestiona la planeación, la organización, la dirección y el control la municipalidad, no le alcanza para lograr una relación positiva más alta y significativa con la calidad de servicio.

Palabras clave: planeación, control, elementos tangibles, empatía

ABSTRACT

The general objective of the research was to determine the relationship between administrative management and quality of service in the District Municipality of Yarinacocha, Ucayali, 2022. The population to evaluate the variable administrative management was constituted by the 766 active workers of the municipality, represented by a sample of 103; and the population to evaluate the variable quality of service was constituted by 1500 users that access on average per week to the municipality, represented by a sample of 110. The research method used is applied, descriptive level, with non-experimental, transversal, correlational design, and the instrument used was the questionnaire, elaborated by means of the technique of closed questions. The results indicate that administrative management is perceived at 60% of medium level, and quality of service is perceived at 60% of low level. In conclusion: there is a weak and non-significant positive correlation ($Rho=0.046$ and $p\text{-value}= 0.322$) between administrative management and quality of service in the District Municipality of Yarinacocha, Ucayali, 2022. This means that the way the municipality manages planning, organization, direction and control is not enough to achieve a higher and more significant positive relationship with the quality of service.

Keywords: planning, control, tangible elements, empathy

INTRODUCCIÓN

Una gestión administrativa eficiente busca de manera coordinada y eficiente el uso óptimo de los recursos humanos, financieros, materiales y tecnológicos, mediante la aplicación de la planeación, de la organización, la dirección y el control, con el propósito de cumplir los objetivos de la organización. Sin embargo, muchas veces sucede lo contrario, cómo es el caso de la Municipalidad Distrital de Yarinacocha, en una entrevista a sus trabajadores, un porcentaje considerable indica que no conocen el plan estratégico, el plan operativo y los instrumentos que utiliza la municipalidad para elaborar estos documentos de gestión, otro porcentaje manifiesta que la municipalidad no cuenta con una estructura adecuada y personal especializado, no hay una buena comunicación entre áreas y unidades, y tampoco hay una distribución responsable de los recursos, para otro grupo, los directivos no supervisan, no lideran, no motivan, y no promueven el trabajo en equipo, y finalmente manifiestan, que la municipalidad no evalúa el desempeño del personal, de la organización, del cumplimiento de metas, no supervisa los sistemas de la entidad, lo que evidencia deficiencias en la gestión administrativa, siendo el más afectado la población usuaria, ya que no recibe una buena calidad del servicio.

Una buena calidad de servicio busca mejorar la relación con los clientes, brindándoles ambientes adecuados, con servicios eficientes, seguros y empáticos, actividad que no brinda la Municipalidad Distrital de Yarinacocha, ya que los usuarios manifiestan, que esta no les ofrece atractivas instalaciones, los empleados no muestran vestimenta limpia, el horario de atención no son los adecuados, aunado a ello los trabajadores no cumplen sus promesas, no muestran interés en la solución de sus problemas, no brindan un buen desempeño del servicio y no informan oportunamente, algo preocupante indican, que los trabajadores no le transmite confianza, seguridad, no son amables, y no cuentan con los conocimientos suficientes para absolver sus consultas, finalmente dicen, que los trabajadores no brindan atención personalizada, no entienden sus necesidades, en

ello radicó el interés de haber realizado el presente estudio, el mismo que se desarrolló teniendo en consideración la siguiente estructura:

En el capítulo I, se presenta la descripción y formulación del problema, los objetivos, las hipótesis, se consigna y operacionaliza las variables, se justifica la investigación.

En el capítulo II, se considera los antecedentes, las bases teóricas y la definición de los términos básicos.

El capítulo III, contiene el método de investigación, representado por el tipo, nivel y diseño, la población y muestra, asimismo presenta el concepto de la técnica para elaborar los instrumentos, y la confiabilidad respectiva, también se presenta la técnica para la recolección de datos, finalmente en este apartado contiene el tratamiento de los datos, a través del procesamiento, presentación y análisis de datos.

En el capítulo IV, se consigna los resultados, la prueba de hipótesis, y la discusión.

Finalmente, la investigación, presenta las conclusiones, las sugerencias, las referencias bibliográficas y anexos.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción del problema

De acuerdo con Gómez & Bolaños (2019), partiendo de la premisa de que la descentralización obedeció, en un principio, a causas específicas como son: la promoción de la democracia, la mejora de la prestación de los servicios a los ciudadanos, la administración de los recursos propios, la creación de impuestos, la emisión de bonos y títulos de deuda pública, entre otros, se puede suponer que esta autonomía conferida a los municipios de Colombia ha presentado debilidades en el proceso, reflejadas en una deficiente gestión administrativa, basada principalmente en que muchos no contaron, desde el principio, con las capacidades institucionales necesarias para asumir las tareas que el proceso les asignó con la transferencia de competencias y que además no las han podido desarrollar a través de los años. Se podría determinar que la problemática del análisis tiene muchos aspectos sobre los cuales se debe reflexionar y, sobre todo, muchas acciones por definir e implementar; iniciando por la definición de estrategias encaminadas a la articulación institucional para llegar al territorio con una oferta sólida capaz de desarrollar procesos sostenibles, diferenciales y continuos, acordes con la problemática propia de cada región, y continuando con la asignación de competencias diferenciadas de acuerdo con las capacidades institucionales, así como una verdadera descentralización de fuentes de ingresos (p.7).

De acuerdo con Villegas (2019) actualmente, la Municipalidad Provincial de Anta viene atravesando una situación de problemática a nivel administrativo, la cual se debe a la carencia de una adecuada gestión administrativa en la entidad, esto a raíz de que en los últimos años no se dio la debida importancia a contar con una gestión administrativa que facilite ejecutar los proyectos y desarrollar sus actividades de una forma ordenada y efectiva; además, se

dejaron de lado las funciones administrativas básicas, siendo estas: la planeación, la organización, la dirección y el control; así como tampoco se realizó una evaluación de cómo se vino desarrollando dentro de la misma, lo que a su vez implicó que no haya previsto las mejoras o actualizaciones necesarias en su gestión administrativa, para poder cumplir su finalidad como gobierno local atendiendo las distintas necesidad en cuanto a bienes y prestación de servicios en beneficio de los ciudadanos, así tampoco pudo prepararse para afrontar los nuevos retos que le supone la modernización del Estado, la cual señala que su finalidad es alcanzar mayores niveles de eficiencia y como resultado de ello, una mejor atención de las necesidades ciudadanas (pp.13-14).

La gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha, muestra una serie de deficiencias, en un sondeo rápido el 20% de los trabajadores manifiesta, que no conoce el plan estratégico, el plan operativo y los instrumentos que utiliza la municipalidad para elaborar estos documentos de gestión, otro 50% indica que la municipalidad no cuenta con una estructura adecuada y personal especializado, no hay una buena comunicación entre áreas y unidades, y tampoco hay una distribución responsable de los recursos, para otro 50%, los Directivos no supervisan, no lideran, no motivan, y no promueven el trabajo en equipo, y para el 40%, la municipalidad no evalúa el desempeño del personal, de la organización, del cumplimiento de metas, no supervisa los sistemas de la entidad, problemática que se agudiza cada vez más, siendo el más afectado la población usuaria, ya que no entrega una buena calidad del servicio.

Castillo (2022) manifiesta, a nivel institucional, el servicio de otorgamiento de licencias de funcionamiento que ofrece el Municipio del Distrito de San Martín de Porres por la coyuntura sanitaria tuvo que funcionar a través de una plataforma física (centro de atención) y virtual (mesa de partes virtual),

pero la calidad del servicio de otorgamiento de licencias no se refleja en la prestación del servicio público. Las constantes o reiteradas quejas que los usuarios, siendo los más recurrentes el tiempo, costo y requisitos excesivos. Es preciso señalar que, entre junio a diciembre de 2020, se han atendido 16,927 consultas mediante WhatsApp, correo electrónico y central telefónica. Además, si bien la municipalidad ha implementado una mesa de partes virtual que incluye el trámite de licencias de funcionamiento, esto no ha mejorado la percepción del servicio que tienen los usuarios. Estas razones hacen que el tramitar una licencia de funcionamiento desmotive a los usuarios y que una gran mayoría de mypes opten por la informalidad. En la actualidad se proyecta que existen 10,000 ambulantes, en los cuales no se incluyen a las empresas que funcionan en establecimientos sin licencia de funcionamiento (p. 3.).

En lo que respecta a la entrega de la calidad de servicio por parte de la municipalidad distrital de Yarinacocha, se torna preocupante, en un recojo de información rápida, el 60% de la población manifiesta, que la municipalidad no ofrece modernos equipos y atractivas instalaciones físicas, los empleados no muestran vestimenta limpia, tampoco atractivos folletos y revistas, el horario de atención no son los adecuados, otro 60% indica, que los trabajadores no cumplen sus promesas, no muestran interés en la solución de sus problemas, no brindan un buen desempeño del servicio y no informan oportunamente, otro 60% dice, que los trabajadores no le transmiten confianza, seguridad, no son amables, y no cuentan con los conocimientos suficientes para responderles, para el 70%, los trabajadores no brindan atención personalizada, no cuida sus intereses, y no entienden sus necesidades, problemática que afecta directamente a la municipalidad, consecuentemente a los usuarios, en ello radica el interés de haber realizado la investigación.

1.2. Formulación del Problema

1.2.1. Problema general

¿Cómo es la relación de la gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha, Ucayali, 2022?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿Cómo es relación de la planificación y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha, Ucayali, 2022?
- ¿Cómo es la relación de la organización y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha, Ucayali, 2022?
- ¿Cómo es la relación de la dirección y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha, Ucayali, 2022?
- ¿Cómo es la relación del control y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha, Ucayali, 2022?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación de la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha, Ucayali, 2022.

1.3.2. Objetivos específicos

- Mostrar el nivel de gestión administrativa de la Municipalidad Distrital de Yarinacocha, Ucayali, 2022.
- Señalar el nivel de calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Yarinacocha, Ucayali, 2022
- Calificar la relación de la planificación y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha, Ucayali, 2022.
- Establecer la relación de la organización y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha, Ucayali, 2022.
- Precisar la relación de la dirección y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha, Ucayali, 2022.

- Mostrar la relación del control y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha, Ucayali, 2022.

1.4. Hipótesis

1.4.1. Hipótesis general

La relación de la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha, Ucayali, 2022, es directa y significativa.

1.4.2. Hipótesis específicas

- La relación de la planificación y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha, Ucayali 2022, es directa y significativa.
- La relación de la organización y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha, Ucayali 2022, es directa y significativa.
- La relación de la dirección y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha, Ucayali 2022, es directa y significativa.
- La relación del control y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha, Ucayali 2022, es directa y significativa.

1.5. Variables

1.5.1. Variable 1: gestión administrativa

Según Mendoza (2017), la gestión administrativa tiene un carácter sistémico, al ser portadora de acciones coherentemente orientadas al logro de los objetivos a través del cumplimiento de las clásicas de la gestión en el proceso administrativo: planear, organizar, dirigir y controlar.

1.5.2. Variable 2: calidad de servicio

Según Rogel y Cejas (2018), la calidad del servicio es un factor de gestión que determina la elección del consumidor y la inversión que está

dispuesto a realizar para disfrutar de los beneficios que puede elegir, por eso es uno de los factores más importantes en las organizaciones encargadas de prestar servicios a sus clientes.

1.6. Operacionalización de variables

Tabla 1:

Operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Escala de Valoración	Instrumentos
Gestión Administrativa	Según Mendoza (2017), la gestión administrativa tiene un carácter sistémico, al ser portadora de acciones coherentemente orientadas al logro de los objetivos a través del cumplimiento de las clásicas de la gestión en el proceso administrativo: planear, organizar, dirigir y controlar.	Planeación	Plan estratégico institucional Plan operativo institucional Identificación de acciones específicas para el cumplimiento de las actividades. Conocimiento de los instrumentos por parte de todo el personal	Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre	Cuestionario
		Organización	Estructura orgánica Especialización Comunicación entre áreas y unidades		

Dirección	Distribución responsable de recursos. Supervisión Liderazgo Motivación Trabajo en equipo
Control	Evaluación del desempeño del desempeño del personal. Evaluación de desempeño organizacional Determinación de estándares o metas Supervisión de los sistemas de la entidad

Servicio de calidad	de Según Rogel y Cejas (2018), la calidad de servicio es un factor de gestión que determina la elección del consumidor y la inversión que está dispuesto a realizar para disfrutar de los beneficios que puede elegir, por eso es uno de los factores más importantes en las organizaciones encargadas de prestar servicios a sus clientes	Elementos Tangibles	Modernidad de equipos Atractivas instalaciones físicas Presentación de los empleados Atractivos materiales del servicio (Folletos, revistas) Adecuados horarios de atención	Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre	Cuestionario
---------------------	--	---------------------	---	---	--------------

Fiabilidad	<p>Cumplimiento de promesas por parte de la organización</p> <p>Interés en la resolución de problemas por parte de la Municipalidad</p> <p>Desempeño del servicio.</p> <p>Información oportuna a los clientes</p>
Seguridad	<p>Transmisión de confianza.</p> <p>Seguridad en relación usuario - municipalidad</p> <p>Amabilidad con los usuarios.</p> <p>Conocimientos suficientes del personal</p>
Empatía	<p>Atención individualizada por parte de la organización</p> <p>Atención personalizada por parte de los empleados de la organización</p> <p>Se cuida los intereses de sus clientes</p> <p>Los empleados entienden sus necesidades específicas</p>

Nota. Matriz de consistencia

1.7. Justificación e Importancia

1.7.1. Justificación teórica

Desde el enfoque teórico, la investigación presenta teorías y conceptos sobre gestión administrativa y calidad de servicio, los mismos que deben generar debate en la comunidad académica, investigadora y empresarial, con el propósito de encontrar explicaciones a temas internos como la planeación, organización, dirección y control, y del entorno externo como los elementos tangibles, la fiabilidad, la seguridad y empatía, temas que afectan directamente la gestión pública y privada, especialmente las municipalidades.

1.7.2. Justificación metodológica

Desde el enfoque metodológico, la importancia del estudio radica en la presentación de técnicas y procedimientos para desarrollar una investigación, como la técnica para elaborar cuestionarios, la técnica para recabar información y procesamiento de datos. Asimismo, la investigación entrega dos instrumentos validados, lo mismos que podrían ser utilizados en futuras investigaciones.

1.7.3. Justificación práctica

Desde el enfoque práctico, la importancia del estudio radica en la entrega de resultados a la Municipalidad Distrital de Yarinacocha, ya que contará con información importantísima para que incluya y priorice en sus documentos de gestión, de esta forma solucione los problemas gestión administrativa y calidad de servicio.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del problema

2.1.1. Antecedentes Internacionales

Rizzo (2022), tenía por objetivo “Determinar la correspondencia existente entre la gestión administrativa y la calidad de los servicios de salud brindado por el Hospital BABA en el año 2021.” La población del presente estudio, de carácter no experimental, correlacional y cuantitativo, incluía a todos los residentes de la ciudad, así como a los que vivían fuera de ella o en sus zonas de influencia, y la muestra estaba formada por 120 usuarios. Se concluyó que el nivel de confianza obtenido a nivel de la meta general es del 95%, es decir, “existe una relación directa entre la administración y la calidad del servicio del Hospital Básico Estatal de Baba para el periodo – 2021”, muestran las estadísticas de prueba. $t - B$ (Calculado) = 8,630 ; valor $p = 0,000 < 0,05$; estándares de gestión administrativa 62,5%, estándares de calidad de servicio 73,8%. Con base en el estadístico de prueba $t-B$ (calculado) = 6.443, con un nivel de confianza del 95%, el valor p de “Existe una relación directa entre la planificación y la calidad del servicio en los hospitales primarios del Estado de Baba”.

Mejía (2023). El presente trabajo de investigación tiene por objeto analizar la gestión administrativa y la calidad del servicio del GAD Municipal de Pangua en el periodo administrativo 2019-2023; a través un análisis situacional y de indagación directa a los actores involucrados. Se realizó bajo los ejes temáticos de Gestión Administrativa y Calidad de Servicio, entendiendo que el propósito final y esencial del sector público es la calidad de servicio. La metodología se basó en el enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo, realizada con visitas in situ a los departamentos

pertenecientes al GAD municipal del cantón y sus parroquias, se aplicó encuestas a una muestra de 377 personas pertenecientes a las parroquias del cantón y 6 jefes departamentales. Los resultados reflejados en cuanto a la Gestión Administrativa son aceptables en un 73.44% y la Calidad de Servicio es admitido en un 88.72% de la población general del cantón; sin embargo, el 11.28% esta insatisfecho con la gestión administrativa y el 26.56% está en desacuerdo con la calidad de servicio que brinda la municipalidad, por lo tanto, existe una brecha que se sugiere fortalecer el comportamiento del capital humano profundizando el conocimiento de la función pública que permita interiorizar su importancia. Para lo cual se propone un plan de capacitación que eleve los criterios de calidad de servicio en el GAD Pangua.

Poveda (2020), tuvo como objetivo “Diseñar un modelo de gestión administrativa en los laboratorios de psicología en la PUCESA para fortalecer la calidad servicio en el área de salud y educación”, El sistema utiliza como herramientas el control experimental, la observación del comportamiento y la correlación de variables. Por esta razón, es de enfoques mixto, que involucra la recopilación y análisis de datos cualitativos y cuantitativos. El tamaño total de la muestra fue de 208, distribuidos entre los 169 estudiantes y 39 docentes encuestados, utilizando un muestreo por conveniencia. Se concluyó que los fundamentos teóricos de la gestión administrativa y la calidad del servicio son el punto de partida para el régimen de investigación, ya que brindan una base sólida de conocimientos para la gestión en el campo de la educación. La calidad del servicio requiere práctica. Los laboratorios requieren de unas pautas junto con la formación en gestión, para mejorar la satisfacción de los usuarios internos y externos.

En Ecuador, en el estudio de Ávila et al (2020): Una empresa de transporte pesado, con el objetivo de medir la correlación entre las variables estudiadas en la que participaron 1.532 empleados en un estudio cuantitativo correlacional. De ellos, el 30% pensaba que la gestión administrativa era regular y el 48% que era insuficiente; concluyendo que el éxito de la gestión – control, requiere buena planificación y organización. Del mismo modo en Venezuela, en la investigación de Rangel & Betti (2018): Estudio correlacional cuantitativo sobre gestión administrativa - calidad de servicio con el fin de determinar la correlación de las variables de nuestro estudio, en la que participaron 89 administradores y 115 usuarios, concluyó que existe asociación directa de ambos constructos; por lo que, la correcta gestión refleja el proceso eficiente de cada área para brindar servicios acordes al precio.

En Panamá, el estudio de Humanez (2018): Investigación sobre acciones de mejoramiento para valorar la calidad y administración a través de un Plan de Estudios, en 30 estudiantes; consideró que el 93% la gestión administrativa era favorable determinado una alta motivación en la formación académica, por lo que la correcta equitativa distribución de tareas cumple cada uno de los objetivos. Por otra parte, una investigación en Ecuador, de Ríos & Aldás (2021): Impacto de los servicios en la Universidad Técnica de Ambato, con una muestra de 375 participantes, concluyó que la prestación de servicios 5 administrativos eficientes y adecuados repercute positivamente en la satisfacción de cliente. Por lo que alcanzar las metas propuestas se logra a través de procesos más eficientes.

2.1.2. Antecedentes nacionales

Barrera & Ysuiza (2018), en su tesis gestión administrativa y calidad de servicio al contribuyente de la Municipalidad Provincial De Alto

Amazonas, Loreto 2018, concluyen: El 90% de los contribuyentes de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas Loreto, consideran que, la calidad de servicio no está desarrollándose adecuadamente, por ser indiferente (p.142).

Urbano (2021), en su tesis la Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio en la Municipalidad de Pueblo Libre, 2021, concluye: existe relación respecto a la dimensión planeación con la segunda variable, donde del análisis estadístico obtenido se apreció una relación de Rho Spearman de 0,325, con una correlación y probabilidad de $p=0,017$ resulta menor a 0,05, lo cual determina una relación moderada (p.30).

Choquehuanca (2022), en su tesis Gestión administrativa y calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Conima, Región Puno – 2021, concluye: Se determinó que existe una relación directa y significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de la municipalidad distrital Conima, Región Puno – 2021, con un nivel de correlación positiva baja (Rho 0.302 y $p=0.001$). esto expuesto por los funcionarios encuestados (p.41).

Rodríguez (2022) en su tesis gestión administrativa y calidad de atención de servicio al usuario en la municipalidad distrital de Pacobamba Andahuaylas, Apurímac 2021, concluye: Con un nivel de significancia ($p=0,839$) y un nivel de correlación, de Rho spearman negativa moderada (-0,046), no existe relación entre el control y calidad de atención de servicio al usuario de la municipalidad de Pacobamba 2021 (p.24).

Sanchez (2022), en su tesis gestión administrativa y calidad de atención a los usuarios de la Municipalidad Distrital San Juan De Cutervo, concluye: un 76% de los encuestados determinan que la gestión administrativa desarrollada por los recursos humanos de institución siempre se realiza de forma efectiva, de la misma manera un 21% refieren

que a veces se genera, por el contrario, un 3% señalan que está nunca se desarrolla (p.26).

2.1.3. Antecedentes locales

Pinchi (2018) en su tesis gestión municipal y calidad del servicio de la Municipalidad del Distrito de Manantay, Provincia de Coronel Portillo, Departamento de Ucayali 2017, concluye: Existe una relación negativa muy baja y no significativa, entre la organización y calidad del servicio en la Municipalidad distrital de Manantay, 2017, por haber obtenido un grado de correlación de Pearson (-0.052) y un p valor de 0,633 mayor de 0,05; lo que significa que las áreas de trabajo, las líneas de mando, las funciones, los procesos, la practica de ambiente de confianza, respeto, cordialidad, el liderazgo, la motivación, colaboración, y los equipos de trabajo no influyen en forma positiva en la calidad del servicio que ofrece la municipalidad (p.75)

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Variable gestión administrativa

2.2.1.1. Concepto de la variable gestión administrativa

Según Nagel (2016, como se citó en Sanchez, 2020) “La gestión es el conjunto de funciones orientadas a la toma de decisiones en una empresa con el propósito de hacer un manejo eficiente de recursos y maximizar los beneficios. Un proceso de transformación organizacional orientada a mejorar la gestión de una empresa va a incidir simultáneamente en múltiples factores “estructurales” tales como los sistemas de administrativos, sistemas productivos, tecnológicos, infraestructura” (p.6).

2.2.1.2. Concepto de las dimensiones de la variable gestión administrativa

Planeación

Para Robbins y Coulter, (2014, como se citó en Huaman, 2018) La planeación es la función administrativa que involucra la definición de los objetivos de la organización, el establecimiento de las estrategias para lograrlo y el desarrollo de los planes para integrar y coordinar las actividades laborales. Por lo tanto, tiene que ver tanto con los fines (el qué) y como con los medios (el cómo) (p.18).

Organización

Según Robbins & Couter, (2005, citados en Soto, 2017) la organización se define como el proceso de crear la estructura de una organización. Ese proceso es importante y sirve para muchos propósitos. El desafío para los gerentes es diseñar una estructura organizacional que permita a los empleados realizar su trabajo con eficiencia y eficacia (p.47).

Dirección

Según Munch (2010, como se citó en Peña, 2018) Consiste en la ejecución de todas las fases del proceso administrativo mediante la conducción y orientación de los recursos, y el ejercicio del liderazgo. Se requiere del ajuste de las fases administrativas en la conducción, ejecución y el liderazgo de las personas que se encuentran a en la alta dirección. Además responde a la pregunta ¿Ver que se haga? (p.22).

Control

De acuerdo con Samaniego (2021) El control es la estimación y rectificación de la ejecución individual y jerárquica para garantizar que las ocasiones se ciñan a los planes y destinos, indicando los focos donde hay desviaciones de los límites y ayudando a subsanarlos (p.18).

2.2.1.3. Teorías de la variable gestión administrativa

La Teoría De La Relaciones Humanas

Elton Mayo (como se citó en Duque (2019) Elton Mayo, llevó a cabo una investigación sobre las condiciones de trabajo en la sección de hilandería de una planta textil. El problema que le plantearon a él y a sus asociados consistía en: reducir el alto número de renuncias de los trabajadores. La introducción de pausas de descanso, condujo al aumento del rendimiento de los trabajadores y la disminución drástica de las renuncias emocionales.

Elton Mayo concebía el problema del hombre en el trabajo en un marco más amplio que el interior de la fábrica, él se dirige a los obreros como los “actuales dirigentes de la sociedad”. Según Mayo los problemas de las relaciones en la organización son “completamente similares”, bien sea en Rusia o Estados Unidos.

Siempre debe haber ejecutivos competentes que estén más o menos en autoridad sobre grupos de trabajo. Los problemas de las relaciones no pueden resolverse mediante el poder o la fuerza, sino a través de un mejor entendimiento.

Proposiciones:

La empresa interesada en conocer mejor a sus empleados antes que aumentar la producción. Siete proposiciones representan la promoción característica de prácticas de las relaciones humanas en el trabajo:

- Trata la organización como grupo de personas
- Hace énfasis en las personas y las relaciones humanas
- Se inspira en sistemas psicológicos

- Delegación plena de autoridad
- Autonomía del trabajador
- Confianza en las personas
- Dinámica grupal interpersonal

La Comunicación

En la actividad administrativa la comunicación cumple con dos Propósitos:

- Proporciona información y comprensión necesarias para que las personas puedan desempeñar sus tareas
- Proporciona las actitudes necesarias que promuevan: la motivación, la cooperación y la satisfacción de cargos

Estos dos propósitos, en conjunto, promueven un ambiente que conduce a formar espíritu de equipo y a lograr su mejor desempeño en la tarea (pp.22-23).

Teoría clásica de la Administración

Según Fayol (1916, como se citó en Llanos, 2018) Esta teoría se caracteriza por enfatizar en las estructuras organizacionales y que se deberá tener para que sean eficientes. Su concepto de organización son las estructuras formales de un grupo de actividades, cargos y órganos.

Principios de la Teoría clásica, La ciencia administrativa, está fundamentado mediante normas o bases teóricas. Fayol adoptaría la denominación principio, alejándose de conocimiento rígido, ya que no habría nada absoluto en la administración. Por lo que cada principio es flexible adecuándose las circunstancias, periodo o ambiente, estos son:

- a) Divisiones laborales: planteado para el mejoramiento del desempeño laboral, las especializaciones son fundamentales ya que el colaborador aumentara su eficiencia.
- b) Autoridades: Los directivos dan órdenes, aunque en diversas ocasiones no podrá hacer que le obedezcan, por lo que debe tener una autoridad individual (liderazgo).
- c) Disciplinas: Cada integrante de una entidad tendrá que respetar las normas y cada convenio regido en la entidad.
- d) Unidades de Dirección: Cada operación tendrá una misma meta y que deberá planificarse. Es obligatorio que cada área deberá brindar asistencia a las otras áreas para concretar cada actividad y proyecto que es asignado a cada uno, sin oponer ayuda. Deberá realizarse una planificación coordinada, aprobada y autorizada por cada gerente involucrado.
- e) Unidades de Mando: cada instrucción acerca de las operaciones particulares es solo recibida por un individuo.
- f) Subordinación de intereses individuales al bien común: Muy indiferente a la entidad, el colaborador deberá tener preocupaciones primarias por la entidad.
- g) Remunerar: Las compensaciones laborales deberán ser equitativos por los colaboradores y los que emplean. Para labores igualitarias, salarios idénticos.
- h) Centralizar: A los directivos les correspondería las responsabilidades finales pero los colaboradores deberán tener la potestad adecuada para dar realizar de manera adecuada su labor.

- i) Cadenas escalares: Las líneas de responsabilidad en una entidad avanzan en orden de rangos desde la alta directiva hasta cada nivel más bajos de la empresa.
- j) Ordenes: Los individuos deberán ocuparse de los cargos convenientes para él.
- k) Equidades: Cada administrador deberá ser amistoso y equitativos con los colaboradores. Firme, pero justos.
- l) Estabilidad del personal: Para que funcione adecuadamente en la entidad, deberá persistir las rotaciones de colaboradores hasta ser mínimas y convenientes.
- m) Iniciativas: Deben darse libertades a los colaboradores para expresarse y así realizar sus ideales, aunque cometan en ocasiones errores.
- n) Espíritu de equipo: La promoción del espíritu de equipo fomentara en la entidad sentidos de unión. Cada departamento dentro de la entidad deberá laborar unidos y apoyándose cuando sean necesarios, para concretar una entidad conjunta.

Funciones básicas de la empresa, Fayol realizo las divisiones de cada operación industrial y comercial en 6 conjuntos denominados como los procedimientos básicos de una entidad.

Estas son:

- 1) Función Técnica: Relacionado con las producciones de un servicio o bien de la entidad.
- 2) Función Comercial: Relacionado con los intercambios, ventas y compras.
- 3) Función Financiera: Relacionado con las búsquedas y gerencias del capital. 4) Función de Seguridad: Relacionado con la seguridad y cuidados de cada bien de los individuos.

- 4) Función Contable: Relacionado con el inventario, registro, balance, costo y estadística.
- 5) Función Administrativa: Relacionado e integrado con otras 5 funcionalidades. Cada función administrativa coordina y sincroniza a las otras funciones de la entidad.

Fayol describe los actos administrativos como: planeación, controlar, coordinar, dirigir (pp.8-9).

Teoría de la Administración Científica

Esta teoría fue planteada por Taylor (1977, como se citó Inocente, 2019) señaló que toda organización debe regirse de principios y estos básicamente se orientan a alcanzar la excelencia sustentable en el tiempo de la organización, a través de la formación del trabajador hasta alcanzar su máxima eficiencia. Para Taylor el hombre tiende a mostrar siempre su menor esfuerzo en el trabajo debido a que piensa que si la empresa incrementa su productividad, prescindirá de él; existen procedimientos inadecuados de trabajo que le hacen reducir su rendimiento; e insuficientes métodos de trabajo. Ante ello, su idea fue establecer controles y para ello ideó los estudios de tiempo y método, la supervisión funcional, estandarización de herramientas, fichas de instrucciones, tarea-incentivo, sistemas de costo, etc. (pp.23-24).

Teoría del comportamiento

Su representante es Abraham Maslow (1950, como se citó en Quiroz & Vega , 2020) desarrolló esta teoría desde una perspectiva conductista. Estudia la organización formal y la informal. Se enfoca en la psicología organizacional y el concepto de organización se basa en relaciones interpersonales. La concepción del hombre es de un ser individual y social. Los aportes de la teoría del

comportamiento es la teoría de Maslow de las necesidades humanas sobre la base de una pirámide de necesidades que el hombre va satisfaciendo a medida que cumple metas (p.30).

Teoría burocrática

Según Petrella, (2007, como se citó en López, 2019) La escuela burocrática plantea que la burocracia es una forma de organización que se apoya en la especialización del trabajo, en una jerarquía específica de autoridad, en un conjunto formal de 13 normas y procedimientos y en criterios rígidos de promoción y selección.

El modelo burocrático constituye un pilar fundamental de la teoría tradicional de la organización moderna para impulsar los grandes procesos administrativos en los sectores industriales, pero por, sobre todo, en los servicios públicos administrados por los gobiernos nacionales o locales en la órbita del Estado. La teoría de Weber se asemeja a la teoría clásica de la organización, en cuanto el énfasis puesto en la eficiencia técnica y en la estructura jerárquica de la organización, como también en el predominio de la organización industrial, proponiendo una solución al problema con un enfoque centrado en el producto (bien o servicio entregado) como propuesta de estructurar a la organización para que vuelque los resultados de su trabajo productivo a la sociedad (pp.12-13).

2.2.2. Calidad de servicio

2.2.2.1. Concepto de la variable calidad de servicio

De acuerdo, con Martin C., Payne A., Ballantyne D., (1994, como se citó en Remache, 2019) “Es una acción o una actividad que puede ser ofrecida por una parte a otra, que es básicamente intangible y no puede afectar ninguna propiedad. El servicio puede

estar relacionado con un producto tangible o un producto intangible .La Calid. del Serv. es una evaluación enfocada que refleja la percepción del cliente de dimensiones específicas del servicio, a saber, confiabilidad, capac. de resp., garantía, empatía, tangibles (p.13).

2.2.2.2. Concepto de las dimensiones de la variable calidad de servicio

Elementos tangibles

Según Modelo SERVPERF (Davila & Flores, 2017) Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, empleados y materiales de comunicación (p.23).

Fiabilidad

De acuerdo, con Capitán (2018) “Habilidad de prestar el servicio prometido tal como se ha prometido con error cero. Este indicador trata de medir la habilidad para desarrollar el servicio prometido. La eficiencia y eficacia en la prestación del servicio” (p.37).

Seguridad

Según modelo Servqual, (Caicay, 2017), conocimiento y cortesía de los empleados, así como su capacidad para transmitir seguridad y confianza (p.28).

Empatía

Según Alves (2000, como se citó en Morocho, 2019) Atención personalizada que dispensa la organización a sus clientes, es decir la capacidad de prestarles a los clientes atención individual y cuidadosa (p.23).

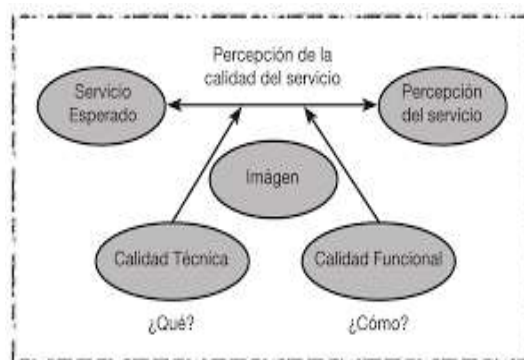
2.2.2.3. Teorías de la variable calidad de servicio

Modelo nórdico

Formulado por Grönroos (1988, como se citó en Damiani, 2019) este modelo relaciona la calidad de servicio con la imagen corporativa de la empresa. Postula que la calidad percibida por el o los clientes es la composición de la calidad técnica, es decir, la calidad que se entrega; y la calidad funcional, en otras palabras, el cómo se entrega, y ambas se relacionan con la imagen corporativa.

Figura 1:

Modelo nórdico



Para Grönroos, una buena evaluación de la calidad es cuando la calidad experimentada por el cliente cumple con sus expectativas; es decir, lo satisface. También explica que el exceso de expectativas de un cliente genera problemas en la evaluación de la calidad. Por otra parte, unas expectativas poco realistas contrastadas con la calidad experimentada buena pueden resultar en una calidad total percibida baja. La calidad esperada para Grönroos está compuesta por factores como la comunicación de marketing, recomendaciones, comunicación boca-oído, imagen corporativa y las necesidades del cliente-

El modelo de Grönroos consta de dos dimensiones: dimensión técnica o de resultado y una dimensión funcional o relacionada con el proceso. Ambas dimensiones son relacionadas

con la imagen corporativa, así como se puede observar en la Figura 1 (p.18).

Modelo de Haywood – Farmer

De acuerdo con Calderon Neyra, (2002, como se citó en Rivera, 2019), argumentó que una organización de servicios tiene alta calidad si ésta reúna las preferencias y expectativas del consumidor coherente. El elemento clave en la obtención de alta calidad es la identificación de las necesidades y expectativas de los clientes.

El autor sugiere que el primer paso para el desarrollo de un modelo de calidad de servicio es la separación de los atributos en grupos. En general, los servicios tienen tres atributos básicos: a) las instalaciones físicas, procesos y procedimientos, b) el comportamiento y sociabilidad de las personas y c) el juicio profesional. Cada atributo se compone de varios factores. En este modelo, cada conjunto de atributos forma el vértice de un triángulo. El trabajo de los directivos consiste en identificar dónde se sitúa la organización. Esto les permitirá suministrar un servicio cuyos elementos son internamente uniformes y orientados a encontrar las necesidades de un segmento específico del mercado. A la hora de decidir la posición apropiada, los gestores han de considerar tres factores de operaciones:

1. El grado de orientación del servicio al cliente.
2. El grado de intensidad del trabajo.
3. El grado de contacto e interacción

Este modelo es útil desde el punto de vista de identificar los intercambios de calidad y los nexos entre esta y los factores de operaciones. Este modelo tiene la capacidad de mejorar el

conocimiento, pero no ofrece un procedimiento práctico capaz de ayudar a los gestores para identificar los problemas de la calidad de servicio o medios prácticos para mejorar la calidad de servicio (pp.32-33).

SERVQUAL (Escuela Norteamérica de Calidad)

Según Parasuraman, Berry y Zeithaml et al. (1988, como se citó en Parodi, et al. 2017) creadores del modelo SERVQUAL; es un modelo desarrollado como resultado de una investigación hecha en diferentes tipos de servicios. El modelo define la calidad de servicio como un desajuste entre las expectativas previas al consumo del servicio y la percepción del servicio prestado y conocido también como el modelo de las discrepancias, tiene beneficios frente a otros instrumentos de medición similares, ya que este unifica los aspectos originales de una manera simple, no complicada de entender ni aplicar.

Es una herramienta que sugiere que la diferencia entre las expectativas generales de los ciudadanos y sus percepciones respecto al servicio prestado, pueden constituir una medida de calidad del servicio (pp.61-62).

Teorías de la calidad de Philip Crosby

Crosby desarrolló los cinco absolutos de la calidad. Estos son:

1. Conformidad con las necesidades. La idea de fondo es que una vez que se hayan determinado las necesidades, el proceso de producción mostrará, calidad si el producto o servicio resultante está de acuerdo con esas necesidades.
2. No existe otra cosa como un problema de calidad.
3. No existe otra cosa como la economía de la calidad; es siempre más barato hacer bien el trabajo la primera vez.

4. La única métrica de actuación es el costo de la calidad.
5. La única actuación estándar es la de cero defectos (pp.11-12).

Teoría de calidad de Armand V. Feigenbaum

Armand V. Feigenbaum (como se cito en Sejzer,2016). El Control de la Calidad Total (TQC) es un concepto que permite ver a una organización como un sistema interrelacionado, en donde la calidad deja de ser un tema de las áreas productivas para pasar a ser un tema de todas las áreas. Todos están implicados en ella, e influyen directamente en factores que hacen a la satisfacción del cliente.

La mejor manera de entender su filosofía es a través de lo que él mismo definió como los 3 pasos hacia la calidad:

1. **Liderazgo en calidad:** Para lograr la excelencia, la calidad debe ser vista como algo que se planifica, y no como un mero análisis de resultados.
2. **Técnicas de calidad modernas:** todas las áreas y departamentos de la organización deben estar completamente integrados y ser interdependientes para que el sistema funcione y cumpla las expectativas del cliente.
3. **Compromiso de la organización:** la organización, a través de cada uno de sus integrantes, debe estar realmente comprometida con la causa. La calidad es responsabilidad de todos y cada uno, y se logra únicamente con compromiso y motivación.

2.3. Definición de términos básicos

2.3.1. Variable 1: gestión administrativa

Plan Estratégico Institucional

Según Directiva General del Proceso de Planeamiento Estratégico (Como se citó en Contreras , 2018) es el documento institucional de toda entidad pública, la cual se redacta en la fase institucional, el Plan Estratégico Institucional es el documento que contiene la Misión, los objetivos estratégicos, acciones estratégicas, indicadores, metas anuales y la ruta estratégica, y es elaborado para un periodo de 3 años (pp.27-28).

Plan Operativo Institucionales

De acuerdo con Chuquiyaury (2019), es la revisión y validación de las acciones estratégicas que se propone realizar la institución en un año determinado, dentro del periodo que comprende el planeamiento estratégico, con énfasis en las metas y lineamientos de la política y estrategia institucional (p.12).

Acciones estratégicas institucionales

CEPLAN (como se citó o en Peña, 2019) “Las acciones estratégicas institucionales se definen de acuerdo a las competencias y funciones de la institución, de tal forma que permitan concretar el logro de los objetivos estratégicos institucionales, tomando como referencia las acciones estratégicas” (p.44).

Estructura Orgánica

De acuerdo con Peralta (2018) la estructura organizacional representa una red relaciones internas de la organización que dependen de las condiciones de todos los recursos: humanos, financieros, materiales, tecnológicos, incluyendo la capacidad administrativa, con la cual se está operando. Se crea para realizar funciones, cumplir con las tareas establecidas por la organización bajo las responsabilidades de los miembros que la conforman (p.13).

La especialización

De acuerdo con Martínez (2018), la especialización, es un resultado objetivo de la división del trabajo y se expresa en la formación de nuevas ramas, industrias, servicios, e incluso en la interrelación entre ellos que provoca nuevas actividades. En la economía se profundiza sin cesar la especialización sectorial y empresarial, que se expresa en la adaptación de un sector, organización o división a la prestación duradera de un producto o servicio que se repite establemente, con un destino económico determinado para satisfacer demandas sociales y organizacionales (p.29).

Coordinación

De acuerdo, con Toca (2017), es integrar las actividades de departamentos independientes con el fin de perseguir las metas de la organización. Sin coordinación se perdería de vista el papel particular dentro de la organización y se enfrentaría a la tentación de perseguir los intereses de un departamento a expensas de los objetivos organizacionales (p.31).

Supervisión

Según Marconi (2012, como se citó en Gutiérrez , 2018) Proceso de control y seguimiento permanente que se realiza al desempeño y funciones de los trabajadores con la finalidad de observar y fortalecer dificultades laborales que deben ser atendidas (p.47).

Liderazgo

De acuerdo con Kumar & Shilpa, (2013, como se citó en Capa, et al. 2018) El liderazgo es un proceso por el cual una persona influye en los demás para lograr un objetivo y dirige la organización de una manera que la hace más unida y coherente (p.275).

Motivación

De acuerdo con Veliz (2020) la motivación, dentro del ámbito laboral, es definida actualmente como un proceso que activa, orienta, dinamiza y mantiene el comportamiento de los individuos hacia la realización de objetivos esperados, es una característica de la psicología humana que contribuye al grado de compromiso de la persona (p.19).

Trabajo en equipo

Melchor & García, (2016, como se citó en Giraldo , et al. 2019) indican, el trabajo en equipo es considerado como un conjunto de dos o más personas que se reúnen para lograr objetivos en común, estos grupos tiene dos clasificaciones las cuales son formales e informales. Los grupos formales son aquellos que precisan la estructura misma de la empresa, tomando trabajos específicos dedicados a las metas generales de la organización. Por otro lado, los grupos informales no tienen una estructura fija ni se definen por alguna organización en particular (p.13).

Evaluación del desempeño laboral

De acuerdo con Quispe (2020) la evaluación del desempeño laboral es el conjunto de características o capacidades del comportamiento o rendimiento de una persona, equipo u organización, en comparación con los objetivos, normas o expectativas previamente definidas (p.4).

2.3.2. Variable 2: calidad de servicio

Evidencias físicas

Según Quispe D. (2019), es la evidencia física puede ayudar a crear el "ambiente" y la "atmósfera" en que se compra o realiza un servicio y puede ayudar a darle forma a las percepciones que del servicio tengan los usuarios (p.61).

Instalaciones adecuadas

De acuerdo con Hernández (2011, como se cito en Ortiz, 2019) Se refiere al funcionamiento y manejo del o los sistemas de acceso a los registros de los recursos de las colecciones con las que cuente la unidad: catálogos (general, revistas); bases de datos; índices y resúmenes, entre otros. Es la percepción del usuario de la calidad del sistema después de haberlo utilizado, desde la forma en que permite hacer las búsquedas hasta la lista de resultados que obtiene (p.40).

Cumplimiento de promesa

De acuerdo con Yrigoyen (2019) significa entregar correcta y oportunamente el servicio acordado. Vale decir que, si se prometió entregar al cliente un pedido, un día y hora determinado, deberá de cumplirse (p.28).

Solución de problemas

Según Jiménez (2013, como se citó en Gonzales & Huanca, 2020), es todo aquello que se genera un cambio positivo o guía sea estable o no para poder llevar a cabo la solución de algo hacer cambios a futuro en situaciones alrededor de un problema grande o pequeño enumerando técnicas y las herramientas adecuadas para poder desarrollarlo de forma adecuada analizar la dificultad y ante cualquier posible adversidad darle forma a la solución de problemas en un caso determinado generando cambios positivos (p.23).

Confianza

De acuerdo con Martínez (2018) Consiste en medir si con el servicio se logra satisfacer necesidades y medir funciones de lo logrado, cuando el usuario logre establecer cómo va a desarrollarse la entidad hasta un tiempo próximo, siempre en cuando el grado de atención será mejor o no, este puede determinar si va a seguir siendo cliente y recomendarla o no (p.25).

Satisfacción al usuario

De acuerdo con Santos & Yanccehuallpa (2019) Un servicio es una obra, una realización o un acto que es esencialmente intangible y no resulta necesariamente en la propiedad de algo. Su creación puede o no estar relacionada con un producto físico (p.32).

Cortesía

Según Sandoval (2006, como se citó en Guzman & Ramos , 2018) Se refiere a la amabilidad con que se trata a los clientes, lo que infunde confianza (p.53).

Amabilidad en la atención

Según Cardona & Rey (2002, como se citó en Rojas , 2019) Los Usuarios no solo demandan un producto o servicio, sino que también demandan atención. Un trato personal y afable. Y una forma de proporcionarles esta atención además de un trato educado es: cuidando nuestro vestuario e higiene personal, tratarlo de Usted a menos que ellos nos indiquen lo contrario, saber escuchar (p.70).

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. Método de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

El tipo de investigación es la aplicada, según Arakaki, et al. (2017) investigación que consiste en trabajos originales realizados para adquirir nuevos conocimientos y está dirigida fundamentalmente hacia un objetivo práctico específico (p.65).

3.1.2. Nivel de investigación

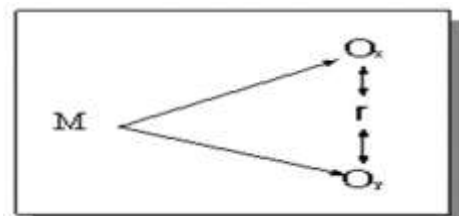
El nivel de investigación es descriptivo, de acuerdo con Sánchez, et al. (2018) primer nivel de investigación sustantiva. Se orienta a describir el fenómeno e identificar las características de su estado actual (p.80).

3.1.3. Diseño de la investigación

El diseño de la investigación es no experimental, transversal, de acuerdo con Urcia & Varela (2017) es investigación transversal, porque estudia un aspecto de desarrollo de los sujetos en un momento dado y buscará establecer la influencia de variables medidas en una muestra, en un único momento del tiempo.

Figura 2:

Esquema de la investigación



Donde:

M: Muestra, trabajadores y usuarios de la Municipalidad Distrital de Yarina-cocha

OX: Variable 1: gestión administrativa

OY: Variable 2: calidad de servicio

r: Influencia entre variables

3.2. Población y muestra

3.2.1. Población

- Variable gestión administrativa

La población de estudio para evaluar la variable gestión administrativa lo constituyeron los 766 trabajadores activos que laboran en la Municipalidad Distrital de Yarina-cocha, en el ejercicio fiscal 2022.

- Variable calidad de servicio

La población de estudio para evaluar la variable calidad de servicio lo constituyeron los 1500 usuarios que accedieron en promedio por semana a la municipalidad distrital de Yarina-cocha, en el ejercicio fiscal 2022.

3.2.2. Muestra

Para el cálculo de la muestra se hizo uso del muestreo probabilístico, tomando en cuenta la fórmula estadística para poblaciones menores a 100000.

Figura 3:

Fórmula para calcular la muestra

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

- Variable gestión administrativa

Donde

n = Tamaño de la muestra necesaria.

P = Probabilidad de que evento ocurra (50%)

Q = Probabilidad de que el evento no ocurra (50%)

$$Z_{\alpha/2} = 1,96$$

N = Población (766)

EE= 0,05

Desarrollando la formula

$$n = (0.5*0.5*(1.96)^2*766) / (((0.09)^2*765) + (0.5*0.5*(1.96)^2))$$

n = 103 trabajadores

- Variable calidad de servicio

Donde

n = Tamaño de la muestra necesaria.

P = Probabilidad de que evento ocurra (50%)

Q = Probabilidad de que el evento no ocurra (50%)

$$Z_{\alpha/2} = 1,96$$

N = Población (1500)

EE= 0,05

Desarrollando la formula

$$n = (0.5*0.5*(1.96)^2*1500) / (((0.09)^2*1499) + (0.5*0.5*(1.96)^2))$$

n = 110 usuarios

3.3. Instrumentos de recolección de datos

3.3.1. Técnicas para la elaboración de instrumentos de datos

Se elaboraron dos instrumentos, mediante la técnica de cuestionario de preguntas cerradas, según Katz, et al. (2019), respecto a las preguntas cerradas, también nombradas como precodificadas o de respuesta fija, son aquellas cuyas respuestas ya están acotadas al

momento de diseñar el cuestionario. Esto es así porque se ha determinado previamente cuáles son las diversas opciones de respuesta posible (p.11).

3.3.2. Confiabilidad de los instrumentos

Tabla 2:

Confiabilidad de la variable gestión administrativa

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,973	20

El valor alfa de Cronbach del instrumento de la variable gestión administrativa es 0.973, en consecuencia, tiene un excelente nivel de fiabilidad.

Tabla 3:

Confiabilidad de la variable calidad de servicio

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,960	20

El valor alfa de Cronbach del instrumento de la variable calidad de servicio es 0.960, en consecuencia, tiene un excelente nivel de fiabilidad.

3.4. Procedimiento de recolección de datos

Los datos se recolectaron mediante la técnica de encuesta, de acuerdo con Garay (2020), la técnica de la encuesta se fundamenta en un cuestionario o conjunto de preguntas que se preparan con el propósito de obtener

información de las personas. Bajo este concepto se recogió la percepción de los trabajadores y usuarios respecto a la gestión administrativa y calidad de servicio que ofrece la Municipalidad Distrital de Yarinacocha (p.8).

3.5. Tratamiento de los datos

3.5.1. Procesamiento de datos

La información recolectada se ha procesado mecánicamente, para lo cual se creó una base de datos por variable en el programa Excel, organizados, por dimensiones, opciones de respuesta e ítems. Resultados que a su vez se procesaron en el programa estadístico SPSS v26

3.5.2. Presentación de datos

Los datos son presentados en tablas de frecuencias y figuras extraídas del programa Excel, las mismas que muestra el nivel de variables y dimensiones. Igualmente son presentadas en tablas extraídas del programa SPSSv26, las mismas que muestran la relación entre variables y dimensiones

3.5.3. Análisis de datos

El nivel de variables se determinó a través de la Escala de Clima Organizacional (EDCO), según (Acero, Echeverri, Lizarazo, Quevedo, & Sanabria, 1999, citados en Puma , 2021), el puntaje se considera alto o bajo según el número de preguntas o afirmaciones. El puntaje alto indicara una alta frecuencia, relacionado con un buen clima organizacional y el puntaje bajo indicara una baja frecuencia, relacionado con problemas dentro de la organización. Tomando en consideración lo prescrito, cada instrumento cuenta con 20 ítems, dedonde se obtuvo el puntaje mínimo y el máximo posible (20 y 100), se establecieron 3 intervalos de igual tamaño dividiendo la diferencia de los dos puntajes entre 3 y a partir del puntaje mínimo se sumó el resultado, obteniendo los siguientes rangos:

- Nivel Bajo: de 20 a 46 puntos.

- Medio: de 47 a 73 puntos.
- Nivel alto: Puntajes entre 74 y 100.

El coeficiente estadístico para establecer la relación entre variables y dimensiones se determinó luego de realizar la prueba de normalidad.

Tabla 4:

Prueba de normalidad de las variables

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión Administrativa	,072	103	,200*	,970	103	,018
Calidad de servicio	,115	103	,002	,957	103	,002

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

De acuerdo a la prueba de Kolmogorov – Smirnov, el valor de significancia de la variable gestión administrativa es > a 0.05, por lo tanto tiene una distribución normal, y el valor de significancia de la variable calidad de servicio es < a 0.05, entonces la distribución no es normal, sin embargo basta que uno de ellos no sigue el supuesto de normalidad, se determina utilizar el coeficiente de correlación no paramétrico Rho de Spearman, según Roy, et al. (2020), la correlación de Spearman o también conocida como rho de Spearman es el análogo no paramétrico de la correlación de Pearson. Se utiliza para variables cuantitativas de libre distribución o con datos ordinales. El coeficiente de correlación se representa con una “r” y puede tomar valores que van entre -1 y + 1. Un resultado de 0 significa que no hay correlación, es decir, el comportamiento de una variable no se relaciona con el comportamiento de la otra variable. Una correlación perfecta implica un valor de -1 o + 1, lo cual indicaría que al conocer el valor de una variable sería posible determinarse el valor de la

otra variable. Entre más cercano a 1 sea el coeficiente de correlación, mayor la fuerza de asociación

Tabla 5:

Parámetros de interpretación del coeficiente de Spearman

Rango	Relación
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media
-0.01 a -0.10	Correlación negativa débil
0.00	No existe correlación
+0.01 a+0.10	Correlación positiva débil
+0.11 a+0.50	Correlación positiva media
+0.51 a+0.75	Correlación positiva considerable
+0.76 a+0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a+1.00	Correlación positiva perfecta

Regla de decisión:

- La relación se considera significativa si $P \leq 0.05$
- La relación no se considera significativa si $P > 0.05$

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Descripción de resultados

4.1.1. Variable 1: gestión administrativa

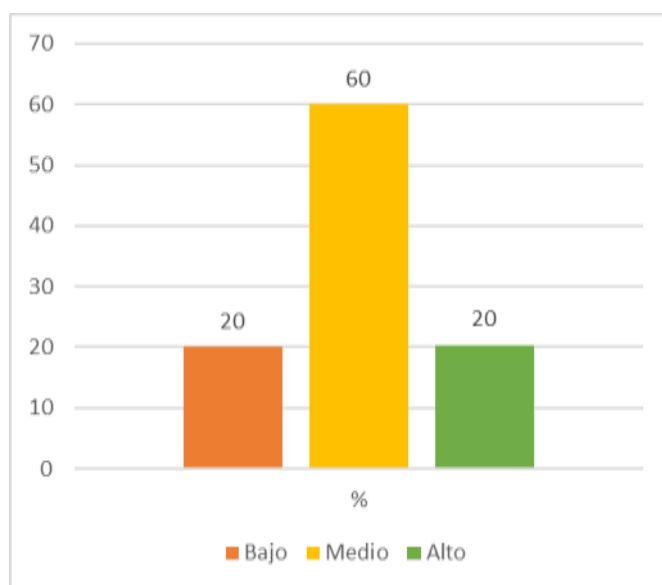
Tabla 6:

Frecuencias de niveles de la variable gestion administrativa

Niveles	Rangos	Fi	%
Bajo	[20-46]	22	20
Medio	[47-73]	66	60
Alto	[74-100]	22	20
n		110	100

Figura 4:

Niveles de gestión administrativa



Nota. Tabla 6

El 20% de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Yarinacocha, percibe que el nivel de gestión administrativa es bajo, el 60% percibe que es medio y el 20% percibe que es alto, prevalece el nivel medio.

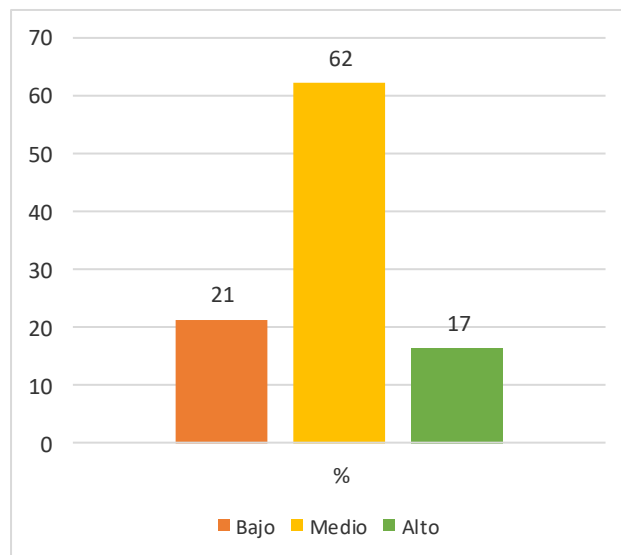
Tabla 7:

Frecuencias de niveles de la dimensión planeación

Niveles	Rangos	Fi	%
Bajo	[5-11]	24	21
Medio	[12-18]	68	62
Alto	[19-25]	18	17
n		110	100

Figura 5:

Niveles de planeación



Nota. Tabla 7

El 21% de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Yarinacocha, percibe que el nivel de planeación es bajo, el 62% percibe que es medio y el 17% percibe que es alto, prevalece el nivel medio.

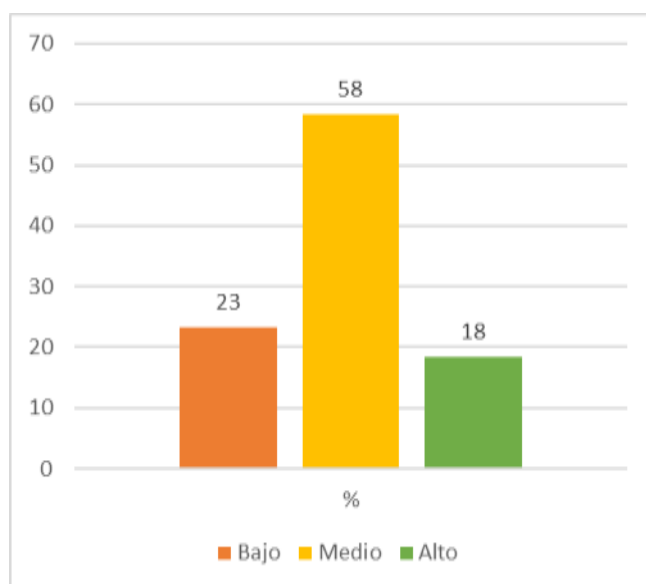
Tabla 8:

Frecuencias de niveles de la dimensión organización

Niveles	Rangos	Fi	%
Bajo	[5-11]	26	24
Medio	[12-18]	64	58
Alto	[19-25]	20	18
n		110	100

Figura 6:

Niveles de organización



Nota. Tabla 8

El 23% de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Yarinacocha, percibe que el nivel de organización es bajo, el 58% percibe que es medio y el 18% percibe que es alto, prevalece el nivel medio.

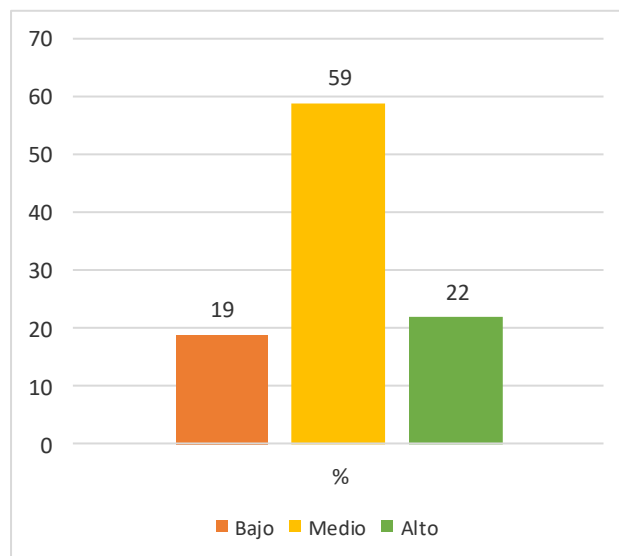
Tabla 9:

Frecuencias de niveles de la dimensión dirección

Niveles	Rangos	Fi	%
Bajo	[5-11]	21	19
Medio	[12-18]	65	59
Alto	[19-25]	24	22
n		110	100

Figura 7:

Niveles de dirección



Nota. Tabla 9

El 19% de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Yarinacocha, percibe que el nivel de dirección es bajo, el 59% percibe que es medio y el 22% percibe que es alto, prevalece el nivel medio.

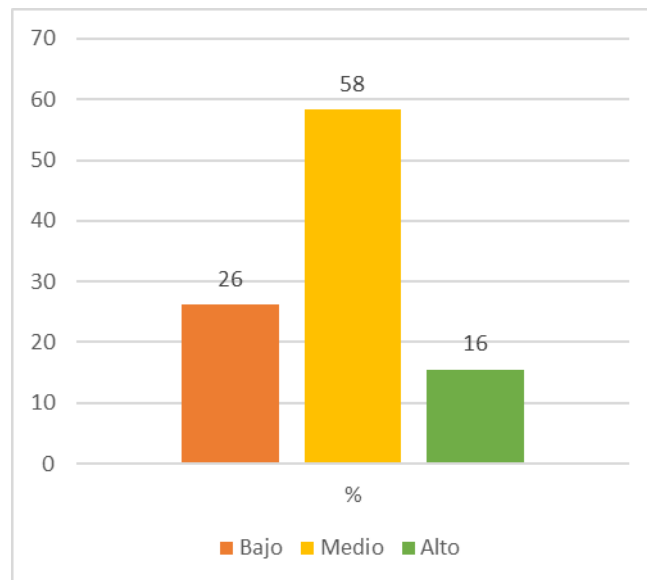
Tabla 10:

Frecuencias de niveles de la dimensión control

Niveles	Rangos	Fi	%
Bajo	[5-11]	29	26
Medio	[12-18]	64	58
Alto	[19-25]	17	16
n		110	100

Figura 8:

Niveles de control



Nota. Tabla 10

El 26% de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Yarinacocha, percibe que el nivel de control es bajo, el 58% percibe que es medio y el 16% percibe que es alto, prevalece el nivel medio.

4.1.2. Variable 2: calidad de servicio

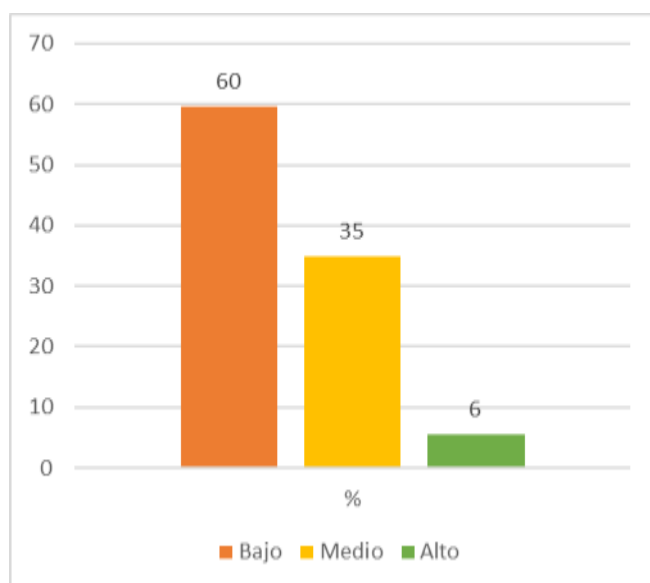
Tabla 11:

Frecuencias de niveles de la variable calidad de servicio

Niveles	Rangos	Fi	%
Bajo	[20-46]	65	60
Medio	[47-73]	38	35
Alto	[74-100]	7	6
n		110	100

Figura 9:

Niveles de calidad de servicio



Nota. Tabla 11

El 60% de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Yarinacocha, percibe que el nivel de calidad de servicio es bajo, el 35% percibe que es medio y el 6% percibe que es alto, prevalece el nivel bajo.

4.2. Prueba de hipótesis

4.2.1. Hipótesis general

La relación de la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha, Ucayali, 2022, es directa y significativa

Tabla 12:

Correlación de la gestión administrativa y calidad de servicio

Rho de Spearman	Gestión	Coeficiente de	1,000	,046
	Administrativa	correlación		
		Sig. (unilateral)	.	,322
		N	103	110
	Calidad de servicio	Coeficiente de	,046	1,000
		correlación		
		Sig. (unilateral)	,322	.
		N	103	110

Nota. SPSSv26

Se determina que la gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha, Ucayali, 2022, tienen una correlación positiva media y no significativa, ($Rho=0,046$ y $p\text{-valor}= 0,322$), lo que nos indica que, a menor gestión administrativa, menor será la calidad de servicio.

4.2.2. Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

La relación de la planeación y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha, Ucayali 2022, es directa y significativa.

Tabla 13:

Correlación de la planeación y calidad de servicio

Rho de	Planeación	Coeficiente de correlación	1,000	,094
Spearman		Sig. (unilateral)	.	,173
		N	103	110
	Calidad de	Coeficiente de correlación	,094	1,000
	servicio	Sig. (unilateral)	,173	.
		N	103	110

Nota. SPSSv26

Se determina que la planeación y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha, Ucayali, 2022, tienen una correlación positiva media y no significativa, ($Rho=0,094$ y $p\text{-valor}= 0,173$), lo que nos indica que, a menor planeación, menor será la calidad de servicio.

Hipótesis específica 2

La relación de la organización y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha, Ucayali 2022, es directa y significativa.

Tabla 14:

Correlación de la organización y calidad de servicio

Rho de	Organización	Coeficiente de correlación	1,000	,001
Spearman		Sig. (unilateral)	.	,498
		N	103	110
	Calidad de	Coeficiente de correlación	,001	1,000
	servicio	Sig. (unilateral)	,498	.
		N	103	110

Nota. SPSSv26

Se determina que la organización y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha, Ucayali, 2022, tienen una correlación

positiva débil y no significativa, ($Rho=0,001$ y $p\text{-valor}= 0,498$), lo que nos indica que, a menor organización, menor será la calidad de servicio.

Hipótesis específica 3

La relación de la dirección y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha, Ucayali 2022, es directa y significativa.

Tabla 15:

Correlación de la dirección y calidad de servicio

Rho de Spearman	Dirección	Coeficiente de correlación	1,000	,021
		Sig. (unilateral)	.	,417
		N	103	110
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,021	1,000
		Sig. (unilateral)	,417	.
		N	103	110

Nota. SPSSv26

Se determina que la dirección y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha, Ucayali, 2022, tienen una correlación positiva media y no significativa, ($Rho=0,021$ y $p\text{-valor}= 0,417$), lo que nos indica que, a menor dirección, menor será la calidad de servicio

Hipótesis específica 4

La relación del control y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha, Ucayali 2022, es directa y significativa.

Tabla 16:

Correlación del control y calidad de servicio

Rho de Spearman	Control	Coeficiente de correlación	1,000	,029
		Sig. (unilateral)	.	,384
		N	103	110
	Calidad de	Coeficiente de correlación	,029	1,000
	servicio	Sig. (unilateral)	,384	.
		N	103	110

Nota. SPSSv26

Se determina que el control y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha, Ucayali, 2022, tienen una correlación positiva media y no significativa, ($Rho=0,029$ y $p\text{-valor}= 0,384$), lo que nos indica que, a menor control, menor será la calidad de servicio

4.3. Discusión de Resultados

De acuerdo con la hipótesis general, la gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha, Ucayali, 2022, tienen una correlación positiva media y no significativa, ($Rho=0,046$ y $p\text{-valor}= 0,322$), lo que quiere decir de la forma como gestiona la planeación, la organización, la dirección y el control la municipalidad, no le alcanza para lograr una relación positiva más alta y significativa con la calidad de servicio. Resultado distinto obtuvo Choquehuanca (2022), en su tesis Gestión administrativa y calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Conima, Región Puno – 2021, quien concluye: existe una relación directa y significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de la municipalidad distrital Conima, Región Puno – 2021, con un nivel de correlación positiva baja ($Rho 0.302$ y $p=0.001$). esto expuesto por los funcionarios encuestados

De acuerdo con el objetivo específico 1, el 20% de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Yarinacocha, percibe que el nivel de gestión

administrativa es bajo, el 60% percibe que es medio y el 20% percibe que es alto, prevalece el nivel medio, lo que quiere decir para la gran mayoría de trabajadores, la municipalidad gestiona la planeación, la organización, la dirección y el control a nivel medio. Resultado diferente obtuvo Sánchez (2022), en su tesis gestión administrativa y calidad de atención a los usuarios de la Municipalidad Distrital San Juan De Cutervo, quien concluye: un 76% de los encuestados determinan que la gestión administrativa desarrollada por los recursos humanos de institución siempre se realiza de forma efectiva, de la misma manera un 21% refieren que a veces se genera, por el contrario, un 3% señalan que está nunca se desarrolla (p.26).

De acuerdo con el objetivo específico 2, el 60% de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Yarinacocha, percibe que el nivel de calidad de servicio es bajo, el 35% percibe que es medio y el 6% percibe que es alto, prevalece el nivel bajo, lo que quiere decir para la gran mayoría de usuarios, la municipalidad ofrece los elementos tangibles, la fiabilidad, la seguridad y la empatía del servicio, a nivel bajo. Resultado parecido obtuvieron Barrera & Ysuiza (2018), en su tesis gestión administrativa y calidad de servicio al contribuyente de la Municipalidad Provincial De Alto Amazonas, Loreto 2018, quienes concluyen: El 90% de los contribuyentes de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas Loreto, consideran que, la calidad de servicio no está desarrollándose adecuadamente, por ser indiferente.

De acuerdo con la hipótesis específica 1, la planeación y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha, Ucayali, 2022, tienen una correlación positiva media y no significativa, ($Rho=0,094$ y $p\text{-valor}= 0,173$), lo que quiere decir de la forma como la municipalidad formula el plan estratégico institucional, el plan operativo institucional, identifica las acciones específicas para el cumplimiento de las actividades, promueve el conocimiento de los instrumentos para la elaboración de los planes por parte de todo el personal, no

le alcanza para lograr una relación positiva más alta y significativa con la calidad de servicio. Resultado diferente obtuvo Urbano (2021), en su tesis Gestión Administrativa y Calidad de Servicio en la Municipalidad de Pueblo Libre, 2021, quien concluye: existe relación respecto a la dimensión planeación con la segunda variable, donde del análisis estadístico obtenido se apreció una relación de Rho Spearman de 0,325, con una correlación y probabilidad de $p= 0,017$ resulta menor a 0,05, lo cual determina una relación moderada.

De acuerdo con la hipótesis específica 2, la organización y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha, Ucayali, 2022, tienen una correlación positiva débil y no significativa, ($Rho=0,001$ y $p\text{-valor}= 0,498$), lo que quiere decir de la forma como la municipalidad organiza la estructura, promueve la especialización y comunicación entre áreas, distribuye los recursos y supervisa las actividades, no le alcanza para lograr una relación positiva más alta y significativa con la calidad de servicio. Resultado parecido obtuvo Pinchi (2018) en su tesis gestión municipal y calidad del servicio de la Municipalidad del Distrito de Manantay, Provincia de Coronel Portillo, Departamento de Ucayali 2017, quien concluye: existe una relación negativa muy baja y no significativa, entre la organización y calidad del servicio en la Municipalidad distrital de Manantay, 2017, por haber obtenido un grado de correlación de Pearson (-0.052) y un p valor de 0,633 mayor de 0,05; lo que significa que las áreas de trabajo, las líneas de mando, las funciones, los procesos, la práctica de ambiente de confianza, respeto, cordialidad, el liderazgo, la motivación, colaboración, y los equipos de trabajo no influyen en forma positiva en la calidad del servicio que ofrece la municipalidad

De acuerdo con la hipótesis específica 3, la dirección y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha, Ucayali, 2022, tienen una correlación positiva media y no significativa, ($Rho=0,021$ y $p\text{-valor}= 0,417$), lo que quiere decir de la forma como los directivos de la municipalidad lideran, motivan,

promueven el trabajo en equipo, no le alcanza para lograr una relación positiva más alta y significativa con la calidad de servicio. Resultado distinto obtuvo Carreño (2021) en su tesis gestión administrativa y satisfacción en los usuarios de la Municipalidad Distrital de Caleta de Carquin, quien concluye: basado en la evidencia estadística de la contrastación específica 3 que arrojó un 0.788, podemos concluir que la dirección, se relaciona directa y significativamente con la satisfacción en los usuarios de la Municipalidad Distrital de Caleta de Carquin, es decir mayor dirección mayor satisfacción

De acuerdo con la hipótesis específica 4, el control y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha, Ucayali, 2022, tienen una correlación positiva media y no significativa, ($Rho=0,029$ y $p\text{-valor}= 0,384$), lo que quiere decir de la forma como la municipalidad, evalúa el desempeño del personal, de la organización, determina los estándares de las metas, supervisa los sistemas, no le alcanza para lograr una relación positiva más alta y significativa con la calidad de servicio. Resultado parecido obtuvo Rodríguez (2022) en su tesis gestión administrativa y calidad de atención de servicio al usuario en la municipalidad distrital de Pacobamba Andahuaylas, Apurímac 2021, quien concluye: con un nivel de significancia ($p=0,839$) y un nivel de correlación, de Rho Spearman negativa moderada ($-0,046$), no existe relación entre el control y calidad de atención de servicio al usuario de la municipalidad de Pacobamba 2021

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS

5.1. Conclusiones

- Queda evidenciado que existe una correlación positiva media y no significativa, ($Rho=0,046$ y $p\text{-valor}= 0,322$), entre la gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha, Ucayali, 2022, lo que quiere decir de la forma como gestiona la planeación, la organización, la dirección y el control la municipalidad, no le alcanza para lograr una relación positiva más alta y significativa con la calidad de servicio.
- El 60% de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Yarinacocha, 2022, percibe que el nivel de gestión es medio, lo que quiere decir para la gran mayoría de trabajadores, la municipalidad gestiona la planeación, la organización, la dirección y el control a nivel medio.
- El 60% de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Yarinacocha, 2022, percibe que el nivel de calidad de servicio que ofrece es bajo, lo que quiere decir para la gran mayoría de usuarios, la municipalidad ofrece los elementos tangibles, la fiabilidad, la seguridad y la empatía del servicio, a nivel bajo.
- Queda evidenciado que existe una correlación positiva media y no significativa, ($Rho=0,094$ y $p\text{-valor}= 0,173$), entre la planeación y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha, Ucayali, 2022, lo que quiere decir de la forma como la municipalidad formula el plan estratégico institucional, el plan operativo institucional, identifica las acciones específicas para el cumplimiento de las actividades, promueve el conocimiento de los instrumentos para la elaboración de los planes por parte de todo el personal, no le alcanza para lograr una relación positiva más alta y significativa con la calidad de servicio.

- Queda evidenciado que existe una correlación positiva débil y no significativa, ($Rho=0,001$ y $p\text{-valor}= 0,498$), entre la organización y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha, Ucayali, 2022, lo que quiere decir de la forma como la municipalidad organiza la estructura, promueve la especialización y comunicación entre áreas, distribuye los recursos y supervisa las actividades, no le alcanza para lograr una relación positiva más alta y significativa con la calidad de servicio.
- Queda evidenciado que existe una correlación positiva media y no significativa, ($Rho=0,021$ y $p\text{-valor}= 0,417$), entre la dirección y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha, Ucayali, 2022, lo que quiere decir de la forma como los directivos de la municipalidad lideran, motivan, promueven el trabajo en equipo, no le alcanza para lograr una relación positiva más alta y significativa con la calidad de servicio.
- Queda evidenciado que existe una correlación positiva media y no significativa, ($Rho=0,029$ y $p\text{-valor}= 0,384$), entre el control y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha, Ucayali, 2022, lo que quiere decir de la forma como la municipalidad, evalúa el desempeño del personal, de la organización, determina los estándares de las metas, supervisa los sistemas, no le alcanza para lograr una relación positiva más alta y significativa con la calidad de servicio.

5.2. Sugerencias

- Los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Yarinacocha deben tomar en cuenta los resultados de la investigación e implementar talleres de capacitación para mejorar la gestión de la planeación, la organización, la dirección y el control, con el propósito de lograr una relación positiva más alta y significativa entre la gestión administrativa y calidad de servicio.
- En vista que la gestión administrativa alcanzó un nivel medio, los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Yarinacocha, deben preocuparse en generar estrategias para involucrar a la gran mayoría de trabajadores en los procesos de planeación, organización, dirección y el control, con el propósito de lograr niveles altos de gestión.
- En vista que la calidad de servicio alcanzó un nivel bajo, los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Yarinacocha, deben preocuparse en mejorar los elementos tangibles, la fiabilidad, la seguridad y la empatía de los trabajadores, con el propósito de lograr niveles altos de calidad de servicio.
- Los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Yarinacocha deben tomar en cuenta los resultados de la investigación e implementar talleres de capacitación para involucrar a la gran mayoría de trabajadores en la formulación del plan estratégico institucional, del plan operativo institucional, identificar las acciones específicas para el cumplimiento de las actividades, promover el conocimiento de los instrumentos para la elaboración de los planes por parte de todo el personal, con el propósito de lograr una relación positiva más alta y significativa entre la planeación y calidad de servicio.
- Los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Yarinacocha deben tomar en cuenta los resultados de la investigación y mejorar la organización de la estructura, fortalecer la especialización y comunicación entre áreas, distribuir mejor los recursos, mejorar la supervisión de las actividades, con

el propósito de lograr una relación positiva más alta y significativa entre la organización y calidad de servicio.

- Los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Yarinacocha deben tomar en cuenta los resultados de la investigación y mejorar el liderazgo, la motivación, fortalecer el trabajo en equipo de los trabajadores, con el propósito de lograr una relación positiva más alta y significativa entre la dirección y calidad de servicio.
- Los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Yarinacocha deben tomar en cuenta los resultados de la investigación y mejorar la evaluación del desempeño del personal, de la organización, determinar de forma realista los estándares de las metas, supervisar los sistemas de manera coherente, con el propósito de lograr una relación positiva más alta y significativa entre el control y la calidad de servicio.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arakaki, M., Casado, A., & De la Vega, A. (2017). *Investigación aplicada*. © Mónica Arakaki, Armando Casado y Aurora de la Vega Ramírez, 2017. <https://cdn02.pucp.education/investigacion/2016/06/10152257/guia-investigacion-ciencia-informacion-final1.pdf>
- Ávila, B. X. C., Gavilanes, J. E. Á., Barros, M. R. Q., & Pasquel, S. N. A. (2020). *Evaluación de riesgos y gestión administrativa para las compañías de transporte pesado*. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 5(Extra 3), 318-344. <https://acortar.link/UDS1h1>
- Barrera, A., & Ysuiza, M. (2018). *Gestión administrativa y calidad de servicio a contribuyente de la Municipalidad Provincial De Alto Amazonas, Loreto 2018* [Tesis de maestría, Universidad San Martín de Porres, Lima-Perú]. https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/4387/barrera_ysuiza.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Caicay, T. (2017). *Dimensiones de la calidad de servicio que influyen en la reputación corporativa de las empresas courier en Lima*. [Tesis para optar título, Universidad San Ignacio de Loyola] <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/31be31d4-7f25-4b7f-8329-c3ef91b58035/content>
- Capa, L., Benítez, R., & Capa, X. (2018). *El liderazgo como fuente de ventaja competitiva para las organizaciones*. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v10n2/2218-3620-rus-10-02-285.pdf>
- Capitán, N. (2018). *Relación entre la calidad del servicio y satisfacción del cliente de tienda Ripley en plaza Sur—Lima, 2017*. [Tesis para optar título de licenciado en administración de empresas, Universidad Señor de Sipán]. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/4577/Capit%C3%A1n%20Llagueto%20.pdf?sequence=1>

- Carreño, D. (2021). *Gestión Administrativa y satisfacción en los usuarios de la municipalidad distrital de la Caleta Carquin*. [Tesis de doctorado, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrion]. <http://hdl.handle.net/20.500.14067/4801>
- Castillo, J. (2022). *Percepción por sexo de la calidad del servicio de otorgamiento de licencias de funcionamiento en un municipio de Lima, 2021*. [Tesis para optar grado académico de Maestro, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/85809/Castillo_BJM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Choquehuanca, E. (2022). *Gestión administrativa y calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Conima, Región Puno – 2021*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Lima-Perú]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/84246/Choquehuanca_AE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Chuquiyaui, E. (2019). *Plan Operativo Institucional y la eficiencia del gasto público en los gobiernos Regionales*. [Tesis para optar el grado de maestro, Universidad Nacional Hermilio Vladizán]. <https://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13080/5316/PGPDS00038Ch578.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Contreras, Y. (2018). *Plan Estratégico Institucional y presupuesto de la Universidad Nacional Intercultural de Quillabamba, Cusco, 2018 PEI*. [Tesis de para obtener el grado de Maestro, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/34084/contreras_by.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Damiani, J. (2019). *Calidad de servicio y su influencia en la satisfacción de los clientes de la empresa El Tumi Peru S.R.L. en el año 2018*. [Tesis para optar título, Universidad Católica Santo Toribio De Mogrovejo].

https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1836/1/TL_DamianiArellanoJavier.pdf

Davila, K., & Flores, M. (2017). *Evolucion de la calidad de servicio en el Restaurante Turistico el Cantaro E.I.R.L. de Lambayeque* [Tesis para optar titulo, Universidad Catolica Santo Toribio de Mogrovejo]. https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/848/1/TL_DavilaTorresKaren_FloresDiazMeliza.pdf

Duque, S. (2019). *Análisis de las teorías de la administración contemporánea y su incidencia en el modelo de gestión administrativa de la facultad de ciencias empresariales de la institución universitaria Antonio José Camacho – UNIAJC.* [Tesis de Maestría, Universidad Santiago de Cali]. <https://www.studocu.com/co/document/corporacion-universitaria-unitec/adminitracion/analisis-de-las-teorias/13765517>

Garay, C. (2020). *Técnicas e instrumentos para la recolección de datos.* <https://es.slideshare.net/RicardoRamos388/lts214ins22050901diseodeinstrumentosdeinvestigacinsocialcarmen-ypptx>

Giraldo , P., Monroy , F., & Santamaria, L. (2019). *Trabajo en equipo para mejorar la calidad laboral.*[Trabajo de grado, Universidad Catolica de Colombia]. <https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/24011/1/TRABAJO%20EN%20EQUIPO%20PARA%20MEJORAR%20LA%20CALIDAD%20LABORAL.pdf>

Gómez, J., & Bolaños, R. (2019). *Análisis de la capacidad institucional de los gobiernos locales durante el perio 2014-2018.* [Trabajo de de grado de maestria, Universidad de la Salle]. https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=1170&context=maest_gestion_desarrollo

- Gonzales, L., & Huanca, E. (2020). *La calidad del servicio y su relación con la satisfacción de los consumidores de restaurantes de pollo a la brasa de Mariano Melgar, Arequipa, 2018*. [Tesis para optar título, Universidad Tecnológica del Perú].
https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/3031/Lucero%20Gonzales_Elena%20Huanca_Tesis_Titulo%20Profesional_Titulo%20Profesional_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Gutiérrez, J. (2018). *Supervisión y desempeño laboral en los servidores públicos de una Municipalidad de Caylloma, Arequipa, 2018*. [Tesis para obtener grado de Maestro, Universidad Cesar Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/35214/gutierrez_pj.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Guzmán, A., & Ramos, J. (2018). *Calidad de servicio y su incidencia en la satisfacción del usuario de la dirección regional de educación Pasco - 2017*. [Tesis para optar título, Universidad Nacional Daniel Alcides Carrion].
<http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/621/1/TESIS%20CALIDAD%20DE%20SERVICIO.pdf>
- Huaman, E. (2018). *La gestión administrativa en el instituto de educación superior tecnológico público – Cajamarca, 2018*. [Tesis para optar título profesional, Universidad Privada del Norte].
<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/13063/Huam%c3%a1n%20Portal%20%20Eliana%20Del%20Rocio.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Humanez Ruiz, P. (2018). *La gestión administrativa y la calidad educativa en la IE Cristóbal Colon de Montería* [Trabajo de Maestría, Panamá: Universidad UMECIT, 2018]. <https://acortar.link/H9hjT5>
- Inocente, W. (2019). *La gestión administrativa de la Unidad de Gestión Educativa Local Huarmey, 2018*. [Tesis de maestro, Universidad Cesar Vallejo].

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27325/Inocente_AWA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Katz, M., Seid, G., & Abiuso, F. (2019). *La técnica de encuesta: Características y aplicaciones*. <http://metodologiadelainvestigacion.sociales.uba.ar/wp-content/uploads/sites/117/2019/03/Cuaderno-N-7-La-t%C3%A9cnica-de-encuesta.pdf>

Llanos , L. (2018). “*Gestión administrativa y desempeño laboral en la unidad de gestión educativa local n°02, distrito San Martín de Porres - 2018*”. [Tesis para obtener título, Universidad Cesar Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/24955/Llanos_RLM.pdf?sequence=4&isAllowed=y

López, C. (2019). *Propuesta de políticas de gestión municipal para la reducción de la desnutrición infantil en la Municipalidad Distrital de Ocros, Ocros – 2018*. [Tesis de doctorado, Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/11458/3341/DOCTORADO%20-%20Carlos%20Enrique%20Lopez%20Rodriguez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Martínez , L. (2018). *Calidad del servicio de atención al público y satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de La Tinguíña, Ica 2018*. [Tesis de Maestro, Universidad Cesar Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29416/martinez_sl.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Martínez, F. (2018). *La división del trabajo y su influencia en la productividad de las MYPES ubicadas en el distrito de ciudad nueva de la región de Tacna 2017*. [Tesis para optar título, Universidad Privada de Tacna].

<https://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12969/709/Martinez-Caceres-Fiorella.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Mejía, X. (2023); *Gestión administrativa y la calidad del servicio en el GAD Municipal de Pangua en el periodo 2019-2023*. UTC. Latacunga. 92 p.

Mendoza, A. (2017). *Importancia de la gestión administrativa para la innovación de las medianas empresas comerciales en la ciudad de Manta*. Dominio de las Ciencias.

Morocho, T. (2019). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente de la empresa Alpecorp S.A., 2018*. [Tesis para optar título, Universidad Peruana Union]. https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/1809/Thalia_Tesis_licenciatura_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ortiz, J. (2019). *Calidad del servicio y satisfacción del usuario en la sub gerencia de administración tributaria y rentas de la municipalidad distrital de Santa María-2017*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión]. <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/2845/Jaime%20Ulises%20Ortiz%20Borchani.pdf?sequence=1>

Parodi, O., Andrés, C., y Perry, K. (2017). *La calidad del servicio y su relación con la satisfacción del cliente de "El fanático fútbol club" Lima, noviembre 2016* [Tesis de pregrado, Universidad Inca Garcilaso de la Vega].

Peña, E. (2019). *Propuesta de acciones estratégicas institucionales para optimizar la gestión administrativa y presupuestal de la Municipalidad Provincial de Hualgayoc*. [Tesis de Maestro, Universidad Cesar Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/32022/Pe%c3%b1a_HEA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Peña, M. (2018). *Gestión administrativa y calidad del servicio del usuario en la municipalidad distrital de San Marcos, Huari. Ancash*. [Tesis de Maestro, Universidad Cesar Vallejo].

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/14850/Pe%3%b1a_SMM.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Peralta , X. (2018). *Estudio del Orgánico Estructural y de las Descripciones y Análisis de Cargos. Propuesta de Actualización del Organigrama Estructural y del Manual de Funciones de una empresa Industrial Manufacturera.* [Trabajo de Titulación, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil].

<http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/10366/1/T-UCSG-PRE-FIL-CPO-160.pdf>

Pinchi, K. (2018). *Gestión municipal y calidad del servicio de la Municipalidad del Distrito de Manantay, Provincia de Coronel Portillo, Departamento de Ucayali 2017* [Tesis para optar Título, Universidad Nacional de Ucayali, Pucallpa-Perú].

<http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/4012/000003539T-ADMINISTRACION.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Poveda Achi, K. (2020). *Gestión administrativa y su relación en la calidad de servicio en laboratorios de psicología: caso Pucesa.* [Tesis para optar título, Pontificia Universidad Católica de Ecuador Sede Ambato].

<https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/3086/1/77256.pdf>

Puma , Y. (2021). *Clima Organizacional y liderazgo en trabajadores de la municipalidad de Wanchaq – Cuzco, 2020.* [Tesis para optar título, Universidad Cesar Vallejo].

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/62251/Puma_TY-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Quiroz, L., & Vega, F. (2020). *Gestión administrativa y desempeño docente en la institución educativa pública de La Libertad, 2019.* [Tesis de Maestría, Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI].

http://190.223.196.26:8080/bitstream/123456789/736/1/015100627J_018200305A_M_2020.pdf

Quispe, D. (2019). *Marketing de servicios y calidad de atención al usuario en la municipalidad provincial de Huancavelica, periodo 2016*. [Tesis de Maestro, Universidad Nacional de Huancavelica].

<https://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/3113/TESIS-2019-POSGRADO-EMPRESARIALES-QUISPE%20VIDALON.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Quispe, S. (2020). *Importancia de la Evaluación del desempeño laboral*. [Examen de Suficiencia Profesionales, Universidad Nacional del Altiplano].

http://tesis.unap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14082/14901/Quispe_Cachi_Sonia.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Remache, S. (2019). *Calidad de Servicio y la satisfacción del cliente en la empresa Sipecom SA. de la ciudad de Guayaquil - Ecuador, período 2018*. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo].

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/36211/Remache_YSS-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Rivera, M. (2019). *Calidad del servicio que brinda la empresa Elevate Business y estrategias para su mejora*. [Tesis para optar título, Universidad Nacional de Piura].

<https://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/2084/ADM-RIV-MER-2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Rizzo J. (2022). *La gestión administrativa y la calidad de servicio en los usuarios del Hospital básico del cantón Baba perteneciente al Ecuador en el año 2021. Ecuador*. [Tesis de maestría, Universidad Estatal de Milagro].

<http://repositorio.unemi.edu.ec/handle/123456789/6544>

Rodríguez , E. (2022). *Gestión administrativa y calidad de atención de servicio al usuario en la municipalidad distrital de Pacobamba Andahuaylas, Apurímac*

- 2021.[Tesis de Maestro, Universidad César Vallejo, Lima-Perú].
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/83620/Rodr%
 3%adguez_VE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/83620/Rodr%c3%adguez_VE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Rojas , S. (2019). *Control interno y calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Pariahuanca – año 2017*. [Tesis para optar título, Universidad Nacional Del Centro del Peru].
[https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/5229/Rojas%
 20Alhua.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/5229/Rojas%20Alhua.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Rogel, J. L. y Cejas, M. (2018). La calidad de servicio y desarrollo sostenible del turismo en Santa Cruz-Galápagos. *Negotium*.
- Roy, I., Rivas, R., Pérez, M., & Palacios, L. (2020). *Correlación de Spearman*.
[https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-
 91902019000300354](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-91902019000300354)
- Samaniego , R. (2021). *Gestión Administrativa y Comunicación Interna en la Empresa de Transporte Urbano Línea 4 S.A. del distrito de San Antonio, Huarochirí, año 2020*. [Tesis de Bachiller, Universidad Peruana de las Americas].[http://190.119.244.198/bitstream/handle/upa/1247/SAMANIEGO%
 20DE%20LA%20CRUZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://190.119.244.198/bitstream/handle/upa/1247/SAMANIEGO%20DE%20LA%20CRUZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Sanchez, D. (2022). *Gestión administrativa y calidad de atención a los usuarios de la Municipalidad Distrital San Juan de Cutervo* [Tesis de maestría, Universidad San Martín de Porres, Lima-Perú].
[https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/10351/sanch
 ez_vd.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/10351/sanchez_vd.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Sánchez, H., Reyes , C., & Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. ©Universidad Ricardo Palma.
[https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-
 investigacion.pdf](https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf)

- Sanchez, Y. (2020). Gestión administrativa de la constructora Nomursa S.A.
<http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/7607/SANCHEZ%20CASTRO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Santos, K., & Yancehuallpa, A. (2019). *Gestión administrativa y calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Yanacancha 2018*. [Tesis para optar título, Universidad Nacional Daniel Alcides Carrion].
http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/1596/1/T026_47583859_T.pdf
- Sejzer, R. (2016). Feigenbaum, el padre del Control de la Calidad Total (TQC).
<https://ctcalidad.blogspot.com/2016/07/feigenbaum-el-padre-del-control-de-la.html>
- Soto, R. (2017). El liderazgo y la Gestión Administrativa de la Municipalidad Distrital San Pedro de Chaná-Huari, en el año 2017. (Tesis de Licenciatura). Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho.
- Toca, S. (2017). Propuesta de diseño organizacional en las áreas funcionales administrativa y comercial para la empresa de servicios públicos del municipio de Cuitiva - Emcuitiva S.A. ESP.
<https://repositorio.uptc.edu.co/bitstream/001/1922/1/TGT-644.pdf>
- Urbano , J. (2021). *La Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio en la Municipalidad de Pueblo Libre, 2021* [Tesis de maestro, Universidad César Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/85171/Urbano_VJL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Urcia, V., & Varela, P. (2017). *Influencia de los tiempos de espera para la atención en ventanilla en la calidad de servicio del Banco de Crédito Oficina El Porvenir en el 2017*. [Tesis para optar título, Univerisdad Privada del Norte].
<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/12272/Urcia%20Sifue>

ntes%20Vanessa%20Milagros%20-
%20Valera%20Mantilla%20Patricia%20Janelly.pdf?sequence=1

Veliz, F. (2020). *Factores intrínsecos y extrínsecos de la motivación y su relación en el nivel de desempeño laboral del personal de la Gerencia de Salud COSSMIL de la ciudad de La Paz* [Tesis de Maestría, Universidad Mayor de San Andrés].

Villegas, E. (2019). *Gestión administrativa de la municipalidad provincial de anta departamento de cusco, 2019*. [Tesis para optar titulo, Universidad Andina del Cusco].
https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/3321/Eduardo_Tesis_bachiller_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Yrigoyen, L. (2019). *La calidad del servicio y la satisfacción del cliente en el sector ferretero caso: zona denominada "Las Malvinas" en lima metropolitana 2018*. Tesis de Maestro, Universidad San Martin De Porres].
https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/5499/yrigoyen_ylma.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS

Anexo 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: Gestión Administrativa y Calidad de Servicio en la Municipalidad Distrital de Yarina-cocha-Ucayali, 2022

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
<p><u>Problema General:</u> ¿Cómo es la relación de la gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Yarina-cocha, Ucayali 2022?</p> <p><u>Problemas específicos:</u> a. ¿Cómo es relación de la planificación y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Yarina-cocha, Ucayali 2022? b. ¿Cómo es la relación de la organización y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de</p>	<p><u>Objetivo General:</u> Determinar la relación de la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Yarina-cocha, Ucayali 2022.</p> <p><u>Objetivos específicos:</u> a) Mostrar el nivel de gestión administrativa de la Municipalidad Distrital de Yarina-cocha, Ucayali 2022. b) Señalar el nivel de calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de</p>	<p><u>Hipótesis General:</u> La relación de la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Yarina-cocha, Ucayali 2022, es directa y significativa.</p> <p><u>Hipótesis específicas:</u> a. La relación de la planificación y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Yarina-cocha, Ucayali 2022, es directa y significativa. b. La relación de la organización y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de</p>	Gestión Administrativa	Planeación	Plan estratégico institucional
	Plan operativo institucional				
	Identificación de acciones específicas para el cumplimiento de las actividades.				
	Conocimiento de los instrumentos por parte de todo el personal				
	Organización	Estructura orgánica			
		Especialización			
		Comunicación entre las áreas y unidades.			
		Distribución responsable de recursos.			

<p>Yarinacocha, Ucayali 2022?</p> <p>c. ¿Cómo es la relación de la dirección y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Yarínacocha, Ucayali 2022?</p> <p>d. ¿Cómo es la relación del control y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Yarínacocha, Ucayali 2022?</p>	<p>Yarinacocha, Ucayali 2022</p> <p>c) Calificar la relación de la planificación y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Yarínacocha, Ucayali 2022.</p> <p>d) Establecer la relación de la organización y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Yarínacocha, Ucayali 2022.</p> <p>e) Precisar la relación de la dirección y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Yarínacocha, Ucayali 2022.</p> <p>f) Mostrar la relación del control y calidad de servicio en la</p>	<p>Yarinacocha, Ucayali 2022, es directa y significativa.</p> <p>c. La relación de la dirección y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Yarínacocha, Ucayali 2022, es directa y significativa.</p> <p>d. La relación del control y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Yarínacocha, Ucayali 2022, es directa y significativa.</p>		Dirección	Supervisión
					Liderazgo
					Motivación
					Trabajo en equipo
				Control	Evaluación del desempeño del personal.
					Evaluación de desempeño organizacional
					Determinación de estándares o metas
					Supervisión de los sistemas de la entidad
					Modernidad de equipos
				Elementos tangibles	Atractivas instalaciones físicas.
					Presentación de los empleados
					Atractivos materiales del
			Calidad de servicio		

	Municipalidad Distrital de Yarinacocha, Ucayali 2022.				servicio (folletos, revistas)
					Adecuados horarios de atención
				Fiabilidad	Cumplimiento de promesas por parte de la organización
					Interés en la resolución de problemas por parte de la Municipalidad
					Desempeño del servicio.
					Información oportuna a los clientes
				Seguridad	Transmisión de confianza.
					Seguridad en relación usuario - municipalidad
					Amabilidad con los usuarios.
					Conocimientos suficientes del

					personal
				Empatía	Atención individualizada por parte de la organización
					Atención personalizada por parte de los empleados de la organización
					Se cuida los intereses de sus clientes
					Los empleados entienden sus necesidades específicas

ANEXO 2 INSTRUMENTO 1: GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Estimado señor (a) el que suscribe, Rony Alberto Melendez Chogas, egresado de la Escuela de Administración de la Universidad Nacional de Ucayali, el presente cuestionario tiene por objetivo recabar su opinión con respecto a la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha 2022”, por lo que agradezco responda las siguientes preguntas con mucha sinceridad, gracias.

Nº		Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi siempre	Siempre
01	Participas en la elaboración de plan estratégico de la municipalidad					
02	El plan operativo de la municipalidad contiene todas las necesidades que requieren las áreas					
03	Conoce todos los servicios que ofrece la municipalidad a la población					
04	La municipalidad cuenta con estrategias para lograr sus objetivos					
05	Conoce los instrumentos que utiliza la municipalidad para elaborar sus documentos de gestión					
06	La estructura orgánica de la municipalidad es la adecuada					
07	La distribución de cargos que realiza la municipalidad es la adecuada					
08	Existe una buena coordinación entre áreas para el cumplimiento de tus funciones					
09	Hay una buena distribución de los					

	recursos entre áreas					
10	La municipalidad te capacita para el mejoramiento de tus funciones					
11	Hay una supervisión constante en la municipalidad para el cumplimiento de tus funciones					
12	Se práctica un liderazgo adecuado en la municipalidad					
13	Los directivos motivan al personal para mejorar el cumplimiento de tus funciones.					
14	Los directivos de la municipalidad promueven el trabajo en equipo					
15	Participas en la toma de decisiones para solucionar los conflictos dentro de tu área					
16	Se evalúa el desempeño de los trabajadores					
17	Se evalúa el cumplimiento de las metas de cada área					
18	Se evalúa el cumplimiento de los sistemas de gestión de la municipalidad					
19	La municipalidad te capacita en temas de gestión para el mejor cumplimiento de tus funciones					
20	En la municipalidad se corrige las deficiencias encontradas por las acciones de control					

ANEXO: 3 INSTRUMENTO 2: CALIDAD DE SERVICIO

Estimado señor (a) el que suscribe, Rony Alberto Meléndez Chogas, egresado de la Escuela de Administración de la Universidad Nacional de Ucayali, el presente cuestionario tiene por objetivo recabar su opinión con respecto a la calidad de servicio que ofrece la Municipalidad Distrital de Yarinacocha 2022”, por lo que agradezco responda las siguientes preguntas con mucha sinceridad, gracias.

Nº		Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi siempre	Siempre
01	Los equipos de la municipalidad son de última generación y se encuentran actualizados					
02	Las instalaciones de la municipalidad brindan las condiciones necesarias para la correcta realización de la atención al público					
03	La municipalidad cuenta con el horario de atención adecuada					
04	Considera que en la municipalidad hay una adecuada higiene y limpieza de sus instalaciones					
05	Los trabajadores de la municipalidad se ven limpios y pulcros					
06	Los servicios en la municipalidad					

	son atendidos respetando el orden de llegada					
07	Es atendido con cordialidad e interés en la municipalidad					
08	La municipalidad soluciona tu problema dentro del plazo previsto					
09	Los trabajadores te brindan una atención igualitaria					
10	Cuando los trabajadores te prometen hacer algo en cierto tiempo lo cumplen					
11	El servicio que brindan los trabajadores de la municipalidad es rápido					
12	El personal te brinda todo el apoyo necesario para que usted se sienta contento					
13	Los trabajadores están capacitados para responder a las diversas consultas que realizas.					
14	Los trabajadores te brindan un servicio puntual					
15	Los trabajadores están disponibles para atenderte					
16	Los trabajadores te transmiten confianza					

17	La municipalidad te brinda seguridad en todos los servicios que requieres					
18	Los trabajadores te tratan con amabilidad al momento de requerir el servicio					
19	Los trabajadores realizan los tramites con calidad					
20	Los trabajadores te brindan el tiempo necesario para atenderte					