

**UNIVERSIDAD NACIONAL
TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS**



**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**TESIS PARA OBTENER
EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DEL SERVICIO
EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE YAMBRASBAMBA,
2023**

Autora: Bach. Ada Medaly Sánchez Pisco

Asesor: Dr. River Chávez Santos

Registro: (...)

CHACHAPOYAS – PERÚ

2024

DEDICATORIA

A MIS PADRES:

José Napoleón Sánchez Sempertegui y Elvira Pisco Ylatoma, por su apoyo incondicional y por ser mis principales motivadores para seguir adelante, e incluso en los momentos más difíciles, y por hacer de mí, una persona con principios y valores.

A MIS HERMANOS:

Por siempre estar ahí, por su aliento, comprensión y por ser una fuente constante de inspiración para seguir adelante. Su presencia durante este proceso ha sido mi mayor fortaleza para cumplir con esta meta.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, doy gracias a Dios por guiarme en todo momento, por darme la salud, la fortaleza y la persistencia en cada acción que realizo.

A mis docentes de la Escuela Profesional de Administración de Empresas y a mi asesor por inculcarme sus conocimientos y guiarme en el ámbito profesional.

También expreso mi agradecimiento a los funcionarios y usuarios de la Municipalidad Distrital de Yambrasbamba, por su colaboración y disposición en el recojo de la información para realizar la presente investigación.

**AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ
DE MENDOZA DE AMAZONAS**

Ph.D. JORGE LUIS MAICELO QUINTANA
RECTOR

Dr. OSCAR ANDRÉS GAMARRA TORRES
VICERRECTOR ACADÉMICO

Dra. MARÍA NELLY LUJÁN ESPINOZA
VICERRECTORA DE INVESTIGACIÓN

Mag. CIRILO LORENZO ROJAS MALLQUI
**DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS**

VISTO BUENO DEL ASESOR DE TESIS



ANEXO 3-L

VISTO BUENO DEL ASESOR DE TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL

El que suscribe el presente, docente de la UNTRM (x)/Profesional externo (), hace constar que ha asesorado la realización de la Tesis titulada Gestión administrativa y calidad del servicio en la municipalidad distrital de Yamborasbamba, 2023; del egresado Ada Medaly Sánchez Pisco de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas Escuela Profesional de Administración de Empresas de esta Casa Superior de Estudios.

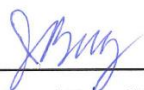
El suscrito da el Visto Bueno a la Tesis mencionada, dándole pase para que sea sometida a la revisión por el Jurado Evaluador, comprometiéndose a supervisar el levantamiento de observaciones que formulen en Acta en conjunto, y estar presente en la sustentación.

Chachapoyas, 27 de mayo de 2024

Firma y nombre completo del Asesor

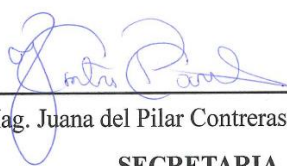
DR. RIVER CHÁVEZ SANTOS

JURADO EVALUADOR DE LA TESIS



Dr. Juan Manuel Buendía Fernández

PRESIDENTE



Mag. Juana del Pilar Contreras Portocarrero

SECRETARIA



Mag. Ester Roxana Muñoz Torres

VOCAL

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE LA TESIS



UNTRM

REGLAMENTO GENERAL

PARA EL OTORGAMIENTO DEL GRADO ACADÉMICO DE BACHILLER, MAESTRO O DOCTOR Y DEL TÍTULO PROFESIONAL

ANEXO 3-Q

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE LA TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL

Los suscritos, miembros del Jurado Evaluador de la Tesis titulada:

Gestión administrativa y calidad del servicio en la
municipalidad distrital de Yambrosbamba, 2023

presentada por el estudiante () / egresado (x) Ada Medaly Sánchez Pisco
de la Escuela Profesional de Administración de Empresas

con correo electrónico institucional 7633023081@untrm.edu.pe

después de revisar con el software Turnitin el contenido de la citada Tesis, acordamos:

- a) La citada Tesis tiene 20 % de similitud, según el reporte del software Turnitin que se adjunta a la presente, el que es menor (x) / igual () al 25% de similitud que es el máximo permitido en la UNTRM.
- b) La citada Tesis tiene _____ % de similitud, según el reporte del software Turnitin que se adjunta a la presente, el que es mayor al 25% de similitud que es el máximo permitido en la UNTRM, por lo que el aspirante debe revisar su Tesis para corregir la redacción de acuerdo al Informe Turnitin que se adjunta a la presente. Debe presentar al Presidente del Jurado Evaluador su Tesis corregida para nueva revisión con el software Turnitin.



Chachapoyas, 27 de julio del 2024

[Signature]
SECRETARIO

[Signature]
VOCAL

[Signature]
PRESIDENTE

OBSERVACIONES:

.....
.....

REPORTE TURNITIN

GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DEL SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE YAMBRASBAMBA, 2023

INFORME DE ORIGINALIDAD

20%	20%	4%	5%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net Fuente de Internet	10%
2	repositorio.untrm.edu.pe Fuente de Internet	3%
3	repositorio.une.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	Submitted to Universidad Privada del Norte Trabajo del estudiante	1%
5	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
6	apirepositorio.unh.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	repositorio.unajma.edu.pe Fuente de Internet	<1%
8	Submitted to Universidad Alas Peruanas Trabajo del estudiante	<1%
9	es.scribd.com Fuente de Internet	

JBM
Dr. Juan Manuel Bumbia Fernández

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE LA TESIS



UNTRM

REGLAMENTO GENERAL
PARA EL OTORGAMIENTO DEL GRADO ACADÉMICO DE
BACHILLER, MAESTRO O DOCTOR Y DEL TÍTULO PROFESIONAL

ANEXO 3-S

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL

En la ciudad de Chachapoyas, el día 16 de JULIO del año 2024, siendo las 10:20 horas, el aspirante: SÁNCHEZ PISCO ADA MEDALY, asesorado por DR. CHÁVEZ SANTOS RIVER defiende en sesión pública presencial () / a distancia () la Tesis titulada: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DEL SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE YAMBRASBAMBA, 2023, para obtener el Título Profesional de ZIC. ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS, a ser otorgado por la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas; ante el Jurado Evaluador, constituido por:

Presidente: DR. JOAN MANUEL BLENDA FERNÁNDEZ

Secretario: MAG. JUANA DEL PILAR CONTRERAS PORTOCARRERO

Vocal: MAG. ESTER ROXANA HUNDOZ TORRES

Procedió el aspirante a hacer la exposición de la Introducción, Material y métodos, Resultados, Discusión y Conclusiones, haciendo especial mención de sus aportaciones originales. Terminada la defensa de la Tesis presentada, los miembros del Jurado Evaluador pasaron a exponer su opinión sobre la misma, formulando cuantas cuestiones y objeciones consideraron oportunas, las cuales fueron contestadas por el aspirante.

Tras la intervención de los miembros del Jurado Evaluador y las oportunas respuestas del aspirante, el Presidente abre un turno de intervenciones para los presentes en el acto de sustentación, para que formulen las cuestiones u objeciones que consideren pertinentes.

Seguidamente, a puerta cerrada, el Jurado Evaluador determinó la calificación global concedida a la sustentación de la Tesis para obtener el Título Profesional, en términos de:

Aprobado () por Unanimidad () / Mayoría ()

Desaprobado ()

Otorgada la calificación, el Secretario del Jurado Evaluador lee la presente Acta en esta misma sesión pública. A continuación se levanta la sesión.

Siendo las 10:50 horas del mismo día y fecha, el Jurado Evaluador concluye el acto de sustentación de la Tesis para obtener el Título Profesional.


SECRETARIO


VOCAL


PRESIDENTE

OBSERVACIONES:

.....

ÍNDICE

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS	iv
VISTO BUENO DEL ASESOR DE TESIS	v
JURADO EVALUADOR DE LA TESIS	vi
CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE LA TESIS	vii
REPORTE TURNITIN	viii
ACTA DE SUSTENTACIÓN DE LA TESIS	ix
ÍNDICE	x
ÍNDICE DE TABLAS	xi
RESUMEN	xii
ABSTRACT	xiii
I. INTRODUCCIÓN	14
II. MATERIAL Y MÉTODOS	20
2.1. Tipo de la investigación	20
2.1.1. Diseño de la investigación	20
2.1.2. Población.....	21
2.1.3. Muestra.....	21
2.1.4. Muestreo.....	22
2.2. Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos y procedimientos.....	22
2.3. Procesamiento y presentación de datos	23
III. RESULTADOS	24
IV. DISCUSIÓN	34
V. CONCLUSIONES	36
VI. RECOMENDACIONES	37
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	38
ANEXOS	42

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Nivel de gestión administrativa en términos de planeamiento.....	24
Tabla 2. Nivel de gestión administrativa en términos de organización.....	24
Tabla 3. Nivel de gestión administrativa en términos de dirección	25
Tabla 4. Nivel de gestión administrativa en términos de control.....	25
Tabla 5. Nivel de gestión administrativa en la municipalidad distrital de Yambrasbamba	25
Tabla 6. Prueba de correlación estadística elemento planeamiento y calidad del servicio	26
Tabla 7, Prueba de correlación estadística elemento organización y calidad del servicio	27
Tabla 8. Prueba de correlación estadística del elemento dirección y calidad del servicio	28
Tabla 9. Prueba de correlación estadística del elemento control y calidad del servicio	29
Tabla 10. Nivel de calidad del servicio en términos de elementos tangibles.....	30
Tabla 11. Nivel de la calidad del servicio en términos de capacidad de respuesta	30
Tabla 12. Nivel de la calidad del servicio en término de empatía.....	31
Tabla 13. Nivel de la calidad del servicio en términos de confiabilidad.....	31
Tabla 14. Nivel de la calidad del servicio en término de seguridad.....	32
Tabla 15. Nivel de la calidad del servicio de la municipalidad distrital de Yambrasbamba	32
Tabla 16. Prueba de correlación estadística de la hipótesis general.....	33
Tabla 17. Operacionalización de las variables	42

RESUMEN

El objetivo de esta investigación fue determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en la municipalidad distrital de Yambrasbamba en el 2023. Para lograrlo, se utilizó la metodología de tipo básica, cuantitativa cuyo diseño no experimental, correlacional y transversal, cuyo instrumento fue una encuesta que se aplicó a 131 usuarios. Los resultados encontrados mediante el coeficiente de correlación de Spearman reflejaron un valor de 0.630, cuya significancia < 0.005 . Los usuarios consideran que actualmente la gestión administrativa es de nivel medio con un 85% y en menor medida un nivel alto con un 15%, así como también consideran que el nivel de calidad del servicio actual que brinda la municipalidad se encuentra en un nivel medio con un 51% y un nivel bajo con un 49%. De tal forma, se llega a concluir que, existe una relación altamente positiva y a la vez significativa entre las variables en estudio, señalando que los usuarios valoran especialmente la capacidad de respuesta, el interés y disposición de los trabajadores de la municipalidad para atender sus necesidades, y la actualización de los materiales de comunicación para mantenerlos informados, así mismo, como entidad debe cumplir con sus obligaciones pactadas en el tiempo establecido, y también debe potenciar las capacidades de sus trabajadores mediante capacitaciones con el fin de ofrecer un buen servicio.

Palabras clave: Calidad de servicio, gestión administrativa, municipalidades

ABSTRACT

The objective of this research was to determine the relationship between administrative management and service quality in the “municipalidad distrital de Yambrasbamba, 2023”. To achieve this, the basic quantitative methodology was used whose design is non-experimental, correlational and transversal. Surveys were carried out with 131 citizens of the Yambrasbamba district. The results found through the Spearman correlation coefficient reflected a value of 0.630, whose significance was less than 0.005. Users consider that currently the administrative management is of a medium level with 85% and to a lesser extent a high level with 15%, as well as they consider that the level of quality of the current service provided by the municipality is at a medium level with 51% and a low level with 49%. In this way, it is concluded that, if there is a highly positive and at the same time significant relationship between the variables under study, pointing out that users especially value the response capacity, interest and willingness of the municipality's workers to attend to their needs, and updating communication materials to keep them informed, likewise, as an entity it must comply with its agreed obligations within the established time, and it must also enhance the capabilities of its workers through training in order to offer a good service.

Keywords: Administrative management, municipalities, service quality

I. INTRODUCCIÓN

La eficiente gestión administrativa y la calidad del servicio es esencial para el éxito y sostenibilidad en las entidades. En el contexto actual de crecientes demandas y expectativas ciudadanas, las instituciones gubernamentales enfrentan el desafío de optimizar sus procesos internos y mejorar continuamente la atención y servicios que brindan a la ciudadanía.

La gestión administrativa es un campo multidimensional y esencial en el ámbito empresarial y organizacional. Su comprensión y aplicación efectiva son cruciales para el éxito y sostenibilidad de cualquier empresa o institución. En ese sentido Peña et al., (2022) lo exponen como el conjunto de procesos, técnicas y enfoques utilizados para planear, organizar, dirigir e inspeccionar todo recurso con el que cuenta la entidad, cuyo objetivo final es lograr eficazmente sus metas y objetivos estratégicos. Por lo tanto, resulta fundamental tener presente que esta disciplina engloba gran cantidad de acciones, que parten con la elaboración de políticas y procedimientos hasta tomar decisiones estratégicas, así como la gestión del talento humano.

Quiroga (2020), destaca que la gestión administrativa compone un plan de actividades encaminadas a obtener el éxito de la entidad mediante la ejecución de sus 4 funciones, como es la planificación la cual esta referida a la formulación de metas y objetivos organizacionales a largo y corto plazo, permitiendo identificar estrategias operacionales indispensables para lograrlos. la organización implica la estructuración de la entidad, la asignación de responsabilidades y creación de técnica y procedimientos que faciliten la coordinación y realización de los objetivos. La dirección se centra en influir y persuadir en el personal, motivándolos a contribuir en alcanzar las metas organizacionales, mientras que el control se encarga de monitorear y evaluar el desempeño para garantizar que se cumplan los estándares establecidos.

Cardozo (2021), sostiene que un excelente servicio es decisivo para complacer y relacionarse con el cliente, siendo un factor determinante en la reputación de la empresa o entidad. Se enfoca en pilares como el monitoreo, la innovación, la tecnología, la

comunicación y la capacitación constante al equipo para garantizar una experiencia positiva del consumidor.

La calidad del servicio ejerce un rol esencial en el éxito de cualquier empresa. Ofrecer un servicio de alta calidad no solo cumple con la necesidad y expectativa del consumidor, sino que de igual modo refuerza su lealtad y confianza (Hammond, 2023). Además, la calidad del servicio mide la manera en que la institución comprende las exigencias de sus usuarios y los complace. Destaca la importancia de crear consciencia en los trabajadores, sobre la cultura organizacional enfocada a la calidad del servicio para optimizar la productividad, garantizar la competitividad y compensar la perspectiva de los interesados. A manera tal, resalta la necesidad de comprender los beneficios específicos que proporciona un servicio a los usuarios para mejorar la comprensión del servicio ofrecido (Eduarte, 1999, pp. 41-44).

Paredes (2020), en su estudio de investigación, desarrollado en Instituciones de Educación Superior Públicas en Ecuador, cuyo propósito fue comprobar el impacto de la gestión administrativa en la calidad del servicio. Para lograrlo, empleó un enfoque cuantitativo, descriptivo, y correlacional. En donde, la herramienta de indagación empleada fue un cuestionario, el cual fue aplicado a docentes y estudiantes los cuales tienen vínculo a labores administrativas. Como resultado se encontró una correlación del 0,898 entre las variables en estudio. A materia de finalización del estudio, se concluye que, si las técnicas inmersas en la gestión administrativa se perfeccionan, coexistirá estrecha y directa relación en el servicio de calidad.

Rocafuerte (2019), en su tesis de indagación, desarrollada en cooperativas que prestan servicio de transporte, se propuso como finalidad analizar la administración que impacta en la calidad del servicio. Este estudio fue de enfoque mixto no experimental, explicativo y correlacional. Tal así que la muestra fueron trabajadores de la cooperativa y usuarios siendo un total de 421, y los instrumentos de aplicación fue la entrevista y encuesta respectivamente. A través del uso de la prueba Chi cuadrado los resultados demostraron, una significancia de 0.003, consiguiendo concluir que la gestión administrativa y con la calidad del servicio coexiste relación. Consecuentemente, a que, si hay mayor nivel de gestión, mayor será la calidad de los servicios que percibirán los beneficiarios.

Espinoza (2019), en su investigación desarrollada en el Hotel El Molino, buscó evaluar como la gestión administrativa incide en el servicio de calidad. Para este propósito, se seleccionó a un total de 104 personas como huéspedes y trabajadores correspondientes a la empresa, y ocupó interrogantes en base al método SERVQUAL, así como entrevistas. La investigación fue descriptiva, analítica y deductiva, y se determinó con una delimitación no experimental. Utilizando los resultados conseguidos mediante el modelo SERVQUAL, se pudo afirmar que el usuario logro una satisfacción altamente positiva. La conclusión a la cual se llegó es que la gestión administrativa es fundamentalmente importante en la organización, debido a que permite agilizar los procesos de manera eficiente, para así alcanzar un buen servicio al cliente.

Poma & Rojas (2021), en su investigación, ejecutada en una municipalidad de Huancayo, buscó identificar la dependencia de la gestión administrativa y la calidad de servicio. Esta investigación tuvo un enfoque transversal, no experimental y correlacional, para lo cual se identificó una muestra de 178 ciudadanos. A modo que para la obtención de la información se empleó encuestas, usando como herramienta un cuestionario. Los resultados obtenidos a través del Rho Spearman indicaron que hay una dependencia de las variables estudiadas, logrando un grado de significancia de 0.005. Llegando a concluir que los perfeccionamientos en la gestión administrativa mantienen significativamente una dependencia con la calidad del servicio.

Zárate (2019), en su trabajo de investigación, buscó comprobar si hay relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio del municipio de Anco Huallo. La población lo conformaron 73 colaboradores los mismos que formaran parte de la muestra, para la investigación se destinó un cuestionario y fichas de observación como instrumentos. La investigación fue correlacional con carácter descriptivo, correlacional, y cuantitativo no experimental. Los resultados conseguidos mediante el Rho de Spearman proyectaron un valor de 0.455, con una significancia de 0.000. Finalmente concluyó, que entre las variables estudiadas existe correlación positivamente moderada.

Quiñonez (2021) en su tesis, investigó la correspondencia de la gestión administrativa y la calidad de servicio al beneficiario de uno de los departamentos del MTPE. En donde se empleó un total de 20 personas entre los colaboradores y usuarios como parte de la muestra, y se usó al cuestionario como instrumento. Para lo cual, la indagación fue

descriptiva, no experimental, con enfoque cuantitativo. Tras la obtención del resultado se corroboró que un 90% de los entrevistados ubica a la gestión administrativa como regular, mientras que a la calidad del servicio un 40% lo ubican en un nivel medio y un 35% como alta. Al finalizar el estudio se concluyó que entre las variables en estudio no existe relación alguna, ya que arrojaron un Rho de -0.021, lo que resultó no se estadísticamente significativo, al obtener un p-valor de 0.930.

García (2022), en su trabajo investigativo, se enfocó en establecer el nivel de gestión administrativa de una empresa hotelera de la ciudad de Bagua, para ello la investigación fue cuantitativa, descriptiva, así como transversal. En donde 10 individuos que laboran en la empresa formaron parte de la muestra, así mismo se aplicó el cuestionario como instrumento. Los resultados encontrados arrojaron que las dimensiones de la variable en estudio no llegan a cumplirse eficientemente ni al 50%, precisando la atención en cada una de ellas y así poder mejorarla.

Portocarrero (2023), en su estudio realizado en la municipalidad provincial de Rodríguez de Mendoza, buscó identificar si hay correspondencia entre el sistema de control interno y la gestión administrativa. La investigación usada para esta investigación fue correlacional, básica y descriptiva. Para la muestra se tomó a un total de 87 funcionarios de la entidad, así como también el instrumento aplicado fue un cuestionario. En la investigación se encontró que ambas variables en estudio están calificadas a un nivel regular. El resultado alcanzado con el Rho de Spearman evidencio un mérito de 0.675. Finalmente se logró concluir que, entre las variables analizadas si existe relación positivamente fuerte.

Hidalgo (2023), en su trabajo de investigación realizado en consultorios externos de Es salud, buscó conocer la influencia de la gestión administrativa en la prestación del servicio. Por lo cual, esta investigación fue descriptiva, con diseño no experimental, correlacional, así como transversal. Para este estudio se consideró a 4245 pacientes activos, como parte de la población, y para la muestra se seleccionó 187 pacientes. Se aplicó el cuestionario como instrumento. En consecuencia, se obtuvo un resultado en donde se muestra que la gestión administrativa manifiesta un enfoque social en donde se pretende acceder al servicio de salud de calidad y satisfacer las necesidades de la sociedad. Se concluyó que, existe relación con un valor de $r = 0.694$, lo que refleja una

influencia significativa a lo que se espera promoverse un enfoque socialmente responsable en donde se evidencie la equidad, accesibilidad y calidad del servicio de salud brindados.

Las entidades públicas son un sector en donde la gestión eficiente y la calidad del servicio cumplen un rol crucial en el bienestar y progreso de una sociedad. La forma en que se administra una municipalidad y se brinda los servicios a los ciudadanos impacta directamente en su calidad de vida, en la forma de percibir la eficacia del gobierno local y en el cumplimiento de las necesidades de los habitantes. Como entidades gubernamentales de primera línea, son responsables de proporcionar una amplia gama de servicios públicos esenciales, desde la recolección de residuos hasta el mantenimiento de parques y espacios públicos, para cumplir con estas responsabilidades de manera efectiva, es crucial que estas entidades implementen una gestión administrativa sólida y se enfoquen en brindar servicios de calidad a los ciudadanos.

Actualmente una gestión administrativa bien estructurada permite a las entidades optimizar sus recursos, tomar decisiones informadas y responder de manera ágil a las necesidades cambiantes. La calidad del servicio al ciudadano es fundamental para la satisfacción y bienestar de la comunidad. Esto implica, accesibilidad y disponibilidad de los servicios municipales, respuesta oportuna a las solicitudes y quejas de los ciudadanos, demostrándole eficiencia, efectividad, amabilidad y profesionalismo por parte de los colaboradores en la interacción con los mismos, para brindarle servicios de alta calidad, basado en satisfacer la necesidad del usuario, así como facilitar la intervención de los ciudadanos a la hora de tomar una decisión y en la supervisión de acciones de desarrollo local, fomentando la transparencia en la rendición de cuentas. Al priorizar la calidad del servicio, las municipalidades demuestran su compromiso con la comunidad, fortaleciendo así la confianza y la satisfacción con los servicios recibidos. Expuesto lo anterior, es importante aludir que este estudio es viable, puesto que se cuenta con recursos monetarios, humanos y de medios informativos confiables para que se efectúe de forma segura. La presente investigación busca perfeccionar las situaciones laborales de los funcionarios para así brindar un servicio de calidad, por ende, perfeccionara la imagen de la entidad proporcionando una atención específica. El valor metodológico de este trabajo radica en que puede ser aprovechado como base para indagaciones futuras que hagan uso de metodología compatible, lo que les admitiría ejecutar análisis y comparaciones en el

paso del tiempo, tanto en el sector público, como en diversas empresas privadas las cuales pretenden desarrollarse y brindar un servicio de calidad. También, podría aportar para la elaboración de estrategias para mejorar la gestión municipal y la calidad de los servicios públicos, fortaleciendo así el vínculo entre las municipalidades y la comunidad.

La importancia de este estudio se basa en la necesidad de generar evidencia empírica que permita a las entidades públicas identificar áreas de mejora en su gestión administrativa y, en consecuencia, elevar la calidad de los servicios que ofrecen a la ciudadanía. En un contexto de creciente exigencia y demanda por servicios públicos eficientes y de calidad, esta investigación pretende contribuir con conocimiento en el contexto nacional y específicamente en el espacio local, que contribuyan al fortalecimiento de la administración pública y perfeccionar la experiencia en los usuarios. En base a esto, se formula la incógnita de la problemática de la indagación: ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en la municipalidad distrital de Yambrasbamba, 2023?, se planteó como objetivo general, determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en la municipalidad distrital de Yambrasbamba, 2023. Y se plantearon algunos objetivos específicos: En primer lugar, determinar el nivel de la gestión administrativa de la municipalidad distrital de Yambrasbamba, 2023; en segundo lugar, analizar la relación que existe entre los elementos de la gestión administrativa y la calidad de servicio de la municipalidad distrital de Yambrasbamba, 2023; en tercer lugar, determinar el nivel de la calidad del servicio en la municipalidad distrital de Yambrasbamba, 2023.

II. MATERIAL Y MÉTODOS

2.1. Tipo de la investigación

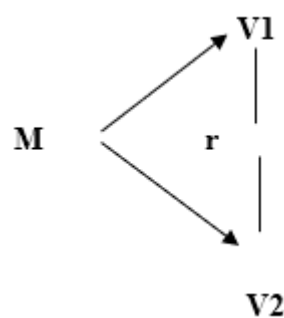
El estudio es básico, por el hecho de que en primer lugar se describe las características de las variables, consecutivamente se comprobó la relación de ambas, con el fin de cumplir con el objetivo general del estudio en la municipalidad distrital de Yambrasbamba.

También fue cuantitativa, debido a que la información obtenida será usada para demostrar la hipótesis ejecutada en relación a procesamiento de datos numéricos y análisis matemáticos, con el propósito de establecer modeladores de procedimientos y demostración de propuestas (Hernández et al., 2014).

2.1.1. Diseño de la investigación

Este estudio es no experimental, transversal y correlacional. “Estos diseños carecen de manipulación de las variables, por lo que se desarrolla mediante la observación; en relación a más de un fenómeno en un intervalo específico, considerando su relación o causa y efecto” (Hernández et al., 2014).

El carácter del estudio es correlacional, por el hecho de que las variables no son manipuladas cuya intención fue fijar la relación entre las variables estudiadas en la municipalidad distrital de Yambrasbamba. Por lo tanto, el diseño para el estudio se visualiza de la siguiente forma:



Donde:

M: Muestra

V1: Gestión administrativa

r: Relación de variables

V2: Calidad del servicio

2.1.2. Población

Arias et al., (2016) lo expone como el grupo de elementos, específicos y asequibles, los cuales harán referente para la selección de la muestra a ser estudiada, la cual deberá efectuar particularidades preestablecidas. En base a ello, para la población se tomó a un total de 201 usuarios que frecuentemente asisten a realizar sus trámites, los cuales se encuentran registrados en el libro de cargo que maneja la secretaria general de la municipalidad distrital de Yambrasbamba.

2.1.3. Muestra

Hernández & Mendoza (2018), lo definen como un segmento de la población de interés que debe poseer características comunes y ser claramente delimitado. Tomando en cuenta esta definición, la muestra incluyó a usuarios activos de la municipalidad distrital de Yambrasbamba en 2023, los cuales cumplieron con ciertos criterios. Aquellos que no cumplen con los requisitos establecidos estuvieron excluidos de la investigación.

Criterios de inclusión

- Ciudadanos menores de 60 años, que asisten frecuentemente a efectuar trámites en la municipalidad distrital de Yambrasbamba, 2023.

Criterios de exclusión

- Ciudadanos mayores de 60 años, que asisten a efectuar trámites en la municipalidad distrital de Yambrasbamba, 2023.

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

Donde:

- n: Muestra
- p: Proporción que cumple 50%
- q: Proporción que no cumple 50%
- N: Población
- e²: Error probable 5%
- K²: Nivel de confianza 95%

Calculando el tamaño de la muestra tenemos:

$$n = \frac{(1.95)^2 \times 201 \times 0.5 \times 0.5}{(0.05)^2 \times (201-1) + (1.96)^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$n = 130.837$$

$$n = 131$$

2.1.4. Muestreo

Se empleó el método de selección aleatorio simple, ya que los 201 usuarios que constituían la población de la municipalidad distrital de Yamborasbamba contaron con la misma oportunidad de ser seleccionados y estudiados. Esto se hizo con el fin de lograr los objetivos fijados en la indagación.

2.2. Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos y procedimientos

2.2.1. Métodos

Para hallar la relación entre las variables, se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman, ya que este es utilizado para calcular la dependencia lineal entre 2 variables. Este coeficiente varía entre -1 y 1. Valores próximos a 1 muestran una fuerte asociación positiva, mientras que valores cercanos a -1 indican una fuerte asociación negativa. Por otro lado, valores próximos a 0 aluden que no existe ninguna relación entre las variables (Martínez et al., 2009).

Fórmula:

$$\rho = 1 - \frac{6\sum d_i^2}{n^3 - n}$$

Siendo:

n: número total de casos

d_i: diferencia entre rangos de las variables

Interpretación

Puesto que la paráfrasis del Rho Spearman es igual al de Pearson, los autores Hernández et al., (2014), manifiestan el análisis de las capacidades del coeficiente de la siguiente forma:

- **Nula**, cuando la correlación se encuentra en un rango \geq a 0.00 y menos de 0.10.
- **Débil**, cuando la correlación se encuentra en un rango \geq a 0.10 y menos de 0.30.
- **Moderada**, cuando la correlación se encuentra en un rango \geq a 0.30 y menos de 0.50.
- **Fuerte**, cuando la correlación se encuentra en un rango \geq a 0.50 y menos de 1.00.

2.2.2. Técnicas

Se utilizó una encuesta, que incluía la escala tipo Likert.

Según Tamayo & Tamayo (2008), expone que la encuesta “permite dar respuesta a inconvenientes en términos descriptivos a modo que se relaciona entre variables, tras la recopilación sistemática de los datos acorde al diseño anteriormente determina”.

2.2.3. Instrumentos

Se utilizó el cuestionario mediante el cual se analizarán 4 dimensiones para el análisis de la gestión administrativa, y 5 dimensiones para verificar la calidad del servicio. Este cuestionario, compuesto por 28 preguntas basadas en la escala de Likert, se administraron a 131 usuarios que acuden frecuentemente a la municipalidad distrital de Yambrasbamba en 2023.

2.3. Procesamiento y presentación de datos

Rendón et al., (2016), afirma que la estadística descriptiva trata de resumir, de forma clara y comprensible, los datos recopilados en investigaciones mediante el uso de cuadros, tablas y gráficos. Por consiguiente, se utilizó dicha técnica, con el fin de explicar y analizar la hipótesis, se manejó la estadística inferencial a través del estudio del coeficiente de correlación de Spearman. Además, se recurrió a herramientas como IBM SPSS, Microsoft Word y Excel Microsoft 2019 para escribir el análisis de los resultados de las preguntas y presentarlo visualmente con gráficos y tablas.

III. RESULTADOS

Objetivo específico 1: Nivel de la gestión administrativa de la municipalidad distrital de Yambrasbamba, 2023

Tabla 1

Nivel de gestión administrativa en términos de planeamiento

Nivel	Escala	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	[3-7]	9	7%
Medio	[8-11]	112	85%
Alto	[12-15]	10	8%
Total		131	100%

Interpretación: Los hallazgos presentados, revelan que en la municipalidad distrital de Yambrasbamba, el 7% percibe que la gestión administrativa en término de planeamiento se sitúa en un nivel bajo, el 85% indica que está en un nivel medio, y el 8% la evalúa como nivel alto.

Tabla 2

Nivel de gestión en términos de organización

Nivel	Escala	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	[3-7]	10	8%
Medio	[8-11]	109	83%
Alto	[12-15]	12	9%
Total		131	100%

Interpretación: Los resultados presentados, evidencian que en la municipalidad distrital de Yambrasbamba, la gestión administrativa en términos de organización es medio en mayor medida con 83%, alto con 9% y en menor medida bajo con un 8%.

Tabla 3*Nivel de gestión en términos de dirección*

Nivel	Escala	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	[4-9]	5	4%
Medio	[10-15]	120	91%
Alto	[16-20]	6	5%
Total		131	100%

Interpretación: Los resultados, indican que en la municipalidad distrital de Yambrasbamba, la gestión administrativa según la dimensión dirección, es de nivel medio en mayor medida con un 91%, y un nivel bajo en menor medida con 4%.

Tabla 4*Nivel de gestión en términos de control*

Nivel	Escala	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	[3-7]	14	11%
Medio	[8-11]	106	81%
Alto	[12-15]	11	8%
Alto		131	100%

Interpretación: Se puede evidenciar, que la gestión administrativa según la dimensión control en la municipalidad distrital de Yambrasbamba, es de nivel medio en mayor medida con 81%, y en menor medida un nivel alto con un 8%.

Tabla 5*Nivel de gestión administrativa en la municipalidad distrital de Yambrasbamba*

Nivel	Escala	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	[13-30]	0	0%
Medio	[31-47]	111	85%
Alto	[48-65]	20	15%
Total		131	100%

Interpretación: Se refleja que en la municipalidad distrital de Yambrasbamba, el 85% percibe que la gestión administrativa se sitúa con nivel medio, y el 15% lo consideran con un nivel alto. Estos resultados involucran dimensiones como la

planificación, organización, supervisión y evaluación, los cuales contribuyen en conjunto a garantizar la satisfacción del usuario con el servicio proporcionado. Es crucial destacar la relevancia de cada una de estas áreas, ya que conducen dar un servicio de calidad, satisfaciendo necesidades de los usuarios y generando confianza en los servicios municipales ofrecidos. Por consiguiente, esto fomenta el respaldo a las actividades realizadas por la municipalidad.

Objetivo específico 2: Identificar la relación que existe entre los elementos de la gestión administrativa y la calidad de servicio de la municipalidad distrital de Yambrasbamba, 2023

Tabla 6

Prueba de correlación estadística del planeamiento y calidad del servicio

			Planeamiento	Calidad del servicio
	Planeamiento	Coefficiente de correlación	1	0.503**
		Sig. (bilateral)		0.000
Rho de Spearman		N	131	131
	Calidad del servicio	Coefficiente de correlación	0.503**	1
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	131	131

** . La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).

Interpretación: El resultado conseguido evidencia un Rho de 0.503, indicando una relación significativamente alta. Cuya confianza es del 99%, concluyendo que concurre influencia positiva fuerte entre la dimensión de planeamiento y la calidad del servicio al usuario. Estos resultados destacan la importancia de aspectos como la actualización de documentos de gestión, el uso efectivo de recursos y el conocimiento. Por lo tanto, se enfatiza la necesidad de que los funcionarios posean habilidades en gestión y para ejecutar un servicio, así como la capacidad de proyectar una imagen de organización para garantizar una prestación de servicios eficiente.

Tabla 7*Prueba de correlación estadística de la organización y calidad del servicio*

			Organización	Calidad del servicio
	Organización	Coefficiente de correlación	1	0.476**
		Sig. (bilateral)		0.000
Rho de Spearman		N	131	131
	Calidad del servicio	Coefficiente de correlación	0.476**	1
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	131	131

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

Interpretación: Referente a los resultados, el coeficiente de correlación fue significativo de $r = 0.476$; $p < 0.05$. Por lo que con una confianza del 99% se confirma que existe una influencia moderadamente positiva entre la dimensión de organización y la calidad del servicio al usuario en el estudio. Los resultados incluyen aspectos relacionados a la coordinación, división del trabajo y conocimiento en una buena estructuración organizativa. Se destaca la importancia de una buena coordinación entre todas las áreas de la entidad para garantizar la satisfacción de los usuarios con el servicio, además que se involucren en las actividades que se realiza para el bien de la comunidad.

Tabla 8*Prueba de correlación estadística de la dirección y calidad del servicio*

		Dirección		Calidad del servicio
	Dirección	Coefficiente de correlación	1	0.563**
		Sig. (bilateral)		0.000
Rho de Spearman		N	131	131
	Calidad del servicio	Coefficiente de correlación	0.563**	1
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	131	131

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

Interpretación: Los resultados, muestran un coeficiente de correlación altamente significativo con un valor de $r = 0.563$; $p < 0.05$. Por consiguiente, con un 99% de confianza se afirma que en el ámbito estudiado existe una influencia positivamente fuerte entre la dimensión de dirección y la calidad del servicio al usuario. De los resultados derivados hace representación a comportamientos relacionados al buen liderazgo de los gerentes de las diferentes áreas, al trabajo en equipo, propiciando un buen clima laboral y la capacidad de motivación. La presencia de líderes con habilidades y conocimientos para guiar a su equipo de trabajo se destaca como un componente primordial para conseguir los objetivos y metas de las entidades, facilitando un servicio de calidad y oportuno.

Tabla 9*Prueba de correlación estadística del control y calidad del servicio*

			Control	Calidad del servicio
	Control	Coeficiente de correlación	1	0.535**
		Sig. (bilateral)		0.000
Rho de		N	131	131
Spearman	Calidad del servicio	Coeficiente de correlación	0.535**	1
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	131	131

** . La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).

Interpretación: Los datos expresan, un Rho de 0.535, cuyo nivel de confianza es del 99%, donde existe influencia positivamente fuerte entre el término control y la calidad del servicio. Los resultados obtenidos incluyen aspectos como la implementación de medidas correctivas, el establecimiento de metas para mejorar la gestión organizacional y, consecuentemente, la prestación de un servicio de calidad a los usuarios, junto con la evaluación continua del desempeño del personal. Por lo tanto, un colaborador debe de poseer habilidades y conocimientos para así brindar los servicios, y proyectar una imagen de seguridad en los ciudadanos, generando así confianza y credibilidad en la experiencia al recibir un servicio.

Objetivo específico 3: Determinar el nivel de la calidad del servicio en la municipalidad distrital de Yambrasbamba, 2023.

Tabla 10

Nivel de calidad del servicio en términos de elementos tangibles

Nivel	Escala	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	[4-9]	119	91%
Medio	[10-15]	12	9%
Alto	[16- 20]	0	0%
Total		131	100%

Interpretación: Los datos presentados, muestran que la calidad del servicio en relación y la dimensión de elementos tangibles se sitúa mayoritariamente en un nivel bajo, con un 91%, mientras que un 9% lo ubican en un nivel medio.

Tabla 11

Nivel de calidad del servicio en términos de capacidad de respuesta

Nivel	Escala	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	[3-7]	128	98%
Medio	[8-11]	3	2%
Alto	[12-15]	0	0%
Total		131	100%

Interpretación: Los resultados, revelan que la calidad del servicio, específicamente en términos de la capacidad de respuesta de la municipalidad, se clasifica como baja con un 98%, y en menor medida como nivel medio, con un 2%.

Tabla 12*Nivel de calidad del servicio en término de empatía*

Nivel	Escala	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	[4-9]	122	93%
Medio	[10-15]	9	7%
Alto	[16-20]	0	0%
Total		131	100%

Interpretación: Los resultados, revelan que la calidad del servicio, referido a la dimensión de empatía, se sitúa mayoritariamente en un nivel bajo, alcanzando un 93%, mientras que un 7% se ubica en un nivel medio.

Tabla 13*Nivel de calidad del servicio en términos de confiabilidad*

Nivel	Escala	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	[2-5]	59	45%
Medio	[6-7]	65	50%
Alto	[8-10]	7	5%
Total		131	100%

Interpretación: Los resultados, indican que la calidad del servicio, en términos de confiabilidad, se sitúa mayoritariamente en un nivel medio, abarcando un 50% de las respuestas. Además, se observa que un 45% se encuentra en un nivel bajo, mientras que un 5% lo ubican como nivel alto.

Tabla 14*Nivel de calidad del servicio en término de seguridad*

Nivel	Escala	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	[2-4]	0	0%
Medio	[5-7]	47	36%
Alto	[8-10]	84	64%
Total		131	100%

Interpretación: Los datos, evidencian que la calidad del servicio, concerniente a la dimensión de seguridad, se sitúa principalmente en un nivel alto, representando un 64%, mientras que un 36% es de nivel medio.

Tabla 15*Nivel de la calidad del servicio de la municipalidad distrital de Yambrasbamba*

Nivel	Escala	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	[15 -35]	65	49%
Medio	[36-56]	66	51%
Alto	[57- 75]	0	0%
Total		131	100%

Interpretación: Los resultados, señalan que la calidad del servicio de la municipalidad es mayoritariamente de nivel medio, con un 51%, mientras que un 49% se sitúa en un nivel bajo.

OG: Determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en la municipalidad distrital de Yambrasbamba, 2023.

Planteamiento de la Hipótesis

Hipótesis nula (H0): no existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en la municipalidad distrital de Yambrasbamba, 2023.

Hipótesis alternativa (H1): existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en la municipalidad distrital de Yambrasbamba, 2023.

Tabla 16*Prueba de correlación estadística de la hipótesis general*

		Gestión administrativa	Calidad del servicio
Rho de Spearman	Gestión administrativa	1	0.630**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	131
	Calidad de servicio	0.630**	1
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	131

** . La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).

Interpretación: Con respecto a la hipótesis general, se encontró un Rho de 0.630, lo que sugiere una fuerte y positiva influencia. Además, se logró una significancia bilateral < 0.05 , con ello se acepta la hipótesis alternativa. Estas dimensiones incluyen planificación, organización, dirección y control, las cuales, en conjunto, contribuyen a que la calidad del servicio ofrecido sea satisfactoria para los usuarios. Es crucial destacar que cada uno de estos términos, conllevan a un buen discernimiento de los beneficiarios referente a los servicios que ofrece la entidad, generando confianza y apoyo a la gestión realizada, que es parte del enfoque de la municipalidad.

IV. DISCUSIÓN

Los resultados reflejados en la tabla 16, mostró un Rho de 0.630, donde hay relación positiva fuerte entre la gestión administrativa y la calidad del servicio. Demostrando una excelente gestión administrativa dentro de la entidad mejora el servicio ofrecido. Resultados similares obtuvo Poma & Rojas (2021), donde reportaron una relación significativa con un nivel de 0.005, concluyendo que las mejoras en la gestión administrativa están relacionadas con la calidad del servicio. De igual manera Paredes (2020), encontró una correlación de 0.898 entre las variables analizadas, manifestando que, si los procesos de la gestión administrativa se perfeccionan, entonces se brindará un servicio de calidad. En el mismo sentido Hidalgo (2023), encontró una relación, sugiriendo que una buena gestión administrativa satisface las necesidades sociales y mejora la calidad de los servicios. Sin embargo, contradicen, los hallazgos de Quiñonez (2021), indicando que no existe relación entre las variables de estudio, con un Rho de -0.021, esto debido a las limitaciones que se presentó y que la muestra fue mínima.

Respecto al nivel de la gestión administrativa en la municipalidad distrital de Yambrasbamba, los resultados reflejaron que es de nivel medio con 85%, y el 15% lo consideran de nivel alto. En ese mismo sentido, García (2022), encontró que el nivel de la gestión administrativa es de regular a aceptable, deduciendo que su realización es limitada, debido a que el proceso de gestión se lleva a cabo incorrectamente. De igual manera, Espinoza (2019), afirma que la gestión administrativa es fundamental para la empresa, debido a que permite agilizar los procesos de manera eficiente, con el fin de alcanzar un buen servicio. Del mismo modo Portocarrero (2023), muestra en mayor medida con un 84.91% que el nivel de la gestión administrativa es regular y en una menor cantidad lo califican como deficiente con un 1.89%, reflejando así que los procesos administrativos en la entidad estuvieron acordes con los objetivos del plan anual.

Respecto al objetivo específico 2 del estudio, se demostró que la correlación entre los elementos de la gestión administrativa y la calidad del servicio de la municipalidad distrital de Yambrasbamba 2023, es altamente positiva. Estos resultados coinciden con lo que encontró Zárate (2019), en donde reporto que el elemento planeamiento mostró una correlación positiva moderada ($r = 0.503$, $p <$

0.05), similar a la relación positiva entre el planeamiento y la calidad del servicio. La organización también demostró una correlación positiva alta ($r = 0.476$), apoyando la idea de que una buena organización facilita la coordinación de actividades y recursos para mejorar el servicio. En cuanto al elemento dirección, se identificó una correlación altamente significativa ($r = 0.563$, $p = 0.05$), lo cual sugiere que una dirección efectiva está agrupada a una mejora en la calidad del servicio. Finalmente, el elemento control reveló una correlación positiva fuerte ($r = 0.535$), respaldando la noción de que un buen control puede eliminar errores en el proceso administrativo y así mejorar el servicio prestado. En resumen, los resultados obtenidos coinciden en gran medida con la investigación realizada por Zárate (2019), destacando la importancia de estos elementos organizacionales en la mejora continua de la calidad del servicio.

En cuanto al nivel de la calidad del servicio, se observó, que un 51% de los usuarios lo califican como nivel medio, mientras que el 49% lo perciben como de nivel bajo. Estos resultados coinciden con los de Rocafuerte (2019), en donde se evidencia que un mayor porcentaje de usuarios indican que la calidad del servicio es regular con un valor de 64.06%, debido a las deficiencias que se presenta al momento de recibir el servicio, en cuanto a la falta de seguridad, el tiempo de espera y trato que brindan.

V. CONCLUSIONES

El análisis utilizando el Rho de Spearman reveló una relación entre las variables de gestión administrativa y calidad del servicio, con un valor de 0.630, el cual indica correlación positiva y significativa, respaldada por un valor de $p = 0.000$. Deduciendo que los usuarios de la municipalidad distrital de Yambrasbamba están generalmente satisfechos con los servicios recibidos, reflejando confianza en la entidad.

El nivel de gestión administrativa en la municipalidad distrital de Yambrasbamba es medio con 85%, mientras que el 15% opina que es alto. Estos hallazgos indican que existe margen de mejora en la gestión administrativa, con el objetivo de garantizar mejores resultados para la entidad.

Entre los elementos de la gestión administrativa y calidad del servicio existe una relación altamente positiva y de significancia, en donde predomina la dependencia de la dirección, con la calidad del servicio, considerando que, si el personal realiza un buen trabajo en equipo, entonces las labores designadas se realizarán de la mejor manera, por consiguiente, va a influir en el servicio que se brinda.

Los resultados muestran que el nivel de la calidad del servicio en la municipalidad de Yambrasbamba está en un nivel medio con un valor del 51%, no obstante, un 49% consideran que el nivel es bajo, por ello se debe establecer estrategias de mejora en cuanto a calidad del servicio, para cumplir las expectativas y satisfacer a los usuarios.

VI. RECOMENDACIONES

Al personal administrativo de la municipalidad distrital de Yambrasbamba, tener disposición para escuchar y poner en práctica las recomendaciones de los usuarios, con el fin de mejorar aspectos básicos en cuanto a la actualización del material de información, limpieza y ambientación de los espacios para la atención al usuario. Tener una buena actitud y voluntad de servir en todo momento, para que de esa manera ofrezcan un servicio de calidad.

A fin de mejorar la gestión administrativa, se sugiere capacitar continuamente al personal en tareas administrativas, para efectuar los objetivos y metas de la entidad. Así mismo, fomentar la comunicación y trabajo en equipo, entre los directivos y los trabajadores, para perfeccionar la coordinación y la eficiencia al momento de prestar servicios a los usuarios. En conjunto estas estrategias ayudarían a mejorar los servicios municipales, por ende, permite que los usuarios estén satisfechos con el servicio de calidad percibido.

La alta dirección de la municipalidad, debe iniciar una mejora continua en la gestión administrativa, centrada en establecer estrategias y metas eficaces, así como en la correcta asignación y coordinación de recursos, personal, toma de decisiones y dirección efectiva en la municipalidad, también la implementación de tecnologías para optimizar los procesos internos y fortalecer el control administrativo. Adoptar estas prácticas además de favorecer al perfeccionamiento de la eficiencia operativa, va a ayudar en la optimización del servicio brindado, permitiendo que la municipalidad distrital de Yambrasbamba preste un servicio de excelencia.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arias, J., Villasís, M., & Miranda, M. (2016). *El protocolo de Investigación III: La población de estudio*. México: Colegio Mexicano de Inmunología Clínica y Alergia, A.C.
- Cardozo, L. (1 de Marzo de 2021). *Zenvia.com*. Obtenido de Zenvia.com: <https://www.zenvia.com/es/blog/calidad-del-servicio/>
- Chiavenato, I. (2019). *Introducción a la teoría general de la administración*, 10ma Ed. México: McGraw-Hill.
- Eduarte Ramírez, A. (1999). Calidad en el servicio al cliente. *Revistas de ciencias administrativas y financieras de la seguridad social*, pp. 41-44.
- Espinoza Fernández, O. (2019). *La gestión administrativa y la calidad del servicio al cliente en el Hotel el Molino periodo 2018*. [Proyecto de investigación para obtener el Título de Ingeniero Comercial]. Repositorio Digital de la Universidad Nacional de Chimborazo. <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/5776>
- Espinoza Freire, E. (2019). *Las variables y su operacionalización en la investigación educativa. Segunda parte*. Universidad Técnica de Machala: Machala, El Oro.
- García Chusden, S. (2022). *Gestión administrativa en la empresa Rio Hotels II del centro de la ciudad de Bagua Grande. Provincia de Utcubamba, Amazonas, 2020*. [Tesis para obtener el Título profesional de Licenciada, Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas]. Repositorio de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas. <https://repositorio.untrm.edu.pe/handle/20.500.14077/2590>
- Hammond, M. (17 de Mayo de 2023). *Blog.hubspot.es: Service, Calidad del servicio*. Obtenido de Blog.hubspot.es: <https://blog.hubspot.es/service/calidad-del-servicio>
- Hernández , R., & Mendoza , C. (2018). *Metología de la investigación: Las rutas cuantitativas, cualitativas y mixta*. México: McGraw-Hillinteramericana Editores, S.A.

- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2014). *Metodología de la investigación. Sexta Edición*. México: McGRAW-HILL.
- Hidalgo Alva, E. (2023). *Gestión administrativa y prestación de servicio en consultorios externos, Essalud Chachapoyas, 2022*. [Tesis para obtener el Título Profesional de Licenciada en Administración de Empresas, Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas]. Repositorio de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas. <https://repositorio.untrm.edu.pe/handle/20.500.14077/3621>
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2012). *Marketing (14. ed.)*. México: Pearson Educación.
- Maldonado, O., Ortega, D., & Troncos, I. (2020). *Calidad del servicio y satisfacción del cliente de la empresa Trnasporte Cruz del Sur Cargo S.A.C. Santa Anita 2018*. [Tesis para obtener Título profesional de Licenciatura, Universidad Peruana de las Américas]. Repositorio de la Universidad Peruana de las Americas. <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/handle/upa/887>
- Martínez Ortega, R., Tuya Pendás, L., Martínez Ortega, M., Pérez Abreu , A., & Cánovas, A. M. (2009). El coeficiente de correlación de los rangos de Spearman. *Revista Habanera de Ciencias Médicas*.
- Paredes Alvarez, V. (2020). *Gestión administrativa y calidad de servicio que brindan las Instituciones de Educación Superior Públicas*. [Trabajo de Titulación, previo a la obtención del Grado Académico de Magister en Administración Pública, Universidad Técnica de Ambato]. Repositorio de la Universidad Técnica de Ambato. <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/31522>
- Peña Ponce, D., Galarza Rodríguez, E., & Milligan Alvia, K. (2022). Gestión administrativa y su aporte al desarrollo empresarial: Caso Cooperativa Moto Taxi de Puerto López. *Dominio de las ciencias*, 136-151.
- Poma Caysahuana, S., & Rojas Laurente, R. (2021). *Relación de la gestión administrativa con la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Huayucachi - 2021*. [Tesis de Licenciatura, Universidad de Roosevelt].

Repositorio institucional de la Universidad Roosevelt.
<https://repositorio.uroosevelt.edu.pe/handle/20.500.14140/756>

Portocarrero Lopez, M. (2023). *Relación entre el sistema de control interno y la gestión administrativa, Municipalidad Provincial Rodríguez de Mendoza, Amazonas - 2021*. [Tesis para obtener el Título profesional de Licenciatura, Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas]. Repositorio de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas. <https://repositorio.untrm.edu.pe/handle/20.500.14077/3550>

Quiñonez Velasquez, J. (2021). *Gestión administrativa y su relación con la calidad de servicio al usuario en la oficina de abastecimiento y servicios auxiliares del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, Lima - 2020*. [Tesis para obtener el Título profesional de Licenciado, Universidad Peruana de las Américas]. Repositorio de la Universidad Peruana de las Américas. <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/handle/upa/1235>

Quiroga, F. (2020). *Gestión administrativa: Concepto y beneficios*. Tu economía fácil.

Rendón Macías, M., Villasís Keeve, M., & Miranda Novales, M. (2016). *Estadística descriptiva*. Revista Alergia México, 397-407.

Reyes Zabaleta, L., & Veliz Valencia, M. (Abril 2021). Calidad del servicio y su relación con la satisfacción del cliente en la empresa pública de agua potable del canto Jipijapa. *Polo del conocimiento*. Edición núm. 57. Vol. 6, No. 4, 570 - 591.

Rocafuerte Cruz, Á. (2019). *Gestión administrativa y su incidencia en la calidad del servicio de la cooperativa de transporte Mar Azul, Parroquia Anconcito, Cantón Salinas, Provincia de Santa Elena , año 2017*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Estatal Península de Santa Elena]. Repositorio Universidad Estatal Península de Santa Elena. <https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/4652>

Sánchez Delgado, M. (2014). *Administración 1 (1ra. Ed.)*. México: GRUPO EDITORIAL PATRIA.

Tamayo, M., & Tamayo. (2008). *El proceso de la investigación científica. 4ta Edición*. México : LIMUSA S.A.

Zárate Huarhuachi, G. (2019). *Gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Anco Huallo, Chincheros - Apurímac, 2019*. [Tesis para obtener el Título profesional de Licenciado, Universidad Nacional José María Arguedas]. Repositorio institucional de la Universidad Nacional José María Arguedas. <https://repositorio.unajma.edu.pe/handle/20.500.14168/505>

ANEXOS

Anexo 1

Tabla 17

Operacionalización de las variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	INSTRUMENTO
<u>VARIABLE 01:</u> Gestión administrativa	Quiroga (2020), menciona que gestión administrativa es un conglomerado de tareas y actividades sistematizadas las cuales permiten hacer uso de manera eficiente y eficaz de los recursos tangibles e intangible con los que cuenta la entidad, cuya única finalidad es cumplir con las metas establecidas y por ende conseguir resultados satisfactorios.	Planeamiento	- Documentos de gestión actualizados	01	Cuestionario
			- Identificación de acciones específicas	02	
			- Uso adecuado de los recursos	03	
		Organización	- División de trabajo	04	
			- Coordinación	05	
			- Estructura organizativa	06	
		Dirección	- Liderazgo	07	
			- Trabajo en equipo	08	
			- Clima laboral	09	
		Control	- Motivación	10	
			- Evaluación del desempeño	11	
			- Determinación de metas	12	

<u>VARIABLE 2:</u> Calidad del servicio	Reyes & Veli (2021), hace referencia a la calidad del servicio como un elemento estratégico en la que toda entidad esta forzada poseer ventajas diferenciales, por lo que es en un aspecto fundamental para su desarrollo, debido a que el usuario pretende satisfacer sus necesidades mediante una atención de calidad, ambiente agradable, trato personalizado, rapidez del servicio, comodidad y seguridad.	Elementos tangibles	- Instalaciones	01	Cuestionario
			- Materiales de comunicación	02	
			- Personal	03; 04	
		Capacidad de respuesta	- Tiempo de atención del servicio	05	
			- Disposición de servicio al usuario	06 – 07	
		Empatía	- Se cuida el interés de los usuarios	08	
			- La Municipalidad muestra empatía	09 -10	
			- Atención individualizada	11	
		Confiabilidad	- Desempeño del servicio	12	
			- Transparencia	13	
		Seguridad	- Comportamiento de los trabajadores	14	
			- Conocimiento de los trabajadores para responder consultas	15	

Nota: La tabla indica las variables a estudiar y sus respectivas dimensiones e indicadores; cada indicador cuenta con preguntas que se detallaran en el cuestionario.

Anexo 2

CUESTIONARIO

Estimado participante, reciba usted un cordial saludo, soy egresada de la Escuela Profesional de Administración de Empresas de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas, mediante el presente cuestionario busco recabar información acerca de la gestión administrativa y calidad del servicio en la municipalidad distrital de Yambrasbamba, para lo cual se pide responder con total sinceridad y transparencia

Tabla de equivalencia

ESCALA DE LIKERT	PUNTAJE
Nunca	1
Casi nunca	2
A veces	3
Casi siempre	4
Siempre	5

Ítems	Gestión administrativa	Alternativas				
		1	2	3	4	5
Planeamiento						
01	Los documentos de gestión de la Municipalidad, siempre se encuentran actualizados.					
02	Ha notado que la Municipalidad planifica adecuadamente las actividades a realizar para el cumplimiento de metas.					
03	La planificación de los recursos en la Municipalidad cubre las necesidades que requiere.					
Organización						
04	La Municipalidad planifica las actividades que se desarrollan.					
05	Con que constancia, hay una coordinación efectiva entre las áreas de la Municipalidad, en relación a dar solución a los diversos problemas que acontecen en el día a día.					
06	Normalmente cree que la estructura orgánica de la Municipalidad es adecuada e influye para el desarrollo de sus funciones.					

Dirección		1	2	3	4	5
07	En la Municipalidad dirige y motiva a los colaboradores para lograr los objetivos.					
08	Los directivos de la Municipalidad promueven el trabajo en equipo.					
09	En la Municipalidad hay una buena comunicación entre los colaboradores.					
10	Los directivos diseñan estrategias para mejorar el desempeño de los colaboradores.					
Control		1	2	3	4	5
11	La Municipalidad permite evaluar el desempeño de los colaboradores.					
12	La Municipalidad tiene establecido el control a los procesos y actividades.					
13	En la Municipalidad se corrige inmediatamente luego de encontrar alguna deficiencia.					
CALIDAD DEL SERVICIO		Alternativa				
Elementos tangibles		1	2	3	4	5
14	Está de acuerdo en que los espacios y mobiliario que posee la Municipalidad son apropiados para la atención de los usuarios.					
15	Los materiales de información proporcionados por la Municipalidad (afiches, avisos, folletos, sitio web, entre otros), es actualizada y precisa.					
16	El personal de la Municipalidad está bien informado y tiene la capacidad de brindar un buen servicio.					
17	Los procedimientos para obtener servicios en la Municipalidad son claros, y fáciles de entender.					
Capacidad de respuesta		1	2	3	4	5
18	Los trámites y procesos en la Municipalidad son ágiles y eficientes.					
19	Normalmente la Municipalidad toma medidas adecuadas para mejorar su capacidad de respuesta en función de sus sugerencias.					
20	Ha notado que el personal de la Municipalidad demuestra disponibilidad para atender las necesidades de los ciudadanos.					
Empatía		1	2	3	4	5

21	Al momento de ser atendido usted noto que el personal de la Municipalidad demostró interés en atender su solicitud.					
22	El personal de la Municipalidad demostró empatía al solucionar sus consultas, en relación a explicar los procedimientos o normativas relevantes.					
23	Al momento de interactuar con el personal de la Municipalidad, hubo un trato amable y respetuoso.					
24	Las respuestas brindadas por la Municipalidad estuvieron adaptadas a su situación específica, mostrando consideración por sus intereses individuales.					
Confiabilidad		1	2	3	4	5
25	El adecuado funcionamiento del trámite documentario influye mucho para obtener un servicio de calidad.					
26	La Municipalidad muestra transparencia en sus actividades y gastos.					
Seguridad		1	2	3	4	5
27	El comportamiento de los funcionarios de la Municipalidad es esencial para la satisfacción del usuario en términos de seguridad.					
28	La capacitación constante del personal de la Municipalidad influye mucho para dar respuesta segura a sus dudas.					

¡Gracias por su participación!

Anexo 3

Validación de instrumentos

INFORME GENERAL DE OPINIÓN SOBRE EL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Muy Deficiente (1)

Aceptable (3)

Excelente (5)

Deficiente (2)

Buena (4)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
Claridad	Los ítems están redactados con lenguaje claro, apropiado y acorde con las variables a estudiar.					X
Objetividad	Considera que el instrumento recoge información objetiva según las variables, dimensiones e indicadores.					X
Actualidad	El instrumento está acorde con el conocimiento científico, tecnológico y de innovación.				X	
Organización	Los ítems demuestran una estructura lógica según la operacionalización de variables, y permiten hacer inferencias lógicas.					✓
Metodología	Existe relación y coherencia entre la técnica e instrumento de recolección de datos, responden a los objetivos de la investigación.				✓	
Coherencia	Los ítems del instrumento expresan relación con las dimensiones e indicadores de las variables.					✓
Consistencia	La información que se pretende recolectar ayudara a la consecución de los objetivos propuestos.				✓	
Suficiencia	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad de acorde a la operacionalización de variables.					✓
Intencionalidad	Los ítems son coherentes con el tipo de investigación planteada, así como con la hipótesis y objetivos.					✓
Eficacia	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				✓	

Nota: Se considera como un instrumento válido y aplicable con un puntaje mínimo de 41, caso contrario es no aplicable.

II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Viable, aplicable

III. PROMEDIO VALORADO:

46

Firma del experto

CONSTANCIA DE JUICIO DE EXPERTO.

Yo, Rosa Ysabel Bazón Valque con registro en ORCID N°. 0000-0002-7674-6136, a través de la presente certifico que realice el juicio de experto al presente instrumento diseñado por la estudiante **ADA MEDALY SÁNCHEZ PISCO**, con documento nacional de identidad N° 76330230, para la investigación titulada **“GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DEL SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE YAMBRASBAMBA, 2023”**; requisito fundamental para obtener el Título Profesional en Administración de Empresas en la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas.

Chachapoyas ...03... de ...noviembre... del 2023.

Atentamente,


Firma del experto

INFORME GENERAL DE OPINIÓN SOBRE EL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Muy Deficiente (1) Aceptable (3) Excelente (5)
 Deficiente (2) Buena (4)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
Claridad	Los ítems están redactados con lenguaje claro, apropiado y acorde con las variables a estudiar.					X
Objetividad	Considera que el instrumento recoge información objetiva según las variables, dimensiones e indicadores.					X
Actualidad	El instrumento está acorde con el conocimiento científico, tecnológico y de innovación.				X	
Organización	Los ítems demuestran una estructura lógica según la operacionalización de variables, y permiten hacer inferencias lógicas.					X
Metodología	Existe relación y coherencia entre la técnica e instrumento de recolección de datos, responden a los objetivos de la investigación.					X
Coherencia	Los ítems del instrumento expresan relación con las dimensiones e indicadores de las variables.				X	
Consistencia	La información que se pretende recolectar ayudara a la consecución de los objetivos propuestos.					X
Suficiencia	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad de acorde a la operacionalización de variables.					X
Intencionalidad	Los ítems son coherentes con el tipo de investigación planteada, así como con la hipótesis y objetivos.					X
Eficacia	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	

Nota: Se considera como un instrumento válido y aplicable con un puntaje mínimo de 41, caso contrario es no aplicable.

II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

APLICABLE

III. PROMEDIO VALORADO: 47



 Firma del experto
 13

CONSTANCIA DE JUICIO DE EXPERTO.

Yo, Carlos Alberto Hingjosa Galazar con registro en ORCID N°. 0000-0001-5603-0979, a través de la presente certifico que realice el juicio de experto al presente instrumento diseñado por la estudiante **ADA MEDALY SÁNCHEZ PISCO**, con documento nacional de identidad N° 76330230, para la investigación titulada **“GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DEL SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE YAMBRASBAMBA, 2023”**; requisito fundamental para obtener el Título Profesional en Administración de Empresas en la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas.

Chachapoyas 06 de noviembre del 2023.

Atentamente,



Firma del experto

**INFORME GENERAL DE OPINIÓN SOBRE EL INSTRUMENTO DE
INVESTIGACIÓN**

I. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Muy Deficiente (1) Aceptable (3) Excelente (5)
Deficiente (2) Buena (4)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
Claridad	Los ítems están redactados con lenguaje claro, apropiado y acorde con las variables a estudiar.					X
Objetividad	Considera que el instrumento recoge información objetiva según las variables, dimensiones e indicadores.					X
Actualidad	El instrumento está acorde con el conocimiento científico, tecnológico y de innovación.				X	
Organización	Los ítems demuestran una estructura lógica según la operacionalización de variables, y permiten hacer inferencias lógicas.					X
Metodología	Existe relación y coherencia entre la técnica e instrumento de recolección de datos, responden a los objetivos de la investigación.					X
Coherencia	Los ítems del instrumento expresan relación con las dimensiones e indicadores de las variables.				X	
Consistencia	La información que se pretende recolectar ayudara a la consecución de los objetivos propuestos.					X
Suficiencia	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad de acorde a la operacionalización de variables.					X
Intencionalidad	Los ítems son coherentes con el tipo de investigación planteada, así como con la hipótesis y objetivos.					X
Eficacia	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	

Nota: Se considera como un instrumento válido y aplicable con un puntaje mínimo de 41, caso contrario es no aplicable.

II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

APLICABLE

III. PROMEDIO VALORADO: 47



Firma del experto

CONSTANCIA DE JUICIO DE EXPERTO.

Yo, Elena Irene Bautista Reyes con registro en ORCID N° 0000-0002-6279-1770, a través de la presente certifico que realice el juicio de experto al presente instrumento diseñado por la estudiante **ADA MEDALY SÁNCHEZ PISCO**, con documento nacional de identidad N° 76330230, para la investigación titulada **“GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DEL SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE YAMBRASBAMBA, 2023”**; requisito fundamental para obtener el Título Profesional en Administración de Empresas en la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas.

Chachapoyas 20 de NOVIEMBRE del 2023.

Atentamente,



Firma del experto

Anexo 4

Confiabilidad del instrumento

Variables	Dimensiones	Alfa de Cronbach
Gestión administrativa	Planeamiento	0.795
	Organización	0.787
	Dirección	0.768
	Control	0.778
Calidad de servicio	Elementos tangibles	0.704
	Capacidad de respuesta	0.731
	Empatía	0.739
	Confiabilidad	0.696
	Seguridad	0.725

Anexo 5

Evidencias de la aplicación dentro y fuera de la entidad

