UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ALEXANDER VON HUMBOLDT, UCAYALI 2022

Tesis para optar el Título Profesional de
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

JOSUÉ MALPARTIDA DURÁN

Pucallpa – Perú
2022

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

COMISION 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 12 m del día lunes 20 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 Titulo de segunda Especialidad Profesional, se reunió el jurado integrado por los docentes: **Dr. Manuel Rocha Gonzales (Presidente), Dr. Frank Bollet Ramirez (Miembro), y Dra. Leydi Perez Guimaraez (Miembro).**

Se realizó la Sustentación de la Tesis Titulada: **"GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ALEXANDER VON HUMBOLDT, UCAYALI 2022"**, por el/la/los Bachilleres en **Administración: Josué Malpartida Durán, EN FORMA PRESENCIAL.**

Qué; según el Artículo 21° del Reglamento General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Titulo 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/la defensor (a) de la Tesis, ha obtenido la siguiente calificación;

Aprobado por unanimidad

Siendo las 1:00 p.m del mismo día, se dio por concluido el acto y luego de ser leído el acta, los miembros del Jurado Evaluador procedieron a suscribirlo.

Dr. Manuel Rocha Gonzales
Presidente

Dr. Frank Bollet Ramirez
Miembro

Dra. Leydi Perez Guimaraez
Miembro

Dr. Alex Davis Astohuaman Huaranga
Secretario Académico

APROBACIÓN Y FIRMA DE JURADO DE TESIS

La presente Tesis fue aprobada por el jurado calificador de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali, para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración.

Dr. Manuel Rocha Gonzales ----------
Presidente

Dr. Frank Bollet Ramirez ----------
Miembro

Dra. Leydi Perez Guimaraez ----------
Miembro

Dr. Limber Pinchi Fasanando ----------
Asesor

Bach. Josue Malpartida Duran ----------
Tesista

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
VICERRECTORADO DE INVESTIGACION
DIRECCIÓN DE PRODUCCIÓN INTELECTUAL

CONSTANCIA

ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACION

SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND

N° V/0814-2022

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 ALEXANDER VON HUMBOLDT, UCAYALI 2022".

Autor(es)	:	**MALPARTIDA DURÁN, JOSUÉ**
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 23/12/2022

Mg. JOSÉ MANUEL CÁRDENAS BERNAOLA
Director de Producción Intelectual

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

OEByP - REPOSITORIO INSTITUCIONAL

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACION DE TESIS

REPOSITORIO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

Yo, Josue Malpartida Duran

Autor(a) de la TESIS de pregrado titulada:

Gestion Administrativa y calidad de servicio en la municipalidad distrital de Alexander Von Humboldt, Ucayali: 2022

Sustentada el año: 2023

Con la asesoría de: Dr. Limber Pinchi Fasanando

En la Facultad: Cs. Economicas, Administrativas y Contables

Escuela profesional: Administración

Autorizo la publicación:

PARCIAL [ ] Significa que se publicará en el repositorio institucional solo La caratula, la dedicatoria y el resumen de la tesis. Esta opción solo es válida marcar **si su tesis o documento presenta material patentable**, para ello deberá presentar el trámite de CATI y/o INDECOPI cuando se lo solicite la DGPI UNU.

TOTAL [X] Significa que todo el contenido de la tesis y/o documento será publicada en el repositorio institucional.

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 y del Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 28 / 04 / 2023

Email: josuemdch@gmail.com
Teléfono: 997117229

Firma:
DNI: 47696832

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

DEDICATORIA

Esta tesis la dedico a mis padres, por el apoyo moral y económico que me brindaron durante mis estudios universitarios, para así seguir adelante a pesar de las dificultades que se presentaron, aconsejándome a enfrentarlos en todo momento.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios quien me dio la fe, fortaleza, salud y la esperanza para terminar esta investigación.

A mi asesor, el Dr. Limber Pinchi Fasanando, por sus exigencias permanentes para culminarlo.

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

DEDICATORIA vi

AGRADECIMIENTO vii

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 21

1.3. Objetivos 21

1.3.1. Objetivo general 21

1.3.2. Objetivos específicos 21

1.4. Hipótesis 22

1.4.1. Hipótesis general 22

1.4.2. Hipótesis específicas 22

1.5. Variables 23

1.5.1. Variable 1: Gestión 23

1.5.2. Variable 2: Calidad de servicio 23

1.6. Operacionalización de variables 23

1.7. Justificación e importancia 24

1.7.1. Justificación e importancia 24

1.7.2. Justificación metodológica 24

1.7.3. Justificación práctica 24

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO 25

2.1. Antecedentes 25
2.1.1. Antecedentes nacionales 25
2.2. Bases teóricas 26
2.2.1. Variable 1: gestión administrativa 26
2.2.1.1. Concepto de la variable gestión administrativa 26
2.2.1.2. Concepto de las dimensiones de gestión administrativa 26
2.2.1.3. Teorías de la variable gestión administrativa 28
2.2.2. Variable calidad de servicio 31
2.2.2.1. Concepto de la variable calidad de servicio 31
2.2.2.2. Concepto de las dimensiones de la variable calidad de servicio 31
2.2.2.3. Teorías de la variable calidad de servicio 32
2.3. Definición de términos básicos 35
2.3.1. Variable 1: gestión administrativa 35
2.3.2. Variable 2: calidad de servicio 39
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO 42
3.1. Método de investigación 42
3.1.1. Tipo de investigación 42
3.1.2. Nivel de investigación 42
3.1.3. Diseño de investigación 42
3.2. Población y muestra 43
3.2.1. Población 43
3.2.2. Muestra 43
3.3. Instrumentos de recolección de datos 45
3.3.1. Técnica para la elaboración de instrumentos de recolección de datos 45
3.3.2. Confiabilidad de los instrumentos 45
3.4. Procedimiento de recolección de datos 45
3.5. Tratamiento de datos 46

3.5.1. Procesamiento de datos 46
3.5.2. Presentación de datos 46
3.5.3. Análisis de datos 46
CAPÍTULO IV: RESULTADOS 49
4.1. Descripción de resultados 49
4.1.1. Variable 1: gestión administrativa 49
4.1.2. Variable 2: calidad de servicio 54
4.2. Prueba de hipótesis 55
4.2.1. Hipótesis general 55
4.2.2. Hipótesis específicas 55
4.3. Discusión de resultados 57
CONCLUSIONES 61
SUGERENCIAS 63
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 65
ANEXOS 72

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Operacionalización de variables 23

Tabla 2: Confiabilidad del instrumento de la variable gestión administrativa 45

Tabla 3: Confiabilidad del instrumento de la variable calidad de servicio 45

Tabla 4: Prueba de normalidad de la variable gestión administrativa 47

Tabla 5: Prueba de normalidad de la variable calidad de servicio 47

Tabla 6: Parámetros de interpretación del coeficiente de Pearson 48

Tabla 7: Niveles de gestión administrativa de la Municipalidad Distrital de Alexander Von Humboldt, 2022 49

Tabla 8: Niveles de planeación de la Municipalidad Distrital de Alexander Von Humboldt, 2022 50

Tabla 9: Niveles de organización de la Municipalidad Distrital de Alexander Von Humboldt, 2022 51

Tabla 10: Niveles de dirección de la Municipalidad Distrital de Alexander Von Humboldt, 2022 52

Tabla 11: Niveles de control de la Municipalidad Distrital de Alexander Von Humboldt, 2022 53

Tabla 12: Niveles de calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Alexander Von Humboldt, 2022 54

Tabla 13: Correlación entre gestión administrativa y calidad de servicio 55

Tabla 14: Correlación entre planificación administrativa y calidad de servicio 55

Tabla 15: Correlación entre organización administrativa y calidad de servicio 56

Tabla 16: Correlación entre dirección administrativa y calidad de servicio 56

Tabla 17: Correlación entre control administrativa y calidad de servicio 57

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: *Esquema de la investigación* 43

Figura 2: Fórmula para calcular la muestra 44

Figura 3: *Niveles de gestión administrativa de la Municipalidad Distrital de Alexander Von Humboldt, 2022* 49

Figura 4: *Niveles de planeación de la Municipalidad Distrital de Alexander Von Humboldt, 2022* 50

Figura 5: *Niveles de organización de la Municipalidad Distrital de Alexander Von Humboldt, 2022* 51

Figura 6: *Niveles de dirección de la Municipalidad Distrital de Alexander Von Humboldt, 2022* 52

Figura 7: *Niveles de control de la Municipalidad Distrital de Alexander Von Humboldt, 2022* 53

Figura 8: *Niveles de calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Alexander Von Humboldt, 2022* 54

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia 73

A**nexo 2**: Instrumento 1 cuestionario para medir la gestión administrativa 76

A**nexo 3:** Instrumento 2 cuestionario para medir la calidad de servicio 77

RESUMEN

La presente investigación se desarrolló en la Municipalidad Distrital de Alexander Von Humboldt, Ucayali. El objetivo principal fue Determinar la relación de la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Alexander Von Humboldt, Ucayali 2022. Este estudio es de tipo aplicada, nivel descriptivo, con diseño no experimental transeccional correlacional. La población de estudio estuvo constituida por todos los trabajadores y usuarios que acuden a la municipalidad. Se empleó como instrumento dos cuestionarios de 20 ítems cada uno; los mismos que fueron sometidos a la prueba de confiabilidad Alfa de Cronbach, obteniendo un nivel de fiabilidad de 0.884 la variable gestión, y un nivel de fiabilidad de 0.882 la variable calidad de servicio. Los resultados indican, que la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Alexander Von Humboldt, Ucayali 2022, se relacionan de manera negativa indirecta muy débil -0.096 y no significativa 0.262, lo que significa de la forma cómo la municipalidad gestiona la planificación, la organización, la dirección y el control, no le alcanza para lograr una relación positiva y significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio.

Palabras clave: planeación, organización, capacidad de respuesta

ABSTRACT

This research was carried out in the District Municipality of Alexander Von Humboldt, Ucayali. The main objective was to determine the relationship between administrative management and quality of service in the District Municipality of Alexander Von Humboldt, Ucayali 2022. This is a research of applied type, descriptive level, with a non-experimental transectional correlational design. The research population consisted of all workers and users who come to the municipality. Two questionnaires of 20 items each were used as instruments; these were submitted to Cronbach's Alpha reliability test, obtaining a reliability level of 0.884 for the management variable and 0.882 for the quality of service variable. The results indicate that administrative management and quality of service in the District Municipality of Alexander Von Humboldt, Ucayali 2022 are related in a very weak indirect negative way -0.096 and not significant 0.262. This means that the way the municipality manages planning, organization, direction and control is not enough to achieve a positive and significant relationship between administrative management and quality of service.

Key words: planning, organization, responsiveness.

INTRODUCCIÓN

Una buena gestión administrativa significa el cumplimiento de los objetivos de la organización, gracias al uso efectivo de las funciones de planeación, organización, dirección y control. Pero no siempre es así; la Municipalidad Distrital de Alexander Von Humboldt, registra una serie de deficiencias de gestión, un porcentaje considerable de los trabajadores no conoce el plan estratégico, el plan operativo y los instrumentos que se utiliza para elaborarlos, otro porcentaje considerable indica que no cuenta con una estructura adecuada, con personal especializado, no hay una buena comunicación entre áreas, tampoco hay una distribución responsable de los recursos, aunado a ello otro grupo indica que los Directivos, no supervisan, no lideran, no motivan, y no promueven el trabajo en equipo, finalmente otro grupo dice que en la municipalidad no se evalúa el desempeño de los colaboradores, ni de la gestión, ni de las operaciones, ni el financiamiento, estas deficiencias, afecta no sólo a la Municipalidad, sino a la calidad de servicio que ofrece a la población.

La calidad de servicio se ha convertido en uno de los factores más importantes para que las organizaciones permanezcan vigentes en el mercado, toda vez que los clientes acuden a los establecimientos en busca de satisfacción de alguna necesidad. Cosa que no está ocurriendo en la Municipalidad Distrital de Alexander Von Humboldt, ya que los usuarios indican, que la municipalidad no le ofrece equipos actualizados, las instalaciones no son modernas, los servicios higiénicos no son limpios, el horario de trabajo no es adaptado a sus necesidades, otro grupo indica que la municipalidad no brinda el servicio en tiempo correcto, lo hace con errores, no gestiona sus problemas eficientemente, no le ofrece el servicio en el tiempo acordado, finalmente otro grupo precisa, que la municipalidad no brinda un servicio rápido, los trabajadores no ayudan, no se encuentran aptos para responder y resolver sus preguntas, no atienden por orden

de llegada, en este contexto se desarrolló la investigación, con 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 desarrolló el marco teórico, representado por los antecedentes, las bases teóricas y la definición de los términos básicos.

En el capítulo III, se presenta el marco metodológico, representado por el método de investigación, por la población y muestra, por la conceptualización de los instrumentos de recolección, procedimiento, y tratamiento de los datos.

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

Finalmente, se presenta las conclusiones, sugerencias, referencias bibliográficas y anexos.

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción del problema

Alva (2019) precisa, en la municipalidad provincial de Bolívar se evidencia que existen deficiencias en el desarrollo y gestión en los ámbitos:
administrativo, económico, proyectos y servicios y político-social; en este sentido no está logrando un verdadero proceso desarrollo local, esta situación dificulta el la participación adecuada de la municipalidad con una gestión orientada al desarrollo económico equitativo, al desarrollo social incluyente y al desarrollo ambientalsustentable, en suma la gestión municipal no realizan procesos planificados acorde con la estructura de la organización; no genera información que exprese, en términos cuantitativos y monetarios, las transacciones que realiza; no permitiendo tomar decisiones de inversión, así como de operación de la municipalidad; no permite la verificación de la calidad y cobertura de los servicios municipales y tampoco propicia el involucramiento de la población en las decisiones del gobierno municipal, en consecuencia se hace necesario una evaluación de la gestión municipal en todos estos aspectos a fin de conocer la situación de la municipalidad al respecto y poder plantar alternativas de solución (p.2).

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).

Algo parecido viene sucediendo en la Municipalidad Distrital de Alexander Von Humboldt, ya que la gestión administrativa registra una serie de deficiencias, en un sondeo rápido, el 20% de los trabajadores manifiesta que no conocen el plan estratégico, el plan operativo y los instrumentos que utiliza para elaborarlos, otro 10% indica que no cuenta con una estructura adecuada, con personal especializado, no hay una buena comunicación entre áreas y unidades, tampoco hay una distribución responsable de los recursos, un 10% tambien indica que los Directivos, no supervisan, no lideran, no motivan, y no promueven el trabajo en equipo, finalmente un 20% precisa que en la municipalidad no se evalúa el desempeño de los colaboradores, ni de la gestión, ni de las operaciones y el financiamiento, estas deficiencias, afecta no sólo a la Municipalidad, sino a la calidad de servicio que ofrece a la población.

Gancino (2020) desde el 2014 hasta la actualidad la gestión de la Dirección de Tránsito Transporte y Movilidad, del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato, no ha dado soluciones efectivas a los problemas y quejas de los usuarios, los tramitadores constituyen un problema evidente que afecta el servicio de matriculación en la ciudad de Ambato, estas personas que se dedican a ofrecer sus servicios de asesoría y documentación a cambio de una comisión monetaria que generalmente implica un valor adicional que el usuario debe pagar para poder matricular su vehículo. Otro problema recurrente es la falta de agilidad en los procesos por cuanto los usuarios reclaman

que el trámite de matriculación vehicular tarda 3 días para culminar y obtener la matricula, esto relacionado a los tiempos de revisión, digitación y cobro. Pero los problemas anteriormente mencionados no son los únicos, también se debe considerar el limitado espacio físico, así mismo no es controlado el flujo de usuarios generando largas filas para obtener los diferentes servicios de matriculación vehicular por lo que la calidad de servicio es cuestionable e incide en los niveles de satisfacción (pp.7-8).

Sanchez (2021), la Municipalidad Distrital de la Victoria, tiene como propósito velar por las familias, garantizándoles sus derechos individuales y sociales, promueve el progreso financiero y plantea desarrollar un trabajo transparente, ordenado que permita que su comunidad se sienta satisfecha con los servicios que les brinda. Cuando los administrados acuden a la municipalidad, están haciendo caso omiso a este documentos, omitiendo dar información que requieren los usuarios; no viene cumpliendo con los plazos establecidos para la entrega de documentos solicitados, no hay cortesía de parte de los trabajadores; no hay interés por los usuarios, la sala de espera no está ambientada adecuadamente, los equipos de cómputo ya se encuentran obsoletos; no cuentan con folletos para brindar información de otros servicios que brinda la municipalidad, no existe un interés por el seguimiento de los documentos de los usuarios, demoran demasiado en los tramites, el personal no conoce bien las funciones de sus puestos de trabajo (pp.14-15).

En lo que respecta a la calidad de servicio que brinda la Municipalidad Distrital de Alexander Von Humboldt a su población, el 50% manifiesta, que la municipalidad no le ofrece equipos actualizados, las instalaciones no son modernas, los servicios higiénicos no son limpios, el horario de trabajo no es adaptado a sus necesidades, otro 30% indica que la municipalidad no brinda el servicio en tiempo correcto, lo hace con errores, no gestiona sus problemas eficientemente, no le ofrece el servicio en el tiempo acordado, finalmente un 10%

precisa, que la municipalidad no le brinda un servicio rápido, siente que los trabajadores no le ayudan, que no se encuentran aptos para responder sus preguntas, no le atienden según su orden de llegada, problemas que prácticamente se ha convertido en una rutina, por estas razones es que se desarrolló el presente trabajo de 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 Alexander Von Humboldt, Ucayali 2022?

1.2.2. Problemas específicos

a. ¿Cómo es relación de la planificación y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Alexander Von Humboldt, Ucayali 2022?
b. ¿Cómo es la relación de la organización y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Alexander Von Humboldt, Ucayali 2022?
c. ¿Cómo es la relación de la dirección y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Alexander Von Humboldt, Ucayali 2022?
d. ¿Cómo es la relación del control y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Alexander Von Humboldt, 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 Alexander Von Humboldt, Ucayali 2022.

1.3.2. Objetivos específicos

a. Señalar el nivel de gestión administrativa de la Municipalidad Distrital de Alexander Von Humboldt, Ucayali 2022.
b. Fijar el nivel de calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Alexander Von Humboldt, Ucayali 2022.
c. Calificar la relación de la planificación y calidad de servicio en la

Municipalidad Distrital de Alexander Von Humboldt, Ucayali 2022.

d. Establecer la relación de la organización y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Alexander Von Humboldt, Ucayali 2022.

e. Precisar la relación de la dirección y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Alexander Von Humboldt, Ucayali 2022.

f. Mostrar la relación del control y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Alexander Von Humboldt, 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 Alexander Von Humboldt, Ucayali 2022, es directa y significativa.

1.4.2. Hipótesis específicas

a) La relación de la planificación y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Alexander Von Humboldt, Ucayali 2022, es directa y significativa.

b) La relación de la organización y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Alexander Von Humboldt, Ucayali 2022, es directa y significativa.

c) La relación de la dirección y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Alexander Von Humboldt, Ucayali 2022, es directa y significativa.

d) La relación del control y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Alexander Von Humboldt, Ucayali 2022.

1.5. Variables

1.5.1. Variable 1: Gestión

1.5.2. Variable 2: Calidad de servicio

1.6. Operacionalización de variables

Tabla 1:

Operacionalización de variables

Variables	Dimensiones	Indicadores
Gestión	Planeación	Plan estratégico institucional Plan operativo institucional Identificación de acciones específicas para el cumplimiento de las actividades.
	Organización	Conocimiento de los instrumentos por parte de todo el personal Estructura orgánica Especialización Comunicación entre las áreas y unidades. Distribución responsable de recursos.
	Dirección	Supervisión Liderazgo Motivación Trabajo en equipo
	Control	Evaluación de desempeño de los colaboradores de la institución edil. Determinación de estándares o metas. Supervisión de los sistemas de la entidad
Calidad de servicio	Elementos físicos	Capacitación Equipos actualizados Instalaciones modernas Horario de trabajo adaptado al cliente Higienes y limpieza
	Fiabilidad	Dar los servicios en el tiempo correcto Ofrecer servicios correctos sin margen de error Gestionar los problemas de los clientes con eficacia. Ofrecer los servicios en el tiempo acordado.
	Capacidad de respuesta	Tener a los colaboradores informados sobre cuándo serán ofrecidos los servicios Servicio rápido a los colaboradores Deseo de ayudar a los colaboradores Estar listo para responder a las peticiones de los colaboradores Criterio para realizar las peticiones requeridas en orden de llegada

	Seguridad	-Transmisión de confianza. Seguridad en relación usuario - municipalidad Amabilidad con los usuarios. Conocimientos suficientes del personal

Nota: Matriz de consistencia

1.7. Justificación e importancia

1.7.1. Justificación e importancia

Desde el punto de vista teórico, la importancia de la investigación radica en la entrega a la comunidad académica e investigadora de teorías relacionadas con la gestión administrativa y calidad de servicio, información importante que debe generar debate especialmente en el mundo académico, por la presencia permanente de nuevas teorías en el manejo de la gestión y entrega de servicio, tanto en las instituciones públicas y privadas.

1.7.2. Justificación metodológica

Desde el punto de vista metodológico, la importancia de la investigación radica en la entrega de dos instrumentos fiables de las variables de estudio, mediante el coeficiente Alfa de Cronbach, los mismos que podrían ser utilizados por los investigadores que tengan a bien evaluar las variables de estudio posteriormente.

1.7.3. Justificación práctica

Desde el punto de vista práctico, la importancia de la investigación radica en la entrega de resultados a la Municipalidad Distrital de Alexander Von Humboldt, información importante que podría servir como insumo para solucionar los problemas estudiados. Igualmente, desde este punto de vista los resultados podrían servir como antecedente para futuras investigaciones relacionados con el tema de estudio.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

2.1.1. Antecedentes nacionales

Peña (2018) en su tesis, Gestión administrativa y calidad del servicio del usuario en la municipalidad distrital de San Marcos, Huari. Ancash, concluye: se determinó que, entre la gestión administrativa y calidad del servicio, una correlación alta positiva de 0,805, con una significancia menor al 05 % de error, por lo que se rechazó la hipótesis nula y se consideró valida la hipótesis de la investigación, también se confirmó con los valores porcentuales descriptivos de 68,0 % en un nivel moderado y 11,3 % para el nivel alto. Por lo tanto, se puede afirmar que existe relación alta positiva y significativa entre la gestión administrativa y calidad del servicio del usuario en la municipalidad distrital de San Marcos, Huari. Ancash (p.79).

Barrera (2018), en su investigacion sobre Gestión administrativa y calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, Loreto 2018, concluye: se ha determinado una fuerte relación entre la organización administrativa, de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas y la calidad de servicio que reciben los contribuyentes, por haberse encontrado entre estas una correlación de 0,895 (p.17).

Dulanto (2019), en su tesis Gestión administrativa y la calidad de servicio de la municipalidad distrital de chancay, periodo 2018, cocnluye: La planeación en la gestión administrativa influye significativamente en el servicio de calidad de la Municipalidad distrital de Chancay, periodo 2018. Por lo que, la correlación de Rho de Spearman es 0.456, según a la escala de Bisquerra dicha correlación es positiva y baja (p.56).

Santos & Yanccehuallpa (2019), en su tesis Gestión administrativa y calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Yanacancha 2018, concluyen: la gestión administrativa fue calificada con un nivel medio o moderado con el 51%,

como de nivel alto con un 37% y como de nivel bajo con el 12% de los encuestados (p.71).

Ñahui (2020), en su tesis Gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad de Cachimayo, Cuzco, 2020, concluye: La dirección se relaciona con la calidad de servicio, con un nivel de correlación positiva media (Rho 0,447 y p-valor 0,000) (p.24).

Azabache (2020), en su tesis Gestión administrativa y calidad del servicio en el área de Registros Civiles en la Municipalidad Distrital de Laredo, 2020, concluye: se determinó que existe una relación directa positiva muy fuerte de 0,743 entre el control y la calidad de servicio. Los hallazgos obtenidos indican que la institución Municipalidad Distrital de Laredo se muestra que al tener un buen control el efecto es tener una buena calidad de servicio (p.115).

Portilla (2021), en su tesis percepción en la calidad de servicio público en la Municipalidad Distrital de Pacora 2019, concluye: se determinó que el nivel de calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Pacora es regular, esto se concluyó en base a las cinco dimensiones del modelo usado, en el cual se evidenció que aún falta mucho para ofrecer un buen servicio, debido a que los usuarios no se sienten satisfechos en su totalidad con la prestación que ofrece la municipalidad Distrital de Pacora (p.42).

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Variable 1: gestión administrativa

2.2.1.1. Concepto de la variable gestión administrativa

De acuerdo con Santos & Yanccehuallpa (2019), es el conjunto de acciones mediante las cuales el directivo desarrolla sus actividades a través del cumplimiento de las fases del proceso administrativo: planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar (p.30)

2.2.1.2. Concepto de las dimensiones de gestión administrativa

Planeación

Según Arévalo (2017), es un proceso fundamentado, la cual es utilizada para cumplir los objetivos propuestos de la manera más eficiente, y por medio del seguimiento de determinados planes de acción. Los objetivos planteados por cada organización o entidad se ponen de acuerdo para definir las fases a cumplir a fin de lograr las metas propuestas. El proceso de la planeación es la primera ficha de este rompecabezas, debido que es el punto de comienzo de la administración (p.22).

Organización

(Mochón et al. 2014, citado en Cárdenas, 2021), afirman que la organización incluye la división, clasificación, coordinación del trabajo y la relación entre las finanzas, y recursos económicos, esenciales para consecución de objetivos de la organización (fijados en la fase de planificación), las actividades de la entidad son muy diversas, como atraer profesionales destacados, asignar funciones, agrupar responsabilidades en varias regiones, dotar efectivamente recursos y facilitar el ambiente necesario, para que los individuos y objetos funcionen armoniosamente (p.21).

Dirección

Según (Louffat, 2010, citado en Perez, 2022) “la dirección está encargada de velar por las relaciones humanas dentro de las instituciones, la importancia de la dirección es primordial porque se trata de ejecutar, de llevar a la práctica, todo aquello que se ha planeado y organizado” (p.55).

Control

Según (Playor, 2008, citado en Pizarro, 2019), la función de control supone una medición de los resultados para que tal función sea ejercida. El control, además, no puede separarse de la programación, ya que ambas funciones se interrelacionan afectándose recíprocamente y ellos significa efectuar los ajustes necesarios para que ambas se lleven a buen término (p.19).

2.2.1.3. Teorías de la variable gestión administrativa

Teoría Científica

Según (Jimenez, 1986, citado en Hernandez, et al. 2017), Taylor racionalizo los métodos y procesos y los estudios hasta en sus más mínimos detalles para simplificarlos y aprovechar al máximo el trabajo del personal, los recursos financieros, los equipos y las herramientas y propuso para ello la planificación de las tareas. Aunque sus postulados fueron considerados con una forma de explotación, y deshumanización del trabajador, propuso medidas para buscar la máxima prosperidad de este, al darle la oportunidad de obtener un mejor salario, cuando su rendimiento superara los estándares mínimos de la producción individual. La principal contribución de Taylor fue ofrecer un cuerpo sistémico de principios que él denomino administración científica aplicable al logro de la eficiencia de las actividades, los cuatros más importantes que propuso fueron capacitación, planificación y selección y capacitación cuidadosa del personal (con un sentido más bien de entrenamiento en servicio), control y ejecución, este cuerpo doctrinario lo obtuvo de las experiencias que él y sus discípulos lograban en las diversas empresas en que se aplicaban sus principios
(pp.13-14).

Teoría de la administración por objetivos (APO)

Según (Peter Drucker, 1954, citado en Velazco , 2017), la administración por objetivos (APO) o administración por resultados constituye un modelo administrativo bastante difundido y plenamente identificado con el espíritu pragmático y democrático de la teoría neoclásica. Para Drucker, la gerencia (management) consiste en analizar detenidamente la razón de ser de la empresa en un mercado económico y sus aportaciones para determinar dónde están las ventajas competitivas; por lo que para él la misión es la guía fundamental. ¿Por qué? y ¿qué compran los clientes?, es la tarea de la dirección general de una

empresa y una vez contestadas estas preguntas, se pueden determinar los objetivos, en términos de metas de corto, mediano y

largo plazos de un negocio. Ducker estableció que: “La mayor ventaja de la dirección mediante objetivos es, quizá, que hace posible que un subordinado controle sus propias realizaciones: el autocontrol significa mayor automotivación: un deseo de hacerlo mejor, antes de lo suficiente para salir del paso y nada más. Significa metas de realización más elevadas y una visión más amplia…Una de las mayores contribuciones de la dirección mediante objetivos permite sustituir la dirección mediante dominación, por la de autocontrol” (p.56).

Teoría de la administración burocrática de Max Weber

(Cárdenas 2012, citado en Reyes, 2020) considero que: en el análisis de Weber sobre la burocracia, prioriza que la organización o la institución tiene necesidad de ser dirigida por profesionales con una alta calificación y formación, de ahí la importancia de la educación, pero también que sean conscientes y legitimados por sus propios méritos; y como consecuencia, reclaman status. Este enfoque lleva a que, las decisiones se construyen en una jerarquía con reglas racionales ante el logro de objetivos de la organización; y por consiguiente este sistema permite obtener la mejor organización en la sociedad moderna.

Según este autor, Weber otorga una atención especial a los medios por los que la burocracia moderna ha evolucionado progresivamente ya sea en sus métodos, ya sea en sus valores. Se han transformado los obstáculos en beneficio del desarrollo económico, social y la estabilidad política en oposición a las sociedades tradicionales supuestamente poco profesionalizadas y a la sistematización reducida de las prácticas. Uno de los aportes significativos de Weber a la administración científica o clásica es el concepto de burocracia como tipo ideal de ejercicio del poder, a diferencia de la tradición y el carisma (p.29).

Teoría de la relaciones humanas

Según (Elton Mayo, citado en Huaman, 2018) la teoría de las relaciones humanas, estudia la organización como grupos de personas, hace énfasis en las personas, se inspira en sistemas de psicología, en la delegación plena de la autoridad, en la autonomía del trabajador, en la confianza, con énfasis en las relaciones humanas entre los empleados y confianza en las personas. La teoría de las relaciones humanas, también se conoce como escuela humanística de la administración (p.21).

Enfoque de sistemas

De acuerdo a (Robbins y Coulter, 2005, citados en Salazar & Suarez, 2021), este enfoque postula que las organizaciones no se encuentran aisladas, no es que se crean y existen solas en el ambiente, para que puedan mantenerse en el tiempo dependen necesariamente de su entorno, tanto para la obtención de recursos como para el consumo de sus bienes y servicios.

Con esa base, se puede notar la interrelación que existe entre las organizaciones ad intra de sus propias instalaciones como con el entorno que le rodea. En esta línea Stoner y Freeman (1994) señalaron que en este sistema se concibe a las organizaciones como un sistema unitario que nace intencionalmente y se compone de partes debidamente interrelacionadas y los encargados de la gestión administrativa deben ver todo ello como un todo, pero, a la vez, como parte de un sistema externo mucho más amplio y, desde esa perspectiva, todo lo que hace una tiene incidencia sobre las demás.

En esta misma línea, Vargas y Aldana (2011) expresaron que una de las razones más relevantes de este enfoque se encuentra centrado en la habilidad de conceptualizar a la empresa como un todo, a manera de caja negra, en la que se incluyen diversos aspectos como los recursos humanos o financieros, los que son pasibles de tener transformaciones ad intra de la organización, con la finalidad de brindar productos y servicios (p.36).

2.2.2. Variable calidad de servicio

2.2.2.1. Concepto de la variable calidad de servicio

Según (Según Giese y Cote, 2019, citado en Gonzales & Huanca, 2020), se comprende que la calidad de servicio es la atención prestada conformada por personas para los consumidores y usuarios que quieran gozar del servicio es interpretarlo como y cuáles son las necesidades de nuestros clientes como es que lo percibe; una vez visto ello se deberá de trabajar en el enfoque que se quiera brindar y se tendría que estar organizada y en distribución racional para esto quede como una satisfacción general ante el consumidor tanto interno como externo además implica como es que lo forma la organización el colaborador entra en un rol demasiado importante con la amabilidad con los compañeros y en general el equipo que son la primera impresión que se muestra para ofrecer nuestro producto y servicio (pp.17-18).

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

Elementos tangibles

Según Rojas (2018), es la apariencia física de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación (p.40).

Fiabilidad

Según Troncos , et al. (2020), es el proceso en el que el proveedor de servicios se mantiene fiel en la prestación de servicios a sus clientes puede considerarse como la dimensión de confiabilidad de la CS, la confiabilidad le asegura al cliente la capacidad de un proveedor de servicios para proporcionar de manera consistente una calidad de servicio percibida. La confiabilidad tiene un impacto en la confianza y la impresión general que queda en la mente de un cliente después del consumo del servicio. La dimensión de confiabilidad de la CS es vital y se percibe a través del aspecto de la calidad del servicio de las personas (p.35).

Capacidad de respuesta

Según Hidalgo (2019), hace representación a la disposición de apoyar a los usuarios y de proporcionarles un servicio veloz. Se basa en la disposición para brindar un servicio veloz: rapidez, exactitud, oportunidad. En otras palabras, no es suficiente contar con medios para ofrecer un servicio, sino debe ser posible brindarlo cuando el cliente lo demanda. El servicio retrasado no es posible plantearse en una parte grande de las actividades inmediatamente en ser responsable de la demanda y en la velocidad y/o puntualidad de la respectiva solución (p.24).

Seguridad

Según (Parasuraman et al.1988, citado en García, 2019) “Son los conocimientos y atención mostrados por los empleados respecto al servicio que están brindando, además de la habilidad de los mismos para inspirar confianza y credibilidad” (p.16).

2.2.2.3. Teorías de la variable calidad de servicio

Teoría de calidad de Deming

Citados en Tueros & Coz (2019), esta teoría es para las organizaciones, el autor implementó principios para mejorar a una organización aquí mencionamos las más importantes.

1. Continuar en el perfeccionamiento de bienes y servicios, para ser un buen competidor y seguir primero en el mercado.
2. implementar una ideología en la cual involucre en beneficio a todos en el proceso del mercado.
3. lo más importante será la calidad de servicio.
4. Constituir adiestramiento o capacitaciones constantes.
5. reconocer líderes, por sus habilidades, capacidades y metas.
6. valorar al capital humano y generar un buen ambiente de trabajo (p.9).

Teoría de calidad de Philip Crosby

Citado en Benavente (2019), para Crosby la calidad es gratis, definiéndola como: “conformidad con los requerimientos” e indicando que el 100% de la conformidad es igual a cero defectos. “Hacerlo bien a la primera vez”, hacer que la gente haga mejor todas las cosas importantes que de cualquier forma tiene que hacer y promover un constante y consciente deseo de hacer el trabajo bien a la primera vez, puesto que las empresas despilfarran recursos realizando incorrectamente procesos y repitiéndolos.

Su filosofía se basa en “cero defectos”, que enfoca a elevar las expectativas de la administración, motivar y concientizar a los trabajadores por la calidad, razones por la cual Crosby propuso catorce pasos que son:

1. Compromiso de la gerencia.
2. Equipo de mejora de la calidad.
3. Medición de la calidad.
4. Costo de la evaluación de la calidad.
5. Concientización de la calidad.
6. Acciones correctivas.
7. Establecer un comité específico Ad Hoc para el programa de cero defectos.
8. Capacitación a los supervisores.
9. Día de cero defectos.
10. Fijar metas.
11. Estableciendo de la causa de errores.
12. Reconocimiento.
13. Consejos de calidad.
14. Hacerlo todo de nuevo (pp.51-52).

Teoría de calidad de Ishikawa

Citado en Gonzales (2018), la teoría de Ishikawa era manufacturar a bajo costo. Dentro de su filosofía de calidad, él dice que la calidad debe ser una revolución de la gerencia. El control de la calidad es desarrollar, diseñar, manufacturar y mantener un producto de calidad. Algunos efectos que se logran implementando el control de calidad en las empresas son: la reducción de precios, bajan los costos, se establece y mejora la técnica, entre otros.

Kaoru Ishikawa también da a conocer al mundo sus siete herramientas básicas que son: grafica de Pareto, diagrama de causa-efecto, estratificación, hoja de verificación, histograma, diagrama de dispersión y grafica de control.

El propio Ishikawa dice que practicar el control de calidad (CTC) es desarrollar, diseñar, manufacturar y mantener un producto de calidad que sea el más económico, el más útil y siempre satisfactorio para el consumidor.

Uno de los logros más importantes de la vida de Ishikawa fue contribuir al éxito de los círculos de calidad. El diagrama de causa – efecto, frecuentemente llamado diagrama de Ishikawa, posiblemente es el diagrama que lo hizo mayormente conocido. Este diagrama ha demostrado ser una herramienta muy poderosa que puede ser fácilmente utilizada para analizar y resolver problemas, es tan simple que cualquier persona lo puede aplicar.

Kaoru Ishikawa, señala que el control Total de Calidad empieza con educación y termina con educación. Para promoverlo con la participación de todos, hay que dar educación en Control de Calidad a todo el personal, desde el presidente hasta los operarios (pp.30-31).

Teoría de calidad de Feigenbaum

Citado en Izquierdo & Salinas (2021), considera que calidad es un sistema eficaz para integrar los esfuerzos de mejora de la gestión de los distintos grupos de la organización para proporcionar productos y servicios a niveles que permitan la satisfacción del cliente, a un costo que sea económico para la empresa, agregando posteriormente: calidad es la resultante de una combinación de

características de ingeniería y de fabricación, determinantes del grado de satisfacción que el producto proporcione al consumidor durante su uso" (p.18).

Teoría de la calidad según Shigeo Shingo

Citado en Nina (2018), menciona en su libro "Gestión de la calidad", donde estableció la filosofía Just in time, es decir, "Justo a tiempo", que consiste, cuando en un proceso ocurre un defecto, se debe identificar la fuente u origen para prevenir la recurrencia del defecto.

Así como también, propuso el sistema Poka- yoke que significa, "A prueba de errores", en el cual consistía en detectar los defectos para dar informe inmediato al área de producción, identificando la causa del problema y dar una solución respectiva. Lo que buscaba Shigeo, es cero defectos, dentro de los procesos de producción, es así, que la inspección va depender como se lleve a cabo. Por otra parte, el autor hace mención también respecto al sistema de las 5S (Seiketsu, seiri, seiso, shitsuke y seiton) que quiere decir: arreglo apropiado, orden metódico, aspecto limpio, limpieza y disciplina, los cuales están relacionados a la limpieza, el orden de uso de herramientas, en toda la organización (p.35).

2.3. Definición de términos básicos

2.3.1. Variable 1: gestión administrativa

Plan Estratégico Institucional

Según Bonilla & Feliciano (2020), el PEI es un documento donde se desarrollan las acciones estratégicas institucionales que se efectuarán en el mediano plazo para lograr los objetivos establecidos en el Plan de Desarrollo Municipal Concertado. Asimismo, contiene la síntesis de la fase estratégica, la misión, indicadores, metas y ruta estratégica (p.28).

Plan operativo institucional

Según (Morales, Pacheco & Taboada, 2002, citado en Delgado, 2017), el

POI es un instrumento de gestión de corto plazo cuya finalidad es determinar

cuáles serán las líneas de acción estratégica que dentro del año debe desarrollar una entidad para ir concretando los objetivos trazados en el PEI, con la finalidad de alinear y organizar sus esfuerzos y recursos. Asimismo, contiene las actividades de carácter permanente de la Entidad, es decir es de carácter funcional (p.5).

Plan de Desarrollo Comuna

De acuerdo con Ramírez (2019), es el instrumento de carácter indicativo que orienta el desarrollo de la comuna a través de estrategias y políticas, orientando la gestión de la Administración Municipal (p.1).

Organigrama

Según Cueva , et al. (2021), el organigrama es la representación gráfica de la estructura orgánica de una institución o de una de sus áreas, en la que se muestra la composición de las unidades administrativas que la integran, sus relaciones, niveles jerárquicos, canales formales de comunicación, líneas de autoridad, supervisión y asesoría. Es una parte de la estructura formal, presente en la vinculación entre departamentos de una empresa a lo largo de las principales líneas de autoridad. El organigrama es fundamental para cualquier institución, ya que permitirá a las áreas y departamentos que estén relacionados y cuáles serían sus funciones, el tener un buen organigrama permitirá alcanzar el éxito de la empresa. El objetivo del organigrama es fomentar y dirigir a los empleados hacia actividades y comunicaciones que permitan a la organización alcanzar sus metas (p.6).

Comunicación interna

Según (Robbins, S., 2004, citado en Urbina, 2019), es aquella comunicación que se desarrolla en el interior de una determinada organización, la misma que va a permitir que la interrelación entre los miembros de una entidad a

fin que esta tenga una fluidez de la mejor manera con el fin de posibilitar una integración entre todos los participantes (p.29).

Asignación de recursos públicos

Según (MEF, 2014, citado en Mejia, 2017), la asignación de Recursos Públicos son transferencias de recursos otorgados al sector público y privado para los cuales se hace necesario la creación de un centro de gestión productiva responsable por la administración, programación, ejecución, control y evaluación del uso de dichas transferencias. La asignación de recursos debe tener una coherencia interna, en la que la cantidad de producto de cada centro de gestión productiva requiere insumos físicos y financieros bien precisos en función de una determinada tecnología de producción y, a la vez, los productos de todos los centros de gestión productiva guardan entre sí relaciones de condicionamiento, a veces predominantemente cuantitativas o cualitativas
(p.34).

Supervisión

Según (Chiavenato, 2009, citado en Rojas, 2017), la supervisión es un aspecto inherente al desarrollo institucional del cual depende la calidad y éxito de la productividad, debido a su naturaleza de control y vigilancia en la productividad de los recursos humanos y materiales de las entidades empresariales, industriales, públicas o privadas, pero a la vez el monitoreo o asesoramiento del trabajo a nivel operacional (p.23).

Liderazgo

Según (Chiavenato, 2008, citado en Quiroz , 2018), liderazgo es la influencia interpersonal ejercida en una situación, dirigida a través del proceso de comunicación humana a la consecución de uno o diversos objetivos específicos (p.47).

Motivación

Según (Bacigalupe y Mancini, 2011, citados en López , 2017) “la motivación es un amplio termino que se refiere a una variedad de factores fisiológicos y neurales que inician, sostienen y dirigen el comportamiento en relación con el ambiente del sujeto”. Es decir se dirigirá la conducta hacia una meta específica, cumpliendo con dar energía al individuo para la acción y organizar los componentes del comportamiento para así alcanzar su meta. Todos los motivos son desencadenados por algún tipo de estímulo y cuando estos inducen una conducta decimos que la persona está motivada, como por ejemplo ver un cartel que diga hoy gran liquidación, una condición corporal o un sentimiento de culpa, amor o soledad, no es solo lo que realizamos, sino lo que pensamos y sentimos lo que llevamos interiormente, la falta de conducta no se da en las personas ya que siempre nos comportamos de alguna forma, es decir una persona así este sin hablar, ella está observando, pensando, analizando el entorno en que este, por lo que podemos decir que esa persona genera una motivación particular (p.18).

Trabajo en equipo

(Arriagada, 2013, citado en Pancorbo & Mendoza, 2019), menciona que:

el trabajo en equipo puede definirse como aquella actividad que, para concretarse, imperiosamente, requiere la participación de diferentes personas; lo que implica una necesidad mutua de compartir habilidades y conocimientos; donde debe existir una relación de confianza que permita delegar en el compañero parte del trabajo propio, con la seguridad de que éste cumplirá cabalmente su cometido (pp.24-25).

Evaluación de desempeño

Según (Chiavenato, 2002, citado en Hidrogo, 2019), es el proceso que mide el desempeño del trabajador, entendido como la medida en que este cumple con los requisitos de su trabajo. Es el proceso de revisar la actividad productiva anterior con el objeto de evaluar que tanto contribuyeron los individuos a que se

alcanzaran los objetivos del sistema administrativo. Es la calificación que los proveedores y los clientes internos adjudican a las competencias individuales de una persona con la que tienen relaciones de trabajo y que proporciona datos e información respecto de su desempeño y sus competencias individuales, los cuales servirán para buscar una mejora continua

(p.18).

2.3.2. Variable 2: calidad de servicio

Recurso tecnológico

Según (Escorza y Valls, 2005, citados en Riega, 2018), el recurso tecnológico es la tecnología, estas comprenden los elementos las cuales se han insertado como medio de gestión en las organizaciones las mismas que han viabilizado en la forma de planificación y organización, así como de permanente comunicación, con la cual se agiliza las diversas acciones desde el punto de vista horizontal (p.27).

Instalaciones físicas

Según Naranjo & Fiallos (2018) las instalaciones de una organización no solo son el espacio físico donde se localiza, sino también el lugar donde se desenvuelve y se lleva a cabo el proceso productivo de la misma. De ahí lo importante de que cada decisión que sea tomada en cuanto al diseño y distribución de la empresa, sea el adecuado

Horario de trabajo

Según el Instituto De Ciencias HEGEL (2021) los horarios de trabajo es la parte del día que está reservada para que una persona lleve a cabo su jornada de trabajo, realizando las actividades propias de su labor. Está compuesto por la hora de ingreso y la hora de salida. En el caso del sector público, el horario de trabajo se encontraba fijado de ante mano para todas las entidades, pero ello causaba un gran congestionamiento vehicular al encontrarse muchos trabajadores desplazándose. Por ello se estableció la jornada de ingreso

diferenciada, para evitar los embotellamientos y problemas subsecuentes. En el caso del sector privado, el horario de trabajo se define por acuerdo entre el trabajador y el empleador, teniendo el empleador la última palabra al respecto.

Hábitos de higiene

Según Montaño (2019) Los hábitos de higiene se definen como el conjunto de medidas y normas que deben cumplirse individualmente para lograr y mantener una presencia física aceptable y un adecuado estado de salud (p.2).

Efectividad

De acuerdo con Parodi, et al. (2017) Obtener un servicio correcto, el cual cumpla las expectativas para las que fue diseñado. Cumplir las expectativas de los clientes (p.69).

Eficacia

Según (Pacheco et. Al, citado en 2002, García, et al. 2019) enmarca a la eficacia como la capacidad que tienen las organizaciones para satisfacer al cliente identificando en forma correcta las necesidades y expectativas, con el propósito de inferir a partir de estas características que deben poseer sus productos para que estén en condiciones de satisfacerlas.

Confianza

Según (Gilson, 2003, citado en Ho, 2021) la confianza “Se da en la parte de relación del consumidor con la empresa, en donde el consumidor cree de la manera más confiada en la empresa”. Por lo tanto, entendemos que la confianza es un factor clave del cliente para con la empresa; ya que de esta manera ayudará a que el cliente se sienta totalmente cómodo con la marca y esto logre una fidelización por parte de él, donde podremos ir captando así actuales y nuevos clientes (p.15).

Seguridad

De acuerdo, a Barrera & Gutiérrez (2021) evalúa la confianza que inspira la empresa a través del servicio, y si los clientes sienten seguridad en cada momento de la transacción por parte del personal de contacto (p.75).

Cortesía

Según (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 2007, citado en Yucra & Sanchez , 2019) Comprendida por la atención, aprecio, respeto y simpatía del personal hacia el cliente. Un personal desagradable hará que la organización pierda clientes generando insatisfacción (p.52).

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1. Método de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

El estudio responde al tipo de investigación aplicada, según Sánchez, (2019), este tipo de investigación busca mejorar la realidad existente, pero no mediante la búsqueda de conocimiento sobre algun objeto, sino mediante una acción que modifica el entorno, en este tipo de estudio la línea de investigación tiene el conocimiento suficiente, pero que en esta oportunidad se busca mejorar parte de la realidad existente, para ello es necesario un plan de acción con los recursos financieros y logísticos que pemita llevarla a cabo (p.130).

3.1.2. Nivel de investigación

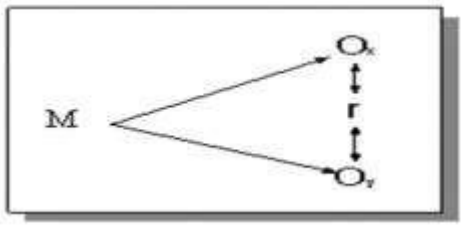
El nivel de investigación es la descriptiva, según Carrasco (2017), la investigación descriptiva responde a las preguntas: ¿cómo son?, ¿dónde están?, ¿cuántos son?, ¿quiénes son? etc.; es decir, nos dice y refiere sobre las características, cualidades internas y externas, propiedades y rasgos esenciales de los hechos y fenómenos de la realidad, en un momento y tiempo histórico concreto y determinado (p.43).

3.1.3. Diseño de investigación

El diseño de la investigación es no experimental transeccional correlacional, de acuerdo con (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, citados en Hidalgo L. , 2021) “Estos diseños describen relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado. A veces, únicamente en términos correlacionales, otras en función de la relación causaefecto (causales) (p.69).

Figura 1:

Esquema de la investigación



Donde:

M: Muestra, trabajadores y usuarios de la Municipalidad Distrital de Alexander Von Humboldt

V1: Variable gestión administrativa

V2: Variable calidad de atención r:

Relacion entre variables

3.2. Población y muestra

3.2.1. Población

- Variable gestión administrativa

La población para evaluar la variable gestión administrativa lo constituyeron el 100% de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Alexander Von Humboldt, que alcanza a 52.

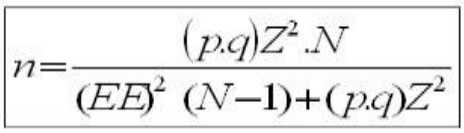
- Variable calidad de servicio

La población para evaluar la variable calidad de servicio lo constituyeron los 125 usuarios que acceden en promedio por semana a la Municipalidad Distrital de Alexander Von Humboldt.

3.2.2. Muestra

La muestra se calculó a través del muestreo probabilístico, mediante la fórmula para poblaciones menores a 100,000.

Figura 2: *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 (52)

EE= 0,05

Desarrollando la formula n = (0.5*0.5*(1.96) ^2*52) / (((0.05)

^2*51) +(0.5*0.5*(1.96) ^2))

n = 46 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. Técnica para la elaboración de instrumentos de recolección de datos

Se elaboraron dos instrumentos, mediante la técnica de cuestionario de preguntas cerradas, según (Hernández, et al. 2010, citado en Hernández, 2017) "son aquellas que contienen opciones de respuesta previamente delimitadas. Son más fáciles de codificar y analizar" (p.85).

3.3.2. Confiabilidad de los instrumentos

Tabla 2: *Confiabilidad del instrumento de la variable gestión administrativa*

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,884	20

El valor alfa de Cronbach de la variable gestión administrativa es 0.884, obteniendo un nivel de fiabilidad de bueno.

Tabla 3: *Confiabilidad del instrumento de la variable calidad de servicio*

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,882	20

El valor alfa de Cronbach de la variable calidad de servicio es 0.882, obteniendo un nivel de fiabilidad de bueno.

3.4. Procedimiento de recolección de datos

Los datos se recabaron mediante la técnica de encuesta, según Sánchez, et al. (2018), es el procedimiento que se realiza en el método de encuesta por muestreo en el cual se aplica un instrumento de recolección de datos formado por un conjunto de cuestiones o reactivos cuyo objetivo es recabar información factual en una muestra determinada. También es conocido como survey. Cuando el cuestionario se aplica a toda la población toma el nombre de censo (p.59).

3.5. Tratamiento de datos

3.5.1. Procesamiento de datos

Concluido el trabajo de campo los datos se ordenaron para luego ser procesados en el programa Excel, para lo cual se creó un base de datos por variable, diseñados por dimensiones, opciones de respuesta y número de ítems. Información que a su vez se procesó en el programa estadístico SPSSv26.

3.5.2. Presentación de datos

Los datos se presentan en tablas de frecuencias y figuras extraídas del programa Excel, lo mismos que muestran el nivel de las variables y dimensiones. De igual forma se presentan en tablas extraídas del programa estadístico SPSSv26, los que muestran la relación entre variables y dimensiones.

3.5.3. Análisis de datos

El nivel de variables y dimensiones se determinó a través de la Escala de Clima Organizacional (EDCO) según (Acero Yusset, Echeverri Lina María, Lizarazo Sandra, Quevedo Ana Judith, Sanabria Bibiana, 2003, citados en Puma, 2021), el puntaje se considera alto o bajo según el número de preguntas o afirmaciones. Bajo este concepto se determinó 20 ítems por variable. Para indicar si el clima organizacional puntúa entre adecuado o alto, Promedio o inadecuado o bajo se realizó de la manera siguiente: entre el puntaje mínimo y el máximo posible de 20 a 100, luego se establecieron tres intervalos de tamaño igual dividendo la diferencia de los dos puntajes entre 3 y a partir del puntaje mínimo se sumó el resultado obteniendo así:

- Nivel Bajo: de 20 a 46 puntos.
- Medio: de 47 a 73 puntos.
- Nivel alto: Puntajes entre 74 y 100.

Tabla 4: *Prueba de normalidad de la variable gestión administrativa*

	Kolmogorov-Smirnov[a]			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión Administrativa	,100	46	,200*	,983	46	,720

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

Corrección de significación de Lilliefors

En vista que la muestra de la variable gestión administrativa es 46 < a 50, la prueba se realizó a través de Shapiro Wilk, obteniendo un nivel de significancia de 0.720 > a .0.05, en consecuencia, la distribución es normal.

Tabla 5: *Prueba de normalidad de la variable calidad de servicio*

	Kolmogorov-Smirnov[a]			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión Administrativa	,081	110	,071	,986	110	,291

a. Corrección de significación de Lilliefors

En vista que la muestra de la variable calidad de servicio es 110 > a 50, la prueba se realizó a través de Kolmogorov-Smirnov[a], obteniendo un nivel de significancia de 0.071 > a .0.05, en consecuencia, la distribución es normal.

Tratándose que la significancia de las dos muestras es > a 0.05, entonces la prueba de hipótesis se encontró a través del coeficiente de correlación “r” paramétrico de Pearson. Según Manterola, et al. (2018), es una estadística inferencial que refleja la intensidad de la asociación lineal entre dos variables cuantitativas: Debe hacerse hincapié en el término “asociación lineal”, porque pueden existir variables fuertemente relacionadas, pero no de forma lineal.

Tabla 6:

Parámetros de interpretación del coeficiente de Pearson

Rango	Relación
-1.00	Correlación negativa perfecta
-0.90 a -0.99	Correlación negativa muy fuerte
-0.75 a -0.89	Correlación negativa fuerte
-0.50 a -0.74	Correlación negativa media
-0.25 a -0.49	Correlación negativa débil
-0.10 a -0.24	Correlación negativa muy débil
0.00	No existe correlación alguna
+0.10 a+0.24	Correlación positiva muy débil
+0.25 a+0.49	Correlación positiva débil
+0.50 a+0.74	Correlación positiva media
+0.75 a+0.89	Correlación positiva fuerte
+0.90 a+0.99	Correlación positiva muy fuerte
+1	Correlación positiva perfecta

Nota. Pineda (2019)

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

4.1. Descripción de resultados

4.1.1. Variable 1: gestión administrativa

Tabla 7: *Niveles de gestión administrativa de la Municipalidad Distrital de Alexander Von*

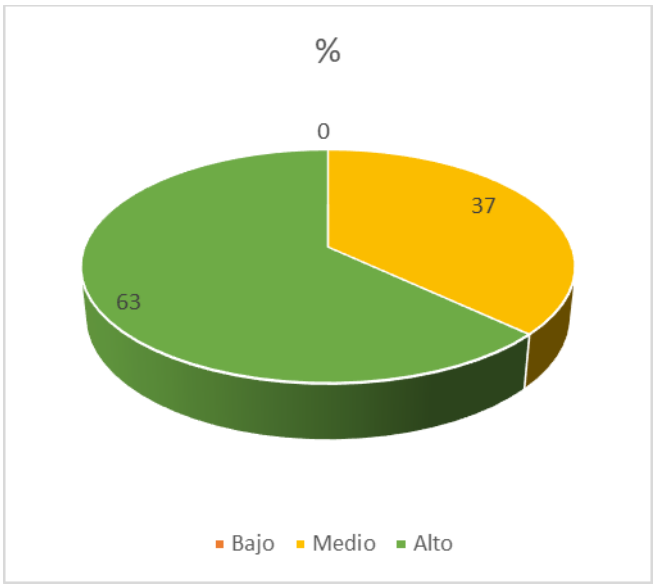
Humboldt, 2022

Niveles	Rangos	Fi	%
Bajo	[20-46]	0	0
Medio	[47-73]	17	37
Alto	[74-100]	29	63
n		46	100

Figura 3:

Niveles de gestión administrativa de la Municipalidad Distrital de Alexander Von

Humboldt, 2022



Nota. Tabla 7

El 37% de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Alexander Von Humboldt, 2022, manifiesta que el nivel de gestión administrativa es medio, mientras que el 63% dice que es alto.

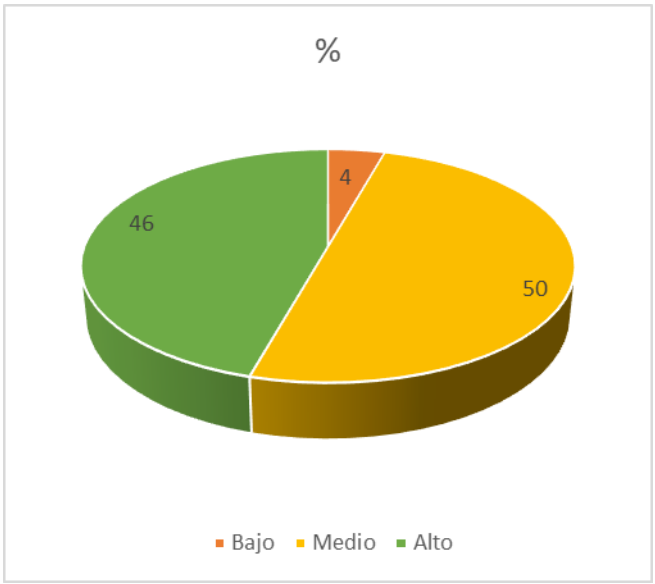
Tabla 8:

Niveles de planeación de la Municipalidad Distrital de Alexander Von Humboldt, 2022

Niveles	Rangos	Fi	%
Bajo	[5-11]	2	4
Medio	[12-18]	23	50
Alto	[19-25]	21	46
n		46	100

Figura 4:

Niveles de planeación de la Municipalidad Distrital de Alexander Von Humboldt, 2022



Nota. Tabla 8

El 4% de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Alexander Von Humboldt, 2022, manifiesta que el nivel de planeación es bajo, el 50% dice que es medio, mientras que el 46% indica que es alto

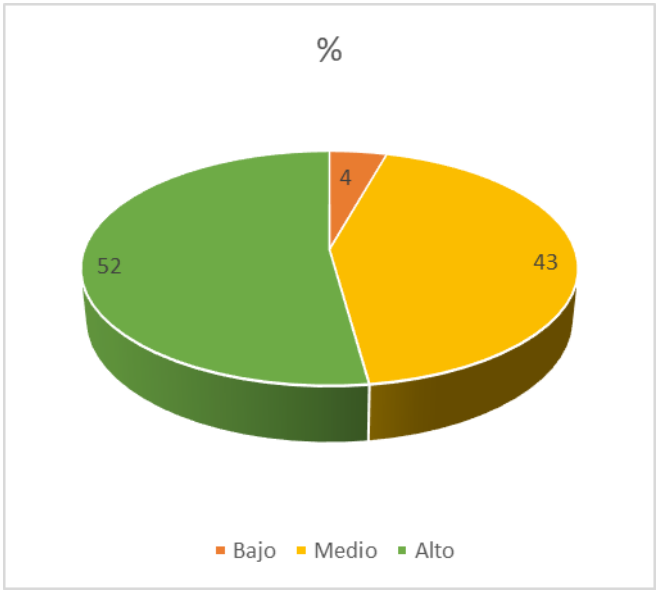
Tabla 9:

Niveles de organización de la Municipalidad Distrital de Alexander Von Humboldt, 2022

Niveles	Rangos	Fi	%
Bajo	[5-11]	2	4
Medio	[12-18]	20	43
Alto	[19-25]	24	52
n		46	100

Figura 5:

Niveles de organización de la Municipalidad Distrital de Alexander Von Humboldt, 2022



Nota. Tabla 9

El 4% de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Alexander Von Humboldt, 2022, manifiesta que el nivel de organización es bajo, el 43% dice que es medio, mientras que el 52% indica que es alto.

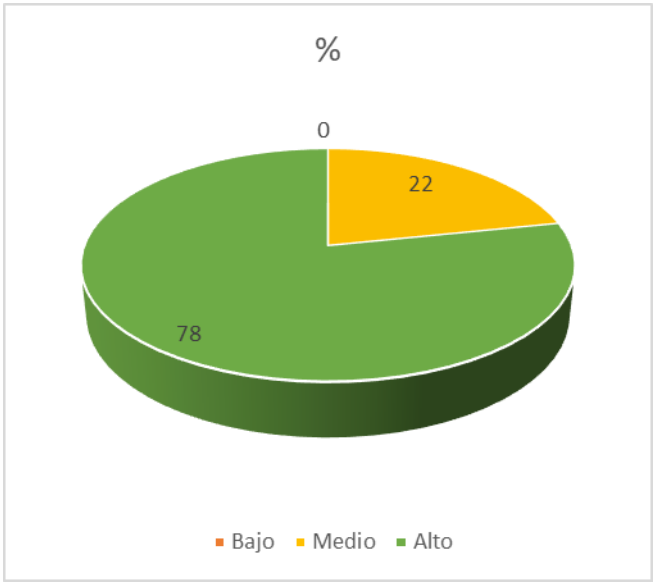
Tabla 10:

Niveles de dirección de la Municipalidad Distrital de Alexander Von Humboldt, 2022

Niveles	Rangos	Fi	%
Bajo	[5-11]	0	0
Medio	[12-18]	10	22
Alto	[19-25]	36	78
n		46	100

Figura 6:

Niveles de dirección de la Municipalidad Distrital de Alexander Von Humboldt, 2022



Nota. Tabla 10

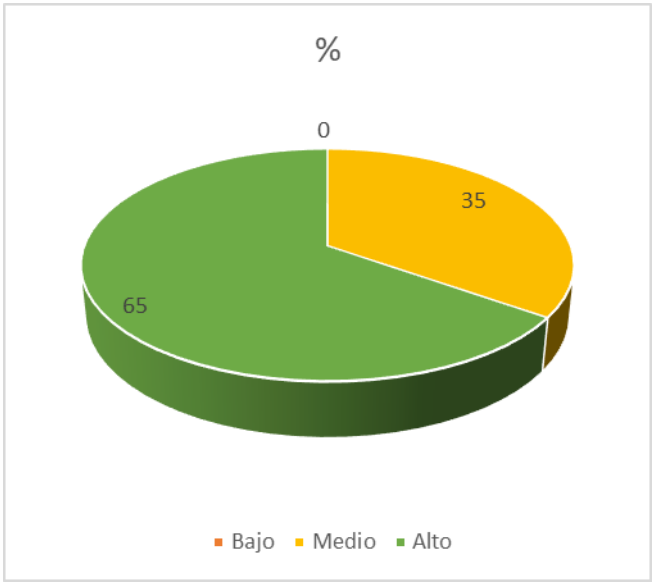
El 22% de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Alexander Von Humboldt, 2022, manifiesta que el nivel de dirección es medio, mientras que el 78% indica que es alto

Tabla 11:

Niveles de control de la Municipalidad Distrital de Alexander Von Humboldt, 2022

Niveles	Rangos	Fi	%
Bajo	[5-11]	0	0
Medio	[12-18]	16	35
Alto	[19-25]	30	65
n		46	100

Figura 7: *Niveles de control de la Municipalidad Distrital de Alexander Von Humboldt, 2022*



Nota. Tabla 11

El 35% de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Alexander Von Humboldt, 2022, manifiesta que el nivel de control es medio, mientras que el 65% indica que es alto.

4.1.2. Variable 2: calidad de servicio

Tabla 12: *Niveles de calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Alexander Von*

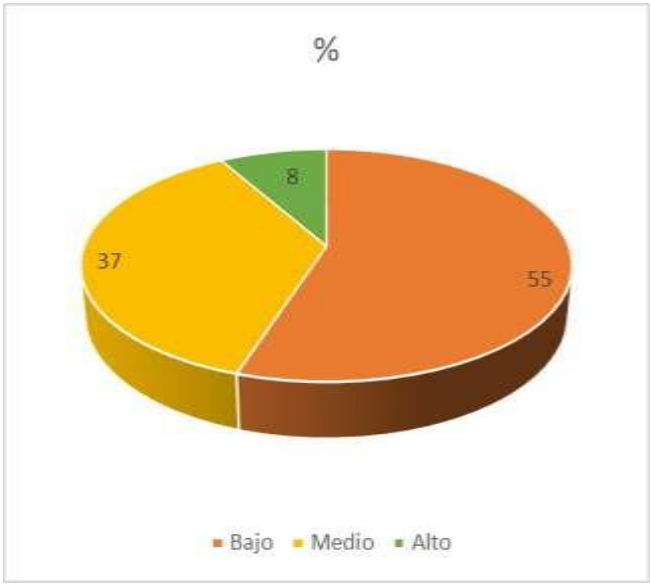
Humboldt, 2022

Niveles	Rangos	Fi	%
Bajo	[20-46]	60	55
Medio	[47-73]	40	37
Alto	[74-100]	9	8
n		109	100

Figura 8:

Niveles de calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Alexander Von

Humboldt, 2022



Nota. Tabla 12

El 55% de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Alexander Von Humboldt, 2022, manifiesta que el nivel de calidad de servicio es bajo, el 37% dice que es medio, mientras que el 8% indica que es alto.

4.2. Prueba de hipótesis

4.2.1. Hipótesis general

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

Tabla 13: *Correlación entre gestión administrativa y calidad de servicio*

Gestión Administrativa	Correlación de Pearson	1	-,096
	Sig. (unilateral)		,262
	N	46	46
Calidad de servicio	Correlación de Pearson	-,096	1
	Sig. (unilateral)	,262	
	N	46	110

Nota. SPSSv26

El coeficiente de correlación de Pearson es -0.096 y el p-valor 0.262 > a 0.05, en consecuencia, existe correlación negativa indirecta muy débil y no significativa de la gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Alexander Von Humboldt, Ucayali 2022.

4.2.2. Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

La relación de la planificación y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Alexander Von Humboldt, Ucayali 2022, es directa y significativa.

Tabla 14: *Correlación entre planificación administrativa y calidad de servicio*

Planeación	Correlación de Pearson	1	,112
	Sig. (unilateral)		,229
	N	46	46
Calidad de servicio	Correlación de Pearson	,112	1
	Sig. (unilateral)	,229	
	N	46	110

Nota. SPSSv26

El coeficiente de correlación de Pearson es 0.112 y el p-valor 0.229 > a 0.05, en consecuencia, existe correlación positiva directa muy débil y no significativa de la planeación y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Alexander Von Humboldt, Ucayali 2022.

Hipótesis específica 2

La relación de la organización y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Alexander Von Humboldt, Ucayali 2022, es directa y significativa

Tabla 15: *Correlación entre organización administrativa y calidad de servicio*

Organización	Correlación de Pearson	1	-,114
	Sig. (unilateral)		,225
	N	46	46
Calidad de servicio	Correlación de Pearson	-,114	1
	Sig. (unilateral)	,225	
	N	46	110

Nota. SPSSv26

El coeficiente de correlación de Pearson es -0.114 y el p-valor 0.225 > a 0.05, en consecuencia, existe correlación negativa indirecta muy débil y no significativa de la organización y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Alexander Von Humboldt, Ucayali 2022.

Hipótesis específica 3

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

Tabla 16: *Correlación entre dirección administrativa y calidad de servicio*

Dirección	Correlación de Pearson	1	-,147
	Sig. (unilateral)		,165
	N	46	46
Calidad de servicio	Correlación de Pearson	-,147	1
	Sig. (unilateral)	,165	
	N	46	110

Nota. SPSSv26

El coeficiente de correlación de Pearson es -0.147 y el p-valor 0.165 > a 0.05, en consecuencia, existe correlación negativa indirecta muy débil y no significativa de la dirección y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Alexander Von Humboldt, Ucayali 2022.

Hipótesis específica 4

La relación del control y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Alexander Von Humboldt, Ucayali 2022

Tabla 17: *Correlación entre control administrativa y calidad de servicio*

Control	Correlación de Pearson	1	-,234
	Sig. (unilateral)		,059
	N	46	46
Calidad de servicio	Correlación de Pearson	-,234	1
	Sig. (unilateral)	,059	
	N	46	110

Nota. SPSSv26

El coeficiente de correlación de Pearson es -0.234 y el p-valor 0.059 > a 0.05, en consecuencia, existe correlación negativa indirecta muy débil y no significativa del control y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Alexander Von Humboldt, Ucayali 2022.

4.3. Discusión de resultados

A nivel de hipótesis general se comprobó, que existe correlación negativa indirecta muy débil -0.096 y no significativa 0.262 de la gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Alexander Von Humboldt, Ucayali 2022, lo que significa de la forma cómo la municipalidad gestiona la planificación, la organización, la dirección y el control, no le alcanza para lograr una relación positiva y significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio. Resultado distinto obtuvo Peña (2018) en su tesis, gestión administrativa y calidad del servicio del usuario en la municipalidad distrital de

San Marcos, Huari. Ancash, quien concluye: se determinó que, entre la gestión administrativa y calidad del servicio, existe una correlación alta positiva de 0,805, con una significancia menor al 05 % de error, por lo que se rechazó la hipótesis nula y se consideró valida la hipótesis de la investigación. Por lo tanto, se puede afirmar que existe relación alta positiva y significativa entre la gestión administrativa y calidad del servicio del usuario en la municipalidad distrital de San Marcos, Huari. Ancash.

A nivel de objetivo específico 1, se comprobó que el 37% de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Alexander Von Humboldt, 2022, manifiesta que el nivel de gestión administrativa es medio, mientras que el 63% dice que es alto. Lo que quiere decir para la gran mayoría de trabajadores, que la municipalidad gestiona la planeación, la organización, la dirección y el control a niveles altos. Resultados distintos obtuvieron Santos & Yanccehuallpa (2019), en su tesis Gestión administrativa y calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Yanacancha 2018, quienes concluyeron: la gestión administrativa fue calificada con un nivel medio o moderado con el 51%, como de nivel alto con un 37% y como de nivel bajo con el 12% de los encuestados.

A nivel de objetivo específico 2, se comprobó que el 55% de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Alexander Von Humboldt, 2022, manifiesta que el nivel de calidad de servicio es bajo, el 37% dice que es medio, mientras que el 8% indica que es alto. Lo que quiere decir para la gran mayoría de usuarios, que los elementos físicos, la fiabilidad, la capacidad de respuesta y la seguridad que le ofrece la municipalidad se da a niveles bajos. Resultado distinto obtuvo Portilla (2021), en su tesis percepción en la calidad de servicio público en la Municipalidad Distrital de Pacora 2019, concluye: se determinó que el nivel de calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Pacora es regular, esto se concluyó en base a las cinco dimensiones del modelo usado, en el cual se evidenció que aún falta mucho para ofrecer un buen servicio, debido a que los

usuarios no se sienten satisfechos en su totalidad con la prestación que ofrece la municipalidad Distrital de Pacora (p.42).

A nivel de hipótesis específica 1, se comprobó que existe correlación directa positiva muy débil 0.112 y no significativa 0.229 de la planeación y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Alexander Von Humboldt, Ucayali 2022. Lo que significa de la forma cómo la municipalidad planifica el plan estratégico, el plan operativo institucional, identifica las acciones específicas para el cumplimiento de las actividades, promueve el conocimiento de los instrumentos de planificación por parte de todo el personal, no le alcanza para lograr una relación positiva alta y significativa entre la planeación y la calidad de servicio. Resultado distinto obtuvo Dulanto (2019) en su tesis gestión administrativa y la calidad de servicio de la municipalidad distrital de chancay, periodo 2018, quien concluye: La planeación en la gestión administrativa influye significativamente en el servicio de calidad de la Municipalidad distrital de Chancay, periodo 2018. Por lo que, la correlación de Rho de Spearman es
0.456, según a la escala de Bisquerra dicha correlación es positiva y baja.

A nivel de hipótesis específica 2, se comprobó que existe correlación indirecta negativa muy débil -0.114 y no significativa 0.225 de la organización y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Alexander Von Humboldt, Ucayali 2022. Lo que significa de la forma cómo la municipalidad organiza la estructura, promueve la especialización, la comunicación entre las áreas y unidades, distribuye los recursos, no le alcanza para lograr una relación positiva y significativa entre la organización y la calidad de servicio. Resultado disntinto, obtuvo Barrera (2018) en su investigación sobre Gestión administrativa y calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, Loreto 2018, quien concluye: se ha determinado una fuerte relación entre la organización administrativa, de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas y la calidad de

servicio que reciben los contribuyentes, por haberse encontrado entre estas una correlación de 0,895.

A nivel de hipótesis específica 3, se comprobó que existe correlación negativa indirecta muy débil -0.147 y no significativa 0.165 de la dirección y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Alexander Von Humboldt, Ucayali 2022. Lo que significa de la forma cómo la municipalidad dirige la supervisión, el liderazgo, la motivación, y el trabajo en equipo, no le alcanza para lograr una relación positiva y significativa entre la dirección y la calidad de servicio. Resultado disnto obtuvo Ñahui (2020) en su tesis gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad de Cachimayo, Cuzco, 2020, quien concluye: que la dirección se relaciona con la calidad de servicio, con un nivel de correlación positiva media (Rho 0,447 y p-valor 0,000).

A nivel de hipótesis específica 4, se comprobó que existe correlación negativa indirecta muy débil -0.234 y no significativa 0.059 del control y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Alexander Von Humboldt, Ucayali 2022. Lo que significa de la forma cómo la municipalidad evalúa el desempeño de los colaboradores de la institución, controla los estándares y metas, supervisa los sistemas de la entidad, y la capacitación, no le alcanza para lograr una relación positiva y significativa entre el control y la calidad de servicio. Resultado distinto obtuvo Azabache (2020) en su tesis gestión administrativa y calidad del servicio en el área de Registros Civiles en la Municipalidad Distrital de Laredo, 2020, quien concluye: se determinó que existe una relación directa positiva muy fuerte de 0,743 entre el control y la calidad de servicio. Los hallazgos obtenidos indican que la institución Municipalidad Distrital de Laredo se muestra que al tener un buen control el efecto es tener una buena calidad de servicio.

CONCLUSIONES

La gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Alexander Von Humboldt, Ucayali 2022, se relacionan de manera negativa indirecta muy débil -0.096 y no significativa 0.262, lo que significa de la forma cómo la municipalidad gestiona la planificación, la organización, la dirección y el control, no le alcanza para lograr una relación positiva y significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio.

El nivel de gestión administrativa de la Municipalidad Distrital de Alexander Von Humboldt, 2022, es alto, según el 63% de los trabajadores. Lo que quiere decir para la gran mayoría de trabajadores, que la municipalidad gestiona la planeación, la organización, la dirección y el control a niveles altos.

El nivel de calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Alexander Von Humboldt, 2022, es bajo, según el 51% de los usuarios. Lo que quiere decir que la municipalidad, ofrece los elementos físicos, la fiabilidad, la capacidad de respuesta y la seguridad a niveles bajos.

La planeación y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Alexander Von Humboldt, Ucayali 2022, se relacionan de manera directa positiva muy débil 0.112 y no significativa 0.229. Lo que significa de la forma cómo la municipalidad planifica el plan estratégico, el plan operativo institucional, identifica las acciones específicas para el cumplimiento de las actividades, promueve el conocimiento de los instrumentos de planificación por parte de todo el personal, no le alcanza para lograr una relación positiva alta y significativa entre la planeación y la calidad de servicio.

La organización y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Alexander Von Humboldt, Ucayali 2022, se relacionan de manera indirecta negativa muy débil -0.114 y no significativa 0.225. Lo que significa de la forma cómo la municipalidad organiza la estructura, promueve la especialización, la comunicación entre las áreas y unidades, distribuye los recursos, no le alcanza

para lograr una relación positiva y significativa entre la organización y la calidad de servicio.

La dirección y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Alexander Von Humboldt, Ucayali 2022, se relacionan de manera negativa indirecta muy débil -0.147 y no significativa 0.165. Lo que significa de la forma cómo la municipalidad dirige la supervisión, el liderazgo, la motivación, y el trabajo en equipo, no le alcanza para lograr una relación positiva y significativa entre la dirección y la calidad de servicio.

El control y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Alexander Von Humboldt, Ucayali 2022, se relacionan de manera negativa indirecta muy débil -0.234 y no significativa 0.059. Lo que significa de la forma cómo la municipalidad evalúa el desempeño de los colaboradores de la institución, controla los estándares y metas, supervisa los sistemas de la entidad, y la capacitación, no le alcanza para lograr una relación positiva y significativa entre el control y la calidad de servicio.

SUGERENCIAS

Los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Alexander Von Humboldt, deben crear programas de mejora, en temas relacionados con la planeación, la organización, dirección y control, con el propósito de alcanzar una relación positiva y significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio.

Los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Alexander Von Humboldt, deben involucrar a la gran mayoría de trabajadores en las actividades de planeación, organización, dirección y control, con el propósito de conservar y elevar el nivel alto de gestión administrativa.

Los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Alexander Von Humboldt, deben mejorar los elementos tangibles, entregar el servicio en forma correcta, responder en forma oportuna la consulta, mejorar la atención y dar seguridad a sus usuarios, con el propósito de lograr niveles altos de calidad de servicio.

Los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Alexander Von Humboldt, deben promover la mayor participación de los trabajadores en la planificación del plan estratégico, del plan operativo institucional, crear compromisos de identificación de acciones específicas para el cumplimiento de las actividades, capacitar en el manejo de los instrumentos de planificación a todos los trabajadores, con el propósito de lograr una relación positiva alta y significativa entre la planeación y la calidad de servicio.

Los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Alexander Von Humboldt, deben mejorar la organización de la estructura, implementar acciones de capacitación para mejorar la especialización, la comunicación entre las áreas y unidades, distribuir mejor los recursos, con el propósito de lograr una relación positiva y significativa entre la organización y la calidad de servicio.

Los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Alexander Von Humboldt, deben mejorar las acciones de supervisión, del liderazgo, de motivación, y el

trabajo en equipo, con el propósito de lograr una relación positiva y significativa entre la dirección y la calidad de servicio.

Los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Alexander Von Humboldt, deben mejorar la evaluación del desempeño de sus trabajadores, para controlar mejor los estándares, las metas, la supervisión de los sistemas de la entidad, y la capacitación, con el propósito de lograr una relación positiva y significativa entre el control y la calidad de servicio

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Alva, C. (2019). *Planteamiento del problema*. Obtenido de https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/3529/Tesis%20Carla%20Alva.pdf?sequence=5&isAllowed=y

Arévalo, P. (2017). *Planeación*. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/13019/arevalo_ap.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Azabache, G. (2020). *Gestión administrativa y calidad del servicio en el área de registros civiles en la Municipalidad Distrital de Laredo, 2020 (Tesis de pregrado, Universidad Autonoma de Ica, Chincha-Perú)*. Obtenido de http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/bitstream/autonomadeica/1311/1/Gladyz%20Amalia%20Azabache%20Moreno%20De%20Diaz.pdf

Barrera, A. (2018). *Gestión administrativa y calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, Loreto 2018* . Obtenido de https://revistagobiernoygestionpublica.usmp.edu.pe/index.php/RGGP/article/view/145/132

Barrera, K., & Gutiérrez, R. (2021). *Seguridad*. Obtenido de https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/15008/Barrera_Gutierrez_%20Calidad%20de%20servicio%20percibida%20y%20el%20precio%20como%20factores%20que%20determinan%20la%20satisfacci%C3%B3n%20del%20cliente%20en%20supermercados.pdf?sequence

Benavente, J. (2019). *Philip Crosby*. Obtenido de http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/12172/Benavente_Malaga_Juan_Carlos_Jaime.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Bonilla, J., & Feliciano, N. (2020). *Plan Estratégico Institucional*. Obtenido de http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/1785/1/T026_70667416_T.pdf

Cárdenas , L. (2021). *Dimensión de organización*. Obtenido de

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/67953/C%c3%a1rdenas_FL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Carrasco, S. (2017). *Metodología de la investigación científica .* @ San Marcos E.I.R,L,. Editor.

Cueva , E., Mogollón , R., & Silupú , R. (2021). *Organigrama*. Obtenido de https://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12676/2654/INDU-CUE-MOG-SIL-2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Delgado, J. (2017). *Definición*. Obtenido de https://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/11458/2783/CONTABILIDAD%20-%20Jaime%20Delgado%20Orbe.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Dulanto , K. (2019). *Gestión administrativa y la calidad de servicio de la municipalidad distrital de chancay, periodo 2018 (Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo, Huacho-Perú)*. Obtenido de http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/3192/gestion%20administrativa%20y%20calidad%20de%20servicio%20de%20la%20MDCH%2c%20periodo%202018-convertido%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Gancino, S. (2020). *Definición del problema de la investigación*. Obtenido de https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/31535/1/07%20ADP.pdf

García , J., Cazallo , A., Barragan , C., Mercado , M., Olarte , L., & Meza , V. (2019). *Indicadores de Eficacia y Eficiencia en la gestión de procura de materiales en empresas del sector construcción del Departamento del Atlántico, Colombia*. Obtenido de http://www.revistaespacios.com/a19v40n22/a19v40n22p16.pdf

García, M. (2019). *Dimensión cuatro: Seguridad* . Obtenido de http://repositorio.upp.edu.pe/bitstream/UPP/179/1/TESIS%20MANUEL%20GARCIA%20MACEDO%202019.pdf

Gonzales, H. (2018). *Kaoru Ishikawa*. Obtenido de https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/2391/TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Gonzales, L., & Huanca, E. (2020). *Calidad de servici*. Obtenido de 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

Hernandez , E., Romucho , D., & Villa , S. (2017). *Teoría Científica*. Obtenido de https://core.ac.uk/download/pdf/230576164.pdf

Hernández, K. (2017). *Preguntas cerrdas*. Obtenido de http://186.96.88.78:7080/appserv/ulicori/media/digitales/t40sa.pdf

Hidalgo, G. (2019). *Capacidad de respuesta*. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29603/Hidalgo%20_PGJ.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Hidalgo, L. (2021). *Diseño*. Obtenido de https://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12969/1987/Hidalgo-Gallardo-Lorena.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Hidrogo, M. (2019). *Evaluación del desempeño*. Obtenido de https://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/11458/3429/ADMINISTRACION%20-%20Marco%20Antonio%20Hidrogo%20Gonzales.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ho, A. (2021). *Confianza*. Obtenido de https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/3066/1/TL_HoMonsalveAndrea.pdf

Huaman, E. (2018). *Teoría de la relaciones humanas*. Obtenido de https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/13063/Huam%C3%A1n%20Portal%20%20Eliana%20Del%20Rocio.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Instituto De Ciencias HEGEL. (2021). *Derecho laboral: la jornada laboral en Perú conceptos y explicaciones*. Obtenido de https://hegel.edu.pe/blog/derecho-laboral-la-jornadalaboral-en-peru-conceptos-y-explicaciones/

Izquierdo, M., & Salinas, R. (2021). *Teoría de calidad de Feigenbaum*. Obtenido de http://repositorio.upp.edu.pe/bitstream/UPP/248/1/tesis_mercy_rubi.pdf

López , M. (2017). *Concepto de Motivación*. Obtenido de https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/1394/Motivacion_LopezEsquivel_Miguel.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Manterola, C., Grande, L., Otzen, T., García, N., Salazar, P., & Quiroz, G. (2018). *Coeficiente de correlación de Pearson*. Obtenido de https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0716-10182018000600680

Mejia , K. (2017). *Asignación de recursos públicos* . Obtenido de https://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/1612/TESIS%20MEJIA%20ANCCASI.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Montaño, L. (2019). *Hábitos de higiene*. Obtenido de https://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/21781/1/Lizeth%20Mireya%20Monta%C3%B1o%20Chamba.pdf

Naranjo, M., & Fiallos, R. (2018). *Distribución de las instalaciones en una fábrica de servicios y su efecto en la producción*. Obtenido de https://www.eumed.net/rev/caribe/2018/05/instalaciones-fabricaservicios.html#:~:text=Las%20instalaciones%20de%20una%20organizaci%C3%B3n
,la%20empresa%2C%20sea%20el%20adecuado.

Nina, L. (2018). *Teoría de la calidad según Shigeo Shingo*. Obtenido de http://repositorio.ujcm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12819/406/Leslie_Tesis_titulo_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ñahui , L. (2020). *Gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad de Cachimayo, Cuzco, 2020 (Tesis de maestria, Universidad César Vallejo, Lima-Perú)*. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/64017/%c3%91ahui_ALH-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Pancorbo, T., & Mendoza, M. (2019). *Concepto de trabajo en equipo*. Obtenido de https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/3318/Thales_Mayra_Tesis_bachiller_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Parodi, O., Pantigoso, C., & Perry, K. (2017). *Efectividad*. Obtenido de http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/2183/TESIS%20DE%20ANDRES%20PANTIGOSO,%20PARODI%20SANTA%20CRUZ%20Y%20PERRY%20CARTY.pdf?sequence=4

Peña, M. (2018). *Gestión administrativa y calidad del servicio del usuario en la municipalidad distrital de San Marcos, Huari Ancash (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Perú)*. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/14850/Pe%c3%b1a_SMM.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Perez , E. (2022). *Dimensión 3 dirección*. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/83505/Perez_GEK-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Pineda, B. (2019). *Escala r de Pearson*. Obtenido de http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/10134/EDMpisebbm.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Pizarro, E. (2019). *Dimensión control*. Obtenido de https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14039/5064/Elizabeth%20Beatriz%20PIZARRO%20OLLERO.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Portilla, L. (2021). *Percepción en la calidad de servicio público en la Municipalidad Distrital de Pacora 2019 (Tesis de pregrado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo-Perú)*. Obtenido de https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/4016/1/TL_MorenoVidalDanicxa.pdf

Puma , Y. (2021). *Técnica e instrumentos de recolección de datos*. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/62251/Puma_TY-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Quiroz , J. (2018). *Liderazgo*. Obtenido de https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/4908/Quiroz%20Campos%20Jorge%20Eduardo.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ramírez, I. (2019). *Plan de Desarrollo Comunal*. Obtenido de https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/170682/Caracterizaci%c3%b3n-deinstrumentos-de-planificaci%c3%b3n-estrat%c3%a9gica-enlos.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Reyes, A. (2020). *Teoría de la administración burocrática de Max Weber*. Obtenido de http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/1858/1/T026_10347477_M.pdf

Riega, J. (2018). *Enfoque de la Teoría General de Sistemas*. Obtenido de https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/489/JUAN%20RIEGA%20VICENTE.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Rojas, G. (2018). *Dimensión de elementos tangibles*. Obtenido de https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/1605/Grimaldo_Tesis_Maestro_2018.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Rojas, R. (2017). *La supervisión educativa desde la teoría de la administración según Chiavenato*. Obtenido de https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/4358/Tesis%20Ricardo%20Rojas.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Salazar, F., & Suarez, A. (2021). *Enfoque de sistemas*. Obtenido de https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/5192/AE-L_025.pdf?sequence=1

Sánchez , F. (2019). *Guía de tesis y proyectos de investigación.* @Francisco Guillermo Sánchez Espejo.

Sánchez, H., Reyes, C., & Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística.* ©Universidad Ricardo Palma. Obtenido de https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf

Sanchez, M. (2021). *Descripción de la realidad problemática*. Obtenido de http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/4529/MARELY%20MERC

EDES%20SANCHEZ%20MELGAR.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Santos, K., & Yanccehuallpa, A. (2019). *Gestión administrativa y calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Yanacancha 2018 (Tesis de ptregrado, Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, Cerro de Pasco – Perú)*. Obtenido de http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/1596/1/T026_47583859_T.pdf

Santos, K., & Yanccehuallpa, A. (2019). *Gestión Administrativa*. Obtenido de http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/1596/1/T026_47583859_T.pdf

Troncos , I., Maldonado , O., & Ortega , D. (2020). *Fiabilidad*. Obtenido de http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/887/Troncos%20-%20Maldonado%20-%20Ortega.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Tueros , M., & Coz , L. (2019). *Teoría de calidad de Deming*. Obtenido de https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/5410/T010_40486797_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Urbina, E. (2019). *Comunicación interna*. Obtenido de http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/2812/ESTER%20NOEMI%20URBINA%20DELGADO.pdf?sequence=1

Velazco , A. (2017). *Teoría de la administración por objetivos (APO)*. Obtenido de http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/4558/ADMvegoar.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Villegas , E. (2019). *Planteamiento del problema*. Obtenido de https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/3321/Eduardo_Tesis_bachiller_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Yucra, R., & Sanchez , J. (2019). *Cortesía*. Obtenido de https://repositorio.unamad.edu.pe/bitstream/handle/UNAMAD/485/004-3-10-012.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Título: Gestión Administrativa y Calidad de Servicio en la Municipalidad Distrital de Alexander Von Humboldt, Ucayali 2022

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores
Problema Gen ¿Cómo es la d relación gestión de servic calidad Municipalidad Di en la Alexander H Von 2022? Ucayali Problemas esp a. ¿Cómo es de la planifica relación calidad ción y de servicio en la Municipalidad Distrital Alexander de Humboldt, Von 2022? Ucayali b. ¿Cómo es la de relación organización la calidad de se la Municipalid Distrital Alexander de Humboldt, Von 2022? Ucayali c. ¿Cómo es la de relación	Objetivo General: Determinar la relación de la gestión y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Alexander Von Humboldt, Ucayali 2022. Objetivos específicos a) Calificar la relación de la planificación y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Alexander Von Humboldt, Ucayali 2022. b) Establecer la relación de la organización y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Alexander Von Humboldt, Ucayali 2022. c) Precisar la relación de la dirección y calidad de servicio	Hipótesis General: La relación de la gestión y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Alexander Von Humboldt, Ucayali 2022, es directa y significativa. Hipótesis específicas a. La relación de la planificación y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Alexander Von Humboldt, Ucayali 2022, es directa y significativa. b. La relación de la organización y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Alexander Von Humboldt, Ucayali 2022, es directa y significativa. c. La relación de la dirección y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital	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.
				Dirección	Supervisión
					Liderazgo
					Motivación
					Trabajo en equipo
				Control	Evaluación de desempeño de los colaboradores de la institución edil.
					Determinación de estándares o metas.
					Supervisión de los sistemas de la entidad
					Capacitación

				Elementos	Equipos actualizados
					Instalaciones modernas
					Horario de trabajo adaptado al

dirección y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Alexander Von Humboldt, Ucayali 2022? d. ¿Cómo es la relación del control y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Alexander Von Humboldt, Ucayali 2022?	en la Municipalidad Distrital de Alexander Von Humboldt, Ucayali 2022. d) Mostrar la relación del control y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Alexander Von Humboldt, Ucayali 2022.	de Alexander Von Humboldt, Ucayali 2022, es directa y significativa. d. La relación del control y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Alexander Von Humboldt, Ucayali 2022.	Calidad de servicio	físicos	cliente
					Higienes y limpieza
				Fiabilidad	Dar los servicios en el tiempo correcto
					Ofrecer servicios correctos sin margen de error
					Gestionar los problemas de los clientes con eficacia.
					Ofrecer los servicios en el tiempo acordado.
					Tener a los colaboradores informados sobre cuándo serán ofrecidos los servicios
				Capacidad de respuesta	Servicio rápido a los colaboradores
					Deseo de ayudar a los colaboradores
					Estar listo para responder a las peticiones de los colaboradores
					Criterio para realizar las peticiones requeridas en orden de llegada
				Seguridad	Transmisión de confianza.
					Seguridad en relación usuario - municipalidad
					Amabilidad con los usuarios.

					Conocimientos suficientes del personal

Anexo 2: Instrumento 1 cuestionario para medir la gestión administrativa

Estimado señor (a) el que suscribe, Josué, Malpartida Durán Alexandra, 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 y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Alexander Von Humboldt, Ucayali 202", por lo que agradezco responda las siguientes preguntas con mucha sinceridad, gracias.

Nº	ITEMS	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 te 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 cuestionario para medir la calidad de servicio

Estimado señor (a) el que suscribe, Josué, Malpartida Durán, 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 y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Alexander Von Humboldt, Ucayali 2022", por lo que agradezco responda las siguientes preguntas con mucha sinceridad, gracias.

Nº	ITEMS	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					