

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



TESIS

**“Gestión administrativa y la calidad de servicios públicos en
la Municipalidad Distrital de Conchamarca 2023”**

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

AUTORA: Gallardo Escobal, Milagros

ASESOR: Aníbal Rivero, Rafael Antonio

HUÁNUCO – PERÚ

2024

U

D

H

**TIPO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:**

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

LÍNEA 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): 73301550

DATOS DEL ASESOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 41693326

Grado/Título: Doctor en gestión empresarial

Código ORCID: 0000-0003-1423-2737

DATOS DE LOS JURADOS:

Nº	APELLIDOS Y NOMBRES	GRADO	DNI	Código ORCID
1	López Sánchez, Jorge Luis	Doctor en gestión empresarial	06180806	0000-0002- 0520-8586
2	Linares Beraún, William Giovanni	Maestro en gestión pública para el desarrollo social	07750878	0000-0002- 4305-7758
3	Callan Bacilio, Richard	Maestro en educación, mención: investigación y docencia superior	46825060	0000-0001- 7959-403X



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Huánuco, siendo las **16:00 horas del día 07 del mes de octubre del año 2024**, 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:

Dr. Jorge Luis López Sánchez
Mtro. William Giovanni Linares Beraún
Mtro. Richard Callan Bacilio

Presidente
Secretario
Vocal

Nombrados mediante la **RESOLUCIÓN N° 257- 2024-D-FCOMP-PAAE-UDH**, para evaluar la Tesis intitulada: **"GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE SERVICIOS PÚBLICOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CONCHAMARCA 2023"**, presentada por la Bachiller, **GALLARDO ESCOBAL, Milagros**, 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 **APROBADA** con el calificativo cuantitativo de **13 (TRECE)** y cualitativo de **SUFICIENTE** (Art. 47 - Reglamento General de Grados y Títulos).

Siendo las **17:20** horas del día **07 del mes de octubre del año 2024**, los miembros del Jurado Calificador firman la presente Acta en señal de conformidad.

Dr. Jorge Luis López Sánchez
DNI: 06180806
Código ORCID: 0000-0002-0520-8586
PRESIDENTE

Mtro. William Giovanni Linares Beraún
DNI: 07750878
Código ORCID: 0000-0002-4305-7758
SECRETARIO

Mg. Richard Callan Bacilio
DNI: 46825060
Código ORCID: 0000-0001-7959-403X
VOCAL



UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO



CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

El comité de integridad científica, realizó la revisión del trabajo de investigación del estudiante: MILAGROS GALLARDO ESCOBAL, de la investigación titulada "Gestión administrativa y la calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Conchamarca 2023", con asesor RAFAEL ANTONIO ANIBAL RIVERO, designado mediante documento: RESOLUCIÓN N° 1295-2022-D-FCEMP-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, 11 de julio de 2024



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



FERNANDO F. SILVERIO BRAVO
D.N.I.: 40618288
cod. ORCID: 0009-0008-6777-3370

9. MILAGROS GALLARDO ESCOBAL.docx

INFORME DE ORIGINALIDAD

25%	24%	10%	11%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net Fuente de Internet	10%
2	repositorio.udh.edu.pe Fuente de Internet	2%
3	repositorio.unheval.edu.pe Fuente de Internet	2%
4	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	repositorio.une.edu.pe Fuente de Internet	1%



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



FERNANDO F. SILVERIO BRAVO
D.N.I.: 40618286
cod. ORCID: 0009-0008-6777-3370

DEDICATORIA

A Dios por guiarme y brindarme la fortaleza para culminar la presente investigación.

A mis padres que han sabido formarme con buenos hábitos y valores lo cual me han ayudado a seguir adelante en los momentos difíciles.

También dedico a mi adorado hijo L.J. quien es mi mayor motivación para no rendirme en los estudios y poder llegar a ser un ejemplo para él.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a los maestros de esta prestigiosa Universidad de Huánuco, a la Escuela de Administración de Empresas, por todos los conocimientos brindados durante mi etapa universitaria.

Agradezco a mi compañero de vida Josué Rentería Capcha por su amor, paciencia y apoyo en la elaboración de mi proyecto.

Agradezco de manera muy especial a mi asesor de tesis el Dr. Rafael Antonio Aníbal Rivero por haberme brindado la oportunidad de recurrir a su capacidad y conocimiento, así como también haberme tenido paciencia para guiarme durante el desarrollo del presente trabajo de investigación.

Agradezco al Sr. Alcalde Feliz Palacios Orbezo, a los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Conchamarca y a los pobladores por el tiempo, la voluntad de permitirme realizar la encuesta para la recolección de la información.

ÍNDICE

DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTOS	III
ÍNDICE	IV
ÍNDICE DE TABLAS.....	VII
ÍNDICE DE FIGURAS.....	XI
RESUMEN	XIV
ABSTRACT.....	XV
INTRODUCCIÓN	XVI
CAPÍTULO I.....	18
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	18
1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	18
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	21
1.2.1 PROBLEMA GENERAL	21
1.2.2 PROBLEMAS ESPECÍFICOS	21
1.3 OBJETIVOS	21
1.3.1 OBJETIVO GENERAL	21
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	21
1.4 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	22
1.4.1 JUSTIFICACIÓN TEÓRICA.....	22
1.4.2 JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA.....	22
1.4.3 JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA.....	22
1.5 LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN.....	22
1.6 VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN.....	23
CAPÍTULO II.....	24
MARCO TEÓRICO	24

2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	24
2.1.1 ANTECEDENTES INTERNACIONALES	24
2.1.2 ANTECEDENTES NACIONALES	25
2.1.3 ANTECEDENTES LOCALES.....	26
2.2 BASES TEÓRICAS	27
2.2.1 GESTIÓN ADMINISTRATIVA	27
2.2.1.2 CARACTERÍSTICAS	28
2.2.1.3 IMPORTANCIA DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN UNA MUNICIPALIDAD.	29
2.2.1.4 DIMENSIONES DE ACUERDO AL PROCESO ADMINISTRATIVO.....	29
2.2.1.5 DECRETO SUPREMO N° 103-2022- PCM DE MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA AL 2030.	31
2.2.2 CALIDAD DE SERVICIOS PÚBLICOS	32
2.2.2.1 DEFINICIONES.....	32
2.2.2.2 INSTITUCIONES REGULADORAS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS.	33
2.2.2.3 CARACTERÍSTICAS DE LA CALIDAD.....	33
2.2.2.4 MODELO SERVQUAL	34
2.2.2.5 CARACTERÍSTICAS DE LOS SERVICIOS	34
2.2.2.6 CLASIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS.	35
2.2.2.7 IMPORTANCIA DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS.....	37
2.3 DEFINICIONES CONCEPTUALES.....	38
2.4 HIPOTESIS	40
2.4.1 HIPÓTESIS GENERAL	40
2.4.2 HIPÓTESIS ESPECÍFICOS.	40
2.5 SISTEMA DE VARIABLES	40
2.6 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	41

CAPÍTULO III	42
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	42
3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	42
3.1.1 ENFOQUE.	42
3.1.2 ALCANCE O NIVEL DE INVESTIGACIÓN.....	42
3.1.3 DISEÑO	43
3.2 POBLACIÓN Y MUESTRA.....	44
3.2.1 POBLACIÓN	44
3.2.2 MUESTRA.....	45
3.3 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	46
3.4 TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN.	47
CAPÍTULO IV	48
RESULTADOS	48
4.1 PROCESAMIENTO DE DATOS	48
4.2 CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS Y PRUEBA DE NORMALIDAD	85
CAPÍTULO V	96
DISCUSIÓN DE RESULTADOS	96
5.1 CONTRASTACIÓN DE LOS RESULTADOS DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN.....	96
CONCLUSIONES	102
RECOMENDACIONES.....	107
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	110
ANEXOS	115

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Distribución de la población de trabajadores de la municipalidad distrital de conchamarca 2023.	44
Tabla 2 Población estimada del Distrito de Conchamarca 2023.	44
Tabla 3 Tipos de datos, técnicas e instrumentos	46
Tabla 4 ¿La Municipalidad Distrital de Conchamarca cuenta con un plan operativo institucional?	48
Tabla 5 ¿Percibes que se comunican de manera efectiva las políticas y objetivos institucionales en la Municipalidad Distrital de Conchamarca?	49
Tabla 6 ¿Consideras que en la Municipalidad Distrital de Conchamarca se establecen políticas claras para guiar las acciones administrativas?	50
Tabla 7 ¿Crees que en la Municipalidad Distrital de Conchamarca se planifican y programan las actividades de manera adecuada para cumplir con los objetivos establecidos?	51
Tabla 8 ¿Consideras que existe una coordinación efectiva entre los diferentes departamentos para la programación de actividades en la Municipalidad Distrital de Conchamarca?	52
Tabla 9 ¿Piensas que en la Municipalidad Distrital de Conchamarca existe un organigrama claro que muestra la estructura jerárquica y las relaciones laborales?	53
Tabla 10 ¿Percibes que el organigrama de la Municipalidad Distrital de Conchamarca facilita la asignación de responsabilidades y tareas?	54
Tabla 11 ¿Consideras que en la Municipalidad Distrital de Conchamarca se definen claramente las funciones y obligaciones de cada puesto de trabajo?	55
Tabla 12 ¿Percibes que la descripción de funciones y obligaciones contribuye a un mejor desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Conchamarca?	56
Tabla 13 ¿Crees que en la Municipalidad Distrital de Conchamarca existe una comunicación fluida y transparente entre los diferentes niveles jerárquicos?	57

Tabla 14 ¿Sientes que la comunicación efectiva contribuye a resolver problemas y mejorar la toma de decisiones en la Municipalidad Distrital de Conchamarca?	58
Tabla 15 ¿Consideras que en la Municipalidad Distrital de Conchamarca se promueve un estilo de liderazgo que fomenta la motivación y el compromiso de los colaboradores?	59
Tabla 16 ¿Consideras que el liderazgo en la Municipalidad Distrital de Conchamarca influye en la eficiencia y eficacia de los servicios administrativos?	60
Tabla 17 ¿Crees que en la Municipalidad Distrital de Conchamarca se realizan controles preliminares para asegurar que las actividades se desarrollen de acuerdo a lo planeado?	61
Tabla 18 ¿Percibes que los controles preliminares contribuyen a prevenir problemas y desviaciones en la gestión administrativa?	62
Tabla 19 ¿Consideras que en la Municipalidad Distrital de Conchamarca se implementan mecanismos de retroalimentación para evaluar y mejorar constantemente los procesos administrativos?	63
Tabla 20 ¿Consideras que el control de retroalimentación tiene un impacto positivo en la calidad de los servicios ofrecidos por la Municipalidad Distrital de Conchamarca?	64
Tabla 21 ¿El distrito cuenta con un relleno sanitario donde depositar los desechos?.....	65
Tabla 22 ¿Crees que el relleno sanitario en el Distrito de Conchamarca cumple con los estándares de gestión de residuos sólidos?	66
Tabla 23 ¿Percibes que el adecuado manejo de la limpieza pública contribuye a mantener un entorno limpio y saludable en el Distrito de Conchamarca? .	67
Tabla 24 ¿El Distrito de Conchamarca cuenta con un plan de reciclaje para la reutilización de los desperdicios?	68
Tabla 25 ¿Consideras que se promueve el aprovechamiento de desperdicios de manera efectiva en el Distrito de Conchamarca?	69
Tabla 26 ¿Crees que el aprovechamiento de desperdicios tiene un impacto positivo en la reducción de contaminación y la mejora del entorno?	70
Tabla 27 ¿Consideras que la vigilancia en el Distrito de Conchamarca contribuye a mantener un ambiente seguro para los ciudadanos?	71

Tabla 28 ¿Sientes que la presencia de vigilancia disuade la comisión de delitos en el Distrito de Conchamarca?	72
Tabla 29 ¿Crees que existe un plan de seguridad eficaz implementado en el Distrito de Conchamarca para prevenir y responder a situaciones de riesgo?	73
Tabla 30 ¿Piensas que el plan de seguridad mejora la confianza de los ciudadanos en la capacidad de la Municipalidad para protegerlos?	74
Tabla 31 ¿El Distrito de Conchamarca cuenta con agua potable?	75
Tabla 32 ¿Percibes que el suministro de agua potable en el Distrito de Conchamarca es constante y de buena calidad?	76
Tabla 33 ¿Crees que el acceso a agua potable tiene un impacto positivo en la salud y bienestar de los pobladores del Distrito de Conchamarca?	77
Tabla 34 ¿El Distrito de Conchamarca cuenta con un sistema de alcantarillado eficiente?	78
Tabla 35 ¿Consideras que el sistema de alcantarillado en el Distrito de Conchamarca funciona adecuadamente y previene problemas de saneamiento?	79
Tabla 36 ¿Consideras que un sistema de alcantarillado eficiente contribuye a la calidad de vida de los habitantes?	80
Tabla 37 ¿Consideras que el alumbrado público en el Distrito de Conchamarca proporciona una iluminación adecuada, segura en las calles y espacios públicos?	81
Tabla 38 ¿Consideras que un buen alumbrado público contribuye a reducir la criminalidad y mejora la movilidad nocturna en el Distrito de Conchamarca?	82
Tabla 39 ¿Percibes que las instalaciones eléctricas en las viviendas del Distrito de Conchamarca cumplen con los estándares de seguridad y calidad?	83
Tabla 40 ¿Consideras que las instalaciones eléctricas en viviendas influyen en la comodidad y seguridad de los residentes del Distrito de Conchamarca?	84
Tabla 41 Prueba de normalidad (Gestión Administrativa).....	85
Tabla 42 Prueba de normalidad (Calidad de servicios públicos)	88
Tabla 43 Cuadro de interpretación de coeficientes de correlación	90
Tabla 44 Correlación de la hipótesis general	91

Tabla 45 Correlación de la hipótesis específica N° 1	92
Tabla 46 Correlación de la hipótesis específica N° 2	93
Tabla 47 Correlación de la hipótesis específica N° 3	94
Tabla 48 Correlación de la hipótesis específica N° 4	95

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 ¿La Municipalidad Distrital de Conchamarca cuenta con un plan operativo institucional?	48
Figura 2 ¿Percibes que se comunican de manera efectiva las políticas y objetivos institucionales en la Municipalidad Distrital de Conchamarca?	49
Figura 3 ¿Consideras que en la Municipalidad Distrital de Conchamarca se establecen políticas claras para guiar las acciones administrativas?	50
Figura 4 ¿Crees que en la Municipalidad Distrital de Conchamarca se planifican y programan las actividades de manera adecuada para cumplir con los objetivos establecidos?	51
Figura 5 ¿Consideras que existe una coordinación efectiva entre los diferentes departamentos para la programación de actividades en la Municipalidad Distrital de Conchamarca?	52
Figura 6 ¿Piensas que en la Municipalidad Distrital de Conchamarca existe un organigrama claro que muestra la estructura jerárquica y las relaciones laborales?	53
Figura 7 ¿Percibes que el organigrama de la Municipalidad Distrital de Conchamarca facilita la asignación de responsabilidades y tareas?	54
Figura 8 ¿Consideras que en la Municipalidad Distrital de Conchamarca se definen claramente las funciones y obligaciones de cada puesto de trabajo?	55
Figura 9 ¿Percibes que la descripción de funciones y obligaciones contribuye a un mejor desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Conchamarca?	56
Figura 10 ¿Crees que en la Municipalidad Distrital de Conchamarca existe una comunicación fluida y transparente entre los diferentes niveles jerárquicos?	57
Figura 11 ¿Sientes que la comunicación efectiva contribuye a resolver problemas y mejorar la toma de decisiones en la Municipalidad Distrital de Conchamarca?	58
Figura 12 ¿Consideras que en la Municipalidad Distrital de Conchamarca se promueve un estilo de liderazgo que fomenta la motivación y el compromiso de los colaboradores?	59

Figura 13 ¿Consideras que el liderazgo en la Municipalidad Distrital de Conchamarca influye en la eficiencia y eficacia de los servicios administrativos?	60
Figura 14 ¿Crees que en la Municipalidad Distrital de Conchamarca se realizan controles preliminares para asegurar que las actividades se desarrollen de acuerdo a lo planeado?	61
Figura 15 ¿Percibes que los controles preliminares contribuyen a prevenir problemas y desviaciones en la gestión administrativa?	62
Figura 16 ¿Consideras que en la Municipalidad Distrital de Conchamarca se implementan mecanismos de retroalimentación para evaluar y mejorar constantemente los procesos administrativos?	63
Figura 17 ¿Consideras que el control de retroalimentación tiene un impacto positivo en la calidad de los servicios ofrecidos por la Municipalidad Distrital de Conchamarca?	64
Figura 18 ¿El distrito cuenta con un relleno sanitario donde depositar los desechos?.....	65
Figura 19 ¿Crees que el relleno sanitario en el Distrito de Conchamarca cumple con los estándares de gestión de residuos sólidos?	66
Figura 20 ¿Percibes que el adecuado manejo de la limpieza pública contribuye a mantener un entorno limpio y saludable en el Distrito de Conchamarca? ..	67
Figura 21 ¿El Distrito de Conchamarca cuenta con un plan de reciclaje para la reutilización de los desperdicios?	68
Figura 22 ¿consideras que se promueve el aprovechamiento de desperdicios de manera efectiva en el distrito de conchamarca?	69
figura 23 ¿crees que el aprovechamiento de desperdicios tiene un impacto positivo en la reducción de contaminación y la mejora del entorno?.....	70
Figura 24 ¿Consideras que la vigilancia en el Distrito de Conchamarca contribuye a mantener un ambiente seguro para los ciudadanos?	71
Figura 25 ¿Sientes que la presencia de vigilancia disuade la comisión de delitos en el Distrito de Conchamarca?	72
Figura 26 ¿Crees que existe un plan de seguridad eficaz implementado en el Distrito de Conchamarca para prevenir y responder a situaciones de riesgo?	73

Figura 27 ¿Piensas que el plan de seguridad mejora la confianza de los ciudadanos en la capacidad de la Municipalidad para protegerlos?	74
Figura 28 ¿El Distrito de Conchamarca cuenta con agua potable?.....	75
Figura 29 ¿Percibes que el suministro de agua potable en el Distrito de Conchamarca es constante y de buena calidad?	76
Figura 30 ¿Crees que el acceso a agua potable tiene un impacto positivo en la salud y bienestar de los pobladores del Distrito de Conchamarca?	77
Figura 31 ¿El Distrito de Conchamarca cuenta con un sistema de alcantarillado eficiente?	78
Figura 32 ¿Consideras que el sistema de alcantarillado en el Distrito de Conchamarca funciona adecuadamente y previene problemas de saneamiento?	79
Figura 33 ¿Consideras que un sistema de alcantarillado eficiente contribuye a la calidad de vida de los habitantes?	80
Figura 34 ¿Consideras que el alumbrado público en el Distrito de Conchamarca proporciona una iluminación adecuada, segura en las calles y espacios públicos?	81
Figura 35 ¿Consideras que un buen alumbrado público contribuye a reducir la criminalidad y mejora la movilidad nocturna en el Distrito de Conchamarca?	82
Figura 36 ¿Percibes que las instalaciones eléctricas en las viviendas del Distrito de Conchamarca cumplen con los estándares de seguridad y calidad?	83
Figura 37 ¿Consideras que las instalaciones eléctricas en viviendas influyen en la comodidad y seguridad de los residentes del Distrito de Conchamarca?	84

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Conchamarca 2023. Dicha investigación fue de tipo aplicada, con un enfoque metodológico cuantitativo, de un nivel descriptivo correlacional y un diseño no experimental de corte transversal.

La población estuvo conformada por 7 funcionarios de la municipalidad (el alcalde y los subgerentes), en quienes se midió la variable gestión administrativa, así como también por los pobladores del Distrito de Conchamarca, en quienes se midió la variable calidad de servicios públicos, población que asciende a 5124 habitantes, al ser una población grande se tuvo que determinar la muestra a través de la fórmula estadística para población finita obteniendo como resultado que 358 personas serian encuestadas, utilizando el tipo de muestreo probabilístico de tipo aleatorio simple, el instrumento para la recolección de datos fue el cuestionario, para lo cual se elaboró dos instrumentos, uno para medir la variable gestión administrativa dirigida a los funcionarios municipales y otro cuestionario para medir la variable calidad de servicios públicos, dirigido a los pobladores del Distrito de Conchamarca.

Para el procesamiento y análisis de datos se utilizó el programa estadístico SPSS versión 27, concluyendo que el p valor de la variable gestión administrativa y la variable calidad de servicios públicos es igual a 0.346 y este es mayor a 0.05; por tanto, se rechaza la H_1 y se acepta la H_0 que dice: No existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Conchamarca 2023.

Palabras claves: Gestión Administrativa, Calidad de servicios públicos, planeación, organización, dirección y control.

ABSTRACT

The objective of this research is to determine the relationship between administrative management and the quality of public services in the District Municipality of Conchamarca 2023. This research was of an applied type, with a quantitative methodological approach, a correlational descriptive level and a design non-experimental cross-sectional design.

The population was made up of 7 municipal officials (the mayor and deputy managers), in whom the administrative management variable was measured, as well as the residents of the District of Conchamarca, in whom the variable quality of public services, population was measured. which amounts to 5124 inhabitants, as it is a large population, a sample had to be determined through the statistical formula for a finite population, resulting in 358 people who were surveyed, using the simple random type of probabilistic sampling, the instrument to The data collection was the questionnaire, for which two instruments were developed, one to measure the administrative management variable directed at municipal officials and another questionnaire to measure the variable quality of public services, directed at the residents of the District of Conchamarca.

For data processing and analysis, the statistical program SPSS version 27 was used, concluding that the p value of the administrative management variable and the quality of public services variable is equal to 0.346 and this is greater than 0.05; Therefore, H1 is rejected and H0 is accepted, which says: There is no significant relationship between administrative management and the quality of public services in the District Municipality of Conchamarca 2023.

Keywords: Administrative Management, Quality of public services, planning, organization, direction and control.

INTRODUCCIÓN

La gestión administrativa y la calidad de los servicios públicos en las municipalidades son aspectos fundamentales para el bienestar de la comunidad y el desarrollo local; en ese sentido la Municipalidad Distrital de Conchamarca enfrenta desafíos en cuanto a la eficiencia de su gestión administrativa y la calidad de los servicios públicos que brinda a sus habitantes. Estos aspectos son cruciales para garantizar el bienestar y la satisfacción de la población, así como para promover el desarrollo sostenible del distrito.

El problema radica en la necesidad de mejorar la eficiencia de la gestión municipal para garantizar servicios públicos de calidad que satisfagan las necesidades de los habitantes. Por tanto, el problema general de la investigación se enfoca en determinar cómo se relaciona la gestión administrativa con la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Conchamarca en el año 2023. La justificación de esta investigación se basa en la importancia de identificar áreas de mejora en la gestión municipal para optimizar la prestación de servicios públicos y promover el desarrollo local. El objetivo general es determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de los servicios públicos en la mencionada municipalidad.

Del mismo modo, se está empleando técnicas de muestreo probabilístico y cuestionarios específicos como instrumentos de recolección de datos. Las fuentes de información incluyen encuestas a funcionarios municipales y pobladores, así como el análisis estadístico con el programa SPSS versión 27. A pesar de algunas limitaciones en el acceso a datos y recursos, la principal conclusión que se tiene es que existe una correlación positiva moderada entre la gestión administrativa y la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Conchamarca, destacando la importancia de seguir mejorando la gestión municipal para garantizar un servicio óptimo a la comunidad.

La investigación se estructura de la siguiente manera:

En el capítulo I se analiza la problemática de investigación, se formula el problema (general y específicos), luego se plantea el objetivo general y los objetivos específicos. La investigación presenta tres tipos de justificación, siendo estas la teórica, práctica y metodológica; asimismo, se establece las limitaciones y se describe la viabilidad de la investigación.

El Capítulo II se desarrolla el marco teórico presentando los antecedentes internacionales, nacionales y locales de la investigación. Todo esto está sustentado con las bases teóricas, lo cual, detalla la noción del tema que se desarrolló. También se describe las definiciones conceptuales de la investigación; planteando la hipótesis general, las hipótesis específicas y se presenta el cuadro de la operacionalización de variables con sus dimensiones e indicadores correspondientes.

En el capítulo III se detalla la metodología de investigación, donde se describe el tipo de investigación, el enfoque, nivel y diseño de la investigación, la población y muestra de estudio las técnicas e instrumentos empleados y finalmente se presenta las técnicas y análisis para el procesamiento de la información.

En el capítulo IV se desarrolla los resultados obtenidos de la investigación, presentando de forma estadística, mediante tablas y gráficos. También se realiza la prueba de normalidad, las contrastaciones de la hipótesis general y las hipótesis específicas, cuyas correlaciones están expuestas según los valores establecidos, demostrando la aceptación de las hipótesis planteadas.

En el capítulo V se abarca la discusión de resultados de la investigación, tanto con los antecedentes de investigación como con las bases teóricas.

Al finalizar, se detalla las conclusiones, recomendaciones, las referencias bibliográficas y los anexos.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

La importancia de la calidad de servicios públicos a nivel mundial viene siendo tema de análisis en los gobiernos de turno, debido a que la modernidad incita a que todos estos servicios sean los mejores y logren una satisfacción en su población. En un estudio realizado por la UNICEF denominado Progresos en materia de agua potable, saneamiento e higiene, se determinó que de cada tres personas solo dos tienen acceso a agua potable, adicional a ello un aproximado de 3200 millones de personas en el mundo no cuentan con servicios de agua potable ni de saneamiento básico (Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia [UNICEF], 2018).

La población en América Latina y el Caribe no es ajeno a esta situación, a pesar de que la región invierte anualmente el 1,8% de su PBI en mejoramiento de agua potable, saneamiento, electricidad y transporte, no se logra mejorar esta situación; es por ello que el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) realizó unos cálculos, determinando que se debe de invertir por lo menos un 3.12% del PBI cada año hasta el 2030 para garantizar a toda la población (urbano y rural) el acceso a los servicios básicos, asimismo se aspira a tener una región con baja o nula contaminación (BID, 2010).

Por lo mencionado, en nuestra región continua el fuerte debate sobre el valor de la política pública y el rol del Estado, así como también el interés del manejo en el sector público (gestión pública) y quienes serán los designados a dirigir todos estos asuntos de suma importancia; en esa misma línea es preciso mencionar a la democracia como forma de gobierno, para ello la sociedad civil (habitantes) se vuelven actores fundamentales para exigir que su Estado cumpla con una gestión pública eficiente y eficaz que consulte, dialogue y rinda cuentas a su población. Lo que se busca es crear políticas de estado con el fin de garantizar una gobernabilidad transparente y de calidad para la solución de los grandes problemas nacionales (Comisión Económica para América Latina y el Caribe [CEPAL], 2014).

Según la Presidencia del Consejo de Ministro (PCM, 2022) en la política 4 de Estado del Acuerdo Nacional, se establece el compromiso por construir y mantener un Estado eficiente, eficaz, moderno y transparente al servicio de las personas y de sus derechos, que promueva el desarrollo y buen funcionamiento del mercado y de los servicios públicos.

Es por ello, que se publicó la Ley N° 27658 “Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado” que tiene como objetivo establecer los principios para iniciar el proceso de modernización de la gestión del estado, en todas sus instituciones. Para ello el decreto supremo N° 103-2022-PCM, aprueba dicha ley en la que se menciona cuáles serán los lineamientos y/o acciones a seguir para lograr la modernización de la Gestión Pública al 2030, teniendo un Estado moderno, eficiente, transparente, descentralizado que garantiza una sociedad justa e inclusiva sin corrupción y sin dejar a nadie atrás. (PCM, 2022)

Según Gomes y Silva (2008):

La falla de mercado asociada a las características de los servicios públicos (agua potable, alcantarillado, energía, gas natural, transporte y telecomunicación) es una estructura de costos ligada a la existencia de redes, economías de escala y de alcance que lleva a una situación de monopolio. Debido a esos problemas, la necesidad de grandes inversiones en infraestructura y la importancia política de estos sectores, se argumentó durante mucho tiempo que estos servicios debían ser prestados por entidades públicas, de ahí el nombre de servicio público. (p. 9)

Cuando se habla de calidad de servicios públicos aparecen en la mente muchos recuerdos de muy mala experiencia ya sea como la inoperancia de los funcionarios, demora en la realización de un trámite, malos tratos en la atención; en cuanto a los servicios físicos existen trochas sin mantenimiento, centros poblados sin agua ni desagüe, inseguridad, etc. Todo esto se da porque el Estado tiene el monopolio de los servicios públicos en la cual el usuario no tiene autoridad de elegir de quien nos debe brindar un determinado servicio, entonces lo único que puede hacer la población es pedir que todas

las falencias se mejoren para así tener un distrito ordenado, saludable y moderno (Ventura, 2020).

En la actualidad, en el distrito de Conchamarca existe retraso en cuanto a calidad de servicios públicos, esto debido a la ineficiencia en la gestión pública de las autoridades anteriores, y todo ello se ve reflejado en los elementos que uso como dimensiones; en primer lugar en cuanto al tema de saneamiento básico podemos decir que solo el distrito central cuenta con agua potable y desagüe, mientras que los centros poblados solo utilizan agua de los canales de riego a pesar de que no son recomendables para su consumo, ahora bien en la gestión anterior se ejecutó un proyecto para la creación de letrinas en las casas de los diversos centros poblados para la realización de sus necesidades, pero esto no fue así ya que solo en algunas casas se instaló dichas letrinas, lo cual generó mucha molestia e incomodidad en los pobladores; en segundo lugar en cuanto al tema de limpieza pública, el Distrito de Conchamarca cuenta con tres trabajadores de limpieza y un carro recolector de residuos sólidos que solo recorren las calles principales del distrito, mientras que en los anexos y centros poblados los residuos y/o basura en su mayoría son quemados y en otros casos son enterrados, por ello la población solicita que haya otro carro recolector que recorre los anexos solo una vez por semana, ahora estos residuos recolectados son llevados a un botadero municipal ubicado al costado del río Huallaga generando una contaminación ambiental porque aún no se tiene un relleno sanitario o al menos un lugar adecuado que no afecte al medio ambiente; en tercer lugar en cuanto al tema de seguridad ciudadana, se cuenta con una comisaría pequeña y una caseta de serenazgo, que realizan su patrullaje en las calles del Distrito solo por las noches, sumado a esto se identificó que los serenos no cuentan con movilidad para poder atender las emergencias (robos, incendios, accidentes) que puedan suceder en los anexos que comprenden el distrito, es por ello que los pobladores piden apoyo al municipio para crear estrategias de vigilancia que ayuden a mantener la seguridad en sus viviendas; por último en cuanto al tema de energía eléctrica el problema radica en los centros poblados porque no todas las casas cuentan con electricidad y siguen utilizando velas o linternas para que se alumbren, lo cual no ayuda para el desarrollo de la población, asimismo el alumbrado público es escaso

porque estos postes están colocados a largas distancia uno del otro lo cual dificulta la transitabilidad de las personas por las noches.

En el 2023 ingresó una nueva gestión municipal que hasta el momento está mejorando algunas falencias en el distrito, y la población está contenta con ello mas no satisfecho porque aún quedan muchas cosas por mejorar y esperan que todo ello se logre durante el tiempo de su gestión.

Es así que a través la presente investigación realizada determinaré como es la relación de la gestión administrativa con la calidad de los servicios públicos que se prestan en la Municipalidad Distrital de Conchamarca, con la finalidad de saber el comportamiento de las variables, las cuales serán de utilidad para la municipalidad.

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1 PROBLEMA GENERAL

¿Cómo se relaciona la gestión administrativa con la calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Conchamarca - 2023?

1.2.2 PROBLEMAS ESPECÍFICOS

- ¿Cómo se relaciona la planificación con la calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Conchamarca - 2023?
- ¿Cómo se relaciona la organización con la calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Conchamarca-2023?
- ¿Cómo se relaciona la dirección con la calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Conchamarca - 2023?
- ¿Cómo se relaciona el control con la calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Conchamarca - 2023?

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 OBJETIVO GENERAL

Determinar cómo se relaciona la gestión administrativa con la calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Conchamarca - 2023.

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.

- Determinar cómo se relaciona la planeación con la calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Conchamarca - 2023.

- Determinar cómo se relaciona la organización con la calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Conchamarca – 2023.
- Determinar cómo se relaciona la dirección con la calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Conchamarca - 2023.
- Determinar cómo se relaciona el control con la calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Conchamarca - 2023.

1.4 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.

1.4.1 JUSTIFICACIÓN TEÓRICA.

En el desarrollo del presente trabajo de investigación se contrastan algunas teorías de la gestión administrativa y la calidad de los servicios públicos, describiendo cada variable con el fin de determinar cuáles son los puntos que intervienen para que ambas variables se relacionen, para así brindar información útil a los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Conchamarca.

1.4.2 JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA.

Los resultados generados permitirán a la institución tomar decisiones futuras respecto al manejo de la gestión pública para mejorar la calidad de servicios. La información se obtuvo de la participación voluntaria de los pobladores del distrito; por lo tanto, dichos resultados serán de utilidad para la Municipalidad Distrital de Conchamarca.

1.4.3 JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA.

En el presente proyecto se aplicó el cuestionario como instrumento para saber la percepción y/o opinión de los funcionarios y usuarios del Distrito de Conchamarca, dicho instrumento se diseñó considerando las dimensiones e indicadores de las variables, y sus respectivas bases teóricas, luego mediante el uso de software estadístico se efectuó el procesamiento de la información recabada con el fin de obtener los resultados; todos estos procedimientos ayudaron a dar firmeza y validez a nuestra investigación.

1.5 LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN.

Las limitaciones en el desarrollo de la investigación fueron las siguientes:

- Los altos costos de traslado a los anexos del Distrito de Conchamarca para la recolección de datos, dicha limitante fue superada con la generación de ingresos propios, producto de mi actividad laboral para así cubrir dichos costos.
- La poca disponibilidad de los pobladores del Distrito de Conchamarca en brindar información durante la aplicación del instrumento, limitante que fue superada comunicándoles el objetivo y relevancia del estudio, así como la confidencialidad de la información proporcionada.
- La disponibilidad de tiempo de mi persona, por el tema laboral; está limitante fue superada estableciendo una adecuada planificación de tiempo para el cumplimiento de las actividades requeridas para el desarrollo de la investigación.

1.6 VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN.

Esta investigación fue viable porque se contó con la colaboración voluntariosa de los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Conchamarca para brindarnos la información necesaria, así como también se contó con un docente en la materia que nos ayudó durante el desarrollo del trabajo de investigación, así como también con los conocimientos necesarios del investigador.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1 ANTECEDENTES INTERNACIONALES

Acosta (2022), en su tesis titulada “Gestión Administrativa y la calidad de servicio en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato” para optar el Grado de Magister en Administración Pública por la Universidad Técnica de Ambato - Ecuador, el objetivo general fue determinar el impacto de la gestión administrativa en la calidad del servicio en los cementerios municipales del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato, tuvo un alcance descriptivo correlacional, se desarrolló mediante el enfoque cuantitativo y como técnica empleó la encuesta y su instrumento el cuestionario. La investigadora concluyó lo siguiente: Se ha dado cumplimiento al objetivo general de la presente investigación, se determinó el impacto de la gestión administrativa en la calidad del servicio en los cementerios municipales del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato, considerando que la investigación fue realizada en tiempo de pandemia, en donde muestra que los resultados de la calificación de la gestión administrativa es significativa al momento de la aceptación de los usuarios; por lo cual deja al descubierto que falta por mejorar por parte de la administración de los cementerios para llegar al grado de excelencia en la calidad del servicio (p.72).

Vargas (2021), en su tesis titulada “La gestión administrativa y su impacto en la calidad del servicio a los usuarios del registro civil de Babahoyo, periodo 2020. Plan de gestión administrativa”, para optar el grado académico de Magíster en Administración de Empresas por la Universidad Técnica Estatal de Quevedo - Ecuador, el objetivo de la investigación fue Evaluar la gestión administrativa y su impacto en la calidad del servicio a los usuarios del Registro Civil de Babahoyo, periodo 2020; como técnicas se empleó la entrevista y la encuesta; el investigador concluyó lo siguiente: Los usuarios del Registro Civil de

Babahoyo consideran que el servicio que reciben es regular por lo que se concluye que la atención prestada no es la más óptima para una institución pública, falta mejorar la calidad del servicio al usuario, los servicios ofrecidos en la institución son de carácter público y tramites obligatorios para los ecuatorianos con rangos de precios establecidos por el alto organismo, existe entre los usuarios una cierta inconformidad por los precios que mantienen estos servicios, y excelente tiempo en realizar un trámite debe ser regulado según los usuarios y se debe brindar la mejor atención por parte de los asesores, en tiempos de elecciones existen aglomeración y en la situación actual de pandemia se debe respetar la distancia para lo cual existe mucha demanda y se demoran los tramites en la institución (p. 61).

2.1.2 ANTECEDENTES NACIONALES

Ramos (2021), en su tesis titulado “Gestión administrativa y calidad de servicio de los servidores públicos de la Municipalidad distrital de Carmen alto - Ayacucho”, para optar el Grado Académico de Maestro en Administración con mención en Gestión Pública por la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Lima – Perú, el propósito del estudio fue determinar la influencia de la gestión administrativa en la calidad de servicio de los servidores públicos de la municipalidad de Carmen alto-Ayacucho, la investigación tuvo un alcance descriptivo correlacional, se desarrolló bajo el enfoque cuantitativo y diseño no experimental, como instrumento de investigación se empleó el cuestionario. El investigador concluyó lo siguiente: Que efectivamente se ha determinado que existe una relación significativa entre La planificación y la calidad de servicio de los servidores públicos de la municipalidad de Carmen alto-Ayacucho. Tal como lo evidencian la prueba de hipótesis específica H1 y el análisis de los resultados de los datos. Que efectivamente se ha determinado que existe una relación significativa entre La organización y la calidad de servicio de los servidores públicos de la municipalidad de Carmen alto-Ayacucho. Tal como lo evidencian la prueba de hipótesis específica H2 y el análisis de los resultados de los datos. (p.56).

López (2021), en su tesis titulada “Gestión Administrativa y calidad del servicio público en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2021”, tesis para optar el grado académico de Maestro en Gestión Pública por la Universidad César Vallejo, Tarapoto - Perú, la investigación tuvo como objetivo establecer la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad del servicio público en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2021, se desarrolló mediante el diseño no experimental, para el acopio de datos se empleó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario. El investigador concluyó lo siguiente: En tercer orden de importancia se cuenta con la dimensión dirección, puesto que se encamina este resultado más que todo con el comportamiento del líder, pues este debe tomar las riendas consensuadas y específicas para tener un momento de reflexión y brindar las mejores atenciones a los usuarios y visitantes; esta relación es del tipo directo, positivo moderado; por lo que, si el líder asume su rol de autoridad, y brinda las mejores atenciones a los usuarios, en correspondencia estamos más que convencidos que el usuario se quedara satisfecho con los trabajos que se vienen desarrollando (p. 29-30).

2.1.3 ANTECEDENTES LOCALES

Accilio (2023) en su tesis titulada “Gobernabilidad municipal y la mejora de los servicios públicos al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Tomayquichua, 2022”, para optar el Grado de Maestro en Gerencia Publica, por la Universidad Nacional Hermilio Valdizan, Huánuco - Perú, el objetivo general fue determinar la relación que existe entre la gobernabilidad municipal y la mejora de los servicios públicos al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Tomayquichua 2022, fue de nivel correlacional, se empleó el diseño no experimental, para el recogimiento de datos se utilizó el cuestionario. El investigador concluyó lo siguiente: De acuerdo con el objetivo general de la investigación y el análisis inferencial se obtuvo como resultado una probabilidad de $p=0,000$ siendo este valor menor que el punto crítico $p< 0.05$, con un coeficiente de correlación de $(r) = 0,659$ en la prueba de Rho de Sperman. Se determina que la gobernabilidad municipal se relaciona de

manera significativa con la mejora de los servicios públicos al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Tomayquichua, debido a que los encuestados fueron incentivados en su participación como ciudadanos en el trabajo articulado con los gestores del gobierno local en la mejora de la prestación de servicios públicos al ciudadano (p.84).

Jorge (2021) en su tesis titulada “Calidad del servicio público en el Distrito de Nuevo Progreso, Región San Martín - 2021”, tesis para optar el Grado Académico de Bachiller en Administración de Empresas, por la Universidad de Huánuco - Perú, el objetivo de la investigación fue analizar cómo es el nivel de calidad del servicio público en el Distrito de Nuevo Progreso, Región San Martín – 2021, tuvo un alcance descriptivo, se desarrolló bajo el enfoque cuantitativo y diseño no experimental, la población y muestra estuvo constituida por los pobladores del Distrito de Nuevo Progreso, como instrumento de investigación se utilizó el cuestionario. El investigador concluyó lo siguiente: Se analizó que el servicio de alumbrados público en mayores porcentajes que se sienten poco satisfechos por el servicio brindado enmarcando al mantenimiento y calidad de alumbrado. Es decir, encontrándose en un nivel bajo de calidad de servicio público porque para los usuarios se percibe un descuido de mantenimiento de alumbrados público en el Distrito de Nuevo Progreso, Región San Martín – 2021 (p.45).

2.2 BASES TEÓRICAS

2.2.1 GESTIÓN ADMINISTRATIVA

2.2.1.1 DEFINICIÓN

Segura (2005) establece que es un apoyo en la gestión de las distintas áreas de la organización, con la finalidad de contribuir al logro de metas, fortalecimiento de la propuesta de valor y rentabilidad de la organización. La gestión administrativa abarca todo el accionar en el uso de los principales recursos organizacionales a través de los cuales se desarrollan las actividades primordiales que permiten el cumplimiento de los objetivos organizacionales establecidos.

“La gestión a nivel administrativo brinda un soporte administrativo a los procesos empresariales de las diferentes áreas funcionales de una entidad, a fin de lograr resultados efectivos y con una gran ventaja competitiva revelada en los estados financieros” (Segura, 2005, p.145).

En base a ello se puede definir a la gestión administrativa como un área de la organización que ayuda a utilizar y aprovechar eficaz y eficientemente los recursos que posee una empresa u organización con la finalidad de lograr sus objetivos; asimismo, emplea la división de las tareas, actividades y funciones en cada área de una organización.

2.2.1.2 CARACTERÍSTICAS

Luna (2014) menciona que la gestión administrativa tiene como principales características a los siguientes puntos:

- **Universalidad:** Esta característica refiere a su presencia permanente en una institución y/o organización sea de carácter público o privado.
- **Especificidad:** Ya que se constituye como el conducto para el desarrollo de las actividades laborales, aspecto que lo hace distinguible de otras doctrinas similares.
- **Unidad temporal:** Está constituido por una serie de fases interrelacionadas que tienen presencia en mayor o menor grado durante el tiempo de vida de toda institución y/o organización.
- **Unidad jerárquica:** Se aplica en todos los niveles organizacionales de la institución, desde el nivel estratégico hasta el nivel operacional.
- **Valor instrumental:** Se constituye como la fórmula para alcanzar los objetivos de la institución.
- **Interdisciplinariedad:** Guarda semejanza con los saberes que nos proporcionan ciencias vinculadas con la eficiencia y eficacia.

- **Flexibilidad:** La gestión administrativa considera un espacio de holgura para atender las expectativas del organismo sociales el que se realiza.

2.2.1.3 IMPORTANCIA DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN UNA MUNICIPALIDAD.

Para Armas (2016) “la gestión administrativa es importante porque poner en práctica sus procesos ayudara a conseguir los recursos adecuados y luego asignarlo responsablemente, para el desarrollo continuo de su población” (p.1).

2.2.1.4 DIMENSIONES DE ACUERDO AL PROCESO ADMINISTRATIVO

➤ Planeación

“La planeación viene a ser el punto de partida para el funcionamiento de una organización, es aquí donde se fijan los objetivos generales y específicos, las estrategias, los procedimientos y los materiales para la consecución de dichos objetivos” (Luna, 2014, p. 58).

- **Establecer políticas:** “son los planes generales de acción estables utilizadas para guiar la toma de decisiones administrativas que se requieran para alcanzar los objetivos de la organización” (Luna, 2014, p. 67).

- **Programación de actividades:** Es el establecimiento de acciones a realizar, la forma de su ejecución y el tiempo para su cumplimiento (Luna, 2014).

➤ Organización

Según Luna (2014):

La organización consiste en agrupar, estructurar y ordenar con base en el tamaño y giro de la empresa, el trabajo, la departamentalización, la autoridad- responsabilidad, los equipos y grupos para que se cumplan con eficacia y eficiencia los planes definidos (p. 74).

- **Organigrama:** Según Luna (2014) es la representación gráfica de la estructura orgánica de una empresa, en la cual se pueden ver las áreas y/o departamentos, sus niveles de dependencia jerárquica y las principales funciones que se desarrollarán.

- **Descripción de funciones y obligaciones:** consiste en describir las funciones y obligaciones del trabajo a desarrollar en cada una de las áreas de la empresa. Para esto es necesario utilizar la técnica de análisis de puestos, manual de distribución del trabajo (MOF y ROF), entre otros. (Luna, 2014, p. 79)

➤ **Dirección**

Según Luna (2014) “consiste en asumir el liderazgo de una organización para poder dirigir las actividades practicando una buena comunicación, brindando apoyo moral y físico, motivación constante al personal para así tomar decisiones efectivas con el fin de lograr los objetivos planeados” (p. 106).

- **Comunicación:** es un proceso que permite el movimiento de la información dentro de una empresa, se da mediante la interacción verbal o escrita entre los jefes, los subordinados y los directivos con el resto de la organización (De Castro, 2015).

- **Liderazgo:** para Luna (2014) “es el proceso de ejercer influencia sobre una persona o un grupo de personas que se esfuerzan por lograr los objetivos” (p.110).

➤ **Control**

De acuerdo con Luna (2014):

Consiste en la evaluación completa de todo el proceso administrativo; es decir, la planeación, organización y dirección deben de estar marchando tal y como se estableció al inicio; todo esto con el fin de ver si necesita corregir algo o reforzar lo que se está haciendo para llegar a lo que pretende la empresa. (p. 117)

- **Control preliminar:** de acuerdo a Luna (2014), “es un tipo de control que está orientado a la anticipación del surgimiento de problemas que afecten la operatividad de la organización” (p. 119).

- **Control de retroalimentación:** “Es un tipo de control que se orienta en el empleo de información sobre el rendimiento de periodos pasados para así poder enmendar probables desviaciones o ineficiencias futuras acorde a lo planificado” (Luna, 2014, p. 120).

2.2.1.5 DECRETO SUPREMO N° 103-2022- PCM DE MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA AL 2030.

En nuestro País se hacen muchos esfuerzos por modernizar la Gestión Pública, en ese sentido la PCM (2022) establece en la Política 24 del Acuerdo Nacional, “el compromiso por construir y mantener un Estado eficiente, eficaz, moderno y transparente al servicio de las personas y de sus derechos, y que promueva el desarrollo y buen funcionamiento del mercado y de los servicios públicos”. En esa línea, la modernización de la Gestión Pública se articula con los 5 ejes de la Visión Perú al 2050, al proponer un Estado moderno, eficiente, transparente y descentralizado que garantiza una sociedad justa e inclusiva sin dejar atrás a nadie.

Por ello, el PNMGP al 2030 establece como problema público “Bienes, servicios y regulaciones que no responden a las expectativas y necesidades de las personas y a la creación de valor público”, siendo la variable central los bienes, servicios y regulaciones, toda vez que estos constituyen la “bisagra” entre las personas (*naturales y jurídicas*) y la administración pública, por su posición estratégica en la generación de resultados para las personas, ejercen un elevado impacto, no solo en la satisfacción de sus necesidades, sino en la valoración de las personas con relación a la actuación del Estado en su conjunto, siendo la situación futura deseada la siguiente; que al 2030 se cuente con bienes, servicios y regulaciones de calidad que logren resultados de política pública, basados en evidencia y que atiendan las necesidades de las personas de manera oportuna y eficiente (PCM, 2022).

2.2.2 CALIDAD DE SERVICIOS PÚBLICOS

2.2.2.1 DEFINICIONES

Para poder conceptualizar la variable de calidad de servicios públicos es necesario entender la definición de calidad y de servicios públicos.

Como calidad se entiende como el cumplimiento de los requisitos que una persona quiere que su bien o servicio tenga para satisfacer su necesidad; mientras que para Nava (2005):

La calidad es un juicio de valor subjetivo que describe cualidades intrínsecas de un elemento; aunque suele decirse que es un concepto moderno, el hombre siempre ha tenido un concepto intuitivo de la calidad en razón de la búsqueda y el afán de perfeccionamiento como constantes del hombre a través de la historia (p. 15).

Servicios públicos vienen a ser todas las atenciones que brinda una entidad pública hacia su población como pistas, veredas, saneamiento básico, vigilancia, limpieza, entre otros; o de atención al usuario en las diferentes áreas que hay en una municipalidad.

Para (Salta, 2015) “es una exigencia irrestricta de la Administración Pública, destinado primordialmente, a satisfacer las necesidades de los ciudadanos de una comunidad donde estos se llevan a cabo y sobre cual, dicho Estado gobierna”(p. 12).

Ahora bien, la satisfacción de los usuarios es un indicador importante para ver el desarrollo de un distrito porque eso quiere decir que cada uno de los servicios que brinda una entidad pública está cumpliendo su objetivo.

Del mismo modo, para que la prestación de un servicio sea calificada de calidad, es importante que la percepción de calidad por parte del usuario sea continua; es decir, no es suficiente con

alcanzar un nivel de satisfacción óptimo de un usuario sino de varios usuarios y en distintas ocasiones (Contreras et al., 2019).

2.2.2.2 INSTITUCIONES REGULADORAS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS.

Los servicios públicos son regulados por el Estado a través de diversas instituciones públicas denominadas entes reguladores, estos se encargan de fiscalizar que estos servicios sean brindados a la población de la mejor manera posible. Estas instituciones son:

- **OSIPTEL:** El organismo Supervisor de Inversión Privada de Telecomunicaciones regula y supervisa el mercado de telecomunicaciones.
- **OSINERGMIN:** El organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería regula, supervisa a las empresas del sector eléctrico, hidrocarburos y minero.
- **OSITRAN:** El Organismo Supervisor de la Inversión en Infraestructura de Transporte de Uso Público regula y supervisa a las entidades prestadoras de servicios infraestructura de transporte de uso público (INDECOPI, 2015).

2.2.2.3 CARACTERÍSTICAS DE LA CALIDAD

De acuerdo con Vargas y Aldana (2014) la calidad tiene las siguientes características:

- La calidad debe ser una filosofía de dirección y se ha de considerar como herramienta de gestión de alto impacto
- La calidad se basa en un enfoque estructurado y con visión hacia la identificación y solución de problemas.
- La calidad es coherencia y consiste en el direccionamiento estratégico de la organización.
- La calidad debe ser manejado por la alta dirección.
- La calidad siempre se soportará en el control estadístico y en las herramientas administrativas, técnicas y de servicio.

- La calidad se debe adaptar a todos los miembros de la organización.
- La calidad busca conseguir que las organizaciones aprendan y generen conocimientos para trascender en un mundo tan complejo y dinámico.
- La calidad consiste en la suma de atributos.
- La calidad cuenta con normas y estándares que se ajustan cada día a las necesidades.
- La calidad siempre está orientada al cliente.

2.2.2.4 MODELO SERVQUAL

El modelo Servqual viene a ser una técnica de investigación, que permite llevar a cabo la medición de la calidad de servicio, comprende un cuestionario que consta de 22 preguntas que están elaboradas en base a las cinco dimensiones que abarca dicho modelo, las cuales son: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Lo beneficioso de este modelo Servqual es que brinda información detallada sobre las opiniones, las impresiones, las reacciones sobre el servicio de las empresas, en las cuales podemos encontrar respuestas y recomendaciones de los clientes sobre lo que debemos mejorar. Vale resaltar que este modelo también permite la mejora continua y comparación con otras empresas del rubro (Contreras et al., 2019).

2.2.2.5 CARACTERÍSTICAS DE LOS SERVICIOS

Según Idelfonso (2005) establece que los servicios tienen las siguientes características:

- **Intangibilidad:** “el servicio no se puede oler, ver, tocar ni sentir, inclusive se puede decir que es hasta difícil imaginarse el servicio hasta después de haberlo recibido” (Idelfonso, 2005, p. 14).
- **Inseparabilidad:** “significa que en algunas ocasiones la prestación de un servicio se puede producir y consumir

simultáneamente, vale resaltar que esto dependerá del tipo de servicio que se brindará” (Idelfonso, 2005, p. 15).

- **Heterogeneidad e inconsistencia:** un servicio heterogéneo va a ser diferente de acuerdo a quien lo proporcione (las ofertas del mercado), a diferencia de los bienes que son homogéneos ya que la tecnología y sus procesos no se alteran, es por ello que los consumidores tendrán que arriesgarse al contratar un servicio porque cada ofertante tendrá su propia manera de brindar su servicio (Idelfonso, 2005, p. 16).
- **Carácter perecedero:** de acuerdo a esta característica Idelfonso (2005) señala que “los servicios no se pueden almacenar” (p. 17); así como tampoco se puede devolver o incluso revender luego de haberlo recibido.
- **Ausencia de propiedad:** “significa que un cliente al solicitar un servicio lo que adquiere solo es el derecho mas no la propiedad tangible del servicio, es decir, se paga solo para recibir el servicio mas no para apropiarse” (Idelfonso, 2005, p. 18).

2.2.2.6 CLASIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS.

Según el ordenamiento jurídico del Estado Peruano que lo rige, el INEI (2016) clasifica a los servicios públicos de la manera siguiente:

1. **Saneamiento básico:** para la OPS (2002), el saneamiento básico es un conjunto de acciones que se pueden aplicar sobre el ambiente para reducir los riesgos sanitarios, prevenir la contaminación y consecuentemente, lograr mejores niveles de salud (p. 8).
 - **Agua potable:** de acuerdo a la Organización Panamericana de la Salud (OPS, 2022) “es el elemento líquido esencial en nuestra vida diaria, llamada potable porque esta agua pasa por un proceso de destilación para eliminar cualquier residuo y/o suciedad, a fin de que su consumo no sea adecuado para nuestra salud” (p. 9).

- **Alcantarillado:** son canales de agua que permite el recojo, traslado y disposición final de las aguas servidas generadas en las viviendas o negocios, para su procesamiento.

2. Limpieza pública: consiste en el mantenimiento y conservación de las calles, avenidas y parques de una localidad; mediante la recolección de la basura y los residuos sólidos que se generan a diario, previniendo la contaminación ambiental y mejorando la salud de la población (INEI, 2016, p. 59).

- **Relleno sanitario:** de acuerdo a la OPS (2022):

Es un método excelente de limpieza en el que la basura se cubre con tierra cada día, tiene en la base una capa impermeable para no contaminar las capas subterráneas, cuenta con sistema de recolección y tratamiento lixiviado y también con un sistema de recolección de los gases, fundamentalmente metano, que se van produciendo de la basura degradada (OPS, 2022, p. 54).

- **Aprovechamiento de desperdicios:** según la OPS (2022) “es un proceso en el que se hace la reutilización de un producto en su estado original o reciclado para aprovechar para su mismo uso o en todo caso incorporarlo a nuevos productos (p. 50).

3. Seguridad ciudadana: Según Arriagada (2001) “la seguridad ciudadana se define de una manera amplia, como la preocupación por la calidad de vida y la dignidad humana en términos de libertad, acceso al mercado y oportunidades sociales” (p. 2); asegurando la convivencia pacífica, la erradicación de la violencia y la utilización pacífica de las vías y espacios públicos.

- **Vigilancia:** Arriagada (2001) “conceptualiza a la vigilancia como el cuidado y supervisión de las personas, las calles, viviendas y bienes que se encuentran en un distrito; es decir, velar por la integridad de las personas y de sus bienes” (p.19).
- **Plan de Seguridad:** para Zegarra (2019):

Son documentos en el que se describen todas las acciones, políticas, planes y actividades a desarrollar para brindar una eficiente y eficaz seguridad ciudadana a la población; estos planes deben de ser creados por el SINASEC, CONASEC o CODISEC de acuerdo al nivel de gobierno municipal (p. 4).

4. Energía eléctrica: según Arboledas (2014) la electricidad es un fenómeno físico que presenta su origen en las cargas eléctricas y que se manifiestan en fenómenos térmicos (estufas, hornos), mecánicos (motores eléctricos), luminosos (luz) y químicos (cargadores de baterías, pilas), entre otros (p. 34).

- **Alumbrado Público:** tiene como objetivo brindar una iluminación optima a los usuarios de las mismas, disponer de la visibilidad necesaria para un desenvolvimiento fácil y seguro de la circulación, sin correr el riesgo de sufrir algún accidente (INEI, 2016, p. 65).

- **Instalaciones eléctricas en viviendas:** se entiende por instalación eléctrica al conjunto integrado por canalizaciones, estructuras, conductores, accesorios y dispositivos que permiten el suministro de energía eléctrica desde las centrales generadoras hasta el centro de consumo (Sanchez, 2007, p. 12).

2.2.2.7 IMPORTANCIA DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS.

Para Ortiz y Chaires (2013):

la importancia de los servicios públicos radica en que es un buen medidor para identificar el nivel de satisfacción que tiene la población sobre sus autoridades, en base a ellos diríamos que una gestión municipal tiene que realizar un mayor esfuerzo en mejorar sus servicios públicos para mantener satisfechos a su población y así recibir un juicio positivo (p. 9).

2.3 DEFINICIONES CONCEPTUALES.

1. **Burocracia:** es una forma de organización caracterizada por la división del trabajo, una jerarquía bien definida, reglas y normas detalladas (Robbins Y Coulter, 2005, p. 30).
2. **Clima organizacional:** “es la expresión personal de la percepción que los trabajadores y directivos tienen de la organización a la que pertenecen, y que incide directamente en el desempeño de la misma” (Luna, 2014, p. 138).
3. **Calidad total:** “Es la suma de calidades; expresa el cumplimiento de los requisitos establecidos por los clientes” (Luna, 2014, p. 266).
4. **Comunicación:** “Es un proceso que consiste en que el emisor codifica un mensaje y termina cuando el receptor lo decodifica” (Luna, 2014, p.108).
5. **Coordinación:** es el logro de la unión de los esfuerzos individuales y de grupo hacia el logro de los propósitos y objetivos del grupo. (Luna, 2014, p. 99).
6. **Descentralización:** es un proceso mediante el cual se transfiere poder de decisión y responsabilidad, desde el nivel central de una organización a unidades alejadas del centro. (Romero, 2022, p. 23)
7. **Eficacia:** Completar las actividades para conseguir las metas de la organización. se define como hacer las cosas correctas (Robbins Y Coulter, 2005).
8. **Eficiencia:** capacidad de obtener los mayores resultados con la mínima inversión. Se define como hacer bien las cosas (Robbins Y Coulter, 2005).
9. **Estado:** Sociedad humana asentada en un territorio propio, la cual posee una soberanía que ella misma crea, define y aplica además de un componente teleológico encaminado al bien común (Romero, 2022, p. 9).
10. **Estrategia:** “curso de acción que elige quien toma la decisión para alcanzar mejor los objetivos. Depende de los recursos que pueda utilizar o disponer” (Luna, 2014, p. 115).

- 11. Evaluación Presupuestaria:** “Es el análisis sistemático y continuo del desempeño en la gestión del presupuesto y en el logro de los resultados prioritarios y objetivos estratégicos institucionales, con el propósito de contribuir a la calidad del gasto público” (Alvares Y Galvez, 2021, p. 192).
- 12. Gasto Público:** Son el conjunto de erogaciones que realizan las Entidades con cargo a los créditos presupuestarios aprobados para ser orientados a la atención de la prestación de los servicios públicos y acciones desarrolladas por las entidades de conformidad con sus funciones (Alvares Y Galvez, 2021, p. 93).
- 13. Gobierno:** “Conjunto de organismos y personas que dirigen a una nación y quienes llevan sus funciones” (Romero, 2022, p. 9).
- 14. Ingresos públicos:** Es la expresión monetaria de los valores recibidos, causado o producidos por concepto de ingresos corrientes, venta de bienes y servicios, transferencias y otros, en el desarrollo de la actividad financiera, económica y social de la entidad pública (Alvares & Galvez, 2021, p. 90)
- 15. Liderazgo:** para Luna, A (2014) “consiste en influir en las personas para que realicen lo que queremos” (p.110).
- 16. Municipalidad:** “es un órgano de gobierno local, emanado de la voluntad popular. Como personas jurídicas de derecho público interno, tienen autonomía económica y administrativa en los asuntos de su competencia” (Peru, 1981, p. 1).
- 17. Presupuesto:** es un plan financiero preparado anticipadamente, expresado en unidades monetaria o físicas para un periodo determinado cuyas estimaciones están basadas en métodos, experiencias y que con la planeación, coordinación y el control de todas las funciones de la empresa se logran los resultados esperados (Luna, 2014, p. 71).
- 18. Poder:** para Luna (2014) Es la habilidad para influir en individuos, grupos, decisiones o eventos.
- 19. Teoría:** agrupamiento sistemático de conceptos y principios interdependientes que forma un marco para un conocimiento más significativo. (Luna, 2014, p. 55).

2.4 HIPOTESIS

2.4.1 HIPÓTESIS GENERAL

La gestión administrativa se relaciona de manera significativa con la calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Conchamarca - 2023.

2.4.2 HIPÓTESIS ESPECÍFICOS.

HE₁. La planeación se relaciona de manera significativa con la calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Conchamarca - 2023.

HE₂. La organización se relaciona de manera significativa con la calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Conchamarca - 2023.

HE₃. La dirección se relaciona de manera significativa con la calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Conchamarca - 2023.

HE₄. El control se relaciona de manera significativa con la calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Conchamarca 2023.

2.5 SISTEMA DE VARIABLES

Variable Independiente

- Gestión administrativa
 - Planeación
 - Organización
 - Dirección
 - Control

Variable dependiente

- Calidad de servicios públicos
 - Limpieza publica
 - Seguridad ciudadana
 - Saneamiento básico
 - Energía eléctrica

2.6 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Título: “La gestión administrativa y la calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Conchamarca 2023”

Variables	Dimensiones	Indicadores
VARIABLE INDEPENDIENTE: GESTIÓN ADMINISTRATIVA (X)	Planeación	X ₁ Establecer políticas X ₂ Programación de actividades
	Organización	X ₃ Organigrama X ₄ Descripción de funciones y obligaciones
	Dirección	X ₅ Comunicación X ₆ Liderazgo.
	Control	X ₇ Control Preliminar X ₈ Control de retroalimentación
VARIABLE DEPENDIENTE: CALIDAD DE SERVICIOS PÚBLICOS (Y)	Limpieza Publica	Y ₁ Relleno sanitario
	Seguridad ciudadana	Y ₂ Aprovechamiento de desperdicios Y ₃ Vigilancia
	Saneamiento básico	Y ₄ Plan de seguridad Y ₅ Agua potable
	Energía eléctrica	Y ₆ Alcantarillado Y ₇ Alumbrado publico
		Y ₈ Instalaciones eléctricas en viviendas

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN.

- **Investigación aplicada**

Las investigaciones aplicadas centran sus objetivos en establecer soluciones o al menos proponer alternativas de solución a situaciones problemáticas de una realidad (Hernández et al., 2014).

Considerando lo señalado por los autores antes mencionados, se puede señalar que la investigación fue de tipo aplicada, ya que analizando el desarrollo de la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Conchamarca se establecieron propuestas de mejora que permitan brindar una mejor calidad de servicio.

3.1.1 ENFOQUE.

- **Cuantitativo**

Para Hernández et al. (2014) “el enfoque cuantitativo es en el que se recoge los datos cuantitativos para luego analizarlo matemática y estadísticamente, para poder obtener los resultados con datos numéricos y así explicar el comportamiento de ambas variables de la investigación” (p. 4).

La presente investigación se desarrolló bajo el enfoque cuantitativo, ya que se basa en la medición para el proceso de recogimiento de datos utilizando el instrumento del cuestionario, lo cual permitió medir las variables gestión administrativa y calidad de servicios públicos. Del mismo modo, para el procesamiento y análisis de datos se utilizó la estadística inferencial.

3.1.2 ALCANCE O NIVEL DE INVESTIGACIÓN.

- **Descriptivo correlacional**

De acuerdo con Hernández et al. (2014) señalan que el nivel descriptivo “busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis” (p. 92).

Asimismo, el nivel correlacional “tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular” (Hernandez et al., 2014, p. 93).

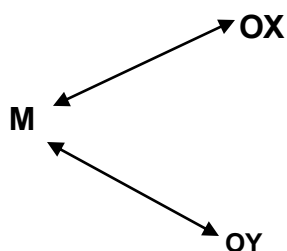
En ese sentido, la presente investigación inició en el nivel descriptivo, ya que se describió y analizó el comportamiento de las variables en su contexto natural, y llegó al nivel correlacional porque se analiza si existe relación entre la variable gestión administrativa y calidad de servicios públicos, mediante la elaboración de un instrumento de investigación considerando sus dimensiones e indicadores.

3.1.3 DISEÑO

- **Diseño no experimental de corte transversal.**

Hernández et al. (2014) definen la investigación no experimental como “estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para ser analizados” (p.152).

Asimismo, el diseño transversal “describe las relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado, ya sea en términos correlacionales, o en función de la relación causa – efecto” (Hernández et al., 2014, p.154). Cuyo esquema es el siguiente:



M= Muestra de la población.

O= Observaciones o mediciones a obtener en cada una de las variables (X e Y)

X, Y= Representan las variables de investigación.

En ese sentido, la investigación se desarrolló con el diseño no experimental, ya que no se manipularon las variables de investigación,

tampoco se tuvo grupo de control. Del mismo modo, fue de tipo transversal, porque el proceso de recolección de datos se realizó mediante la aplicación del instrumento de investigación y se dio en un momento único.

3.2 POBLACIÓN Y MUESTRA

3.2.1 POBLACIÓN

“Conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones” (Hernandez et al, 2014, p. 174); es decir, es un universo de individuos u objetos que son la parte fundamental para desarrollar una investigación.

La población estuvo constituida de la siguiente manera:

Población 1:

Estuvo integrada por 7 funcionarios de la Municipalidad Distrital Conchamarca, quienes desempeñan los cargos de sub gerencias más el alcalde; en ellos se midió la variable gestión administrativa.

Tabla 1

Distribución de la población de trabajadores de la Municipalidad Distrital de Conchamarca 2023

Cargos	N° de Colaboradores
Funcionarios	7
Total	7 personas

Nota. Planilla de la Municipalidad Distrital de Conchamarca 2023

Población 2:

La población 2 estuvo integrada por los pobladores del Distrito de Conchamarca, que ascienden a un total de 5124 habitantes, en ellos se midió la variable calidad de servicios públicos.

Tabla 2

Población estimada del Distrito de Conchamarca 2023

Población	N° de Usuarios
Población estimada según la ONPE.	5124
Total	5124 personas.

Nota. Oficina Nacional de Proceso Electorales 2022.

3.2.2 MUESTRA

Para Hernandez et al (2014) “es un subgrupo de la población en el que todos los elementos tienen la misma posibilidad de ser elegidos” (p.175). En esta investigación el tamaño de la muestra se estimó de la siguiente manera:

Muestra 1:

La muestra 1 estuvo integrado por el total de la población; es decir los 7 funcionarios de la Municipalidad Distrital de Conchamarca, en ellos se midió la variable gestión administrativa y se aplicó el muestreo de tipo no probabilístico, ya que fue un muestreo de tipo censal. La fórmula es la siguiente:

$$n=N$$

Criterio de inclusión muestra 1:

El criterio de inclusión para la muestra 1 fue tener vínculo laboral y estar ocupando la titularidad de una de las subgerencias en la Municipalidad Distrital de Conchamarca.

Criterio de exclusión muestra 1:

Los criterios de exclusión para la muestra de estudio 1 fueron el despido, la renuncia, el fallecimiento o licencia con o sin goce de haber.

Muestra 2:

Para determinar el tamaño de la muestra 2 se hizo uso de la fórmula para determinar el tamaño de una muestra en poblaciones finitas.

$$n = \frac{Z^2 p * q * N}{Ne^2 + Z^2 p * q}$$

DONDE

n = Incógnita.

Z = Nivel de confianza.

p = Probabilidad de éxito.

q = Probabilidad de fracaso.

e = Margen de error.

Datos:

$$n = \text{¿?}$$

$$N = 5124$$

$$Z = 95\% = 1.96$$

$$p = 0.50$$

$$q = 0.50$$

$$e = 5\% = 0.05$$

$$n = \frac{(1,96)^2(0,50)(1 - 0,50)(5124)}{(5124)(0,50)^2 + (1,96)^2(0,50)(1 - 0,50)}$$

$$n = \frac{(3.8416)(0,50)(0,50)(5124)}{(5124)(0.0025) + (3.8416)(0,50)(0,50)}$$

$$n = 358.$$

En esta investigación el total de la muestra 2 a encuestar fueron 358 personas del Distrito de Conchamarca.

El tipo de muestreo empleado fue probabilístico de tipo aleatorio simple, asegurando que cada integrante de la población tenga las mismas probabilidades de ser elegido como miembro de la muestra.

Criterio de inclusión muestra 2:

El criterio de inclusión para la muestra 2 fue todos los pobladores mayores de 18 años y que domicilien actualmente en el Distrito de Conchamarca y sus anexos.

Criterio de exclusión muestra 2:

Por otra parte, para la muestra de estudio 2 el criterio de exclusión fue ser menor de edad, el cambio de domicilio del poblador fuera del Distrito de Conchamarca o fallecimiento del poblador durante el desarrollo de la investigación.

3.3 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Tabla 3

Tipos de datos, técnicas e instrumentos

Tipos de Datos	Definición
Datos Primarios	Son aquellos datos que contienen información original, que no haya sido manipulada ni utilizada en otras investigaciones, es decir, son datos que serán publicados por primera vez (Silvestrini y Vargas, 2008, p. 2).

Datos Secundarios	Son los datos que contienen información primaria, que fueron recogidas para otro tipo de objetivos. Estos datos son especialmente diseñados para ayudar a conseguir información muchas más rápida y sencilla (Silvestrini y Vargas, 2008, p. 3).
-------------------	--

Técnicas	Instrumentos
La Encuesta: Técnicas basadas en preguntas.	El Cuestionario: Se elaboró un cuestionario para los funcionarios y trabajadores escogidos aleatoriamente, luego se formuló las preguntas para ambos, para determinar que la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicios públicos.

3.4 TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN.

- Cuadros estadísticos
- Estadígrafos
- Diagrama de Barras
- Programa SPSS

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1 PROCESAMIENTO DE DATOS

- **Variable Independiente: GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

Tabla 4

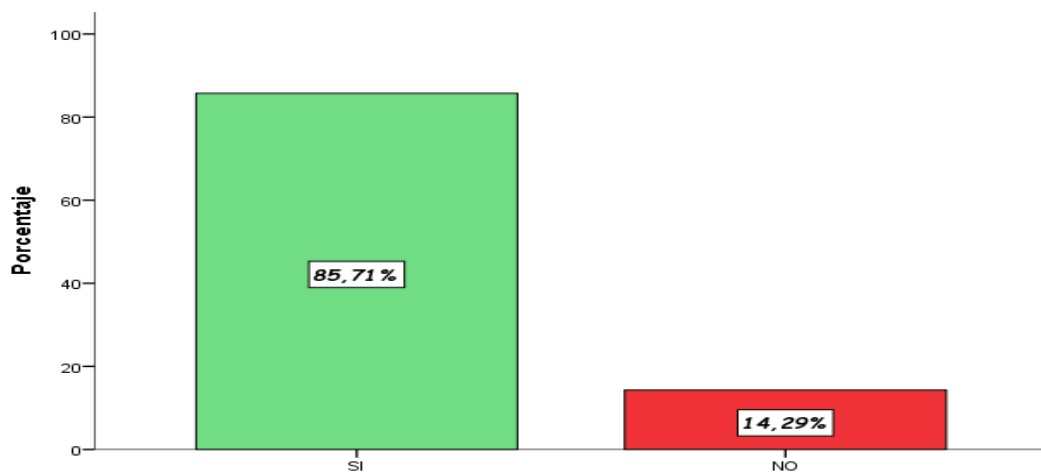
¿La Municipalidad Distrital de Conchamarca cuenta con un plan operativo institucional?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	SI	6	1,7
	NO	1	,3
	Total	7	2,0
Total		7	100,0

Nota. Cuestionario

Figura 1

¿La Municipalidad Distrital de Conchamarca cuenta con un plan operativo institucional?



Nota. Tabla 4

Interpretación

De acuerdo a la pregunta, se puede observar que el 85,71% de los funcionarios encuestados afirman que la Municipalidad Distrital de Conchamarca si cuenta con el Plan Operativo Institucional mientras que el 14,29% nos indica que la municipalidad no cuenta con un plan operativo institucional. Esto nos da a entender que no todos los funcionarios conocen el plan operativo.

Tabla 5

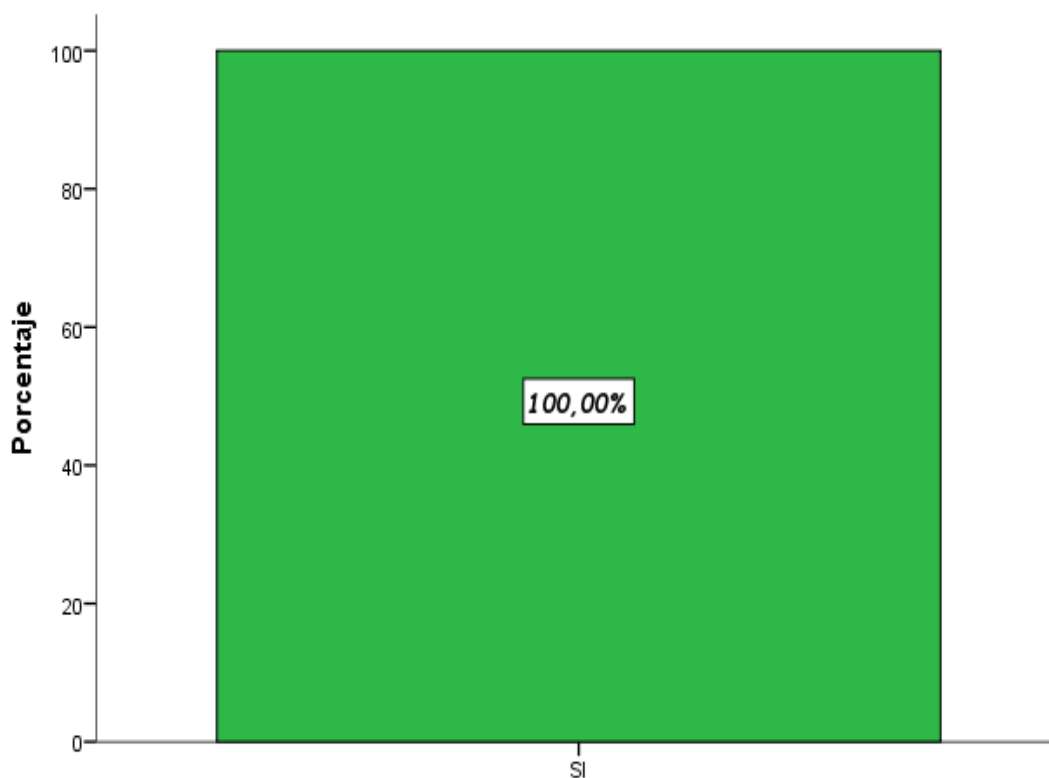
¿Percibes que se comunican de manera efectiva las políticas y objetivos institucionales en la Municipalidad Distrital de Conchamarca?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	SI	7	100,0

Nota. Cuestionario

Figura 2

¿Percibes que se comunican de manera efectiva las políticas y objetivos institucionales en la Municipalidad Distrital de Conchamarca?



Nota. Tabla 5

Interpretación

De acuerdo a la pregunta, se puede observar que el 100% de los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Conchamarca encuestados afirman que las políticas y objetivos institucionales si son comunicados eficientemente en todas las áreas de la municipalidad.

Tabla 6

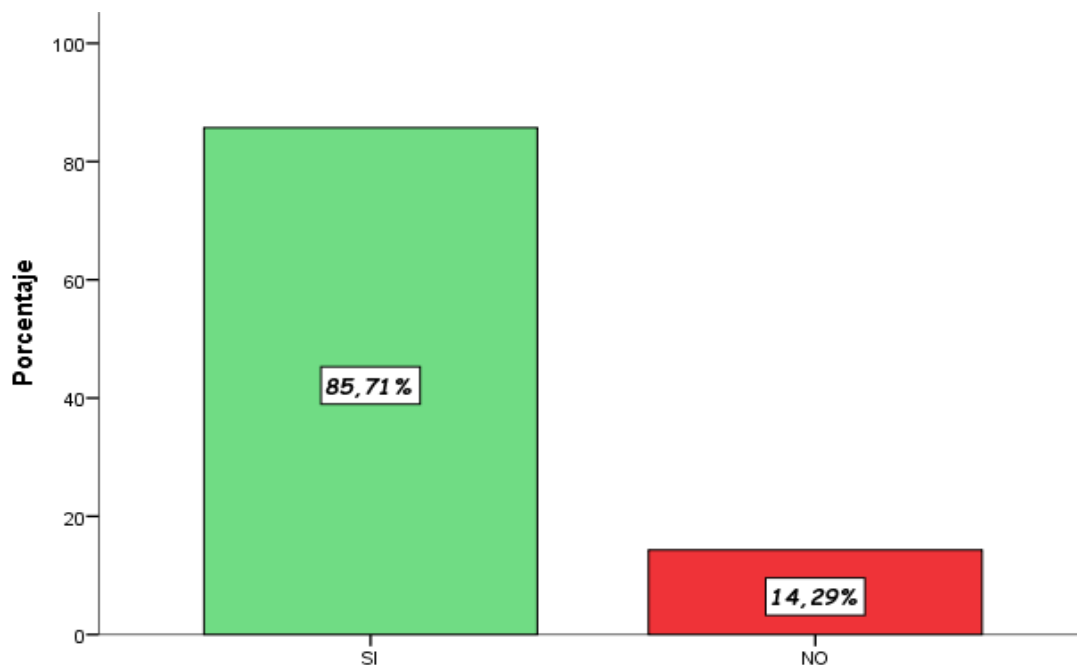
¿Consideras que en la Municipalidad Distrital de Conchamarca se establecen políticas claras para guiar las acciones administrativas?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	SI	6	85,7
	NO	1	14,3
	Total	7	100,0

Nota. Cuestionario

Figura 3

¿Consideras que en la Municipalidad Distrital de Conchamarca se establecen políticas claras para guiar las acciones administrativas?



Nota. Tabla 6

Interpretación

De acuerdo a la pregunta, se puede observar que el 85,71% de los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Conchamarca encuestados afirman que las políticas establecidas si son claras para guiar las acciones administrativas y el 14,29% nos indican que las políticas establecidas no son eficiente para el manejo municipal.

Tabla 7

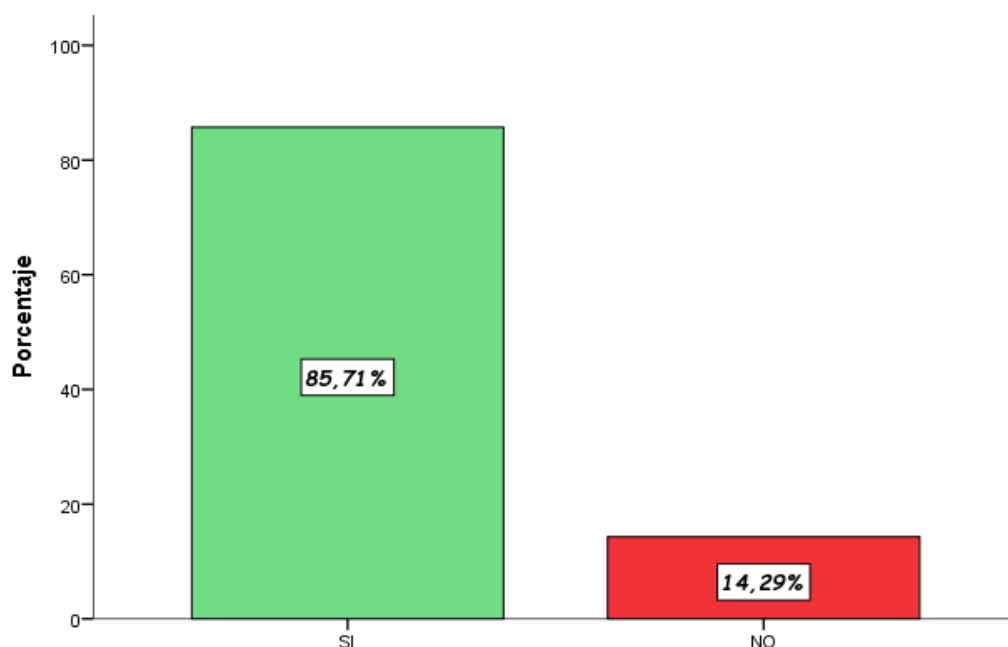
¿Crees que en la Municipalidad Distrital de Conchamarca se planifican y programan las actividades de manera adecuada para cumplir con los objetivos establecidos?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	SI	6	85,7
	NO	1	14,3
	Total	7	100,0

Nota. Cuestionario

Figura 4

¿Crees que en la Municipalidad Distrital de Conchamarca se planifican y programan las actividades de manera adecuada para cumplir con los objetivos establecidos?



Nota. Tabla 7

Interpretación

De acuerdo a la pregunta, se puede observar que el 85,71% de los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Conchamarca encuestados afirman que las actividades si se planifican adecuadamente para cumplir los objetivos establecidos mientras que el 14,29% de los funcionarios encuestados afirman que no se planifica las actividades de manera adecuada.

Tabla 8

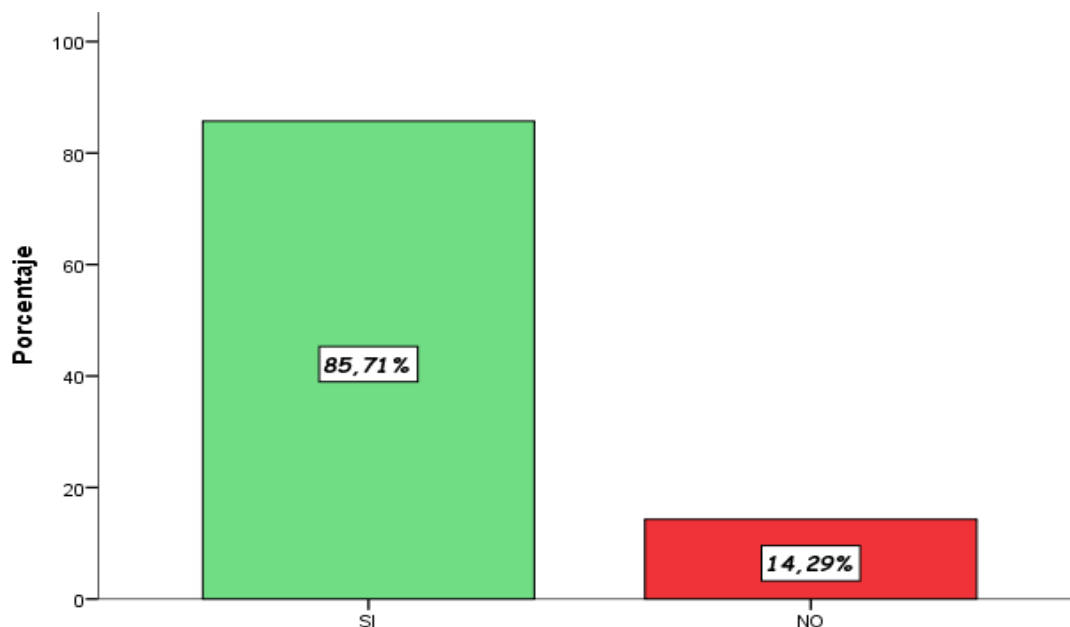
¿Consideras que existe una coordinación efectiva entre los diferentes departamentos para la programación de actividades en la Municipalidad Distrital de Conchamarca?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	SI	6	85,7
	NO	1	14,3
	Total	7	100,0

Nota. Cuestionario

Figura 5

¿Consideras que existe una coordinación efectiva entre los diferentes departamentos para la programación de actividades en la Municipalidad Distrital de Conchamarca?



Nota. Tabla 8

Interpretación

De acuerdo a la pregunta, se puede observar que el 85,71% de los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Conchamarca encuestados afirman que, si hay una buena coordinación entre las áreas y/o subgerencias para la programación de actividades mientras que el 14,29 % nos indica que, no hay una buena coordinación entre las áreas para la programación de actividades.

Tabla 9

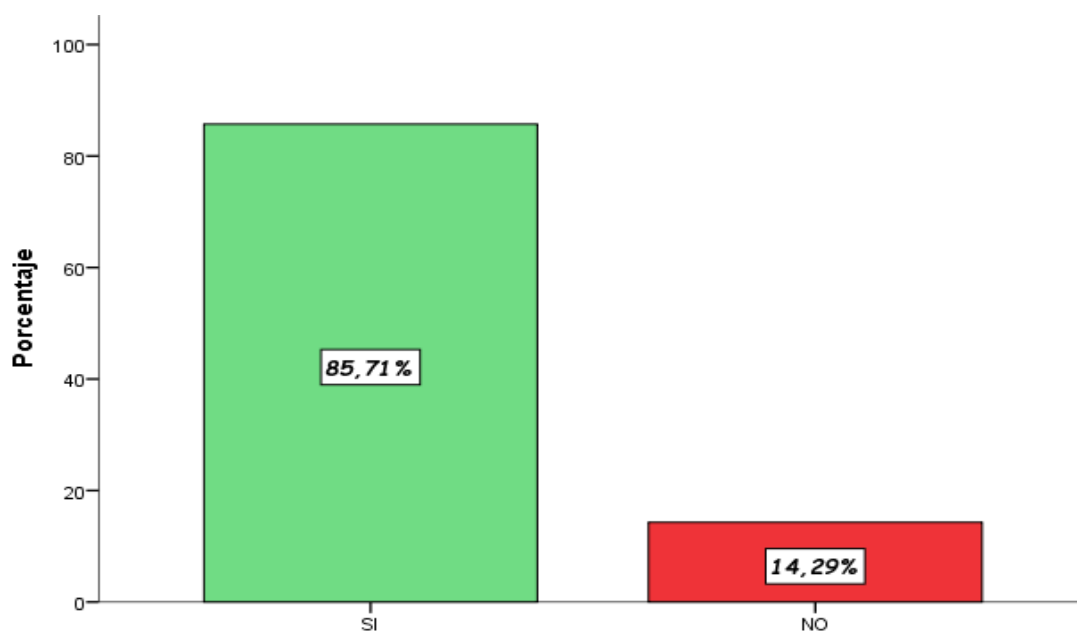
¿Piensas que en la Municipalidad Distrital de Conchamarca existe un organigrama claro que muestra la estructura jerárquica y las relaciones laborales?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	SI	6	85,7
	NO	1	14,3
	Total	7	100,0

Nota. Cuestionario

Figura 6

¿Piensas que en la Municipalidad Distrital de Conchamarca existe un organigrama claro que muestra la estructura jerárquica y las relaciones laborales?



Nota. Tabla 9

Interpretación

De acuerdo a la pregunta, se puede observar que el 85,71% de los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Conchamarca encuestados afirman que, si existe un organigrama que muestra la estructura jerárquica de la municipalidad y el 14,29 % de los funcionarios encuestados nos indican que, no existe un organigrama que muestre la estructura jerárquica de la municipalidad.

Tabla 10

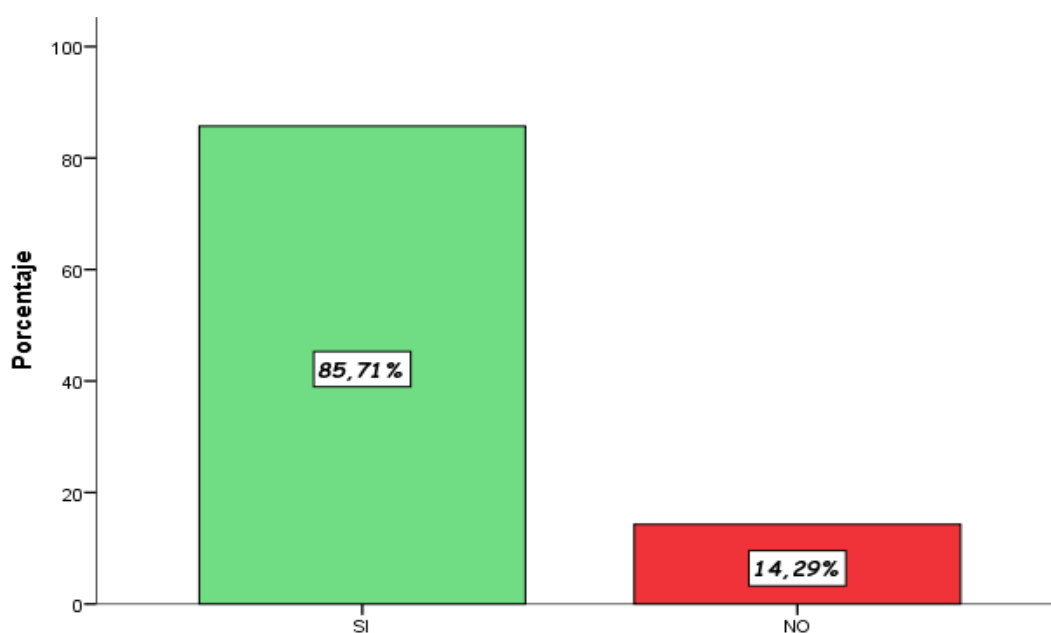
¿Percibes que el organigrama de la Municipalidad Distrital de Conchamarca facilita la asignación de responsabilidades y tareas?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	SI	6	85,7
	NO	1	14,3
	Total	7	100,0

Nota. Cuestionario

Figura 7

¿Percibes que el organigrama de la Municipalidad Distrital de Conchamarca facilita la asignación de responsabilidades y tareas?



Nota. Tabla 10

Interpretación

De acuerdo a la pregunta, se puede observar que el 85,71% de los funcionarios encuestados afirman que el organigrama si facilita la asignación de responsabilidades y tareas de los funcionarios mientras que el 14,29% de los funcionarios encuestados no está de acuerdo.

Tabla 11

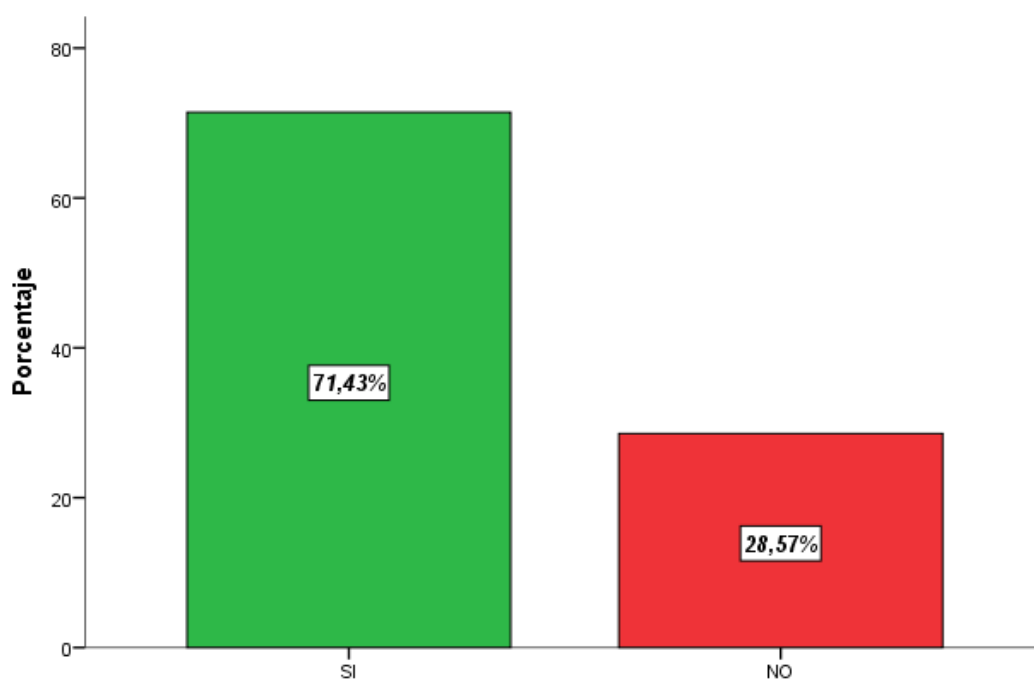
¿Consideras que en la Municipalidad Distrital de Conchamarca se definen claramente las funciones y obligaciones de cada puesto de trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	SI	5	71,4
	NO	2	28,6
	Total	7	100,0

Nota. Cuestionario

Figura 8

¿Consideras que en la Municipalidad Distrital de Conchamarca se definen claramente las funciones y obligaciones de cada puesto de trabajo?



Nota. Tabla 11

Interpretación

De acuerdo a la pregunta, se puede observar que el 71,43% de los funcionarios encuestados afirman que en la Municipalidad Distrital de Conchamarca si se definen claramente las funciones y obligaciones de cada subgerencia y el 28,57% de los funcionarios encuestados no se define las funciones y obligaciones.

Tabla 12

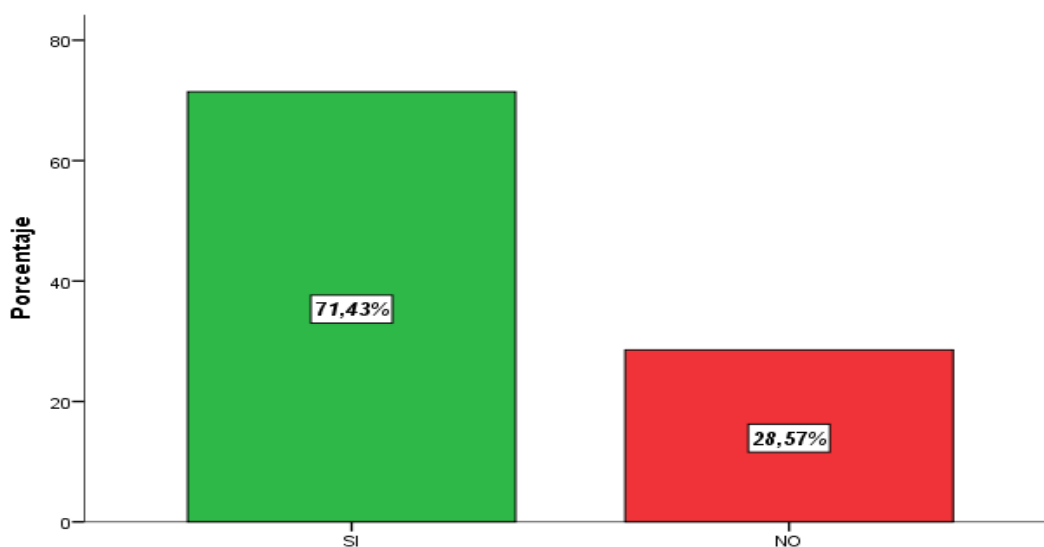
¿Percibes que la descripción de funciones y obligaciones contribuye a un mejor desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Conchamarca?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	SI	5	71,4
	NO	2	28,6
	Total	7	100,0

Nota. Cuestionario

Figura 9

¿Percibes que la descripción de funciones y obligaciones contribuye a un mejor desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Conchamarca?



Nota. Tabla 12

Interpretación

De acuerdo a la pregunta, se puede observar que el 71,43% de los funcionarios encuestados afirman que si contribuye a un mejor desempeño laboral en el municipio mientras que el 28,57% de los funcionarios encuestados respondieron que no es de mucha ayuda la descripción de funciones y obligaciones ya que se tiene que cubrir puesto cuando personal nombrado no se encuentra dentro de su área.

Tabla 13

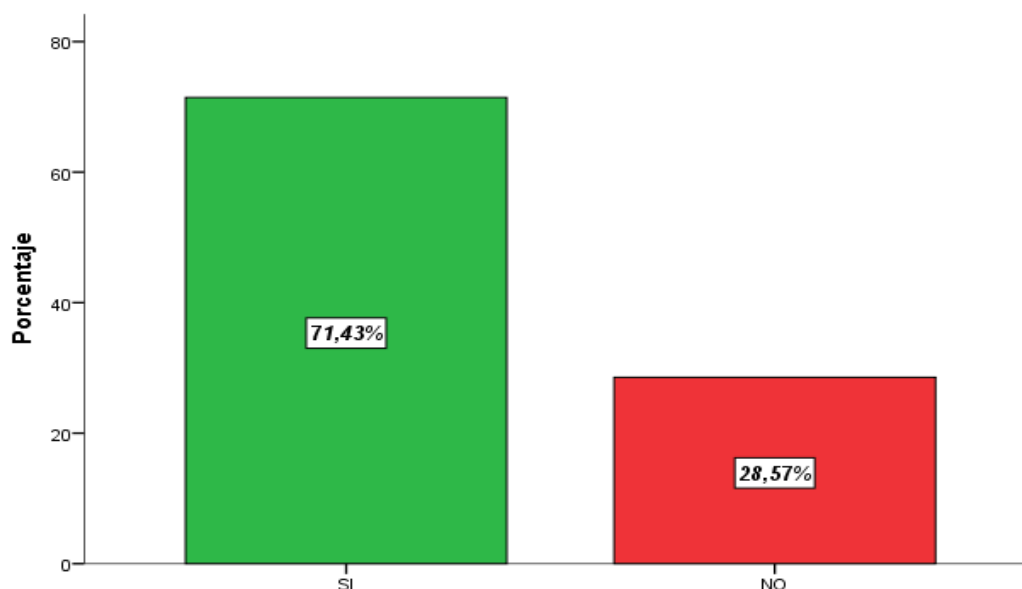
¿Crees que en la Municipalidad Distrital de Conchamarca existe una comunicación fluida y transparente entre los diferentes niveles jerárquicos?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	SI	5	71,4
	NO	2	28,6
	Total	7	100,0

Nota. Cuestionario

Figura 10

¿Crees que en la Municipalidad Distrital de Conchamarca existe una comunicación fluida y transparente entre los diferentes niveles jerárquicos?



Nota. Tabla 13

Interpretación

De acuerdo a la pregunta, se puede observar que el 71,43% de los funcionarios encuestados afirman que, si existe una comunicación fluida y transparente entre todos los niveles jerárquicos de la municipalidad, y el 28,57% de los funcionarios encuestados nos indican que, no existe una comunicación fluida y transparente entre los niveles jerárquicos de la municipalidad. Esto se debe a que muchos de los funcionarios se hacen perder la autoridad con sus actitudes.

Tabla 14

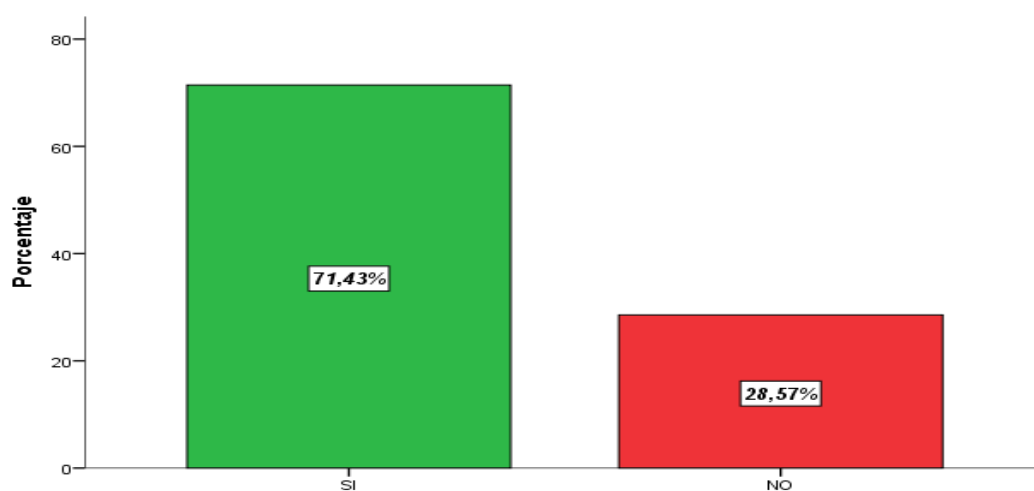
¿Sientes que la comunicación efectiva contribuye a resolver problemas y mejorar la toma de decisiones en la Municipalidad Distrital de Conchamarca?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	SI	5	71,4
	NO	2	28,6
	Total	7	100,0

Nota. Cuestionario

Figura 11

¿Sientes que la comunicación efectiva contribuye a resolver problemas y mejorar la toma de decisiones en la Municipalidad Distrital de Conchamarca?



Nota. Tabla 14

Interpretación

De acuerdo a la pregunta, se puede observar que el 71,43% de los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Conchamarca encuestados afirman que la comunicación fluida en la municipalidad si ayuda a resolver los problemas que se presenten, mientras que el 28,57% de los funcionarios encuestados nos indica que, no existe una comunicación fluida al momento de resolver los problemas dentro de la municipalidad. Esto se debe a que cada área y cada servidor quieren quedar bien con los usuarios y con el Alcalde.

Tabla 15

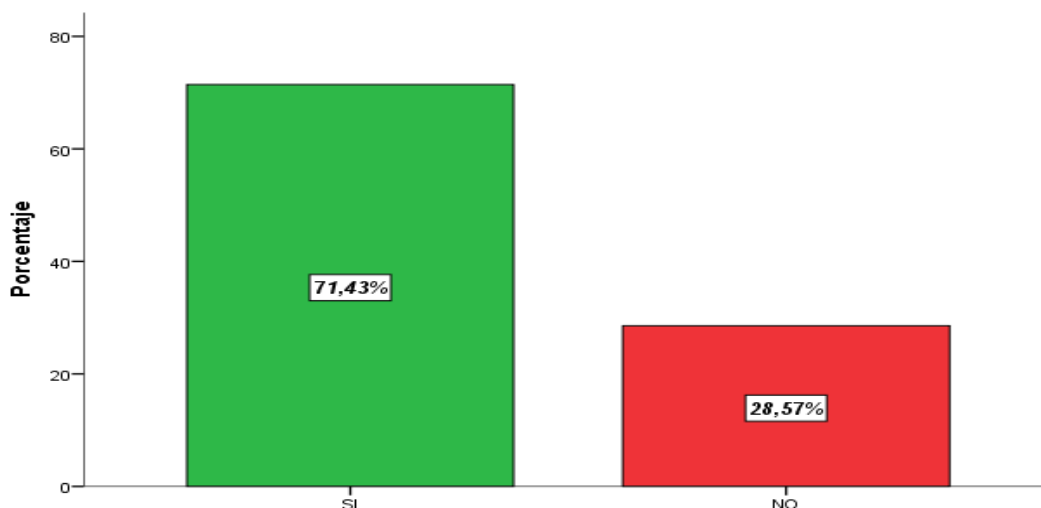
¿Consideras que en la Municipalidad Distrital de Conchamarca se promueve un estilo de liderazgo que fomenta la motivación y el compromiso de los colaboradores?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	SI	5	71,4
	NO	2	28,6
	Total	7	100,0

Nota. Cuestionario

Figura 12

¿Consideras que en la Municipalidad Distrital de Conchamarca se promueve un estilo de liderazgo que fomenta la motivación y el compromiso de los colaboradores?



Nota. Tabla 15

Interpretación

De acuerdo a la pregunta, se puede observar que el 71,43% de los funcionarios encuestados afirman que, si se desarrolla un estilo de liderazgo que fomenta el compromiso y motivación a cada funcionario a desarrollar sus labores de la mejor manera, y el 28,57% de los funcionarios encuestados nos indican que, no existe un estilo de liderazgo que fomenta la motivación y el compromiso de los funcionarios. Por parte del jefe de recursos humanos nos indicaba que siempre brindan capacitaciones al personal.

Tabla 16

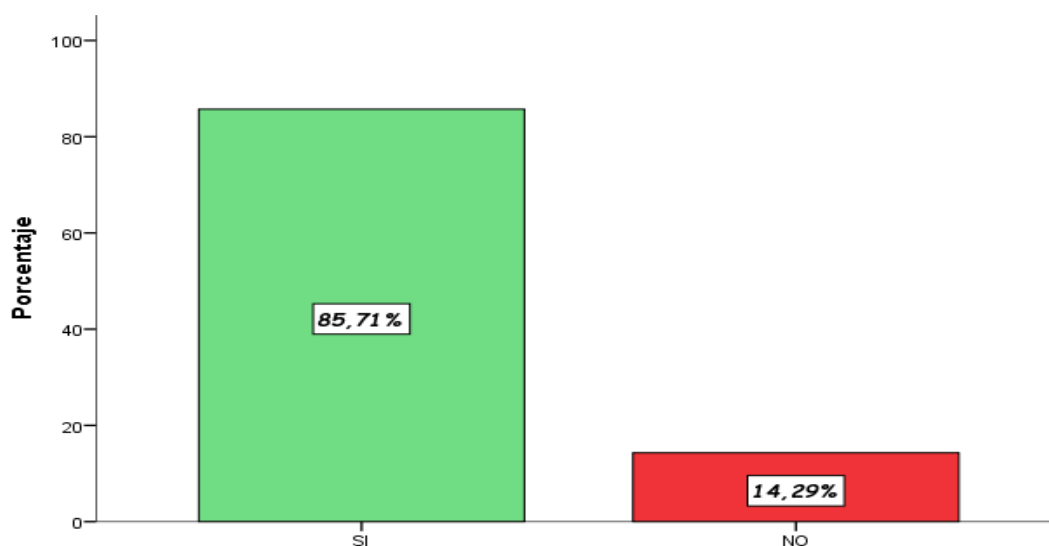
¿Consideras que el liderazgo en la Municipalidad Distrital de Conchamarca influye en la eficiencia y eficacia de los servicios administrativos?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	SI	6	85,7
	NO	1	14,3
	Total	7	100,0

Nota. Cuestionario

Figura 13

¿Consideras que el liderazgo en la Municipalidad Distrital de Conchamarca influye en la eficiencia y eficacia de los servicios administrativos?



Nota: Tabla 16

Interpretación

De acuerdo a la pregunta, se puede observar que el 85,71% de los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Conchamarca encuestados afirman que el liderazgo en la Municipalidad Distrital de Conchamarca si influye en la eficiencia y eficacia de los servicios administrativos y el 14,29% de los funcionarios encuestados no creen que el liderazgo influya en la eficiencia y la eficacia de los servicios administrativos.

Tabla 17

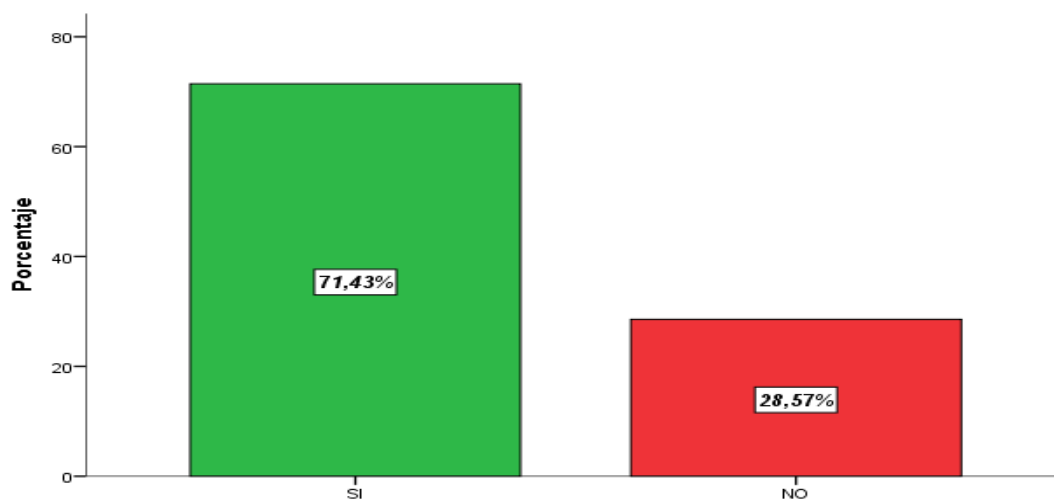
¿Crees que en la Municipalidad Distrital de Conchamarca se realizan controles preliminares para asegurar que las actividades se desarrollen de acuerdo a lo planeado?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	SI	5	71,4
	NO	2	28,6
	Total	7	100,0

Nota. Cuestionario

Figura 14

¿Crees que en la Municipalidad Distrital de Conchamarca se realizan controles preliminares para asegurar que las actividades se desarrollen de acuerdo a lo planeado?



Nota. Tabla 17

Interpretación

De acuerdo a la pregunta, se puede observar que el 71,43% de los funcionarios encuestados afirman que si se realizan los controles preliminares para constatar de que las actividades se desarrollen de la mejor manera, mientras que el 28,57% de los funcionarios encuestados nos indicaron que no hay un control preliminar para constatar si las actividades se están desarrollando de la mejor manera. Al momento de realizar las encuestas nos proporcionaron las agendas que llevan su control de actividades diarias.

Tabla 18

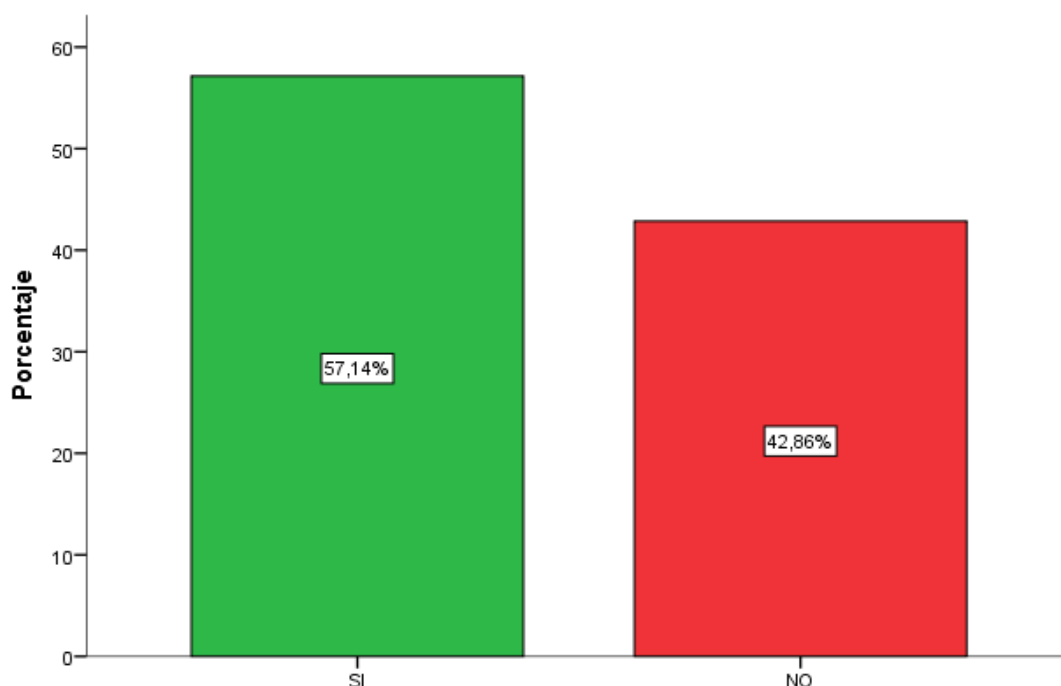
¿Percibes que los controles preliminares contribuyen a prevenir problemas y desviaciones en la gestión administrativa?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	SI	4	57,1
	NO	3	42,9
	Total	7	100,0

Nota. Cuestionario

Figura 15

¿Percibes que los controles preliminares contribuyen a prevenir problemas y desviaciones en la gestión administrativa?



Nota. Tabla 18

Interpretación

De acuerdo a la pregunta, se puede observar que el 57,14% de los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Conchamarca encuestados afirman que los controles preliminares si contribuyen a prevenir problemas y desviaciones en la gestión administrativa. Mientras que el 42,86% de los funcionarios encuestados mencionan que no perciben que los controles preliminares contribuyen a prevenir problemas y desviaciones en la gestión administrativa.

Tabla 19

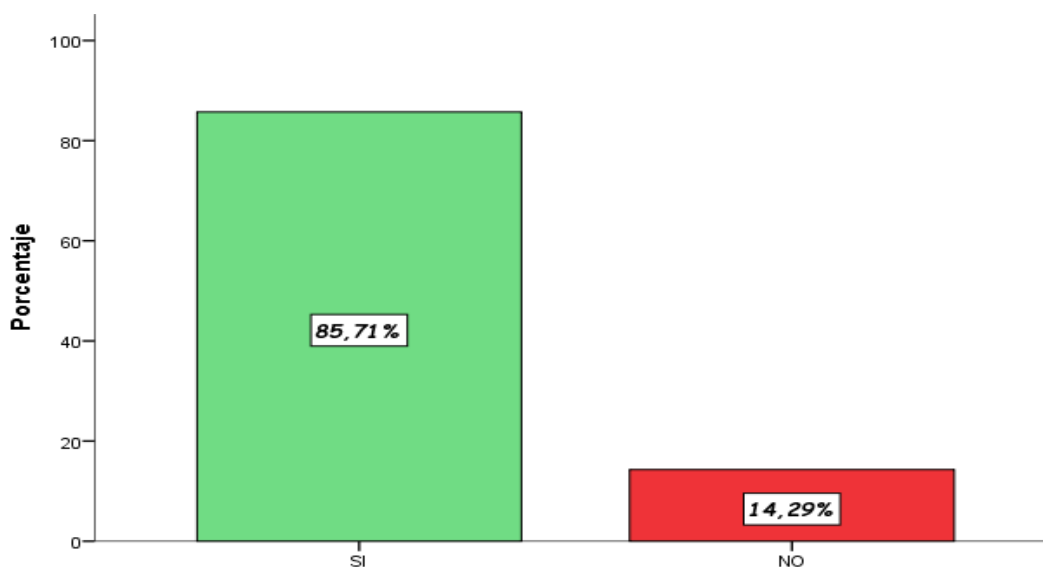
¿Consideras que en la Municipalidad Distrital de Conchamarca se implementan mecanismos de retroalimentación para evaluar y mejorar constantemente los procesos administrativos?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	SI	6	85,7
	NO	1	14,3
	Total	7	100,0

Nota. Cuestionario

Figura 16

¿Consideras que en la Municipalidad Distrital de Conchamarca se implementan mecanismos de retroalimentación para evaluar y mejorar constantemente los procesos administrativos?



Nota. Tabla 19

Interpretación

De acuerdo a la pregunta, se puede observar que el 85,71% de los funcionarios encuestados afirman que si se implementan mecanismos de retroalimentación para evaluar y mejorar eficazmente los procesos administrativos y el 14,29% de los funcionarios encuestados no consideran que en la Municipalidad se implementan mecanismos de retroalimentación para evaluar y mejorar constantemente los procesos administrativos.

Tabla 20

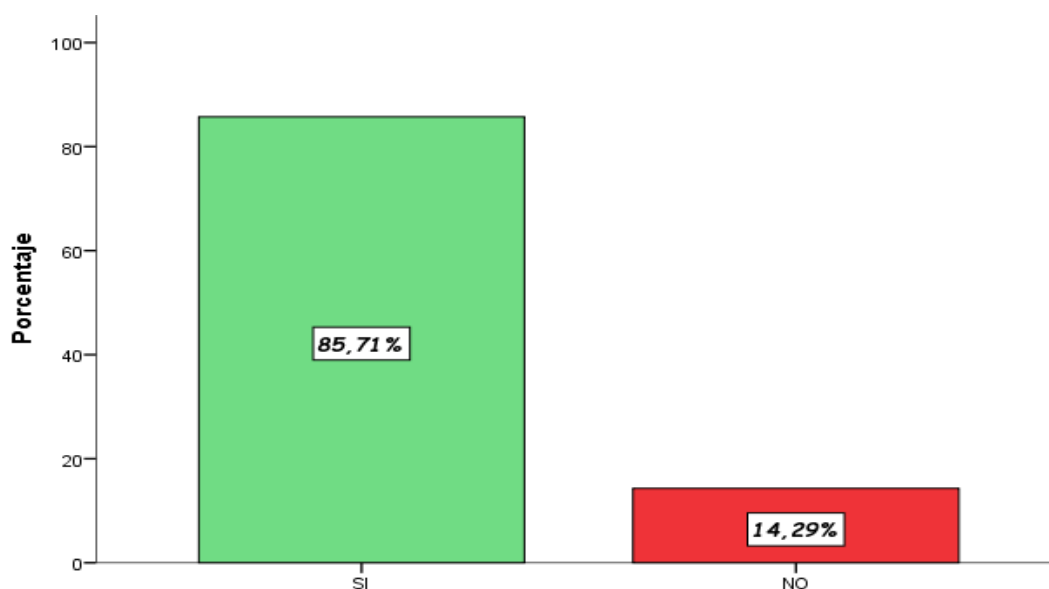
¿Consideras que el control de retroalimentación tiene un impacto positivo en la calidad de los servicios ofrecidos por la Municipalidad Distrital de Conchamarca?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	SI	6	85,7
	NO	1	14,3
	Total	7	100,0

Nota. Cuestionario

Figura 17

¿Consideras que el control de retroalimentación tiene un impacto positivo en la calidad de los servicios ofrecidos por la Municipalidad Distrital de Conchamarca?



Nota. Tabla 20

Interpretación

De acuerdo a la pregunta, se puede observar que el 85,71% de los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Conchamarca encuestados consideran que el control de retroalimentación si tiene un impacto positivo en la calidad de los servicios ofrecidos por la Municipalidad, mientras que el 14,29% de los funcionarios encuestados consideran que el control de retroalimentación no tiene un impacto positivo en la calidad de los servicios ofrecidos por la entidad.

- **Variable Dependiente: CALIDAD DE SERVICIOS PUBLICOS**

Tabla 21

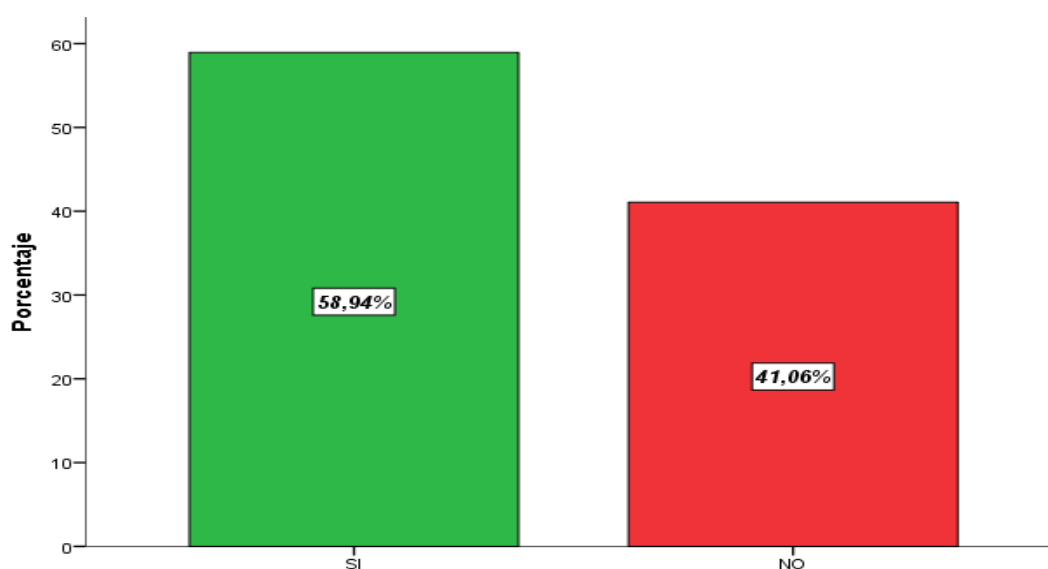
¿El distrito cuenta con un relleno sanitario donde depositar los desechos?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	SI	211	58,9
	NO	147	41,1
	Total	358	100,0

Nota. Cuestionario

Figura 18

¿El distrito cuenta con un relleno sanitario donde depositar los desechos?



Nota. Tabla 21

Interpretación

De acuerdo a la pregunta, se puede observar que el 58.94% sabe que si existe un relleno sanitario, mientras que el 41,06% no saben de la existencia de dicho relleno sanitario. Sobre esta pregunta pudimos analizar que la mayoría de este 41.06% son personas que radican en los centros poblados del distrito y no tienen conocimiento sobre el relleno sanitario y por ello esa fueron sus respuestas. Se concluye que el distrito si cuenta con un relleno sanitario.

Tabla 22

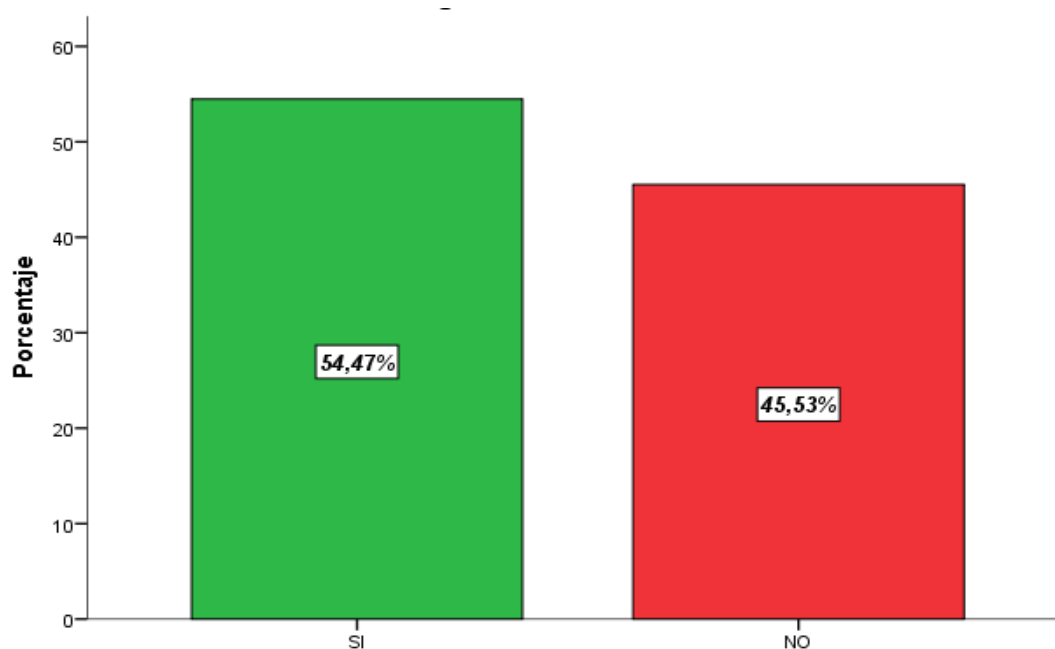
¿Crees que el relleno sanitario en el Distrito de Conchamarca cumple con los estándares de gestión de residuos sólidos?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	SI	195	54,5
	NO	163	45,5
	Total	358	100,0

Nota. Cuestionario

Figura 19

¿Crees que el relleno sanitario en el Distrito de Conchamarca cumple con los estándares de gestión de residuos sólidos?



Nota. Tabla 22

Interpretación

De acuerdo a la pregunta, se puede observar que el 54.47% de personas piensan que el relleno sanitario del distrito si cumple con todos los estándares necesarios para el depósito de los desechos, mientras que el 45.52% piensan que no cumple con las condiciones para ser un relleno sanitario eficiente. Se concluye que el relleno sanitario si cumple con los estándares necesarios para el depósito de los desechos y residuos sólidos, pero que no favorece a todos los centros poblados.

Tabla 23

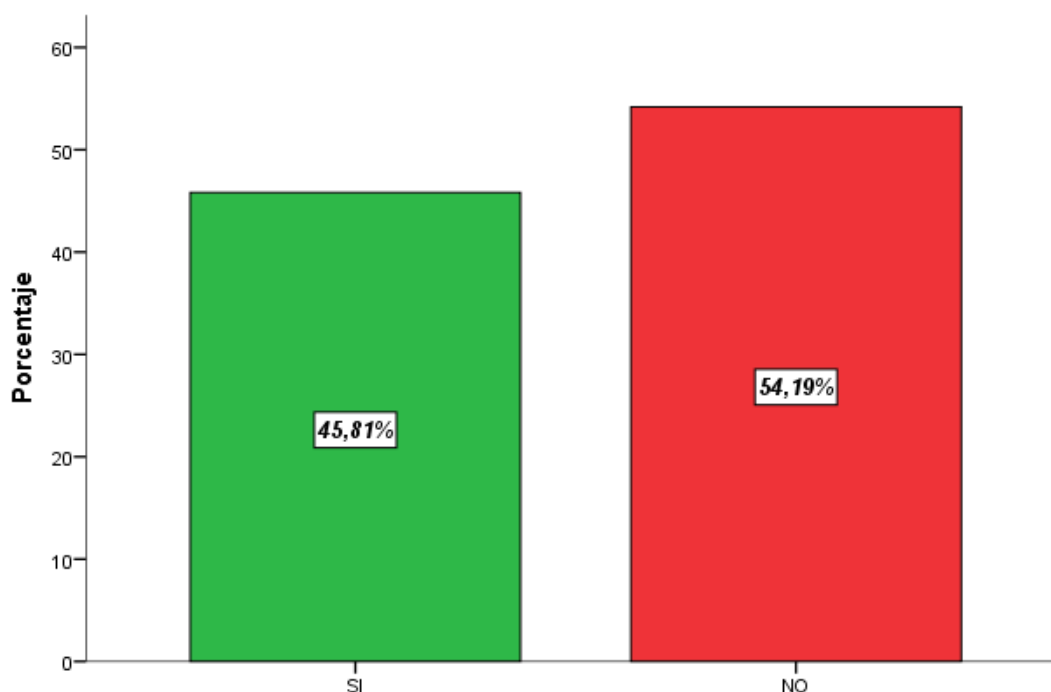
¿Percibes que el adecuado manejo de la limpieza pública contribuye a mantener un entorno limpio y saludable en el Distrito de Conchamarca?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	SI	164	45,8
	NO	194	54,2
	Total	358	100,0

Nota. Cuestionario

Figura 20

¿Percibes que el adecuado manejo de la limpieza pública contribuye a mantener un entorno limpio y saludable en el Distrito de Conchamarca?



Nota. Tabla 23

Interpretación

De acuerdo a la pregunta, se puede observar que el 45.81% de las personas encuestadas piensan que la limpieza pública si ayuda a que se mantenga un distrito limpio, mientras que el 54,19% piensan que esto no es así. Se concluye que la limpieza pública si ayuda a mantener el distrito limpio pero que no abarca por completo ya que en los anexos y centros poblados este servicio es deficiente.

Tabla 24

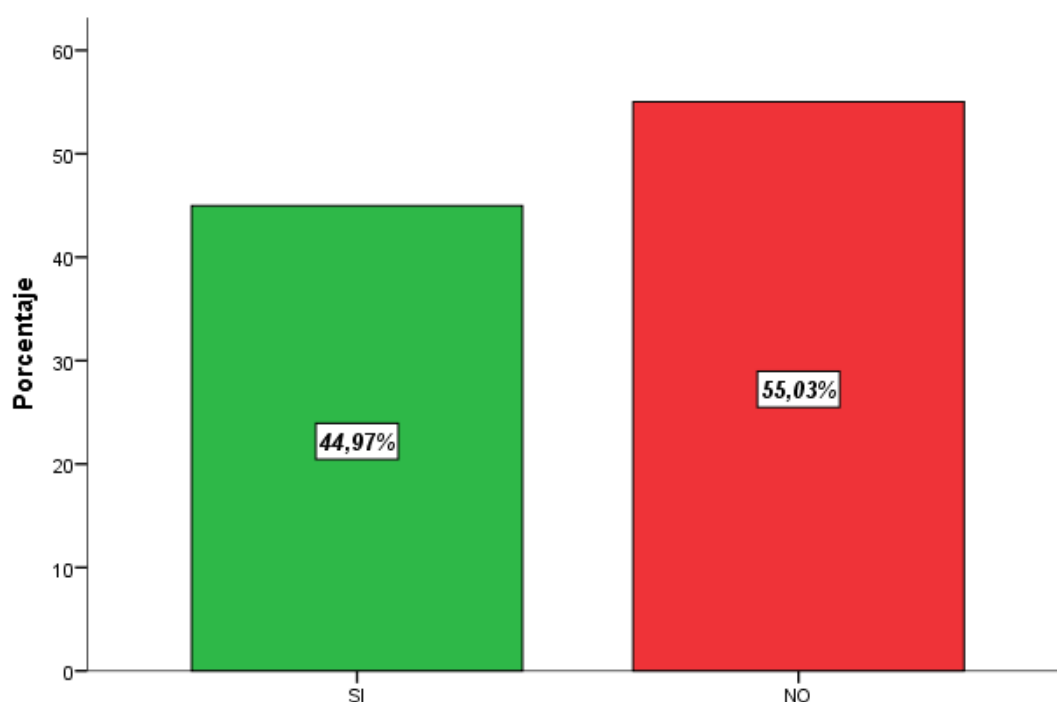
¿El Distrito de Conchamarca cuenta con un plan de reciclaje para la reutilización de los desperdicios?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	SI	161	45,0
	NO	197	55,0
	Total	358	100,0

Nota. Cuestionario

Figura 21

¿El Distrito de Conchamarca cuenta con un plan de reciclaje para la reutilización de los desperdicios?



Nota. Tabla 24

Interpretación

De acuerdo a la pregunta, se observa que el 44.97% de las personas encuestadas piensan que no existe un plan de reciclaje, mientras que el 55.03% piensan que si hay un plan para la reutilización de desperdicios. Se concluye que no existe un plan de reciclaje de acuerdo a los resultados. Esto se debe a que la mayoría de las personas encuestadas no están al tanto de estos temas.

Tabla 25

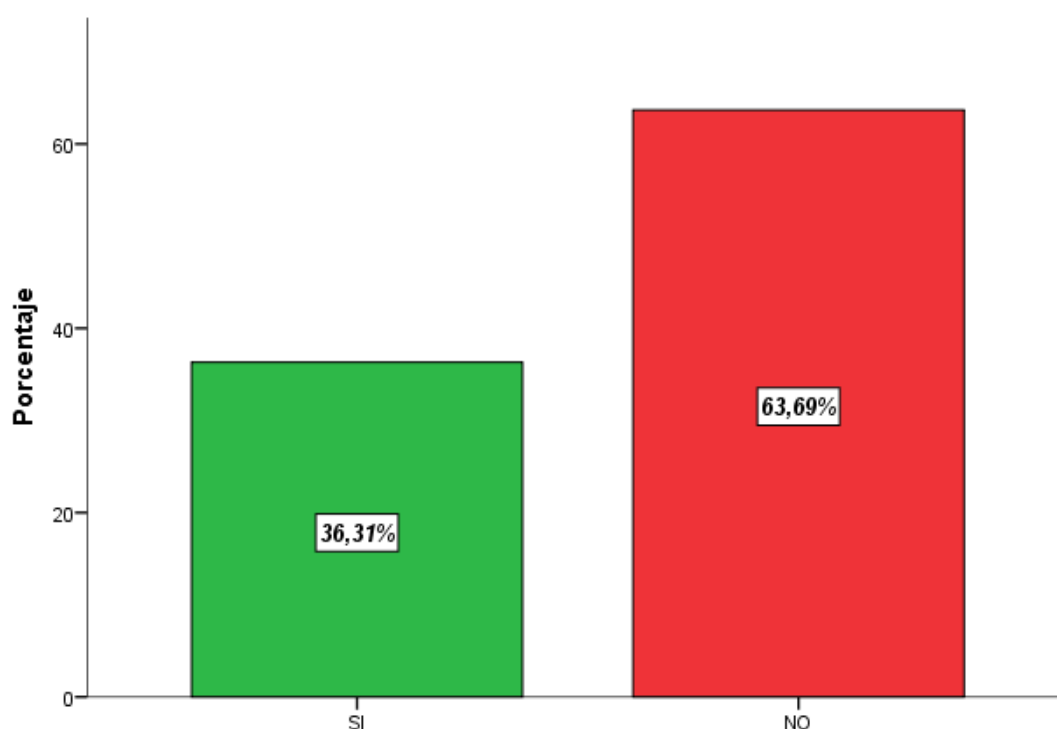
¿Consideras que se promueve el aprovechamiento de desperdicios de manera efectiva en el Distrito de Conchamarca?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	SI	130	36,3
	NO	228	63,7
	Total	358	100,0

Nota. Cuestionario

Figura 22

¿Consideras que se promueve el aprovechamiento de desperdicios de manera efectiva en el Distrito de Conchamarca?



Nota. Tabla 25

Interpretación

De acuerdo a la pregunta, se puede observar que el 36.31% de las personas encuestadas piensan que, si se promueve el plan de reciclaje, mientras que el 63,69% piensan que no se promueve el plan de reciclaje en el distrito. Se concluye que en la gestión municipal no promueve ningún plan de reciclaje.

Tabla 26

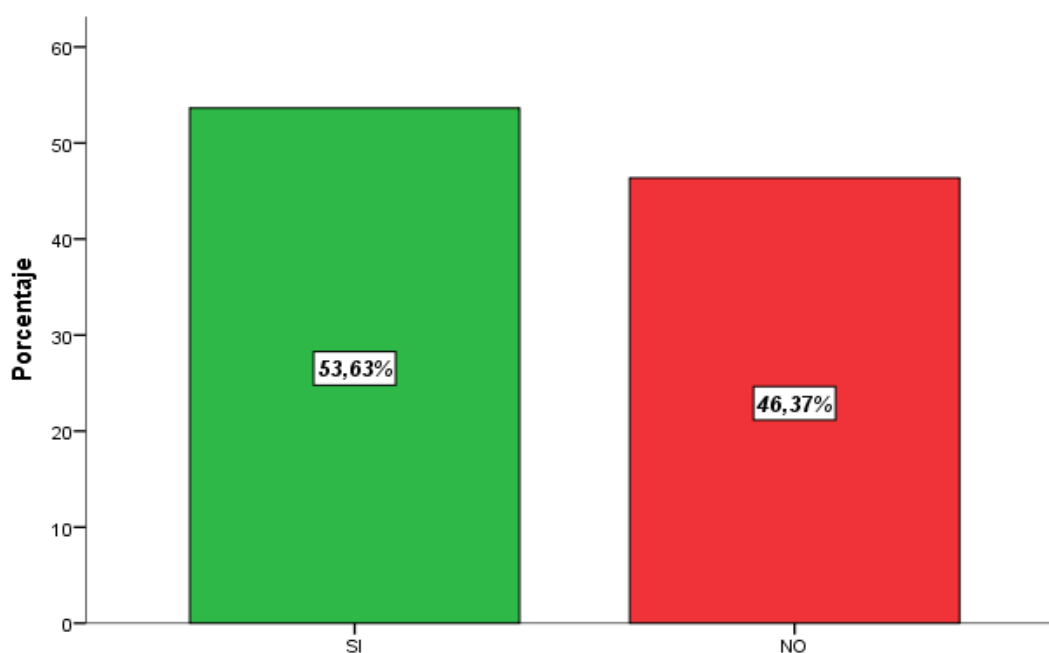
¿Crees que el aprovechamiento de desperdicios tiene un impacto positivo en la reducción de contaminación y la mejora del entorno?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	SI	192	53,6
	NO	166	46,4
	Total	358	100,0

Nota. Cuestionario

Figura 23

¿Crees que el aprovechamiento de desperdicios tiene un impacto positivo en la reducción de contaminación y la mejora del entorno?



Nota. Tabla 26

Interpretación

De acuerdo a la pregunta, se puede observar que el resultado positivo es de 53.63% de las personas encuestadas quienes piensan que, si ayuda a reducir la contaminación, mientras que el 46.37% creen que, no ayuda a la reducción de la contaminación. Se concluye que el reciclaje tiene un impacto positivo en la reducción de la contaminación porque se hará una reutilización de estos desperdicios.

Tabla 27

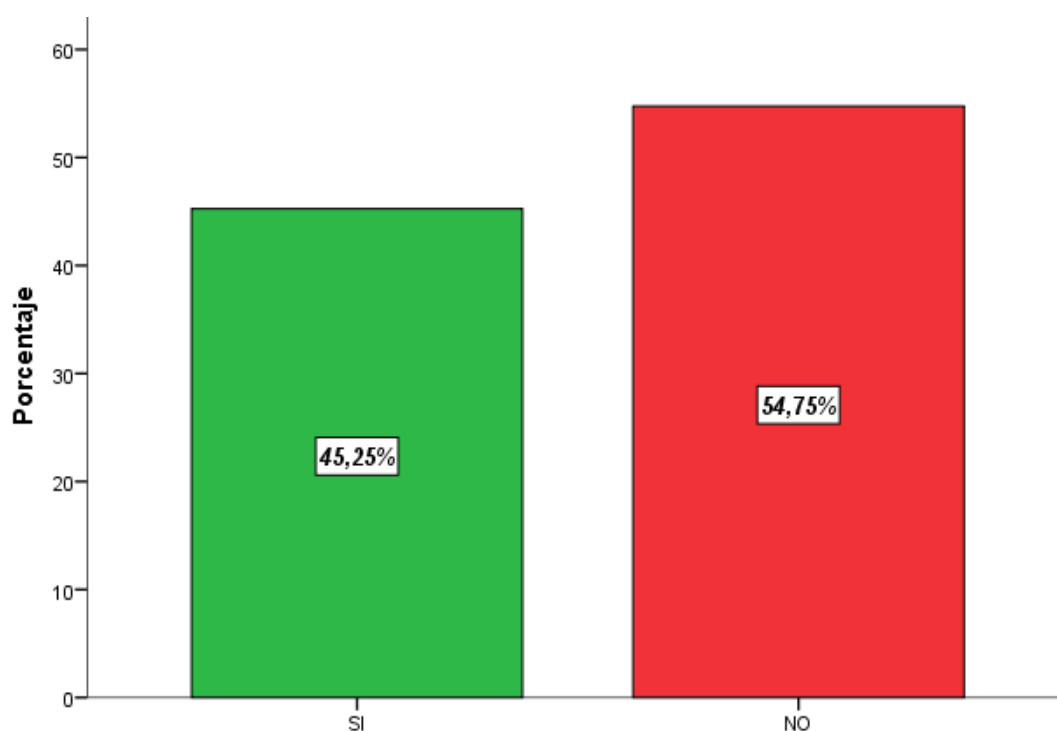
¿Consideras que la vigilancia en el Distrito de Conchamarca contribuye a mantener un ambiente seguro para los ciudadanos?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	SI	162	45,3
	NO	196	54,7
	Total	358	100,0

Nota. Cuestionario

Figura 24

¿Consideras que la vigilancia en el Distrito de Conchamarca contribuye a mantener un ambiente seguro para los ciudadanos?



Nota. Tabla 27

Interpretación

De acuerdo a la pregunta, se puede observar que el 45.25% sienten que con la vigilancia están mucho más seguros en el distrito, mientras que el 54.75% creen que aún falta más seguridad para sentirse tranquilos. Se concluye que el servicio de la vigilancia no ayuda en su totalidad a mantener un distrito seguro, porque no es suficiente el personal y los recursos que se tiene.

Tabla 28

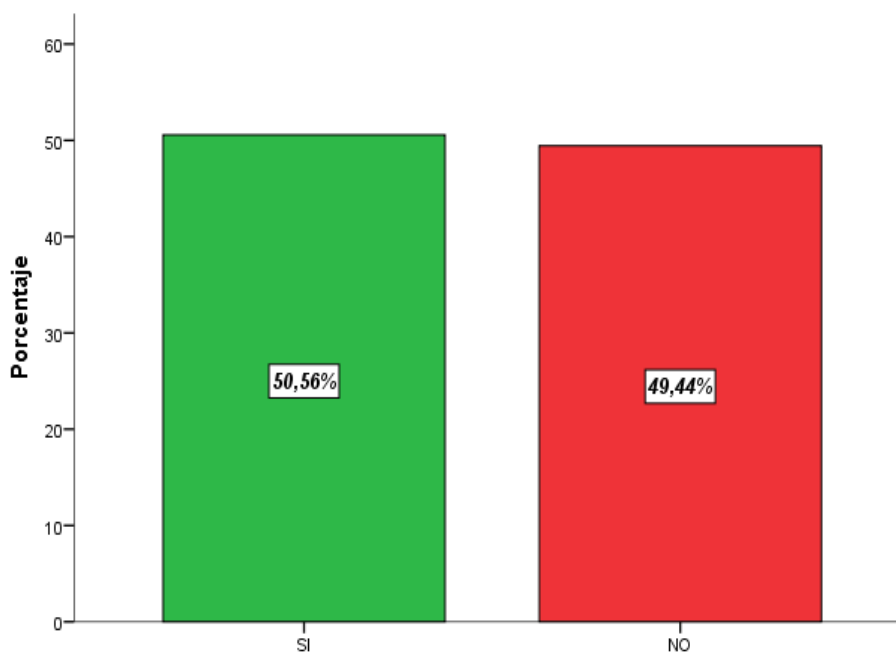
¿Sientes que la presencia de vigilancia disuade la comisión de delitos en el Distrito de Conchamarca?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	SI	181	50,6
	NO	177	49,4
	Total	358	100,0

Nota. Cuestionario

Figura 25

¿Sientes que la presencia de vigilancia disuade la comisión de delitos en el Distrito de Conchamarca?



Nota. Tabla 28

Interpretación

De acuerdo a la pregunta, se puede observar que el 50.56% de la población encuestada piensa que la presencia de los vigilantes si ayuda a disuadir o prevenir la comisión de delitos, mientras que el 49.44% creen que no es así. Se concluye que la presencia de los vigilantes si ayudan a disuadir la comisión de delitos en el distrito, pero no evitan que estos puedan suceder porque no es suficiente el personal ni los equipos de protección.

Tabla 29

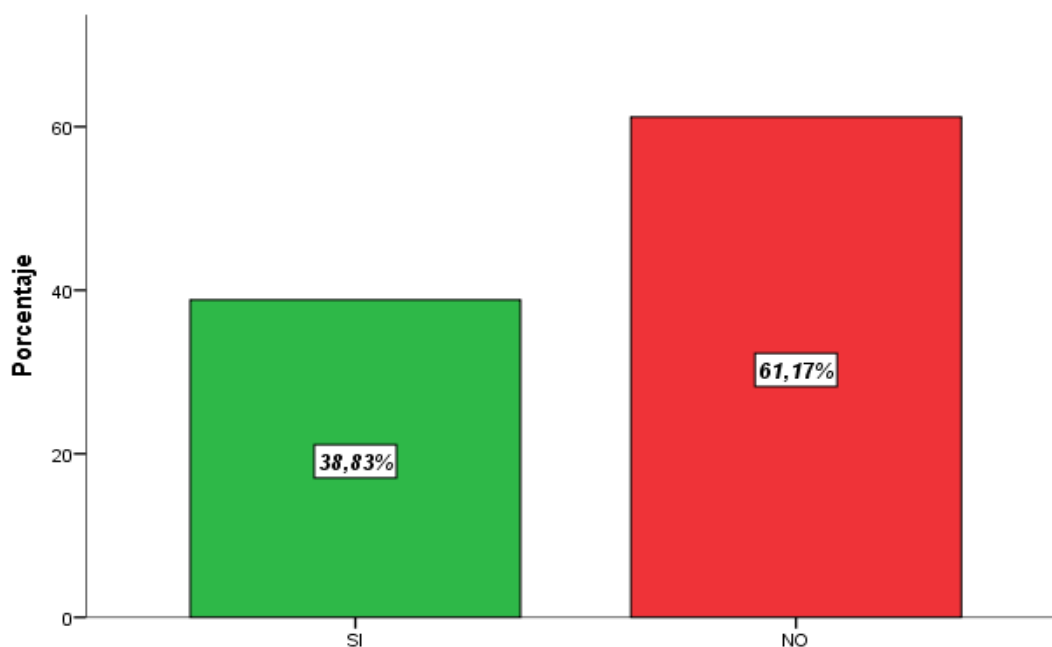
¿Crees que existe un plan de seguridad eficaz implementado en el Distrito de Conchamarca para prevenir y responder a situaciones de riesgo?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	SI	139	38,8
	NO	219	61,2
	Total	358	100,0

Nota. Cuestionario

Figura 26

¿Crees que existe un plan de seguridad eficaz implementado en el Distrito de Conchamarca para prevenir y responder a situaciones de riesgo?



Nota. Tabla 29

Interpretación

De acuerdo a la pregunta, se puede observar que el 38.83% creen que, si existe plan de seguridad en el distrito, mientras que el 61.17% piensan que, no existe plan alguno para la seguridad en el distrito. Se concluye que no existe un plan de seguridad en la gestión municipal por la cual la población en su mayoría de los alrededores del distrito no se sienta tranquilos.

Tabla 30

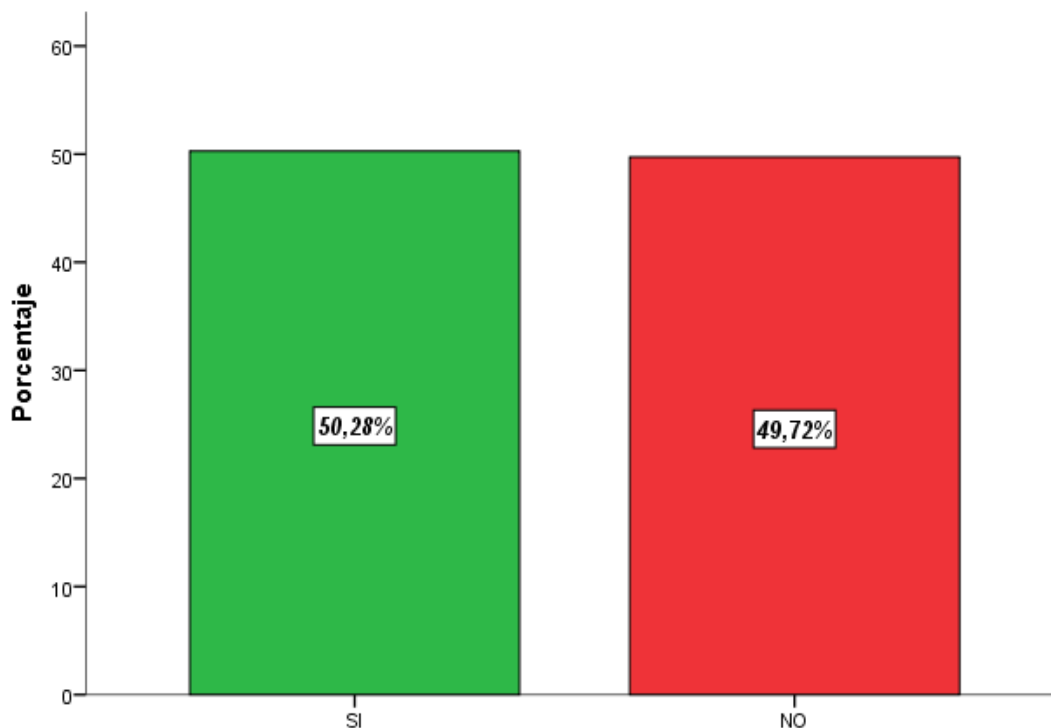
¿Piensas que el plan de seguridad mejora la confianza de los ciudadanos en la capacidad de la Municipalidad para protegerlos?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	SI	180	50,3
	NO	178	49,7
	Total	358	100,0

Nota. Cuestionario

Figura 27

¿Piensas que el plan de seguridad mejora la confianza de los ciudadanos en la capacidad de la Municipalidad para protegerlos?



Nota. Tabla 30

Interpretación

De acuerdo a la pregunta, se puede observar que el 50.28% confía en el plan de seguridad de la gestión municipal, mientras que el 49.72% no siente plena confianza porque piensan que no existe ningún plan. Se concluye que las personas si confían en el plan de seguridad de la gestión municipal.

Tabla 31

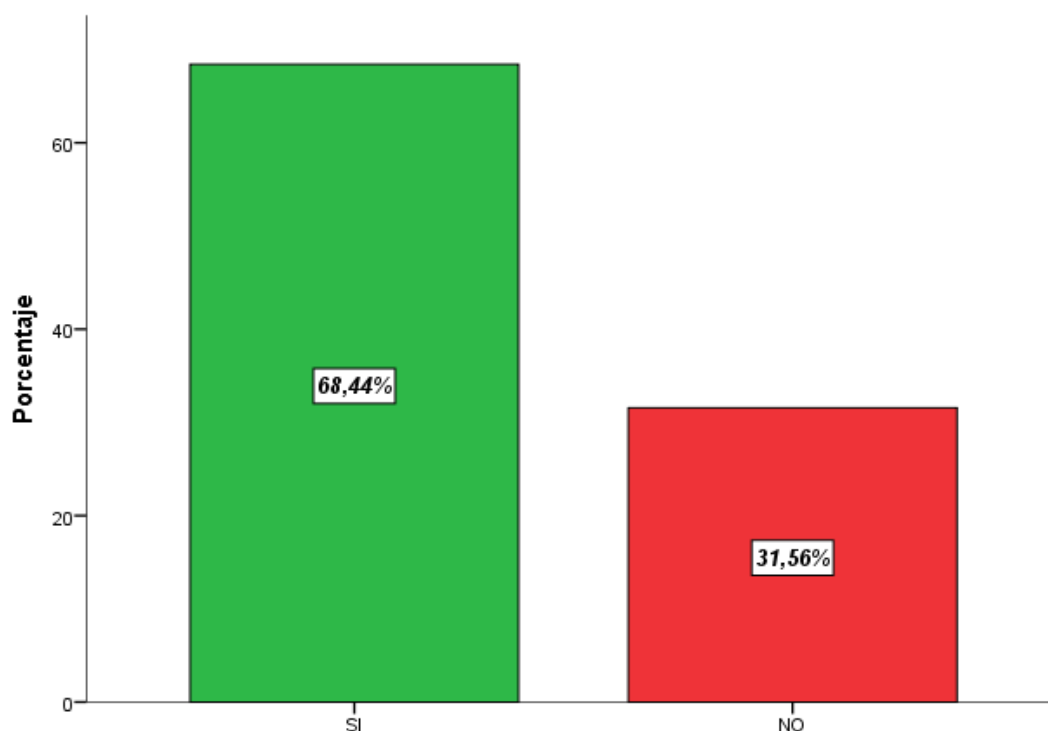
¿El Distrito de Conchamarca cuenta con agua potable?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	SI	245	68,4
	NO	113	31,6
	Total	358	100,0

Nota. Cuestionario

Figura 28

¿El Distrito de Conchamarca cuenta con agua potable?



Nota. Tabla 31

Interpretación

De acuerdo a la pregunta, se puede observar que el 68.44% de las personas encuestadas afirman que el distrito si cuenta con agua potable, mientras que el 31.56% afirman que, no tienen agua potable. Se concluye que el distrito central cuenta con agua potable, mientras que en sus anexos aún se consume agua de canales construidos por ellos mismos los cual no es lo recomendable.

Tabla 32

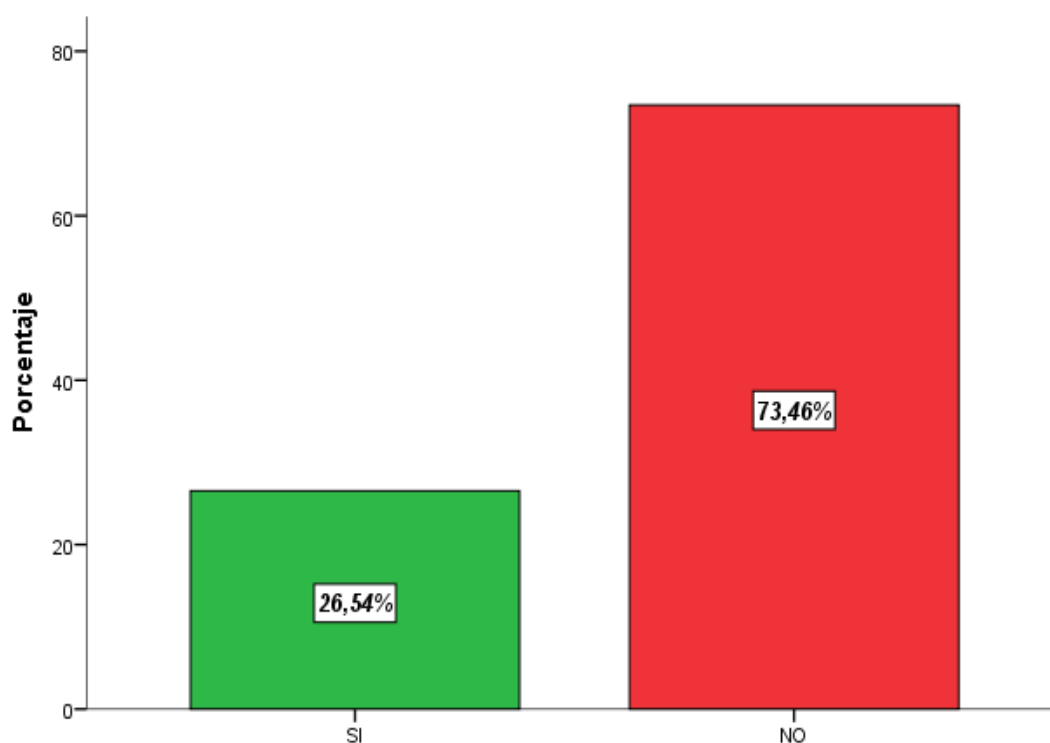
¿Percibes que el suministro de agua potable en el Distrito de Conchamarca es constante y de buena calidad?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	SI	95	26,5
	NO	263	73,5
	Total	358	100,0

Nota. Cuestionario

Figura 29

¿Percibes que el suministro de agua potable en el Distrito de Conchamarca es constante y de buena calidad?



Nota. Tabla 32

Interpretación

De acuerdo a la pregunta; se puede observar que el 26.54% de las personas encuestadas afirman que el agua potable si es de buena calidad, mientras que el 73.46% piensan que el agua no es de una buena calidad. Se concluye que en el distrito la calidad del agua potable no es de buena calidad y mucho menos lo es en sus alrededores.

Tabla 33

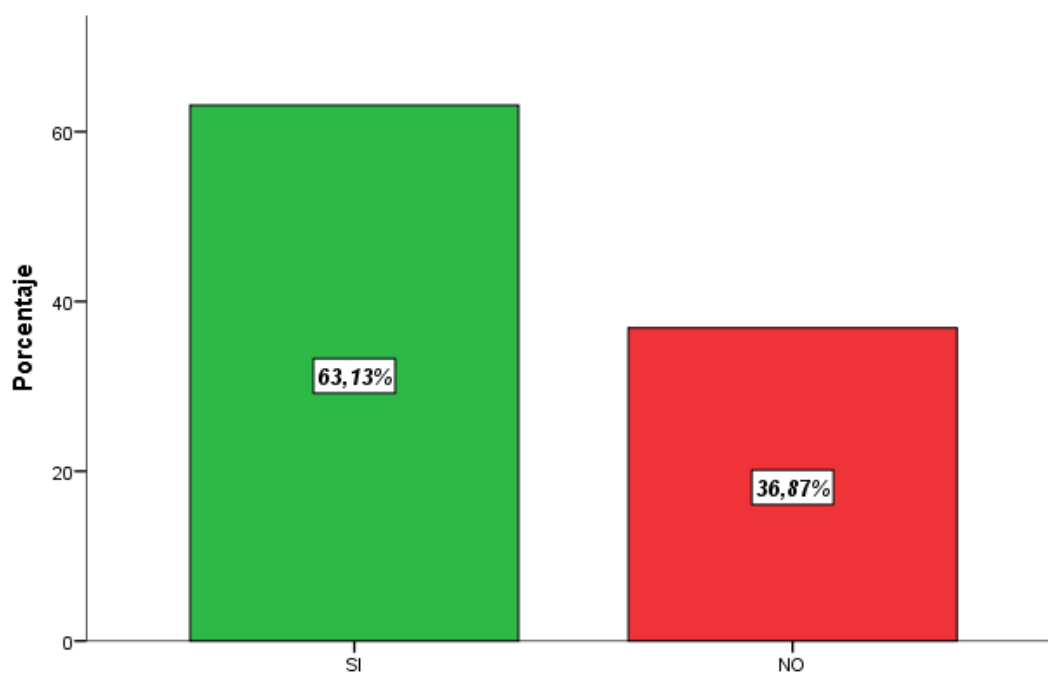
¿Crees que el acceso a agua potable tiene un impacto positivo en la salud y bienestar de los pobladores del Distrito de Conchamarca?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	SI	226	63,1
	NO	132	36,9
	Total	358	100,0

Nota. Cuestionario

Figura 30

¿Crees que el acceso a agua potable tiene un impacto positivo en la salud y bienestar de los pobladores del Distrito de Conchamarca?



Nota. Tabla 33

Interpretación

De acuerdo a la pregunta, se puede observar que el 63.13% de las personas encuestadas creen que el agua potable del distrito tiene un impacto positivo en nuestra salud, mientras que el 36.87% piensa que esta agua no es el ideal para nuestra salud. Se concluye que el agua potable del distrito tiene un impacto positivo en la salud de los pobladores.

Tabla 34

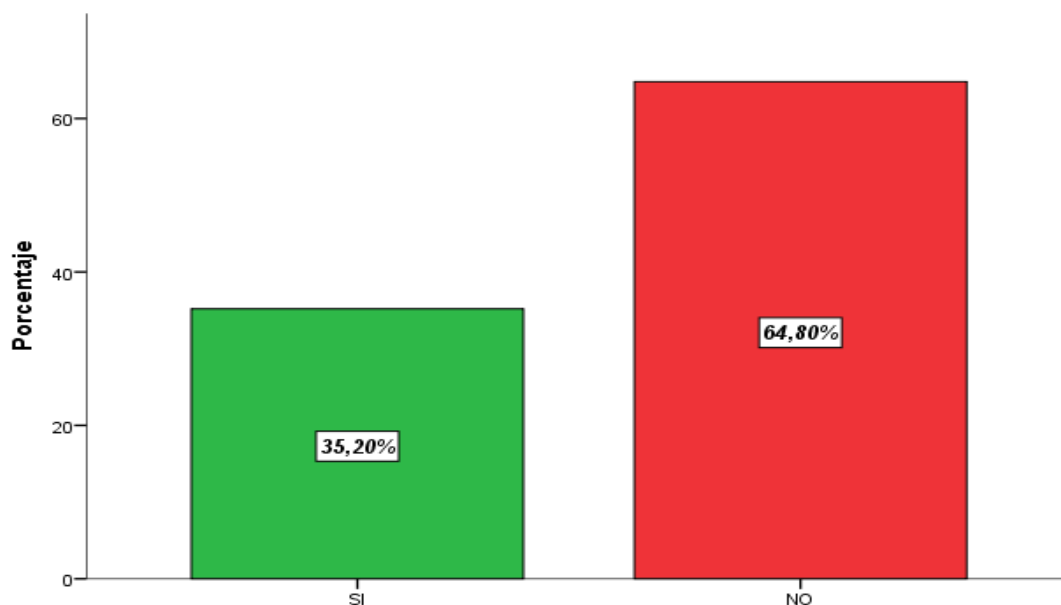
¿El Distrito de Conchamarca cuenta con un sistema de alcantarillado eficiente?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	SI	126	35,2
	NO	232	64,8
	Total	358	100,0

Nota. Cuestionario

Figura 31

¿El Distrito de Conchamarca cuenta con un sistema de alcantarillado eficiente?



Nota. Tabla 34

Interpretación

De acuerdo a la pregunta, se puede observar que el 35.20% de las personas encuestadas responden que el sistema de alcantarillado si es buena en el mismo distrito, mientras que el 64.80% responde que no. Se concluye que el sistema de alcantarillado es eficiente en las calles asfaltadas del distrito ya que en épocas de fuerte lluvia no colapsa, mientras que en los alrededores solo se tiene sequias y canales por donde recorre el agua y que en temporadas de lluvias intensas se salen sobre la carretera.

Tabla 35

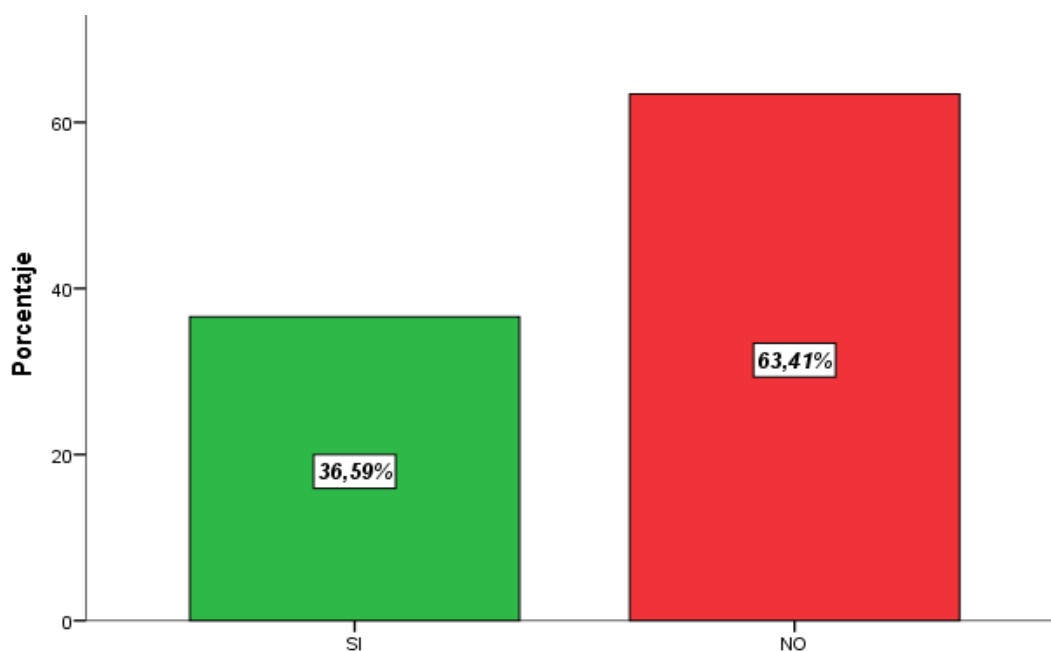
¿Consideras que el sistema de alcantarillado en el Distrito de Conchamarca funciona adecuadamente y previene problemas de saneamiento?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	SI	131	36,6
	NO	227	63,4
	Total	358	100,0

Nota. Cuestionario

Figura 32

¿Consideras que el sistema de alcantarillado en el Distrito de Conchamarca funciona adecuadamente y previene problemas de saneamiento?



Nota. Tabla 35

Interpretación

De acuerdo a la pregunta, se puede observar que el 36.59% de las personas encuestadas consideran que, si funciona adecuadamente el sistema de alcantarillado, mientras que el 63.41% consideran de que aún falta mejorar. Se concluye que el sistema de alcantarillado no funciona óptimamente.

Tabla 36

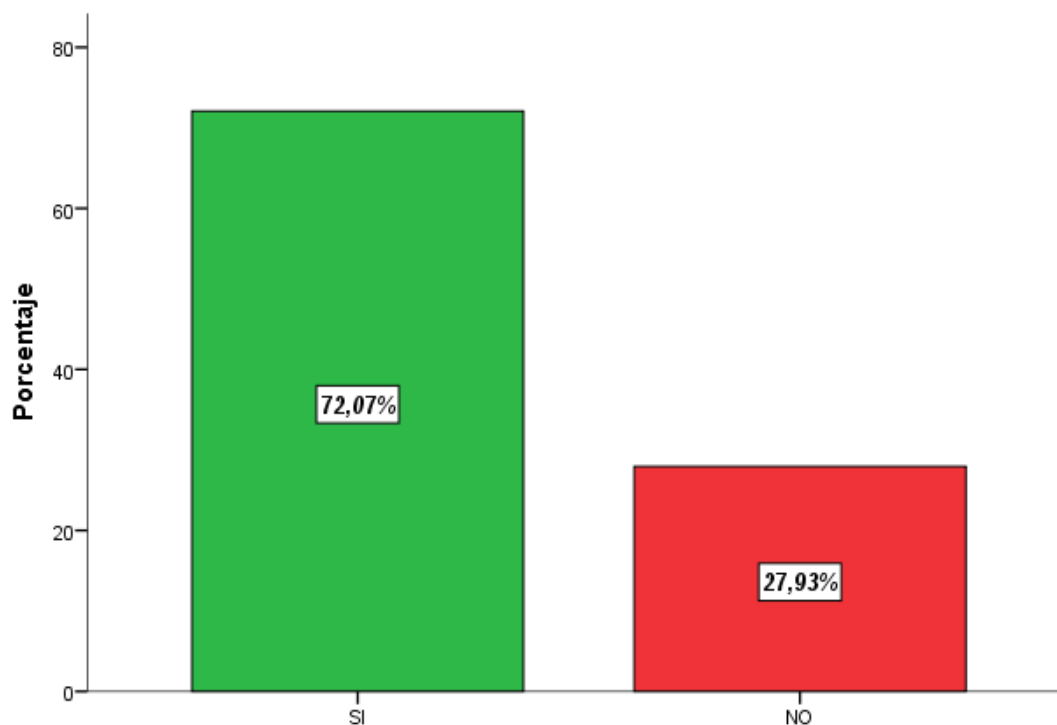
¿Consideras que un sistema de alcantarillado eficiente contribuye a la calidad de vida de los habitantes?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	SI	258	72,1
	NO	100	27,9
	Total	358	100,0

Nota. Cuestionario

Figura 33

¿Consideras que un sistema de alcantarillado eficiente contribuye a la calidad de vida de los habitantes?



Nota. Tabla 36

Interpretación

De acuerdo a la pregunta, se puede observar que el 72.07% de las personas encuestadas creen que el sistema de alcantarillado ayudan a mejorar su calidad de vida, mientras que el 27.93% creen que no es así. Se concluye que el alcantarillado genera una comodidad de vivir en el distrito de Conchamarca.

Tabla 37

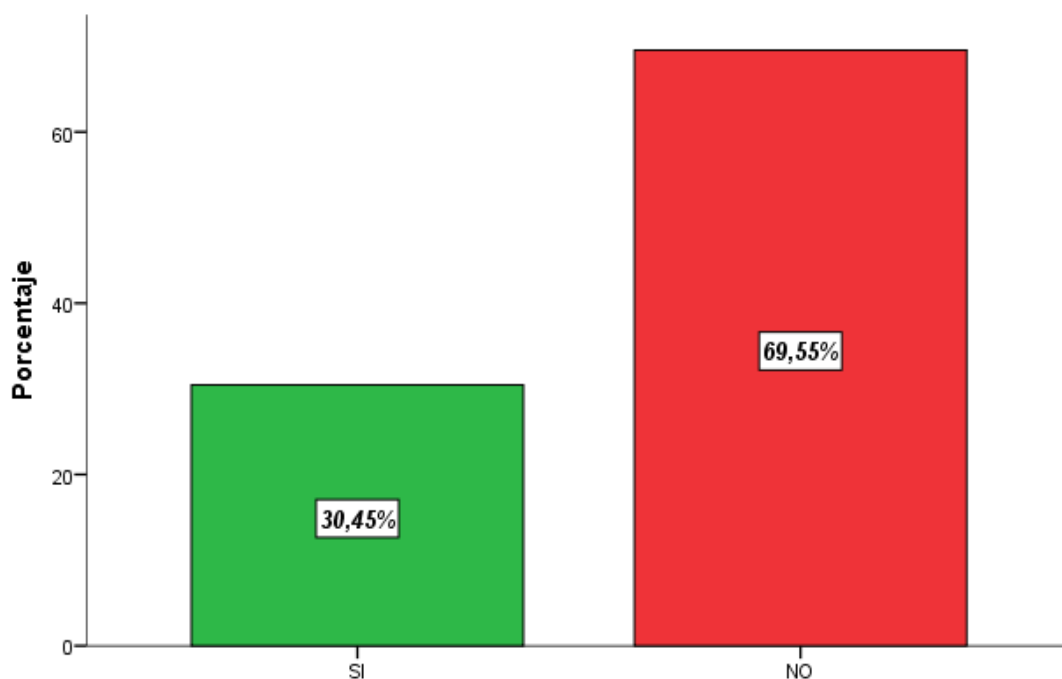
¿Consideras que el alumbrado público en el Distrito de Conchamarca proporciona una iluminación adecuada, segura en las calles y espacios públicos?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	SI	109	30,4
	NO	249	69,6
	Total	358	100,0

Nota. Cuestionario

Figura 34

¿Consideras que el alumbrado público en el Distrito de Conchamarca proporciona una iluminación adecuada, segura en las calles y espacios públicos?



Nota. Tabla 37

Interpretación

De acuerdo a la pregunta, se puede observar que el 30.45% de las personas encuestadas consideran que si existe buena iluminación dentro del distrito, mientras que el 69.55% consideran que no es el óptimo. Se concluye que no hay una buena iluminación en el distrito y sus alrededores.

Tabla 38

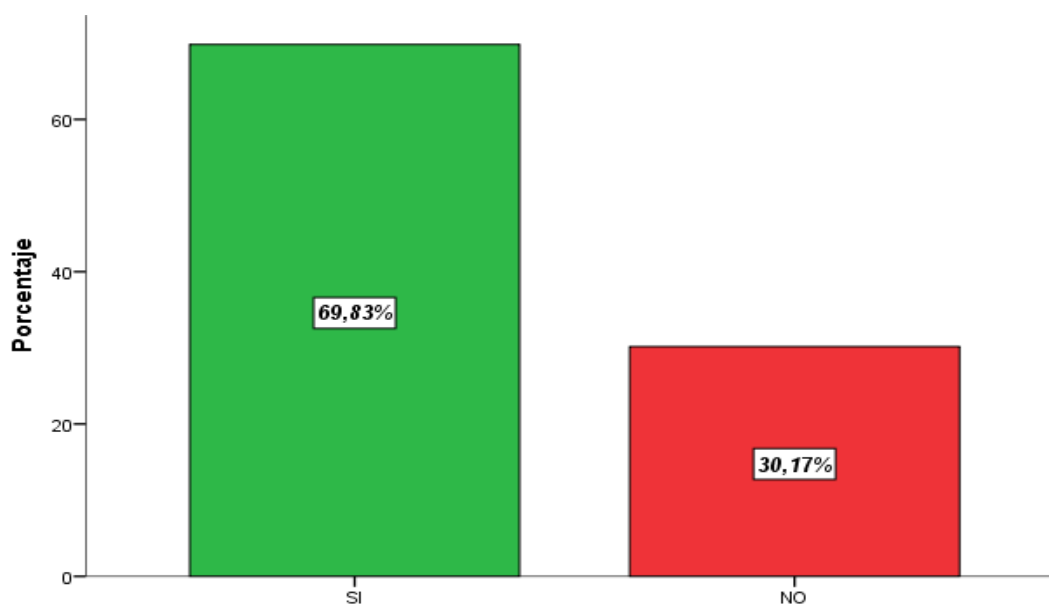
¿Consideras que un buen alumbrado público contribuye a reducir la criminalidad y mejora la movilidad nocturna en el Distrito de Conchamarca?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	SI	250	69,8
	NO	108	30,2
	Total	358	100,0

Nota. Cuestionario

Figura 35

¿Consideras que un buen alumbrado público contribuye a reducir la criminalidad y mejora la movilidad nocturna en el Distrito de Conchamarca?



Nota. Tabla 38

Interpretación

De acuerdo a la pregunta, se puede observar que el 69.83% de las personas encuestadas creen que la buena iluminación si ayuda a reducir los hechos delictivos, mientras que el 30.17% cree que, no les da seguridad al distrito. Se concluye que un buen alumbrado puede ayudar a tener una mejor movilidad nocturna, evitando que ocurran hechos delictivos.

Tabla 39

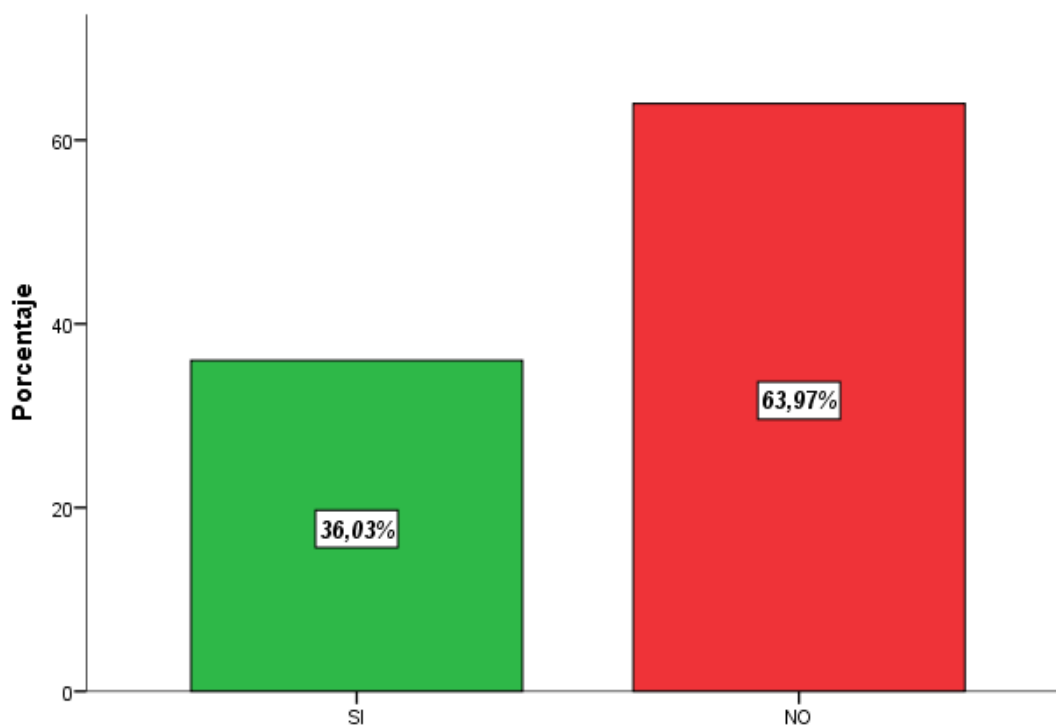
¿Percibes que las instalaciones eléctricas en las viviendas del Distrito de Conchamarca cumplen con los estándares de seguridad y calidad?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	SI	129	36,0
	NO	229	64,0
	Total	358	100,0

Nota. Cuestionario

Figura 36

¿Percibes que las instalaciones eléctricas en las viviendas del Distrito de Conchamarca cumplen con los estándares de seguridad y calidad?



Nota. Tabla 39

Interpretación

De acuerdo a la pregunta, se puede observar que el 36.03% de las personas encuestadas consideran que las instalaciones eléctricas si son las adecuadas, mientras que el 63.97% consideran que, no es así. Se concluye que en las viviendas no hay una correcta instalación eléctrica lo cual es un riesgo para sus casas.

Tabla 40

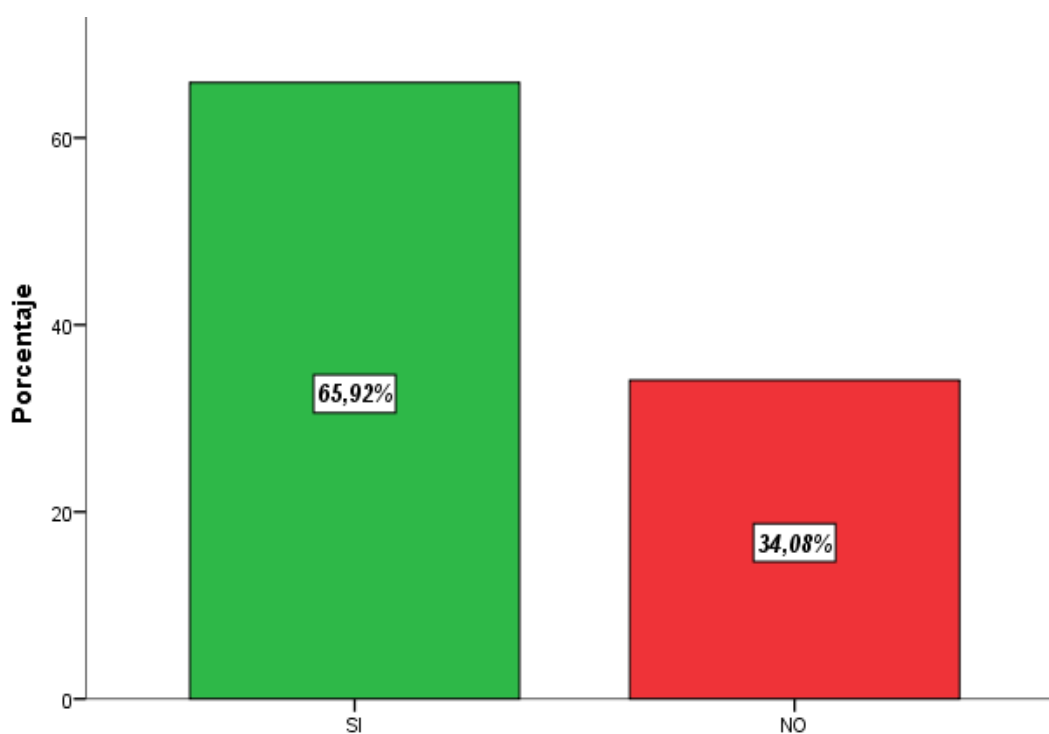
¿Consideras que las instalaciones eléctricas en viviendas influyen en la comodidad y seguridad de los residentes del Distrito de Conchamarca?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	SI	236	65,9
	NO	122	34,1
	Total	358	100,0

Nota. Cuestionario

Figura 37

¿Consideras que las instalaciones eléctricas en viviendas influyen en la comodidad y seguridad de los residentes del Distrito de Conchamarca?



Nota. Tabla 40

Interpretación

De acuerdo a la pregunta, se puede observar que el 65.92% de las personas encuestadas consideran que tener energía eléctrica en sus viviendas les genera una cierta comodidad, mientras que el 34.08% considera que, no es así. Se concluye que la energía eléctrica influye en la calidad de vida de los pobladores aunque las instalaciones no sean las adecuadas.

4.2 CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS Y PRUEBA DE NORMALIDAD

4.2.1 PRUEBA DE NORMALIDAD

Para determinar si los datos que corresponden a la variable 1 gestión administrativa y la variable 2 calidad de servicios públicos, se realizó la prueba de normalidad de la siguiente manera:

4.2.1.1 PRUEBAS DE NORMALIDAD PARA LA VARIABLE: GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Planteamiento de hipótesis de prueba de normalidad.

H₀: Los datos de la variable gestión administrativa provienen de una distribución normal.

H₁: Los datos de la variable gestión administrativa no provienen de una distribución normal.

Tabla 41

Prueba de normalidad (Gestión Administrativa)

				Shapiro - Wilk		
				Estadístico	gl	Sig.
¿La	Municipalidad	Distrital	de	0.453	7	0.000
Conchamarca	cuenta con un plan					
operativo	institucional?					
¿Percibes	que se comunican de			0.453	7	0.000
manera efectiva	las políticas y					
objetivos institucionales	en la					
Municipalidad	Distrital	de				
Conchamarca?				0.453	7	0.000
¿Consideras	que en la Municipalidad					
Distrital de Conchamarca	se					
establecen políticas claras	para guiar					
las acciones administrativas?				0.453	7	0.000
¿Crees	que en la Municipalidad					
Distrital de Conchamarca	se					
planifican y programan	las					
actividades de manera adecuada						
para cumplir con los objetivos				0.453	7	0.000
establecidos?						

¿Consideras que existe una coordinación efectiva entre los diferentes departamentos para la programación de actividades en la Municipalidad Distrital de Conchamarca?	0.453	7	0.000
¿Piensas que en la Municipalidad Distrital de Conchamarca existe un organigrama claro que muestra la estructura jerárquica y las relaciones laborales?	0.453	7	0.000
¿Percibes que el organigrama de la Municipalidad Distrital de Conchamarca facilita la asignación de responsabilidades y tareas?	0.453	7	0.000
¿Consideras que en la Municipalidad Distrital de Conchamarca se definen claramente las funciones y obligaciones de cada puesto de trabajo?	0.600	7	0.000
¿Percibes que la descripción de funciones y obligaciones contribuye a un mejor desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Conchamarca?	0.600	7	0.000
¿Crees que en la Municipalidad Distrital de Conchamarca existe una comunicación fluida y transparente entre los diferentes niveles jerárquicos?	0.600	7	0.000
¿Sientes que la comunicación efectiva contribuye a resolver problemas y mejorar la toma de decisiones en la Municipalidad Distrital de Conchamarca?	0.600	7	0.000
¿Consideras que en la Municipalidad Distrital de Conchamarca se promueve un estilo de liderazgo que fomenta la motivación y el compromiso de los colaboradores?	0.600	7	0.000

¿Consideras que el liderazgo en la Municipalidad Distrital de Conchamarca influye en la eficiencia y eficacia de los servicios administrativos?	0.453	7	0.000
¿Crees que en la Municipalidad Distrital de Conchamarca se realizan controles preliminares para asegurar que las actividades se desarrollen de acuerdo a lo planeado?	0.600	7	0.000
¿Percibes que los controles preliminares contribuyen a prevenir problemas y desviaciones en la gestión administrativa?	0.664	7	0.007
¿Consideras que en la Municipalidad Distrital de Conchamarca se implementan mecanismos de retroalimentación para evaluar y mejorar constantemente los procesos administrativos?	0.453	7	0.000
¿Consideras que el control de retroalimentación tiene un impacto positivo en la calidad de los servicios ofrecidos por la Municipalidad Distrital de Conchamarca?	0.453	7	0.000
a. Corrección de significación de Lilliefors			

d) Conclusión:

Como el nivel de significancia asintótica bilateral obtenido (0,000) es menor al nivel de significación ($\alpha = 0,050$) se concluye que los datos de la variable gestión administrativa no provienen de una distribución normal, por lo que en la prueba de hipótesis se debe utilizar una PRUEBA NO PARAMÉTRICA; referida con el Rho de Spearman.

4.2.1.2 PRUEBAS DE NORMALIDAD PARA LA VARIABLE: CALIDAD DE SERVICIOS PÚBLICOS

Planteamiento de hipótesis de prueba de normalidad.

H₀: Los datos de la variable calidad de servicios públicos provienen de una distribución normal.

H₁: Los datos de la variable calidad de servicios públicos no provienen de una distribución normal.

Tabla 42

Prueba de normalidad (Calidad de servicios públicos)

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
¿El distrito cuenta con un relleno sanitario donde depositar los desechos?	0.387	358	0.000
¿Crees que el relleno sanitario en el Distrito de Conchamarca cumple con los estándares de gestión de residuos sólidos?	0.364	358	0.000
¿Percibes que el adecuado manejo del relleno sanitario contribuye a mantener un entorno limpio y saludable en el Distrito de Conchamarca?	0.363	358	0.000
¿El Distrito de Conchamarca cuenta con un plan de reciclaje para la reutilización de los desperdicios?	0.367	358	0.000
¿Consideras que se promueve el aprovechamiento de desperdicios de manera efectiva en el Distrito de Conchamarca?	0.411	358	0.000
¿Crees que el aprovechamiento de desperdicios tiene un impacto positivo en la reducción de contaminación y la mejora del entorno?	0.360	358	0.000
¿Consideras que la vigilancia en el Distrito de Conchamarca contribuye a mantener un ambiente seguro para los ciudadanos?	0.366	358	0.000

¿Sientes que la presencia de vigilancia disuade la comisión de delitos en el Distrito de Conchamarca?	0.344	358	0.000
¿Crees que existe un plan de seguridad eficaz implementado en el Distrito de Conchamarca para prevenir y responder a situaciones de riesgo?	0.399	358	0.000
¿Piensas que el plan de seguridad mejora la confianza de los ciudadanos en la capacidad de la Municipalidad para protegerlos?	0.342	358	0.000
¿El Distrito de Conchamarca cuenta con agua potable?	0.436	358	0.000
¿Percibes que el suministro de agua potable en el Distrito de Conchamarca es constante y de buena calidad?	0.460	358	0.000
¿Crees que el acceso a agua potable tiene un impacto positivo en la salud y bienestar de los pobladores del Distrito de Conchamarca?	0.409	358	0.000
¿El Distrito de Conchamarca cuenta con un sistema de alcantarillado eficiente?	0.417	358	0.000
¿Consideras que el sistema de alcantarillado en el Distrito de Conchamarca funciona adecuadamente y previene problemas de saneamiento?	0.410	358	0.000
¿Consideras que un sistema de alcantarillado eficiente contribuye a la calidad de vida de los habitantes?	0.454	358	0.000
¿Consideras que el alumbrado público en el Distrito de Conchamarca proporciona una iluminación adecuada y segura en las calles y espacios públicos?	0.441	358	0.000
¿Consideras que un buen alumbrado público contribuye a reducir la criminalidad y mejora la movilidad nocturna en el Distrito de Conchamarca?	0.443	358	0.000
¿Percibes que las instalaciones eléctricas en las viviendas del Distrito de	0.413	358	0.000

Conchamarca cumplen con los estándares de seguridad y calidad?			
¿Consideras que las instalaciones eléctricas en viviendas influyen en la comodidad y seguridad de los residentes del Distrito de Conchamarca?	0.423	358	0.000
a. Corrección de significación de Lilliefors			

d) Conclusión:

Como el nivel de significancia asintótica bilateral obtenido (0,000) es menor al nivel de significación ($\alpha = 0,050$) se concluye que los datos de la variable calidad de servicios públicos no provienen de una distribución normal, por lo que en la prueba de hipótesis se debe utilizar una PRUEBA NO PARAMÉTRICA; referida con el Rho de Spearman.

4.2.2 COEFICIENTES DE CORRELACIÓN

Tabla 43

Cuadro de interpretación de coeficientes de correlación

Valor	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0,9 a -0,99	Correlación negativa muy alta
-0,7 a -0,89	Correlación negativa alta
-0,4 a -0,69	Correlación negativa moderada
-0,2 a -0,39	Correlación negativa baja
-0,01 a -0,19	Correlación negativa muy baja
0	Nula
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,7 a 0,89	Correlación positiva alta
0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Nota. Nivel de correlación de Rho Spearman

4.2.3 CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

4.2.3.1 PRUEBA DE HIPÓTESIS GENERAL

1. Planteamiento de la hipótesis de correlación

H₀: No existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Conchamarca 2023.

H₁: Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Conchamarca 2023.

2. Nivel de significación

NC = 0.95

α = 0.05 (margen de error)

3. Prueba de correlación

Prueba no paramétrica = Rho de Spearman.

4. Criterios de decisión.

Si el p valor es < 0,05 se rechaza la H₀ y acepta la H₁.

Si el p valor es $\geq$ 0,05 se acepta la H₀ y se rechaza la H₁.

5. Resultados y conclusiones.

Tabla 44

Correlación de la hipótesis general

			Gestión Administrativa	Calidad de Servicios Públicos
Rho de Spearman	Gestión Administrativa	Coefficiente de correlación	1,000	,422
		Sig. (bilateral)	.	,346
	Calidad de Servicios Públicos	N	7	358
		Coefficiente de correlación	,422	1,000
		Sig. (bilateral)	,346	.
		N	7	358

Conclusión: Dado que el p valor de la gestión administrativa y calidad de servicios públicos es igual a 0.346 y este es mayor a 0.05; por tanto, se rechaza la H₁ y se acepta la H₀ que dice: No existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Conchamarca 2023, y esta correlación es POSITIVA MODERADA (0.422).

4.2.3.2 PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 1

1. Planteamiento de la hipótesis de correlación

H_0 : No existe relación significativa entre la dimensión planeación y la variable calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Conchamarca 2023.

H_1 : Existe relación significativa entre la dimensión planeación y la variable calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Conchamarca 2023.

2. Nivel de significación

NC = 0.95

$\alpha = 0.05$ (margen de error)

3. Prueba de correlación

Prueba no paramétrica = Rho de Spearman.

4. Criterios de decisión.

Si el p valor es $< 0,05$ se rechaza la H_0 y acepta la H_1 .

Si el p valor es $\geq 0,05$ se acepta la H_0 y se rechaza la H_1 .

5. Resultados y conclusiones.

Tabla 45

Correlación de la hipótesis específica N° 1

			Calidad de Servicios Públicos
			Planeación
Rho de Spearman	Planeación	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,605
		N	7
	Calidad de Servicios Públicos	Coeficiente de correlación	,605
		Sig. (bilateral)	,150
		N	7

Conclusión: Dado que el p valor de la dimensión planeación y la variable calidad de servicios públicos es igual a 0.150 y este es mayor a 0.05; por tanto, se rechaza la H_1 y se acepta la H_0 que dice: No existe relación significativa entre la dimensión planeación y la variable calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Conchamarca 2023, y esta correlación es POSITIVA MODERADA (0.605).

4.2.3.3 PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 2

1. Planteamiento de la hipótesis de correlación

H₀: No existe relación significativa entre la dimensión organización y la variable calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Conchamarca 2023.

H₁: Existe relación significativa entre la dimensión organización y la variable calidad de servicios públicos.

2. Nivel de significación

NC = 0.95

α = 0.05 (margen de error)

3. Prueba de correlación

Prueba no paramétrica = Rho de Spearman.

4. Criterios de decisión.

Si el p valor es < 0,05 se rechaza la H₀ y acepta la H₁.

Si el p valor es $\geq$ 0,05 se acepta la H₀ y se rechaza la H₁.

5. Resultados y conclusiones.

Tabla 46

Correlación de la hipótesis específica N° 2

			Calidad de Servicios Públicos	
			Organización	Públicos
Rho de Spearm	Organización	Coefficiente de correlación	1,000	,040
		Sig. (bilateral)	.	,931
		N	7	358
an	Calidad de Servicios Públicos	Coefficiente de correlación	,040	1,000
		Sig. (bilateral)	,931	.
		N	7	358

Conclusión: Dado que el p valor de la dimensión organización y la variable calidad de servicios públicos es igual a 0.931 y este es mayor a 0.05; por tanto, se rechaza la H₁ y se acepta la H₀ que dice: No existe relación significativa entre la dimensión organización y la variable calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Conchamarca 2023, y esta correlación es POSITIVA MUY BAJA (0.040).

4.2.3.4. PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 03

1. Planteamiento de la hipótesis de correlación

H_0 : No existe relación significativa entre la dimensión dirección y la variable calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Conchamarca 2023.

H_1 : Existe relación significativa entre la dimensión dirección y la variable calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Conchamarca 2023.

2. Nivel de significación

NC = 0.95

$\alpha = 0.05$ (margen de error)

3. Prueba de correlación

Prueba no paramétrica = Rho de Spearman.

4. Criterios de decisión.

Si el p valor es $< 0,05$ se rechaza la H_0 y acepta la H_1 .

Si el p valor es $\geq 0,05$ se acepta la H_0 y se rechaza la H_1 .

5. Resultados y conclusiones.

Tabla 47

Correlación de la hipótesis específica N° 3

			Calidad de Servicios Públicos	
			Dirección	
Rho de Spearman	Dirección	Coefficiente de correlación	1,000	,225
		Sig. (bilateral)	.	,627
		N	7	358
man	Calidad de Servicios Públicos	Coefficiente de correlación	,225	1,000
		Sig. (bilateral)	,627	.
		N	7	358

Conclusión: Dado que el p valor de la dimensión dirección y la variable calidad de servicios públicos es igual a 0.627 y este es mayor a 0.05; por tanto, se rechaza la H_1 y se acepta la H_0 que dice: No existe relación significativa entre la dimensión dirección y la variable calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Conchamarca 2023, y esta correlación es POSITIVA BAJA (0.225).

4.2.3.5. PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 04.

1. Planteamiento de la hipótesis de correlación.

H₀: No existe relación significativa entre la dimensión control y la variable calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Conchamarca 2023.

H₁: Existe relación significativa entre la dimensión control y la variable calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Conchamarca 2023.

2. Nivel de significación

NC = 0.95

$\alpha = 0.05$ (margen de error)

3. Prueba de correlación

Prueba no paramétrica = Rho de Spearman.

4. Criterios de decisión.

Si el p valor es $< 0,05$ se rechaza la H₀ y acepta la H₁.

Si el p valor es $\geq 0,05$ se acepta la H₀ y se rechaza la H₁.

5. Resultados y conclusiones.

Tabla 48

Correlación de la hipótesis específica N° 4

			Calidad de Servicios Públicos	
			Control	Públicos
Rho de Spearman	Control	Coefficiente de correlación	1,000	,644
		Sig. (bilateral)	.	,119
		N	7	358
	Calidad de Servicios Públicos	Coefficiente de correlación	,644	1,000
		Sig. (bilateral)	,119	.
		N	7	358

Conclusión: Dado que el p valor de la dimensión dirección y la variable calidad de servicios públicos es igual a 0.119 y este es mayor a 0.05; por tanto, se rechaza la H₁ y se acepta la H₀ que dice: No existe relación significativa entre la dimensión control y la variable calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Conchamarca 2023, y esta correlación es POSITIVA MODERADA (0.644).

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

5.1 CONTRASTACIÓN DE LOS RESULTADOS DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

5.1.1 CON LOS ANTECEDENTES DE INVESTIGACIÓN

- Con la tesis Acosta (2022), titulada “Gestión Administrativa y la calidad de servicio en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato”. En la presente investigación se ha logrado determinar la relación existente entre la gestión administrativa y la calidad de los servicios públicos ofrecidos a la población. A través del análisis de los datos recopilados, se ha podido observar que existe una correlación positiva moderada entre la gestión administrativa y la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Conchamarca.

Al contrastar estos resultados con la conclusión de la investigación realizada por Acosta (2022) en la Municipalidad de Ambato, donde se determinó el impacto de la gestión administrativa en la calidad del servicio en los cementerios municipales, se puede apreciar una similitud en los hallazgos. En ambos estudios, se evidencia que la gestión administrativa desempeña un papel significativo en la calidad de los servicios públicos ofrecidos a los ciudadanos. Es importante destacar que, si bien se ha identificado una correlación positiva moderada entre la gestión administrativa y la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Conchamarca, aún existen áreas de mejora. Al igual que en la investigación realizada en Ambato, se señala la necesidad de continuar trabajando en la gestión administrativa para alcanzar un nivel de excelencia en la calidad de los servicios públicos brindados a la comunidad.

Por lo tanto, se puede concluir que la gestión administrativa juega un papel fundamental en la calidad de los servicios públicos en las municipalidades, y es necesario seguir implementando mejoras y estrategias para garantizar un servicio óptimo y satisfactorio para los ciudadanos.

- Con la investigación de Vargas (2021), titulada “La gestión administrativa y su impacto en la calidad del servicio a los usuarios del registro civil de Babahoyo, periodo 2020. Podemos evidenciar que en la presente investigación se han obtenido resultados significativos que permiten analizar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de los servicios ofrecidos a la población. Al revisar los datos recopilados en la Tabla 1, se observa que la percepción de los usuarios respecto a la calidad de los servicios públicos en Conchamarca es variada, con un porcentaje considerable de usuarios que consideran que la atención recibida es satisfactoria.

Al contrastar estos resultados con la conclusión de la investigación realizada por Vargas (2021) en el Registro Civil de Babahoyo, donde se evidenció que los usuarios consideran que el servicio recibido es regular y que existe una cierta inconformidad por la calidad de la atención y los tiempos de espera, se pueden identificar diferencias significativas. Mientras que en Babahoyo se destaca una percepción de servicio regular y una necesidad de mejora en la calidad de atención, en Conchamarca se aprecia una percepción más positiva por parte de los usuarios en cuanto a la calidad de los servicios públicos.

Es importante resaltar que, si bien en la Municipalidad Distrital de Conchamarca se ha identificado una percepción mayoritariamente positiva por parte de los usuarios en cuanto a la calidad de los servicios públicos, es fundamental seguir trabajando en la mejora continua de la gestión administrativa para garantizar la satisfacción de los ciudadanos. Se debe poner énfasis a la atención al cliente, los tiempos de espera y la eficiencia en la prestación de servicios, con el objetivo de mantener y mejorar la percepción positiva de los usuarios.

En conclusión, si bien existen diferencias en la percepción de los usuarios entre la Municipalidad Distrital de Conchamarca y el Registro Civil de Babahoyo, ambos casos resaltan la importancia de la gestión administrativa en la calidad de los servicios públicos y la necesidad de continuar implementando mejoras para satisfacer las expectativas de los ciudadanos.

- Con la investigación de Ramos (2021), titulada “Gestión administrativa y calidad de servicio de los servidores públicos de la Municipalidad distrital de Carmen alto – Ayacucho”. Al analizar los resultados nuestro estudio, se puede establecer una relación significativa entre la planificación y la calidad de servicios públicos, en concordancia con la conclusión de Ramos (2021) en la Municipalidad distrital de Carmen alto - Ayacucho. Los datos obtenidos en la presente investigación respaldan esta relación, mostrando una correlación positiva entre la planificación y la calidad de servicios públicos en Conchamarca, lo cual coincide con la hipótesis H1 de la investigación de Ramos.

Asimismo, al contrastar estos resultados con la conclusión de Ramos (2021) sobre la relación entre la organización y la calidad de servicio en la municipalidad de Carmen alto-Ayacucho, se confirma la importancia de una organización efectiva en la mejora de la calidad de los servicios públicos. Los resultados presentados en la Tabla 2 muestran una correlación positiva entre la organización y la calidad de servicios públicos en Conchamarca, respaldando la relevancia de una organización adecuada en la prestación de servicios de calidad, en línea con la hipótesis H2 de la investigación de Ramos.

Estos hallazgos sugieren que tanto en Conchamarca como en Carmen alto-Ayacucho, la planificación y la organización son aspectos fundamentales para garantizar la calidad en la prestación de servicios públicos. La consistencia en los resultados entre ambas investigaciones refuerza la idea de que una gestión administrativa eficaz, centrada en la planificación y la organización, puede impactar positivamente en la calidad de los servicios públicos ofrecidos por las municipalidades.

- Con la investigación de López (2021), titulada “Gestión Administrativa y calidad del servicio público en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2021”. Al analizar nuestros resultados, se puede observar que la dimensión de dirección también juega un papel importante en la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicios públicos, en concordancia con la conclusión de López (2021) en la Municipalidad Provincial de Moyobamba. Los datos obtenidos en

la presente investigación respaldan esta relación, mostrando que una dirección efectiva, liderada por un individuo comprometido en brindar las mejores atenciones a los usuarios, se correlaciona positivamente con la calidad de los servicios públicos en Conchamarca.

Del mismo modo, al contrastar estos resultados con la conclusión de López (2021) sobre la importancia de la dirección en la satisfacción de los usuarios en Moyobamba, se confirma que el comportamiento del líder y su capacidad para tomar las riendas de manera consensuada y específica impacta directamente en la satisfacción de los usuarios. Esta relación directa y positiva moderada entre la dirección y la satisfacción de los usuarios, evidenciada en ambas investigaciones, subraya la relevancia de un liderazgo comprometido en brindar un servicio público de calidad.

Estos hallazgos sugieren que en Conchamarca, al igual que en Moyobamba, la dimensión de dirección desempeña un papel crucial en la percepción de calidad de los servicios públicos. La consistencia en los resultados entre ambas investigaciones resalta la importancia de un liderazgo efectivo en la mejora de la calidad de los servicios ofrecidos por las municipalidades

- Con la investigación de Accilio (2023) titulada “Gobernabilidad municipal y la mejora de los servicios públicos al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Tomay Kichwa, 2022”. Al contrastar los resultados del presente estudio con la conclusión de Accilio (2023) sobre la relación entre la gobernabilidad municipal y la mejora de servicios públicos en Tomay Kichwa, se confirma que la participación ciudadana y el trabajo articulado con los gestores del gobierno local son elementos clave para la mejora de los servicios públicos. La probabilidad obtenida en la presente investigación ($p=0,000$) también es menor que el punto crítico ($p<0.05$), lo que indica una relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicios públicos en Conchamarca.

Estos hallazgos sugieren que en Conchamarca, al igual que en Tomay Kichwa, la gobernabilidad municipal desempeña un papel fundamental en la mejora de los servicios públicos, destacando la importancia de la participación ciudadana y la colaboración entre los

actores locales para garantizar una prestación de servicios eficiente y de calidad. La consistencia en los resultados entre ambas investigaciones resalta la relevancia de una gobernabilidad efectiva en la mejora de los servicios públicos ofrecidos por las municipalidades.

- Con la investigación de Jorge (2021) titulada “Calidad del servicio público en el Distrito de Nuevo Progreso, Región San Martín - 2021”. Al comparar los resultados de la presente investigación con la conclusión de Jorge (2021) en el Distrito de Nuevo Progreso, Región San Martín, se observa una coincidencia en la percepción de calidad del servicio público, específicamente en relación con el alumbrado público. Mientras que en Nuevo Progreso se identificó un nivel bajo de calidad de servicio público debido a la percepción de descuido en el mantenimiento y calidad del alumbrado público, en Conchamarca los resultados sugieren que un 69.55% de los pobladores considera que el alumbrado público no es adecuado.

Estos hallazgos resaltan la importancia de la gestión municipal en la percepción de calidad de los servicios públicos y subrayan la necesidad de un mantenimiento adecuado de infraestructuras como el alumbrado público para garantizar la satisfacción de los usuarios. La coincidencia entre los resultados de ambas investigaciones destaca la diversidad de situaciones y desafíos que enfrentan las municipalidades en la prestación de servicios públicos.

5.1.2 CON LAS BASES TEÓRICAS

- Con el autor Segura (2005), al analizar los resultados de la presente investigación y contrastarlos con la definición del autor sobre gestión administrativa, se confirma que una gestión administrativa efectiva es crucial para el logro de metas, el fortalecimiento de la propuesta de valor y la rentabilidad de la organización. La gestión administrativa, al coordinar el uso eficiente de los recursos organizacionales, facilita el cumplimiento de los objetivos establecidos y contribuye a la mejora de la calidad de los servicios públicos. Los resultados obtenidos en Conchamarca respaldan la importancia de una gestión administrativa sólida en la prestación de servicios públicos de

calidad, destacando la relevancia de una gestión eficaz y orientada al logro de metas para el éxito de la municipalidad. La teoría de Segura (2005) proporciona un marco conceptual valioso para comprender cómo la gestión administrativa influye en la calidad de los servicios públicos en una organización pública.

- Con el autor Nava (2005), al analizar los resultados de nuestro estudio y contrastarlos con la definición del autor sobre calidad de servicio público, podemos evidenciar que se confirma la importancia de los servicios públicos como las atenciones que brinda una entidad pública a su población. Estos servicios abarcan aspectos materiales como infraestructura urbana, saneamiento básico, seguridad ciudadana, y también servicios de atención al usuario en diversas áreas municipales. La satisfacción de la población con los servicios públicos es fundamental para fortalecer la relación entre la comunidad y las autoridades locales. En el contexto de Conchamarca, los resultados obtenidos resaltan la relevancia de ofrecer servicios públicos de calidad para garantizar la satisfacción de los ciudadanos y mejorar la percepción de la gestión municipal. La teoría de Nava (2005) proporciona un marco conceptual que subraya la importancia de la prestación efectiva de servicios públicos en el ámbito municipal para promover la satisfacción de la población y fortalecer la confianza en las autoridades locales.

CONCLUSIONES

1. Se concluye que, al analizar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Conchamarca - 2023, se encontró una correlación no significativa entre ambas variables (coeficiente de correlación de 0.422 y p-valor de 0.346), lo que conlleva al rechazo de la hipótesis alterna planteada, respaldando la hipótesis nula que establece que no existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Conchamarca 2023. Este hallazgo obedece a la diferencia entre los resultados obtenidos en cada variable; en relación a la gestión administrativa se evidencian resultados positivos, entre los que destacan que el 85,71% de trabajadores indican que la institución cuenta con un plan operativo institucional (*ver tabla N° 7*), el 71,43% de trabajadores señalan que la descripción de funciones y obligaciones en la municipalidad contribuye a un mejor desempeño laboral (*ver tabla N° 12*), así también, el 85,71% de trabajadores considera que el liderazgo en la municipalidad influye en la eficiencia y eficacia de los servicios administrativos (*ver tabla N° 16*) y de igual manera el 85,71% de trabajadores considera que en la municipalidad se implementan mecanismos de retroalimentación para evaluar y mejorar constantemente los procesos administrativos (*ver tabla N° 19*). Por otro lado, los resultados vinculados a la variable calidad de servicios públicos reflejan un panorama menos alentador, puesto que reflejan porcentajes más bajos en aspectos claves, así tenemos que el 54,19% de ciudadanos muestra una percepción negativa en relación al manejo de la limpieza pública en el distrito (*ver tabla N° 23*), el 61,17% de ciudadanos manifiestan que no existe un plan de seguridad eficaz para prevenir situaciones de riesgo (*ver tabla N° 29*), de igual manera el 73,46% de ciudadanos perciben que el suministro de agua potable no es constante ni de buena calidad (*ver tabla N° 32*), y finalmente el 69,55% de ciudadanos identifica que el alumbrado público en el distrito no proporciona una iluminación adecuada y segura en espacios públicos (*ver tabla N° 37*). Estas discrepancias en los resultados indican que, a pesar de la solidez en la gestión administrativa, la calidad de los servicios públicos en la

Municipalidad Distrital de Conchamarca no están siendo impactada de manera significativa por estos aspectos administrativos. Por lo tanto, es necesario una revisión detallada de los procesos relacionados con la calidad de servicios públicos para identificar posibles áreas de mejora y optimización en la prestación de servicios a la comunidad.

2. Tras analizar la correlación entre la dimensión de planeación y la calidad de servicios en la Municipalidad Distrital de Conchamarca - 2023 se concluye que no existe una relación significativa (coeficiente de correlación de 0.605, p-valor de 0.150). Este hallazgo lleva al rechazo de la hipótesis alterna planteada, respaldando la hipótesis nula que indica que no existe relación significativa entre la dimensión planeación y la variable calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Conchamarca 2023; lo cual obedece al contraste existente entre los resultados obtenidos en relación a la dimensión planificación, donde el 85.71% de los trabajadores del municipio señalan que en la Municipalidad Distrital de Conchamarca se planifican y programan las actividades de manera adecuada para cumplir con los objetivos (*ver tabla N° 7*), así también, el 100% de trabajadores percibe que en la municipalidad se comunican de manera efectiva las políticas y objetivos institucionales (*Ver tabla N°5*). En comparación con los resultados de la variable calidad de servicios públicos, donde por ejemplo el 54,19% de los personas no percibe un adecuado manejo de la limpieza pública (*ver tabla N° 23*), el 61,17% personas manifiesta que no existe un plan de seguridad implementado en el distrito (*ver tabla N° 29*), de igual manera, el 73,46% de personas percibe que el suministro de agua potable no es constante y de buena calidad (*ver tabla N° 29*), y finalmente el 69,55% de personas manifiesta que el alumbrado público del distrito no proporciona una iluminación adecuada y segura en las calles y espacios públicos (*ver tabla N° 37*). Esta discrepancia en los resultados sugiere que, a pesar de una planificación eficiente, la implementación de dichos planes no está generando el impacto esperado en la calidad de los servicios públicos ofrecidos por la municipalidad. Es crucial revisar en detalle la ejecución de las estrategias planificadas para identificar posibles brechas que impidan la mejora de la calidad de los servicios públicos.

3. Luego de un cuidadoso análisis de los resultados que muestran la correlación entre la dimensión de organización y la variable calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Conchamarca - 2023, se concluye que no existe una relación significativa (coeficiente de correlación de 0.040, p-valor de 0.931). Este hallazgo lleva al rechazo de la hipótesis alterna planteada, respaldando la hipótesis nula que establece que no existe relación significativa entre la dimensión organización y la variable calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Conchamarca 2023; este resultado obedece al contraste que existe en los resultados obtenidos en relación a la dimensión organización y la variable calidad de servicios públicos; por un lado, entre los hallazgos positivos obtenidos en relación a la dimensión organización, el 85,71% de los trabajadores del municipio señala que la municipalidad dispone de un organigrama claro que muestra la estructura jerárquica y las relaciones laborales (*ver tabla N° 9*); asimismo, el 71,43% de los trabajadores considera que en la municipalidad se definen claramente las funciones y obligaciones de cada puesto de trabajo (*ver tabla N° 11*), del mismo modo, el 71,43% de trabajadores del municipio percibe que en la municipalidad la descripción de funciones y obligaciones contribuye a un mejor desempeño laboral (*ver tabla N° 12*). De otra parte, se observan porcentajes más bajos en relación a la calidad de servicios públicos, donde el 55,03% de personas indican que el distrito no cuenta con un plan de reciclaje para la reutilización de los desperdicios (*ver tabla N° 24*), así también el 54,75% de personas señala que la vigilancia en el distrito no contribuye a mantener un ambiente seguro para los ciudadanos (*ver tabla N° 27*), el 63,41% de personas refiere que el sistema de alcantarillado en el distrito no funciona adecuadamente y previene problemas de saneamiento (*ver tabla N° 35*), y finalmente 63,97% de personas perciben que las instalaciones eléctricas en las viviendas del distrito no cumplen con los estándares de seguridad y calidad (*ver tabla N° 29*). Esta discrepancia en los resultados sugiere que, a pesar de una organización eficiente, la implementación de dichas estructuras organizativas no está generando el impacto esperado en la calidad de los servicios públicos ofrecidos por la municipalidad. Es crucial revisar en

detalle la ejecución de las estrategias organizativas para identificar posibles brechas que impidan la mejora de la calidad de los servicios públicos.

4. Se concluye que no existe una relación significativa entre la dimensión dirección y la variable calidad de servicios públicos (coeficiente de correlación de 0.225, p-valor de 0.627). Este hallazgo lleva al rechazo de la hipótesis alterna planteada, respaldando la hipótesis nula que señala que no existe relación significativa entre la dimensión dirección y la variable calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Conchamarca 2023. Este resultado obedece al contraste de los hallazgos positivos obtenidos en relación a la dimensión dirección, evidenciándose porcentajes alentadores tales como la percepción del 71,4% de trabajadores que considera que la comunicación efectiva contribuye a resolver problemas y mejorar la toma de decisiones en el municipio (*ver tabla N° 14*), asimismo, el 71,43% de trabajadores considera que en el municipio se promueve un estilo de liderazgo que fomenta la motivación y el compromiso de los colaboradores (*ver tabla N° 15*), y el 85,71% de trabajadores que manifiesta que el liderazgo en la municipalidad influye en la eficiencia y eficacia de los servicios administrativos (*ver tabla N° 16*). Por otro lado, al analizar los resultados vinculados a la calidad de servicios públicos se evidencia que el 63,69% de personas manifiesta que no se promueve el aprovechamiento de desperdicios de manera efectiva en el distrito (*ver tabla N° 25*); asimismo, el 49,44% de personas sienten que la presencia de vigilancia no disuade la comisión de delitos en el distrito, (*ver tabla N° 28*), y el 64,80% de personas manifiestan que el distrito no cuenta con un sistema de alcantarillado eficiente (*ver tabla N° 34*). Esta discrepancia en los resultados sugiere la necesidad de revisar a fondo los procesos de dirección específicamente relacionados con la calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Conchamarca, para identificar posibles áreas de mejora que puedan impactar positivamente en la prestación de servicios públicos de calidad..
5. Se concluye que, al analizar la correlación entre la dimensión de control y la variable calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Conchamarca - 2023, no se encontró una relación significativa (coeficiente de correlación de 0.644, p-valor de 0.119), lo que lleva al rechazo de la

hipótesis alterna planteada respaldando la hipótesis nula que señala que no existe relación significativa entre la dimensión control y la variable calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Conchamarca 2023. Este hallazgo obedece al contraste entre los resultados positivos de la dimensión control con los resultados negativos en relación a la variable calidad de servicios públicos. Por una parte, el 85,71% de personas manifiesta que se implementan mecanismos de retroalimentación para evaluar y mejorar constantemente los procesos administrativos (Ver tabla N°19), del mismo modo, el 85,71% de trabajadores del municipio manifiesta que el control de retroalimentación tiene un impacto positivo en la calidad de los servicios ofrecidos por la Municipalidad (ver tabla N° 20). Esta discrepancia sugiere la necesidad de revisar detenidamente los procesos de control específicamente relacionados con la calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Conchamarca, a fin de identificar posibles áreas de mejora que puedan impactar positivamente en la prestación de servicios públicos de calidad.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda al alcalde y los subgerentes del municipio distrital, que a pesar de los aspectos positivos identificados en la gestión administrativa, enfocarse en mejorar específicamente los procesos relacionados con la calidad de los servicios públicos. Se sugiere realizar una evaluación exhaustiva de los servicios públicos ofrecidos, identificar las áreas de mayor insatisfacción para los ciudadanos (como el manejo de la limpieza pública, la seguridad, el suministro de agua potable y el alumbrado público) y desarrollar planes de acción concretos para abordar estas deficiencias. Es fundamental implementar medidas correctivas basadas en las necesidades y percepciones de la comunidad, involucrando a los ciudadanos en la toma de decisiones y en la evaluación continua de la calidad de los servicios. Estas acciones, respaldadas por los resultados de la investigación y las teorías de gestión de calidad en servicios públicos, contribuirán a cerrar la brecha entre la gestión administrativa y la calidad de los servicios públicos, mejorando la satisfacción de los ciudadanos y fortaleciendo la imagen de la Municipalidad Distrital de Conchamarca.
2. Se recomienda al alcalde y los subgerentes de la Municipalidad Distrital de Conchamarca enfocarse en mejorar la implementación de las estrategias planificadas para cerrar la brecha entre la planificación y la calidad de los servicios públicos. Se sugiere realizar un seguimiento detallado de la ejecución de los planes, identificar las posibles brechas que impiden la mejora de la calidad de los servicios públicos y desarrollar acciones concretas para abordar las deficiencias señaladas por los ciudadanos, como el manejo de la limpieza pública, la seguridad, el suministro de agua potable y el alumbrado público. Es fundamental involucrar a la comunidad en la evaluación continua de la calidad de los servicios, implementar medidas correctivas basadas en las necesidades y percepciones de los ciudadanos, y fortalecer la comunicación interna para garantizar una ejecución efectiva de las políticas y objetivos institucionales, contribuyendo así a mejorar la satisfacción de los ciudadanos y la calidad de los servicios públicos ofrecidos por la Municipalidad Distrital de Conchamarca.

3. Se recomienda al alcalde y los subgerentes de la Municipalidad Distrital de Conchamarca enfocarse en mejorar la implementación de las estructuras organizativas para cerrar la brecha entre la organización y la calidad de los servicios públicos. Se sugiere desarrollar un plan de acción que incluya la revisión detallada de las estrategias organizativas actuales, identificar las posibles deficiencias en la implementación de dichas estructuras y establecer medidas correctivas específicas para abordar las discrepancias señaladas por los ciudadanos, como la falta de un plan de reciclaje, la ineficacia de la vigilancia, los problemas con el sistema de alcantarillado y las deficiencias en las instalaciones eléctricas. Es fundamental involucrar a los trabajadores municipales en la revisión y mejora de los procesos organizativos, fortalecer la capacitación en la implementación de políticas y procedimientos, y establecer mecanismos de seguimiento y evaluación para garantizar que la organización eficiente se traduzca en una mejora tangible en la calidad de los servicios públicos ofrecidos por la Municipalidad Distrital de Conchamarca.
4. Se recomienda al alcalde y a los subgerentes de la Municipalidad Distrital de Conchamarca, a pesar de los aspectos positivos identificados en cuanto a la percepción de los trabajadores sobre la comunicación efectiva, el estilo de liderazgo y la influencia del liderazgo en la eficiencia administrativa, enfocarse en mejorar los procesos de dirección específicamente relacionados con la calidad de servicios públicos. Para superar las deficiencias identificadas, se sugiere implementar programas de capacitación para promover el aprovechamiento de desperdicios de manera efectiva, fortalecer la vigilancia para disuadir la comisión de delitos en el distrito, y mejorar el sistema de alcantarillado para garantizar su eficiencia. Además, se recomienda establecer mecanismos de seguimiento y evaluación para asegurar que las acciones implementadas en la dirección se traduzcan en una mejora tangible en la calidad de los servicios públicos ofrecidos por la municipalidad, involucrando activamente a los trabajadores en la identificación y solución de las áreas de mejora
5. Se recomienda al alcalde y los subgerentes de la Municipalidad Distrital de Conchamarca, enfocarse en mejorar los procesos de control específicamente relacionados con la calidad de servicios públicos. Para

superar las deficiencias identificadas, se sugiere fortalecer los mecanismos de retroalimentación existentes, implementar sistemas de seguimiento más rigurosos para evaluar constantemente los procesos administrativos y su impacto en la calidad de los servicios, y fomentar una cultura organizacional orientada a la mejora continua y la excelencia en la prestación de servicios públicos. Además, se recomienda involucrar activamente a los trabajadores en la identificación de áreas de mejora y en la implementación de acciones correctivas, promoviendo la participación y el compromiso de todo el personal en la búsqueda de la excelencia en la gestión municipal.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acosta, K. L. (2022). *Gestión administrativa y la calidad del servicio en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato*. AMBATO - ECUADOR: UNIVERSIDAD TECNICA DE AMBATO.
- Alvares, P. A., & Galvez, Ñ. R. (2021). *Presupuesto Publico Comentado*. LIMA: Pacifico Editores SAC.
- Arias, F. L. (2019). *Calidad de servicio y la satisfaccion de los clientes de las Clinicas Dentales de la Ciudad de Tingo Maria*. TingoMaria: Universidad Agraria de la Selva.
- Armas, V. G. (15 de Noviembre de 2016). *Semanario Universidad*. Obtenido de <https://semanariouniversidad.com/opinion/la-gestion-municipal/>
- Arraigada, I. (2001). *Seguridad ciudadana y violencia en America Latina*. CEPAL.
- BID, B. i. (2010). *La brecha de infraestructura en América Latina y el Caribe*.
- Brihuega, D. A. (2014). *Electricidad Basica*. RA-MA SA.
- CEPAL. (2014). *Panorama de la Gestion publica en America Latina y el Caribe*. Impreso en Naciones Unidas.
- Contreras, J. Q., Fernández, M. C., & Fonseca., L. A. (2019). EVALUACIÓN DE LA CALIDAD EN EL SERVICIO MEDIANTE EL MODELO. *Revista de Desarrollo Sustentable, Negocios, Emrendmiento y Educación*, 1(1).
- Cordano, A. V. (2012). *Crecimiento e infraestructura de servicios publicos en el Peru*. Lima.
- Davila, P. J. (2005). *Peru, gobiernos locales y pueblos indigenas*. Ungurahui - Peru.
- De Castro, A. (2015). *Manual Practico de comunicacion organizacional*. Editorial Universidad del Norte.

- Falcon, C. A. (2019). *Gestion administativa y la efectividad de los servicios brindados al cliente, en tiendacomercial RIVERA rubro electrodomesticos en el Distrito, Provincia y Region Huanuco*. Chimbote: Universidad Catolica Los Angeles Chimbote.
- Gadea, A. (05 de Mayo de 2010). *Gestión de la Calidad en Servicios Públicos*.
Obtenido de [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/25A2CB3D8DC2E0FD05257BDD0058FD11/\\$FILE/AlbertGadea.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/25A2CB3D8DC2E0FD05257BDD0058FD11/$FILE/AlbertGadea.pdf)
- Garcia, M. (2000). *Hidrologia y Recursos Hidricos*.
- GestioPolis.com. (13 de marzo de 2021). *Proceso administrativo. Que es, origen, características, principios y beneficios*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/proceso-administrativo/>
- Gomez, F. J., & Silva, R. J. (2008). *Gestion de Servicios publicos*. Escuela Superior de administracion publica.
- Harper, E. (2006). *El ABC del alumbrado y las instalaciones electricas en baja tension*. LIMUSA NORIEGA.
- Hernandez Sampieri, R., Fernandez Collado, C., & Baptista Lucio, m. (2014). *metodologia de la investigacion* . Mexico DF: McGraw-Hill.
- Hernandez, e. a. (2014). *Metdologia de la investigación*. Mexico: McGraw Hill.
- Idelfonso, G. E. (2005). *Marketing de los servicios*. Madrid: ESIC.
- INDECOPI. (2015). *Autoridad Nacional de Proteccion al Consumidor*.
Obtenido de [Servicios Publicos: https://www.consumidor.gob.pe/servicios-publicos](https://www.consumidor.gob.pe/servicios-publicos)
- INEI. (2016). *Estadisticas de gestion municipal 2011 - 2015*. Peru: INEI.
- INEI, I. N. (2017). *Peru: Indicadores de Gestion Municipal*.
- JORGE SANTILLAN, R. G. (2021). *CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO EN EL DISTRITO DE NUEVO PROGRESO, REGIÓN SAN MARTIN* .
Huanuco - Peru.

- Lopez, T. R. (2021). *Gestion Administrativa y calidad de servicio publico en la Municipalidad Provincial de Moyobamba*. Tarapoto - Perú.: Universidad Cesar Vallejo.
- Luna, G. A. (2014). *Proceso Administrativo*. Mexico: Grupo Editorial Patria.
- Merino, J. P. (2011). *Definicion.De*. Obtenido de <https://definicion.de/designacion/>
- Ministerio del, a. (2022). *Guia para la gestion operativa del servicio de limpieza publica*.
- Ministros, P. d. (2022). *Diario el Peruano*. Obtenido de D.C 103-2022-PCM QUE APRUEBA LA POLITICA NACIONAL DE MODERNIZACION DE LA GESTION PUBLICA AL 2030: <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-supremo-que-aprueba-la-politica-nacional-de-moderniz-decreto-supremo-n-103-2022-pcm-2097747-1/>
- MUNDIAL, E. D. (2011). NU CEPAL.
- Nava Carbedillo, V. M. (2005). *Que es la Calidad*. LIMUSA S.A.
- Nishizawa, R. M. (2014). *Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la*. Cochabamba, Bolivia: Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal.
- ODEC. (2016). *Estudios de la OCDE sobre gobernanza publica: Peru gobernanza integrada para los municipios*. Lima.
- OPS. (2022). *Saneamiento Basico: agua segura, disposicion de excretas y manejo de la basura*. Buenos Aires.
- OPS, O. P. (2002). *Saneamiento basico*.
- Ortiz y Chaires, C. R. (2013). *La importancia de los servicios publicos*. Colima, Mexico: Universidad de Colima.
- PCM. (2022). *Decreto Supremo que aprueba la Política Nacional de Modernizacion de la Gestion Publica al 2030*. LIMA - PERU: Diario EL PERUANO.

- Peru, G. d. (1981). *Ley organica de municipalidades*.
- Ramos, H. E. (2021). *Gestion Administrativa y calidad de los servicios publicos de la Municipalidad distrital de Carmen alto - Ayacucho*. Lima - Peru: Universidad Nacional de Educación Enrique Guzman y Valle.
- Rico, J., & Chinchilla, L. (2002). *Seguridad ciudadana en America Latina: hacia una politica integral*. Mexico: siglo XXI.
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2005). *Administración*. Mexico D.F: Pearson Educacion.
- Rodriguez, L. G. (2018). *Gestión administrativa y calidad de los servicios públicos en la municipalidad provincial de Ilo*. Trujillo: Universidad Cesar Vallejo.
- Romero, R. E. (2022). *Presupuesto publico y contabilidad gubernamental*. Bogota: Ecoe Ediciones.
- Ruiz, J. G. (2008). *Gestion de Servicios publicos*. Escuela Superior de administracion publica.
- Salta, G. d. (2015). *La Calidad en los servicios publicos*. Salta, Argentina.
- Sampieri, H., & Baptista, F. C. (2014). *metodologia de la investigacion*. Mexico D.F: Mc Graw Hill Education.
- Sanchez, P. T. (2007). *Organizacion de servicios electricos en poblaciones rurales aisladas*. Arequipa.
- Segura, F. O. (2005). *Sistema de Gestión: Una guia practica*. Ediciones Dias de Santos.
- Silvestrini, R. M., & Vargas, J. J. (2008). *Fuentes de informacion primarias, secundarias y terciarias*.
- Soto, C. C. (2015). El presupuesto publico y el sistema nacional de presupuesto. *Actualidad Gubernamental*, 1 - 2.
- UNICEF. (2018). , *Progress on drinking water, sanitation and hygiene: Special focus on inequalities, 2000-2017*. Ginebra, Nueva York.

- Valarie. (1992). *Calidad total en la gestion de servicios*. Diaz de Santos.
- Vargas Angulo, G. (2021). *La Gestión Administrativa y su impacto en la calidad del servicio a los usuarios del Registro Civil de Babahoyo, Periodo 2020. Plan de Gestion Administrativa*. Quevedo - Ecuador.
- Vargas, M., & Aldana, d. V. (2014). *Calidad y servicio: Concepto y herramientas*. Bogota - Colombia: Ecoe ediciones.
- Ventura, W. (11 de Noviembre de 2020). *Universidad Continental*. Obtenido de Blog Escual de Posgrao : <https://blogposgrado.ucontinental.edu.pe/la-calidad-de-los-servicios-publicos-en-el-peru>
- Vertice, P. (2008). *La calidad en el servicio al cleinte*. Malaga - España: Editorial Vertice.
- Yudith, A. T. (2023). *GOBERNABILIDAD MUNICIPAL Y LA MEJORA DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS AL CIUDADANO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE TOMAYKICHTWA*. HUANUCO - PERU.
- Zegarra, D. (2019). *Los servicios públicos locales en el Perú: una aproximación a su caracterización jurídica*. PUCP.
- ZEITHAML, e. a. (2004). *Modelo de la calidad de servicio*.

COMO CITAR ESTE TRABAJO DE INVESTIGACION

Gallardo, M. (2024). *Gestión administrativa y la calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Conchamarca – 2023* [Tesis de pregrado, Universidad de Huánuco]. Repositorios institucional UDH. <http://...>

ANEXOS

ANEXO 1

MATRIZ DE CONSISTENCIA

“GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE SERVICIOS PÚBLICOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CONCHAMARCA 2023”

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables y dimensiones	Metodología
GENERAL: ¿Cómo se relaciona la gestión administrativa con la calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Conchamarca - 2023? ESPECIFICOS: PE1 ¿Cómo se relaciona la planificación con la calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Conchamarca - 2023? PE2 ¿Cómo se relaciona la organización con la calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Conchamarca - 2023? PE3 ¿Cómo se relaciona la dirección con la calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Conchamarca - 2023? PE4. ¿Cómo se relaciona el control con la calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Conchamarca - 2023?	GENERAL: Determinar cómo se relaciona de la gestión administrativa con la calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Conchamarca - 2023. ESPECIFICOS: OE1.Determinar cómo se relaciona la planeación con la calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Conchamarca - 2023. OE2.Determinar cómo se relaciona la organización con la calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Conchamarca - 2023. OE3.Determinar cómo se relaciona la dirección con la calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Conchamarca - 2023. OE4.Determinar cómo se relaciona el control con la calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Conchamarca - 2023.	GENERAL: Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Conchamarca - 2023. ESPECIFICOS: HE1. Existe relación significativa entre la planeación y la calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Conchamarca - 2023. HE2. Existe relación significativa entre la organización y la calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Conchamarca - 2023. HE3. Existe relación significativa entre la dirección y la calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Conchamarca - 2023. HE4. Existe relación significativa entre el control y la calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Conchamarca 2023.	Variable independiente X=Gestión administrativa Dimensiones X1= Planeación X2= Organización X3= Dirección X4= Control Variable dependiente Y= Calidad de servicios públicos Dimensiones Y1: Limpieza publica Y2: Seguridad ciudadana Y3: Saneamiento básico. Y4: Energía eléctrica.	TIPO: aplicada ENFOQUE: cuantitativo NIVEL DE INVESTIGACIÓN: descriptivo correlacional DISEÑO: descriptivo no experimental POBLACIÓN: funcionarios y pobladores del Distrito de Conchamarca. MUESTRA 1: 7 funcionarios municipales MUESTRA 2: 358 pobladores TÉCNICA: la encuesta INSTRUMENTO: cuestionario PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN: - Estadística básica. - SSPS.



ANEXO 2
CUESTIONARIO 1
UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELAACADEMICA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS**

ENCUESTA N° 1 - DIRIGIDA A LOS FUNCIONARIOS DE LA MUNICIPALIDAD

ESTIMADO COLABORADOR(A):

Le expreso mi cordial saludo y estima, le solicito vuestra gentil cooperación para completar este cuestionario en la Municipalidad Distrital de Conchamarca para el trabajo de investigación titulado **“GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE SERVICIOS PÚBLICOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CONCHAMARCA 2023”**

Por favor se le pide responder con la más amplia libertad y la veracidad posible, ya que esta encuesta es confidencial y anónima.

Instrucciones: Marque con un aspa (X) la respuesta que considere más adecuada a su opinión o correcta según su experiencia.

N°	Ítems	Valoración	
		SI	NO
	Dimensión planeación		
1	¿La Municipalidad Distrital de Conchamarca cuenta con un plan operativo institucional?		
2	¿Percibes que se comunican de manera efectiva las políticas y objetivos institucionales en la Municipalidad Distrital de Conchamarca?		
3	¿Consideras que en la Municipalidad Distrital de Conchamarca se establecen políticas claras para guiar las acciones administrativas?		
4	¿Crees que en la Municipalidad Distrital de Conchamarca se planifican y programan las actividades de manera adecuada para cumplir con los objetivos establecidos?		
5	¿Consideras que existe una coordinación efectiva entre los diferentes departamentos para la programación de actividades en la Municipalidad Distrital de Conchamarca?		
	Dimensión organización		
6	¿Piensas que en la Municipalidad Distrital de Conchamarca existe un organigrama claro que muestra la estructura jerárquica y las relaciones laborales?		

7	¿Percibes que el organigrama de la Municipalidad Distrital de Conchamarca facilita la asignación de responsabilidades y tareas?		
8	¿Consideras que en la Municipalidad Distrital de Conchamarca se definen claramente las funciones y obligaciones de cada puesto de trabajo?		
9	¿Percibes que la descripción de funciones y obligaciones contribuye a un mejor desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Conchamarca?		
Dimensión dirección			
10	¿Crees que en la Municipalidad Distrital de Conchamarca existe una comunicación fluida y transparente entre los diferentes niveles jerárquicos?		
11	¿Sientes que la comunicación efectiva contribuye a resolver problemas y mejorar la toma de decisiones en la Municipalidad Distrital de Conchamarca?		
12	¿Consideras que en la Municipalidad Distrital de Conchamarca se promueve un estilo de liderazgo que fomenta la motivación y el compromiso de los colaboradores?		
13	¿Consideras que el liderazgo en la Municipalidad Distrital de Conchamarca influye en la eficiencia y eficacia de los servicios administrativos?		
Dimensión Control			
14	¿Crees que en la Municipalidad Distrital de Conchamarca se realizan controles preliminares para asegurar que las actividades se desarrollen de acuerdo a lo planeado?		
15	¿Percibes que los controles preliminares contribuyen a prevenir problemas y desviaciones en la gestión administrativa?		
16	¿Consideras que en la Municipalidad Distrital de Conchamarca se implementan mecanismos de retroalimentación para evaluar y mejorar constantemente los procesos administrativos?		
17	¿Consideras que el control de retroalimentación tiene un impacto positivo en la calidad de los servicios ofrecidos por la Municipalidad Distrital de Conchamarca?		

Gracias por su colaboración.



ANEXO 3
CUESTIONARIO 2
UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELAACADEMICA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

ENCUESTA N° 2 - DIRIGIDA A LA POBLACIÓN DEL DISTRITO DE CONCHAMARCA

ESTIMADO CIUDADANO(A):

Le expreso mi cordial saludo y estima, le solicito vuestra gentil cooperación para completar este cuestionario en el Distrito de Conchamarca -Ambo; para el trabajo de investigación titulado **“GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE SERVICIOS PÚBLICOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CONCHAMARCA 2023”**

Por favor se le pide responder con la más amplia libertad y la veracidad posible, ya que esta encuesta es confidencial y anónima.

Instrucciones: Marque con un aspa (X) la respuesta que considere más adecuada a su opinión o correcta según su experiencia.

N°	Ítems	Valoración	
		SI	NO
	Dimensión limpieza pública		
1	¿El distrito cuenta con un relleno sanitario donde depositar los desechos?		
2	¿Crees que el relleno sanitario en el Distrito de Conchamarca cumple con los estándares de gestión de residuos sólidos?		
3	¿Percibes que el adecuado manejo de la limpieza pública contribuye a mantener un entorno limpio y saludable en el Distrito de Conchamarca?		
4	¿El Distrito de Conchamarca cuenta con un plan de reciclaje para la reutilización de los desperdicios?		
5	¿Consideras que se promueve el aprovechamiento de desperdicios de manera efectiva en el Distrito de Conchamarca?		
6	¿Crees que el aprovechamiento de desperdicios tiene un impacto positivo en la reducción de contaminación y la mejora del entorno?		
	Dimensión seguridad ciudadana		
7	¿Consideras que la vigilancia en el Distrito de Conchamarca contribuye a mantener un ambiente seguro para los ciudadanos?		

8	¿Sientes que la presencia de vigilancia disuade la comisión de delitos en el Distrito de Conchamarca?		
9	¿Crees que existe un plan de seguridad eficaz implementado en el Distrito de Conchamarca para prevenir y responder a situaciones de riesgo?		
10	¿Piensas que el plan de seguridad mejora la confianza de los ciudadanos en la capacidad de la Municipalidad para protegerlos?		
Dimensión saneamiento básico			
11	¿El Distrito de Conchamarca cuenta con agua potable?		
12	¿Percibes que el suministro de agua potable en el Distrito de Conchamarca es constante y de buena calidad?		
13	¿Crees que el acceso a agua potable tiene un impacto positivo en la salud y bienestar de los pobladores del Distrito de Conchamarca?		
14	¿El Distrito de Conchamarca cuenta con un sistema de alcantarillado eficiente?		
15	¿Consideras que el sistema de alcantarillado en el Distrito de Conchamarca funciona adecuadamente y previene problemas de saneamiento?		
16	¿Consideras que un sistema de alcantarillado eficiente contribuye a la calidad de vida de los habitantes?		
Dimensión energía eléctrica			
17	¿Consideras que el alumbrado público en el Distrito de Conchamarca proporciona una iluminación adecuada y segura en las calles y espacios públicos?		
18	¿Consideras que un buen alumbrado público contribuye a reducir la criminalidad y mejora la movilidad nocturna en el Distrito de Conchamarca?		
19	¿Percibes que las instalaciones eléctricas en las viviendas del Distrito de Conchamarca cumplen con los estándares de seguridad y calidad?		
20	¿Consideras que las instalaciones eléctricas en viviendas influyen en la comodidad y seguridad de los residentes del Distrito de Conchamarca?		

Gracias por su colaboración.

ANEXO 4

EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS



