

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



TESIS

**“La gestión administrativa y la calidad del servicio público en la
municipalidad distrital de Irazola, 2024”**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN
ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

AUTORA: Huaman Reynoso, Kary Diana

ASESOR: Gonzales Acuña, Martin

HUÁNUCO – PERÚ

2025

U

D

H

**TIPO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:**

- Tesis (X)
- Trabajo de Suficiencia Profesional()
- Trabajo de Investigación ()
- Trabajo Académico ()

LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN: Gestión administrativa
AÑO DE LA LÍNEA DE INVESTIGACIÓN (2020)

CAMPO DE CONOCIMIENTO OCDE:

Área: Ciencias sociales

Sub área: Economía, Negocios

Disciplina: Negocios, Administración

DATOS DEL PROGRAMA:

Nombre del Grado/Título a recibir: Título
Profesional de Licenciada en Administración de
Empresas

Código del Programa: P13

Tipo de Financiamiento:

- Propio (X)
- UDH ()
- Fondos Concursables ()

DATOS DEL AUTOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 72235347

DATOS DEL ASESOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 22512599

Grado/Título: Maestro en ciencias administrativas con
mención en: gestión pública

Código ORCID: 0000-0002-6062-6705

DATOS DE LOS JURADOS:

Nº	APELLIDOS Y NOMBRES	GRADO	DNI	Código ORCID
1	Huerto Orizano, Diana	Maestro en Gestión y Negocios, Mención en Gestión de Proyectos	40530605	0000-0003-1634-6674
2	Acuña Vega, Gabriel Esteban	Maestro en Gerencia Pública	73797568	0009-0007-4569-2273
3	Quijano Zerpa, Sally Jaqueline	Doctor en Administración	44864629	0000-0003-4785-230X



UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
P.A. ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Huánuco, siendo las 09:00 horas del día 29 del mes de setiembre del año 2025, en el Auditorio "San Juan Pablo II" de la Facultad de Ciencias Empresariales, en el cumplimiento de lo señalado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco, se reunió el Jurado Calificador integrado por los docentes:

Mtra. Diana Huerto Orizano
Mtro. Gabriel Esteban Acuña Vega
Dra. Sally Jaqueline Quijano Zerpa

**Presidente
Secretario
Vocal**

Nombrados mediante la RESOLUCIÓN N° 177-2025-D-FCEMP-UDH, para evaluar la Tesis intitulada: "LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE IRAZOLA, 2024", presentado por la Bachiller, HUAMAN REYNOSO, Kary Diana, para optar el título Profesional de Licenciada en Administración de Empresas.

Dicho acto de sustentación se desarrolló en dos etapas: exposición y absolución de preguntas; procediéndose luego a la evaluación por parte de los miembros del Jurado.

Habiendo absuelto las objeciones que le fueron formuladas por los miembros del Jurado y de conformidad con las respectivas disposiciones reglamentarias, procedieron a deliberar y calificar, declarándola Aprobado con el calificativo cuantitativo de 13 y cualitativo de Suficiente (Art. 47 - Reglamento General de Grados y Títulos).

Siendo las 9:55. horas del día 29 del mes de setiembre del año 2025, los miembros del Jurado Calificador firman la presente Acta en señal de conformidad.

Mtra. Diana Huerto Orizano
DNI: 40530605
Código ORCID: 0000-0003-1634-6674
PRESIDENTE

Mtro. Gabriel Esteban Acuña Vega
DNI: 73797568
Código ORCID: 0009-0007-4569-2273
SECRETARIO

Dra. Sally Jaqueline Quijano Zerpa
DNI: 44864629
Código ORCID: 0000-0003-4785-230X
VOCAL



UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

El comité de integridad científica, realizó la revisión del trabajo de investigación del estudiante: KARY DIANA HUAMAN REYNOSO, de la investigación titulada "LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE IRAZOLA, 2024", con asesor(a) MARTIN MOISÉS GONZALES ACUÑA, designado(a) mediante documento: RESOLUCIÓN N° 1661-2023-D-FCOMP-PAAE-UDH del P. A. de ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS.

Puede constar que la misma tiene un índice de similitud del 25 % verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el Software Turnitin.

Por lo que concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con todas las normas de la Universidad de Huánuco.

Se expide la presente, a solicitud del interesado para los fines que estime conveniente.

Huánuco, 07 de julio de 2025



RICHARD J. SOLIS TOLEDO
D.N.I.: 47074047
cod. ORCID: 0000-0002-7629-6421



MANUEL E. ALIAGA VIDURIZAGA
D.N.I.: 71345687
cod. ORCID: 0009-0004-1375-5004

11. KARY DIANA HUAMAN REYNOSO..docx

INFORME DE ORIGINALIDAD

25%	25%	13%	13%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.udh.edu.pe	7%
	Fuente de Internet	
2	hdl.handle.net	3%
	Fuente de Internet	
3	repositorio.ucv.edu.pe	2%
	Fuente de Internet	
4	repositorio.uncp.edu.pe	1%
	Fuente de Internet	
5	distancia.udh.edu.pe	1%
	Fuente de Internet	
6	Submitted to Universidad San Ignacio de Loyola	1%
	Trabajo del estudiante	
7	Submitted to Universidad de Huanuco	1%
	Trabajo del estudiante	
8	repositorio.unamba.edu.pe	1%
	Fuente de Internet	



RICHARD J. SOLIS TOLEDO
D.N.I.: 47074047
cod. ORCID: 0000-0002-7629-6421



MANUEL E. ALIAGA VIDURIZAGA
D.N.I.: 71345687
cod. ORCID: 0009-0004-1375-5004

DEDICATORIA

A mis queridos padres, Bacilio e Isabela, cuyo apoyo incondicional y esfuerzo constante me han permitido culminar mi carrera. Este logro es el reflejo de su amor, dedicación y el cariño que siempre me han brindado. Les estaré eternamente agradecida por el hermoso regalo que son mis estudios.

A mi hermano Rolly, por haber estado a mi lado en cada paso de mi carrera. Gracias por tus sabios consejos en los momentos difíciles y por animarme siempre a seguir adelante.

AGRADECIMIENTO

A mis jurados, quienes, con su profesionalismo y vasta experiencia en la materia, me brindaron la orientación necesaria para alcanzar los resultados presentados en este trabajo.

Expreso mi agradecimiento a las autoridades de la Municipalidad Distrital de Irazola por su apoyo en la facilitación de la recolección de datos para esta investigación.

Agradezco a mis colegas y a todas las personas cuyas palabras, acciones y buenos deseos han sido fundamentales en la realización de esta tesis.

ÍNDICE

DEDICATORIA.....	II
AGRADECIMIENTO	III
ÍNDICE.....	IV
ÍNDICE DE TABLAS.....	VII
ÍNDICE DE FIGURAS.....	IX
RESUMEN	X
ABSTRACT	XI
INTRODUCCIÓN	XII
CAPÍTULO I	13
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	13
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.....	13
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	15
1.2.1. PROBLEMA GENERAL	15
1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS.....	15
1.3. OBJETIVOS.....	15
1.3.1. OBJETIVO GENERAL.....	15
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	15
1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	16
1.4.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA.....	16
1.4.2. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA.....	16
1.4.3. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA.....	16
1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN	16
CAPÍTULO II	17
MARCO TEÓRICO	17
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	17
2.1.1. INTERNACIONALES	17
2.1.2. NACIONALES.....	18
2.1.3. LOCALES	19

2.2. BASES TEÓRICAS	20
2.2.1. GESTIÓN ADMINISTRATIVA.....	20
2.2.2. CALIDAD DEL SERVICIO	24
2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES.....	28
2.4. HIPÓTESIS.....	29
2.4.1. HIPÓTESIS GENERAL	29
2.4.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	29
2.5. VARIABLES	29
2.5.1. VARIABLE 1: GESTION ADMINISTRATIVA	29
2.5.2. VARIABLE 2: CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO	29
2.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	30
CAPÍTULO III	32
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	32
3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN	32
3.1.1. ENFOQUE.....	32
3.1.2. ALCANCE.....	32
3.1.3. DISEÑO.....	32
3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA	33
3.2.1. POBLACIÓN.....	33
3.2.2. MUESTRA	34
3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS ...	34
3.3.1. TÉCNICAS.....	34
3.3.2. INSTRUMENTO.....	35
3.4. TÉCNICAS PARA EL ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS	35
3.5. ASPECTOS ÉTICOS.....	35
CAPÍTULO IV.....	36
RESULTADOS	36

4.1. PROCESAMIENTO DE DATOS	36
4.2. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS	60
4.2.1. PRUEBA DE NORMALIDAD	60
4.2.2. PRUEBA DE HIPOTESIS.....	61
CAPITULO V	66
DISCUSIÓN DE RESULTADOS	66
CONCLUSIONES.....	68
RECOMENDACIONES.....	70
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	71
ANEXOS... ..	76

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Operacionalización de la variable	30
Tabla 2	Población 1	33
Tabla 3	Población 2	33
Tabla 4	Muestra 1.....	34
Tabla 5	Misión	36
Tabla 6	Objetivo	37
Tabla 7	Política.....	38
Tabla 8	Organigrama	39
Tabla 9	Manuales de puestos	40
Tabla 10	Coordinación	41
Tabla 11	Liderazgo	42
Tabla 12	Toma de decisiones	43
Tabla 13	Comunicación	44
Tabla 14	Recursos públicos	45
Tabla 15	Presupuesto.....	46
Tabla 16	Documento	47
Tabla 17	Calidad del servicio	48
Tabla 18	Cumplimiento de expectativas	49
Tabla 19	Atención al usuario.....	50
Tabla 20	Capacidad de respuesta.....	51
Tabla 21	Comunicación	52
Tabla 22	Rapidez del servicio	53
Tabla 23	Amabilidad	54
Tabla 24	Horario de trabajo.....	55
Tabla 25	Actitud del personal	56
Tabla 26	Capacidad de resolución	57
Tabla 27	Atención personalizada	58
Tabla 28	Empatía	59
Tabla 29	Prueba de normalidad de datos mediante Kolmogorov-Smirnov. .	60
Tabla 30	Correlación entre la gestión administrativa y calidad del servicio público.....	61
Tabla 31	Correlación entre la planificación y la calidad del servicio público	62

Tabla 32 Correlación entre la organización y calidad del servicio público ...	63
Tabla 33 Correlación entre la dirección y calidad del servicio público	64
Tabla 34 Correlación entre el control y calidad del servicio público	65

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Dimensiones e indicadores de la gestión administrativa	21
Figura 2 Misión	36
Figura 3 Objetivo	37
Figura 4 Política.....	38
Figura 5 Organigrama	39
Figura 6 Manuales de puestos	40
Figura 7 Coordinación	41
Figura 8 Liderazgo	42
Figura 9 Toma de decisiones	43
Figura 10 Comunicación	44
Figura 11 Recursos públicos	45
Figura 12 Presupuesto.....	46
Figura 13 Documento	47
Figura 14 Calidad del servicio	48
Figura 15 Cumplimiento de expectativas	49
Figura 16 Atención al usuario	50
Figura 17 Capacidad de respuesta	51
Figura 18 Comunicación	52
Figura 19 Rapidez del servicio	53
Figura 20 Amabilidad	54
Figura 21 Horario de trabajo.....	55
Figura 22 Actitud del personal	56
Figura 23 Capacidad de resolución	57
Figura 24 Atención personalizada	58
Figura 25 Empatía	59

RESUMEN

La investigación titulada: La gestión administrativa y la calidad del servicio público en la Municipalidad Distrital de Irazola, 2024, tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio público en dicha institución. La investigación adoptó un enfoque cuantitativo, con un nivel descriptivo-correlacional y un diseño no experimental de tipo transversal. La muestra se conformó por dos unidades de análisis utilizadas para determinar las variables del estudio: la primera incluyó a 68 servidores públicos y la segunda, a 285 usuarios externos. Se utilizaron diversas técnicas e instrumentos para la recolección de datos, uno enfocado a los servidores públicos y el otro a los usuarios externos. Los resultados mostraron una relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad del servicio público en la institución. Esta relación se reflejó en el coeficiente de correlación de Pearson, que presentó un valor de .873, indicando una correlación positiva moderada. En conclusión, se estableció que ambas variables estaban relacionadas, demostrando que, a mayor gestión administrativa, mejor es la calidad del servicio público en la institución.

Palabras clave: Gestión administrativa, calidad del servicio público, planificación, organización, dirección y control

ABSTRACT

The research titled: Administrative management and the quality of public service in the District Municipality of Irazola, 2024, aimed to determine the relationship between administrative management and the quality of public service in said institution. The research adopted a quantitative approach, with a descriptive-correlational level and a non-experimental cross-sectional design. The sample was made up of two units of analysis used to determine the study variables: the first included 68 public servants and the second, 285 external users. Various techniques and instruments were used for data collection, one focused on public servants and the other on external users. The results showed a significant relationship between administrative management and the quality of public service in the institution. This relationship was reflected in the Pearson correlation coefficient, which presented a value of .873, indicating a moderate positive correlation. In conclusion, it was established that both variables were related, demonstrating that the greater the administrative management, the better the quality of public service in the institution.

Keywords: Administrative management, quality of public service, planning, organization, direction and control.

INTRODUCCIÓN

Dentro del ámbito de la administración pública, la gestión eficaz de los recursos y procesos constituyó un elemento clave para asegurar la prestación de servicios de calidad a la población. En el año 2024, la institución enfrentó distintos retos vinculados a su estructura organizativa, la toma de decisiones y la atención al público, lo que evidenció la importancia de las variables de estudios.

En el capítulo I, se analizó el problema de investigación, incluyendo una descripción general del mismo, la formulación del problema y la definición del objetivo general junto con los objetivos específicos. Además, se establecieron las limitaciones y se evaluó la viabilidad del estudio. En el capítulo II, se elaboró el marco teórico, en el cual se presentaron antecedentes relacionados con la investigación, apoyados por las bases teóricas que explican el tema tratado. También se incluyeron las definiciones conceptuales, hipótesis, así como la descripción de las variables de estudio. En el capítulo III, se detalló la metodología de investigación, que describió el enfoque, el nivel y el diseño del estudio. Se utilizó la encuesta para el análisis y procesamiento de la información. En el capítulo IV, se presentaron los resultados de la investigación y se realizó la prueba de hipótesis, cuyas correlaciones se expusieron según los valores determinados. Finalmente, en el capítulo V, se discutieron los resultados de la investigación, y se presentaron las conclusiones, recomendaciones y referencias bibliográficas.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

En los últimos años la situación de la gestión administrativa refleja en los trabajadores que no cumplen con las metas establecidas de la institución. Como problemas comunes y que más impactan a la organización incluyen la inadecuada distribución de personal asistencial y administrativo; la inadecuada comunicación organizacional; el desconocimiento de las regulaciones actuales de los sistemas administrativos; la carencia de formación al personal administrativo; la insuficiente habilidad técnica del personal y la constante rotación de los gerentes que desempeñan en las instituciones, muestran deficiencias en el servicio (Guillin et al., 2021).

Los continuos cambios en los sectores público y privado, como los avances tecnológicos, entre otros factores, llevaron a las instituciones a desarrollar nuevas estrategias de gestión administrativa adaptadas al entorno externo. La desconfianza manifestada por los usuarios del servicio público impulsó a las entidades estatales a realizar mejoras en la administración pública. En consecuencia, se implementaron reformas normativas orientadas a optimizar tanto la gestión administrativa como la atención al usuario (Cabrera et al., 2020).

Los entes encargados de administrar la administración pública tienen la responsabilidad de gestionar correctamente todos los recursos estatales, identificar los factores que provocan problemas y determinar las tácticas que se deben implementar para su rectificación. Para ello, es necesario establecer una colaboración a través de una serie de procedimientos simplificados que faciliten una eficacia de las direcciones, teniendo en cuenta las circunstancias que indica la coyuntura y las necesidades de los ciudadanos en relación a la educación, con el objetivo de que la administración no se vea impactada. En ese camino, las nuevas estrategias y políticas gubernamentales contribuirán a fortalecer cada uno de esos procesos con el objetivo de conseguir un resultado exitoso (Anglas et al., 2021).

Sin embargo, la gestión administrativa cobró más relevancia en el ámbito del sector público, ya que aseguró el adecuado funcionamiento institucional. En el contexto nacional, las entidades públicas enfrentaron diversas dificultades administrativas, tales como una débil articulación con el sistema de presupuesto público, un diseño deficiente de la estructura organizacional y funcional, así como procesos inadecuados en la gestión de bienes y servicios públicos, etc (López et al., 2022).

Los gobiernos locales tuvieron la responsabilidad y la capacidad de liderar la gestión, función que comenzaron a asumir de forma gradual mediante intentos de implementar cambios institucionales. No obstante, se evidenció una falta de compromiso por parte de los trabajadores públicos, lo que derivó en una gestión deficiente y en servicios públicos de baja calidad, incapaces de cubrir adecuadamente las necesidades de la población (López, 2020).

La municipalidad distrital de Irazola, está atravesando unas series de deficiencias en la gestión administrativa, se traduce la falta de compromiso de la autoridad y los servidores públicos que desempeñan en esta institución. En ese sentido, se aprecia que los servidores públicos no le dan importancia a la planificación porque no están actualizado los instrumentos normativos de gestión ni tampoco está cumpliendo con la misión, objetivos y estrategias de la institución. Por otro lado, la estructura organizacional y los manuales administrativos no están actualizados porque su diseño organizacional jerárquico no tiene claridad en los procesos para realizar los servicios a los usuarios. Otros de los problemas, que también se observa es la dirección, porque la falta de liderazgo de la autoridad, no hay comunicación, ni motivación a los servidores públicos, lo cual genera insatisfacción a los usuarios. La institución no está realizando un seguimiento o monitoreo de control de los recursos, procesos, proyectos, etc., porque no tienen las competencias profesionales y éticas para ejercer el cargo. Por todos estos problemas, la municipalidad no está brindando con cabalidad los servicios a los usuarios del distrito de Irazola.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. PROBLEMA GENERAL

- ¿Cómo la gestión administrativa se relaciona con la calidad del servicio público en la municipalidad distrital de Irazola, 2024?

1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS

- ¿Cómo la planificación se relaciona con la calidad del servicio público en la municipalidad distrital de Irazola, 2024?
- ¿Cómo la organización se relaciona con la calidad del servicio público en la municipalidad distrital de Irazola, 2024?
- ¿Cómo la dirección se relaciona con la calidad del servicio público en la municipalidad distrital de Irazola, 2024?
- ¿Cómo el control se relaciona con la calidad del servicio público en la municipalidad distrital de Irazola, 2024?

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

- Determinar cómo se relacionan la gestión administrativa con la calidad del servicio público en la municipalidad distrital de Irazola, 2024.

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Determinar como la planificación se relaciona con la calidad del servicio público en la municipalidad distrital de Irazola, 2024.
- Determinar como la organización se relaciona con la calidad del servicio público en la municipalidad distrital de Irazola, 2024.
- Determinar como la dirección se relaciona con la calidad del servicio público en la municipalidad distrital de Irazola, 2024.
- Determinar como el control se relaciona con la calidad del servicio público en la municipalidad distrital de Irazola, 2024.

1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA

El estudio se justificó en una base teórica sustentada en escritos e investigaciones recientes de diversos autores que propusieron enfoques científicos alternativos. La tesis se desarrolló siguiendo las dimensiones e indicadores establecidos, los cuales contribuyeron como referencia para investigaciones futuras relacionadas con la sostenibilidad.

1.4.2. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA

La investigación tuvo un enfoque práctico, pues facilitó la identificación y comprensión de los problemas relacionados con el tema, con la finalidad de optimizar la gestión administrativa y la calidad del servicio en la institución, constituyéndose además en un referente para estudios posteriores.

1.4.3. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA

La justificación del estudio se basó en aportes de autores especializados en metodología científica, y al empleo de técnicas e instrumentos útiles para estudios similares, especialmente aquellos orientados a recolectar datos cuantificables sobre las variables y dimensiones analizadas.

1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

La investigación se vio limitada principalmente por el poco tiempo disponible para realizar la evaluación, ya que en la Municipalidad Distrital de Irazola existía una carga laboral considerable que dificultó el desarrollo del estudio.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1. INTERNACIONALES

Acosta (2022) desarrolló un estudio sobre la “Gestión administrativa y la calidad del servicio en la institución”, utilizando una metodología con enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo-correlacional y con un diseño de carácter bibliográfico. Con base en los resultados obtenidos mediante la prueba Rho de Spearman, determinó que existían correlaciones positivas elevadas en las dimensiones de organización, dirección y control (0.831, 0.942 y 0.942, respectivamente), lo cual permitió aceptar la hipótesis alternativa al evidenciar una relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad del servicio.

Rivera y Álvarez (2024) realizaron una investigación titulada “Gestión administrativa y clima institucional de la Unidad Educativa Juan León Mera – La Salle”. En cuanto a la metodología, adoptaron un enfoque mixto que integró elementos correlacionales, descriptivos y de tipo transversal. Para la recolección de datos, aplicaron un cuestionario del Ministerio de Educación, el cual contemplaba dimensiones relacionadas con ambas variables, en función de dos poblaciones de estudio. En total, participaron 52 docentes y personal administrativo, así como 121 estudiantes de segundo de bachillerato. Para analizar la relación entre las variables, utilizaron el coeficiente de correlación Tau-b de Kendall, cuyos resultados permitieron validar la hipótesis alternativa planteada. Se evidenció que el valor de significancia ($\text{sig.} = 0.000$) se ubicó en la zona de aceptación, demostrando que la gestión administrativa influyó significativamente en el clima institucional.

Contento (2022) desarrolló una tesis sobre “La gestión administrativa y su impacto en el desarrollo organizacional de la librería Éxito en Riobamba”, utilizando un método hipotético-deductivo, con enfoque descriptivo y diseño no experimental. La investigación se realizó

con una población de 17 trabajadores y empleó la encuesta como técnica principal. A partir del análisis del X^2 , que arrojó un valor de 0,001 (menor que 0,005), se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la alternativa, evidenciando que la gestión administrativa tuvo una influencia directa en el desarrollo organizacional de la empresa

2.1.2. NACIONALES

Gutiérrez (2022) realizó un estudio sobre “La gestión administrativa y la calidad del servicio en la Municipalidad de Lince”, aplicando un estudio de tipo básica con enfoque cuantitativo y un diseño no experimental de tipo correlacional. Para recolectar los datos, utilizó encuestas con 27 ítems para la variable gestión administrativa y 23 para calidad de servicio. Los resultados mostraron un alfa de Cronbach de 0,853 y una correlación de Spearman de $r = 0.727$, lo que permitió confirmar una relación significativa entre ambas variables, validando la hipótesis general al concluir que una gestión administrativa eficiente favoreció la calidad del servicio.

Huahuachampi (2021) desarrolló una tesis centrada en “La gestión administrativa y la calidad de los servicios en la institución”. La investigación fue de tipo básica, con un diseño no experimental, y se trabajó con una muestra de 75 personas, utilizando el cuestionario como instrumento principal para la recolección de datos. Los resultados evidenciaron una correlación alta y positiva entre la gestión administrativa y la calidad del servicio (0.805), así como entre la planeación de la gestión y dicha calidad (0.802), con un nivel de significancia inferior a 0.05, lo que permitió confirmar la existencia de una relación significativa entre las variables analizadas.

Reaño (2021) realizó un trabajo para “La gestión administrativa y su incidencia en la satisfacción del usuario en la institución”. La investigación se realizó bajo un enfoque cuantitativo, con un nivel descriptivo y un diseño transversal. El autor concluyó que existía una relación significativa entre las variables estudiadas, respaldada por un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.258 y un p-valor de

0.000, inferior al nivel de significancia de 0.05. Además, se identificó que los componentes de la gestión administrativa, como la planeación, organización y dirección, influían positivamente en la satisfacción del usuario, con correlaciones de 0.265, 0.279 y 0.123, respectivamente, lo que permitió validar las hipótesis planteadas.

2.1.3. LOCALES

Carhua (2022), en su tesis sobre “La gestión administrativa y la calidad del servicio del programa Vaso de Leche de la institución”, empleó un enfoque cuantitativo no probabilístico correlacional. Para la recolección de datos, utilizó una encuesta aplicada a una muestra de 129 beneficiarios del programa en la región de San Rafael. Los resultados indicaron que la administración regulatoria presentó una relación estrecha con la naturaleza de la gestión, reflejada en ($r= 0.846$; $p<.01$). Este hallazgo evidenció que la administración gerencial fue un factor fundamental para integrar las actividades pasadas con las futuras, garantizando la viabilidad del programa y su reconocimiento por parte de los usuarios.

Durand et al. (2022) elaboraron una tesis sobre “La gestión administrativa y la calidad del servicio del personal administrativo en la institución”. Realizaron una investigación aplicada con un enfoque cuantitativo y un diseño no experimental de tipo descriptivo-correlacional. La muestra estuvo compuesta por 9 trabajadores y 289 usuarios, seleccionados de una población total de 9 trabajadores y 1,003 usuarios. Para la recolección de datos, emplearon encuestas y cuestionarios. Los resultados mostraron una correlación de Pearson de 0.890, lo que evidenció una relación positiva muy alta entre la gestión administrativa y la calidad del servicio. Estos hallazgos confirmaron que una gestión administrativa adecuada contribuyó de manera significativa a la mejora de la calidad del servicio, destacando la importancia de la planeación, organización, dirección y control.

Chaupin (2023), en su tesis sobre “La calidad de los servicios y la satisfacción de los usuarios afiliados al SIS en la Micro Red de Salud

Hermilio Valdizán”, llevó a cabo una investigación prospectiva de tipo longitudinal. La muestra estuvo compuesta por 136 usuarios, seleccionados de un total de 210 que asistían con regularidad a consulta externa. Para recolectar la información, se utilizó una guía de entrevistas, y el análisis se realizó mediante tablas de frecuencia y pruebas estadísticas. Los resultados indicaron que la mayoría de los usuarios eran hombres (50,94%), mayores de 45 años (47,80%) y provenientes de zonas rurales (60,38%). Al correlacionar las variables, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la alternativa, concluyéndose que existía una relación significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios del SIS atendidos en consulta externa.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Munch y García (2024) es un proceso a través del cual se coordinaron y optimizaron los recursos de un grupo social, con el objetivo de cumplir sus metas, procurando siempre elevados niveles de eficacia, eficiencia, calidad, productividad y competitividad.

Koontz, Weihrich y Cannice (2022) describieron la gestión como un proceso orientado a crear y sostener un entorno adecuado para que las personas que trabajan en equipo alcancen objetivos concretos de forma eficaz.

2.2.1.1. OBJETIVOS

Munch y García (2024) presenta los objetivos:

- Organización de recursos y procesos
- Dirección y motivación del personal
- Control y evaluación del desempeño

2.2.1.2. IMPORTANCIA

Munch y García (2024) presenta la importancia de la gestión administrativa. Se aplican técnicas y procesos que permitieron lograr

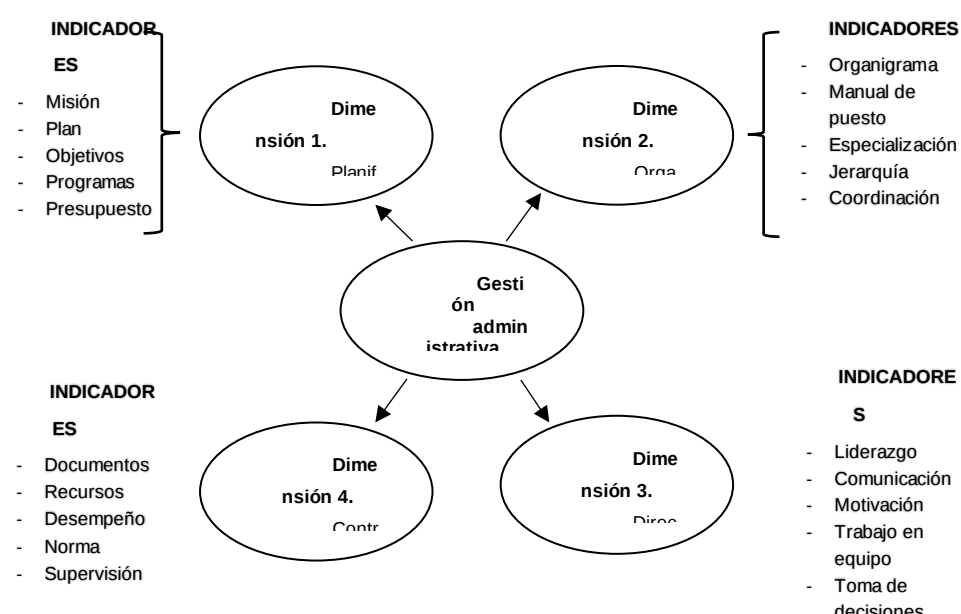
una mayor rapidez, efectividad y simplificación en el trabajo, lo cual generó ahorros considerables tanto en tiempo como en costos.

2.2.1.3. MODELO DE ANÁLISIS DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Para López et al. (2022), presenta un modelo de análisis y tenemos a continuación:

Figura 1

Dimensiones e indicadores de la gestión administrativa



Nota. López et al. (2022).

2.2.1.4. DIMENSIONES

I. PLANIFICACIÓN. Según Munch y García (2024), se determinaron los posibles escenarios futuros y la dirección que seguiría la empresa, además de definir los objetivos buscados y las estrategias requeridas para lograrlos, minimizando al máximo los riesgos. También Koontz, Weihrich y Cannice (2022) señalan que el proceso implica definir misiones y objetivos, junto con las acciones necesarias para alcanzarlos, lo cual demanda tomar decisiones al seleccionar la mejor opción entre diversas alternativas. Por otra parte, Chiavenato

(2019) sostiene que se trata de establecer cómo se integran las distintas unidades o puestos dentro de la organización, de acuerdo con normas, reglamentos y directrices, con el fin de alcanzar los objetivos institucionales.

INDICADORES DE LA PLANIFICACIÓN

- ✓ **Misión.** Para Munch y García (2024) es una declaración que define su propósito fundamental y su razón de ser. Es un enunciado que explica qué hace la organización, a quién sirve y qué valores la guía.
- ✓ **Objetivo.** Para Munch y García (2024) es una meta específica que se desea alcanzar dentro de un período determinado.
- ✓ **Política.** Para Munch y García (2024) se refiere al conjunto de actividades, decisiones y procesos mediante los cuales se organiza, gobierna y regula una sociedad.

- II. ORGANIZACIÓN.** Según Robbins (2023) explica que consiste en cómo la organización establece una estructura formal para coordinar el uso de sus recursos, logrando que los esfuerzos de diversos especialistas, desde sus respectivos roles, se integren de manera coherente y armoniosa. En ese contexto Koontz, Weihrich y Cannice (2022) definen esto como una organización deliberada y formal de roles o funciones dentro de la entidad. Por otra parte, Chiavenato (2019) señala que implica coordinar, organizar y distribuir tareas o actividades utilizando los recursos de la organización, tanto financieros como materiales, para establecer en la planificación.

INDICADORES DE LA ORGANIZACIÓN

- ✓ **Organigrama.** Según Munch y García (2024) es una representación gráfica de la estructura organizativa de una empresa o institución.

- ✓ **Manual de puesto.** Según Munch y García (2024) es un documento que detalla las características, responsabilidades y requisitos de un puesto específico dentro de una organización.
- ✓ **Coordinación.** Según Munch y García (2024) es el proceso mediante el cual se integran y alinean las actividades y esfuerzos de diferentes individuos, grupos o departamentos dentro de una organización para alcanzar un objetivo común. Implica asegurar que todas las partes trabajen de manera conjunta y eficiente

III. DIRECCIÓN. Según Robbins (2023) se refiere a la conexión entre los distintos actores involucrados en una organización, la cual permite definir su dirección estratégica y supervisar su rendimiento. Koontz et al. (2022) nos describen este proceso como la manera de influir en las personas para que colaboren en el logro de los objetivos tanto del grupo como de la organización. Por otra parte, Chiavenato (2019) señala que la dirección implica ejecutar lo planificado, siendo una función administrativa clave para motivar e influir en las personas, fomentando su compromiso con los objetivos. También se encarga de incentivar el cumplimiento de tareas mediante el reconocimiento del esfuerzo y el fortalecimiento del sentido de pertenencia institucional.

INDICADORES DE LA DIRECCIÓN

- ✓ **Liderazgo.** Según Munch y García (2024) es la capacidad de guiar, influir y motivar a un grupo hacia el logro de objetivos comunes. Se basa en una serie de habilidades y características que permiten a un líder inspirar confianza y compromiso en su equipo.
- ✓ **Toma de decisiones.** Según Munch y García (2024) es un grupo eligen una opción entre varias alternativas para resolver un problema o alcanzar un objetivo.

- ✓ **Comunicación.** Según Munch y García (2024) es el procedimiento de transferencia de información, conceptos, reflexiones y emociones entre personas o colectivos. Este proceso puede ocurrir de diversas formas, incluyendo verbalmente (a través del habla), por escrito y no verbalmente.

IV. CONTROL. Para Koontz et al. (2022) es un proceso para garantizar el cumplimiento de los objetivos organizacionales y los planes diseñados para lograrlos. También Robbins (2023) nos dice que es el procedimiento a través del cual se monitorean y controlan las actividades dentro de una organización para garantizar el logro de los objetivos establecidos.

INDICADORES DEL CONTROL

- ✓ **Recursos públicos.** Para Munch y García (2024) son aquellos bienes, fondos y servicios que son propiedad del Estado y que se utilizan para satisfacer las necesidades de la sociedad.
- ✓ **Presupuesto.** Para Munch y García (2024) es un instrumento crucial para la administración financiera, dado que facilita la planificación y supervisión de la utilización de los recursos existentes.
- ✓ **Documento.** Para Koontz, Weihrich y Cannice (2022) es un conjunto de información registrada que puede estar en formato físico (papel) o digital (electrónico) y que sirve para comunicar, informar, o evidenciar algo

2.2.2. CALIDAD DEL SERVICIO

Bazán (2024) se enfoca en el concepto de que la calidad está profundamente vinculada con la gestión eficaz de las expectativas del cliente.

Mosquera y Martínez (2018) es una estrategia esencial y cada vez más personas intentan definirla, evaluarla y, al final, perfeccionarla.

Macha et al. (2022) es la evaluación de la calidad, que resulta más complicada de evaluar y requiere considerar dos elementos: el proceso y el resultado del servicio.

2.2.2.1. IMPORTANCIA

Para Bermeo et al. (2022) la importancia de la calidad de servicio tenemos a continuación:

- Mejora del bienestar de los usuarios externos.
- Mejora la reputación de la organización y contribuye a su competitividad.

2.2.2.2. OBJETIVOS

Para Bermeo et al. (2022) los objetivos tenemos a continuación:

- Garantizar la accesibilidad y equidad de servicios.
- Aumentar la satisfacción del usuario o ciudadano.
- Promover la formación continua y la profesionalización del personal

2.2.2.3. MODELO DE CALIDAD DE SERVICIO DE LEHTINEN Y LEHTINEN

El modelo es valioso para las organizaciones que buscan mejorar la calidad del servicio desde una perspectiva holística. Al abordar tanto los aspectos tangibles del servicio (calidad técnica) como el proceso de entrega funcional (calidad) y las interacciones humanas (calidad de la interacción), las empresas pueden obtener una comprensión más profunda de cómo se percibe y se vive la experiencia del cliente (Lehtinen y Lehtinen, 1982).

2.2.2.4. DIMENSIONES DE LA CALIDAD DE SERVICIO

Según Lehtinen y Lehtinen (1982), es importante examinar los elementos que los usuarios suelen percibir durante la prestación del servicio, y en torno a los cuales se centran sus expectativas o deseos.

I. CALIDAD TÉCNICA (RESULTADO DEL SERVICIO)

Lehtinen y Lehtinen (citado en Gonzales, 2023) implica que los elementos técnicos de un servicio cumplan con los estándares, especificaciones y expectativas de rendimiento, fiabilidad y funcionalidad.

INDICADORES DE LA CALIDAD TÉCNICA

- ✓ **Calidad del servicio.** Para Bazán (2024) la satisfacción del cliente se refiere al nivel de contento que una persona experimenta al recibir un servicio de una organización, y depende principalmente de su percepción sobre la calidad de la experiencia, siendo un aspecto intangible.
- ✓ **Cumplimiento de expectativas.** Bazán (2024) es el servicio mejor de lo esperado, incluso genera una mayor satisfacción, mientras que si es inferior a lo anticipado, puede resultar en insatisfacción.
- ✓ **Atención al usuario.** Bazán (2024) son servicios proporcionados por una organización para satisfacer las necesidades, resolver problemas o brindar información a los usuarios.
- ✓ **Capacidad de respuesta.** Bazán (2024) es ofrecer soluciones oportunas, solucionar inconvenientes de manera eficiente y brindar un servicio ágil que satisfaga las expectativas del usuario.

II. CALIDAD FUNCIONAL

Lehtinen y Lehtinen (citado en Gonzales, 2023) se refieren a la habilidad de un servicio para cumplir con las funciones para las que fue creado, es decir, su capacidad para satisfacer las expectativas de los usuarios.

INDICADORES DE LA CALIDAD FUNCIONAL

- ✓ **Comunicación.** Bazán (2024) define la comunicación como el proceso a través del cual se comparte información, conocimientos o emociones entre dos o más personas, con el fin de lograr una comprensión mutua.
- ✓ **Rapidez del servicio.** Bazán (2024) es el tiempo que transcurre desde que el usuario realiza una solicitud hasta que recibe la respuesta o el servicio deseado.
- ✓ **Amabilidad.** Bazán (2024) es el servicio se refiere a la cortesía, cordialidad y trato respetuoso que el personal de una organización ofrece a los clientes.
- ✓ **Horario de trabajo.** Bazán (2024) hace referencia al período de tiempo durante el cual los colaboradores deben estar disponibles para realizar sus tareas laborales

III. CALIDAD DE LA INTERACCIÓN

Lehtinen y Lehtinen (citado en Gonzales, 2023) se refiere a la efectividad y la experiencia general que los usuarios tienen al interactuar con un producto, servicio o sistema, especialmente en el contexto de interfaces digitales, aplicaciones, plataformas y servicios al usuario.

- ✓ **Actitud del personal.** Bazán (2024) se refiere el comportamiento y enfoque que los empleados muestran hacia su trabajo, colegas, superiores, usuarios externos y la organización en general.

- ✓ **Capacidad de resolución.** Bazán (2024) se refiere a la habilidad para identificar, abordar y efectiva, rápida y con éxito.
- ✓ **Atención personalizada.** Bazán (2024) es un enfoque en el que las organizaciones adaptan sus servicios a las necesidades específicas de cada usuario.
- ✓ **Interacción emocional.** Bazán (2024) es el impacto emocional que un cliente experimenta mientras recibe un servicio, que va más allá de la mera satisfacción funcional o técnica del servicio.

2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES

- ✓ **Comunicación:** Koontz et al. (2022) es el proceso en el que un emisor transmite información a un receptor, asegurándose de que este último la entienda correctamente.
- ✓ **Indicadores:** Munch (2024) son los criterios utilizados para medir el alcance de los resultados y actúan como herramientas clave en el proceso de diagnóstico.
- ✓ **Objetivos:** Munch (2024) Son los objetivos concretos que se buscan alcanzar, los cuales son medibles y cuantificables dentro de un tiempo determinado, con el fin de cumplir la misión.
- ✓ **Política:** Munch (2024) hace referencia a las pautas generales que deben seguirse al tomar decisiones, sirviendo como orientación para la acción.
- ✓ **Presupuesto:** Munch (2024) son esenciales en la planificación, ya que permiten proyectar de manera cuantificada los recursos necesarios para que la organización alcance sus objetivos.
- ✓ **Recursos:** Munch (2024) Son fundamentales, ya que constituyen los elementos esenciales para el funcionamiento de la organización.
- ✓ **Toma de decisiones:** Munch (2024) es el procedimiento lógico y ordenado a través del cual se selecciona la alternativa de acción más adecuada entre varias opciones disponibles.

2.4. HIPÓTESIS

2.4.1. HIPÓTESIS GENERAL

- La gestión administrativa se relaciona positiva y significativamente con la calidad del servicio público en la municipalidad distrital de Irazola, 2024.

2.4.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

- La planificación se relaciona positiva y significativamente con la calidad del servicio público en la municipalidad distrital de Irazola, 2024.
- La organización se relaciona positiva y significativamente con la calidad del servicio público en la municipalidad distrital de Irazola, 2024.
- La dirección se relaciona positiva y significativamente con la calidad del servicio público en la municipalidad distrital de Irazola, 2024.
- El control se relaciona positiva y significativamente con la calidad del servicio público en la municipalidad distrital de Irazola, 2024.

2.5. VARIABLES

2.5.1. VARIABLE 1: GESTION ADMINISTRATIVA

Dulanto (2019), se refiere al conjunto de acciones dirigidas a alcanzar los objetivos de una organización mediante una correcta gestión del proceso administrativo.

2.5.2. VARIABLE 2: CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO

Izquierdo (2021) es un concepto que ha sido estudiado por numerosos autores, quienes en su mayoría lo exploran desde el enfoque servicios mediante procedimientos automatizados.

2.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Tabla 1

Operacionalización de la variable

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
V.I. Gestión administrativa	Planificación	- Misión - Objetivo - Política	- ¿Considera usted que la misión de la institución cumple con las expectativas de la población? - ¿Cree usted que los objetivos estratégicos de la institución están articulados con el POI? - ¿Considera usted que la institución, sensibilizan las políticas de trabajo?
	Organización	- Organigrama - Manuales de puestos - Coordinación	- ¿Cree usted que se ha actualizado el organigrama de la institución? - ¿Considera usted que los manuales de puesto de la institución, está bien elaborados para el cumplimiento de sus tareas? - ¿Considera usted que existe coordinación entre las áreas administrativas de la institución?
	Dirección	- Liderazgo - Toma de decisiones - Comunicación	- ¿Considera usted que los jefes de cada área administrativa aplican el liderazgo en la institución? - ¿Cree usted que los jefes de las diferentes áreas administrativas toman buenas decisiones? - ¿Considera usted que es importante la comunicación en la institución?
	Control	- Recursos públicos. - Presupuesto - Documento.	- ¿Considera usted que existe un control de los recursos públicos en la institución? - ¿Cree usted que se está manejando adecuadamente el presupuesto y proyectos en la institución? - ¿Cree usted que existe un sistema de control de documentos en la institución?

V.D. Calidad del servicio público	Calidad técnica	- Calidad del servicio - Cumplimiento de expectativas - Atención al usuario - Capacidad de respuesta	- ¿Cree usted que la calidad del servicio público, les resuelven sus problemas inmediatamente? - ¿Considera usted que el servicio recibido en la municipalidad cumplió con lo que esperaba? - ¿Considera usted que el personal municipal fue atento durante su atención? - ¿Considera usted que el personal municipal tuvo la capacidad de atender sus inquietudes en el servicio?
	Calidad funcional	- Comunicación - Rapidez del servicio - Amabilidad - Horario de trabajo	- ¿Considera usted que el personal de la municipalidad le proporcionó información clara sobre los trámites o servicios disponibles? - ¿Cree usted que el personal municipal atendió su solicitud de manera rápida y eficiente? - ¿Considera usted que el personal de la municipalidad le mostró cortesía durante todo el proceso de atención? - ¿Considera usted que el horario de atención de la municipalidad es adecuado para realizar sus trámites?
	Calidad de la interacción	- Actitud del personal - Capacidad de resolución - Atención personalizada - Empatía	- ¿Considera usted que el personal de la municipalidad mostró una actitud positiva al atenderle? - ¿Cree usted que el personal de la municipalidad demostró conocimiento y habilidades para resolver su problema de manera eficaz? - ¿Cree usted que el personal de la municipalidad se tomó el tiempo necesario para atender su solicitud de manera detallada y sin apresuramientos? - ¿Considera usted que el personal de la municipalidad se mostró interesado en escuchar sus inquietudes de manera atenta y respetuosa?

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

En el presente estudio se empleó una metodología de investigación aplicada, con el objetivo de indagar en mayor profundidad y extensión sobre la única variable de estudio. Considerando las particularidades de cada componente, las cuales están fundamentadas en la operacionalización de la variable (Hernández et al., 2014).

3.1.1. ENFOQUE

El estudio adoptó un enfoque cuantitativo, ya que se recolectaron datos numéricos relacionados con los objetivos, los cuales fueron analizados mediante procedimientos estadísticos. Durante este proceso, identificado como investigación cuantitativa, se evidenciaron características propias de este enfoque, tales como la formulación de hipótesis antes de la recolección y análisis de los datos, así como el soporte de la recolección basado en la medición (Hernández et al., 2014).

3.1.2. ALCANCE

Hernández et al. (2014), la investigación descriptiva tuvo como propósito detallar las propiedades, características y elementos significativos de los fenómenos estudiados. Se enfocó en representar las tendencias observadas en un grupo o población.

Hernández et al. (2014) tuvieron como propósito identificar la relación que existía entre dos o más conceptos, categorías o variables dentro de un contexto específico.

3.1.3. DISEÑO

El diseño de la investigación fue de tipo no experimental, dado que las variables estudiadas no fueron modificadas ni intervenidas de ninguna manera. Además, se clasificó como no experimental porque el estudio se llevó a cabo sin alterar intencionalmente las variables, es

decir, no se manipuló la variable independiente para evaluar su efecto sobre otras (Hernández et al., 2014).

3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.2.1. POBLACIÓN

Hernández et al. (2014), una población fue definida como el total de casos que reunían una serie de características previamente determinadas.

Tabla 2

Población 1

ESTRUCTURA DE CARGO	CANTIDAD
Alcaldía	3
Gerencia Municipal	2
Oficina de control Institucional	2
Oficina de Imagen Institucional	1
Gerencia de Asesoría Jurídica	1
Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Modernización	4
Gerencia de Administración y Finanzas	3
Sub-Gerencia de Contabilidad	2
Sub-Gerencia de Tesorería	2
Sub-Gerencia de Logística y Patrimonio	4
Sub-Gerencia de Recursos Humanos	2
Gerencia de Desarrollo Social y Servicios Públicos	6
Gerencia de Administración Tributaria	5
Gerencia de Obras, Desarrollo Urbano y Rural	8
Gerencia de Desarrollo Social y Servicios Públicos	25
Gerencia de Desarrollo Económico	5
TOTAL	75

Nota. Oficina de Recursos Humanos de la MDI, 2024

La población del estudio estuvo integrada por 75 servidores públicos que desempeñaban sus funciones en la Municipalidad Distrital de Irazola.

Tabla 3

Población 2

Meses	Cantidad
Febrero	350
Marzo	450
Abril	520
Mayo	540
Junio	580
TOTAL	2440

Nota. Oficina de Mesa de Partes de la MDI, 2024.

3.2.2. MUESTRA

Hernández et al. (2014), la muestra constituyó un subgrupo de la población del que se obtuvieron los datos, y tuvo que ser representativa de dicha población.

Tabla 4

Muestra 1

ESTRUCTURA DE CARGO	CANTIDAD
Gerencia Municipal	1
Oficina de control Institucional	1
Gerencia de Asesoría Jurídica	1
Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Modernización	4
Gerencia de Administración y Finanzas	11
Gerencia de Desarrollo Social y Servicios Públicos	6
Gerencia de Administración Tributaria	5
Gerencia de Obras, Desarrollo Urbano y Rural	8
Gerencia de Desarrollo Social y Servicios Públicos	25
Gerencia de Desarrollo Económico	5
TOTAL	68

Nota. Oficina de Recursos Humanos de la MDI, 2024.

La muestra 1 corresponde a un tipo no probabilístico y estuvo integrada por 68 servidores públicos que laboraban en la institución.

Para la muestra 2 utilizó la siguiente formula

$$n = \frac{1.96^2 * 2440 * 0.70 * 0.30}{0.05^2(2440 - 1) + 1.96^2 * 0.70 * 0.30)}$$

Datos:

N = Población: 2440

p = Proporción de éxito: 0.70

q = Proporción de fracaso: 0.30

Z = Nivel del Confianza: 1.96 (95% de confianza)

e = Error de estimación: 0.05 (5%)

n= 285 (usuarios)

3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.3.1. TÉCNICAS

A través de esta técnica, se recopiló información referente a la gestión administrativa y la calidad del servicio público en la institución.

La encuesta fue aplicada a los servidores públicos y a los usuarios relacionados con el objeto de estudio.

3.3.2. INSTRUMENTO

El instrumento es el cuestionario: Fue elaborada con preguntas precisas, directas y bien definidas, sustentadas en los indicadores de las variables. Esta estructura permitió recolectar información relevante sobre las variables de estudio en la institución.

Arias (2020) el cuestionario fue utilizado como un instrumento válido para aplicarse en investigaciones tanto experimentales como no experimentales, y en todas las fases del proceso investigativo.

3.4. TÉCNICAS PARA EL ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS

- Las técnicas de tabulación y procesamiento de los datos recopilados se llevaron a cabo mediante el uso de los programas informáticos Excel y SPSS.

3.5. ASPECTOS ÉTICOS

- **CONSENTIMIENTO INFORMADO:** Antes de participar en el estudio, cada persona recibió una explicación clara sobre los objetivos de la investigación y los procedimientos a seguir. Se les aseguró que su participación sería completamente voluntaria y que podrían retirarse en cualquier momento sin consecuencias.
- **CONFIDENCIALIDAD:** Se protegió la privacidad de los participantes, asegurando que toda la información recopilada fuera anonimizada y almacenada de forma segura. Ningún dato personal fue identificado ni divulgado sin el consentimiento expreso de los involucrados.
- **INTEGRIDAD EN LA PRESENTACIÓN DE RESULTADOS:** Los hallazgos de la investigación fueron reportados de manera honesta y precisa, evitando cualquier alteración o manipulación de los datos. Además, se declararon posibles conflictos de interés y se siguieron estrictos estándares éticos en todo el proceso.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. PROCESAMIENTO DE DATOS

I. GESTIÓN ADMINISTRATIVA

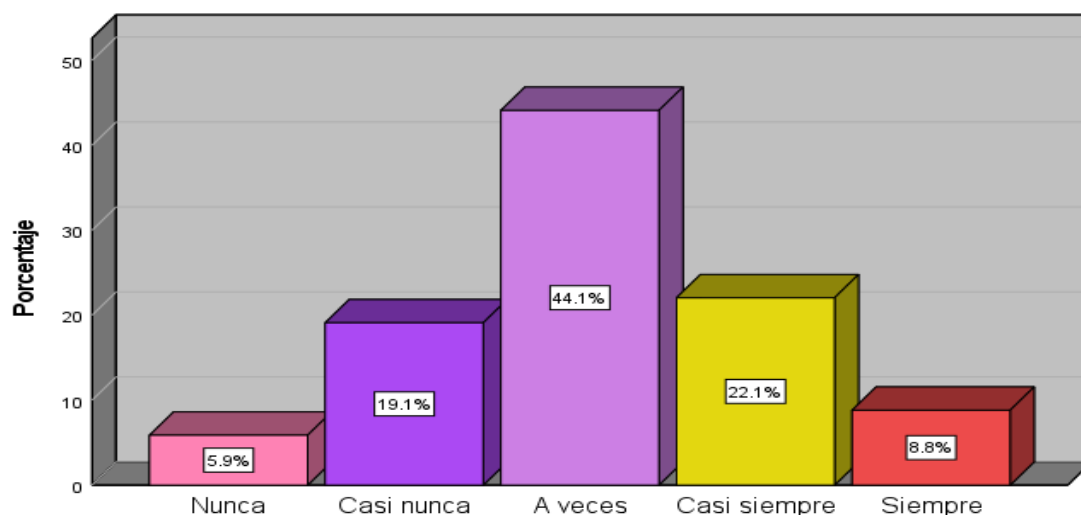
Tabla 5

Misión

Válido	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	4	5.9
Casi nunca	13	19.1
A veces	30	44.1
Casi siempre	15	22.1
Siempre	6	8.8
Total	68	100,0

Figura 2

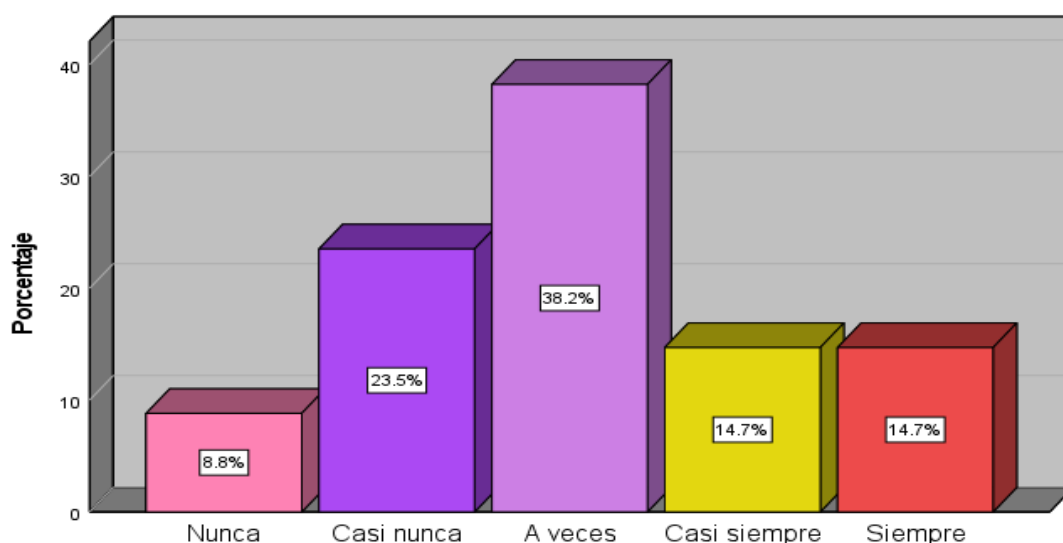
Misión



Interpretación y análisis: La tabla 5 y figura 2 se analizó la misión institucional, donde el 44,1 % de los encuestados indicó que la cumple solo a veces, el 22,1 % respondió que casi siempre, y el 5,9 % manifestó que nunca se cumple con la misión institucional. Estos resultados evidencian que la municipalidad cumple regularmente con su misión, aunque existen áreas de oportunidad para mejorar y satisfacer la población.

Tabla 6*Objetivo*

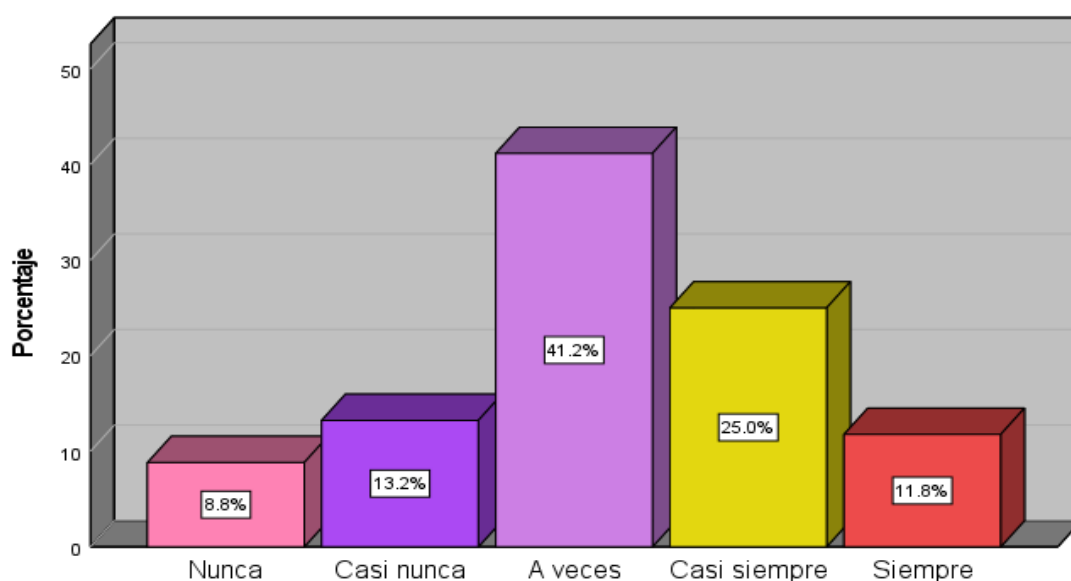
Válido	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	6	8.8
Casi nunca	16	23.5
A veces	26	38.2
Casi siempre	10	14.7
Siempre	10	14.7
Total	68	100,0

Figura 3*Objetivo*

Interpretación y análisis: La tabla 6 y figura 3 se analizó el objetivo institucional, donde el 38,2 % de los encuestados indicó que, a veces, los objetivos estratégicos están alineados con el POI. A continuación, el 23,5 % respondió que esto ocurre casi nunca, y un 8,8 % manifestó que nunca se encuentran articulados con el POI. Estos resultados sugieren que los servidores públicos deben realizar un seguimiento más cercano de los objetivos estratégicos, asegurando su alineación con el POI de la municipalidad, para de esta manera satisfacer mejor las necesidades de la población.

Tabla 7*Política*

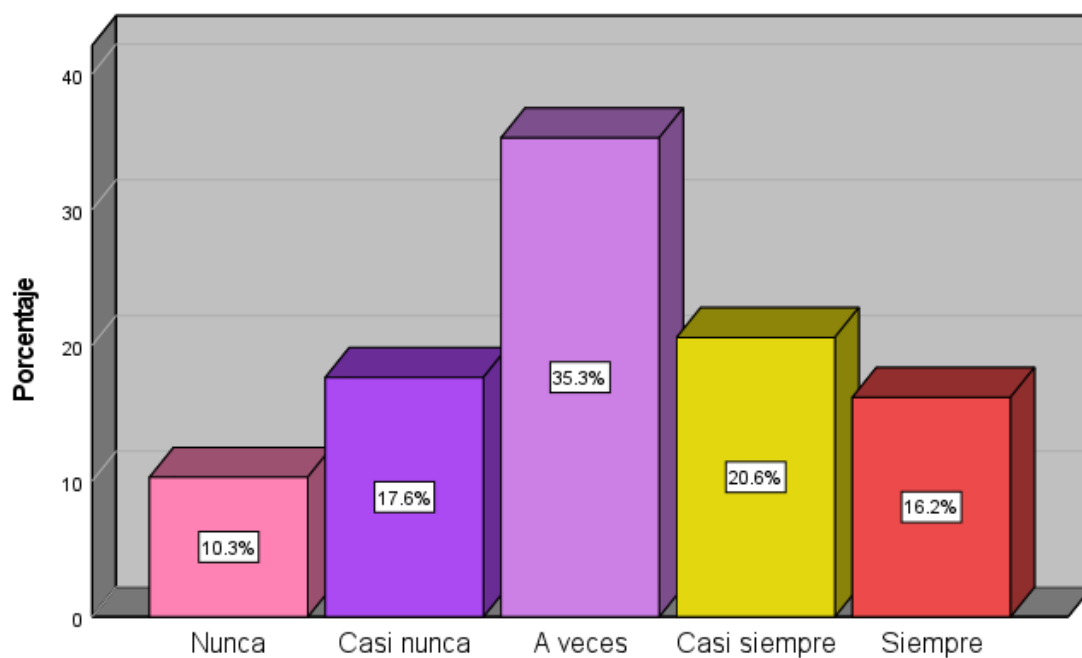
Válido	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	6	8.8
Casi nunca	9	13.2
A veces	28	41.2
Casi siempre	17	25.0
Siempre	8	11.8
Total	68	100,0

Figura 4*Política*

Interpretación y análisis: La tabla 7 y figura 4 se analizó la política, donde el 41,2 % de los encuestados indicó que, a veces, se sensibilizan las políticas de trabajo. A continuación, el 25,0 % respondió que esto ocurre casi siempre, y un 8,8 % manifestó que nunca se cumple con la programación multianual. Estos resultados indican que la municipalidad debe mejorar la sensibilización de las políticas de trabajo para optimizar los servicios públicos dirigidos a la población.

Tabla 8*Organigrama*

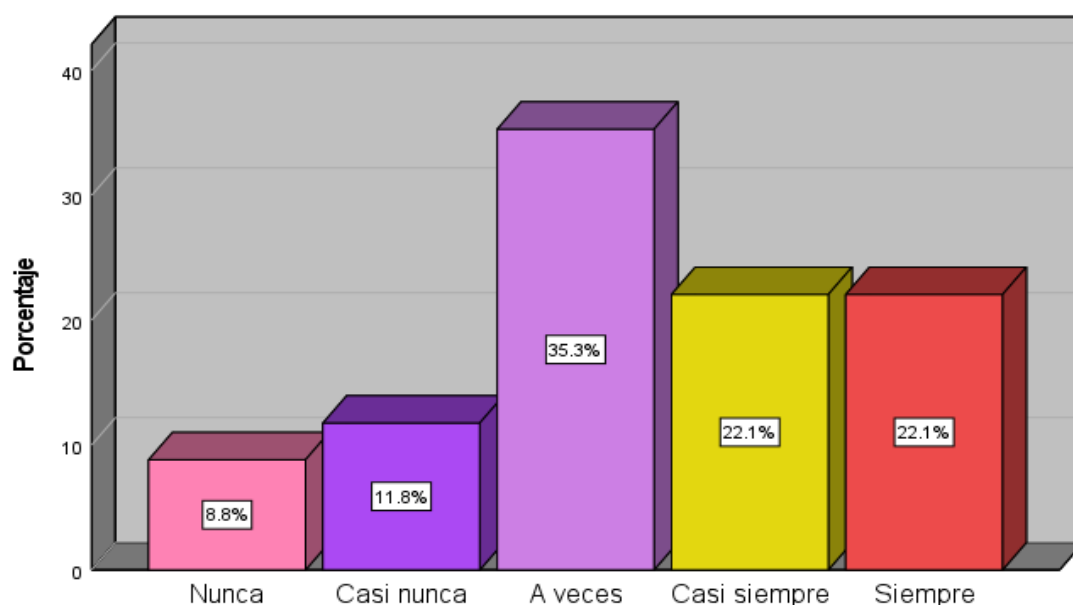
Válido	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	7	10.3
Casi nunca	12	17.8
A veces	24	35.3
Casi siempre	14	20.6
Siempre	11	16.2
Total	68	100,0

Figura 5*Organigrama*

Interpretación y análisis: La tabla 8 y figura 5 se analizó el organigrama, donde el 35,3 % de los encuestados indicó que, a veces, se actualiza el organigrama de la institución. A continuación, el 20,6 % respondió que esto ocurre casi siempre, y un 10,3 % manifestó que nunca se actualiza el organigrama. Estos resultados evidencian que los servidores públicos deben preocuparse por actualizar el organigrama de la municipalidad, para garantizar que esté alineado con las demandas actuales y con los objetivos operativos y estratégicos de la institución.

Tabla 9*Manuales de puestos*

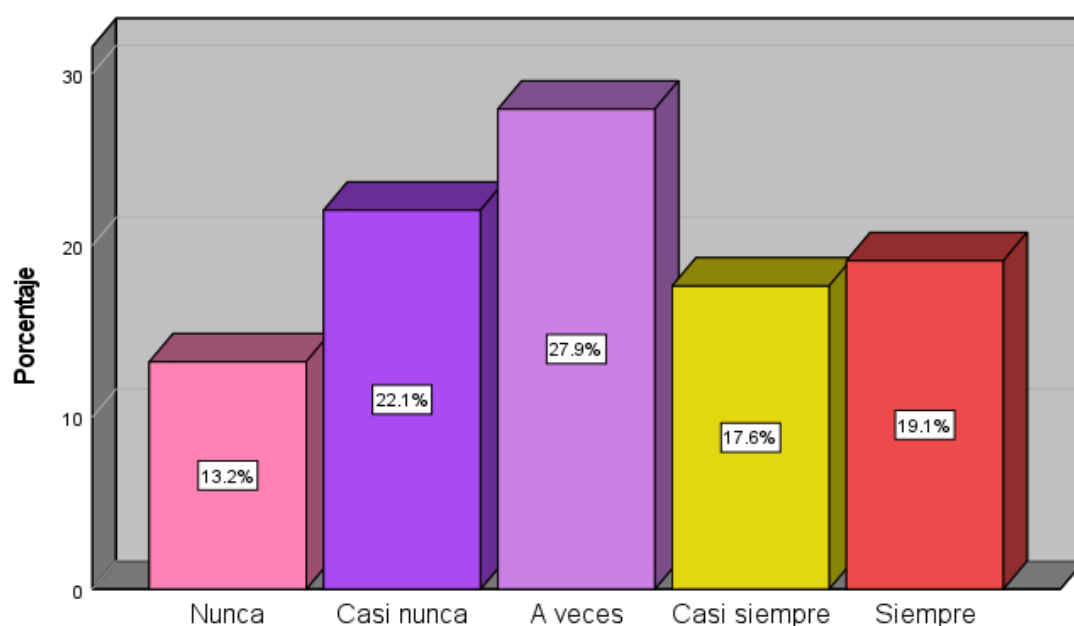
Válido	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	6	8.8
Casi nunca	8	11.8
A veces	24	35.3
Casi siempre	15	22.1
Siempre	15	22.1
Total	68	100,0

Figura 6*Manuales de puestos*

Interpretación y análisis: La tabla 9 y figura 6 se analizaron los manuales de puesto, donde el 35,3 % de los encuestados indicó que, a veces, cumplen con las tareas asignadas por la municipalidad. A continuación, el 22,1 % respondió que las cumplen casi siempre o siempre, y un 8,8 % manifestó que nunca cumplen con las tareas de la institución. Estos resultados sugieren que la municipalidad debe actualizar los manuales de puesto, para garantizar que los servidores públicos puedan cumplir de manera efectiva con sus tareas y responsabilidades laborales.

Tabla 10*Coordinación*

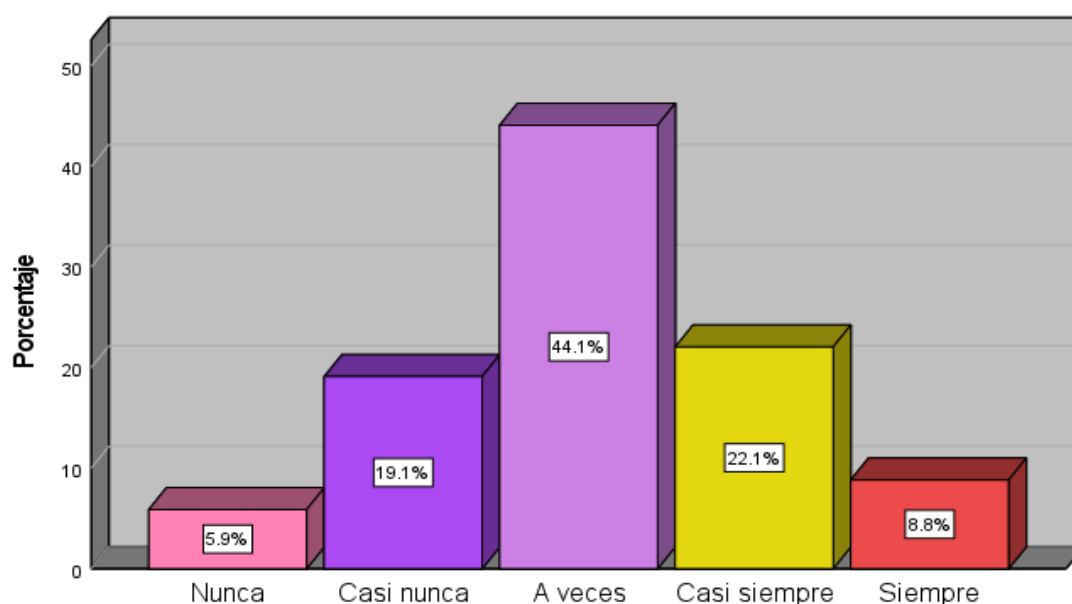
Válido	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	9	13.2
Casi nunca	15	22.1
A veces	19	27.9
Casi siempre	12	17.6
Siempre	13	19.1
Total	68	100,0

Figura 7*Coordinación*

Interpretación y análisis: La tabla 10 y figura 7 se analizó la coordinación, donde el 27,9 % de los encuestados indicó que, a veces, existe coordinación entre las áreas administrativas. A continuación, el 22,1 % respondió que esto ocurre casi siempre, y un 13,2 % manifestó que nunca existe coordinación entre las áreas administrativas. Estos resultados sugieren que la municipalidad debe trabajar en mejorar los mecanismos de coordinación y comunicación interna, lo que garantizaría una mayor eficiencia operativa y optimización de los recursos y esfuerzos a nivel organizativo.

Tabla 11*Liderazgo*

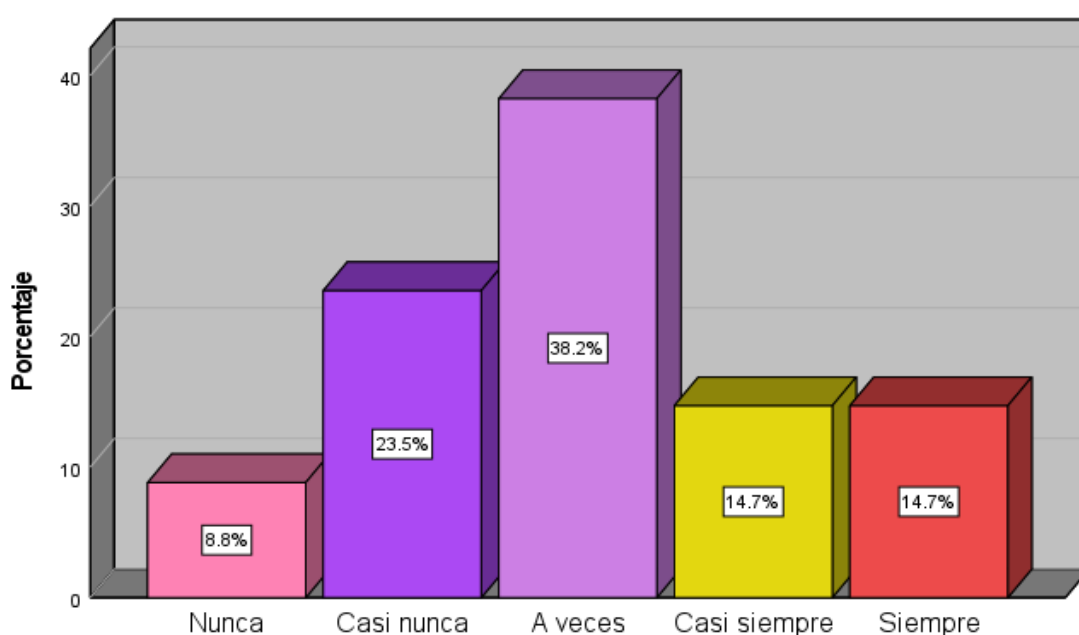
Válido	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	4	5.9
Casi nunca	13	19.1
A veces	30	44.1
Casi siempre	15	22.1
Siempre	6	8.8
Total	68	100,0

Figura 8*Liderazgo*

Interpretación y análisis: La tabla 11 y figura 8 se analizó el liderazgo, donde el 44,1 % de los encuestados indicó que, a veces, los jefes aplican el liderazgo, el 22,1 % respondió que lo hacen casi siempre, y un 5,9 % manifestó que nunca lo aplican. Estos resultados sugieren que, en algunas ocasiones, los jefes de área ejercen un liderazgo adecuado, pero de manera inconsistente. Esto podría reflejar una falta de dirección clara, poca motivación o dificultades en la gestión de equipos, lo que afecta la capacidad de liderazgo de los jefes en la institución.

Tabla 12*Toma de decisiones*

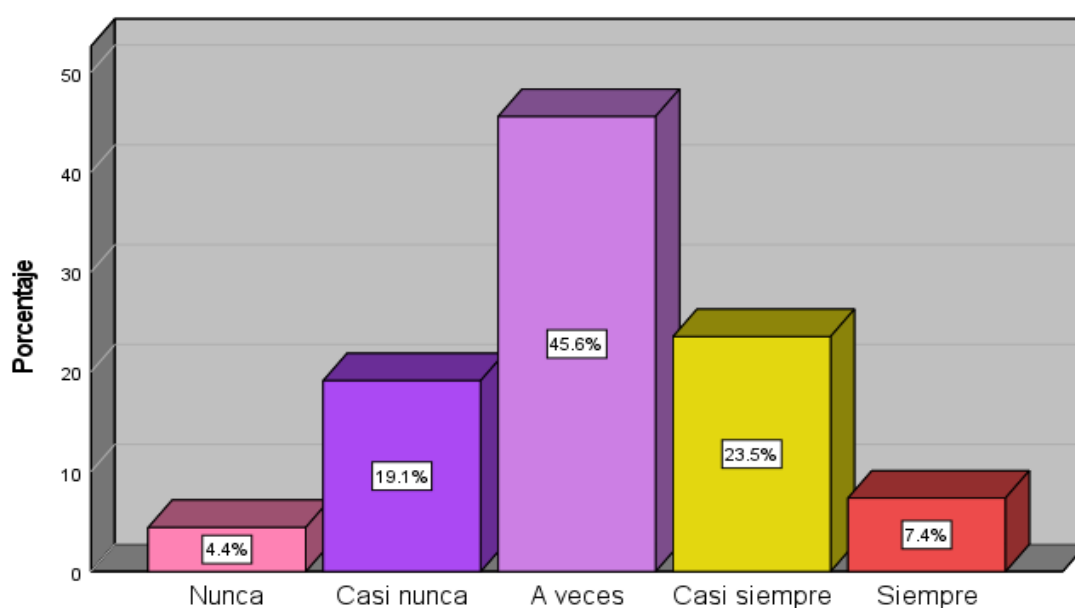
Válido	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	6	8.8
Casi nunca	16	23.5
A veces	26	38.2
Casi siempre	10	14.7
Siempre	10	14.7
Total	68	100,0

Figura 9*Toma de decisiones*

Interpretación y análisis: La tabla 12 y figura 9 se analizó la toma de decisiones, donde el 38,2 % de los encuestados indicó que, a veces, los jefes toman buenas decisiones, el 23,5 % respondió que esto ocurre casi nunca, y un 8,8 % manifestó que nunca toman buenas decisiones. Estos resultados sugieren que, en algunas ocasiones, las decisiones de los jefes son adecuadas, pero en otras situaciones podrían no ser las más efectivas. Esto podría reflejar una falta de análisis profundo, presión por tomar decisiones rápidas o posibles fallos en la comunicación y en el manejo de la información relevante.

Tabla 13*Comunicación*

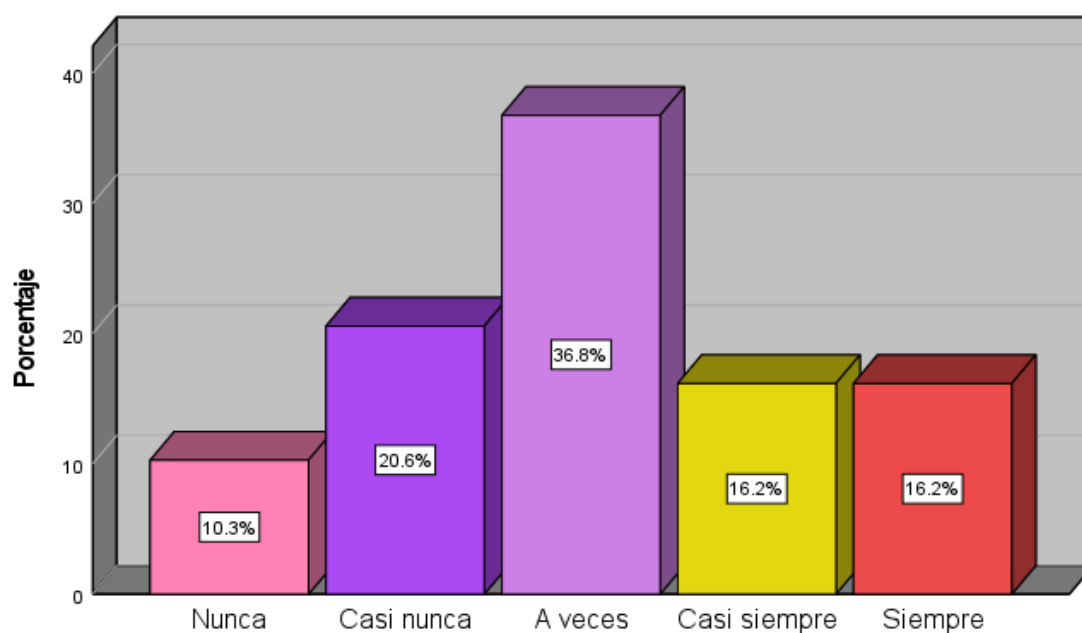
Válido	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	3	4.4
Casi nunca	13	19.1
A veces	31	45.6
Casi siempre	16	23.5
Siempre	5	7.4
Total	68	100,0

Figura 10*Comunicación*

Interpretación y análisis: La tabla 13 y figura 10 se analizó la comunicación, donde el 45,6 % de los encuestados indicó que, a veces, la comunicación es importante, el 19,1 % respondió que casi siempre lo es, y un 4,4 % manifestó que nunca es importante. Estos resultados evidencian que la comunicación desempeña un papel en la municipalidad, ya que puede contribuir significativamente a mejorar la calidad del servicio público brindado a la población.

Tabla 14*Recursos públicos*

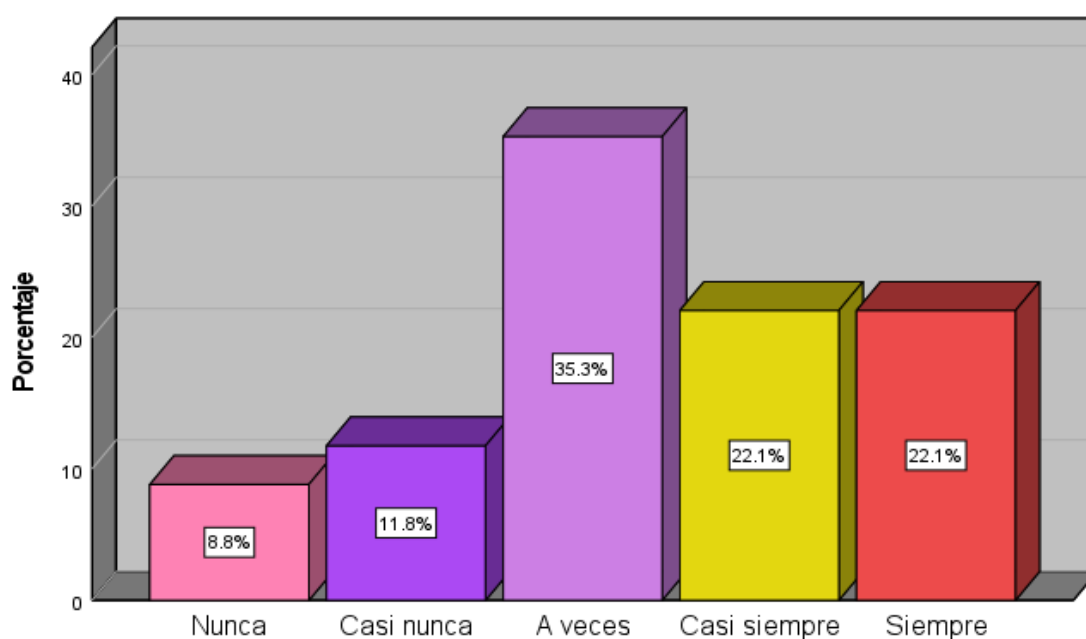
Válido	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	7	10.3
Casi nunca	14	20.6
A veces	25	36.8
Casi siempre	11	16.2
Siempre	11	16.2
Total	68	100,0

Figura 11*Recursos públicos*

Interpretación y análisis: La tabla 14 y figura 11 se analizó el control de los recursos públicos, donde el 36,8 % de los encuestados indicó que, a veces, existe un control de los recursos públicos, el 20,6 % respondió que esto ocurre casi nunca, y un 10,3 % manifestó que nunca se ejerce dicho control. Estos resultados indican que los servidores públicos deben implementar un control adecuado sobre los recursos públicos de la institución.

Tabla 15*Presupuesto*

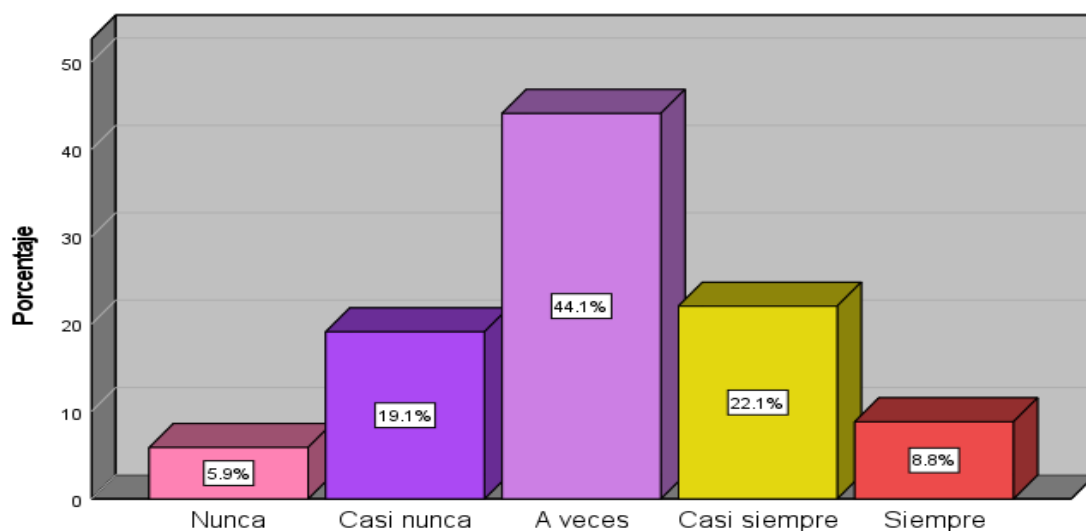
Válido	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	6	8.8
Casi nunca	8	11.8
A veces	24	35.3
Casi siempre	15	22.1
Siempre	15	22.1
Total	68	100,0

Figura 12*Presupuesto*

Interpretación y análisis: La tabla 15 y figura 12 se analizó el manejo del presupuesto, donde el 35,3 % de los encuestados indicó que, a veces, se maneja adecuadamente el presupuesto, el 22,1 % respondió que siempre se maneja de manera adecuada, y un 8,8 % manifestó que no se está manejando correctamente. Estos resultados indican que los servidores públicos deben gestionar y hacer un seguimiento más riguroso del presupuesto y los proyectos de la institución.

Tabla 16*Documento*

Válido	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	4	5.9
Casi nunca	13	19.1
A veces	30	44.1
Casi siempre	15	22.1
Siempre	6	8.8
Total	68	100,0

Figura 13*Documento*

Interpretación y análisis: La tabla 16 y figura 13 se analizó el sistema de gestión de documentos, donde el 44,1 % de los encuestados indicó que, a veces, existe un sistema adecuado, el 22,1 % respondió que casi siempre está presente, y un 5,9 % manifestó que nunca existe un sistema de gestión de documentos. Estos resultados evidencian que los servidores públicos deben contar con un sistema de control de documentos eficiente para garantizar que los trámites sean rápidos y oportunos.

II. CALIDAD DEL SERVICIO

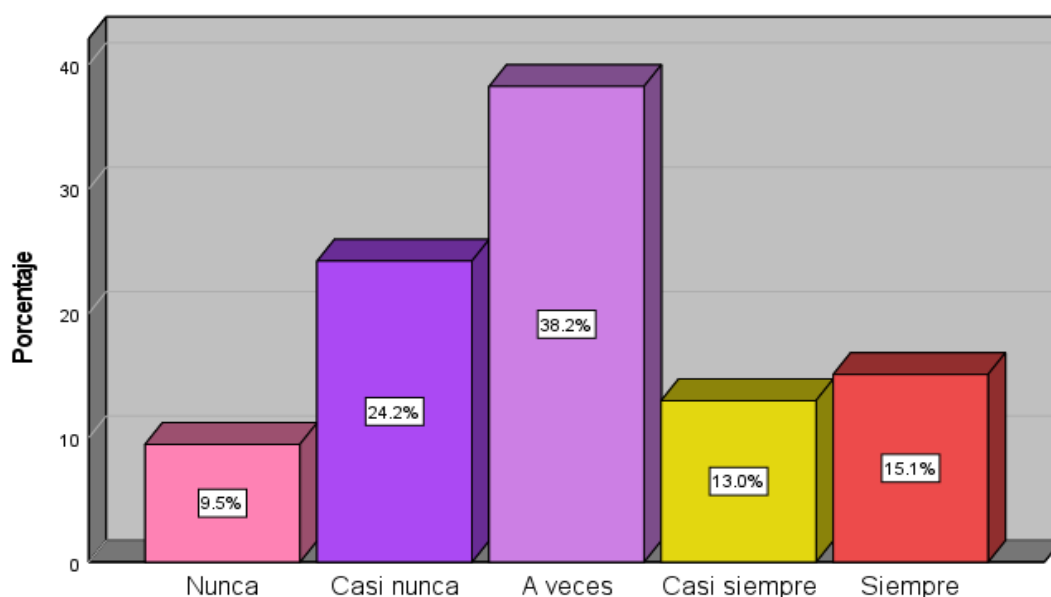
Tabla 17

Calidad del servicio

Válido	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	27	9.5
Casi nunca	69	24.2
A veces	109	38.2
Casi siempre	37	13.0
Siempre	43	15.1
Total	285	100,0

Figura 14

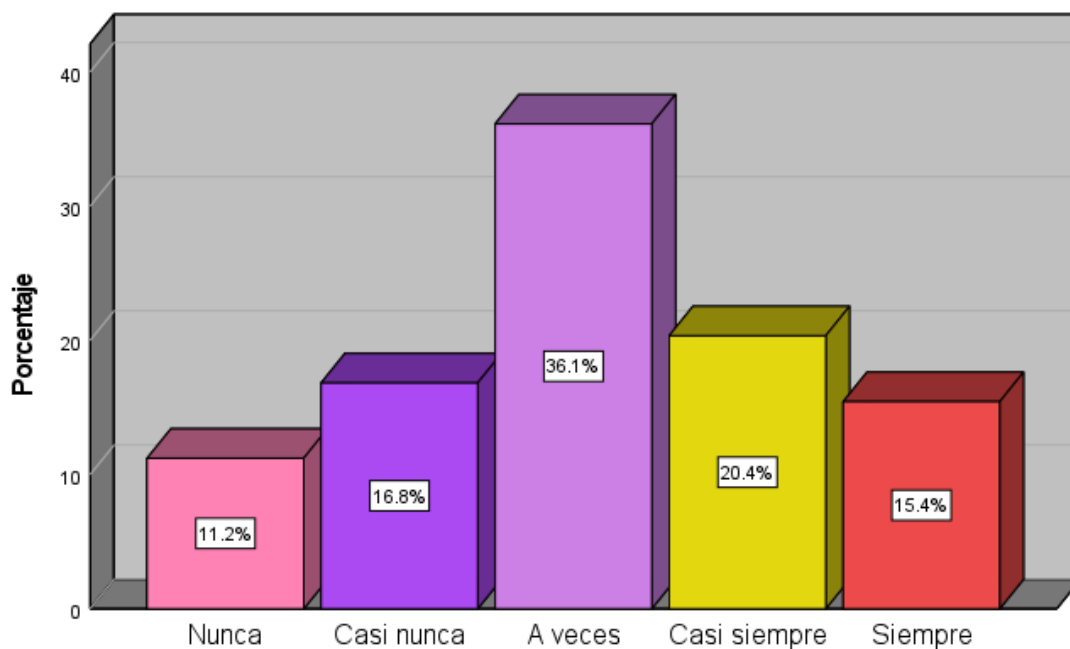
Calidad del servicio



Interpretación y análisis: La tabla 17 y figura 14 se examinó la calidad del servicio, evidenciándose que el 38,2 % de los encuestados señaló que, en ocasiones, los problemas se solucionaban de forma inmediata; el 24,2 % indicó que esto sucedía casi nunca, y el 9,5 % expresó que nunca se resolvían de manera inmediata. Estos hallazgos indicaron la necesidad de que los servidores públicos optimizaran la calidad del servicio básico para atender de manera más adecuada las necesidades de la población.

Tabla 18*Cumplimiento de expectativas*

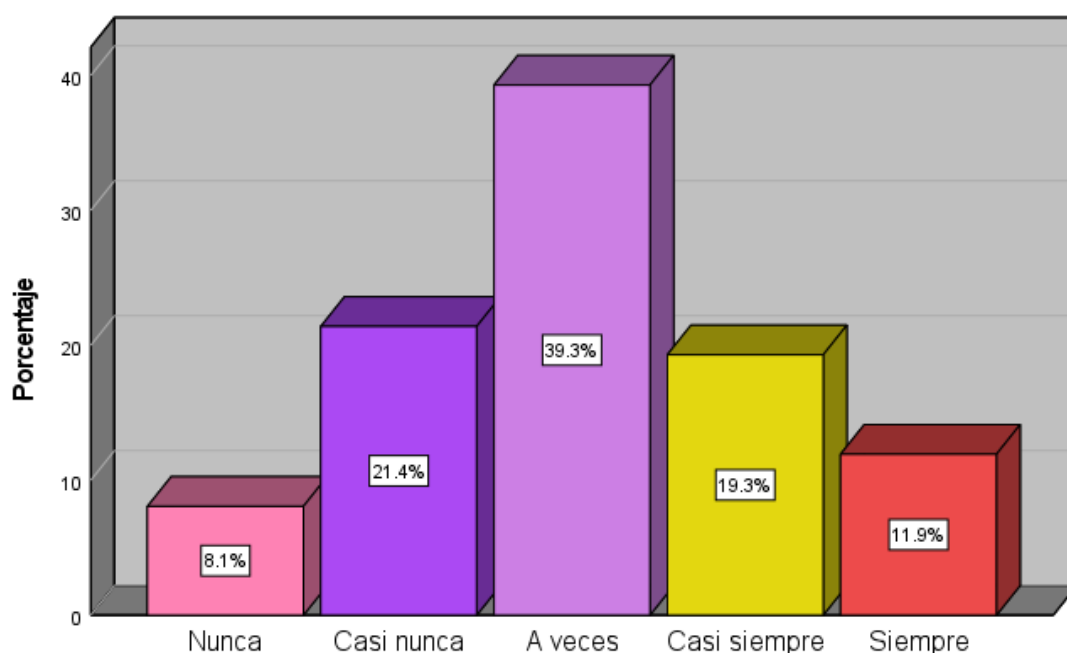
Válido	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	32	11.2
Casi nunca	48	16.8
A veces	103	36.1
Casi siempre	58	20.4
Siempre	44	15.4
Total	285	100,0

Figura 15*Cumplimiento de expectativas*

Interpretación y análisis: La tabla 18 y figura 15 se analizó el cumplimiento de expectativas, donde el 36,1 % de los encuestados indicó que, a veces, la institución cumple con el servicio, el 20,4 % respondió que casi siempre lo cumple, y un 11,2 % manifestó que nunca se cumple con las expectativas del servicio. Estos resultados indican que los servidores públicos deben garantizar el cumplimiento del servicio y la atención adecuada a la población.

Tabla 19*Atención al usuario*

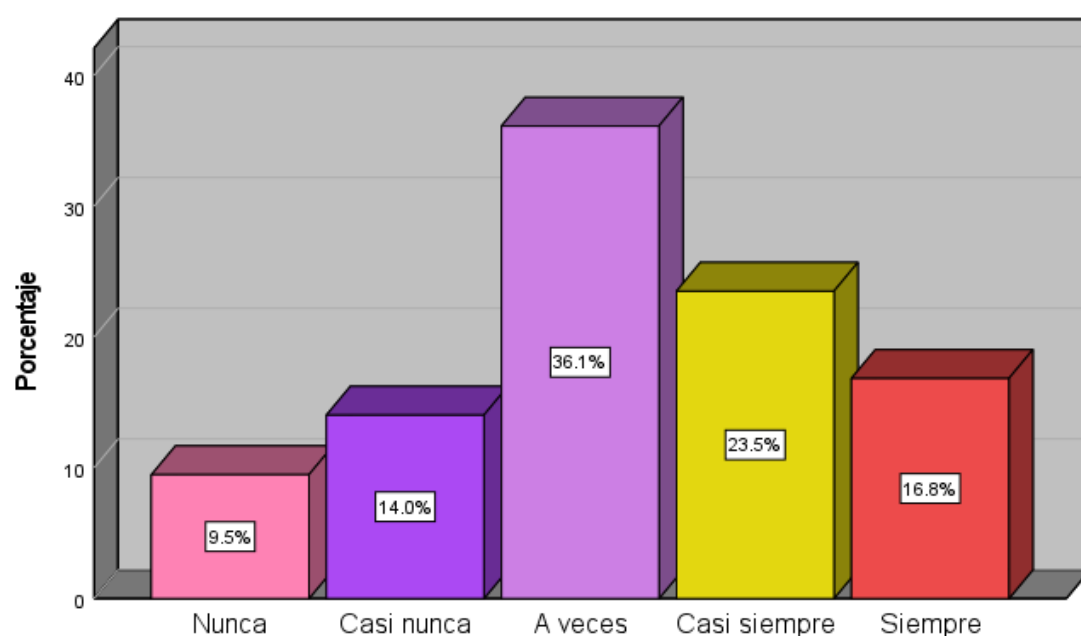
Válido	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	23	8.1
Casi nunca	61	21.4
A veces	112	39.3
Casi siempre	55	19.3
Siempre	34	11.9
Total	285	100,0

Figura 16*Atención al usuario*

Interpretación y análisis: La tabla 19 y figura 16 se analizó la atención al usuario, donde el 39,3 % de los encuestados indicó que, a veces, el servidor es atento con el servicio, el 21,4 % respondió que esto ocurre casi nunca, y un 8,1 % manifestó que nunca el servidor público es atento. Estos resultados muestran que los servidores públicos deben mejorar la atención y ser más atentos en la prestación del servicio a la población.

Tabla 20*Capacidad de respuesta*

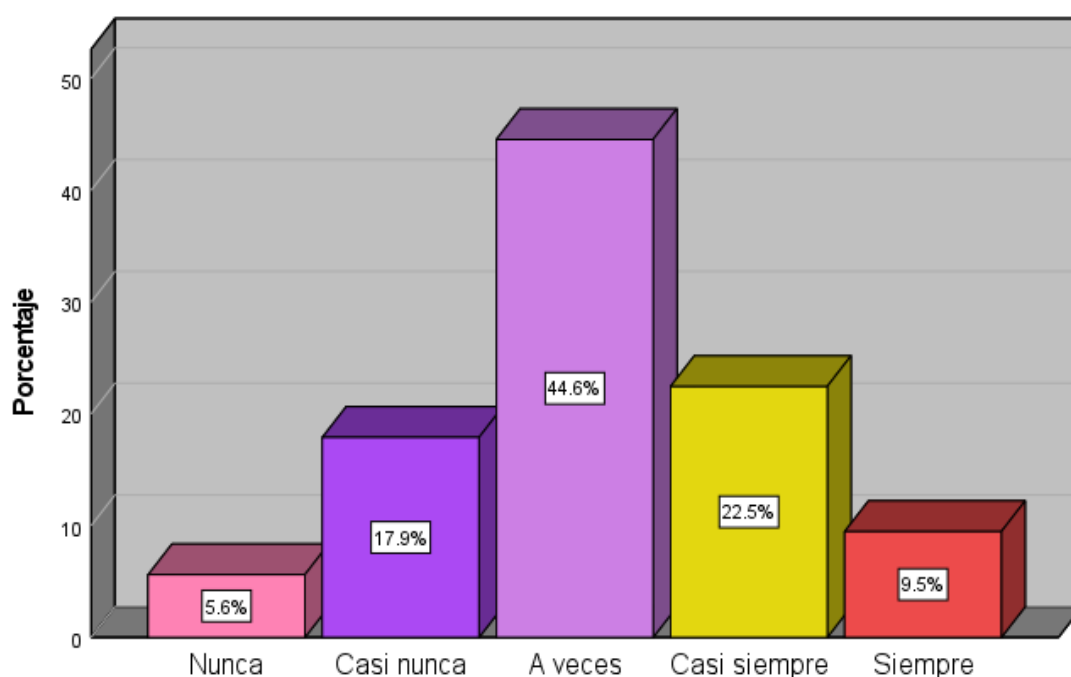
Válido	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	27	9.5
Casi nunca	40	14.0
A veces	103	36.1
Casi siempre	67	23.5
Siempre	48	16.8
Total	285	100,0

Figura 17*Capacidad de respuesta*

Interpretación y análisis: La tabla 20 y figura 17 se analizó la capacidad de respuesta, donde el 36,1 % de los encuestados indicó que, a veces, tienen la capacidad de atender a los usuarios, el 23,5 % respondió que casi siempre lo logran, y un 9,5 % manifestó que nunca tienen la capacidad de atender a los usuarios. Estos resultados indican que los servidores públicos deben mejorar su capacidad para atender las inquietudes de los usuarios externos, asegurando así un servicio de calidad.

Tabla 21*Comunicación*

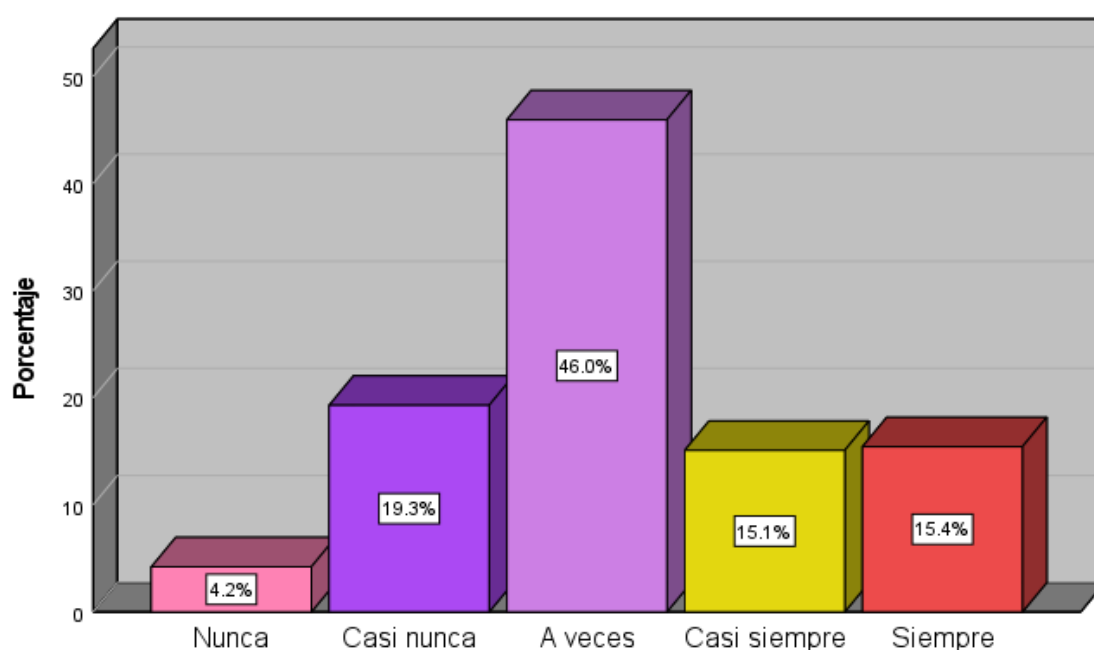
Válido	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	16	5.6
Casi nunca	51	17.9
A veces	127	44.6
Casi siempre	64	22.5
Siempre	27	9.5
Total	285	100,0

Figura 18*Comunicación*

Interpretación y análisis: La tabla 21 y figura 18 se analizó la comunicación, donde el 44,6 % de los encuestados indicó que, a veces, la información sobre los trámites de la institución es clara, el 22,5 % respondió que casi siempre lo es, y un 5,6 % manifestó que nunca la información es clara en relación con los trámites de la institución. Estos resultados evidenciaron que los servidores públicos de la municipalidad debían haberse asegurado de proporcionar información clara y precisa sobre los trámites y servicios a la población.

Tabla 22*Rapidez del servicio*

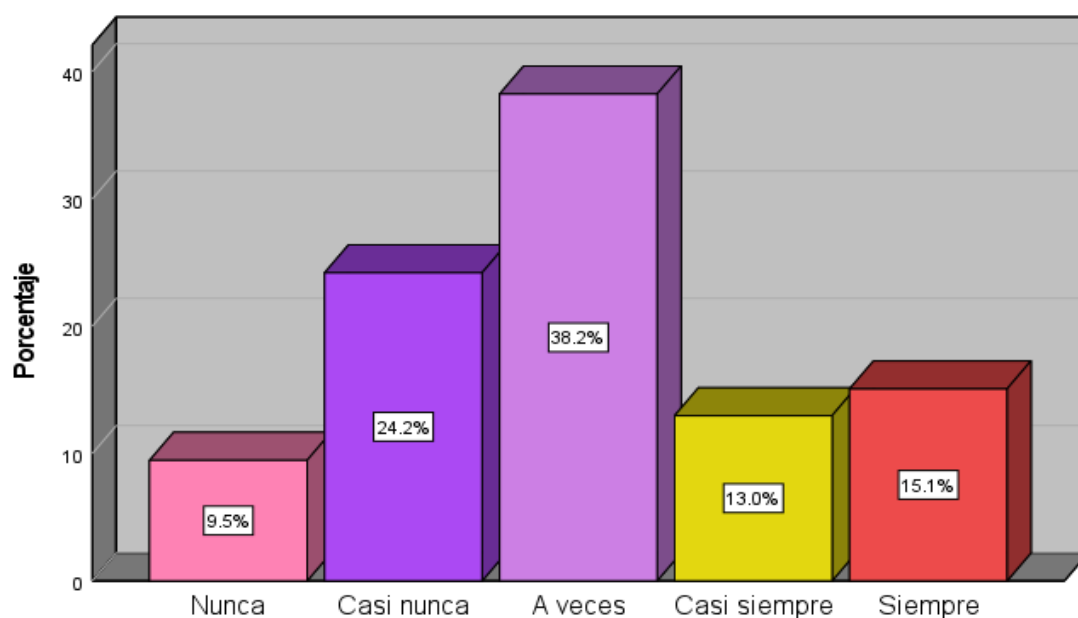
Válido	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	12	4.2
Casi nunca	55	19.3
A veces	131	46.0
Casi siempre	43	15.1
Siempre	44	15.4
Total	285	100,0

Figura 19*Rapidez del servicio*

Interpretación y análisis: La tabla 22 y figura 19 se analizó la rapidez del servicio, donde el 46,0 % de los encuestados indicó que, a veces, el servicio se atiende rápidamente, el 19,3 % respondió que casi nunca se atiende con rapidez, y un 4,2 % manifestó que nunca se atiende el servicio de manera rápida. Estos resultados indican que los servidores públicos deben garantizar que las solicitudes sean atendidas de forma rápida y oportuna, lo que contribuiría a aumentar la satisfacción y contento de los usuarios con el servicio proporcionado.

Tabla 23*Amabilidad*

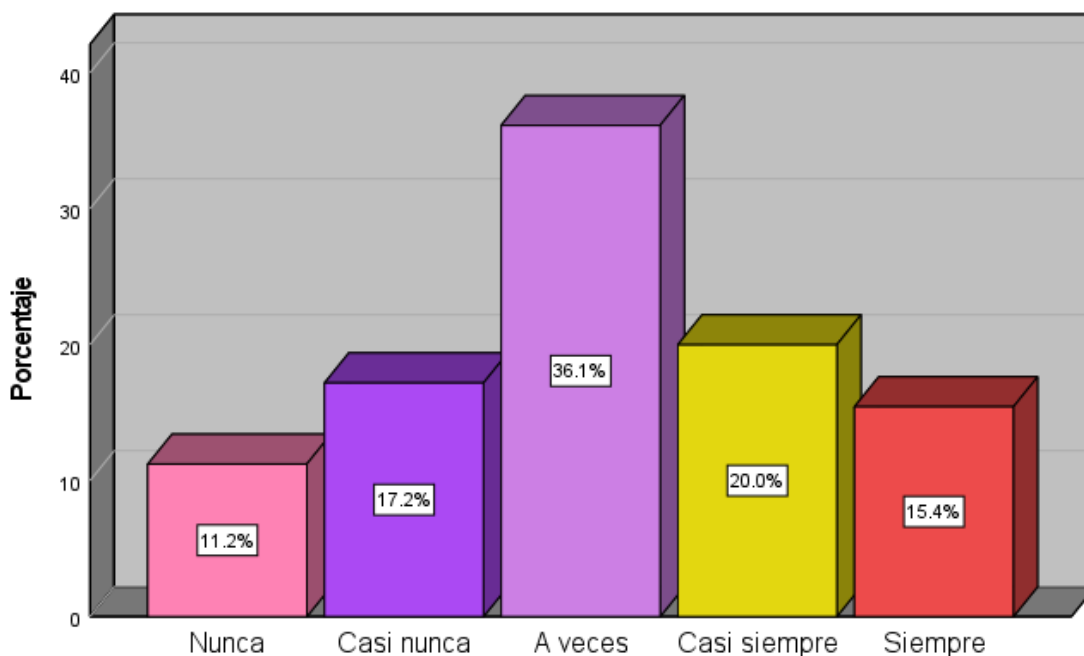
Válido	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	27	9.5
Casi nunca	69	24.2
A veces	109	38.2
Casi siempre	37	13.0
Siempre	43	15.1
Total	285	100,0

Figura 20*Amabilidad*

Interpretación y análisis: La tabla 23 y figura 20 se analizó la amabilidad, donde el 38,2 % de los encuestados indicó que, a veces, el servidor público es amable, el 24,2 % respondió que casi siempre lo es, y un 9,5 % manifestó que nunca el servidor público muestra amabilidad. Estos resultados indican que los servidores públicos deben mostrar cortesía y amabilidad a lo largo de todo el proceso de atención, con el fin de asegurar la satisfacción de los usuarios.

Tabla 24*Horario de trabajo*

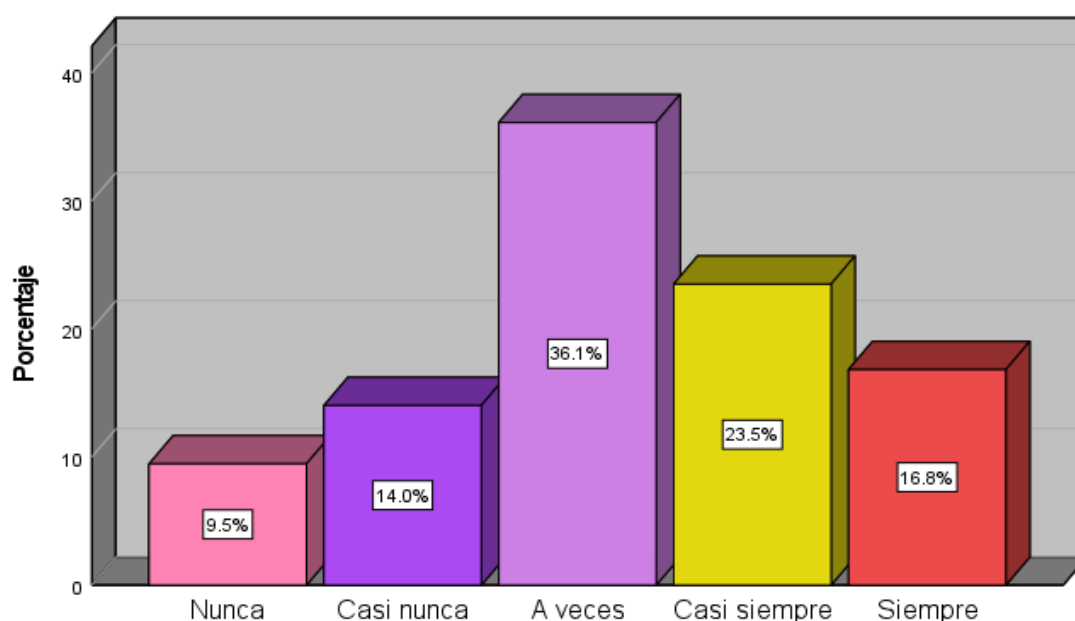
Válido	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	32	11.2
Casi nunca	49	17.2
A veces	103	36.1
Casi siempre	57	20.0
Siempre	44	15.4
Total	285	100,0

Figura 21*Horario de trabajo*

Interpretación y análisis: La tabla 24 y figura 21 se analizó el cumplimiento del horario de trabajo, donde el 36,1 % de los encuestados indicó que, a veces, se cumple con el horario establecido, el 20,0 % respondió que casi siempre se respeta, y un 11,2 % manifestó que nunca se cumple con el horario de trabajo. Estos resultados evidenciaron que los servidores públicos debían adherirse al horario de atención de la municipalidad para mejorar la calidad de la atención a los usuarios.

Tabla 25*Actitud del personal*

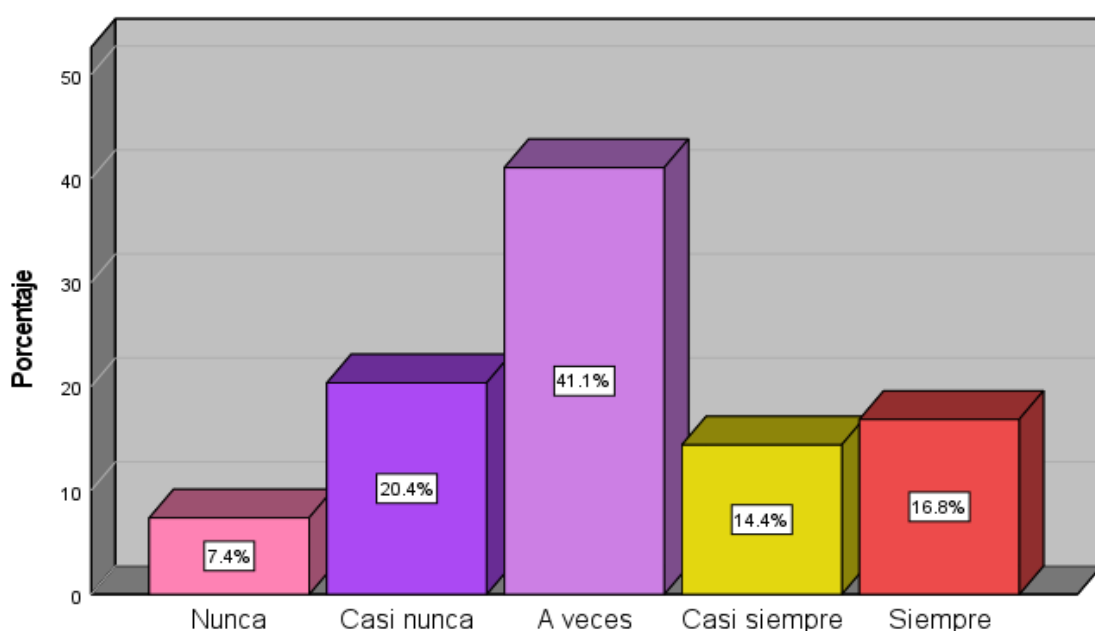
Válido	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	27	9.5
Casi nunca	40	14.0
A veces	103	36.1
Casi siempre	67	23.5
Siempre	48	16.8
Total	285	100,0

Figura 22*Actitud del personal*

Interpretación y análisis: La tabla 25 y figura 22 se analizó la actitud del personal, donde el 36,1 % de los encuestados indicó que, a veces, el servidor público muestra una actitud adecuada, el 23,5 % respondió que casi siempre lo hace, y un 9,5 % manifestó que nunca muestra una actitud positiva. Estos resultados sugieren que los servidores públicos deben mantener una actitud positiva y proactiva al atender a los usuarios, lo que contribuiría a una mejor experiencia de servicio.

Tabla 26*Capacidad de resolución*

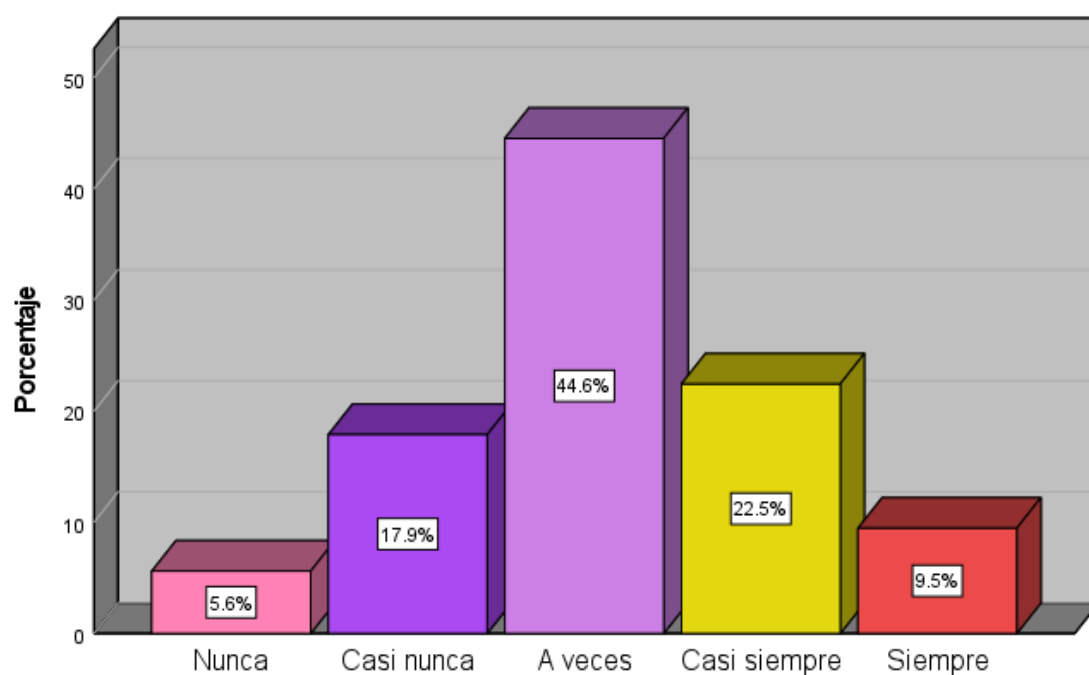
Válido	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	27	7.4
Casi nunca	58	20.4
A veces	117	41.1
Casi siempre	41	14.4
Siempre	48	19.8
Total	285	100,0

Figura 23*Capacidad de resolución*

Interpretación y análisis: La tabla 26 y figura 23 se analizó la capacidad de resolución, donde el 41,1 % de los encuestados indicó que, a veces, los servidores públicos resuelven los problemas de manera eficaz, el 20,4 % respondió que casi nunca lo hacen, y un 7,4 % manifestó que nunca resuelven los problemas de forma eficaz. Estos resultados reflejan que los servidores públicos deben demostrar conocimientos y habilidades para resolver los problemas de manera eficiente en el proceso de atención al servicio.

Tabla 27*Atención personalizada*

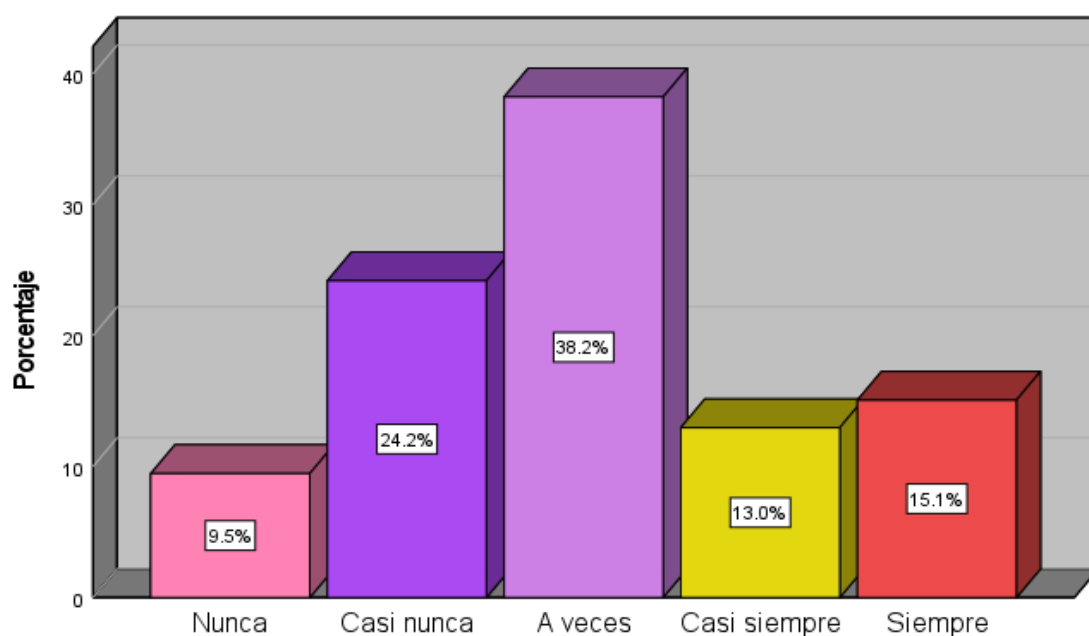
Válido	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	16	5.6
Casi nunca	51	17.9
A veces	127	44.6
Casi siempre	64	22.5
Siempre	27	9.5
Total	285	100,0

Figura 24*Atención personalizada*

Interpretación y análisis: La tabla 27 y figura 24 se analizó la atención personalizada, donde el 44,6 % de los encuestados indicó que, a veces, se brinda atención personalizada, el 22,5 % respondió que casi siempre se ofrece, y un 5,6 % manifestó que nunca se proporciona atención personalizada. Estos resultados indican que los servidores públicos deben dedicar el tiempo necesario para atender las solicitudes de manera detallada y sin apresuramientos, asegurando una atención de calidad a la población.

Tabla 28*Empatía*

Válido	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	27	9.5
Casi nunca	69	24.2
A veces	109	38.2
Casi siempre	37	13.0
Siempre	43	15.1
Total	285	100,0

Figura 25*Empatía*

Interpretación y análisis: La tabla 28 y figura 25 se analizó la empatía, donde el 38,2 % de los encuestados indicó que, a veces, el servidor público muestra empatía, el 24,2 % respondió que casi nunca lo hace, y un 9,5 % manifestó que nunca muestra empatía. Estos resultados sugieren que los servidores públicos deben demostrar un interés genuino por escuchar las inquietudes de la población de manera atenta y respetuosa.

4.2. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

4.2.1. PRUEBA DE NORMALIDAD

Se llevó a cabo el análisis de la prueba de normalidad utilizando el estadístico Kolmogorov-Smirnov, ya que la muestra contaba con más de 50 elementos. Posteriormente, se expusieron las condiciones necesarias para determinar la distribución normal:

Tabla 29

Prueba de normalidad de datos mediante Kolmogorov-Smirnov.

Variable	Estadístico	gl	Sig.
Gestión administrativa	0.128	68	0.007
Calidad del servicio público	0.073	285	0.001

Interpretación: Los resultados sobre la distribución de normalidad en la tabla 29 indicaron que los datos de la variable independiente, gestión administrativa, y de la variable dependiente, calidad del servicio público, no seguían una distribución normal, dado que las condiciones fueron inferiores al valor crítico de $\alpha = 0.05$.

Los datos mostraron una distribución normal, lo que permitió emplear la prueba paramétrica de correlación de Pearson para contrastar las hipótesis. Esto implicaba que, si el valor p o la significancia bilateral era ≤ 0.05 , se podían identificar las variables del estudio.

4.2.2. PRUEBA DE HIPOTESIS

A. HIPOTESIS GENERAL

Hi La gestión administrativa se relaciona positiva y significativamente con la calidad del servicio público en la municipalidad distrital de Irazola, 2024.

Tabla 30

Correlación entre la gestión administrativa y calidad del servicio público

Correlaciones		Gestión administrativa	Calidad del servicio público
Gestión administrativa	Pearson	1	,873**
	Sig. (bilateral)	.	,001
	N	68	68
Calidad del servicio público	Pearson	,873**	1
	Sig. (bilateral)	,001	.
	N	68	285

Interpretación: El coeficiente de correlación de Pearson reveló una correlación positiva y alta ($r= 0.873$; $p= 0.000$). Esto permitió rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa, demostrando una relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad del servicio público en la institución.

B. HIPOTESIS ESPECIFICOS

- **Hipótesis 1 Hi:** La planificación se relaciona positiva y significativamente con la calidad del servicio público en la municipalidad distrital de Irazola, 2024.

Tabla 31

Correlación entre la planificación y la calidad del servicio público

Correlaciones		Planificación	Calidad del servicio público
Planificación	Pearson	1	,542**
	Sig. (bilateral)	.	,001
	N	68	68
Calidad del servicio público	Pearson	,542**	1
	Sig. (bilateral)	,001	.
	N	68	285

Interpretación: El coeficiente de correlación de Pearson mostró una correlación positiva moderada ($r_s = 0.542$) con un nivel de significancia bilateral de $p \leq 0.000$. Esto permitió rechazar la hipótesis nula y aceptar la alternativa, evidenciando una relación significativa entre la planificación y la calidad del servicio público en la institución.

- **Hipotesis 2 Hi:** La organización se relaciona positiva y significativamente con la calidad del servicio público en la municipalidad distrital de Irazola, 2024.

Tabla 32

Correlación entre la organización y calidad del servicio público

<i>Correlaciones</i>		Organización	Calidad del servicio público
Organización	Pearson	1	,692**
	Sig. (bilateral)	.	,001
	N	68	68
Calidad del servicio público	Pearson	,692**	1
	Sig. (bilateral)	,001	.
	N	68	285

Interpretación: El coeficiente de correlación de Pearson mostró una correlación positiva moderada ($r = 0.692$; $p = .000$), lo que llevó a rechazar la hipótesis nula y aceptar la alternativa, demostrando una relación significativa entre la organización y la calidad del servicio público.

- **Hipótesis 3 Hi:** La dirección se relaciona positiva y significativamente con la calidad del servicio público en la municipalidad distrital de Irazola, 2024.

Tabla 33

Correlación entre la dirección y calidad del servicio público

<i>Correlaciones</i>		Dirección	Calidad del servicio público
Dirección	Pearson	1	,596**
	Sig. (bilateral)	.	,001
	N	68	68
Calidad del servicio público	Pearson	,596**	1
	Sig. (bilateral)	,001	.
	N	68	285

Interpretación: El coeficiente de correlación de Pearson indicó una correlación positiva moderada ($r= 0.596$; $p= 0.000$), lo que permitió rechazar la hipótesis nula y aceptar la alternativa, confirmando una relación significativa entre la dirección y la calidad del servicio público.

- **Hipótesis 4 Hi:** El control se relaciona positiva y significativamente con la calidad del servicio público en la municipalidad distrital de Irazola, 2024.

Tabla 34

Correlación entre el control y calidad del servicio público

<i>Correlaciones</i>		Control	Calidad del servicio público
Control	Pearson	1	,769**
	Sig. (bilateral)	.	,001
	N	68	68
Calidad del servicio público	Pearson	,769**	1
	Sig. (bilateral)	,001	.
	N	68	285

Interpretación: El coeficiente de correlación de Pearson mostró una correlación positiva alta ($r_s = 0.769$) con un nivel de significancia bilateral de $p \leq 0.000$, lo que permitió rechazar la hipótesis nula y aceptar la alternativa, evidenciando una relación significativa entre el control y la calidad del servicio público.

CAPITULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

1. De acuerdo con la hipótesis general planteada: La gestión administrativa mostró una relación positiva y significativa con la calidad del servicio público en la institución. La tabla 30 reflejó una correlación de 0.873, evidenciando una alta significancia positiva. Este hallazgo coincidió con el estudio de Gutiérrez (2022), quien reportó un coeficiente Rho de Spearman de 0.727, indicando una fuerte relación entre las variables. Por su parte, Munch y García (2024) definieron este proceso como la coordinación y optimización de los recursos de un grupo social para alcanzar la máxima eficacia, eficiencia, calidad, productividad y competitividad en el logro de sus objetivos.
2. De acuerdo con la hipótesis específica 1: La planificación mostró una relación positiva y significativa con la calidad del servicio público en la institución. La tabla 31 reflejó una correlación de 0.542, indicando una significancia positiva moderada. Este resultado coincidió con el estudio de Huahuachampi (2021), quien evidenció una relación directa y significativa, encontrando una correlación alta de 0.802 entre la planeación de la gestión administrativa y la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de San Sebastián, Cusco ($p < 0.05$). Por su parte, Chiavenato (2019) definió la planificación como el proceso de establecer la integración lógica entre las unidades organizativas o cargos, a través de normas, reglamentos y directivas, para lograr los objetivos de la organización.
3. De acuerdo con la hipótesis específica 2: La organización mostró una relación positiva y significativa con la calidad del servicio público en la institución. La tabla 32 indicó un ($r = 0.692$), reflejando una significancia positiva moderada. Este resultado coincidió con el estudio de Durand et al. (2022), que reportó una correlación alta y directa ($r = 0.997$) con un p-valor de 0.000, lo que permitió aceptar la hipótesis alternativa. Según Robbins (2023), la organización consistió en el diseño de una estructura

formal para optimizar los recursos y armonizar los esfuerzos de distintos especialistas, aunque desempeñaran diferentes cargos.

4. De acuerdo con la hipótesis específica 3: La dirección mostró una relación positiva y significativa con la calidad del servicio público en la institución. La tabla 33 presentó un ($r = .596$), indicando una significancia moderada. Este hallazgo coincidió con la investigación de Reaño (2021), quien encontró una correlación de 0.279 entre las variables, lo que llevó a aceptar la hipótesis y concluir que la dirección de la gestión administrativa influía en la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Reque en 2021. Según Koontz et al. (2022), la dirección consistió en un proceso para influir en las personas y lograr que contribuyeran a las metas organizacionales y grupales.
5. De acuerdo con la hipótesis específica 4: El control mostró una relación positiva y significativa con la calidad del servicio público en la institución. La tabla 34 presentó ($r = .769$), indicando una alta significancia positiva. Este hallazgo coincidió con la investigación de Reaño (2021), quien reportó un coeficiente ($\rho = 0.258$; $p = 0.000$; < 0.05), concluyó que existía una relación entre la eficiencia y eficacia del control administrativo, influyendo en la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Reque. Según Munch y García (2024), se establecieron estándares para medir resultados, corregir desviaciones, prevenirlas y mejorar continuamente el desempeño de la entidad.

CONCLUSIONES

1. Se determinó la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio público. La prueba de hipótesis con el coeficiente de correlación de Pearson fue de 0.873, mostrando una significancia positiva alta (sig. 0.001), lo que indicaba que a medida que la gestión administrativa mejoraba, la calidad del servicio público también tendía a aumentar. En la tabla 4, se observó que el 44.1 % de los encuestados indicaron que a veces se cumplía con la misión institucional. En la tabla 9, el 27.9 % señaló que a veces existía coordinación entre las áreas administrativas. En la tabla 12, el 45.6 % consideró que la comunicación era a veces importante en la institución. En la tabla 16, el 38.2 % manifestó que los encuestados a veces resolvían los problemas de servicio de manera inmediata, y en la tabla 24, el 36.1 % señaló que a veces el personal mostraba una actitud positiva en su centro de trabajo.
2. Se determinó la relación entre la planificación y la calidad del servicio público. La prueba estadística de correlación de Pearson arrojó un valor de 0.542 con una significancia positiva moderada (sig. 0.001), lo que indicó que una planificación adecuada estaba vinculada a la mejora en la calidad del servicio público. En la tabla 5, el 38.2 % de los encuestados señalaron que, a veces, los objetivos estratégicos estaban alineados con el POI de la institución. En la tabla 6, el 41.2 % mencionó que, en ocasiones, se sensibilizaban las políticas de trabajo. En la tabla 20, el 44.6 % indicó que, a veces, la información sobre los trámites era clara, y en la tabla 27, el 38.2 % manifestó que, en algunas ocasiones, el servidor público mostraba empatía.
3. Se determinó la relación entre la organización y la calidad del servicio público. La prueba de Pearson arrojó un coeficiente de 0.692 con una significancia positiva moderada (sig. 0.001), lo que indicó que, aunque la relación no fue extremadamente fuerte, una organización bien estructurada y eficiente se asociaba con una mejora considerable en la calidad de los servicios municipales. Según la tabla 7, el 48.5 % de los encuestados señalaron que, a veces, se actualizaba el organigrama. En la tabla 8, el 35.3 % indicó que, a veces, se cumplían los manuales de la

institución. En la tabla 19, el 36.1 % mencionó que, ocasionalmente, tenían la capacidad de atender a los usuarios, y en la tabla 23, el 36.1 % indicó que, a veces, se respetaba el horario de trabajo de la institución.

4. Se determinó la relación entre la dirección y la calidad del servicio público. Los resultados de la prueba de hipótesis de Pearson mostraron un coeficiente de 0.596 con una significancia positiva moderada (sig. 0.001), lo que indicó que una gestión y liderazgo adecuados por parte de la dirección municipal estaban estrechamente relacionados con la mejora en la calidad de los servicios ofrecidos a la comunidad. Según la tabla 10, el 44.1 % de los encuestados señalaron que, a veces, los jefes ejercían liderazgo en la institución. En la tabla 11, el 38.2 % mencionó que, en ocasiones, los jefes tomaban buenas decisiones, y en la tabla 17, el 36.1 % indicó que, a veces, los trabajadores cumplían con el servicio institucional.
5. Se determinó la relación entre el control y la calidad del servicio público. La prueba de hipótesis de Pearson arrojó un coeficiente de 0.769 con una significancia positiva alta (sig. 0.001), lo que indicó que un sistema de control adecuado, capaz de monitorear, evaluar y corregir procesos, tenía un impacto significativo y directo en la mejora de la calidad de los servicios ofrecidos por la institución. Según la tabla 13, el 36.8 % de los encuestados señalaron que, a veces, existía control sobre los recursos públicos. En la tabla 15, el 44.1 % mencionó que, a veces, había un sistema documental, y en la tabla 21, el 46.0 % indicó que, a veces, los trabajadores atendían el servicio con rapidez.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda al alcalde de la municipalidad de fortalecer la capacitación continua del personal administrativo. Esto incluiría áreas clave como liderazgo, eficiencia en la gestión de recursos, planificación, organización, dirección y control, con el fin de mejorar su desempeño y, por ende, la calidad de los servicios que prestan.
2. Se sugiere al gerente de la municipalidad que fortalezca su planificación estratégica a largo plazo. Esto implica establecer objetivos claros, medibles y alcanzables, así como definir prioridades en función de las necesidades de la comunidad y los recursos disponibles.
3. Se recomienda al gerente municipal de la municipalidad de revisar y optimizar la estructura organizacional de la municipalidad. Esto incluye asegurar que los roles y responsabilidades estén claramente definidos, promover una jerarquía adecuada y mejorar los flujos de comunicación entre las diferentes áreas, lo que facilitará la coordinación de actividades y la eficiencia de servicios.
4. Se recomienda al alcalde de la municipalidad de invertir en la capacitación de los líderes municipales en habilidades de liderazgo estratégico, toma de decisiones y gestión de equipos. Un liderazgo más sólido y capacitado contribuirá a mejorar la eficiencia operativa y la satisfacción de los ciudadanos.
5. Se recomienda al alcalde de la municipalidad de implementar un sistema de control administrativo y bien implementado es clave para mejorar la calidad del servicio público. Asegurar que los procesos sean monitoreados, evaluados y corregidos de manera constante contribuirá a una mayor eficiencia en la prestación de los servicios y a una mejora continua en la satisfacción de los ciudadanos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acosta (2022). *Gestión administrativa y la calidad del servicio en el Gobierno Autónomo Descentralizado municipalidad de Ambato* [tesis de posgrado, Universidad Técnica de Ambato]. Repositorio institucional <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/35592/1/53%20ADP.pdf>
- Alfaro, J. (2013). *Manual del Alcalde y Regidor Moderno*. Lima: FECAT.
- Andrade, S. (2001). *Administración: pensamiento y realidad*. UAM Xochimilco. México.
- Anglas, F., Soto, L., Garay, L., Vivian, F., Arlen, D. y Melgarejo, M. (2021). *Gestión administrativa en el sector educativo público: limitaciones y retos en el contexto del teletrabajo*. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 5(5), 9158-9180. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/980>
- Bazán, A. (2024). *Calidad del servicio y su influencia en el posicionamiento de marca caso BAUR METALMIN S.A.C*. Centro de Investigación y Producción Científica Ideos E.I.R.L.
- Durand, L., Pérez, J. y Pumayalli, N. (2022). *Gestión administrativa y la calidad de servicio del personal administrativo de la municipalidad distrital José Crespo y Castillo – 2021* [tesis de pregrado, de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán]. Repositorio institucional <https://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13080/7915/TAD00749D98.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Cabrera, S., Brazo, J., Narváez, C. y Rodríguez, R. (2020). *El Control Interno en la Gestión Administrativa de las Unidades Desconcentradas del Ejecutivo*. Revista CIENCIAMATRIA, 7(12), 696-724. <https://cienciamatriarevista.org.ve/index.php/cm/article/view/446>
- Carhua, F. (2022). *Gestión administrativa y la calidad de servicio del programa del vaso de leche de la municipalidad distrital de San Rafael 2022*. [tesis

de pregrado, de la Universidad de Huánuco]. Repositorio institucional <http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3846/CARHUA%20ALANIA%2c%20FLOR%20NERY.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Casermeiro G. (2009). *La Calidad en los Servicios Públicos*. Secretaria General de la Gobernación de Salta: Argentina.

Chaupin, W. (2023). *Calidad de los servicios y satisfacción de los usuarios afiliados al SIS de la Micro Red de Salud Hermilio Valdizán - provincia de Leoncio Prado 2022*. [tesis de posgrado, de la Universidad Nacional Agraria de la Selva]. Repositorio institucional https://repositorio.unas.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14292/2457/T_S_WOCA_2023.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Chiavenato, I. (2019). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. McGraw-Hill.

Contento, J. (2022). *La gestión administrativa y su incidencia en el desarrollo organizacional de la librería éxito de la ciudad de Riobamba* [tesis de pregrado, de la Universidad Nacional de Chimborazo]. Repositorio institucional <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/10855/1/Contento%20Salazar%2C%20J.%20%282023%29%20La%20Gesti%C3%B3n%20Administrativa%20y%20su%20incidencia%20en%20el%20desarrollo%20organizacional%20de%20la%20librer%C3%ADa%20%C3%89xito%20de%20la%20ciudad%20de%20Riobamba..pdf>

Gonzales, A. (2023). *La calidad de servicio y la satisfacción del cliente en una empresa de Consultoría Empresarial. Trujillo, 2022*. [Tesis de pregrado, Universidad Privada del Norte]. Repositorio institucional <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/33808/Gonzales%20Miranda,%20Alessandra%20Kristell.pdf?sequence=1>

Gonzales, O. y Arciniegas, J. (2020). *Sistema de gestión de calidad*. Ecoe Ediciones.

- Guillin, X., Mosquera, A. y Pérez, I. (2021). *Gestión administrativa de la Unidad Nacional de almacenamiento Cantón Quevedo, provincia de Ríos*. Revista Universidad y Sociedad, 14(1), 333-338. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v14n1/2218-3620-rus-14-01-333.pdf>
- Gutiérrez, L. (2022). *La gestión administrativa y la calidad de servicio en la Municipalidad de Lince, año 2022*. [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/100229>
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. MacGraw Hill. México
- Hitt, M., Ireland, R. y Hoskisson, R. (2015). *Administración estratégica: competitividad y conceptos de globalización*. CENGAGE LEARNING.
- Huahuachampi, O. (2021). *Gestión administrativa y calidad de los servicios en la municipalidad distrital de San Sebastián, Cusco – 2020*. [tesis de pregrado de la Universidad Alas Peruanas]. Repositorio institucional https://repositorio.uap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12990/11173/1.2.%20T059_48395125_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- James, W. (1890). *The principles of Psychology*. New York: Holt,
- Koontz, H., Weihrich, H. y Cannice M. (2022). *Administración. Una perspectiva global y empresarial*. McGraw Hill. México
- Lehtinen, J.R. y Lehtinen, O. (1982). *Service quality: a study of quality dimensions. Unpublished working paper*. Service Management Institute, Helsinki.
- López, A., Peña, J., Cristobal, I., Espinoza, L. y Saldaña, C. (2022). *Análisis de la gestión administrativa en la Unidad de Gestión Educativa Local N.º 302, Leoncio Prado*. Gaceta Científica, 8(3), 135–140. <https://doi.org/10.46794/gacien.8.3.1708>

- López, A. (2020). *Gestión municipal y calidad del servicio público de Tingo María*. Desafíos, 11(1), 25–31.
<https://doi.org/10.37711/desafios.2020.11.1.138>
- López, J. (2020). *Diagnóstico de la gestión administrativa. Caso de estudio de una franquicia establecida en la Ciudad de Xalapa, Veracruz*. [tesis de posgrado, de la Universidad Veracruzana]. Repositorio institucional <https://cdigital.uv.mx/bitstream/handle/1944/50969/LuisLopezJosue.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Macha, J., Cahuana, R. y Machaca, R. (2022). *Calidad del servicio educativo y satisfacción estudiantil universitaria*. Editorial Machaca Mamani, Julio Cesar.
- Martínez, C. (1996), *Planteamiento de un sistema de dirección participativo orientado hacia la calidad total con especial aplicación a los hospitales públicos*. Dialnet.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=168900>
- Mosquera, G. y Martínez, L. (2018). *Calidad de servicio. Centros de Altos Estudios Gerenciales*.
- Munch, L. y García, J. (2024). *Administración, Gestión Organizacional, enfoques y procesos administrativos*. Pearson.
- Parasuraman, A., Berry, L., y Zeithaml, V. (1993). *Calidad Total en la Gestión de Servicio*. Díaz de Santos. Madrid.
- Reaño, Y. (2021). *La gestión administrativa y su influencia en la satisfacción del usuario de la municipalidad distrital de Reque, provincia Chiclayo*. [tesis de pregrado de la Universidad Señor de Sipán]. Repositorio institucional
<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/8692/Yovera%20Rea%C3%B1o%20Miguel.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Rivera, D. y Álvarez, J. (2024). *Gestión administrativa y clima institucional de la Unidad Educativa Juan León Mera – La Sale*. [Tesis de pregrado,

Universidad Técnica de Ambato]. Repositorio institucional
<https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/40423>

Robbins, C. (2023). *Administración*. Editorial Pearson.

Rosas, P. y Sánchez, R. (2004). *Desarrollo de infraestructura y crecimiento económico: revisión conceptual*. Editorial CEPAL.
<https://www.cepal.org/es/publicaciones/6441-desarrollo-infraestructura-crecimiento-economico-revision-conceptual>

Torres, G. (2022). *Gestión administrativa y calidad de servicio en el personal del área de desarrollo urbano de la municipalidad distrital de Breña, Lima Perú 2020* [tesis de posgrado, de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Repositorio institucional
https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/18952/Torres_sg.pdf?sequence=1&isAllowed=y

COMO CITAR ESTE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Huaman Reynoso, K, D. (2025). *La gestión administrativa y la calidad del servicio público en la municipalidad distrital de Irazola, 2024*. [Tesis de pregrado, Universidad de Huánuco]. Repositorio Institucional UDH. <http://...>

ANEXOS

ANEXO 1

MATRIZ DE CONSISTENCIA

LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE IRAZOLA, 2024

Problema	Objetivo	Hipótesis	Dimensiones	Metodología
General ¿Cómo la gestión administrativa se relaciona con la calidad del servicio público en la municipalidad distrital de Irazola, 2024 Específicos ¿Cómo la planificación se relaciona con la calidad del servicio público en la municipalidad distrital de Irazola, 2024? ¿Cómo la organización se relaciona con la calidad del servicio público en la	General Determinar cómo se relacionan la gestión administrativa con la calidad del servicio público en la municipalidad distrital de Irazola, 2024. Específicos Determinar como la planificación se relaciona con la calidad del servicio público en la municipalidad distrital de Irazola, 2024. Determinar como la organización se relaciona con la	General La gestión administrativa se relaciona positivamente y significativamente con la calidad del servicio público en la municipalidad distrital de Irazola, 2024. Específicos La planificación se relaciona positivamente y significativamente con la calidad del servicio público en la municipalidad distrital de Irazola, 2024. La organización se relaciona positivamente y significativamente con la calidad del servicio público	VI: Gestión administrativa Dimensiones: - Planificación - Organización - Dirección - Control VD: Calidad del servicio público Dimensiones: - Calidad técnica - Calidad funcional	Enfoque: Cuantitativo Nivel: Descriptivo correlacional Diseño: No experimental transversal. Población: Población A: 75 colaboradores. Población B: 2440 usuarios Muestra: Muestra A: 68 colaboradores. Muestra B: 285 usuarios. Técnica: Encuesta

municipalidad distrital de Irazola, 2024?	calidad del servicio público en la municipalidad distrital de Irazola, 2024.	en la municipalidad distrital de Irazola, 2024.	- Calidad de la interacción	Instrumento: Cuestionario
¿Cómo la dirección se relaciona con la calidad del servicio público en la municipalidad distrital de Irazola, 2024?	Determinar como la dirección se relaciona con la calidad del servicio público en la municipalidad distrital de Irazola, 2024.	La dirección se relaciona positivamente y significativamente con la calidad del servicio público en la municipalidad distrital de Irazola, 2024.		
¿Cómo el control se relaciona con la calidad del servicio público en la municipalidad distrital de Irazola, 2024?	Determinar como el control se relaciona con la calidad del servicio público en la municipalidad distrital de Irazola, 2024.	El control se relaciona positivamente y significativamente con la calidad del servicio público en la municipalidad distrital de Irazola, 2024.		

ANEXO 2

INSTRUMENTO

Encuesta dirigida a los trabajadores

Instrucciones: Marque con un aspa (X) según corresponda en cada ítem, no existen respuestas buenas ni malas, debe contestar todas las preguntas, según la siguiente escala:

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

N°	ÍTEMS	VALORACION				
		1	2	3	4	5
Gestión administrativa						
Dimensión 1: Planeación						
1	¿Considera usted que la misión de la institución cumple con las expectativas de la población?					
2	¿Cree usted que los objetivos estratégicos de la institución están articulados con el POI?					
3	¿Considera usted que la institución, sensibilizan las políticas de trabajo?					
Dimensión 2: Organización						
4	¿Cree usted que se ha actualizado el organigrama de la institución?					
5	¿Considera usted que los manuales de puesto de la institución, está bien elaborados para el cumplimiento de sus tareas?					
6	¿Considera usted que existe coordinación entre las áreas administrativas de la institución?					
Dimensión 3: Dirección						
7	¿Considera usted que los jefes de cada área administrativa aplican el liderazgo en la institución?					
8	¿Cree usted que los jefes de las diferentes áreas administrativas toman buenas decisiones?					
9	¿Considera usted que es importante la comunicación en la institución?					
Dimensión 4: Control						
10	¿Considera usted que existe un control de los recursos públicos en la institución?					
11	¿Cree usted que se está manejando adecuadamente el presupuesto y proyectos en la institución?					
12	¿Cree usted que existe un sistema de control de documentos en la institución?					

Muchas gracias por su valioso tiempo

Encuesta dirigida a los usuarios

Instrucciones: Marque con un aspa (X) según corresponda en cada ítem, no existen respuestas buenas ni malas, debe contestar todas las preguntas, según la siguiente escala:

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

N°	ÍTEMS	VALORACION					
		1	2	3	4	5	
Calidad del servicio							
Dimensión 1: Calidad técnica							
1	¿Cree usted que la calidad del servicio público, les resuelven sus problemas inmediatamente?						
2	¿Considera usted que el servicio recibido en la municipalidad cumplió con lo que esperaba?						
3	¿Considera usted que el personal municipal fue atento durante su atención?						
4	¿Considera usted que el personal municipal tuvo la capacidad de atender sus inquietudes en el servicio?						
Dimensión 2: Calidad funcional							
5	¿Considera usted que el personal de la municipalidad le proporcionó información clara sobre los trámites o servicios disponibles?						
6	¿Cree usted que el personal municipal atendió su solicitud de manera rápida y eficiente?						
7	¿Considera usted que el personal de la municipalidad le mostró cortesía durante todo el proceso de atención?						
8	¿Considera usted que el horario de atención de la municipalidad es adecuado para realizar sus trámites?						
Dimensión 3: Calidad de la interacción							

9	¿Considera usted que el personal de la municipalidad mostró una actitud positiva al atenderle?					
10	¿Cree usted que el personal de la municipalidad demostró conocimiento y habilidades para resolver su problema de manera eficaz?					
11	¿Cree usted que el personal de la municipalidad se tomó el tiempo necesario para atender su solicitud de manera detallada y sin apresuramientos?					
12	¿Considera usted que el personal de la municipalidad se mostró interesado en escuchar sus inquietudes de manera atenta y respetuosa?					

Muchas gracias por su valioso tiempo

ANEXO 4

EVIDENCIAS FOTOGRAFICAS

