Universidad Nacional Federico Villarreal

VRIN | VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN

FACULTAD DE ADMINISTRACION

GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUARAL, LIMA 2021

Línea de investigación:
Desarrollo empresarial

Tesis para optar el Título Profesional de Licenciada en Administración con mención en Administración de Empresas

Autora

Corasma Bartolo, Lenina Amarilis

Asesora

Aguirre Castro, Carmen Judith

ORCID: 0000-0002-4205-3915

Jurado

Picón Chávez, Hernán

Riveros Cuellar, Alipio

Torres Suarez, Roberto

Lima - Perú

2026

RECONOCIMIENTO - NO COMERCIAL - SIN OBRA DERIVADA
(CC BY-NC-ND)

GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUARAL, LIMA 2021

INFORME DE ORIGINALIDAD

18%	18%	4%	5%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net Fuente de Internet	7%
2	repositorio.unfv.edu.pe Fuente de Internet	2%
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	2%
4	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
5	apirepositorio.unh.edu.pe Fuente de Internet	<1%
6	repositorio.unac.edu.pe Fuente de Internet	<1%
7	revistas.uss.edu.pe Fuente de Internet	<1%
8	Submitted to uncedu Trabajo del estudiante	<1%
9	repositorio.unjfsc.edu.pe Fuente de Internet	

Universidad Nacional Federico Villarreal

VRIN | VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN

GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUARAL, LIMA 2021

Línea de investigación
Desarrollo empresarial

Tesis para optar el Título Profesional de Licenciada en Administración con mención en Administración de Empresas

Autora
Corasma Bartolo, Lenina Amarilis

Asesora
Aguirre Castro, Carmen Judith
Código ORCID: 0000-0002-4205-3915

Jurado
Picón Chávez, Hernán
Riveros Cuellar, Alipio
Torres Suarez, Roberto

Lima – Perú
2026

ÍNDICE

Resumen…….7

Abstract……..…8

I. INTRODUCCIÓN 9

1.1. Descripción y formulación del problema 10

1.1.1. Formulación del problema 12

1.2. Antecedentes 12

1.2.1. Nacional.....12

1.2.2. Internacional.....15

1.3. Objetivos 17

1.3.1. Objetivo general.....17

1.3.2. Objetivos específicos 17

1.4. Justificación.....18

1.4.1. Justificación teórica 18

1.4.2. Justificación practica.....18

1.4.3. Justificación metodológica.....18

1.5. Hipótesis 19

II. MARCO TEÓRICO.....20

2.1. Bases teóricas sobre el tema de investigación.....20

2.1.1. Gestión administrativa 20

2.1.1.1. Conceptualización. A continuación, se definirá la variable de gestión administrativa, según autores relacionados con la administración:.....20

2.1.2. Calidad de servicio....38

2.2. Definición de conceptos básicos. 45

III. MÉTODO....49

3.1. Tipo de investigación 49

3.2. Ámbito temporal y espacial....50

3.3. Variables....50

3.4. Población y muestra 52

3.5. Instrumentos....53

3.6. Procedimientos....55

3.7. Análisis de datos....55

IV. RESULTADOS....56

4.1. Correlaciones....66

4.1.1. Prueba de la hipótesis general....66

4.1.2. Prueba de la hipótesis especifica 1....67

4.1.3. Prueba de la hipótesis especifica 2....67

4.1.4. Prueba de la hipótesis especifica 3....68

4.1.5. Prueba de la hipótesis especifica 4....69

4.1.6. Prueba de la hipótesis especifica 5....70

V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS 71

VI. CONCLUSIONES 76

VII. RECOMENDACIONES 79

VIII. REFERENCIAS 81

IX. ANEXOS……...……91

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Sistema de trabajo de Taylor……...24

Tabla 2 Características de la burocracia ……..…28

Tabla 3 Población……52

Tabla 4 Validez de juicio de expertos……...53

Tabla 5 Valor de Alfa de Cronbach del instrumento……....54

Tabla 6 Gestión Administrativa en la Municipalidad Provincial de Huaral, Lima 2021…...…56

Tabla 7 Calidad de Servicio en la Municipalidad Provincial de Huaral, Lima 2021……57

Tabla 8 Conformidad en la Municipalidad Provincial de Huaral, Lima 2021……...59

Tabla 9 Confiabilidad en la Municipalidad Provincial de Huaral, Lima 2021……..……60

Tabla 10 Rendimiento en la Municipalidad Provincial de Huaral, Lima 2021……..…62

Tabla 11 Calidad Percibida en la Municipalidad Provincial de Huaral, Lima 2021……..…63

Tabla 12 Promoción de Participación y Competencia en la Municipalidad Provincial de Huaral, Lima 2021……....65

Tabla 13 Correlación hipótesis general……....66

Tabla 14 Correlación hipótesis específica 1……..…67

Tabla 15 Correlación hipótesis específica 2…….....67

Tabla 16 Correlación hipótesis específica 3…….68

Tabla 17 Correlación hipótesis especifica 4 ……69

Tabla 18 Correlación hipótesis específica 5…….70

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Pirámide de jerarquía de necesidades de maslow……...……31

Figura 2 Modelo SERVQUAL……43

Figura 3 Gestión Administrativa en la Municipalidad Provincial de Huaral, Lima 2021…….56

Figura 4 Calidad de Servicio en la municipalidad provincial de Huaral, Lima 2021……57

Figura 5 Conformidad en la Municipalidad Provincial de Huaral, Lima 2021…….59

Figura 6 Confiabilidad en la Municipalidad Provincial de Huaral, Lima, 2021……...…60

Figura 7 Rendimiento en la Municipalidad Provincial de Huaral, Lima 2021……..……62

Figura 8 Calidad Percibida en la Municipalidad Provincial de Huaral, Lima 2021…….....…64

Figura 9 Promoción de Participación y Competencia en la Municipalidad Provincial de Huaral, Lima 2021…….……65

Resumen

Objetivo: Señalar si la gestión administrativa está relacionada con la calidad del servicio brindado en la Municipalidad Provincial de Huaral en Lima. **La metodología:** Enfoque cuantitativo, alcance descriptivo correlacional y diseño no experimental transversal. La muestra se constituyó de 70 colaboradores de esta entidad, aplicando de la encuesta como técnica y el cuestionario de instrumento. **Resultado:** Se determinó una positiva y elevada relación entre las variables abordadas obteniendo un valor de Spearman de rho=0.923 y una significancia inferior al parámetro formulado, de manera que estadísticamente se comprueba la relación de las variables. **Conclusión:** La gestión administrativa tiene una alta incidencia en la calidad del servicio que se brinda en la municipalidad provincial estudiada, según los valores obtenidos**.** Además, la Gestión Administrativa obtuvo un nivel alto con 39% y la Calidad de Servicio fue de nivel bajo con 36%, esto indica que los trabajadores conocen del proceso administrativo sin embargo aún existen problemas en la prestación del servicio al usuario.

Palabras clave: gestión administrativa, calidad de servicio, organización.

Abstract

Objective: To determine whether administrative e management was related to the quality of service provided at the Provincial Municipality of Huaral in Lima. Methodology: **The methodology:** Quantitative approach, descriptive correlational scope, and non-experimental cross-sectional design. The sample consisted of 70 collaborators from this entity, applying the survey as the technique and the questionnaire as the instrument. **Result:** A positive and high relationship between the variables addressed was determined, obtaining a Spearman value of rho=0.923 and a significance below the formulated parameter, thus statistically confirming the relationship of the variables. **Conclusion:** Administrative management has a high incidence on the quality of service provided in the studied provincial municipality, according to the values obtained. Additionally, Administrative Management obtained a high level at 39%, and Service Quality was at a low level with 36%, indicating that workers are knowledgeable about the administrative process; however, there are still issues in providing service to the user.

Keywords: administrative management, service quality, organization.

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente, las organizaciones para tener éxito en su rubro deben tener una planificación estratégica que les conduzca al logro de sus objetivos, y estos se llevan a cabo mediante una gestión administrativa, conduciendo a que la organización utilice los recursos de manera eficaz y eficiente, mejorando así la atención del servicio o bien brindado.

En el Perú, la gestión administrativa en el sector privado y sector público ambas se relacionan en los procesos, pero diferencian en los objetivos. Para la gestión administrativa del sector privado su objetivo es obtener ganancias, pero para el sector público tiene como objetivo el servicio público garantizando el bienestar de la sociedad.

La gestión administrativa en las municipalidades provinciales del Perú, son claves para el desarrollo de estas instituciones, ya que ayudará a los ediles a tomar mejores decisiones para lograr los objetivos trasados. Pero la realidad en las municipalidades es que se observa deficiencias en la prestación de servicios a los ciudadanos, ocasionando que estos no estén conformes.

En la Municipalidad Provincial de Huaral, se observa una problemática de dificultades en los procesos administrativos, provocando insatisfacción en los servicios a los ciudadanos. Esta investigación tiene como finalidad determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Huaral, Lima 2021.

Para llevar a cabo el estudio se estructuró en 9 capítulos, en los cuales el Capítulo I: detalla la problemática de investigación, los estudios referenciales, la justificación, objetivos e hipótesis. En el capítulo II: se desarrolla toda la teoría que sustenta la investigación. Capítulo III, describen aspectos metodológicos considerados en el estudio. En el capítulo IV se presentan los resultados. En el Capítulo V se discuten los hallazgos con la teoría consultada. En el capítulo VI se detallan las conclusiones. Capítulo VII: recomendaciones. Capítulo VIII: referentes citados en el estudio. Capítulo IX los documentos anexos al estudio.

1.1. Descripción y formulación del problema

En el contexto latinoamericano los gobiernos municipales están adaptándose a una ciudadanía cada vez más involucrada en los asuntos públicos, dejando atrás el hermetismo y desinterés por la gestión municipal. Las demandas de la población actualmente son mayores y exigen prontitud, celeridad, buen trato, mayor profesionalismo en general por parte de sus autoridades, de modo que los agentes municipales, deben estar al nivel de dichas exigencias incorporando talento humano capaz y con responsabilidad democrática.

Los principales problemas que afrontan los municipios son la transparencia en su gestión, centralismo, procesos administrativos burocráticos, mal uso de los recursos asignados o disponibles, entre otros. Este problema se repite en toda Latinoamérica y trae por consecuencia insatisfacción en los ciudadanos, desconfianza en las autoridades ediles, etc. (Departamento para la Gestión Pública Educativa, 2014)

En Costa Rica, el plan de gobierno municipal 2016-2020, incorpora ejes de cambio respecto a la administración y gestión municipal, medio ambiente, bienestar humano y familiar, seguridad ciudadana, desarrollo social y económico. La eficiencia en la administración pública de dicho país se busca a través de una mejor organización interna, personal calificado, uso eficiente de los recursos públicos donde se asegure la erradicación de la corrupción y que los trámites y servicios ediles sean transparentes, claros y dentro del marco jurídico legal. (Campos, s/f)

En el Perú las municipalidades provinciales cuentan con autonomía administrativa, política y económica en el contexto jurisdiccional, teniendo como objetivo la promoción de la asistencia adecuada del servicio público y el integral desarrollo de los ciudadanos. Sin embargo, la realidad sobre la gestión pública se evidencia en las deficiencias de los servicios públicos que prestan, siendo el principal problema los diseños estructurales organizativos y la instauración de funciones específicas a cumplir por los servidores públicos. Así mismo los

procesos de gestión y políticas de recursos humanos son inadecuados y no se siguen un monitoreo y seguimiento del proceso administrativo, entre otros. De manera que al crear la Política de Modernización Nacional de Gestión Pública se pretende dar promoción a las diferentes entidades públicas de la administración, incluyendo los gobiernos locales para lograr una eficiente administración pública que se enfoque en los resultados y que tenga un positivo de impacto en el desarrollo y el bienestar del país. (Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, 2013)

En la municipalidad provincial de Huaral, la gestión administrativa no está tan lejos de esa realidad, es decir, se presenta dificultades en los procesos administrativos, provocando insatisfacción en los usuarios externos e internos por los servicios prestados. Actualmente, una de las áreas con más demandas debido al incremento de la población local es la de Secretaría General, que tiene a cargo a las Subgerencia de Registro Civil, Subgerencia de Atención al Ciudadano y Archivo y Subgerencia de Imagen Institucional. Los colaboradores de dichas áreas tienen dificultades con los procedimientos administrativos y los documentos de gestión, lo cual, no puedan cumplir con los objetivos trasados por la municipalidad. Por otro lado, se puede observar también que los equipos que cuentan no son tan modernos y que los acervos documentarios no se encuentran ordenados e inventariados, esto hace que los ciudadanos tengan que esperar por varias horas, inclusive por días su documento solicitado, causando incomodidad e insatisfacción.

Al respecto, los problemas presentados por la institución edil están causando algunas complicaciones en la atención a los ciudadanos, imposibilitando el cumplimento con los objetivos y finalidad de la municipalidad que es prestar servicios a la ciudadanía con calidad, satisfaciendo las necesidades requeridas por los habitantes.

Por lo descrito, esta investigación tiene como objetivo buscar la relación que existe entra la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de

Huaral, para mejorar los servicios prestados por la institución edil y cumplir con las metas y objetivos propuestos.

1.1.1. Formulación del problema

Problema general

¿Cuál es la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Huaral, Lima 2021?

Problemas secundarios

¿Cuál es la relación que existe entre la gestión administrativa y la conformidad en la Municipalidad Provincial de Huaral, Lima 2021?

¿Cuál es la relación que existe entre la gestión administrativa y la confiabilidad en la Municipalidad Provincial de Huaral, Lima 2021?

¿Cuál es la relación que existe entre la gestión administrativa y el rendimiento en la Municipalidad Provincial de Huaral, Lima 2021?

¿Cuál es la relación que existe entre la gestión administrativa y calidad percibida en la Municipalidad Provincial de Huaral, Lima 2021?

¿Cuál es la relación que existe entre la gestión administrativa y la participación y competencia en la Municipalidad Provincial de Huaral, Lima 2021?

1.2.Antecedentes

1.2.1. Nacional

Dulanto (2019) en su estudio planteó el propósito de identificar si la gestión administrativa se asociaba estadísticamente a la calidad del servicio brindado, considerando

aspectos de control, planeación, dirección y organización. El abordaje conceptual se realizó siguiendo el modelo SERVQUAL, qué define los aspectos de la calidad del servicio. De igual forma se abordaron otros modelos relacionados a la calidad. El método fue cuantitativo, aplicado, transversal, correlacional, considerando una muestra de 41 colaboradores de la municipalidad estudiada. Concluye que la gestión administración tiene una significativa influencia con la calidad del servicio brindado cuyas dimensiones además se asocian a la calidad del servicio que se presta.

Pérez (2019) plantea su investigación el objetivo de identificar si hay una asociación significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción manifestada por los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pólvora. El estudio fue no experimental, cuantitativo, descriptivo, tomando en cuenta a 230 ciudadanos que acudían a esta entidad municipal, usando en ellos como instrumento el cuestionario tipo escala de Likert, el cual sigue el proceso de validación a través de juicio de expertos y la confiabilidad, usando el alfa de Cronbach obteniendo una confianza de nivel elevado del α=0.811 determinando la confiabilidad de los instrumentos. El estudio concluye que la gestión administrativa tiene significativas similitudes a la satisfacción manifestada por los ciudadanos que acuden a la municipalidad estudiada determinando así que estas no se correlacionan entre sí.

Zárate (2019) plantea en su estudio el objetivo de conocer si la gestión en administración realizada en la Municipalidad Distrital De Anco Huallo se correlaciona a la calidad del servicio brindada. El método empleado fue no experimental, cuantitativo, correlacional, cuya población fueron 73 trabajadores de esta municipalidad, aplicando la observación y la ficha de observación, además del cuestionario que fueron adecuadamente validados por docentes especialistas en la materia y sacando la confiabilidad de Alfa de Cronbach de 0.913, indicando que es altamente confiable el instrumento. Los resultados demostraron que la gestión administrativa está correlacionada a la calidad del servicio que

brinda la municipalidad, sin embargo, esta asociación es moderada y positiva con un valor de rho=0.455. En conclusión, un mejor manejo de la gestión administrativa se deduce en una mayor calidad de servicio dentro de la municipalidad distrital estudiada.

Ruiz y Guerreros (2019) planteó el propósito de identificar si la gestión administrativa se vinculaba a la calidad del servicio prestadas a los usuarios que acudían a el Departamento de RRHH de la UGEL de Huamanga. El método fue correlacional cuantitativo, no experimental, considerando como muestra 108 usuarios a quienes se les empleó la encuesta y de instrumento la ficha evaluativa de ambas variables. La estadística se manejó utilizando las Rho de Spearman con el apoyo del Software SPSS. Los resultados determinaron que un 47.7% de las personas que acudían a esta área reportaban un nivel regular de gestión administrativa, además de que se manejaba medianamente la calidad del servicio existiendo algunas fallas en ello, únicamente un 25% indicaba que tanto la gestión administrativa como la calidad del servicio eran positivas y eficientes. Se concluye que las variables abordadas se relacionan directa y proporcionalmente entre sí.

Condori (2018) formuló en su investigación el objetivo de identificar si los procesos que conformaban la gestión administrativa aplicada se asociaban al nivel de calidad de servicio prestados por la empresa SEDAPAL en Comas, para ello se empleó el método cuantitativo, correlacional, no experimental, cuya muestra se conforma de 63 colaboradores del área de servicios de la empresa, aplicando el cuestionario como instrumento para recoger la información, el cual era altamente confiable. De acuerdo con los hallazgos obtenidos según lo que perciben los colaboradores de la empresa la gestión administrativa para el 88.9% es deficiente, para el 7.9% eficiente y solo un 3.2% considera regular. Asimismo, los colaboradores indican que la calidad del servicio brindado según el 85.7% tiene un bajo nivel, el 7.9% un nivel elevado y el 6.3% una calidad regular, esto permitió determinar y concluir que

hay una relación directa positiva y moderada entre los procesos de gestión administrativa y el nivel de calidad de servicio prestado en la empresa SEDAPAL.

1.2.2. Internacional

Morles (2021) en su investigación planteó el objetivo de caracterizar los procesos que se vinculan a la calidad del servicio brindado en el Departamento Administrativo de Entidades Universitarias Públicas ubicadas en el Municipio de Cabina, con el fin de interpretar lo que perciben los directivos que forman parte de la gerencia según el compromiso, el liderazgo y participación del personal en la toma de decisiones. El método fue no experimental descriptivo, la muestra se conformó de la totalidad de coordinadores administrativos, decanos, jefes administrativos de las entidades universitarias públicas, empleando la observación, la encuesta y el cuestionario tipo escala de Likert. El estudio concluye que las entidades universitarias tienen una presencia elevada en los procesos organizacionales que explican la gestión de calidad del servicio en el alcance de los objetivos y de la misión organizacional, que se conducen por un liderazgo direccional que se guía sobre una visión y la aplicación de claras estrategias a mediano y largo plazo, además de políticas apropiadas de calidad.

Ormaza et al. (2020) plantean su investigación como objetivo realizar una valoración del riesgo, así como la gestión administrativa que se lleve en la empresa municipal EMAPAL. El método fue descriptivo, no experimental, de campo, tomando como muestra de 116 trabajadores de la empresa. Los resultados identificaron inicialmente dos deficiencias dentro de la organización, siendo una de ellas la restringida movilización por la escasez de vehículo que sean propios de la institución, presentándose en un 37.5% de descontento al respecto, otra de las debilidades es la descoordinación entre los departamentos según el 36.9% de los funcionarios, que se sienten en desacuerdo al respecto. En tal sentido, se plantea establecer el uso de la valoración de la gestión administrativa y de riesgos, ya que, es una herramienta empleada por las organizaciones para la detección de debilidades permitiendo que la calidad

mejore, así como la satisfacción y el desempeño de los usuarios externos e internos de las empresas.

Ramírez et al. (2019) formuló como propósito de investigación el conocer si la gestión administrativa tenía una determinada incidencia en el desarrollo de las instituciones gubernamentales parroquiales de Babahoyo en Ecuador. El estudio fue descriptivo, exploratorio, cuya población fueron los centros gubernamentales parroquiales. La metodología empleó la matriz FODA para el procesamiento estadístico de los resultados se empleó el coeficiente de variación. Los resultados determinaron que la gestión administrativa aplicada tiene una negativa incidencia en el desarrollo institucional, por lo tanto, se plantea un enfoque que según los criterios de los expertos de solución a la problemática asumida. En tal sentido, se concluye que de considerarse por parte de los directivos se puede revolucionar la gestión administrativa para que a su vez se mejore el desarrollo institucional de estas entidades públicas.

Pedraja et al. (2019) planteó en su investigación conocer si la percepción que se tiene sobre la calidad del servicio brindada en diversos Centros de Salud de la ciudad de Arica en Chile, para así plantear un programa que mejore la atención proporcionada. El estudio fue descriptivo, exploratorio en el que sembró el modelo Servperf, en la recolección de la información se empleó una encuesta que abarcaba las dimensiones de la variable calidad de servicio y se aplicó proporcional y geográficamente en los centros de salud de la ciudad de Arica. Los hallazgos alcanzados propiciaron los elementos del diagnóstico actual de salud pública de la ciudad, identificando las debilidades principales del servicio de salud y las alternativas que deben mejorarse, brindando además una herramienta para medir la calidad desde aspectos válidos y objetivos. Los hallazgos indicaron que se observaba una mayor satisfacción en las dimensiones de percepción y elementos tangibles y la dimensión con una

puntuación menor fue la fiabilidad, reflejando que los ciudadanos de la ciudad de Arica presentan desconfianza con respecto al servicio sanitario.

Cervantes et al. (2018) publica su artículo investigativo que tiene como propósito evaluar el nivel de calidad de servicio según los requerimientos y necesidades que establecen los usuarios de un centro de educación superior privado en la ciudad de Barranquilla. La investigación fue propositiva descriptiva tomando como población a los estudiantes de los Programas Contaduría Pública y Administración de Empresa de los centros educacionales abordados. La muestra fue de tipo estratificada configurada por 81 empleando de instrumento el cuestionario tipo escala de Likert. Los hallazgos demostraron que las expectativas y necesidades de los usuarios de los programas académicos tienen diferencias en momentos precisos en los que se brinda el servicio, cómo lo es los trámites, horarios, tiempos de respuesta y otros elementos que pueden determinar la percepción de experiencia personal bien sea negativa o positiva de los usuarios. En conclusión, la calidad del servicio dependerá de la experiencia que se genere en el proceso prestado por las instituciones a los usuarios de manera que es necesario enfatizar los lineamientos que los diferencian de los competidores.

1.3.Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad Provincial, Lima 2021.

1.3.2. Objetivos específicos

Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la conformidad en la Municipalidad Provincial de Huaral, Lima 2021.

Identificar la relación que existe entre la gestión administrativa y la confiabilidad en la Municipalidad Provincial de Huaral, Lima 2021.

Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y el rendimiento en la Municipalidad Provincial de Huaral, Lima 2021.

Identificar la relación que existe entre la gestión administrativa y calidad percibida en la Municipalidad Provincial de Huaral, Lima 2021.

Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la participación y competencia en la Municipalidad Provincial de Huaral, Lima 2021.

1.4. Justificación

1.4.1. Justificación teórica

Teóricamente se sostiene en comprender la realidad del fenómeno a estudiar, tomando como soporte de manera conjunta a los antecedentes de investigación, el marco conceptual y el fundamento teórico. Asimismo, esta investigación aportará conocimiento teórico respecto a la gestión administrativa y calidad de servicio, utilizándose como antecedentes para futuras investigaciones.

1.4.2. Justificación practica

A nivel práctico se basa en la contribución hacia el diagnóstico de todas aquellas acciones llevadas a cabo por los representantes de la municipalidad provincial de Huaral en relación con la calidad de servicio percibida por los usuarios, centrando el análisis en la conformidad del servicio, la confiabilidad, el rendimiento, la calidad percibida y la competencia municipal.

1.4.3. Justificación metodológica

Metodológicamente se basa en el método científico identificado en cada paso de la investigación, desde la construcción teórica hasta la ejecución práctica del plan de tesis, la elaboración de las conclusiones y recomendaciones. Se hará uso de un cuestionario previamente con la validación de expertos en el tema, los resultados de dicho instrumento de recolección y análisis de datos se procesarán en el software estadístico SPSS.

1.5. Hipótesis

1.5.1. Hipótesis General

Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Huaral, Lima 2021.

1.5.2. Hipótesis específicas

Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la conformidad en la Municipalidad Provincial de Huaral, Lima 2021.

Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la confiabilidad en la Municipalidad Provincial de Huaral, Lima 2021.

Existe relación significativa entre la gestión administrativa y el rendimiento en la Municipalidad Provincial de Huaral, Lima 2021.

Existe relación significativa entre la gestión administrativa y calidad percibida en la Municipalidad Provincial de Huaral, Lima 2021.

Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la participación y competencia en la Municipalidad Provincial de Huaral, Lima 2021.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Bases teóricas sobre el tema de investigación

2.1.1. *Gestión administrativa*

2.1.1.1. Conceptualización. A continuación, se definirá la variable de gestión administrativa, según autores relacionados con la administración:

Según Rubio (2006) indica que la gestión está apoyada y en función de diversas personas que puede ser un equipo laboral para alcanzar los resultados.

Segun Andia (2009) explica que la gestión es una acción en donde los individuos jurídicos, naturales, extranjeros o nacionales, tienen una transparente promoción desde su percepción en las decisiones públicas para orientar tales decisiones, según lo que se espera lograr.

Ocurre que la gestión está fuertemente vinculada a la administración, en tal sentido, con respecto a la gestión esta abarca la estructura y disposición de los medios y recursos de diversos individuos para así alcanzar las metas formuladas, sin embargo, es necesario que se conciba como un arte anticipatorio a la transformación, con el propósito de diseñar mecanismos para garantizar el futuro que se desea a nivel organizacional, de manera que es una forma de adecuar los recursos y acciones concretas para el alcance de un propósito específico. (Stoner-Freeman et al., 1996)

Por su parte, Münch (2007), explica sobre la administración qué es un procedimiento en donde se realiza la coordinación y optimización de los recursos por parte del equipo, para alcanzar una mayor productividad, eficiencia y calidad en el logro de objetivos.

Para Harold et al. (2012) la administración se entiende por administración aquel procedimiento en donde se diseña y configura un entorno en donde las personas trabajen mancomunadamente para lograr objetivos determinados eficazmente.

De igual forma, Chiavenato (2004) refiere que la administración es un procedimiento en donde se llevan acciones de planeación, organización, dirección y control para utilizar los medios y así alcanzar objetivos específicos de una organización.

A hora bien, Hitt- Black et al. (2006) refieren que la administración como un procedimiento en donde se estructuran y emplean una serie de medios que se orientan a lograr una meta llevando a cabo labores específicas del contexto de la organización.

En tanto, Robbins y Coulter (2005) explican que la administración se basa en coordinar actividades laborales de manera que estas sean realizadas eficaz y eficientemente por otros individuos, para así alcanzar los propósitos organizacionales.

De manera que sobre la base de los conceptos descritos anteriormente se puede decir que, la administración se configura como una serie de actividades que pretende utilizar responsable y convenientemente a los recursos para lograr una eficiente gestión.

Cabe destacar entonces que la gestión administrativa, en palabras de Casco-Garrido et al. (2017) es la forma en el que se implementan los procesos administrativos de planeación, ordenación, dirección, interrelación, coordinación y control de acciones organizacionales para tomar acciones y decisiones eficaces que permitan lograr los propósitos predispuestos por la organización según los procesos ejecutados.

La Organisation for Economic and Co-operation and Development (2021) menciona algunas directrices generales para los países tales como la distribución del poder administrativo evitando la centralización, así mismo, los líderes locales que ejercen un fuerte liderazgo pueden dar el impulso al cambio que ayude a superar la burocracia. Los gestores municipales deben tener la autoridad y capacidad para implementar las reformas necesarias en su organización, la implementación del staff colaborador debe también estar preparado y contar con experiencia en función a su puesto. Todas las necesidades que demandan los ciudadanos son dinámicas y

evolucionan conforme la comunidad se desarrolla; ante ello, es necesario que los municipios se adapten a dichas circunstancias. (Curristine et al., 2007)

La gestión administrativa en una organización se vincula con los fines que persigue (su razón de ser) destinando para ello todos los recursos disponibles y necesarios. Una organización debe contar al menos con una visión, misión, valores, objetivos claros, eficiencia y eficacia, de modo que en su conjunto halla un impacto en la productividad. Dentro de la gestión administrativa se considera las funciones elementales que componen el ciclo administrativo: planeación, organización, dirección y control. Respecto a la planeación, se considera el estado futuro que se desea alcanzar, desde los objetivos máximos hasta los de mediano y corto plazo; la organización, consta en saber dividir el trabajo, cómo agrupar y distribuir las tareas, descripción de puestos, asignación de responsabilidades y funciones; dirección consiste en saber conducir a la organización por el camino correcto, para ello es importante la correcta toma de decisiones en cada nivel organizacional y asegurar la ejecución de cada actividad planificada. (Marcó et al., 2016)

2.1.1.2. Teoría de la gestión administrativa. Este constructo se sustenta en diversas teorías que lo explican sin embargo a continuación se presentan las más vinculadas y relevantes sobre la gestión administrativa.

***A. Teoría científica*.** denominada de más como la teoría de la administración científica la cual surge en Estados Unidos a la mitad del siglo XX, porque era necesario incrementar la productividad pues no se contaba con la suficiente mano de obra trabajadora, teniendo como forma para el aumento de la productividad la eficiencia de los trabajadores. De esta manera los autores Lilian Gilbert, Frederick Taylor, Henrry Gantt y Frank Gilbreth se designaron como los mayores exponentes de esta formulación teórica, desarrollando una serie de fundamentales principios sobre esta ciencia. (Hernández, 2011)

Frederick Taylor se ha denominado el padre de la administración científica, siendo este uno de los más grandes exponentes con mayor trascendencia sobre el inicial desarrollo del planteamiento teórico administrativo, sus vivencias en los distintos cargos de una empresa como mecánico, maestro, obrero, capataz, ingeniero y jefe de la organización le proporcionaron un extenso conocimiento sobre la el comportamiento de los trabajadores y las enormes probabilidades en la mejora de la productividad y desempeño laboral. (Hernández, 2011)

La administración científica no únicamente se le conoce por la implementación del método científico en las dificultades que se presente en la administración de las empresas, sino que además se le atribuyen aspecto en donde el discurso se complementa por la ciencia formales como son: la sociología, economía, matemáticas, psicología, antropología, derecho y otras, además de que pretende la configuración de principios que mejoren la eficacia organizacional, usando para ello el método científico, encontrando el empirismo que predominaba en el momento.

La administración científica surge al final del siglo XIX y se enfatiza a comienzos del siglo XX, cuyo propósito era lograr una mejor eficiencia en la productividad industrial, de manera que se fundamentan cuatro principios como base para la comprensión de la administración, los cuales eran:

- Establecer una ciencia verdadera.
- Hacer una científica selección del trabajador.
- Configurar la formación y educación científica.
- Brindar una estrecha y amistosa colaboración entre los trabajadores y la dirección. (Taylor, 1969)

Sobre la base de lo anterior Taylor plantea que es necesario que la organización de acciones y sistemas para el trabajo:

Tabla 1

Sistema de trabajo de Taylor

Sistema	Acción
Estudio científico del trabajo y equipo de especialista	Creación de una oficina o servicio de métodos de trabajo, para estandarizar el trabajo
Selección científica y entrenamiento Obrero	Evaluación del trabajador para el ingreso y la capacitación durante su permanencia
Otorgamiento de incentivos	Dar incentivos salariales a los trabajadores por incremento de la productividad
Cooperación entre los dirigentes y los obreros	Tareas y responsabilidad del trabajo se dividen de manera casi igual entre dirigentes y obreros

Fuente: Hernández (2011)

Teoría Científica según Hernández (2011), presenta como criticas principales: no se expone un entorno social laboral ni se toman en cuenta las demandas y necesidades de los trabajadores, el hombre es uniformizado sin reconocer que cada individuo es diferente. El trabajador no tiene una participación adecuada, existiendo una tendencia a considerar la desinformación de estos en donde no se toman ni sus sugerencias ni idea.

De acuerdo con López (2019) esta teoría brinda aportes vinculados principalmente aspectos económicos del costo, utilización y manejo del tiempo, eficacia e implementación del método científico.

B. Teoría funcional. Denominada teoría clásica administrativa, siendo su creador Henry Fayol, el cual formaba parte de la élite de la industria del país y que se diferenciaba de Taylor porque siempre se ubicaba en cargos elevados de dirección en las empresas en las que

laboró. Tuvo como mayor distinción el estudio de las funciones y estructuras organizacionales para alcanzar la eficiencia. La serie de actividades realizadas por las empresas se dividen en seis grupos detalladas en su famosa obra “Administración industrial y general” publicada en 1987, las cuales son:

- Actividades técnicas como: la transformación, producción y fabricación.
- Actividades comerciales: permutas, compras y ventas.
- Actividades financieras: la administración y búsqueda de capital.
- Actividades de seguridad: protección de individuos y bienes.
- Actividad de contabilidad: estadística, inventario, precio de costo, balance.
- Actividades administrativas: control, previsión, coordinación, mando y organización.

- Además, en la especificación de las funciones administrativas definió la acción de administrar como:

- Planificar: visualización de un futuro trazando un contenido de actividades.
- Ordenación: construcción del órgano material y social empresarial.
- Dirección: orientación y guía del personal.
- Coordinación: unión, armonización y fundamentación de los actos y distintos esfuerzos colectivos.
- Control: verificación que todo ocurra según los lineamientos establecidos y órdenes señaladas.

El autor Fayol determinó que existen 14 principios administrativos: Autoridad, división laboral, unidad de mando, disciplina, dirección, subordinación con particulares intereses, centralización, remuneración, orden, jerarquía, equidad, iniciativa, estabilidad del personal y unión entre los trabajadores.

C. Teoría burocrática. Esta disciplina surgió en parte como solución a las limitaciones de la teoría clásica y relaciones humanas, siendo su máximo representante el sociólogo Max Weber.

La teoría burocrática de Weber (1991) fundamentaba que las empresas debían tener una organización jerárquica, donde las funcionarios o trabajadores tenían que estar especializados según sus cargos. Asimismo, existía los principios de normativas y leyes, los cuales los trabajadores debían de obedecer, estricta subordinación. Por ello, la teoría burocrática actúa de una manera específica:

Las acciones específicas son distribuidas establemente como deberes, determinado necesario para los objetivos de la estructura referenciada.

La autoridad que dirige las órdenes requeridas para alternar los deberes se reparte rigurosa y establemente delimitadas por lineamientos que se refieren a medios físicos, coactivos y de diferentes especies de las que los funcionarios puedan disponer.

El cumplimiento continuado y específico de los deberes además de los ejercicios que corresponden a los derechos asegurados por un modelo normativo prestando servicio a las personas, que de acuerdo con reglas generales se calificarán para esto.

Los elementos que se conforman en el gobierno legal y público la autoridad burocrática en el contexto privado económico se configuran e integran a la administración burocrática.

A entendimiento de Weber, el motivo que las personas acaten los lineamientos es porque son considerados legítimos, estableciendo y distinguiendo a las organizaciones según la manera en que la autoridad se legitima, planteando tres categorías burocrático, carismático y tradicional, en el que el burocrático se considera como uno de los más eficaces. La manera burocrática defiende la naturaleza racional al escoger los recursos para alcanzar los propósitos y la autoridad que se ejerce por medio de procesos y normas.

Se ha reconocido que la funcionalidad de la burocracia configura inconvenientes y retrasos, pero era lo que se debía asumir para tener mayor eficacia y racionalidad en organización. Weber sostiene:

Tal equilibrio que brinda la burocracia proporciona como beneficios mejoras en la eficiencia con la que se logran los objetivos, maximiza la eficacia para alcanzar mayores resultados con un costo más bajo y así mismo se controla y mejora la incertidumbre, pues se tiene una mayor regulación de los proveedores, trabajadores y del mercado, según los lineamientos conocidos formales.

Aunque el término burocracia tiene su origen en las palabras “poder” y “oficina”, el autor vuelve hace referencia que la burocracia es un elemento trascendental de las empresas que funciona y opera con principios de racionalidad.

Además, la escuela de la burocracia formula que la misma es una manera para dirigir la organización, apoyada en especializar la labor en específicas jerarquías de autoridad, en una serie de procesos y normativas adecuadas a criterios estrictos de selección y promoción. (Ivancevich, 1995)

El enfoque burocrático se configura como una columna trascendental de la teoría tradicional moderna de la organización. Impulsó los relevantes procedimientos administrativos en áreas industriales, pero especialmente en el servicio público que administran los gobiernos locales y nacionales del Estado. El modelo teórico de Weber está vinculado a la teoría organizacional clásica, enfatizando el lugar de la eficacia técnica y en la estructura de la jerarquía organizacional, además en el predominio industrial organizacional planteando una alternativa a la problemática con un enfoque basado en el producto o servicio y bien entregado como planteamiento estructural de la organización para que los resultados del trabajo sean mucho más productivos y eficientes. (Petrella, 2007)

Los elementos característicos de la burocracia para Weber (como se citó en Petrella, 2007) como modelo organizacional, se detalla en la tabla 2:

Tabla 2

Características de la burocracia

Característica	Definición
Jerarquía y responsabilidad	Sistema organizado de mando y subordinación mutua de las autoridades inferiores por las superiores.
Normativa escrita	Regula las relaciones entre los miembros de la organización y las funciones de cada uno de éstos en relación con su status y especialización.
Obediencia	Cumplimiento de la normativa general y de las instrucciones recibidas de la autoridad.
Selección de personal	Profesión que exige una serie de conocimientos específicos, que hay que demostrar a través de unas pruebas determinadas.
Sistema de remuneraciones	La retribución se produce más bien en relación con las funciones desempeñadas y no de acuerdo al trabajo realizado.
Dedicación laboral completa	El ejercicio de la Administración Pública exige exclusividad y no permite la participación en aquellas cuestiones privadas cuyos intereses puedan entrar en colisión con los públicos.

Fuente: Petrella (2007)

D. Teoría de relaciones humanas. Esta teoría basada en escuela humanista administrativa está originada en los Estados Unidos como efecto de la experimentación de Hawthorne y desarrollada y especificada por Elton Mayo en colaboración de otras personas, este movimiento que estuvo en oposición y reacción a la teoría de la administración clásica. (Chiavenato,2006)

Inicio Teoría de las Relaciones Humanas:

- Se requiere la democratización y humanización de la administración para liberar las rígidas definiciones establecidas por la teoría mecanicista clásica.
- La evolución de las denominadas ciencias humanas especialmente la sociología y la psicología y su influencia creciente a nivel intelectual sobre la implementación de la organización industrial del momento.

- Los planteamientos pragmáticos filosóficos de John Dewey y el modelo psicológico dinámico de Kurt Lewin los cuales son trascendentales para contribuir a nivel humanista a la administración.

Conclusiones del experimento de Hawthorne:

Mayo como se citó en (Chiavenato, 2006) y colaboradores en la experimentación de Hawthorne, brindaron básicos principios que dirigen la Escuela de Relaciones Humanas, concluyendo que:

- El índice de productividad se obtiene por la integración social: las habilidades sociales del trabajador es la que especificará su índice de eficiencia y competencia más no la destreza de realizar eficientes movimientos en un período específico, de manera que a un mayor nivel de integración social en el equipo de trabajo mejor será la disposición para la producción.
- Conducta social de los trabajadores: la conducta de sujeto está apoyada básicamente en el grupo los trabajadores, no tienen una reacción aislada como individuos, sino como integrantes del grupo.
- Sanciones y recompensas sociales: las conductas de los trabajadores se condicionan por patrones y normas sociales los trabajadores que tienen una menor o mayor producción de lo establecido socialmente por las normas pueden perder considerablemente el respeto de sus colegas.
- Grupos informales: se especifican en elementos informales a nivel organizacional como conducta social de los trabajadores, expectativas, creencias, motivación y actitudes.
- Relaciones humanas: son actitudes y acciones desarrolladas partiendo dentro del vínculo entre el grupo y las personas, cada individuo posee una propia personalidad específica que inciden las actitudes y conductas de los otros en los que entran en contacto, además también tiene influencia por otros individuos. Comprender los vínculos humanos permitirá al

administrador alcanzar mayores resultados de los subordinados, configurando una atmósfera en la que cada individuo puede expresarse sana y libremente.

- Relevancia del contenido del cargo realizando la naturaleza y el contenido de la labor influye en la moral del colaborador, aquellos trabajos repetitivos y simples son aburridos y monótonos afectando negativamente la actitud, reduciendo la eficiencia y eficacia del trabajador.
- Énfasis en elementos emocionales: según la teoría de los vínculos humanos, los elementos emocionales y racionales no planeados de la cuna humana tienen una especial atención.

Implicancias:

Este modelo teórico brinda un nuevo enfoque y los fundamentos de la escuela conductista a los que se agregan modelos de varios especialistas como Herbert Simón, Kurt Lewin, Skinner, Maslow y Mcgregor, permitiendo que se manejaran las definiciones siguientes:

- Motivación: las conductas humanas se basan en una motivación específica de acuerdo a la psicología que es una persistente tensión que ocasiona que la persona de alguna manera tenga una conducta que se dirija a satisfacer sus demandas y necesidades.
- Liderazgo: es la interpersonal incidencia que se ejerce en un hecho orientando el logro de los objetivos a través de procesos comunicativos humanos.
- Comunicación: se basa como el hecho de intercambiar información entre las personas siendo un fundamental pilar de la vivencia humana y el orden social.
- Organización formal: se configura como una serie de relaciones interacciones que se establecen por distintos elementos humanos de la organización desigual a la formal. Esta definición se difundió por Rothlisberger y Dickson.
- Dinámica grupal: son individuos integrados entre sí teniendo una percepción grupal. La dinámica se configura como el conjunto de los intereses que tienen cada uno de sus

integrantes activada a través de estímulo para lograr un mejor aprendizaje y acercamiento. Lewis en su obra “Dinámica de la personalidad”, presentada en 1935, tuvo un amplio desarrollo de esta definición.

A partir de las conclusiones sustraídas del estudio de Hawthorne se agregaron los términos siguientes al diccionario de administración:

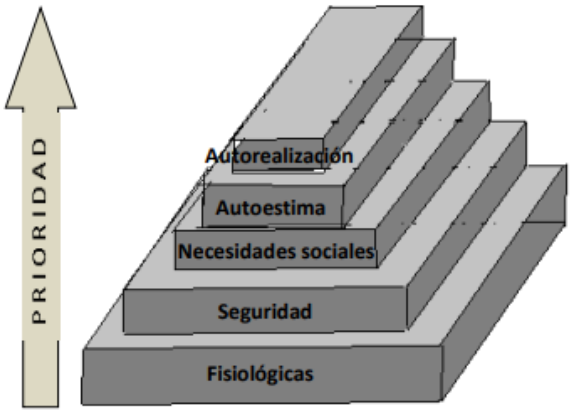
El comportamiento, la integración social de los trabajadores, las demandas sociales y psicológicas, así como la atención hacia nuevas maneras de sanciones y recompensas no materiales. El análisis de grupos informales y las denominadas organización informal, el surgimiento de vínculos humanos en la organización, el interés en elementos no racionales y emocionales de la conducta del individuo y la relevancia del contenido del cargo para el trabajador. (Chiavenato, 2006)

De manera que es necesario hacer referencia a la psicología humanista en la perspectiva del modelo de Abraham Maslow como es citado por (Hernández, 2011), quien fundó la psicología humanista y la pirámide de necesidades de Maslow, permitió desarrollar este modelo psicológico en el año 1943, que estudió la motivación del humano y que seguidamente se amplió para desarrollar y formular una jerarquía de necesidades en la que defiende que según tales necesidades son satisfechas surgen otras de nivel elevado. En tal sentido, es necesario que la administración conozca la conducta de los subordinados para configurar una política que esté a la par con las necesidades de los integrantes de las empresas.

Este modelo teórico ofrece un esquema que orienta la conducta del encargado en administración, pues, esta tiene la suficiente estructura para adecuarse a las distintas secciones, departamentos y áreas de recursos humanos de las empresas como observa en la siguiente Figura 1.

Figura 1

Pirámide de jerarquía de necesidades de maslow



Fuente: Adaptado de Hernández 2011

2.1.1.3. Dimensiones de la Gestión Administrativa

A. Objetivos organizacionales. Los objetivos estatales se consiguen mediante el poder supremo que ejerce el estado a través de sus órganos estatales y, cuya finalidad es lograr el bien público. Su campo de acción principalmente se evidencia en: minería, cultura, educación, industria, pesca, economía, vivienda, transporte, trabajo, agricultura, defensa, ambiente, etc. (Bastidas y Ramón, 2009)

B. Estructura Organizacional. Este sistema es empleado para determinar la jerarquía de una organización, identificando los cargos, funciones y dónde se ubica dentro de la empresa. Tal estructura está desarrollada para determinar la manera en que la organización opera, ayudando a alcanzar los propósitos para tener mayor competitividad y crecimiento en el futuro. La estructura organizacional es ilustrada empleando una tabla específica de cargos. (Brume, 2019)

Kast y Rosenzweig como se citó en (Brume, 2019), explica que la estructura es un modelo determinado de vínculos entre los elementos que conforman la organización, sin embargo, la estructura de un sistema social no se vislumbra. De igual forma, en un sistema mecánico o biológico esta no es observable, pero es inferida a través de conductas de la empresa y operaciones reales.

Para Merton como se citó en (Brume, 2019) lo entiende como un esquema formal social que tiene una organización racional en la cual se implican normativas de actividades detalladas claramente, en donde funcionalmente las acciones se relacionan con el objetivo de la empresa.

C. Estructura funcional. Se basa en llevar a cabo divisiones según las funciones principales de la organización esta dependerá del rubro de la empresa para así identificar las áreas que se requiere crear. La función estructural es un conjunto de personas que trabajan de la mano y que tienen un mismo tipo de habilidades y conocimientos técnicos para llevar a cabo una labor. Guerrero y Rocha (2007) señalan:

La estructura funcional se basa en un esquema de las organizaciones conformadas por las distintas áreas organizacionales que se necesitan para la producción de servicios y bienes en áreas de investigación, manufactura, venta y desarrollo, siendo departamentos que se consideran comúnmente dentro de la estructura funcional.

Se basa en la descripción de funciones de los trabajadores o personas que llevan a cabo labores similares y que aprenden de observarse entre sí para alcanzar un conocimiento más especializado y eficiente, logrando la calidad que se busca.

Asimismo, los directivos tienen mayores herramientas para la evaluación y monitoreo de la labor realizada. Los directores buscan las estructuras funcionales pues les permitirá configurar una serie de funciones necesarias para el monitoreo y revisión de las labores en ambientes organizacionales y generales con las adecuadas funciones. Los directivos se encuentran en la disposición para el desarrollo de estrategias permitiéndole a la organización dar respuesta a hechos peculiares.

D. Ambiente de trabajo. Está fundamentada en una serie de ideas sobre el hombre, la organización y el entorno, el cual, busca propiciar el desarrollo del crecimiento de acuerdo con las potencialidades del desarrollo organizacional. Es un efecto operacional y práctico del

modelo teórico del comportamiento que se orienta sobre un enfoque sistemático, Brume (2019) señala:

De manera que el desarrollo de las organizaciones se ha modificado en un mecanismo excelente para la transformación que pretende una eficacia organizacional elevada, condiciones necesarias para la actualidad y que se caracteriza por una agresiva competitividad en un entorno globalizado. Este aspecto fue desarrollado por la psicología experimental sustentada en el enfoque de que el humano alcanza un mejor desempeño si se desarrolla en entornos ambientales que cuenten con humedad, calor, luz y otras pues condicione agradables que elevan la productividad laboral.

E. Requerimiento del puesto. La definición de puesto emana por la división laboral que ha determinado el modelo burocrático tradicional. Quesada (2017) indica que de igual forma que el tradicional organigrama departamental y las divisiones que son provenientes del enfoque burocrático se sustituye por otros formatos de organizaciones. Los cargos tienen una gradual transformación en acción conjunta partiendo del equipo, sin embargo, aún en diversas empresas ha impactado la definición de cargo y muchas organizaciones en el área de recursos humanos siguen describiendo los puestos cómo se hacía en el pasado.

Los sujetos laboran dentro de las empresas realizando un determinado trabajo por lo general cuando se busca identificar que hace el individuo en la organización, se indaga sobre el puesto desempeñado y de esta manera se conoce sus responsabilidades dentro de la organización, importancia y el nivel jerárquico. El cargo se configura como la base para adecuar al individuo dentro de las funciones organizacionales, muchas veces para los individuos el cargo es una fuente elevada de motivación y expectativa dentro de la organización, cuando los sujetos ingresan a esta organización y dentro de su trayectoria profesional ocuparán siempre algún cargo o puesto.

El cargo o puesto se configura de las diferentes acciones desempeñadas por un individuo ocupante del cargo, englobada en un cargo y que tiene una posición específica dentro del organigrama. De manera que para el desempeño de las actividades los sujetos que poseen puestos tienen una definida posición dentro del organigrama, está define el nivel que ocupa en la jerarquía y si es un subordinado que está frente a la responsabilidad de otros, si es un subordinado que tiene cierta autoridad o es una división o departamento en la cual se localiza.

Desde otra perspectiva el puesto se conforma como una unidad dentro de la organización, basado en una serie de responsabilidades, deberes y funciones que lo diferencian y se diferencia de otros cargos o puestos. En tanto los puestos se conforman como las herramientas que emplean la empresa para la asignación y utilización del recurso humano alcanzando así el objetivo organizacional según las estrategias establecidas. A partir de este enfoque, los puestos son herramientas usadas para el desempeño de funciones organizacionales con el fin de alcanzar propósitos establecidos.

F. Motivación. Según Nazario (2006) existen motivadores extrínsecos e intrínsecos que conllevan a una serie de actitudes dentro del entorno laboral, entre dichos factores tenemos la remuneración, los beneficios sociales recibidos e incentivos; todos ellos sirven para mantener o generar conductas que conllevan al logro de los resultados esperados. Algunos de los motivadores más usados para los trabajadores son:

- Transporte de personal.
- Seguros.
- Beneficio de jubilación.
- Regalos.
- Vales de descuento.
- Mayores beneficios de vacaciones.
- Guardería.

- Vivienda.
- Equilibrio entre la vida privada y el trabajo.

Según Chiavenato (2006) la motivación es el impulso que activa la acción del individuo de manera que cuando inicia un comportamiento o actitud específica este impulso se provoca internamente o proviene de lo exterior dándose un proceso en la mente del sujeto.

Newstrom (2007) indica:

La motivación laboral es una serie de impulsos externos e internos que hacen que la persona escoja un conjunto de acciones y que lo conduzcan de cierta forma desde un enfoque ideal. Estos comportamientos se dirigen a lograr un propósito dentro de la organización. La motivación laboral combina fuerzas psicológicas complejas en cada individuo.

G. Recompensa. Para Chiavenato (2006), la teoría científica impulsó definiciones como: homo economicus, en donde se tiene la creencia de que las personas únicamente se motivan por recompensas materiales, salariales y económicas, es decir, el hombre busca un trabajo no porque desee trabajar sino porque sin él no podía mantenerse en la vida, de manera que su única motivación para trabajar es evitar el hambre y las penurias. En efecto la recompensas y premios salariales por producción tienen una profunda influencia en el esfuerzo individual laboral, logrando que el trabajador alcance su máxima capacidad productiva para así lograr una ganancia mayor. Luego de la selección científica del trabajador se debe enseñar la mejor metodología laboral, condicionando sus remuneraciones al nivel de eficiencia para así alcanzar la capacidad física máxima que se requiere en el puesto.

Por otro lado, el experimento realizado en Hawthome como se cita en (Chiavenato, 2006) manifestó:

Las remuneraciones salariales aun cuando se realicen sobre bases generosas y justas no son el factor determinante para lograr la satisfacción en el trabajador. Dentro de su circunstancia laboral Mayo y sus colaboradores plantearon un nuevo modelo teórico

motivacional que se opone al homo economicus indicando que el individuo se motiva no únicamente por factores económicos, sino que además se impulsan por remuneraciones simbólicas y sociales.

H. Desempeño laboral. Las organizaciones de manera progresiva y sistemática evalúan a su personal respecto a su desenvolvimiento, potencial, cumplimiento de metas, etc. De modo que puedan asegurar la calidad de su trabajo y el uso óptimo de las habilidades y destrezas de cada recurso humano. (Álvarez et al., 2018)

El desempeño del recurso humano está relacionado a la demanda de talentos según el puesto o campo laboral, al nivel de capacitación y actualización del sujeto, cultura a la que pertenece, habilidades especiales diferenciadoras, motivación y liderazgo, competitividad laboral, entre otros. (Oxford, 2021)

Como se aprecia, en un municipio donde el desempeño laboral podría relacionarse directamente con la satisfacción del usuario respecto a los servicios requeridos; es importante considerar el hecho de que es de vital importancia tres aspectos fundamentales: que el recurso humano sea el indicado según el puesto de trabajo, que el personal sea competitivo en su función y que cuente con la motivación necesaria.

Para un correcto desempeño laboral, es necesario la satisfacción y motivación, siendo esto determinante para mejorar la imagen de la organización pues esta se enfoca en sus trabajadores, por consecuencia aumentaría el nivel del compromiso del colaborador, de modo que se disminuyan los inconvenientes o incidentes en el área de trabajo. Esto también permitiría formar un mejor ambiente laboral reduciendo su nivel de estrés, también reduciendo pérdidas económicas para la empresa, e incrementando el nivel competitivo del personal. (Huilcapi-Masacon et al., 2017)

La gestión del capital humano en la actualidad tiende a ser más horizontal, donde se reducen las jerarquías, fluye la comunicación entre áreas dentro de la empresa y donde se

fomenta la integración del equipo de trabajo, de modo que el colaborador logre sentirse realizado y mantenga la competitividad y calidad del servicio. (Miranda, 2016)

2.1.2. *Calidad de servicio*

2.1.2.1. Conceptualización

Calidad

La definición de calidad es un término muy relativo; se pueden hacer muchas definiciones, y cada persona comprender de una forma diferente, para Alcalde (2019) significa:

- Grado de excelencia.
- Ausencia de defectos.
- Conformidad con las especificaciones.
- Satisfacer las necesidades de los clientes.
- Buena relación precio – calidad.
- Aptitud para el uso.

Asimismo, hay otras definiciones de calidad por otros grandes autores, como se detalla a continuación:

Según Crosby, la calidad total se basa en cumplir estándares en el que el sistema aborda la prevención y el hecho de tener cero defectos.

De acuerdo con Muran, la calidad es la falta de defectos adecuándose a la utilización.

En palabras de Deming, la calidad es el nivel en el que se predice la fiabilidad y la uniformidad a un costo bajo y adecuándose a las demandas de los consumidores.

Según Ishikawa, la calidad se basa en el diseño producción y oferta de un servicio o producto útil, que tenga un precio accesible y de respuesta a los requerimientos de los clientes.

Servicios

A lo largo del tiempo ha surgido una gran variedad de conceptos que Begazo (2006) resume de la siguiente forma:

Primer concepto: apoyo o ayuda humana que da satisfacción a algún requerimiento social y que no se basa en un bien material producido.

Segundo concepto: beneficios, acciones y satisfacciones que se ponen a la venta y proporcionan un vínculo con la venta de los bienes.

Tercera definición: actividades identificables e intangibles por separado que brindan un nivel deseado de satisfacción, cuando se proporciona a los usuarios o consumidores de una industria y que no únicamente se vinculan a vender un servicio o producto.

Por otro lado, los servicios para Stanton, como se citó en (Camisón, 2006) señala: Los servicios se configuran como acciones intangibles reconocibles que tienen como propósito fundamental una operatividad concebida para brindar la satisfacción de requerimientos y necesidades de usuarios y consumidores. Con este concepto los servicios complementarios basados en las ventas de bienes tangibles son excluidos.

Mientras que para Kotler como se citó en (Camisón, 2006), los servicios se fundamentan en las acciones que un individuo ofrece a otro, por lo general, es intangible y no se transmite una propiedad, el servicio pudiera o no estar vinculado a bienes físicos.

Aspectos que caracterizan al servicio:

Begazo (2006) indica:

- Inmaterialidad: Uno de los aspectos principales que caracteriza al servicio ya que las mismas son satisfacciones, actividades, experiencias y prestaciones, por lo que el servicio no puede degustarse, ni tocarse u olerse.
- Inseparabilidad: como característica principal el servicio se determina por ser un proceso de manera que en ninguno de ellos se da la independencia, se realizan mientras a la vez se van consumiendo, esta característica del servicio no únicamente puede presentar un problema al momento de controlar la calidad, sino también proporciona variabilidad e incertidumbre en el proceso ya que puede incorporar a otro participante que es el cliente.

- Heterogéneo: no es posible la estandarización de los servicios ya que cada uno que se presta puede ser diferente.

Además, Evan y Lindsay (2008) indicaron que el servicio se define como las actividades complementarias o principales que directamente no generan un bien físico, en pocas palabras, el aspecto sin producto operativo entre el vendedor o proveedor y el comprador o cliente.

Calidad de servicio

Para Zeithaml, (Camisón, 2006) define:

Desde la perspectiva del cliente la calidad del servicio se configura como la amplitud en las paridades existentes entre los deseos y expectativas y lo que perciben de los recibidos. Las expectativas se basan en necesidades y deseos de los consumidores, mientras que las percepciones son las creencias relativas al servicio que han recibido, de manera que los clientes evalúan la calidad del servicio haciendo una comparación de lo que esperan o desean con lo que perciben o reciben realmente. De manera que el cliente percibirá que el servicio es de elevada calidad cuando su experiencia vivida con el servicio exceda o iguale las expectativas formuladas inicialmente, contrariamente el servicio se cataloga de mala calidad cuando no se da una satisfacción de las expectativas por las vivencias obtenidas en el servicio recibido.

Por otra parte, desde el enfoque del sector público:

La calidad en el contexto público del gobiernos municipales, federales y estatales, no ha logrado el impulso en crecimiento tan vertiginoso que se esperaba como ocurre en el aspecto privado, sin embargo, diversas entidades del área pública han tenido importantes avances para incorporar los principios operativos de la calidad. (Evans y Lindsay, 2008)

De igual forma desde el enfoque de la administración pública para Zouari y Abdelhedi (2008) como se citó en (Izquierdo, 2021) señalan:

La calidad del servicio es un elemento fundamental para alcanzar la satisfacción de los consumidores, esta se basa en la corroboración interna que realizan los individuos según sus demandas, analizando si estos fueron cubiertos o no con el servicio recibido. La satisfacción del cliente se vincula a la calidad del servicio y es un predictor de que, si consumidor vuelve a la entidad organización a llevar a cabo transacciones económicas o buscar otro servicio, quedo satisfecho. En tal sentido, indudablemente la configuración de las definiciones de calidad del servicio y la satisfacción del consumidor tienen una relación entre sí, sin darse un estado satisfactorio sin que primero no haya sido expuesto a un servicio de calidad. El estado peruano en unión y sobre la base de la secretaría de gestión pública en el 2020, según lo que indica la política de modernización de la gestión pública, determina que el Estado requiere orientarse y modernizarse para proporcionar un servicio de calidad satisfaciendo así las demandas de la población peruana.

2.1.2.2. Escuela de la calidad de servicios

La escuela nórdica

Se dirige por Grönroos, Gummesson y Lehtinen, quienes crearon el llamado modelo de imagen enfocado en la definición de calidad del servicio desde una perspectiva del producto. En este planteamiento la calidad percibida por el cliente es el resultado que se da entre el vínculo de tres dimensiones:

- Dimensión técnica: configurada como el resultado de que el servicio recibido por el cliente será susceptible para evaluarse por la organización y el cliente.
- Dimensión funcional: los procedimientos se basan en la manera en que el servicio al cliente se traslada.
- Imagen corporativa: la calidad funcional y técnica unidas entre sí conforman la imagen de calidad que se busca comunicar a potenciales clientes.

Esta escuela destaca la necesidad de mejorar considerablemente los elementos técnicos y tangibles del producto que contiene el servicio. (John, 1993)

En esta temática existen dos planteamientos enfrentados como el de King (1984), el cual señala la necesidad de integrar las funciones de servicio y producción y los planteamientos de John y Wheeler (1992) quienes apuestan por una perspectiva que mide diámetros opuestos en ambas funciones.

Escuela Norteamericana

Se ha dado un enfoque de calidad del servicio basada en el cliente. La hipótesis fundamental de la escuela se basa en que los clientes no poseen los datos completos sobre aspectos característicos de la calidad del producto. Existen dos aspectos que distinguen:

La valoración de la calidad basándose en la subjetiva percepción del cliente y el desempeño del producto, así como en la información que se tiene de este o aspecto objetivo.
Al tener una base en elementos intangibles como tangibles del producto la medición de la calidad se basa en la percepción que tiene el consumidor, agregando características para definir la calidad del producto tanto de aspectos intangibles como tangibles. (Cameron, 2006)

2.1.2.3. Teorías relacionadas al tema

La teoría de la equidad determina que una persona puede asumir la inversión de un determinado tiempo por un servicio recibido en función de las posibles consecuencias positivas que evalúa intrínsecamente, de modo que se justifica dicha inversión en función del resultado u objetivo logrado, pudiendo obtener buenos resultados o recompensas al valorar el servicio recibido. (Oliver y Swan, 1989)

Es decir, que los usuarios que esperan recibir un servicio, éste debe ser brindado conforme a sus necesidades dentro de un tiempo tolerante y con la satisfacción suficiente tras valorar la experiencia. Esta teoría abarca tres categorías: El otro, que es la persona que nos brindará el servicio; el sistema, el cual consta de aquellas políticas, normas, procedimientos y

la administración en sí y; al sujeto mismo, quien percibe los resultados en función a sus necesidades. (Adams, 2010)

2.1.2.4. Medición de la calidad de servicio. Se considera el primer y último paso al momento de optimizar la calidad del servicio y lograr proporcionar un servicio de excelencia tal y como lo señalan Davidow y Uttal (1990), resulta difícil alcanzar a optimizar el servicio si no se consideran los resultados que se obtienen del sistema para una mejor cuantificación.

Modelo SERVQUAL

El modelo SERVQUAL propuesto por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988), surge debido a que en aquel momento no había una metodología o un abordaje literario para solucionar los problemas de las organizaciones respecto a la calidad del servicio. La intención del autor era medir la calidad del servicio con el propósito de aportar a la mejora continua de la calidad del servicio dentro de la organización. La forma de medir la calidad es a través de un cuestionario con una escala tipo Likert con 5 criterios: capacidad de respuesta, elementos tangibles, seguridad, empatía y fiabilidad. Al aplicar el cuestionario se espera identificar gaps o brechas en cada dimensión o entre ellas (esto es la diferencia entre lo que recibe efectivamente el cliente frente a lo que esperó recibir).

Una vez que se recopilan y analizan los datos, el investigador identificará aquellos aspectos determinantes que, respecto a las perspectivas del sujeto mediante la comunicación "boca a oreja", son aquellas sugerencias u opiniones de familiares y amigos (entorno cercano) sobre el servicio recibido; comunicaciones externas, experiencias en el servicio y necesidades personales. (Blas y Cabrera, 2018)

Figura 2

Modelo SERVQUAL



Fuente: Armario (citado en Blas y Cabrera, 2018).

Modelo ServPerf

Este modelo fue propuesto por Cronyn y Taylor (1994), conformado por 5 dimensiones y 22 ítems o preguntas. La primera dimensión llamada elementos tangibles, se refiere a la infraestructura del lugar incluyendo los materiales utilizados en el proceso de comunicación o prestación del servicio, proyectando de esta manera una imagen o panorama de este criterio en el usuario; dimensión de confiabilidad, esto se refiere a la confianza que el usuario tiene en la empresa o persona que le ha ofrecido el producto/servicio; capacidad de respuesta, en relación a qué tan hábil es desde el primer momento, pues se valora el interés, la prontitud y disposición de manera oportuna; la dimensión de seguridad, la cual evalúa la cortesía del personal, el reconocimiento del servicio recibido, incluyendo la actitud y el conocimiento proyectado por el personal; la empatía, se refiere al deseo del colaborador por ayudar a los usuarios, brindando en lo posible una atención personalizada. (Ramos et al., 2020)

2.1.2.5. Dimensiones de calidad de servicio. Las organizaciones que buscan lograr niveles elevados de calidad del servicio brindado deberán dar una mejor atención a los atributos que usan los clientes para analizar el servicio, de manera que lo que los consumidores perciben le permitirá indicar si el servicio que recibieron fue malo o bueno. Se basa en aspecto determinante de la calidad del servicio percibida, a los cuales, la literatura refiere como las dimensiones siguientes, Cameron (2006) señala:

A. Elementos tangibles. configurados como las diversas instalaciones físicas modernidad y mantenimiento de equipo, elementos materiales de comunicación y la presencia física de los trabajadores.

B. Fiabilidad. Que se entiende como la habilidad de cumplimiento de los compromisos que adquiere la empresa.

C. Capacidad de respuesta. La cual especifica la disponibilidad que tiene para la atención de los clientes con mayor eficiencia.

D. Profesionalismo. Basada en la posición que tienen los individuos de destrezas y actitudes requeridas para la prestación correcta del servicio.

E. Cortesía. Se entiende como la atención amabilidad respeto y consideración con el que el cliente se trata por parte del personal que brinda el servicio.

F. Credibilidad. Refiere la honestidad para prestar el servicio.

G. Seguridad. Se asume como la falta de dudas peligros y riesgos.

H. Accesibilidad. Representa la facilidad en el contacto dado.

I. Comunicación. Es un aspecto que determina la destreza para la escucha del cliente manteniéndolo informado y utilizando para ello un lenguaje similar. Comprensión al consumidor denominado como el esfuerzo para identificar al cliente y sus demandas.

2.2. Definición de conceptos básicos.

Calidad de servicio

Respecto a la calidad de servicio, es la evaluación de la percepción que tiene un sujeto después de haber recibido un producto o servicio, compararlo y asignarle un valor. (Pincay et al., 2020), así como también (Salazar, 2016)

La evaluación de la calidad se mide desde un aspecto objetivo y a la vez subjetivo siguiendo los elementos diferenciadores o características del servicio: heterogeneidad, caducidad, intangibilidad e inseparabilidad. (Dos Santos, 2016)

Calidad percibida

Según Carneiro como se cita (Espejel et al., 2007) la calidad percibida de un producto o servicio va a depender de factores intrínsecos (características del producto como: color, forma y apariencia) y extrínsecos (características como: marca, sello de calidad, país de origen, precio, otros). (González et al., 2016)

La calidad se relaciona con la satisfacción del cliente; esta se divide en calidad funcional percibida y calidad técnica percibida. La primera se refiere a la forma en cómo se da el servicio y la segunda a las características propias del servicio. (Huancollo, 2018)

Confiabilidad

Se refiere a saber brindar un servicio de manera segura y correcta, sin cometer errores, cumpliendo las promesas que se ofrecieron desde un inicio sin tener la necesidad de repetirlo, de manera que se ahorran recursos humanos y materiales y se gana la fidelización del cliente después de haber percibido con agrado la experiencia con la empresa u organización .(Berry y Parasuraman, como se cita en (Mejías et al., 2018).

La confiabilidad también es el resultado de la habilidad que tiene una persona para lograr ser preciso y constante al momento de brindar un servicio, de modo que gane credibilidad a lo largo del tiempo. (Nizama, 2018)

Conformidad

Es cuando el producto o servicio logra cumplir con todas las normas diseñadas previamente, las especificaciones y requisitos exigidos, los cuales aseguran su funcionamiento y contribuyen a la calidad. (Mora, 2011).

Según la Escuela Europea de Excelencia (2020), una organización debe asegurar que los productos o servicios que ofrece tengan todos los canales de salida disponibles en el momento justo cuando son requeridos y de manera continua, pues esto asegura la conformidad.

Gestión administrativa

La gestión administrativa permite el desarrollo social, empresarial, económico y tecnológico; está a cargo principalmente de ejecutivos líderes que supervisan la parte operativa del trabajo, de las normas, políticas, planes, presupuestos, etc. Así mismo, la gestión administrativa contempla los procesos de: planificación, organización, dirección y control. (González et al., 2020)

La gestión administrativa implica evidenciar competencias tradicionales como la planificación a futuro, gestión del recurso humano, gobierno de actividades municipales, planificación urbana y de obras públicas y civiles, la administración del poder en la vida comunitaria, entre otros. (Arraiza, 2016)

Promoción de participación y competencia

Los empleadores que comunican a sus colaboradores la forma en que son evaluados rescatando su potencial y fomentan la participación y competitividad entre ellos, reciben resultados favorables ya que se pueden incrementar la motivación entre ellos, de manera que desarrollan nuevas técnicas y habilidades; por ello, es necesario que el aparato estatal lleve a cabo alianzas estratégicas con empresas que forman y capacitan al recurso humano, de esta manera aseguran personal competente. (Oxford, 2021)

Rendimiento

Es la satisfacción que el cliente o consumidor tiene luego de observar el proceso que le ha llevado tomar un producto o servicio hasta el resultado final; esto va a depender también del estado de ánimo del sujeto. (Gonzales y Huanca, 2020)

El rendimiento percibido, performance o resultado consta de las creencias o juicios del usuario respecto a un servicio, considerando en su juicio a las características del producto o servicio, tales como la funcionalidad, durabilidad o el trato que recibió durante la prestación o entrega; al ser subjetivo, el rendimiento percibido podría no ser igual al rendimiento real. (Ros, 2016)

Satisfacción del cliente

Según la Asociación Española de la Calidad (AEC, 2020) la satisfacción del cliente es la búsqueda de la fidelización respecto al cumplimiento de sus necesidades, cumpliendo realmente lo ofrecido hasta terminar en una experiencia positiva.

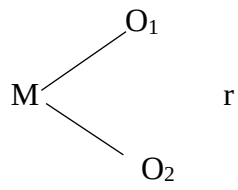
III. MÉTODO

3.1. Tipo de investigación

El estudio se tipificó como básico por cuanto tiene el objetivo de aumentar el conocimiento de la teoría para desarrollar una ciencia determinada sin importar directamente sus aplicaciones posibles o prácticos efectos. (Andrade, 2005)

El diseño de investigación es no experimental transversal, debido a que, durante la recolección de información el investigador responsable no manipuló las variables de estudio, porque solo se aplicó el instrumento a la muestra sin influir sobre ello; así mismo, la investigación fue de alcance descriptivo - correlacional porque se buscó determinar si existe o no relación entre las variables de estudio. (Hernández, et al., 2014)

A la vez, es de enfoque cuantitativo ya que existe una intención de medir las variables, emplea la recolección de datos para demostrar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con la finalidad de implantar pautas de comportamiento y probar teorías. (Hernández, et al., 2014)



Donde:

M: muestra.

O_1: Variable 1

O_2: Variable 2

3.2.Ámbito temporal y espacial

El estudio se realizó entre mayo-agosto 2021.

Esta investigación se ejecutó en la municipalidad provincial de Huaral, Lima, 2021.

3.3.Variables

Variable 1: Gestión administrativa.

Dimensiones:

- Objetivo.
- Estructura organizacional.
- Requerimiento del puesto.
- Motivación.
- Recompensa.
- Desempeño.

Variable 2: Calidad de servicio.

Dimensiones:

- Conformidad.
- Confiabilidad.
- Rendimiento.
- Calidad percibida.
- Participación y competencia.

OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM	ESCALA DE MEDICIÓN
GESTIÓN ADMINISTRATIVA Conjunto de acciones que busca optimizar los recursos de la manera más eficiente para lograr los objetivos y metas.	Objetivos	Conocimiento de objetivos	1-2-3-4	Escala Likert Muy desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Ni de acuerdo, ni desacuerdo (3) De acuerdo (4) Muy de acuerdo (5)
	Estructura organizacional	Funcionalidad de estructura	5-6	
		Ambiente de trabajo	7	
	Requerimiento del puesto	Capacidad	8-9	
		Talento	10-11	
	Motivación	Grado de motivación del colaborador	12-13-14-15	
	Recompensa	Recompensa por logros	16	
		Reconocimiento por hora extra	17	
		Beneficios percibidos	18-19	
	Desempeño	Planeación del trabajo	20	
		Resultados esperados	21-22	
CALIDAD DE SERVICIO Satisfacer a los clientes cumpliendo sus expectativas.	Conformidad	Servicios y recursos óptimos	1-2-3	
		Información de servicios	4	
	Confiabilidad	Involucrarse en la calidad	5-6-7	
	Rendimiento	Rendimiento del colaborador	8-9-10-11	
	Calidad percibida	Buena comunicación interpersonal	12-13	
		Disposición a ayudar	14	
	Participación y competencia	Capacidad para atender	15-16-17-18-19	

3.4.Población y muestra

Población

La población se conforma por aquellos elementos cuyas características son similares en relación a ciertos criterios como: ubicación, aspectos socioculturales, ambientales y otros que conforman el fenómeno de estudio. (Baena, 2017)

La población estuvo constituida por los trabajadores administrativos de la Gerencia de Secretaría General, la cual se encuentra conformada por la Subgerencia de Registro Civil, Subgerencia de Atención al Ciudadano y Archivo y Subgerencia de Imagen Institucional de la Municipalidad Provincial de Huaral, Lima.

Tabla 3

Población

Tipo de población	Número
Nombrados	15
Locadores	15
CAS	40
Total = 70	

Nota. población de 70 colaboradores administrativos de la Gerencia de Secretaría General, Subgerencia de Registro Civil, Subgerencia de Atención al Ciudadano y Archivo y Subgerencia de Imagen Institucional de la Municipalidad Provincial de Huaral.

Muestra

Dado a que la población conformada por 70 trabajadores es pequeña, la muestra se ha considerado la totalidad de la población, así mismo, el muestreo fue no probabilístico a juicio del experto, es decir, es el investigador decide a quienes selecciona para encuestar.

Criterio de inclusión

Colaboradores que han brindado servicio de atención en el área Secretaría General, Subgerencia de Registro Civil, Subgerencia de Atención al Ciudadano y Archivo y Subgerencia de Imagen Institucional de la Municipalidad Provincial de Huaral, Lima.

Colabores residentes o no residentes de Huaral.

Criterios de exclusión

Personas que recibieron atención en la municipalidad de Huaral.

Personas que no laboran en la municipalidad de Huaral.

Personas menores de edad.

Limitaciones del estudio

La principal limitación fue el tiempo de recolección de información debido a la pandemia COVID-19.

Limitaciones económicas, debido a la cantidad de personas a encuestar.

3.5. Instrumentos

Técnica

Para esta investigación se empleó como técnica la encuesta definida como un proceso sociológico empleado para alcanzar datos en donde se le hace una serie de preguntas al individuo que conforma la muestra. Sierra, citado por (Casas et al., 2003)

Instrumento

Se empleó como instrumento el cuestionario usado para medir la variable de gestión administrativa se conformó de 22 ítem, mientras que el instrumento empleado para medir la calidad del servicio estuvo conformado de 19 ítems, teniendo una escala de medición de Likert.

Validez

Para determinar la validez se empleó el juicio de expertos integrado por un grupo de 3 docentes expertos en la materia, siendo 1 experto en metodología y 2 expertos en el tema.

Tabla 4

Validez de juicio de expertos

N.º	Expertos	Juicio
01	Dr. Claribel Salvador García	Aplicable
02	Mg. Braulio Castillo Canales	Aplicable
03	Mg. Miguel Ruiz Palacios	Aplicable

Confiabilidad

La confiabilidad señalada por Ñaupas et al. (2018) indican que es la medida que se emplea para determinar que un instrumento puede ser aplicado porque es confiable si este tiene un mínimo nivel de aplicación a un sujeto parecido con probables hallazgos similares. En la evaluación de la confiabilidad empleo el software SPSS por medio del Alfa de Cronbach que permite determinar su fiabilidad.

García como se cita en (Pérez et al., 2012) refiere que en la escala de Vellis al obtener un valor inferior a .60 determina inaceptable el instrumento, si los valores se ubican entre .60 .65 el instrumento es indeseable, si está ubicado entre .65 y .70 el instrumentos es aceptables si los valores son de entre .70 a .80 es respetable y si los valores se ubican entre .80 a .90 es muy bueno.

Tabla 5

Valor de Alfa de Cronbach del instrumento

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,790	22

Fuente: Base de datos SPSS

EL instrumento de Gestión Administrativa cuenta con 22 ítems y de Calidad de Servicio 19 ítems, dentro del cual se obtuvo un resultado del instrumento como aceptable ya que obtuvo ,790.

3.6. Procedimientos

El software SPSS fue el usado para procesar los datos. En primer término, se construyó el instrumento de recolección de información, luego de haberlo aplicado, dichos resultados sirvieron para construir una base de datos en formato EXCEL, esta base se introdujo en el software antes mencionado para finalmente, procesar y analizar la información.

3.7. Análisis de datos

Los resultados se presentaron en gráficos de barras con sus respectivas tablas de frecuencia con porcentajes y números agrupados de las respuestas de cada sujeto. Una vez hecho el análisis descriptivo, se procedió a la construcción de la discusión de resultados y posteriormente se aplicó la prueba estadística Rho de Spearman con la cual se pudo contrastar las hipótesis, para finalmente elaborar conclusiones y recomendaciones.

IV. RESULTADOS

A continuación, se presentan los resultados obtenidos de los trabajadores de la municipalidad provincial de Huaral, Lima mediante los instrumentos aplicados.

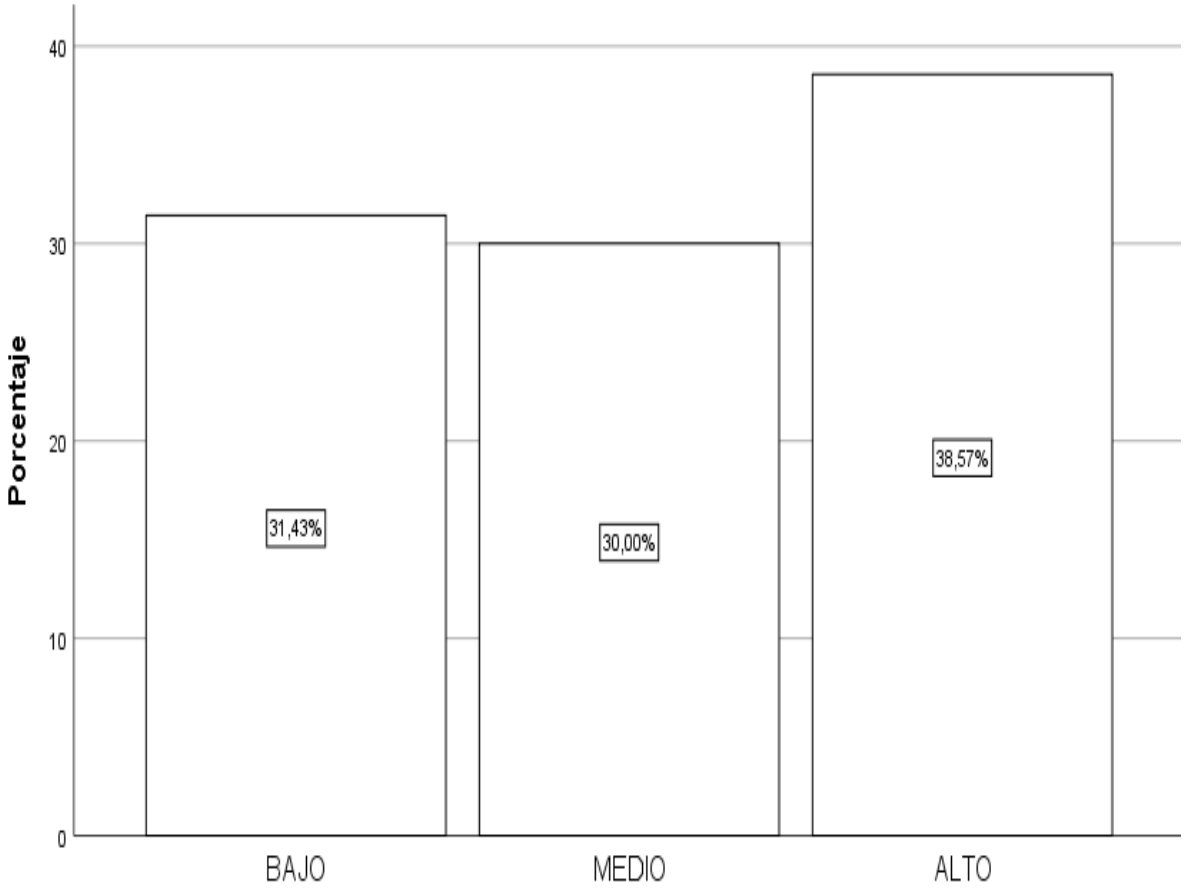
Tabla 6

Gestión Administrativa en la Municipalidad Provincial de Huaral, Lima 2021

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	22	31,4	31,4	31,4
	MEDIO	21	30,0	30,0	61,4
	ALTO	27	38,6	38,6	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Figura 3

Gestión Administrativa en la Municipalidad Provincial de Huaral, Lima 2021



Los resultados del estudio muestran que la percepción de la gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Huaral, durante el año 2021, se distribuyó de la siguiente manera: De un total de 70 encuestados, 22 personas, que representan el 31.4%, percibieron un nivel bajo de gestión administrativa en la municipalidad. Asimismo, 21 participantes, equivalente al 30.0%, reportaron un nivel medio de gestión. Por otro lado, 27 individuos, que conforman el 38.6% de la muestra, indicaron haber experimentado un nivel alto de gestión administrativa en la entidad.

Estos hallazgos sugieren que, si bien una proporción considerable de usuarios (31.4%) tuvo una percepción desfavorable de la gestión administrativa de la municipalidad, hubo también un porcentaje significativo (38.6%) que valoró positivamente dicha gestión. En general, se puede decir que la gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Huaral presentó una distribución relativamente equilibrada entre los niveles bajo, medio y alto, lo que implica que existen oportunidades de mejora para fortalecer la percepción de los trabajadores sobre la eficiencia y eficacia de los procesos administrativos de esta entidad pública.

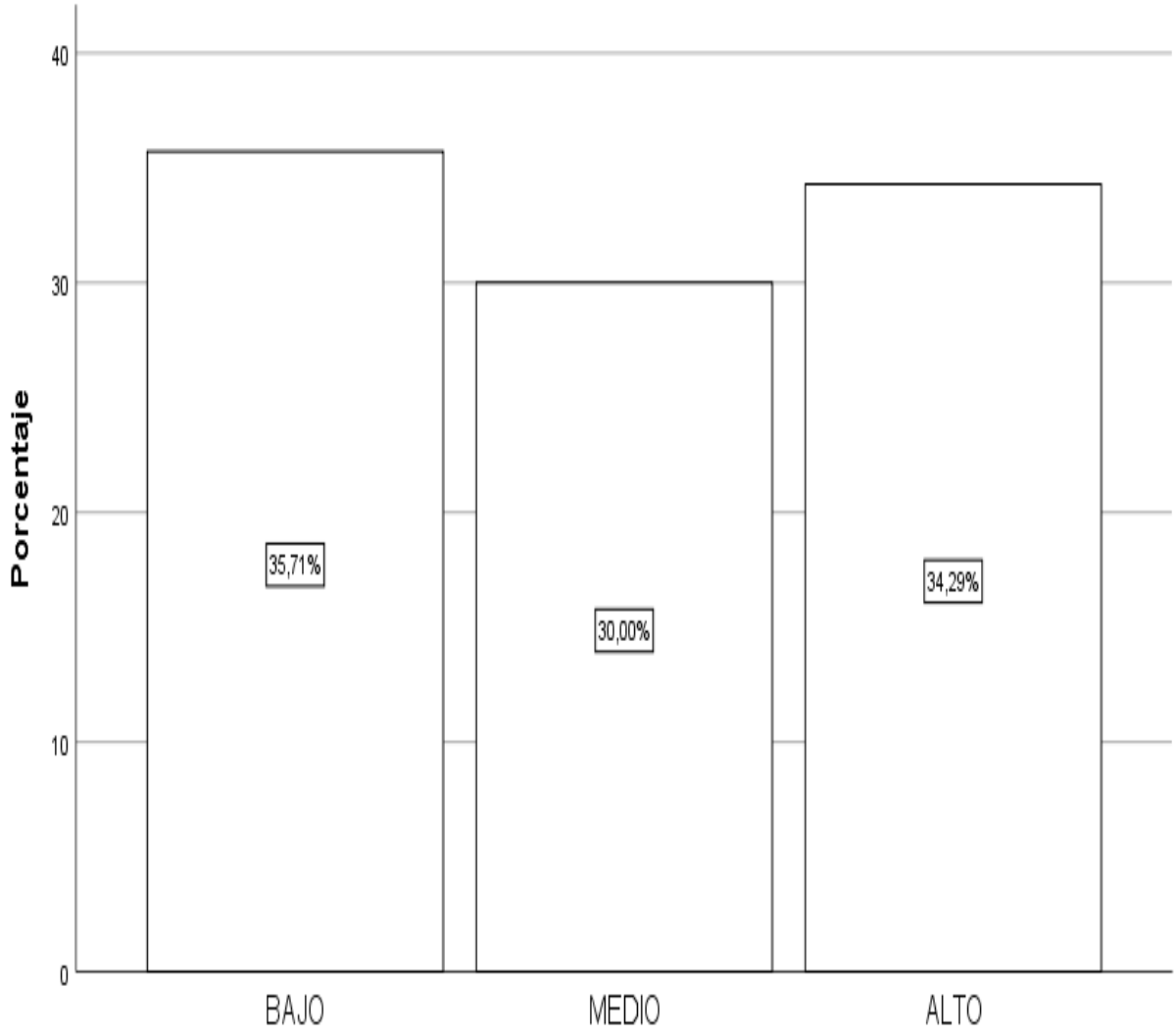
Tabla 7

Calidad de Servicio en la Municipalidad Provincial de Huaral, Lima 2021

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	25	35,7	35,7	35,7
	MEDIO	21	30,0	30,0	65,7
	ALTO	24	34,3	34,3	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Figura 4

Calidad de Servicio en la municipalidad provincial de Huaral, Lima 2021



El análisis de los datos recopilados en el estudio revela que la percepción de la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Huaral, durante el año 2021, se distribuyó de la siguiente manera: De un total de 70 personas encuestadas, 25 de ellas, que representan el 35.7% de la muestra, percibieron un nivel bajo de calidad de servicio en la municipalidad. Asimismo, 21 participantes, equivalente al 30.0%, reportaron haber experimentado un nivel medio de calidad de servicio. Por otro lado, 24 individuos, que conforman el 34.3% de la muestra, indicaron haber recibido un nivel alto de calidad de servicio por parte de la entidad municipal.

Estos hallazgos sugieren que si bien una proporción significativa de usuarios (35.7%) tuvo una percepción desfavorable de la calidad de los servicios prestados por la municipalidad, también hubo un porcentaje considerable (34.3%) que valoró positivamente dichos servicios.

En general, se puede afirmar que la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Huaral presentó una distribución relativamente equilibrada entre los niveles bajo, medio y alto, lo que implica que existen oportunidades de mejora para elevar la satisfacción general de los usuarios con respecto a los servicios brindados por esta entidad pública.

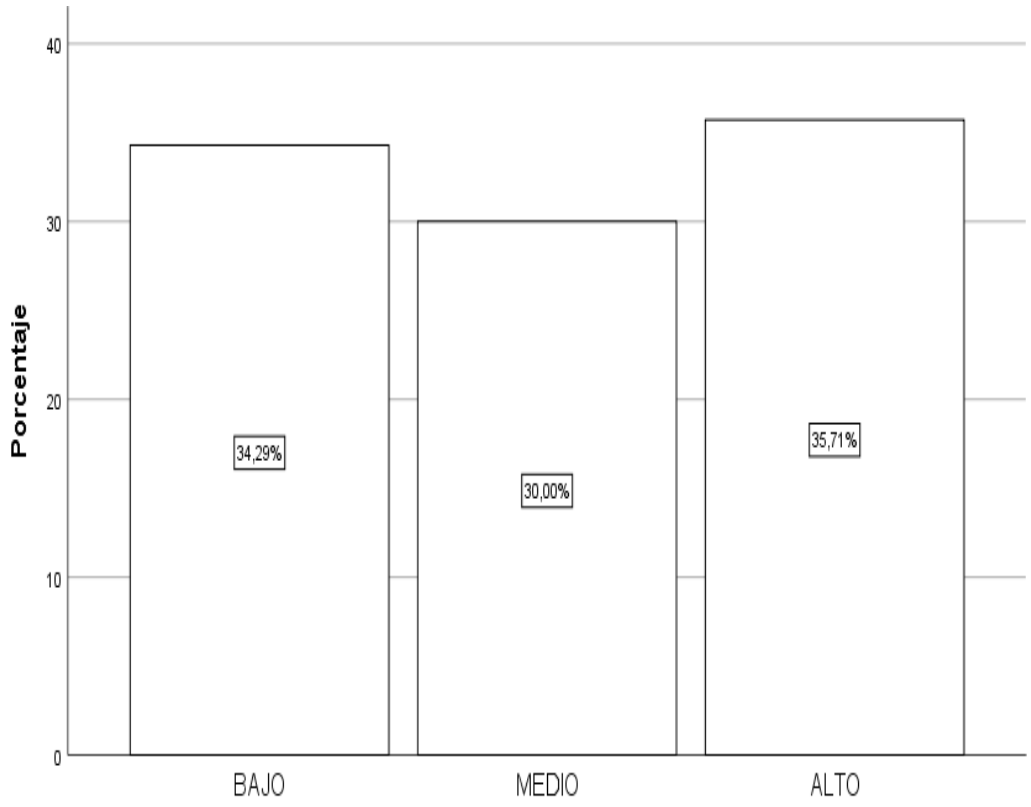
Tabla 8

Conformidad en la Municipalidad Provincial de Huaral, Lima 2021

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	24	34,3	34,3	34,3
	MEDIO	21	30,0	30,0	64,3
	ALTO	25	35,7	35,7	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Figura 5

Conformidad en la Municipalidad Provincial de Huaral, Lima 2021



El análisis de los datos recopilados en el estudio muestra que la percepción de la conformidad de los trabajadores con los servicios brindados por la Municipalidad Provincial de Huaral, durante el año 2021, se distribuyó de la siguiente manera: De un total de 70 encuestados, 24 personas, que representan el 34.3% de la muestra, percibieron un nivel bajo de conformidad con los servicios municipales. Asimismo, 21 participantes, equivalente al 30.0%, reportaron un nivel medio de conformidad. Por otro lado, 25 individuos, que conforman el 35.7% de la muestra, indicaron haber experimentado un nivel alto de conformidad con los servicios prestados por la entidad.

Estos hallazgos sugieren que, si bien una proporción considerable de usuarios (34.3%) tuvo una percepción desfavorable de la conformidad con los servicios municipales, también hubo un porcentaje similar (35.7%) que valoró positivamente dicha conformidad. En general, se puede afirmar que la conformidad de los trabajadores con los servicios de la Municipalidad Provincial de Huaral presentó una distribución relativamente equilibrada entre los niveles bajo, medio y alto, lo que indica que existen oportunidades de mejora para incrementar la satisfacción general de la población con respecto a los servicios brindados por esta entidad pública.

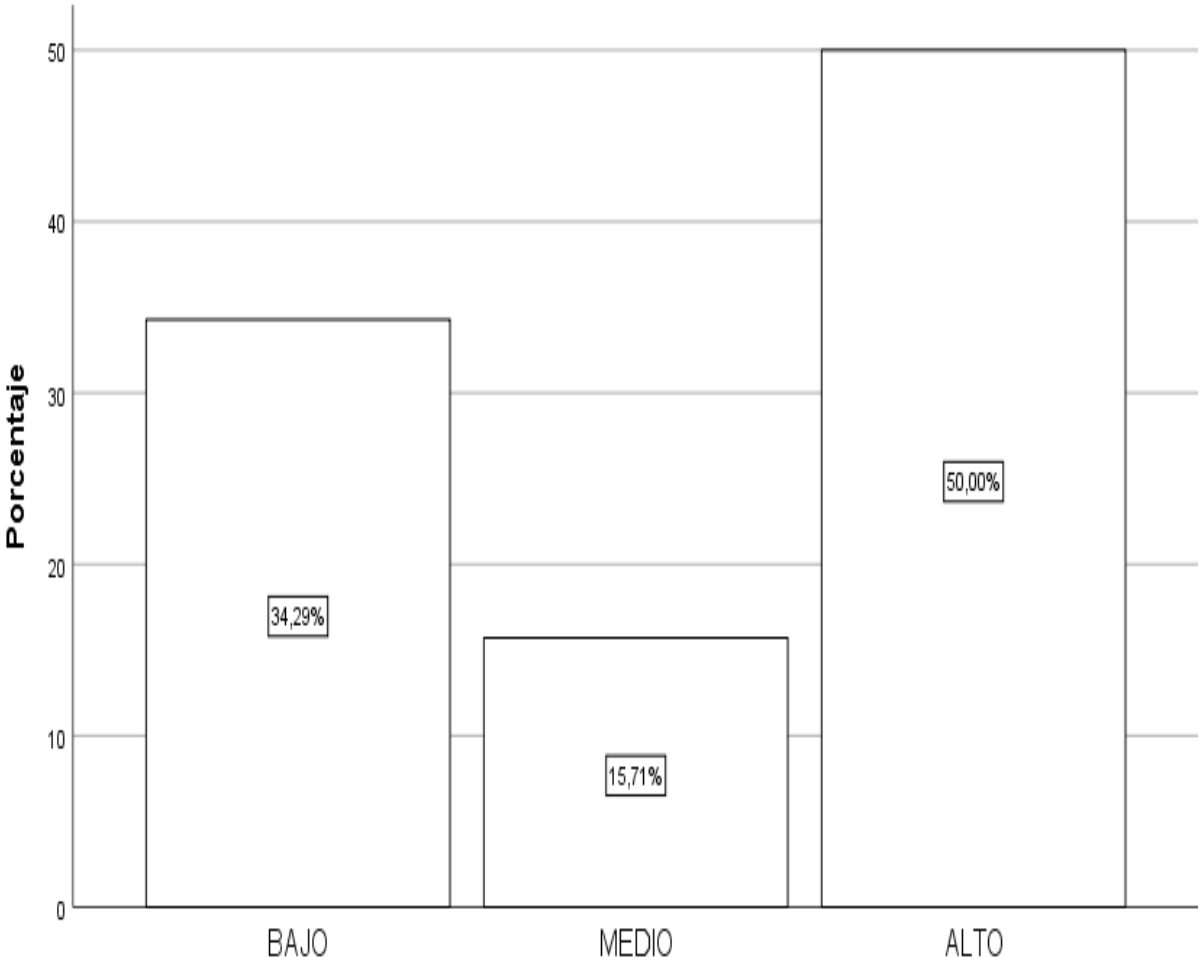
Tabla 9

Confiabilidad en la Municipalidad Provincial de Huaral, Lima 2021

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	24	34,3	34,3	34,3
	MEDIO	11	15,7	15,7	50,0
	ALTO	35	50,0	50,0	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Figura 6

Confiabilidad en la Municipalidad Provincial de Huaral, Lima, 2021



Del total de 70 encuestados, 35 de ellos, que representan el 50.0% de la muestra, manifestaron haber percibido un nivel alto de confiabilidad en los servicios municipales. Este porcentaje significativo sugiere que la mitad de los trabajadores confía en la capacidad de la entidad para prestar servicios de manera fiable y consistente. Por otro lado, 24 participantes, equivalente al 34.3%, reportaron un nivel bajo de confiabilidad. Esta proporción, si bien es menor a la de aquellos que percibieron un nivel alto, sigue siendo relevante y revela que una parte considerable de la población aún tiene dudas o desconfianza respecto a la fiabilidad de los servicios municipales. Finalmente, 11 individuos, que conforman el 15.7% de la muestra, indicaron haber experimentado un nivel medio de confiabilidad. Este grupo intermedio sugiere que existe un segmento de trabajadores cuya percepción de la confiabilidad se encuentra en un punto medio, ni completamente positiva ni negativa.

En general, se puede afirmar que la confiabilidad de los servicios de la Municipalidad Provincial de Huaral presenta una distribución polarizada, con una mayor proporción de trabajadores que perciben un nivel alto, seguido de aquellos que perciben un nivel bajo, y una menor cantidad que reportan un nivel medio. Esto implica que la entidad debe trabajar en fortalecer la confiabilidad de sus servicios de manera integral para lograr una mayor satisfacción y credibilidad entre la población.

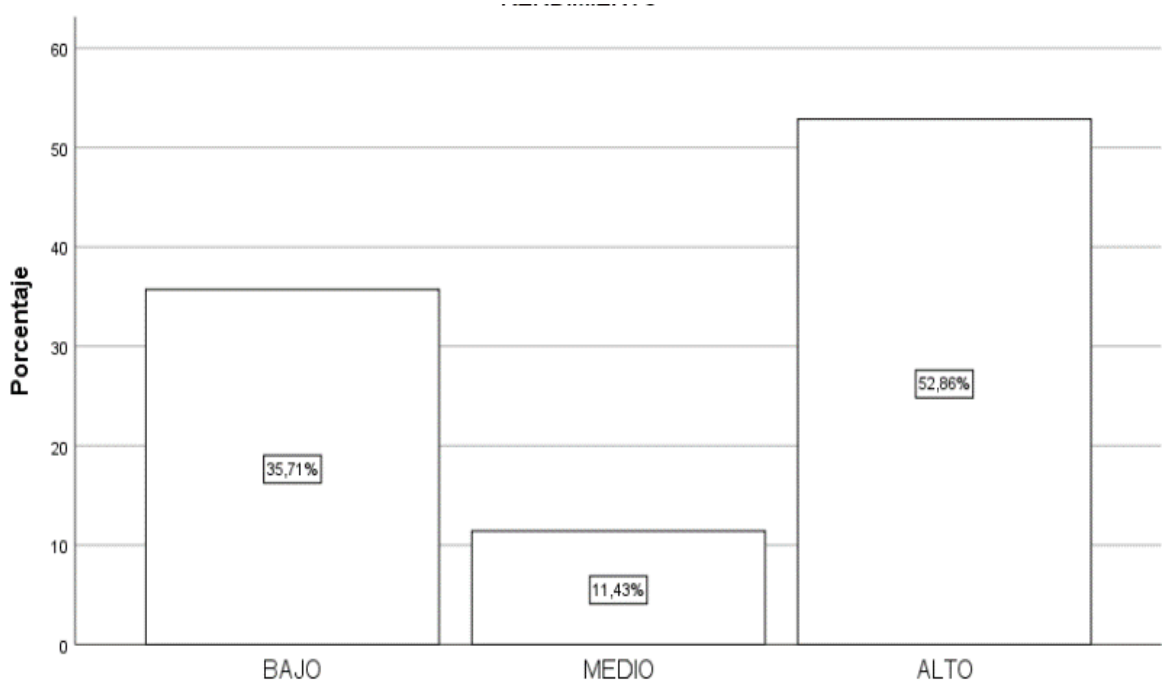
Tabla 10

Rendimiento en la Municipalidad Provincial de Huaral, Lima 2021

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	25	35,7	35,7	35,7
	MEDIO	8	11,4	11,4	47,1
	ALTO	37	52,9	52,9	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Figura 7

Rendimiento en la Municipalidad Provincial de Huaral, Lima 2021



Los resultados del estudio muestran una distribución interesante en la percepción del rendimiento de los servicios brindados por la Municipalidad Provincial de Huaral, durante el año 2021. Del total de 70 encuestados, 37 de ellos, que representan el 52.9% de la muestra, manifestaron haber percibido un nivel alto de rendimiento en los servicios municipales. Este porcentaje mayoritario sugiere que más de la mitad de los trabajadores considera que la entidad ha logrado un desempeño eficiente y productivo en la prestación de sus servicios. Por el contrario, 25 participantes, equivalente al 35.7%, reportaron un nivel bajo de rendimiento. Esta proporción, si bien es menor a la de aquellos que percibieron un nivel alto, sigue siendo relevante y revela que una parte considerable de la población tiene una percepción desfavorable del desempeño de la Municipalidad. Finalmente, 8 individuos, que conforman el 11.4% de la muestra, indicaron haber experimentado un nivel medio de rendimiento. Este grupo minoritario sugiere que existe un segmento de usuarios cuya percepción del rendimiento se encuentra en un punto intermedio, sin llegar a ser ni completamente positiva ni negativa.

En general, se puede afirmar que la percepción del rendimiento de los servicios de la Municipalidad Provincial de Huaral presenta una distribución sesgada hacia el nivel alto, con más de la mitad de los encuestados valorando positivamente el desempeño de la entidad. Sin embargo, también existe una proporción significativa que percibe un nivel bajo de rendimiento, lo que indica la necesidad de mejorar ciertos aspectos del servicio para lograr una mayor satisfacción y eficiencia en la gestión municipal.

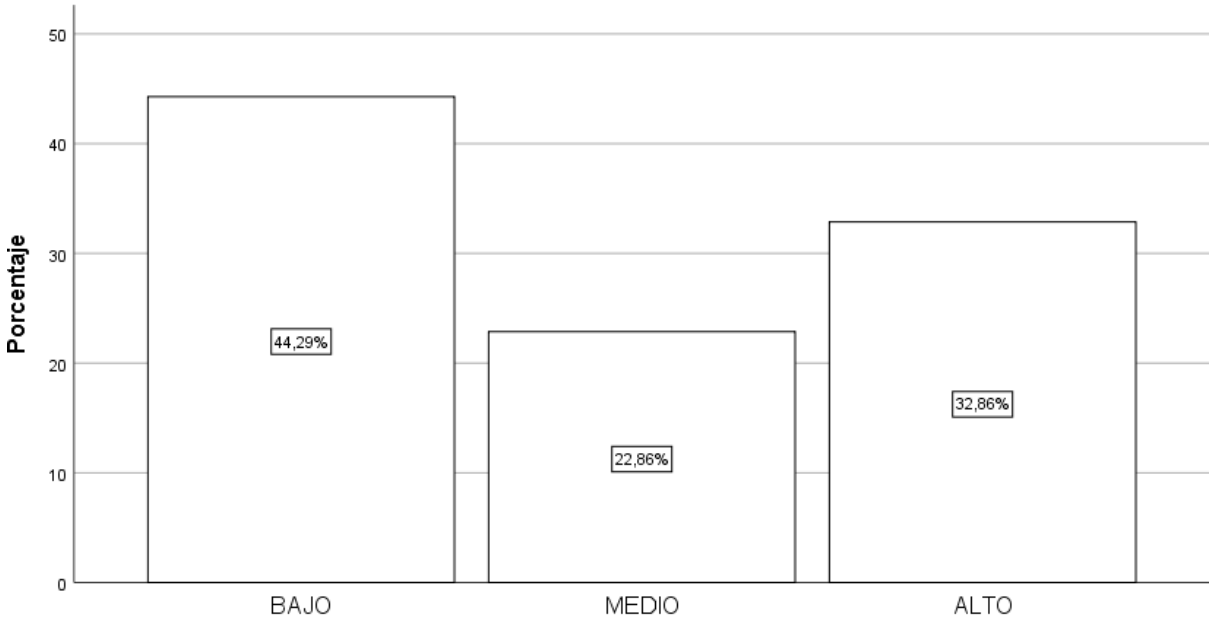
Tabla 11

Calidad Percibida en la Municipalidad Provincial de Huaral, Lima 2021

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	31	44,3	44,3	44,3
	MEDIO	16	22,9	22,9	67,2
	ALTO	23	32,9	32,9	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Figura 8

Calidad Percibida en la Municipalidad Provincial de Huaral, Lima 2021



Los resultados del estudio revelan una distribución interesante en la percepción de la calidad de los servicios brindados por la Municipalidad Provincial de Huaral, durante el año 2021. Del total de 70 encuestados, 31 de ellos, que representan el 44.29% de la muestra, manifestaron haber percibido un nivel bajo de calidad en los servicios municipales. Por otro lado, 23 participantes, equivalente al 32.86%, reportaron un nivel alto de calidad percibida. Finalmente, 16 individuos que conforman el 22.86.4% de la muestra, indicaron haber experimentado un nivel medio de calidad percibida. Este grupo minoritario revela la existencia de un segmento de trabajadores cuya percepción se encuentra en un punto intermedio, sin llegar a ser ni completamente positiva ni negativa.

En general, se puede afirmar que la percepción de la calidad de los servicios de la Municipalidad Provincial de Huaral se distribuye de manera polarizada, con una mayoría de trabajadores que la consideran de bajo nivel. Sin embargo, también existe una proporción significativa que percibe una calidad alta, lo que sugiere la necesidad de mejorar

constantemente la prestación de los servicios para lograr una mayor satisfacción y valoración por parte de la población.

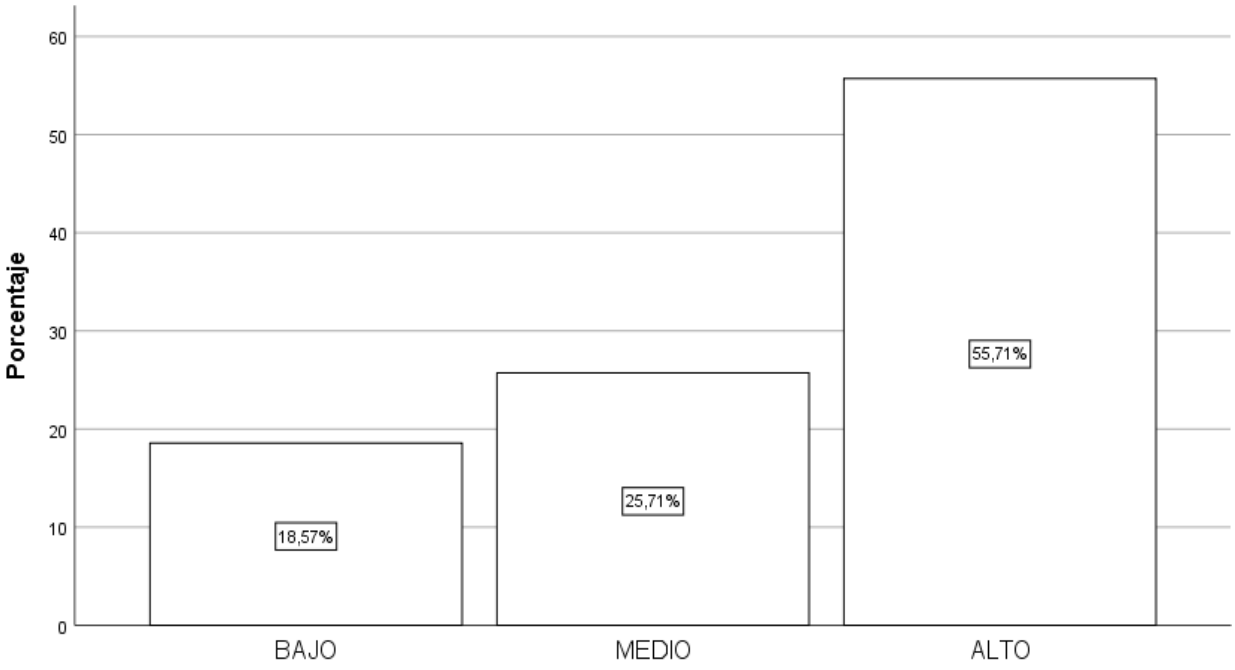
Tabla 12

Promoción de Participación y Competencia en la Municipalidad Provincial de Huaral, Lima 2021

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	13	18,6	18,6	18,6
	MEDIO	18	25,7	25,7	44,3
	ALTO	39	55,7	55,7	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Figura 9

Promoción de Participación y Competencia en la Municipalidad Provincial de Huaral, Lima 2021



Los resultados del estudio muestran una distribución favorable en la percepción de la promoción de la participación y competencia por parte de la Municipalidad Provincial de Huaral, durante el año 2021. Del total de 70 encuestados, 39 de ellos, que representan el 55.7%

de la muestra, manifestaron haber percibido un nivel alto de promoción de la participación y competencia en los servicios municipales. Este porcentaje mayoritario indica que más de la mitad de los trabajadores considera que la entidad ha realizado un esfuerzo significativo por fomentar la participación y generar un entorno competitivo en la prestación de servicios. Por otro lado, 18 participantes, equivalente al 25.7%, reportaron un nivel medio de promoción de la participación y competencia. Esta proporción revela la existencia de un segmento de trabajadores cuya percepción se encuentra en un punto intermedio, sin llegar a ser ni completamente positiva ni negativa. Finalmente, 13 individuos, que conforman el 18.6% de la muestra, indicaron haber experimentado un nivel bajo de promoción de la participación y competencia.

Aunque esta proporción es menor en comparación con los niveles alto y medio, sigue siendo relevante y sugiere que una parte de los trabajadores considera que la Municipalidad no ha hecho lo suficiente para fomentar la participación y la competencia en la prestación de servicios.

4.1.Correlaciones

4.1.1. Prueba de la hipótesis general

Tabla 13

Correlación hipótesis general

			Gestión Administ.	Calidad de Servicio
Rho de Spearman	Gestión Administ.	Coeficiente de correlación	1,000	,923**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	70	70
	Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	,923**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	70	70

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

Según los valores obtenidos a través de la Rho de Spearman de 0.923 se determina que la gestión administrativa tiene una asociación elevada y positiva con la calidad del servicio, así mismo el valor de significancia fue inferior al parámetro delimitado de p=0.05, en efecto la hipótesis alternativa es aceptada y la nula es rechazada.

Por lo tanto, a nivel estadístico se afirma que la gestión administrativa tiene una alta relación con la calidad del servicio de la Municipalidad Provincial De Huaral, 2021.

4.1.2. Prueba de la hipótesis especifica 1

Tabla 14

Correlación hipótesis específica 1

			Gestión Administ.	Conformidad
Rho de Spearman	Gestión Administ.	Coeficiente de correlación	1,000	,575**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	70	70
	Conformidad	Coeficiente de correlación	,575**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	70	70

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

Según los valores obtenidos a través de la Rho de Spearman de 0,575 se determina que la gestión administrativa tiene una asociación moderada y positiva con la conformidad, asimismo el valor de significancia fue inferior al parámetro delimitado de p=0.05, en efecto la hipótesis alternativa es aceptada y la anula es rechazada.

Por lo tanto, a nivel estadístico se afirma que la gestión administrativa tiene una moderada relación con la conformidad en la Municipalidad Provincial De Huaral, 2021.

4.1.3. Prueba de la hipótesis especifica 2

Tabla 15

Correlación hipótesis específica 2

			Gestión Administ.	Confiabilidad
Rho de Spearman	Gestión Administ.	Coeficiente de correlación	1,000	,774**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	70	70
	Confiabilidad	Coeficiente de correlación	,774**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	70	70

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

Según los valores obtenidos a través de la Rho de Spearman de 0,774 se determina que la gestión administrativa tiene una asociación moderada y positiva con la confiabilidad, asimismo el valor de significancia fue inferior al parámetro delimitado de p=0.05, en efecto la hipótesis alternativa es aceptada y la anula es rechazada.

Por lo tanto, a nivel estadístico se afirma que la gestión administrativa tiene una moderada relación con la confiabilidad en la Municipalidad Provincial De Huaral, 2021.

4.1.4. Prueba de la hipótesis especifica 3

Tabla 16

Correlación hipótesis específica 3

			Gestión Administ.	Rendimiento
Rho de Spearman	Gestión Administ.	Coeficiente de correlación	1,000	,664**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	70	70
	Rendimiento	Coeficiente de correlación	,664**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	70	70

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

Según los valores obtenidos a través de la Rho de Spearman de 0,664 se determina que la gestión administrativa tiene una asociación moderada y positiva con el rendimiento, asimismo el valor de significancia fue inferior al parámetro delimitado de p=0.05, en efecto la hipótesis alternativa es aceptada y la anula es rechazada.

Por lo tanto, a nivel estadístico se afirma que la gestión administrativa tiene una moderada relación con el rendimiento en la Municipalidad Provincial De Huaral, 2021.

4.1.5. Prueba de la hipótesis especifica 4

Tabla 17

Correlación hipótesis específica 4

			Gestión Administ.	Calidad Percibida
Rho de Spearman	Gestión Administ.	Coeficiente de correlación	1,000	,781**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	70	70
	Calidad Percibida	Coeficiente de correlación	,781**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	70	70

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

Según los valores obtenidos a través de la Rho de Spearman de 0,781 se determina que la gestión administrativa tiene una asociación alta y positiva con la calidad percibida, asimismo el valor de significancia fue inferior al parámetro delimitado de p=0.05, en efecto la hipótesis alternativa es aceptada y la anula es rechazada.

Por lo tanto, a nivel estadístico se afirma que la gestión administrativa tiene una alta relación con el rendimiento en la Municipalidad Provincial De Huaral, 2021.

4.1.6. Prueba de la hipótesis especifica 5

Tabla 18

Correlación hipótesis específica 5

			Gestión Administ.	Promoción Particip. y Competencia
Rho de Spearman	Gestión Administ.	Coeficiente de correlación	1,000	,743**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	70	70
	Participación y Competencia	Coeficiente de correlación	,743**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	70	70

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

Según los valores obtenidos a través de la Rho de Spearman de 0,743 se determina que la gestión administrativa tiene una asociación alta y positiva con Promoción de Participación y Competencia, asimismo el valor de significancia fue inferior al parámetro delimitado de p=0.05, en efecto la hipótesis alternativa es aceptada y la anula es rechazada.

Por lo tanto, a nivel estadístico se afirma que la gestión administrativa tiene una alta relación con Promoción de Participación y Competencia en la Municipalidad Provincial de Huaral, 2021.

V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Según los valores obtenidos a través de la Rho de Spearman de 0.923 se determina que la gestión administrativa tiene una asociación elevada y positiva con la calidad del servicio, así mismo el valor de significancia fue inferior al parámetro delimitado de p=0.05, en efecto la hipótesis alternativa es aceptada y la nula es rechazada. Por lo tanto, a nivel estadístico se afirma que la gestión administrativa tiene una alta relación con la calidad del servicio de la Municipalidad Provincial De Huaral, 2021. El nivel de Gestión Administrativa fue 39% alto, 31% bajo y 30% medio, en cuanto al nivel de Calidad de Servicio fue 36% bajo, 34% alto y 30% medio. La Gestión Administrativa abarca los objetivos, estructura organizacional, reconocimiento del puesto, motivación, recompensa y desempeño; la Calidad de Servicio se representa con la conformidad, confiabilidad, rendimiento, calidad percibida y la promoción de participación y competencia. La Gestión Administrativa de los colaboradores de la municipalidad evidencia como principal resultado al nivel alto de la variable, aunque muy cerca los niveles bajo y medio, esto podría ser porque un grupo de colaboradores ha percibido como positivo el cumplimiento con las metas del puesto asignado, el entorno laboral y el reconocimiento hacia su labor como parte de una satisfacción general del trabajo que realizan, mientras que los otros grupos percibieron niveles inferiores con porcentajes casi similares, esto posiblemente por la variación propia de los sujetos respecto a la perspectiva de su realidad laboral, cabe resaltar el contraste entre el nivel alto y el bajo, lo que lleva a discutir sobre la presencia de otros factores como la antigüedad laboral, pues esta se relaciona en muchos cosas con los beneficios recibidos; el factor político al momento de elegir un colaborador o beneficiarlo solo por pertenecer al gobierno de turno y también puede asumirse que en muchos casos no todos los colaboradores están a gusto con el puesto laboral que desempeñan, esto se relaciona con la percepción de la calidad de servicio pues están muy cercanos los tres niveles de diagnóstico (alto, medio y bajo). La gestión administrativa llevada a cabo correctamente

beneficia tanto a la organización como a los colaboradores desde las funciones elementales del ciclo administrativo: planificación, organización, dirección y control. (Marcó et al., 2016)

Según los valores obtenidos a través de la Rho de Spearman de 0,575 se determina que la gestión administrativa tiene una asociación moderada y positiva con la conformidad, asimismo el valor de significancia fue inferior al parámetro delimitado de p=0.05, en efecto la hipótesis alternativa es aceptada y la nula es rechazada. Por lo tanto, a nivel estadístico se afirma que la gestión administrativa tiene una moderada relación con la conformidad en la Municipalidad Provincial de Huaral, 2021. El nivel de Gestión Administrativa fue 39% alto y en cuanto al nivel de Conformidad fue también 36% alto. Esto indica que existe conformidad respecto a la oferta del servicio al usuario posiblemente debido al entrenamiento en el puesto sobre los procedimientos internos del municipio. Una organización municipal se caracteriza por basar sus procesos en normas y políticas estatales debido al orden institucional como unidad de administración pública; así mismo, la conformidad genera la continuidad de los procesos de atención, servicios y canales de salida ofrecidos a los usuarios en el momento requerido. (Escuela Europea de Excelencia, 2020).

Según los valores obtenidos a través de la Rho de Spearman de 0,774 se determina que la gestión administrativa tiene una asociación moderada y positiva con la confiabilidad, asimismo el valor de significancia fue inferior al parámetro delimitado de p=0.05, en efecto la hipótesis alternativa es aceptada y la nula es rechazada. Por lo tanto, a nivel estadístico se afirma que la gestión administrativa tiene una moderada relación con la confiabilidad en la Municipalidad Provincial De Huaral, 2021. El nivel de Gestión Administrativa fue 39% alto y el nivel de Confiabilidad fue 50% alto. La atención al usuario se torna confiable gracias al servicio recibido con un margen de error mínimo, esto es rescatable siendo el lugar de estudio una organización estatal, de modo que es posible que haya una buena preparación del personal con dominio de sus funciones, con eficiencia y eficacia, sin embargo aún hay trabajadores cuya

experiencia ha sido insatisfactoria (34%), posiblemente el resultado de la gestión o servicio recibido no ha sido suficiente o existe una dependencia de otras áreas o entidades para darle solución temprana a sus problemas. El cliente interno valora la rapidez y precisión del servicio que brinda, esto le da credibilidad en una entidad a lo largo del tiempo, así mismo, de lograr una percepción positiva del servicio es posible generar fidelización y mejorar la experiencia del cliente. (Berry y Parasuraman, como se cita en (Mejías et al., 2018).

El estudio determinó que existe una correlación positiva media entre la Gestión Administrativa y el Rendimiento en la Municipalidad Provincial de Huaral. Específicamente, a través de la prueba estadística de Rho de Spearman, se obtuvo un coeficiente de correlación de 0.664, lo cual indica que ambas variables se relacionan de manera moderada y en sentido positivo. Además, el valor de significancia bilateral fue de 0.000, lo que es menor al nivel de significancia de 0.05. Esto permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa, concluyendo que efectivamente existe una relación estadísticamente significativa entre la Gestión Administrativa y el Rendimiento. En cuanto a los niveles de estas variables, se encontró que el 39% de los encuestados percibió un nivel alto de Gestión Administrativa, mientras que el 53% reportó un nivel alto de Rendimiento. Esto sugiere que el personal municipal desempeña adecuadamente sus funciones en el seguimiento de los casos de los usuarios que solicitan atención, siendo testigos de todo el proceso desde el primer contacto hasta el resultado final. Su evaluación positiva se basa en aspectos como el trato, la utilidad del producto o servicio y su experiencia general. En resumen, los hallazgos indican que una mejor Gestión Administrativa en la Municipalidad se traduce en un mayor Rendimiento percibido por los usuarios, lo cual, respalda la importancia de mantener y mejorar continuamente los procesos administrativos para brindar servicios de calidad a la comunidad. (Gonzales y Huanca, 2020).

Según los valores obtenidos a través de la Rho de Spearman de 0,781 se determina que la gestión administrativa tiene una asociación alta y positiva con la calidad percibida, asimismo

el valor de significancia fue inferior al parámetro delimitado de p=0.05, en efecto la hipótesis alternativa es aceptada y la anula es rechazada. Por lo tanto, a nivel estadístico se afirma que la gestión administrativa tiene una alta relación con el rendimiento en la Municipalidad Provincial De Huaral, 2021. El nivel de Gestión Administrativa fue 39% alto y el nivel de Calidad Percibida fue 44% bajo. La Calidad percibida abarca la buena comunicación interpersonal y disposición para ayudar, este criterio con resultado adverso es la manera de manifestar la evaluación ofrecida por parte del compañero de trabajo hacia los usuarios, posiblemente los colaboradores al convivir día a día conozcan con mayor detalle los errores en su entorno laboral, aunque los usuarios no lo detecten. La calidad percibida del servicio depende de factores intrínsecos y extrínsecos, es importante por ende conocer la forma en cómo se da el servicio y sus características propias, ya que guarda relación directa con la satisfacción del usuario (Carneiro, como se cita en Espejel et al., 2007; González-Arias et al., 2016; Huancollo, 2018) y sirve como proceso de mejora continua dentro de la organización.

Según los valores obtenidos a través de la Rho de Spearman de 0,743 se determina que la gestión administrativa tiene una asociación alta y positiva con Promoción de Participación y Competencia, asimismo el valor de significancia fue inferior al parámetro delimitado de p=0.05, en efecto la hipótesis alternativa es aceptada y la nula es rechazada. Por lo tanto, a nivel estadístico se afirma que la gestión administrativa tiene una alta relación con Promoción de Participación y Competencia en la Municipalidad Provincial De Huaral, 2021. El nivel de Gestión Administrativa fue 39% alto y el nivel de Promoción de participación y competencia fue 56% alto. La gestión administrativa en una entidad estatal por lo general suele presentar deficiencias burocráticas por su propia característica de funcionalidad y aunque la representación actual del 39% no es mayoritaria, ha sido la de mayor puntaje, de manera que esto podría beneficiar al municipio y a los usuarios por consecuencia; de otro lado, la promoción de participación y competencia se valora como alta, posiblemente por la coyuntura

actual de trabajo remoto, el cual ha generado en muchos centros de trabajo una mayor y mejor interacción con los usuarios o clientes y si los procedimientos municipales han sido sistematizados, podrían ser una ayuda la simplificación de procesos.

VI. CONCLUSIONES

❖ Se determinó la relación entre Gestión Administrativa y Calidad de Servicio según la prueba de hipótesis realizada con Rho de Spearman, se obtuvo un coeficiente de correlación de 0, 923 lo que indica que, si existe una correlación positiva alta, así mismo, el valor del nivel de significancia bilateral fue de p= 0.000 menor que 0.05, por consiguiente, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Además, la Gestión Administrativa obtuvo un nivel alto con 39%. La Calidad de Servicio fue de nivel bajo con 36%, esto indica que los trabajadores conocen del proceso administrativo, sin embargo, aún existen problemas en la prestación del servicio al usuario.

❖ Según los valores obtenidos a través de la Rho de Spearman de 0,575 se determina que la gestión administrativa tiene una asociación moderada y positiva con la conformidad, asimismo el valor de significancia fue inferior al parámetro delimitado de p=0.05, en efecto la hipótesis alternativa es aceptada y la anula es rechazada. Por lo tanto, a nivel estadístico se afirma que la gestión administrativa tiene una moderada relación con la conformidad en la Municipalidad Provincial De Huaral, 2021. El nivel de Gestión Administrativa fue alto (39%) y el nivel de Conformidad también fue alto con 36%, esto refleja que el dominio administrativo del trabajador edil es principalmente óptimo y se relaciona con su conformidad hacia los recursos que dispone y los servicios que ofrece al usuario.

❖ Según los valores obtenidos a través de la Rho de Spearman de 0,774 se determina que la gestión administrativa tiene una asociación moderada y positiva con la confiabilidad, asimismo el valor de significancia fue inferior al parámetro delimitado de p=0.05, en efecto la hipótesis alternativa es aceptada y la anula es rechazada. Por lo tanto, a nivel estadístico se afirma que la gestión administrativa tiene una moderada relación con la confiabilidad en la Municipalidad Provincial De Huaral, 2021. El nivel de Gestión Administrativa fue 39% alto y el nivel de Confiabilidad fue 50% alto, el resultado resalta en este caso el compromiso de

brindar una buena gestión administrativa sin lugar a duda y contar con un personal comprometido con la calidad de atención.

- Se determinó la relación entre Gestión Administrativa y Rendimiento en la municipalidad provincial de Huaral, Lima 2021. Según la prueba de hipótesis con Rho de Spearman, el coeficiente de correlación fue de 0, 664 lo que indicó que existe una correlación positiva media, al valor del nivel de significancia bilateral fue de p= 0.000 menor que 0.05, esto permite afirmar que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Además, el nivel de Gestión Administrativa fue 39% alto y el nivel de Rendimiento fue 53% alto, la gestión administrativa y el rendimiento del trabajador municipal evidencian relación respecto a que las funciones ediles de gestión, aún bajo una estructura estatal, mantienen el nivel de rendimiento del colaborador para con el usuario.
- Según los valores obtenidos a través de la Rho de Spearman de 0,781 se determina que la gestión administrativa tiene una asociación alta y positiva con la calidad percibida, asimismo el valor de significancia fue inferior al parámetro delimitado de p=0.05, en efecto la hipótesis alternativa es aceptada y la nula es rechazada. Por lo tanto, a nivel estadístico se afirma que la gestión administrativa tiene una alta relación con el rendimiento en la Municipalidad Provincial De Huaral, 2021. La Gestión Administrativa obtuvo un nivel alto con 39% y el nivel de Calidad Percibida fue 44% bajo. El contraste de resultados evidencia percepciones contrarias entre los mismos trabajadores municipales respecto al desempeño de sus compañeros en relación con los usuarios.
- Según los valores obtenidos a través de la Rho de Spearman de 0,743 se determina que la gestión administrativa tiene una asociación alta y positiva con Promoción de Participación y Competencia, asimismo el valor de significancia fue inferior al parámetro delimitado de p=0.05, en efecto la hipótesis alternativa es aceptada y la nula es rechazada. Por lo tanto, a nivel estadístico se afirma que la gestión administrativa tiene una alta relación con Promoción

de Participación y Competencia en la Municipalidad Provincial De Huaral, 2021. Además, el nivel de Gestión Administrativa fue alto con 39% y el nivel de Promoción de participación y competencia fue alto con 56%, al ser una organización estatal, se rescata la percepción del colaborador respecto a su buena predisposición para la mejora continua y el nivel de preparación.

VII. RECOMENDACIONES

- Se recomienda que la Gestión Administrativa y Calidad de Servicio sea abordada con estudios más detallados respecto al problema evidenciado donde existen niveles bajos y medios, de modo que se identifique las razones del porqué de la percepción diferida o contraria. Podría complementarse estudios cualitativos, con entrevistas a profundidad para comprender el fenómeno de estudio completamente.
- Se recomienda con relación a la Gestión Administrativa y Conformidad en la municipalidad provincial de Huaral, Lima 2021, proveer de recursos materiales y digitales que sean útiles para los colaboradores al momento de brindar el servicio al usuario, sobre todo en esta etapa de pandemia por COVID-19, donde existen tecnología de información y comunicación (TIC´s), que son herramientas que facilitan la conexión trabajador-usuario.
- Se recomienda respecto a la Gestión Administrativa y Confiabilidad en la municipalidad provincial de Huaral, Lima 2021, asegurar la continuidad del servicio confiable bajo estándares de procesos y normas de atención o calidad como ISO 9001 u otros manuales que, mediante un plan de acción a corto y mediano plazo, la institución pueda lograr interiorizar en los colaboradores, los beneficios de dichas normas para su área y para el usuario final.
- Se recomienda en cuanto a la Gestión Administrativa y Rendimiento en la municipalidad provincial de Huaral, Lima 2021, políticas de evaluación del personal en todos los niveles, donde haya un sistema de evaluación y recompensa por rendimiento y logro de objetivos en el área, de modo que se logre elevar los indicadores de rendimiento del trabajador, pero no se afecte el clima laboral ni se afecte al usuario por posibles malas prácticas.
- Se recomienda respecto a la Gestión Administrativa y Calidad Percibida en la municipalidad provincial de Huaral, Lima 2021, talleres, capacitaciones y actividades relacionadas a la mejora de la comunicación interpersonal de modo que las áreas logren articular su labor en beneficio del usuario final.

❖ Se recomienda para la Gestión Administrativa y Promoción de participación y competencia en la municipalidad provincial de Huaral, Lima 2021, realizar un diagnóstico situacional del colaborador municipal de modo que se tenga una línea de base para mejorar las habilidades de liderazgo, empatía y atención al cliente mediante cursos y capacitaciones certificadas.

VIII. REFERENCIAS

Adams, S. (2010). *Teoría de la equidad*. https://sites.google.com/site/equilibriocolectividad/home/conceptos/teoria-de-la-equidad-j-stacey-adams

Alcalde, P. (2019*). Calidad: Fundamentos, herramientas y gestión de la calidad para pymes* (3° ed.). Paraninfo SA. https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=sjqlDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR5&dq=calidad+&ots=GTS5Di1awp&sig=5MJN8c17p-EAiwk-fZ7P-idacXo#v=onepage&q=calidad&f=false

Álvarez, B., Alfonso, D., y Indacochea, B. (2018). El desempeño laboral: Un problema social de la ciencia. *Didáctica y Educación, IX* (2), 1–12.

Andia, V. (2009) *Manual de gestión pública: Pautas para la aplicación de los sistemas administrativos*. El saber.

Andrade, E. (2005). *Metodología de la investigación científica*. Andrade.

Arraiza, E. (2016). *Manual de gestión municipal. Konrad Adenauer Stiftung.* https://www.kas.de/c/document_library/get_file?uuid=ca6339ee-acec-5a87-7b2c-a4bf43d21f8b&groupId=287460

Baena, P. (2017). *Metodología de investigación (3ra. Ed.).* Grupo editorial Patria. http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf

Bastidas, D., y Ramón-Cardona, J. (2009). Gestión Pública. PNUD. http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/8453BD9D9F57489405257C0C0014A7FC/$FILE/Gesti%C3%B3n_P%C3%BAblica.pdf

Begazo, J. (2006). ¿Cómo medimos el servicio? *Gestión en el Tercer milenio*, *9*(18), 73-81. https://doi.org/10.15381/gtm.v9i18.9227

Blas, J., y Cabrera, L. (2018). El modelo SERVPERF como herramienta para medir la calidad de servicio en una empresa de transporte público urbano de Lima Norte en el año 2017. [Tesis de grado, Universidad Privada del Norte]. Repositorio de la Universidad Privada del Norte https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/15187

Brume, M. (2019). *Estructura Organizacional*. Itsa.

Camisón, C., Cruz, S., y González, T. (2006). *Conceptos de calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas.* Pearson Educación. https://porquenotecallas19.files.wordpress.com/2015/08/gestion-de-la-calidad.pdf

Campos, E. (s/f). Plan de Gobierno Municipal 2016 -2020. 12.

Casas, J., Repullo, J. R., y Donado, J. (2003). La encuesta como técnica de investigación. *Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos (I). Atención Primaria*, *31(8)*, 527–538.

Casco, A., Garrido, R., y Moran, E. (2017). La gestión administrativa en el desarrollo empresarial. *Contribuciones a la Economía*, *1*. http://eumed.net/ce/2017/1/gestion.html

Cervantes, V., Stefanell, Í. C., Peralta, P., y Salgado, R. (2018). Calidad de servicio en una institución de educación superior en la ciudad de Barranquilla. *Revista Ciencias administrativas, 6 (11),* 27-40. http://revistas.unlp.edu.ar/CADM.

Chiavenato, I. (2004) *Introducción a la teoría general de la administración*. McGraw-Hill

Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la Teoría General de la Administración* (7° ed.). McGraw-Hill Interamericana.

Condori, H. (2018). *Gestión administrativa y calidad de servicio en el centro de servicios de Sedapal, Comas, 2018*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio UCV. https://hdl.handle.net/20.500.12692/21508

Curristine, T., Lonti, Z., y Joumard, I. (2007). Improving Public Sector Efficiency: Challenges and Opportunities. *Oecd journal on budgeting, 7(1), 42.*

Departamento para la Gestión Pública Educativa. (2014). Gobierno municipal abierto en América Latina de la proximidad administrativa a la acción colaborativa. Organización de los Estados Americanos. https://www.oas.org/es/sap/dgpe/pub/OEa-Gobierno_Municipal_abierto.pdf

Dos Santos, M. (2016). Calidad y satisfacción: El caso de la Universidad de Jaén. *Revista de la Educación Superior, 45(178*), 79–95. http://dx.doi.org/10.1016/j.resu.2016.02.005

Dulanto, K. (2019). *Gestión administrativa y la calidad de servicio de la municipalidad distrital de chancay, periodo 2018*. [Tesis de grado, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión]. Reposición institucional UNJFSC. http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/UNJFSC/3192

Escuela Europea de Excelencia. (2020). Producción y provisión del servicio—ISO 9001:2015. https://www.nueva-iso-9001-2015.com/8-5-produccion-y-provision-del-servicio

Espejel, J., Fandos, C., y Flavián, C. (2007). Calidad percibida: Factor clave en la satisfacción y lealtad del consumidor de aceite de oliva con DOP. *Dialnet.* https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2486872

Evans, J. y Lindsay, W. (2008). *Administración y Control de la Calidad* (7° ed,). Cengage Learning. https://www.auditorlider.com/wp-content/uploads/2019/06/Administraci%C3%B3n-y-control-de-la-calidad-7ed-James-R.-Evans-y-William-M.-Lindsay.pdf

Fayol, H. (1987). *Administración industrial y general (10° ed.)*. El Ateneo.

Harold, K., Heinz, W., y Mark, C. (2012*) Administración; una perspectiva global y empresarial* (14ª ed.). Mc Graw Hills. http://aplicaciones.bibliolatino.com/handle/bibliolatino/748

Ramírez, G., Camacho, V., Gómez, C., y Bazán, J. (2019). Gestión administrativa y su incidencia n el desarrollo institucional en los Gobiernos Parroquiales de Babahoyo, Ecuador: Realidad y perspectivas. *Journal of Science and Research, 4(4),* 34-50. https://revistas.utb.edu.ec/index.php/sr/article/view/689

Gonzales, L. y Huanca, E. (2020*). La calidad del servicio y su relación con la satisfacción de los consumidores de restaurantes de pollos a la brasa de Mariano Melgar, Arequipa 2018.* [Tesis de grado, Universidad Tecnológica del Perú]. Repositorio UTP. https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/3031/Lucero%20Gonzales_Elena%20Huanca_Tesis_Titulo%20Profesional_Titulo%20Profesional_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y

González, M., Frías, R., y Gómez, O. (2016). Análisis de la calidad percibida por el cliente en la actividad hotelera. *Ingeniería Industrial, 37(3),* 253–265. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S181559362016000300004

González, S., Viteri, D., Izquierdo, A., y Verdezoto, G. (2020). Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del hotel Barros en la ciudad de Quevedo. *Revista Universidad y sociedad, 12(4),* 32–37. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218362020200004000032&lng=es&tlng=en

Guerrero, O., y Rocha, J. (2007). *Una metodología para el diagnóstico y diseño de una estructura organizacional.* [Tesis de maestría, Universidad Nacional Autónoma de México]. Repositorio UNAM. https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/50886253/arguellesguerrerolibre.pdf?1481734229=&response-contentdisposition=inline%3B+filename%3DUNIVERSIDAD_NACIONAL_AUTONOMA_DE_MEXICO

Hernández, H. (2011). La gestión empresarial, un enfoque del siglo XX, desde las teorías administrativas científica, funcional, burocrática y de relaciones humanas. *Escenarios*, *9*(1), 38-51. http://hdl.handle.net/11619/1628

Hitt, M., Black, S., y Porter, L. (2006). *Administración* (9 ª ed.). Pearson educación. https://uachatec.com.mx/wp-content/uploads/2019/09/libroAdministraci%C3%B3n-Michael-A.-Hitt-1Edi-Copy.pdf

Huancollo, J. (2018). *Calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de Taraco-Huancané-Puno, 2017*. [Tesis de grado, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión]. Repositorio institucional UNJFSC. http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/1864/TFCE-03-02.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Huilcapi, M., Jácome, G., y Castro, G. (2017). Motivación: Las teorías y su relación en el ámbito empresarial. *Revista científica Dominio de las Ciencias, 3(2),* 311–333. http://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/index

Ivancevich, J., Lorenzi, P., Skinner, S., y Crosby, P. (1995). *Gestión Calidad y Competitividad.* IRWIN; McGraw-Hill/Interamericana.

López, C. (2019). *Gestión administrativa y la calidad de servicios de tecnología de información en las instituciones del sector público del distrito de Tarapoto*. [Tesis de doctorado, Universidad Nacional de San Martín]. Repositorio institucional UNSM. http://hdl.handle.net/11458/3341

Los recursos humanos. (24 de mayo de 2019). *Teoría de la equidad laboral de Stacey Adams*. Losrecursoshumanos.com. https://www.losrecursoshumanos.com/teoria-de-la-equidad-laboral-de-stacey-adams/

Marcó, F., Loguzzo, H., y Fedi, J. (2016). *Introducción a la gestión y administración en las organizaciones* (2. Ed.). Univ. Nacional Arturo Jauretche.

Mejías, A., Godoy, E., y Piña, R. (2018). Impacto de la calidad de los servicios sobre la satisfacción de los clientes en una empresa de mantenimiento. *Compendium, 21(40)*. https://www.redalyc.org/journal/880/88055200020/html/

Miranda, H. (2016). Motivación del talento humano: La clave del éxito de una empresa. *Revista Investigación y Negocios, 9(13)*, 20–27.

Mora, C. (2011). La Calidad del Servicio y la Satisfacción del Consumidor. *Revista Brasileira de Marketing, 10(1)*, 146–162. https://doi.org/10.5585/remark.v10i2.2212

Morales, E. (2017a). *La gestión administrativa y calidad de atención del usuario de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, 2017*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/16156/Morales_AEO.pdf?sequence=1

Morales, E. (2017b). *La gestión administrativa y calidad de atención del usuario de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, 2017*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/16156/Morales_AEO.pdf?sequence=1

Morles, J. (2021). Procesos organizacionales vinculados a la gestión de calidad del servicio. *Revista de Investigación en Ciencias de la Administración Enfoques*, 5(17), 55-64. https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=621968429004

Münch, G. (2007) *Administración: Escuelas, proceso administrativo, áreas funcionales y desarrollo emprendedor*. Pearson.

Nazario, R. (2006). Beneficios y motivación de los empleados. *Revista de investigación académica, 9(17)*, 14. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4287381

Newstrom, J. (2007). *Comportamiento humano en el trabajo* (13° ed.). McGraw-Hill. https://uachatec.com.mx/wp-content/uploads/2019/11/Comportamiento_humano_en_el_trabajo.pdf

Nizama, G. (2018*). La calidad percibida del servicio hotelero y su relación en la percepción del cliente, Miraflores, 2017. Caso: Hotel 3 estrellas León de Oro Suites, área de Front Desk.* [Tesis de maestría, Universidad de San Martín de Porres]. Repositorio Universidad San Martín de Porres. https://hdl.handle.net/20.500.12727/3809

Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., y Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación: Cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis*. Ediciones de la U.

Oliver, R., y Swan, J. (1989). Equity and Disconfirmation Perceptions as Influences on Merchant and Product Satisfaction. Journal of Consumer Research. *Journal of consumer research, 16(3),* 372–383. https://doi.org/10.1086/209223

Organisation for Economic y Co-operation and Development. (2021). *Mejores políticas para una vida mejor*. https://www.oecd.org/acerca/

Oxford, E. (2021). Cómo la nueva geografía del talento cambiará las estrategias de recursos humanos. *Talento Global 2021* (pp. 1–22). Oxford Economics. http://www.oas.org/en/sedi/docs/GlobalTalent2021_s.pdf

Pedraja, R., Valdés, G., Riveros, C., y Santibáñez, R. (2019). Percepción de la calidad de servicio de salud en la ciudad de Arica, Chile: Hacia un plan de mejora. *Interciencia, 44(9),* 514-520. https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=33961096009

Pérez, C. (2019). *Gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de pólvora, provincia de Tocache, región San Martin*. [Tesis de grado, Universidad Nacional Agraria de la Selva]. Repositorio institucional UNAS. http://repositorio.unas.edu.pe/handle/UNAS/1533

Pérez, O., Fermín, O., Monasterios, J., y Zavarce, C. (2012). Validez y confiabilidad de instrumento para medición de impacto de TIC, en el marco del despliegue de actividades satelitales venezolanas. *Revista Multidisciplinaria del Consejo de Investigación de la Universidad de Oriente, 24(1),* 76-82. http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=427739447007

Petrella, C. (2007). Análisis de la Teoría Burocrática. *Revista Electronica de Ciencias Empresariales*,2. https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w23849w/Analisisdelateoriaburocratica.pd

Pincay, Y., y Parra, C. (2020). Gestión de la calidad en el servicio al cliente de las PYMES comercializadoras. Una mirada en Ecuador. *Dominio de las Ciencias, 6(3),* 1118–1142. http://dx.doi.org/10.23857/dc.v6i3.1341

Presidencia de Consejo de Ministros (2013). Decreto Supremo N 004-2013-PCM. *Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, 9.* https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/357174/DS-004-2013-PCM-Aprueba-la-PNMGP.pdf?v=1567454992

Quezada, J. (2017). *Evaluación de perfiles de puestos de los servidores profesionales del Gobierno Regional de Loreto - Sede Central, Iquitos 2016*. [Tesis de grado, Universidad Privada de la Selva Peruana]. Repositorio Institucional UPS. http://repositorio.ups.edu.pe/handle/UPS/26

Ramos, E., Mogollón, F., Santur, L., y Cherre, I. (2020). El Modelo ServPerf como herramienta de evaluación de la calidad de servicio en una empresa. *Revista Universidad y Sociedad, 12(2),* 417-423.

Ramos, G. y Triana, M. (2007). Escuela de relaciones humanas y su aplicación en una empresa de telecomunicaciones. *Scientia et Technica Año XIII*,34, 309-314. http://www.utp.edu.co/php/revistas/ScientiaEtTechnica/docsFTP/12618309-314.pdf

Requena, M., y Serrano, G. (2007). *Calidad de servicio desde la perspectiva de clientes, usuarios y autopercepción de empresas de captación de talento.* [Tesis de grado, Universidad Católica Andrés Bello]. Repositorio UCAB. http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAR1459.pdf

Robbins, S. y Coulter, M. (2005). *Administración* (8 ª ed.). Pearson educación. https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=oVHlFmFi_ToC&oi=fnd&pg=PA2&dq=robbins+y+coulter+administraci%C3%B3n&ots=MTxWjuyGIE&sig=V7EX4N61tfjzUxoKeKI0vCAGqZw#v=onepage&q=robbins%20y%20coulter%20administraci%C3%B3n&f=false

Ormaza, R., Palacios, M., Reinoso, J., y Luna, F. (2020). Evaluación de riesgo y gestión administrativa en organizaciones públicas. *Revista arbitrada interdisciplinaria KOINONIA, 5*(3), 600-621. http://dx.doi.org/10.35381/r.k.v5i3.913

Ros, A. (2016). *Calidad Percibida y Satisfacción del usuario en los servicios prestados a personas con discapacidad intelectual*. [Tesis de doctorado, Universidad Católica San Antonio]. http://repositorio.ucam.edu/bitstream/handle/10952/1638/Tesis.pdf?sequen

Rubio, P. (2006). *Introducción a la Gestión Empresarial*. Instituto Europeo de Gestión Empresarial. https://www.adizesca.com/site/assets/g-introduccion_a_la_gestion_empresarial-pr.pdf.

Ruiz, J., y Guerreros, F. (2019). *Gestión Administrativa y Calidad de Servicio al usuario en la sede administrativa de la Unidad de Gestión Educativa Local Huamanga, Ayacucho – 2019*. [Tesis de grado, Universidad Privada TELESUP]. Repositorio Universidad Privada TELESUP. https://repositorio.utelesup.edu.pe/handle/UTELESUP/659

Salazar, W., y Cabrera, M. (2016). Diagnóstico de la calidad de servicio, en la atención al cliente, en la Universidad Nacional de Chimborazo- Ecuador. *Industrial Data, 19(2)*, 13. https://doi.org/10.15381/idata.v19i2.12811

Sánchez, A. (2003*). Planificación estratégica y gestión pública por objetivos.* ILPES. https://hdl.handle.net/11362/7284

Stoner, J., Freeman, E., y Gilbert, D. (1996). *Administration*. Pearson

Taylor, F. (1969). *Principios de la Administración Científica* (11° ed.). Herrero Hnos. S. A.

Vargas, M., y Aldana, L. (2007). *Calidad y servicio: Conceptos y herramientas* (3a ed.). Universidad de la Sabana; ECOE. https://doi.org/10.2307/j.ctvn5tw5p

Weber, M. (1991). *¿Qué es la burocracia?* Leviatán. http://www.ucema.edu.ar/u/ame/Weber_burocracia.pdf

Zárate, G. (2019). *Gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Anco Huallo, Chincheros – Apurímac, 2019.* [Tesis de grado, Universidad Nacional José María Arguedas]. Repositorio UNAJMA. https://hdl.handle.net/20.500.14168/505

Anexo A

MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM	ESCALA DE MEDICIÓN
¿Cuál es la relación que existe entre la Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio en la municipalidad de Huaral, Lima 2021?	Determinar la relación que existe entre la Gestión Administrativa y Calidad de Servicio en la municipalidad de Huaral, Lima 2021.	Existe relación significativa entre la Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio en la municipalidad de Huaral, Lima 2021.	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Objetivos	Conocimiento de objetivos	1-2-3-4	Escala Likert Nunca (1) Rara Vez (2) Algunas veces (3) Con frecuencia (4) Siempre (5)
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	**OBJETIVOS ESPECÍFICOS**	**HIPÓTESIS ESPECÍFICAS**					
¿Cuál es la relación que existe entre la Gestión Administrativa y la Conformidad en la municipalidad de Huaral, Lima 2021?	Determinar la relación que existe entre la Gestión Administrativa y la Conformidad en la municipalidad de Huaral, Lima 2021	- Existe relación significativa entre la Gestión Administrativa y la Conformidad en la municipalidad de Huaral, Lima 2021		Estructura organizacional	Funcionalidad de estructura	5-6	
					Ambiente de trabajo	7	
				Requerimiento del puesto	Capacidad	8-9	
					Talento	10-11	
				Motivación	Grado de motivación del colaborador	12-13-14-15	
¿Cuál es la relación que existe entre la Gestión Administrativa y la Confiabilidad en la municipalidad de Huaral, Lima 2021?	Identificar la relación que existe entre la Gestión Administrativa y la Confiabilidad en la municipalidad de Huaral, Lima 2021.	- Existe relación significativa entre la Gestión Administrativa y la Confiabilidad en la municipalidad de Huaral, Lima 2021		Recompensa	Recompensa por logros	16	
					Reconocimiento por hora extra	17	
					Beneficios percibidos	18-19	
¿Cuál es la relación que existe entre la Gestión	Determinar la relación que existe entre la Gestión	- Existe relación significativa entre la		Desempeño	Planeación del trabajo	20	

Administrativa y el Rendimiento en la municipalidad de Huaral, Lima 2021?	Administrativa y el Rendimiento en la municipalidad de Huaral, Lima 2021	Gestión Administrativa y el Rendimiento en la municipalidad de Huaral, Lima 2021.			Resultados esperados	21-22	
¿Cuál es la relación que existe entre la Gestión Administrativa y Calidad Percibida en la municipalidad de Huaral, Lima 2021?	Identificar la relación que existe entre la Gestión Administrativa y Calidad Percibida en la municipalidad de Huaral, Lima 2021	- Existe relación significativa entre la Gestión Administrativa y Calidad Percibida en la municipalidad de Huaral, Lima 2021.	**CALIDAD DE SERVICIO**	Conformidad	Servicios y recursos óptimos	1-2-3	
					Información de servicios	4	
				Confiabilidad	Involucrarse en la calidad	5-6-7	
				Rendimiento	Rendimiento del colaborador	8-9-10-11	
				Calidad percibida	Buena comunicación interpersonal	12-13	
					Disposición a ayudar	14	
¿Cuál es la relación que existe entre la Gestión Administrativa y la Participación y Competencia en la municipalidad de Huaral, Lima 2021?	Identificar la relación que existe entre la Gestión Administrativa y la Participación y Competencia en la municipalidad de Huaral, Lima 2021	- Existe relación significativa entre la Gestión Administrativa y la Participación y Competencia en la municipalidad de Huaral, Lima 2021.		Participación y competencia	Capacidad para atender	15-16-17-18	

Anexo B

CUESTIONARIO DE LA VARIABLE GESTION ADMINISTRATIVA

INSTRUCCIONES:

Lima, 03 de julio de 2021

Estimado usuario, estoy realizando un trabajo de investigación sobre Gestión Administrativa y Calidad de Servicio en la Municipalidad De Huaral, el presente cuestionario está diseñado para marcar las opciones del 1 al 5 (siendo 1 puntaje más bajo y 5 el más alto). Solicito su apoyo en llenar este instrumento, será anónimo y exclusivamente de uso académico.
Agradezco su honestidad y colaboración.

N°	ÍTEMS	RESPUESTAS				
		Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo, ni desacuerdo	En desacuerdo	Muy desacuerdo
		1	2	3	4	5
1	Conoce los objetivos del área de trabajo					
2	Los procedimientos internos aseguran un buen desempeño en el área					
3	El objetivo del área y de la institución en general está bien definido.					
4	Existe compromiso en el área para alcanzar los objetivos planeados					
5	Existe buena coordinación entre las áreas de la Municipalidad.					
6	El jefe define claramente las tareas que se deben realizar					
7	El ambiente de trabajo es agradable					
8	Se capacita periódicamente					
9	Se siente capacitado para el puesto					
10	Tiene talento para realizar actividades en equipo					
11	Siento que soy productivo en mi trabajo					
12	Para hacer bien un trabajo necesita que le estimulen					
13	Cada vez que va al trabajo se siento motivado					
14	Se siente motivado por su jefe					
15	Los problemas en el área de trabajo a veces desmotivan					
16	Recibe recompensa por los logros en trabajo					
17	En el área suelen reconocer las horas extras					

18	Los beneficios de ley y otros que recibo satisfacen mis necesidades					
19	La Municipalidad brinda premios o reconocimientos					
20	Sabe planear su trabajo de modo que se culmina a tiempo					
21	Suele tener excelentes resultados en el trabajo que realiza					
22	Es capaz de realizar un excelente trabajo con el mínimo tiempo					

Anexo C

CUESTIONARIO DE LA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO

Estimado usuario, estoy realizando un trabajo de investigación sobre Gestión Administrativa y Calidad de Servicio en la Municipalidad De Huaral, el presente cuestionario está diseñado para marcar las opciones del 1 al 5 (siendo 1 puntaje más bajo y 5 el más alto). Solicito su apoyo en llenar este instrumento, será anónimo y exclusivamente de uso académico.
Agradezco su honestidad y colaboración

INSTRUCCIONES:

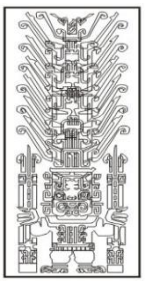
1. Responda con una (x) de acuerdo con lo crea conveniente

N°		**RESPUESTAS**				
		Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo, ni desacuerdo	En desacuerdo	Muy desacuerdo
		1	**2**	**3**	**4**	**5**
1	Se brinda el servicio requerido dentro de los plazos adecuados					
2	Los recursos materiales y humanos son suficientes para llevar a cabo el trabajo					
3	Se siente conforme con los recursos que dispone para su trabajo					
4	Informa adecuadamente de los servicios que se ofrecen					
5	Se prioriza las necesidades del usuario					
6	Se soluciona satisfactoriamente las demandas de los usuarios					
7	La prestación del servicio en la Municipalidad es muy burocrática (hay mucha demora)					
8	El servicio que presta es adecuado por parte de los trabajadores de la Municipalidad.					
9	Se involucra en resolver los conflictos que se presentan					
10	Ha tenido la oportunidad de apoyar a un usuario, aunque no fuera su trabajo directo					
11	Está dispuesto a culminar la tarea, aunque le demande más tiempo de lo habitual					
12	Inspira confianza y transmite disposición para atender al usuario.					
13	En su área, se expresa en un lenguaje comprensible, para ser entendido.					
14	Cuando atiende muestra un trato respetuoso hacia al usuario.					
15	Cuando atiende se muestra dispuesto a ayudar con la gestión que está realizando el usuario.					
16	Muestra un trato cordial en la atención al usuario					
17	Están preparados para solucionar situaciones de conflictos que pueda surgir entre los usuarios (por ejemplo, si un ciudadano se altera o es prepotente al solicitar un servicio)					

18	Usted proyecta una imagen de honestidad y confianza.					
19	Está preparado y capacitado en su cargo actual					

Anexo D

VALIDACIÓN DE EXPERTOS



UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLAREAL

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION PRIVADA

TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Lima, 03 de julio de 2021

Apellido y nombres del experto: Ruiz Palacios Miguel Angel
DNI: 43678006
Teléfono: 997348741
Título/grados: Mg. Administración con mención en Gerencia Empresarial.

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "x" en las columnas de SÍ o NO.

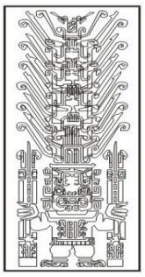
	ITEM	APRECIA		OBSERVACIONES
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de recolección de datos está formulado con lenguaje apropiado y comprensible?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos guarda relación con el título de la investigación?	X		
3	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con la(s) variable(s) de estudio?	X		
5	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se desprenden con cada uno de los indicadores?	X		
6	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se sostienen en antecedentes relacionados con el tema y en un marco teórico?	X		
7	¿El diseño del instrumento de recolección de datos facilitará el análisis y el procesamiento de los datos?	X		
8	¿El instrumento de recolección de datos tiene una presentación ordenada?	X		
9	¿El instrumento guarda relación con el avance de la ciencia, la tecnología y la sociedad?	X		

SUGERENCIAS: _____



_____

FIRMA DEL EXPERTO



UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLAREAL

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION PRIVADA

TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Lima, 03 de julio de 2021

Apellido y nombres del experto: Salvador García Claribel.

DNI: 40910480

Título/grados: Dr. Administración.

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "x" en las columnas de SÍ o NO.

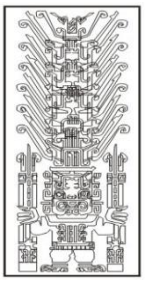
	ITEM	APRECIA		OBSERVACIONES
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de recolección de datos está formulado con lenguaje apropiado y comprensible?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos guarda relación con el título de la investigación?	X		
3	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con la(s) variable(s) de estudio?	X		
5	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se desprenden con cada uno de los indicadores?	X		
6	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se sostienen en antecedentes relacionados con el tema y en un marco teórico?	X		
7	¿El diseño del instrumento de recolección de datos facilitará el análisis y el procesamiento de los datos?	X		
8	¿El instrumento de recolección de datos tiene una presentación ordenada?	X		
9	¿El instrumento guarda relación con el avance de la ciencia, la tecnología y la sociedad?	X		

SUGERENCIAS: _____



_____

FIRMA DEL EXPERTO



UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLAREAL

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINIATRACION PRIVADA

TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Lima, 03 de julio de 2021

Apellido y nombres del experto: Castillo Canales, Braulio

DNI: 47011880

Teléfono: 998712546

Título/grados: Mg. Administración.

Cargo e institución en que labora: Docente universitario. Coordinador de carrera – UCV.

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "x" en las columnas de SÍ o NO.

	ITEM	APRECIA		OBSERVACIONES
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de recolección de datos está formulado con lenguaje apropiado y comprensible?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos guarda relación con el título de la investigación?	X		
3	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con la(s) variable(s) de estudio?	X		
5	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se desprenden con cada uno de los indicadores?	X		
6	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se sostienen en antecedentes relacionados con el tema y en un marco teórico?	X		
7	¿El diseño del instrumento de recolección de datos facilitará el análisis y el procesamiento de los datos?	X		
8	¿El instrumento de recolección de datos tiene una presentación ordenada?	X		
9	¿El instrumento guarda relación con el avance de la ciencia, la tecnología y la sociedad?	X		

SUGERENCIAS:

_____



_____

FIRMA DEL EXPERTO