

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y CONTABLES

ESCUELA DE FORMACION PROFESIONAL DE ECONOMÍA



T E S I S

**Gestión administrativa y la calidad de servicio de la
Municipalidad Distrital de San Pedro de Pillao en la
Provincia Daniel Alcides Carrión, Pasco 2023**

Para optar el título profesional de:

Economista

Autores:

Bach. Elizabeth Alicia CARHUARICRA ALANIA

Bach. Cecilia Luz OSORIO BERAUN

Asesor:

Dr. Daniel Joel PARIONA CERVANTES

Cerro de Pasco – Perú – 2024

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y CONTABLES

ESCUELA DE FORMACION PROFESIONAL DE ECONOMÍA



T E S I S

**Gestión administrativa y la calidad de servicio de la
Municipalidad Distrital de San Pedro de Pillao en la
Provincia Daniel Alcides Carrión, Pasco 2023**

Sustentada y aprobada ante los miembros del jurado:

Dr. Oscar LÓPEZ GUTIERREZ

PRESIDENTE

Dr. Marino Teófilo PAREDES HUERE

MIEMBRO

Mg. Felipe Orestes HUAPAYA ZAVALA

MIEMBRO



Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión
Facultad de Ciencias Económicas y Contables
Unidad de Investigación

INFORME DE ORIGINALIDAD N° 060-2023

La Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Económicas y Contables de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, ha realizado el análisis con exclusiones en el Software Turnitin Similarity, que a continuación se detalla:

Presentado por:

Elizabeth Alicia CARHUARICRA ALANIA y Cecilia Luz OSORIO BERAUN

Escuela de Formación Profesional

Economía

Tipo de trabajo

Tesis

Título del trabajo

Gestión administrativa y la calidad de servicio de la Municipalidad distrital de San Pedro de Pillao en la provincia Daniel Alcides Carrión, Pasco 2023

Asesor:

Dr. Daniel Joel PARIONA CERVANTES

Índice de Similitud **28%**

Calificativo

APROBADO

Se adjunta al presente el informe y el reporte de evaluación del software similitud.

Cerro de Pasco, 28 de diciembre del 2023

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y CONTABLES
DIRECCIÓN DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN
Dr. Julián C. ROJAS GALLUPPI
DIRECTOR

DEDICATORIA

A nuestros apreciados padres por su gran apoyo de siempre, quienes hicieron lo posible para llegar a la culminación de mi carrera profesional.

A los docentes de la Escuela de Formación Profesional de Economía de la Facultad de Ciencias Económicas y Contables de nuestra Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión.

AGRADECIMIENTO

Al Rey de Reyes y Señor de Señores Dios por su magna creación del universo y todo lo que existe, por darnos bendiciones y la vida.

A nuestros queridos padres, por ser muy generosos con nosotras, por apoyarnos con la educación en todos los niveles y hacer de nosotras profesionales en Economía.

A nuestros hermanos, amigos y colegas de salón, por alentarnos siempre a ser mejores, por compartir momentos de aprendizaje, trabajos de investigaciones y exposiciones en todo el desarrollo de nuestra formación.

Nuestro agradecimiento a nuestro Asesor y a todos los docentes de Economía quienes con sus enseñanzas y experiencias nos formaron académicamente.

RESUMEN

El objetivo de la investigación fue determinar la relación de la gestión administrativa y la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital San Pedro de Pillao en la provincia Daniel Alcides Carrión, Pasco 2023, según el tipo de investigación aplicada, nivel y diseño correlacional, con una población de 3648 habitantes los cuales 344 fue la muestra probabilística.

De acuerdo a los resultados obtenidos de la prueba estadística del test del Rho de Spearman para la hipótesis general y cumpliendo con el objetivo general formulado podemos afirmar que existe una correlación positiva muy alta del 97.10% de grado de relación y concluimos que: Existe relación significativa de la gestión administrativa y la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de San Pedro de Pillao en la Provincia Daniel Alcides Carrión, Pasco 2023.

Según los resultados de las hipótesis específicas y objetivos específicos planteados se llegó a la siguiente conclusión: a) Existe relación significativa entre el planeamiento y la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital San Pedro de Pillao en la provincia Daniel Alcides Carrión, Pasco 2023. b) Existe relación significativa entre la organización y la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital San Pedro de Pillao en la provincia Daniel Alcides Carrión, Pasco 2023. c) Existe relación significativa entre la dirección y la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital San Pedro de Pillao en la provincia Daniel Alcides Carrión, Pasco 2023. d) Existe relación significativa entre el control y la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital San Pedro de Pillao en la provincia Daniel Alcides Carrión, Pasco 2023.

Palabras Claves: Gestión Administrativa, Calidad de Servicio.

ABSTRACT

The objective of the research was to determine the relationship between administrative management and service quality of the San Pedro de Pillao District Municipality in the province of Daniel Alcides Carrión, Pasco 2023, according to the type of applied research, level and correlational design, with a population of 3648 inhabitants of which 344 was the probabilistic sample.

According to the results obtained from the statistical test of the Spearman Rho test for the general hypothesis and fulfilling the general objective formulated, we can affirm that there is a very high positive correlation of 97.10% degree of relationship and we conclude that: There is a significant relationship of the administrative management and quality of service of the District Municipality of San Pedro de Pillao in the Daniel Alcides Carrión Province, Pasco 2023.

According to the results of the specific hypotheses and specific objectives set, the following conclusion was reached: a) There is a significant relationship between planning and the quality of service of the San Pedro de Pillao District Municipality in the province of Daniel Alcides Carrión, Pasco 2023. b) There is a significant relationship between the organization and the quality of service of the San Pedro de Pillao District Municipality in the province of Daniel Alcides Carrión, Pasco 2023. c) There is a significant relationship between the management and the quality of service of the San Pedro de Pillao District Municipality. Pillao in the province Daniel Alcides Carrión, Pasco 2023. d) There is a significant relationship between the control and quality of service of the San Pedro de Pillao District Municipality in the province Daniel Alcides Carrión, Pasco 2023.

Keywords: Administrative Management, Service Quality.

INTRODUCCIÓN

Tenemos el honor poner a vuestra consideración la tesis titulada: “Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio de la Municipalidad Distrital de San Pedro de Pillao en la Provincia Daniel Alcides Carrión, Pasco 2023”, estudio que fue desarrollado según el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, iniciando con el Problema de Investigación, luego vendría el Marco Teórico, la Metodología y Técnicas de Investigación, Resultados y Discusión, Conclusiones y Recomendaciones, con el apoyo y soporte de las fuentes bibliográficas.

En el Capítulo I: se consideró el Problema de investigación que abarca la identificación y planteamiento del problema, delimitación de la investigación, formulación del problema, formulación de objetivos, justificación y limitaciones de la investigación.

En el Capítulo II, consideramos el Marco Teórico, donde se desarrolla los antecedentes del estudio, las bases teóricas científicas, la definición de términos, formulación de hipótesis, identificación de variables y operacionalización de variables referente a las variables de estudio.

En el Capítulo III, consideramos la Metodología y Técnicas de Investigación, el tipo, nivel, método, diseño de investigación, población y muestra, técnicas de recolección, procesamiento, tratamiento estadístico, selección y validación de instrumentos y la orientación ética.

En el Capítulo IV, consideramos los Resultados y discusión, análisis e interpretación de resultados obtenidos, descripción del trabajo de campo, presentación de resultados obtenidos y la prueba de hipótesis para el cual se aplicó el test estadístico del Rho de Spearman para determinar relación entre las variables de estudio.

Finalmente, la investigación culminó en las conclusiones y recomendaciones, las mismas que fueron obtenidas como resultado de la contrastación de hipótesis, una de las conclusiones a que llegamos es que existe evidencia estadística que Existe relación significativa de la gestión administrativa y la calidad de servicio de la

Municipalidad Distrital de San Pedro de Pillao en la Provincia Daniel Alcides Carrión,
Pasco 2023.

INDICE

DEDICATORIA	
AGRADECIMIENTO	
RESUMEN	
ABSTRACT	
INTRODUCCIÓN	
INDICE	

CAPITULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1.	Identificación y determinación del problema.....	1
1.2.	Delimitación de la investigación.....	3
1.3.	Formulación del problema	3
	1.3.1. Problema general	3
	1.3.2. Problemas específicos.....	3
1.4.	Formulación de objetivos.....	4
	1.4.1. Objetivo general.....	4
	1.4.2. Objetivos específicos	4
1.5.	Justificación de la investigación.....	5
1.6.	Limitaciones de la investigación	5

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1.	Antecedentes de estudio	6
2.2.	Bases teóricas – científicas	12
2.3.	Definición de términos básicos	22
2.4.	Formulación de hipótesis.....	23

2.4.1.	Hipótesis general	23
2.4.2.	Hipótesis específicas	23
2.5.	Identificación de variables	23
2.6.	Definición operacional de variables e indicadores	24

CAPITULO III

METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

3.1.	Tipo de investigación.....	25
3.2.	Nivel de investigación.....	25
3.3.	Métodos de investigación	26
3.4.	Diseño de investigación.....	26
3.5.	Población y muestra	27
3.6.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	28
3.7.	Selección, validación y confiabilidad de los instrumentos de investigación.....	28
3.8.	Técnicas de procesamiento y análisis de datos.....	28
3.9.	Tratamiento estadístico	29
3.10.	Orientación ética filosófica y epistémica	29

CAPITULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIONES

4.1.	Descripción del trabajo de campo	30
4.2.	Presentación, análisis e interpretación de resultados	30
4.3.	Prueba de hipótesis.....	63
4.3.1.	Hipótesis general	64
4.3.2.	Hipótesis Específica 1.....	65
4.3.3.	Hipótesis Específica 2.....	66
4.3.4.	Hipótesis Específica 3.....	67
4.3.5.	Hipótesis Específica 4.....	68

4.4. Discusión de resultados	69
------------------------------------	----

CONCLUSIONES

RECOMENDACIONES

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANEXOS

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de Variables, Dimensiones e Indicadores.....	24
Tabla 2 Estadísticas de fiabilidad.....	28
Tabla 3 ¿Conoce usted, los objetivos estratégicos de la municipalidad?	31
Tabla 4 ¿Considera importante el establecimiento de estrategias para lograr los objetivos planteados?.....	32
Tabla 5 ¿Conoce el plan de trabajo de la municipalidad?	33
Tabla 6 ¿Cree que el acceso a los recursos, ya sea financieros, materiales o de personal; son los más adecuados?	34
Tabla 7 ¿Conoce el organigrama institucional, el manual de organización y funciones de la municipalidad?.....	35
Tabla 8 ¿Cree Ud. que la comunicación que existe entre las áreas es la adecuada? 36	
Tabla 9 ¿La distribución de los recursos es de manera eficiente y eficaz?	37
Tabla 10 ¿La motivación hacia el personal es la adecuada?	38
Tabla 11 ¿El nivel de liderazgo actual es adecuado?	39
Tabla 12 ¿En la municipalidad se realiza trabajo en equipo con la finalidad de lograr los objetivos?	40
Tabla 13 ¿Se evalúa constantemente el desempeño laboral?	41
Tabla 14 ¿Considera que el nivel de desempeño laboral es el adecuado?.....	42
Tabla 15 ¿Cree que la organización evalúa los estándares o las metas según la planificación realizada?	43
Tabla 16 ¿Existe una supervisión adecuada para los Sistemas implementados en la organización?.....	44
Tabla 17 ¿La Municipalidad Distrital de San Pedro de Pillao (MDSPP), cumple con las propuestas del plan estratégico institucional?	45
Tabla 18 ¿Los colaboradores de la MDSPP muestran serio interés en brindar una solución al problema de los usuarios?.....	46
Tabla 19 ¿El servicio por parte de la MDSPP es la más adecuada?.....	47

Tabla 20 ¿La información que le brinda la MDSPP es la más adecuada?	48
Tabla 21 ¿Los equipos con los que cuenta la MDSPP son los más adecuados para brindar atención al usuario?	49
Tabla 22 ¿La infraestructura con la que cuenta la MDSPP es la más adecuada para brindar atención al usuario?	50
Tabla 23 ¿Los horarios de atención por parte de la MDSPP son los adecuados?	51
Tabla 24 ¿El personal de la MDSPP brinda soluciones a sus dudas con respecto a los trámites?	52
Tabla 25 ¿El personal de la MDSPP realiza la orientación en el tiempo indicado?	53
Tabla 26 ¿Los colaboradores de la MDSPP cuentan con disponibilidad de servicio? 54	
Tabla 27 ¿La MDSPP cuenta con un portal web seguro para la realización de pagos electrónicos?	55
Tabla 28 ¿El local de la MDSPP cuenta con las señalizaciones de zonas seguras? .	56
Tabla 29 ¿La MDSPP cuenta con los protocolos de salubridad muy bien establecidos?	57
Tabla 30 ¿La MDSPP cuenta con ambientes limpios y desinfectados?	58
Tabla 31 ¿La atención que recibe por parte de la MDSPP es de manera personalizada o empática?.....	59
Tabla 32 ¿El personal de la MDSPP le brinda la comprensión en el servicio que usted necesita?.....	60
Tabla 33 ¿El personal de la MDSPP brinda una comunicación asertiva con el usuario?	61
Tabla 34 ¿El personal de la MDSPP expresa interés en las necesidades por parte del usuario?	62
Tabla 35 Regla de decisión para la interpretación del Rho de Spearman	64
Tabla 36 Correlaciones Gestión Administrativa y Calidad de Servicio.....	65
Tabla 37 Correlaciones Calidad de Servicio y Planeamiento	66
Tabla 38 Correlaciones Calidad de Servicio y Organización	67

Tabla 39 Correlaciones Calidad de Servicio y Dirección	68
Tabla 40 Correlaciones Calidad de Servicio y Control	69

INDICE DE FIGURAS

Figura 1	15
Figura 2	31
Figura 3	32
Figura 4	33
Figura 5	34
Figura 6	35
Figura 7	36
Figura 8	37
Figura 9	38
Figura 10	39
Figura 11	40
Figura 12	41
Figura 13	42
Figura 14	43
Figura 15	44
Figura 16	45
Figura 17	46
Figura 18	47
Figura 19	48
Figura 20	49
Figura 21	50
Figura 22	51
Figura 23	52
Figura 24	53
Figura 25	54
Figura 26	55
Figura 27	56

Figura 28	57
Figura 29	58
Figura 30	59
Figura 31	60
Figura 32	61
Figura 33	62

CAPITULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Identificación y determinación del problema

Las municipalidades en el país, presentan múltiples problemas en lo que respecta a la gestión administrativa dado a ello no se llegan a cumplir los objetivos, metas, actividades y los proyectos de inversión pública que son los más importantes de un gobierno local, para cerrar brechas en los sectores que aún no se han desarrollado como es educación, salud, saneamiento, transporte, plan de desarrollo urbano, medio ambiente, registros civiles, entre otros puntos importantes de desarrollo local y brindar una calidad de servicio a toda la población.

A nivel de los gobiernos locales distritales en la provincia Daniel Alcides Carrión, se pueden identificar algunos problemas como: sistemas administrativos obsoletos, improvisación e inadecuados procedimientos y procesos en la gestión administrativa lo que lleva a insuficiencia y derroche de los escasos recursos disponibles, débil sistema de gestión en los servicios públicos municipales, lo cual no están técnica y profesionalmente actualizados para brindar un servicio de calidad al usuario, otro problema que observamos es la profesionalización de los funcionarios municipales, quienes llegan a la gestión y administración municipal sin ninguna experiencia y preparación previa, sin

conocimientos básicos en gestión pública, esto hace la improvisación en la función municipal, lo cual indica la carencia de una adecuada gestión administrativa en la entidad, a raíz de ello no se cuenta con planes actualizados, proyectos ejecutados y proyectos cerrados.

Por otro lado, la ausencia de la ejecución del plan estratégico institucional para el cumplimiento de los objetivos y metas hace que no desarrolla los distritos en el interior del país, el otro problema es que no se tiene una visión de mediano y largo plazo, solo se trabaja en el corto plazo, dado a ello no se desarrolla el plan urbano y medio ambiente del área de su competencia municipal y muchas veces las decisiones son tomadas de forma unilateral, sin involucrar a los agentes no gubernamentales; otro problema es que los gobiernos locales no tienen actualizados sus instrumentos de gestión administrativa.

Otro de los problemas de los gobiernos locales son los sistemas de control muy débiles que no hacen que se superen la ineficiencia en la gestión pública, todavía existe a la fecha altos niveles de corrupción, acompañado de una cultura burocrática que minimiza y desprecia al ciudadano, haciendo caso omiso a las normas de transparencia que solo es da cumplimiento en muchos casos mediocrementemente, mediante las audiencias públicas acompañado de alimentos a la población para cubrir lo poco que se avanzó en la gestión administrativa.

Ante esta problemática, se requiere mejorar la gestión administrativa el mismo que facilite ejecutar proyectos sociales en bien de la sociedad, desarrollar actividades de forma ordenada y efectiva, se requiere iniciar funciones administrativas básicas como planificar lo que se quiere hacer en bien de la mayoría, organizar la gestión municipal, dirigir y asumir el liderazgo de desarrollo y sobre todo controlando todas las actividades en el gobierno local.

Dado a todo lo mencionado antes, el presente estudio de investigación analizará y determinará la relación de la gestión administrativa y la calidad de servicio para conocer de que manera se viene desarrollando la gestión administrativa en la municipalidad distrital de San Pedro de Pillao, a fin que las debilidades se conviertan en fortalezas mediante plan de mejoras en la gestión edil en esta parte del país.

1.2. Delimitación de la investigación

Espacial, La investigación se desarrolló en el Distrito de San Pedro de Pillao.

Temporal, El período estudiado fue hasta mayo del 2023.

Universo, Se tomó en cuenta para la investigación la población del Distrito de San Pedro de Pillao y los trabajadores para la recolección de la información primaria según los dos instrumentos de cada variable de estudio, para ello se realizó un trabajo de campo y luego procesará la información para llegar a las conclusiones y recomendaciones del estudio.

Contenido, Los aspectos que se estudió fue determinar la relación de las variables gestión administrativa y calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de San Pedro de Pillao.

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Problema general

¿Cómo se relaciona la gestión administrativa y la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital San Pedro de Pillao en la provincia Daniel Alcides Carrión, Pasco 2023?

1.3.2. Problemas específicos

¿Cómo se relaciona el planeamiento y la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital San Pedro de Pillao en la provincia Daniel Alcides Carrión, Pasco 2023?

¿Cómo se relaciona la organización y la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital San Pedro de Pillao en la provincia Daniel Alcides Carrión, Pasco 2023?

¿Cómo se relaciona la dirección y la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital San Pedro de Pillao en la provincia Daniel Alcides Carrión, Pasco 2023?

¿Cómo se relaciona el control y la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital San Pedro de Pillao en la provincia Daniel Alcides Carrión, Pasco 2023?

1.4. Formulación de objetivos

1.4.1. Objetivo general

Determinar la relación de la gestión administrativa y la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital San Pedro de Pillao en la provincia Daniel Alcides Carrión, Pasco 2023.

1.4.2. Objetivos específicos

Determinar la relación del planeamiento y la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital San Pedro de Pillao en la provincia Daniel Alcides Carrión, Pasco 2023.

Determinar la relación de la organización y la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital San Pedro de Pillao en la provincia Daniel Alcides Carrión, Pasco 2023.

Determinar la relación de la dirección y la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital San Pedro de Pillao en la provincia Daniel Alcides Carrión, Pasco 2023.

Determinar la relación del control y la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital San Pedro de Pillao en la provincia Daniel Alcides Carrión, Pasco 2023.

1.5. Justificación de la investigación

Teórica, el propósito del estudio es aportar al conocimiento los descubrimientos de las variables de estudio, el mismo que ayudará a determinar la relación de la gestión administrativa y la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de San Pedro de Pillao, cuyos resultados del estudio podrán considerarse como una propuesta para ser incorporado como conocimiento en las ciencias económicas y las ciencias sociales

Práctica, la investigación se realizó porque se necesita mejorar la gestión administrativa en la Municipalidad de San Pedro de Pillao y brindar un buen servicio de calidad a la población.

Metodológica, La presente investigación de la gestión administrativa y la calidad de servicio, se realizó siguiendo el método científico, los mismos que son variables que pueden ser investigadas por la ciencia social y una vez demostrada su verificación podrán ser utilizados en otros trabajos de investigación similares o iniciar a partir de ello una nueva investigación.

1.6. Limitaciones de la investigación

El presente estudio se limita en determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de San Pedro de Pillao, así mismo tuvo limitaciones en la recolección de información con respecto a la población que brindan la información que a veces no son sinceros en sus respuestas, la otra limitante es el aspecto económico para movilizarse al distrito en mención y la disponibilidad de tiempo para realizar la investigación.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de estudio

Calderon, (2022), en su tesis concluye:

Primero: Comparando los datos, se encontró que existe una fuerte correlación positiva entre la variable administración pública y la calidad del servicio ($r=0.893$ y $p=0.000$). Es decir, existe una relación muy estrecha entre la administración pública y la calidad de los servicios en los municipios de la provincia de Ica en el 2022.

Segundo: se identificó una relación significativa entre las dimensiones de gestión y planificación estratégica y la calidad del servicio ($r=0,521$ y $p=0,000$). Esto significa que existe una correlación moderada o significativa entre la gobernanza municipal de Ica y la planificación estratégica en 2022.

Tercero: existe una relación positiva significativa entre los recursos humanos y el compromiso con la calidad del servicio ($r=0,517$ y $p=0,000$). Esto quiere decir que existe una relación de moderada a significativa entre el recurso humano y los compromisos de calidad de servicio en los municipios de la provincia de Ica al 2022.

Cuarto: Se encontró que existe una correlación positiva significativa entre la gestión de recursos financieros y la calidad del servicio ($r=0,537$ y

$p=0,000$). Es decir, existe una relación de moderada significativa entre la gestión de los recursos económicos y la calidad del servicio en uno de los municipios de la provincia de Ica. (p.34)

Cayotopa, (2023), en su tesis concluye:

1. Se concluyó que la calidad de los servicios que brindan los municipios regionales se ve afectada por diversos factores de mala gestión identificados en el proceso de los datos obtenidos en la encuesta, pudiendo también desarrollarse estrategias utilizando las actividades pertinentes del programa; esto funcionará como una mejora de la solución de la segunda variable.
2. En conclusión, el estado actual de la administración en el municipio del distrito de José Leonardo Ortiz identificó al 78.3% de los empleados encuestados quienes manifestaron no estar de acuerdo con el desarrollo de la administración, ya que difiere en esta variable y factores, dando como resultado servicios a los usuarios del municipio La calidad es mala.
3. Asimismo, en cuanto al grado de calidad del servicio que brindan los socios en el municipio del distrito de José Leonardo Ortiz, el 59.8% de los encuestados indicó que se encuentra en un nivel moderado, lo que significa que esta variable aún se encuentra en evolución para poder alcanzar satisfacción del usuario con cada uno. servicio que brindan las instituciones estatales, Sin embargo, el 34,7% de la población admitió que se encontraba en un nivel bajo, lo que se convirtió en un obstáculo para lograr la meta correspondiente.
4. Finalmente se puede crear un plan de gestión administrativa para mejorar la calidad de los servicios en la Gobernación del Condado José Leonardo Ortiz, donde se han desarrollado cuatro estrategias de acuerdo a cada dimensión de solución o variable independiente, entre ellas: Validación de desarrolladores según organizacionales. asignación de conocimientos y

recursos Capacitación, concientización e implementación de estilos de comunicación persuasiva en la organización, ejecución de programas de gestión y desarrollo de programas de validación y evaluación; son estrategias para mejorar la calidad de los servicios de las instituciones públicas. (p.85)

Villegas, (2019), en su tesis concluye:

La variable gestión administrativa promedió tiene 2.66, por lo que los hallazgos fueron “regulares” con respecto a los objetivos generales de los estudios realizados; como se puede apreciar en esta línea, se debe a que del análisis de los resultados obtenidos, la dimensión dirección presenta el valor promedio más bajo (2.48), la cual se encuentra en un nivel pobre. Cabe señalar que la dimensión que constituye la debilidad más visible de esta variable es la dimensión de control con un valor medio (2,64) que se encuentra en un nivel normal. Por otro lado, la dimensión de la planificación se encuentra en un nivel regular y finalmente, la dimensión organizacional, cuyo valor medio (2.8) se encuentra en el nivel normal.

En cuanto a la planificación, se observan deficiencias debido a que su valor promedio es de 2.71, el cual está condicionado de acuerdo al grado de interpretación propuesto, el cual se da como resultado de la comparación de los indicadores promedio. Indica que la asignación de recursos o presupuestos a indicadores es calificada como “pobre” en la parte inferior de la escala, principalmente porque estos recursos o presupuestos son insuficientes, según los socios encuestados, seguido de indicadores: objetivos, visión, procedimientos, estrategias, misiones y principios, que se encuentra en un nivel “normal”, debido a que estos planes no son conocidos por todos los colaboradores y por lo tanto no son tomados en cuenta en el desempeño de su trabajo, finalmente indicadores estratégicos y procedimentales, que se encuentran en un buen nivel.

Por otro lado, en cuanto a la dimensión de dirección, indica las falencias de la dimensión, pues su valor medio es 2,48, que pertenece a “malo”; del mismo modo, comparando los valores medios de los indicadores, encontramos que el índice de motivación obtuvo la puntuación más baja, seguido de los indicadores de gestión y comunicación, todos ellos en el nivel "pobre" según las explicaciones ofrecidas por la escala. Esto sucede porque no se tienen en cuenta los incentivos de los asociados para el desempeño de las funciones, el compromiso con la empresa no se transfiere entre los asociados y, finalmente, porque la empresa no cuenta con los canales de comunicación adecuados para ser efectivos entre todas sus entidades. Adicciones.

Finalmente, en cuanto a la dimensión control, se señalan las debilidades de la dimensión, ya que su valor medio es de 2,64, que pertenece a “normal”; además, al comparar el valor medio de los indicadores, se encuentra que los indicadores tienen el puntaje estándar más bajo, el cual está en el nivel “muy pobre” porque no cumplen. Las razones por las que creen que se deben utilizar estándares genéricos que no son apropiados para la empresa. (p.77-79)

Según Choquehuanca, (2022), en su tesis concluye:

Primero. Se determinó que existe una relación directa y significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de la municipalidad distrital Conima, Región Puno – 2021, con un nivel de correlación positiva baja (Rho 0.302 y $p=0.001$). esto expuesto por los funcionarios encuestados.

Segundo. Se determinó que existe una relación directa y significativa entre la planificación y la calidad de servicio de la municipalidad distrital Conima, Región Puno – 2021, con un nivel de correlación positiva baja (Rho 0.222 y $p=0.015$) , es por ello la necesidad de que la planeación sea de manera adecuada y eficaz, cumpliendo así con los objetivos esperados.

Tercero. Se determinó que existe una relación directa y significativa entre la organización y la calidad de servicio de la municipalidad distrital Conima,

Región Puno – 2021, con un nivel de correlación positiva baja (Rho 0.211 y $p=0.021$), por ende, es necesario la manera de organizarse para que se obtenga los objetivos deseados.

Cuarto. Se identificó que existe una relación directa y significativa entre la dirección y la calidad de servicio de la municipalidad distrital Conima, Región Puno – 2021, con un nivel de correlación positiva baja (Rho 0.243 y $p=0.007$).

Quinto. Se estableció que existe una relación directa y significativa entre el control y la calidad de servicio de la municipalidad distrital Conima, Región Puno – 2021, con un nivel de correlación positiva baja (Rho 0.270 y $p=0.003$), es por ello, la necesidad de que se haga un control eficiente para poder obtener lo que se requiere, el control es muy fundamental para ello. (p.41)

Peña, (2018), en su tesis concluye:

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

Segunda Se determinó que entre la planeación de la gestión administrativa y calidad del servicio, una correlación alta positiva de 0,802, con una significancia menor al 0,05, por lo que se rechazó la hipótesis nula y se consideró válida la hipótesis de la investigación, además se confirma con los valores porcentuales descriptivos de 70,1 % en un nivel moderado y 17,7 % para el nivel alto. Por lo tanto, se puede afirmar que existe relación alta positiva y significativa entre la planificación de la gestión administrativa y calidad del servicio del usuario en la municipalidad distrital de San Marcos, Huari. Ancash.

Tercera Se determinó que entre la organización de la gestión administrativa y calidad del servicio, una correlación alta positiva de 0,812, con una significancia menor al 0,05%, por lo que se rechazó la hipótesis nula y se consideró válida la hipótesis de la investigación, lo que se confirma con los valores porcentuales descriptivos de 57,9 % en el nivel moderado. Por lo tanto, se puede afirmar que existe relación alta positiva y significativa entre la organización de la gestión administrativa y calidad del servicio del usuario en la municipalidad distrital de San Marcos, Huari. Ancash.

Cuarta Se determinó que entre la integración de la gestión administrativa y calidad del servicio, una correlación moderada positiva de 0,773, con una significancia menor a 0,05 %, por lo que se rechazó la hipótesis nula y se consideró válida la hipótesis de la investigación, lo que se confirma con los valores porcentuales descriptivos de 61,9 % en el nivel moderado. Por lo tanto, se puede afirmar que existe relación alta positiva y significativa entre la integración de la gestión administrativa y calidad del servicio del usuario en la municipalidad distrital de San Marcos, Huari. Ancash.

Quinta Se determinó que, entre la dirección de la gestión administrativa y calidad del servicio, una correlación alta positiva de 0,815, con una significancia menor al 0,05 %, por lo que se rechazó la hipótesis nula y se consideró válida la hipótesis de la investigación, lo que se confirma con los valores porcentuales descriptivos de 41,5 % en el nivel moderado y 23,2 % para el nivel alto. Por lo tanto, se puede afirmar que existe relación alta positiva y significativa entre la dirección de la gestión administrativa y calidad del servicio del usuario en la municipalidad distrital de San Marcos, Huari. Ancash.

Sexta Se determinó que, entre el control de la gestión administrativa y calidad del servicio, una correlación alta positiva de 0,801, con una significancia menor al 0.05 %, por lo que se rechazó la hipótesis nula y se consideró válida la hipótesis de la investigación, lo que se confirma con los valores porcentuales

descriptivos de 70,1 % en el nivel moderado y 17,7 % para el nivel alto. Por lo tanto, se puede afirmar que existe relación alta positiva y significativa entre el control de la gestión administrativa y calidad del servicio del usuario en la municipalidad distrital de San Marcos, Huari. Ancash. (p.79-80)

2.2. Bases teóricas – científicas

Gestión Administrativa

Según Corvo, (2019), “La gestión administrativa juega un papel importante en la administración pública porque, al hacerlo, los funcionarios y el personal de servicio están sujetos a normas jurídicas que regulan su comportamiento y determinan cómo debe desarrollarse, por lo tanto, se ven obligados a crear mecanismos mediante los cuales no solo puedan lograr sus objetivos, sino también permanecer dentro del marco legal ilimitado que los vincula.” (p.29).

Anzola, (2002), “La administración incluye todas las actividades realizadas para coordinar los esfuerzos del grupo, es decir, la manera de planificar, organizar, direccionar y controlar en que se busca lograr metas u objetivos mediante el uso de personas y cosas para llevar a cabo ciertas tareas básicas como la planificación” (p.70).

Etapas del Proceso Administrativo

Planeación

Según Reyes A. , (2007), “La planeación consiste en la determinación del curso concreto dirección que se habrá de seguir fijando los principios que lo habrán de presidir y orientar no secuencias de operaciones necesarios para alcanzar y la fijación de criterios tiempos unidades etc. necesarios para su realización y comprende las siguientes etapas: (p.27)

1. Política principios para orientar la acción
2. Procedimientos secuencias de operaciones un metodos
3. Programas fijación de tiempos requeridos para cada acción

4. Presupuestos que no son sino programas en qué se precisan unidades cortos etcétera y los de diversos tipos de pronósticos en los que aquellos descansan
5. Estrategia y táctica son el ordenamiento d esfuerzos ir recursos para alcanzar los objetivos amplios en el primer caso y concreto en el segundo caso La planificación es una etapa del proceso administrativo donde tratamos de anticipar los escenarios que enfrentamos y tratamos de trazar el destino y la dirección de la organización. En la fase de planificación, se definen objetivos, se desarrollan estrategias para lograrlos y se desarrollan planes para integrar y coordinar actividades. La planificación es necesaria porque todo organismo social se desarrolla en un ambiente de constante cambio tecnológico, económico, político, social y cultural. De esta forma, esta fase constituye los pasos iniciales en la búsqueda de reducir el malestar causado por la incertidumbre que generan los cambios antes mencionados. También es importante porque crea una base de control. La medición, la corrección y la mejora no son posibles sin objetivos predeterminados.

Para Koontz & Weirich, (2007), “el proceso de planificación involucra la selección de tareas y objetivos y las acciones necesarias para lograr estos objetivos, involucra la toma de decisiones, incluyendo la elección entre cursos de acción. De esta manera, los planes brindan un enfoque racional para lograr objetivos preseleccionados” (p. 78).

Organización

La organización es una etapa del proceso administrativo, cuyo propósito es proporcionar la estructura necesaria para lograr las metas establecidas en la etapa de planificación. Se refiere a la planificación y organización del trabajo realizado por los empleados para lograr los objetivos de la organización. En la fase de planificación, determine qué tareas deben realizarse, quién debe

realizarlas, cómo se agrupan las actividades, quién informa a quién y dónde se toman las decisiones. En otras palabras, es en esta fase que se identifican, clasifican, agrupan y asignan el trabajo, los recursos y la responsabilidad para la realización del trabajo, de modo que cada integrante sepa qué se espera de su trabajo y cómo contribuye al logro de los mismos. objetivos gol del equipo

Para Bateman & Snell, (2009), “Las actividades organizacionales incluyen involucrar a las personas en la organización, aclarar los deberes del trabajo, agrupar tareas en unidades de trabajo, identificar y asignar recursos, así como crear condiciones para que las personas y las cosas cooperen entre sí para lograr la meta del máximo éxito” (p.20).

Dirección

El liderazgo es un paso en el proceso administrativo que tiene como objetivo influir positivamente en las personas que integran la organización para maximizar su contribución al logro de las metas del equipo. La fase de tutoría implica trabajar con y a través de las personas para lograr objetivos. Además, se trata de motivar a los empleados, ayudar a resolver los conflictos colectivos de trabajo, influir en las personas o equipos durante la realización de las tareas, elegir los canales de comunicación más eficaces o resolver problemas relacionados con el comportamiento de los empleados de cualquier forma. Según Stoner, Freeman, & Gilbert, (1996), “El liderazgo como el proceso de dirigir e influir en las actividades laborales de los miembros del equipo. Motivación, factores que causan, controlan y mantienen el comportamiento de una persona. Equipo, dos o más personas interactúan e influyen entre sí con un objetivo común. Comunicación, ponerse en contacto con las personas intentan compartir el significado mediante la transmisión de información simbólica.

Según, Munch, (2010), “combina estos elementos y muestra que la gestión consiste en ejecutar planes de acuerdo a estructuras organizacionales,

dirigiendo los esfuerzos de los grupos sociales a través de la motivación, la comunicación y el ejercicio del liderazgo” (p. 105).

Control

El control es una etapa en el proceso de gestión que asegura la coherencia de las actividades reales con las actividades planificadas. Incluso si una empresa tiene grandes planes, una estructura ordenada y una gestión eficaz, a menos que exista un mecanismo para garantizar que las cosas se hagan correctamente, los gerentes no podrán ver lo que realmente está pasando en la organización. Sigue los objetivos. El propósito de esta fase es asegurar que todo vaya según el plan y la organización, de acuerdo con las órdenes dadas, identificar errores o desviaciones, iniciar medidas correctivas, corregirlas y evitar duplicidades.

Figura 1



Nota. Tomado de Cruz & Jiménez, (2023), Gestipolis.

Calidad de Servicio

(Wikipedia, 2017), La calidad en el servicio es una de las organizaciones privadas, públicas y sociales que implementan para garantizar la plena satisfacción de sus clientes, tanto internos como externos, esta satisfacción es importante para que los clientes continúen consumiendo el producto o servicio ofrecido y no solo eso, que recomienden a otros clientes. Muchas empresas no ponen interés a esta área y como consecuencia pierden gran cantidad de sus clientes por lo que deben de invertir en costosas campañas publicitarias.

(Melara, 2019), La calidad del servicio puede definirse como el resultado de la evaluación de cumplimiento que realiza el consumidor.

Es decir, si dicho servicio cumple con los fines que tiene previsto, a sabiendas que puede verse modificado en nuevas transacciones por las futuras experiencias del consumidor.

A esto se le conoce como evaluación actitudinal del servicio. Por ello, la calidad del servicio la define el cliente, no el director de marketing, los colaboradores u otros allegados. Es el cliente que decide si el servicio es de calidad o no partiendo de sus expectativas y el grado de cumplimiento de estas.

Muchas veces nos encontramos con restaurantes que declaran ofrecer calidad en el servicio o de aquellos prestadores de servicios más osados que dicen: calidad 100% garantizada. A priori sugieren un nivel de calidad por lo que el consumidor pagara. Nada más alejado de la realidad. Si bien es cierto, mensajes de ese tipo pueden crear una percepción de calidad, esta se pone a prueba con la prestación del servicio, dando como resultado experiencia satisfactoria o no.

La satisfacción del cliente se ve determinada por lo que el cliente tuvo que ceder o sacrificar (dinero, tiempo, etc.) a cambio del servicio.

La satisfacción entonces se vuelve una respuesta emocional del consumidor derivada de la comparación de las recompensas (percepción de la calidad del servicio, percepción de los tangibles en el servicio, etc.) y costos con relación a las expectativas.

(EcuRed, 2019), La calidad de los servicios, es importante destacar que cuando en una organización se plantea la visión tomando en cuenta la calidad del servicio que ofrece, debe, antes que nada, entender que un servicio se considera de calidad cuando logra su fin: satisfacer las necesidades de los clientes, en el presente y en el futuro.

Se define calidad como la totalidad de funciones, características o comportamientos de un bien o servicio. No hay calidad que se pueda medir por su apreciación o el análisis de las partes constitutivas de un servicio recibido. Por tanto, la clasificación se hace con carácter integral, es decir, evaluando todas las características, funciones o comportamientos.

Se entiende por servicio a cualquier actividad o beneficio que una parte ofrece a otra; son esencialmente intangibles y no dan lugar a la propiedad de ninguna cosa. En otras palabras, el servicio es una actividad realizada para brindar un beneficio o satisfacer una necesidad. Su producción puede estar vinculada o no con un producto físico.

Cliente, es la persona con necesidades y preocupaciones, que no siempre tiene la razón, pero que siempre tiene que estar en primer lugar en la visión del negocio.

La Calidad de los Servicios consiste en cumplir con las expectativas que tiene el cliente sobre que tan bien un servicio satisface sus necesidades.

Componentes de la Calidad de Servicio

Confiabilidad. La capacidad de ofrecer el servicio de manera segura, exacta y consistente. La confiabilidad significa realizar bien el servicio desde la primera vez.

Tangibles. Las instalaciones físicas y el equipo de la organización deben ser lo mejor posible y los empleados, estar bien presentados, de acuerdo a las posibilidades de cada organización y de su gente.

Respuesta. Se entiende por tal la disposición atender y dar un servicio rápido. Los consumidores cada vez somos más exigentes en este sentido.

Seguridad. Los consumidores deben percibir que los servicios que se le prestan carecen de riesgos, que no existen dudas sobre las prestaciones.

Empatía. Quiere decir ponerse en la situación del cliente, en su lugar para saber cómo se siente.

Estrategias Principales para lograr un servicio de calidad

Investigar y entender las necesidades y expectativas de los clientes. La información se obtiene mediante distintas formas de investigación, desde datos estadísticos y encuestas, hasta saber interpretar las quejas de los clientes.

Comunicar las necesidades y expectativas de los clientes a través de la organización. La comunicación, debería de ser fluida y sin tapujos, para obtener datos e información, conocer los defectos y mejorar servicio. Este punto se verá ampliamente desarrollado en otra sección.

Medir la satisfacción del cliente y actuar según los resultados. Todas las organizaciones deben tener medios para conocer la satisfacción del cliente e intentar mejorarla en vistas a los datos conocidos y las capacidades y posibilidades de la organización.

El fin último es satisfacer al cliente en el máximo grado posible. El cliente debe sentirse satisfecho a todos los niveles, incluso cuando efectúa quejas. Ha de hacerse todo lo posible para mantener contento al cliente eliminando todo elemento de insatisfacción. La organización deberá hacer lo posible por subsanar las características negativas del servicio mediante los medios más adecuados, que en determinados casos, están fijados por ley.

Manejo sistemático de las relaciones con los clientes Asegurar una aproximación balanceada satisfaciendo a los clientes y otras partes interesadas (como propietarios, empleados, proveedores, financieros, comunidades locales y la sociedad como un todo)

Motivar al personal de la organización Si hay motivación en los miembros de la organización, se esforzarán por mejorar sus resultados e integrarse en la organización. Este compromiso acercará al personal a los objetivos de la organización y por lo tanto la calidad de servicio mejorará.

Promover la iniciativa individual y la creatividad Cuando los miembros de la organización se implican y toman la iniciativa en su tarea se generan y transmiten nuevas y buenas ideas motivadas por el interés y obtenidas mediante el análisis de los datos y la experiencia. La implicación, mejora el flujo de datos por la organización. La creatividad puede ser una herramienta interesante para innovar en calidad de servicio.

Incentivar la responsabilidad sobre los propios resultados Los miembros de la organización debieran actuar por si mismos. Tienen la obligación de cumplir con las necesidades y expectativas de su labor en un proceso. Tienen que ejercer el liderazgo en su tarea y poner todo lo que se pueda de su parte para que la tarea se realice con éxito y se consigan los resultados deseados.

Hacer sentir a los integrantes de la organización el deseo de participar y contribuir al proceso de mejora continua Los miembros de la organización no debieran estar mentalizados sino sentir la necesidad de participar y contribuir a la mejora de la calidad. Para ello es conveniente que estén concienciados y motivados sobre la necesidad de participar en la gestión de la calidad. De este modo, el proceso de mejora continua se consigue por el propio dinamismo de la organización.

Mejorar la tecnología de la organización. Para conseguir la máxima satisfacción en el cliente ha de mejorar la tecnología cuando resulte rentable

pues los beneficios son inmediatos. La máxima calidad se obtiene con la unión de las mejoras tecnológicas y en el funcionamiento de la organización.

(Karl, 1992), La calidad del servicio que se presta al cliente es un valor agregado invisible que puede determinar que aquel vuelva o que nunca más pise nuestro negocio. Para que esto último no suceda, es necesario hacer esfuerzos específicos, coherentes y continuados. La secuencia de defectos y los planes para lograr superarlos están claramente desarrollados en este libro. No lo entenderán quienes no quieran mejorar su gestión porque, como dice un refrán popular, no hay peor ordo que el que no quiere escuchar. (p.34)

La revolución del servicio es un fenómeno de cada vez mayor impacto en las economías modernas. Las empresas tratan de entender cómo desarrollar su juego para ser efectivas y atraer y retener a sus clientes. Con la competencia actual y con la revolución del servicio tan avanzada, podríamos pensar que todas las empresas consideran de importancia la calidad del servicio como factor clave. Pero no es así. En muchos casos la calidad es mediocre.

Para Karl Albrecht, autor del libro, las empresas pueden ser divididas en 5 categorías, desde el punto de vista de la dedicación a la calidad de servicio:

1. Las que salen del servicio: son aquellas que desprecian el contacto con el cliente y con sus necesidades. Van camino al fracaso. Algunas empresas lo saben y otras no. Este es el caso típico en el que un cliente parece “ser una molestia” cuando quiere algo más que “cargar nafta rápido e irse”.
2. Obstinada búsqueda de la mediocridad: estas firmas probablemente mantienen su negocio, pero la calidad del servicio no es prioritaria en su gestión. Aunque parezca absurdo, muchas aerolíneas y el Estado se encuentran en esta situación. Este sería el caso en el que “se despacha” y no “se vende”; donde los ciclos de servicio y venta son procedimientos administrativos más que procesos de negocio.

3. Lo tienen y dan razón de él: reconocen la importancia de la calidad del servicio, pero cumplen sólo con los aspectos “básicos” para mantener su posicionamiento en el mercado. La calidad de servicios no forma parte de su posicionamiento estratégico. Muchos bancos, así como cadenas minoristas y hoteles están en esta categoría. En sí, es un caso parecido al anterior, donde los ciclos de venta y servicio son “check lists” pero no se utilizan con la convicción de generar más o mejores ventas.
4. Hacen serios esfuerzos: estas empresas están haciendo serios esfuerzos para hacer del servicio un arma competitiva. En estos casos la gerencia de servicios tiene sentido como una “idea motriz” organizacional. Aquí se presenta mucha creatividad para la innovación, animarse a correr riesgos y reestructuración de la imagen ante el cliente. En esta categoría entran las EESS que se juegan a ocupar un rol de preponderancia entre las demás. Las que a pesar de no ser las “innovadoras naturales” se suben arriba del caballo del cambio y del servicio.
5. El servicio como arte: estas son las empresas que están instaladas en la mente del consumidor por su calidad en deleitar al cliente. Tienen una consagración obsesiva por la calidad de los servicios que brindan. Son el ejemplo de EESS que siempre llevan la delantera en aplicaciones de nuevas tecnologías, implantación de prácticas o procesos modernos en sí: sus Operadores tienen una forma de “ser y pensar” que los distingue de los demás. Pero no por lo que dicen, sino por lo que su equipo “hace”.

(Karl, 1992), concluye “Un nivel de calidad de servicio comparado con el de sus competidores que es suficientemente alto ante sus clientes para permitirle cobrar un precio más alto por su producto de servicio gana una participación en el mercado increíblemente elevada y/o disfruta de un margen de utilidad superior al de sus competidores”. (p.35)

2.3. Definición de términos básicos

Eficiencia, “Capacidad para lograr un fin empleando los mejores medios posibles”.

Eficacia, “Capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera”.

Efectividad: “Cuantificación del logro de la meta” o “Capacidad de lograr el efecto que se desea”. Es el equilibrio entre eficacia y eficiencia, es decir, se es efectivo si se es eficaz y eficiente.

Gestión, Proceso de dirección de los recursos tangibles e intangibles de una organización o negocio, de sus procesos y actividades. Se caracteriza por su alta carga de responsabilidad y el necesario componente de liderazgo que requiere para lograr los objetivos con el concurso de otros. Implica también un grado de administración y coordinación de los elementos a disposición.

Gestión administrativa: Acciones necesarias que se realizan para el desarrollo operativo de los programas que están a cargo de la institución. // Conjunto de acciones mediante las cuales el directivo desarrolla sus actividades a través del cumplimiento de las fases del proceso administrativo, los cuales son: planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar. Soria, 2007; p.60).

Gobierno local: Entidad básica de la organización territorial del Estado y canal inmediato de participación vecinal en los asuntos públicos, que institucionaliza y gestiona con autonomía los intereses propios de las correspondientes colectividades. Son elementos esenciales del gobierno local el territorio, la población y la organización. Las municipalidades provinciales y distritales son los órganos de gobierno promotores del desarrollo local, con personería jurídica de derecho público y plena capacidad para el cumplimiento de sus fines. Se rige por su ley orgánica. Soria, 2007; p.61).

2.4. Formulación de hipótesis

2.4.1. Hipótesis general

Existe relación significativa de la gestión administrativa y la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de San Pedro de Pillao en la Provincia Daniel Alcides Carrión, Pasco 2023.

2.4.2. Hipótesis específicas

Existe relación significativa entre el planeamiento y la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital San Pedro de Pillao en la provincia Daniel Alcides Carrión, Pasco 2023.

Existe relación significativa entre la organización y la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital San Pedro de Pillao en la provincia Daniel Alcides Carrión, Pasco 2023.

Existe relación significativa entre la dirección y la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital San Pedro de Pillao en la provincia Daniel Alcides Carrión, Pasco 2023.

Existe relación significativa entre el control y la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital San Pedro de Pillao en la provincia Daniel Alcides Carrión, Pasco 2023.

2.5. Identificación de variables

V. 1

Gestión Administrativa

V. 2

Calidad de Servicio

2.6. Definición operacional de variables e indicadores

Tabla 1
Operacionalización de Variables, Dimensiones e Indicadores

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	MEDICIÓN
V.1. Gestión Administrativa	Planeamiento	-Objetivos estratégicos -Logro de objetivos -Plan de trabajo -Recursos	1, 2, 3 y 4	Escala de Likert 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Indiferente 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo
	Organización	-Organigrama y MOF -Comunicación -Distribución de recursos	5, 6 y 7	
	Dirección	-Motivación -Liderazgo -Trabajo en equipo	8, 9 y 10	
	Control	-Desempeño laboral -Nivel de desempeño laboral -Metas -Supervisión	11, 12, 13 y 14	
V.2. Calidad de Servicio	Confiabilidad	-Cumplimiento de promesas -Solución de problemas de los usuarios -Servicio -Información	1, 2, 3 y 4	
	Recursos Tangibles e Intangibles	-Atención al usuario -Infraestructura -Horario de atención	5, 6 y 7	
	Capacidad de Respuesta	-Personal soluciona dudas -Personal orienta al usuario -Disponibilidad de servicio	8, 9 y 10	
	Seguridad	-Portal web -Señalizaciones -Protocolo de salubridad -Ambientes limpios y desinfectados	11, 12, 13 y 14	
	Empatía	-Atención personalizada -Comprensión en el servicio -Comunicación -Interés	15, 16, 17 y 18	

CAPITULO III

METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de investigación

El tipo de investigación es aplicada según Carrasco, (2019), “esta investigación se distingue por tener propósitos prácticos inmediatos bien definidos, es decir, se investiga para actuar, transformar, modificar o producir cambios en un determinado sector de la realidad” (p.43), por su parte Moisés, B, Ango, J. & Palomino, V. (2018), “Se caracteriza por la utilización de los conocimientos que se adquieren con la investigación básica, en busca de posibles aplicaciones prácticas” (p.113).

3.2. Nivel de investigación

El nivel de investigación es el correlacional, según Valderrama (2017), nos dice que el nivel de correlación: “mide la relación de dos o más variables es decir relación de concomitancia y estas puedan ser positivas o negativas” (p.24). Por su parte Supo, J. (2020), menciona que el estudio de relación: “No son estudios de causa y efecto; porque las pruebas estadísticas solo demuestran dependencia entre diferentes eventos; aquí podemos encontrar los estudios de asociación sin relación de dependencia; y las correlaciones espurias” (p.6).

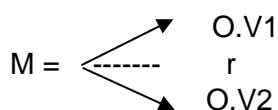
3.3. Métodos de investigación

Se utilizó el método analítico según, Pacori & Pacori, (2019), “es la identificación y separación de los componentes de un todo, para ser estudiados por separado y examinar las relaciones entre las partes, considerando que la particularidad es parte de la totalidad y viceversa” (p.45). Así mismo utilizaremos el método dialéctico, por su parte Pino, (2019), “se basa en conceptos, categorías y leyes, que desempeñan el papel de principios que actúan como instrumentos de análisis y síntesis en los campos de las ciencias naturales, sociales y filosóficas” (p.200).

3.4. Diseño de investigación

Para la investigación se usó el diseño correlacional, según Vara, (2015), nos dice que el diseño de investigación correlacional: “evalúa la relación entre dos o más variables. Intenta explicar cómo se comporta una variable en función de otras” (p.196). Según Hernández & Mendoza, (2019), “estos diseños son útiles para establecer relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado; a veces únicamente en términos correlacionales, otros en función de la relación causa-efecto (causales)” (p.178). Corresponde al diseño correlacional donde se toma una muestra M para relacionar las variables:

$M = O.Y (f) O.X$



Dónde:

M = Es la muestra

O = Observación

r = Relación entre las variables

O.V1 = Gestión Administrativa

O.V2 = Calidad de Servicio

3.5. Población y muestra

Población

La población está constituida por 3648 habitantes según el INEI (2017) según Censos de Población y Vivienda en el Distrito de San Pedro de Pillao, donde están incluidos los 25 trabajadores y autoridades de la municipalidad distrital, según el Cuadro de Asignación de Personal (CAP).

Muestra

La muestra es de tipo probabilística y es 344 habitantes del Distrito de San Pedro de Pillao, el mismo que fue estimado con un error de muestra del 5%, el nivel de confianza es de 1.95, la probabilidad a favor y en contra es de 50%; para el cual se utilizó la fórmula: Probabilístico aleatorio simple.

$$n = \frac{Z^2 \times P \times Q \times N}{E^2 (N-1) + Z^2 \times P \times Q}$$

Donde:

N = Población (3648)

n = Muestra

Z = Nivel de confianza (95% = 1.95)

E = Error de la muestra (5%)

P = Probabilidad a favor (50%)

Q = Probabilidad en contra (50%)

Reemplazando valores tenemos:

$$n = \frac{1.95^2 \times 0.5 \times 0.5 \times 3648}{0.05^2 (3648-1) + 1.95^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$n = \frac{3467.88}{10.070625}$$

n = 344 muestras

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En la presente investigación se aplicó:

Técnica: Encuesta

Instrumento: Escala de Likert con cinco alternativas

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre

3.7. Selección, validación y confiabilidad de los instrumentos de investigación

La selección del instrumento fue de acuerdo al tipo de investigación, la validación y confiabilidad del instrumento, se desarrolló con el Alfa de Cronbach en el programa del SPSS 27 de los 32 elementos considerados en el cuestionario y los resultados se ve en la siguiente tabla:

Tabla 2
Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,971	,972	32

Los resultados del Alfa de Cronbach nos dan 0.971 y 0.972 positivo muy alto cercano a uno, el mismo que nos quiere decir que los instrumentos son confiables, fiables y homogéneos.

3.8. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

El trabajo de investigación fue desarrollado en el distrito de San Pedro de Pillao en la provincia Daniel Alcides Carrión, primero se aplicará las encuestas a todos los trabajadores de la municipalidad distrital y luego a la

población de acuerdo a la muestra de estudios, seguidamente se procederá a ordenar, organizar y tabular los datos en el programa Excel, luego estimar las puntuaciones de las variables y dimensiones del estudio, hecho esto se exportará al SPSS para realizar las estimaciones de la estadística descriptiva e inferencial.

3.9. Tratamiento estadístico

En el tratamiento estadístico se estimó la tabla de frecuencia y sus respectivos gráficos cada una con sus interpretaciones, luego se realizó las pruebas de hipótesis, con el test de Rho de Spearman de acuerdo a los datos no paramétricos.

3.10. Orientación ética filosófica y epistémica

En el desarrollo de la investigación se dio cumplimiento al Reglamento de Grados y Títulos de la universidad, como la práctica del código de ética, donde están los valores de confiabilidad, honestidad, responsabilidad; en cuanto a las citas, citas textuales, bibliográficas será de acuerdo al estilo APA.

CAPITULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIONES

4.1. Descripción del trabajo de campo

El trabajo de campo se desarrolló primeramente con la búsqueda de información de fuentes primarias mediante el método de recolección de datos de la población del Distrito de San Pedro de Pillao, siendo la muestra de 344 entre los gerentes y trabajadores, a quienes mediante la técnica de encuesta y el instrumento cuestionario de escala de Likert se obtuvo la información requerida.

4.2. Presentación, análisis e interpretación de resultados

Los resultados que se obtuvo mediante las encuestas, que se han organizado, tabulado y procesado de forma ordenada, en el programa del Excel y SPSS donde se hizo las estimaciones de la estadística descriptiva e inferencial, para ello en primer orden presentaremos las tablas de frecuencia, las figuras en barras, cada uno de ellos con la debida interpretación, luego les presentamos los objetivos logrados tanto general y específico mediante la verificación estadística de las hipótesis a nivel general y específica utilizando el método estadístico inferencial con el test estadístico de Rho de Spearman, presentando mediante las tablas de correlación y cada una de ellas con sus interpretaciones respectivas.

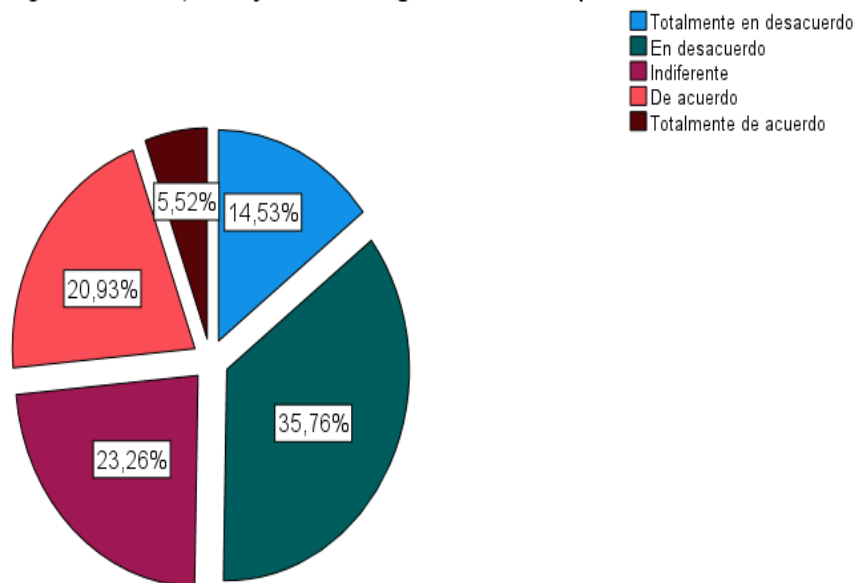
A continuación, presentamos los resultados del estudio:

Tabla 3
¿Conoce usted, los objetivos estratégicos de la municipalidad?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	50	14,5	14,5	14,5
	En desacuerdo	123	35,8	35,8	50,3
	Indiferente	80	23,3	23,3	73,5
	De acuerdo	72	20,9	20,9	94,5
	Totalmente de acuerdo	19	5,5	5,5	100,0
	Total	344	100,0	100,0	

Figura 2

¿Conoce usted, los objetivos estratégicos de la municipalidad?



Interpretación:

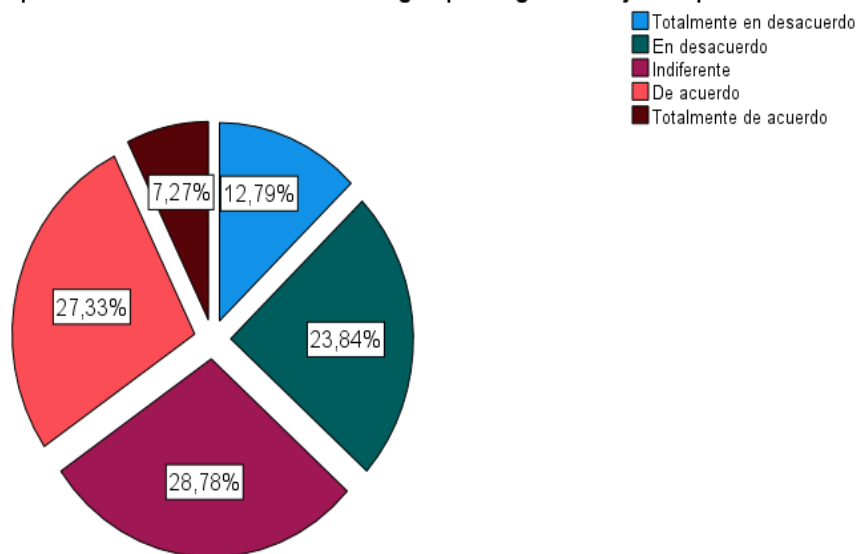
Los resultados de la información estadística nos muestran de 344 encuestados, el 35.76% afirman en desacuerdo de conocer los objetivos estratégicos de la municipalidad, el 23.26% dicen indiferente, el 20.93% mencionan de acuerdo, el 14.53% indican que totalmente en desacuerdo y el 5.52% afirma que totalmente de acuerdo conocer los objetivos estratégicos de la municipalidad.

Tabla 4
¿Considera importante el establecimiento de estrategias para lograr los objetivos planteados?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	44	12,8	12,8	12,8
	En desacuerdo	82	23,8	23,8	36,6
	Indiferente	99	28,8	28,8	65,4
	De acuerdo	94	27,3	27,3	92,7
	Totalmente de acuerdo	25	7,3	7,3	100,0
	Total	344	100,0	100,0	

Figura 3

¿Considera importante el establecimiento de estrategias para lograr los objetivos planteados?



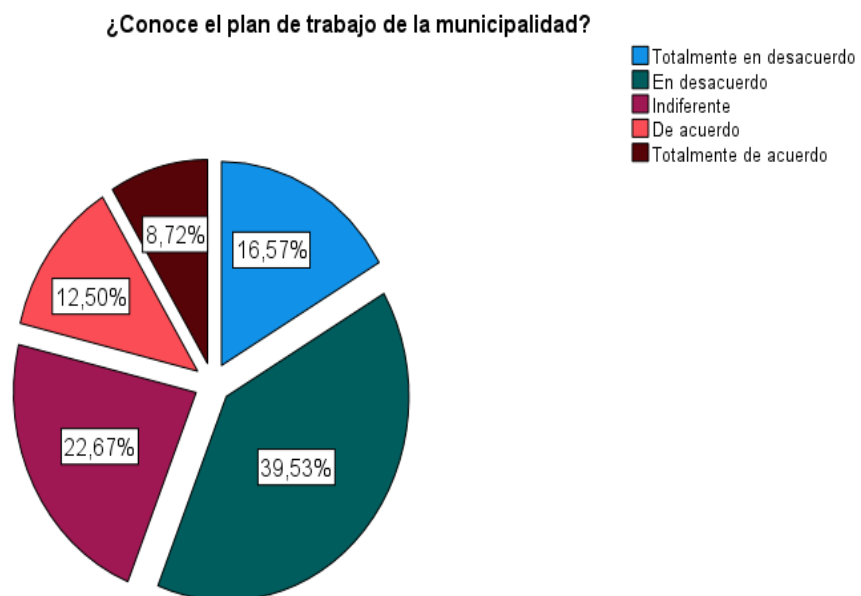
Interpretación:

Los resultados de la información estadística nos muestran de 344 encuestados, el 28.78% afirman indiferente de considerar importante el establecimiento de estrategias para lograr los objetivos planteados, el 27.33% dicen de acuerdo, el 23.84% mencionan en desacuerdo, el 12.79% indican totalmente en desacuerdo y el 7.27% afirma que totalmente de acuerdo. Considera importante el establecimiento de estrategias para lograr los objetivos.

Tabla 5
¿Conoce el plan de trabajo de la municipalidad?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	57	16,6	16,6	16,6
	En desacuerdo	136	39,5	39,5	56,1
	Indiferente	78	22,7	22,7	78,8
	De acuerdo	43	12,5	12,5	91,3
	Totalmente de acuerdo	30	8,7	8,7	100,0
	Total	344	100,0	100,0	

Figura 4



Interpretación:

Los resultados de la información estadística nos muestran de 344 encuestados, el 39.53% afirman en desacuerdo de conocer el plan de trabajo de la municipalidad el 22.67% dicen indiferente, el 16.57% mencionan totalmente en desacuerdo, el 12.50% indican de acuerdo y el 8.72% afirma que totalmente de acuerdo de conocer el plan de trabajo de la municipalidad.

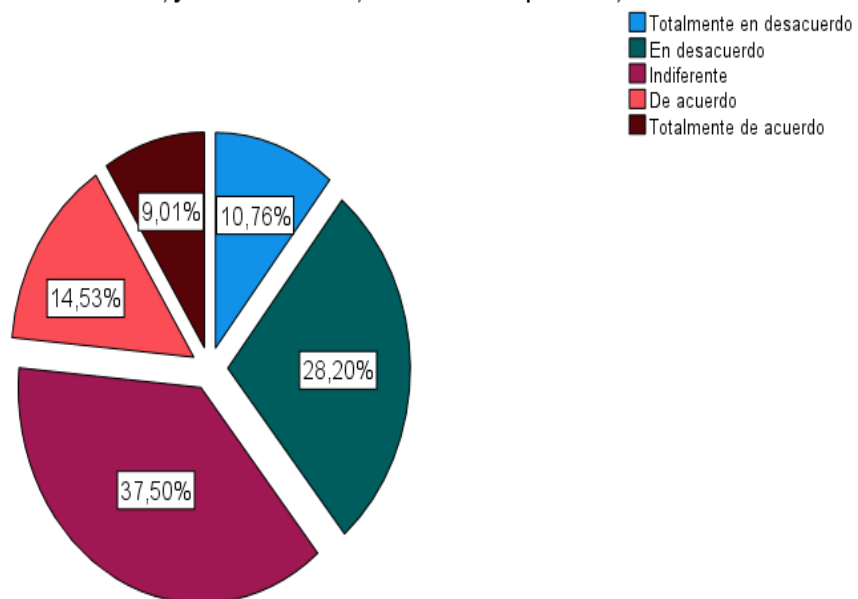
Tabla 6

¿Cree que el acceso a los recursos, ya sea financieros, materiales o de personal; son los más adecuados?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	37	10,8	10,8	10,8
	En desacuerdo	97	28,2	28,2	39,0
	Indiferente	129	37,5	37,5	76,5
	De acuerdo	50	14,5	14,5	91,0
	Totalmente de acuerdo	31	9,0	9,0	100,0
	Total	344	100,0	100,0	

Figura 5

¿Cree que el acceso a los recursos, ya sea financieros, materiales o de personal; son los más adecuados?



Interpretación:

Los resultados de la información estadística nos muestran de 344 encuestados, el 37.50% afirman indiferente que el acceso a los recursos, ya sea financieros, materiales o de personal; son los más adecuados, el 28.20% dicen en desacuerdo, el 14.53% mencionan de acuerdo, el 10.76% indican que totalmente en desacuerdo y el 9.01% afirma que totalmente de acuerdo que el acceso a los recursos, ya sea financieros, materiales o de personal; son los más adecuados.

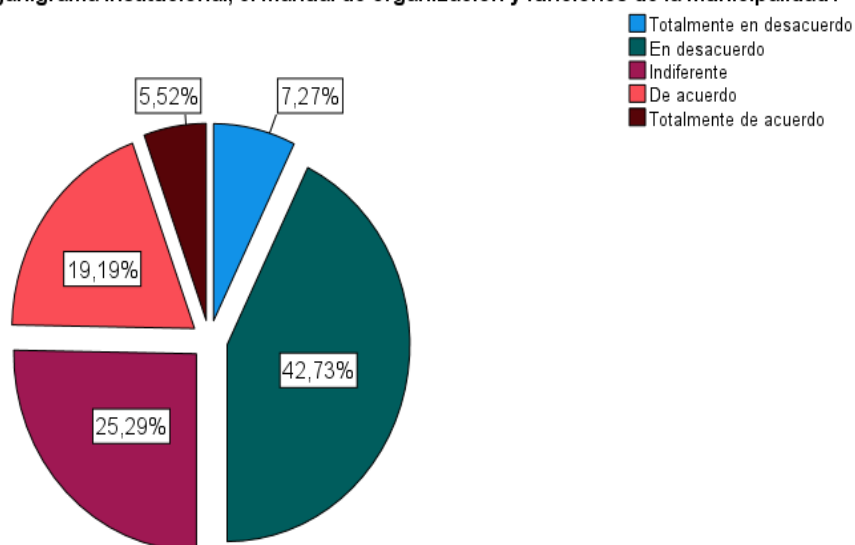
Tabla 7

¿Conoce el organigrama institucional, el manual de organización y funciones de la municipalidad?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	25	7,3	7,3	7,3
	En desacuerdo	147	42,7	42,7	50,0
	Indiferente	87	25,3	25,3	75,3
	De acuerdo	66	19,2	19,2	94,5
	Totalmente de acuerdo	19	5,5	5,5	100,0
	Total	344	100,0	100,0	

Figura 6

¿Conoce el organigrama institucional, el manual de organización y funciones de la municipalidad?



Interpretación:

Los resultados de la información estadística nos muestran de 344 encuestados, el 42.73% afirman en desacuerdo de conocer el organigrama institucional, el manual de organización y funciones de la municipalidad, el 25.29% dicen indiferente, el 19.19% mencionan de acuerdo, el 7.27% indican que totalmente en desacuerdo y el 5.52% afirma que totalmente de acuerdo de conocer el organigrama institucional, el manual de organización y funciones de la municipalidad.

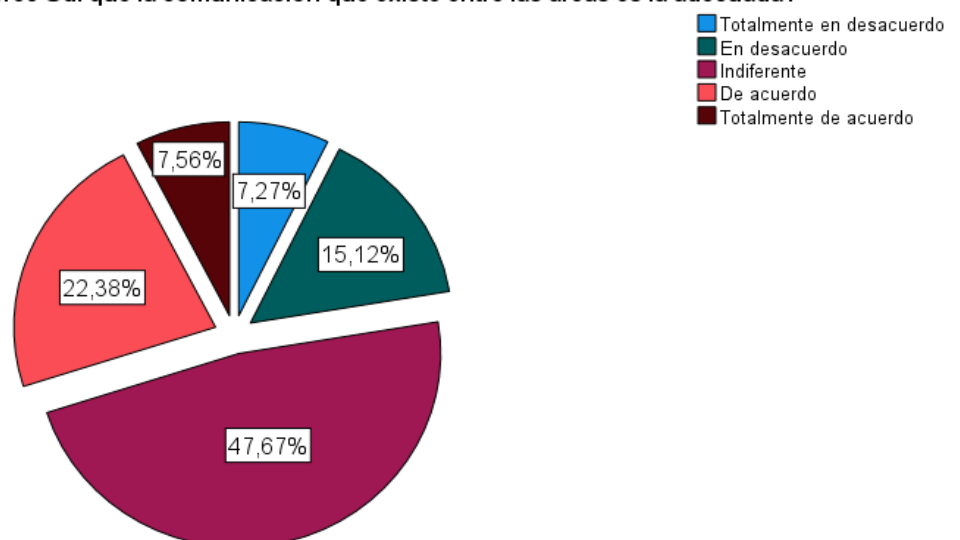
Tabla 8

¿Cree Ud. que la comunicación que existe entre las áreas es la adecuada?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	25	7,3	7,3	7,3
	En desacuerdo	52	15,1	15,1	22,4
	Indiferente	164	47,7	47,7	70,1
	De acuerdo	77	22,4	22,4	92,4
	Totalmente de acuerdo	26	7,6	7,6	100,0
	Total	344	100,0	100,0	

Figura 7

¿Cree Ud. que la comunicación que existe entre las áreas es la adecuada?



Interpretación:

Los resultados de la información estadística nos muestran de 344 encuestados, el 47.67% afirman que indiferente que la comunicación que existe entre las áreas es la adecuada, el 22.38% dicen de acuerdo, el 15.12% mencionan en desacuerdo, el 7.56% indican que totalmente en acuerdo y el 7.27% afirma que totalmente en desacuerdo que la comunicación que existe entre las áreas es la adecuada.

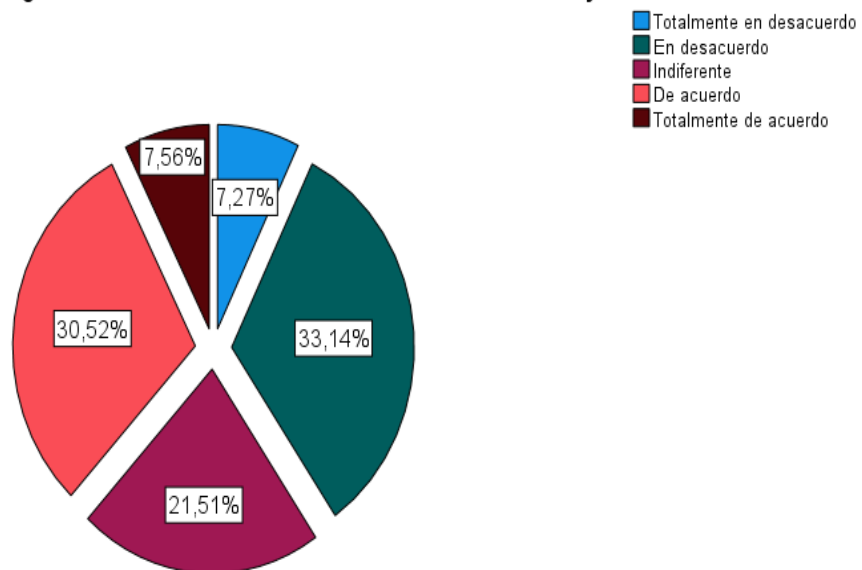
Tabla 9

¿La distribución de los recursos es de manera eficiente y eficaz?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	25	7,3	7,3	7,3
	En desacuerdo	114	33,1	33,1	40,4
	Indiferente	74	21,5	21,5	61,9
	De acuerdo	105	30,5	30,5	92,4
	Totalmente de acuerdo	26	7,6	7,6	100,0
	Total	344	100,0	100,0	

Figura 8

¿La distribución de los recursos es de manera eficiente y eficaz?



Interpretación:

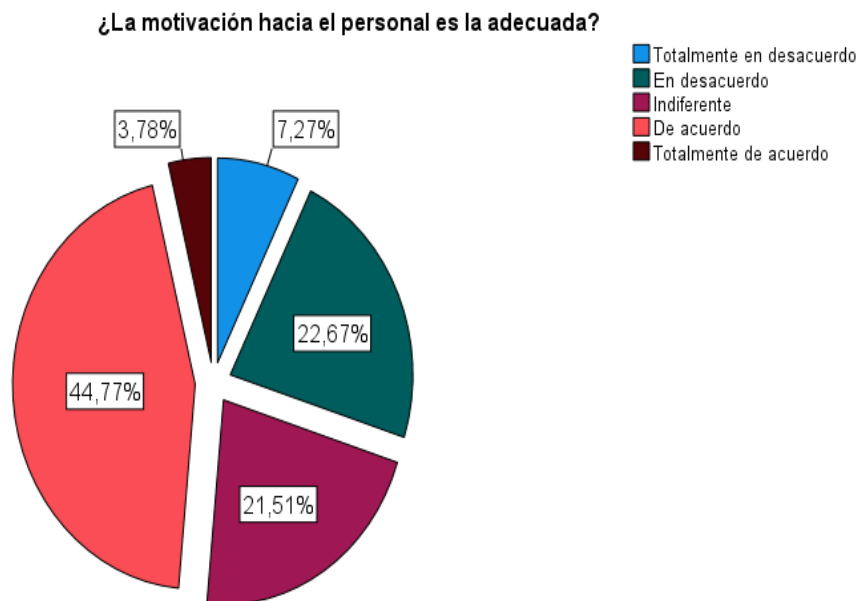
Los resultados de la información estadística nos muestran de 344 encuestados, el 33.14% afirman en desacuerdo que la distribución de los recursos es de manera eficiente y eficaz, el 30.52% dicen de acuerdo, el 21.51% mencionan indiferente, el 7.56% indican que totalmente de acuerdo y el 7.27% afirma que totalmente en desacuerdo la distribución de los recursos es de manera eficiente y eficaz.

Tabla 10

¿La motivación hacia el personal es la adecuada?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	25	7,3	7,3	7,3
	En desacuerdo	78	22,7	22,7	29,9
	Indiferente	74	21,5	21,5	51,5
	De acuerdo	154	44,8	44,8	96,2
	Totalmente de acuerdo	13	3,8	3,8	100,0
	Total	344	100,0	100,0	

Figura 9



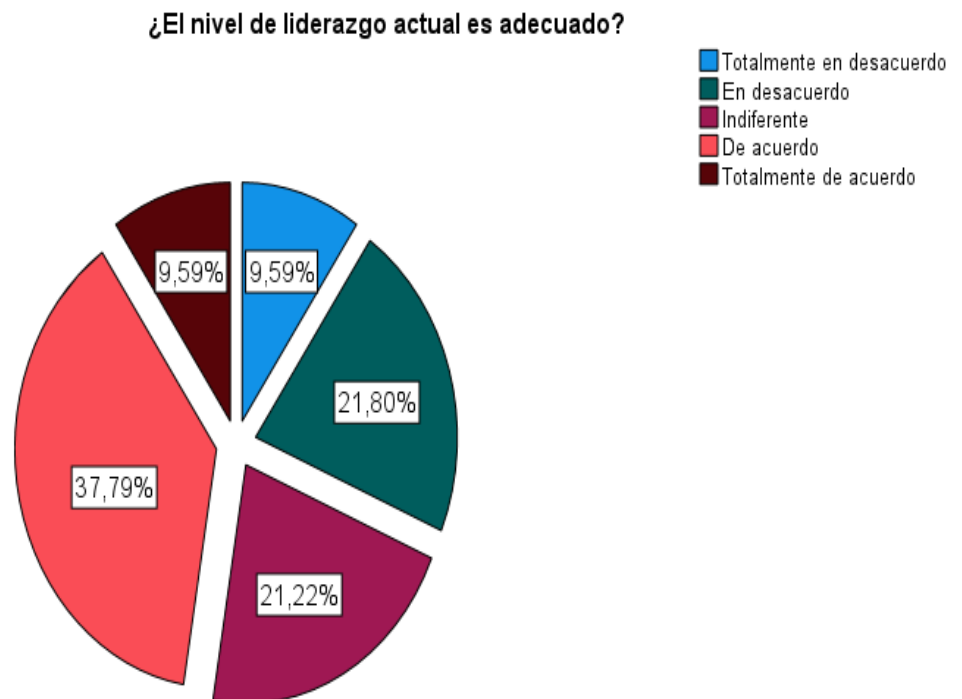
Interpretación:

Los resultados de la información estadística nos muestran de 344 encuestados, el 44.77% afirman de acuerdo que la motivación hacia el personal es la adecuada, el 22.67% dicen en desacuerdo, el 21.51% mencionan indiferente, el 7.27% indican que totalmente en desacuerdo y el 3.78% afirma que totalmente de acuerdo que la motivación hacia el personal es la adecuada.

Tabla 11
¿El nivel de liderazgo actual es adecuado?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	33	9,6	9,6	9,6
	En desacuerdo	75	21,8	21,8	31,4
	Indiferente	73	21,2	21,2	52,6
	De acuerdo	130	37,8	37,8	90,4
	Totalmente de acuerdo	33	9,6	9,6	100,0
	Total	344	100,0	100,0	

Figura 10



Interpretación:

Los resultados de la información estadística nos muestran de 344 encuestados, el 37.79% afirman de acuerdo que el nivel de liderazgo actual es adecuado, el 21.80% dicen en desacuerdo, el 21.22% mencionan indiferente, el 9.59% indican que totalmente en desacuerdo y el 9.59% afirma que totalmente de acuerdo que el nivel de liderazgo actual es adecuado.

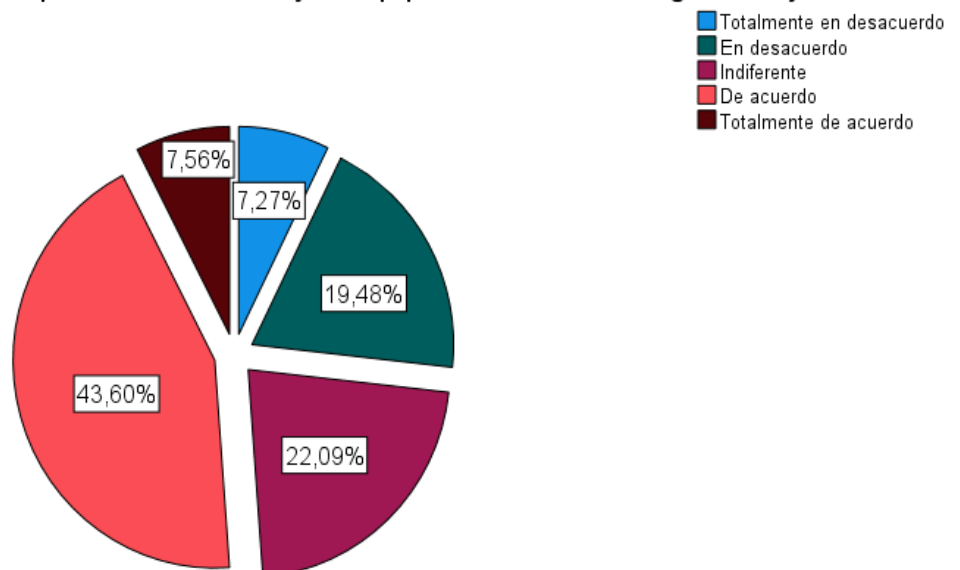
Tabla 12

¿En la municipalidad se realiza trabajo en equipo con la finalidad de lograr los objetivos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	25	7,3	7,3	7,3
	En desacuerdo	67	19,5	19,5	26,7
	Indiferente	76	22,1	22,1	48,8
	De acuerdo	150	43,6	43,6	92,4
	Totalmente de acuerdo	26	7,6	7,6	100,0
	Total	344	100,0	100,0	

Figura 11

¿En la municipalidad se realiza trabajo en equipo con la finalidad de lograr los objetivos?



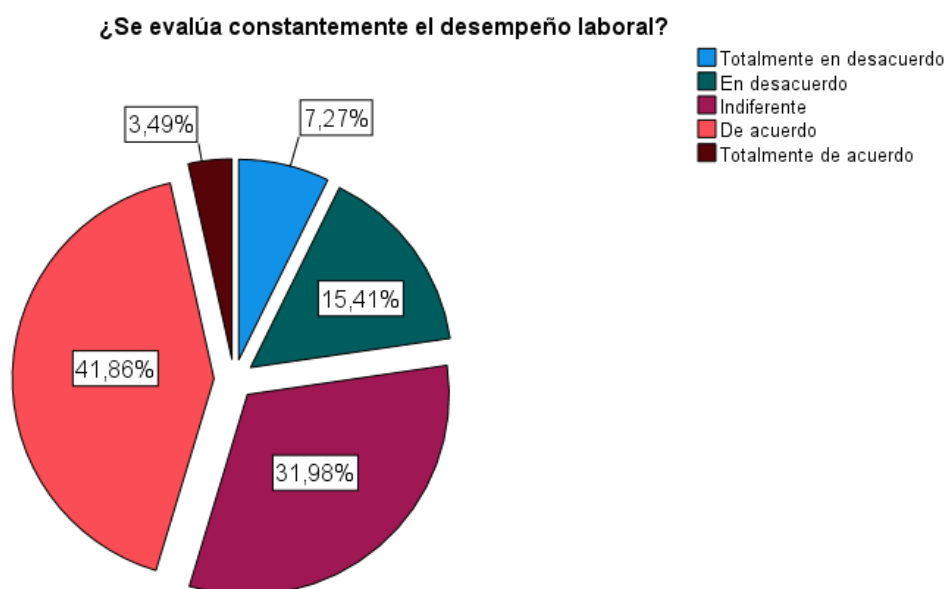
Interpretación:

Los resultados de la información estadística nos muestran de 344 encuestados, el 43.60% afirman de acuerdo que en la municipalidad se realiza trabajo en equipo con la finalidad de lograr los objetivos, el 22.09% dicen indiferente, el 19.48% mencionan en desacuerdo, el 7.56% indican que totalmente de acuerdo y el 7.27% afirma que totalmente en desacuerdo que en la municipalidad se realiza trabajo en equipo con la finalidad de lograr los objetivos.

Tabla 13
¿Se evalúa constantemente el desempeño laboral?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	25	7,3	7,3	7,3
	En desacuerdo	53	15,4	15,4	22,7
	Indiferente	110	32,0	32,0	54,7
	De acuerdo	144	41,9	41,9	96,5
	Totalmente de acuerdo	12	3,5	3,5	100,0
	Total	344	100,0	100,0	

Figura 12



Interpretación:

Los resultados de la información estadística nos muestran de 344 encuestados, el 41.86% afirman de acuerdo que se evalúa constantemente el desempeño laboral, el 31.98% dicen indiferente, el 15.41% mencionan en desacuerdo, el 7.27% indican que totalmente en desacuerdo y el 3.49% afirma que totalmente de acuerdo que se evalúa constantemente el desempeño laboral.

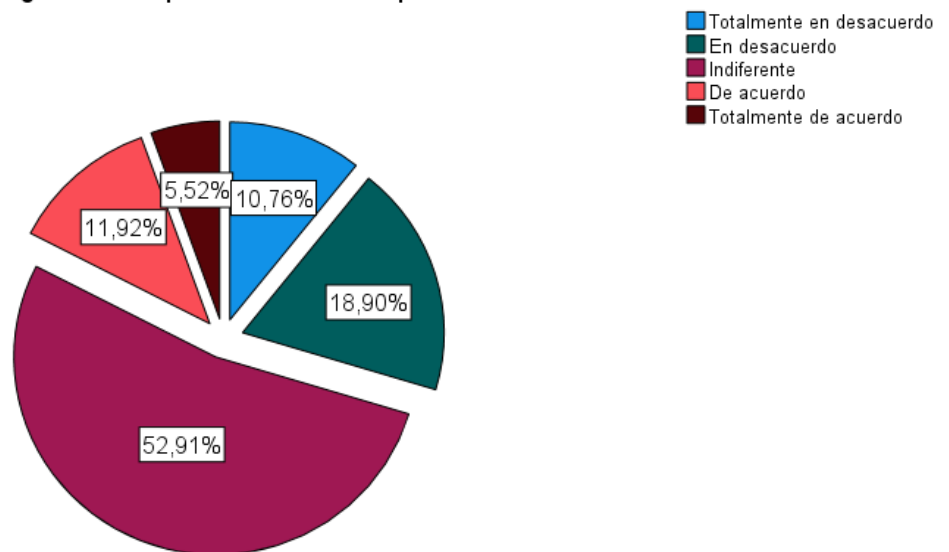
Tabla 14

¿Considera que el nivel de desempeño laboral es el adecuado?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	37	10,8	10,8	10,8
	En desacuerdo	65	18,9	18,9	29,7
	Indiferente	182	52,9	52,9	82,6
	De acuerdo	41	11,9	11,9	94,5
	Totalmente de acuerdo	19	5,5	5,5	100,0
	Total	344	100,0	100,0	

Figura 13

¿Considera que el nivel de desempeño laboral es el adecuado?



Interpretación:

Los resultados de la información estadística nos muestran de 344 encuestados, el 52.91% afirman indiferente que consideran que el nivel de desempeño laboral es el adecuado, el 18.90% dicen en desacuerdo, el 11.92% mencionan de acuerdo, el 10.76% indican que totalmente en desacuerdo y el 5.52% afirma que totalmente de acuerdo que consideran que el nivel de desempeño laboral es el adecuado.

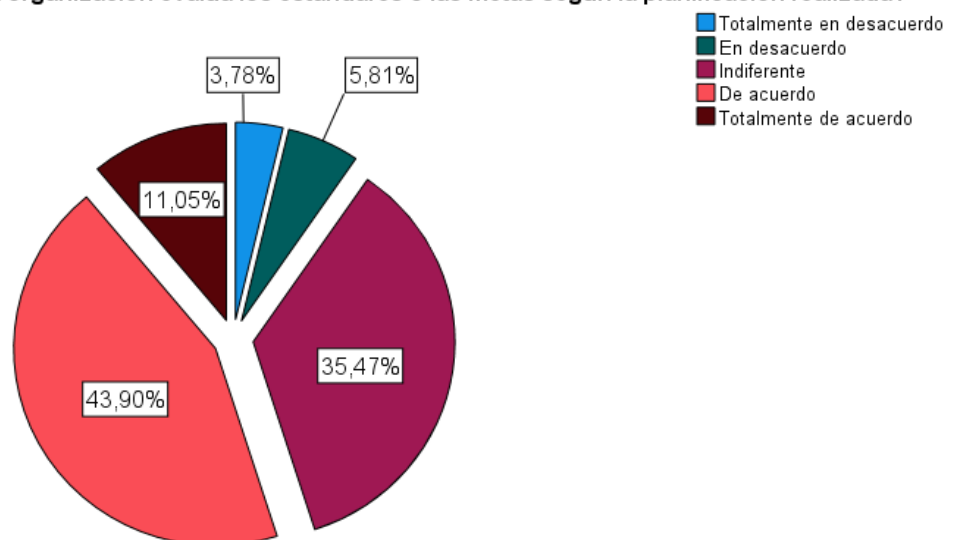
Tabla 15

¿Cree que la organización evalúa los estándares o las metas según la planificación realizada?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	13	3,8	3,8	3,8
	En desacuerdo	20	5,8	5,8	9,6
	Indiferente	122	35,5	35,5	45,1
	De acuerdo	151	43,9	43,9	89,0
	Totalmente de acuerdo	38	11,0	11,0	100,0
	Total	344	100,0	100,0	

Figura 14

¿Cree que la organización evalúa los estándares o las metas según la planificación realizada?



Interpretación:

Los resultados de la información estadística nos muestran de 344 encuestados, el 43.90% afirman de acuerdo que la organización evalúa los estándares o las metas según la planificación realizada, el 35.47% dicen indiferente, el 11.05% mencionan totalmente de acuerdo, el 5.81% indican en desacuerdo y el 3.78% afirma que totalmente de acuerdo que la organización evalúa los estándares o las metas según la planificación realizada.

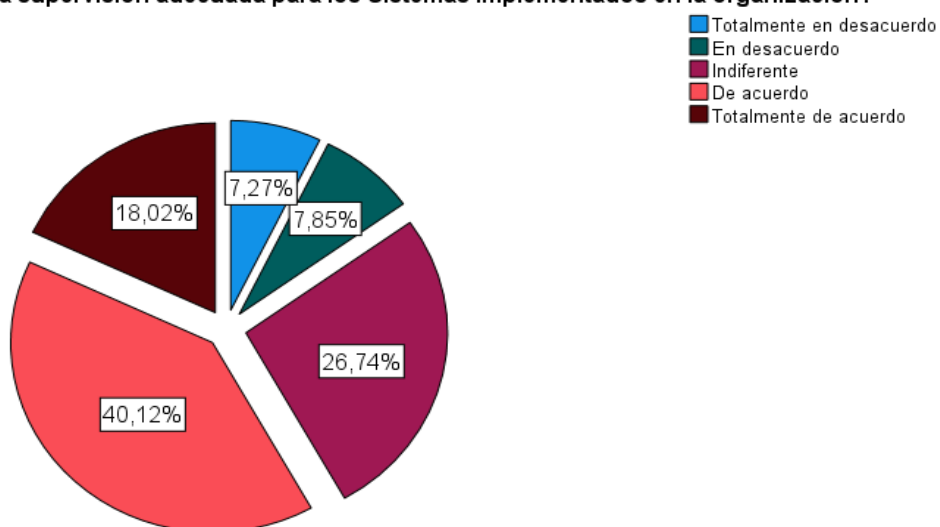
Tabla 16

¿Existe una supervisión adecuada para los Sistemas implementados en la organización?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	25	7,3	7,3	7,3
	En desacuerdo	27	7,8	7,8	15,1
	Indiferente	92	26,7	26,7	41,9
	De acuerdo	138	40,1	40,1	82,0
	Totalmente de acuerdo	62	18,0	18,0	100,0
	Total	344	100,0	100,0	

Figura 15

¿Existe una supervisión adecuada para los Sistemas implementados en la organización?



Interpretación:

Los resultados de la información estadística nos muestran de 344 encuestados, el 40.12% afirman de acuerdo que existe una supervisión adecuada para los Sistemas implementados en la organización, el 26.74% dicen indiferente, el 18.02% mencionan totalmente de acuerdo, el 7.85% indican en desacuerdo y el 7.27% afirma totalmente en desacuerdo que existe una supervisión adecuada para los Sistemas implementados en la organización.

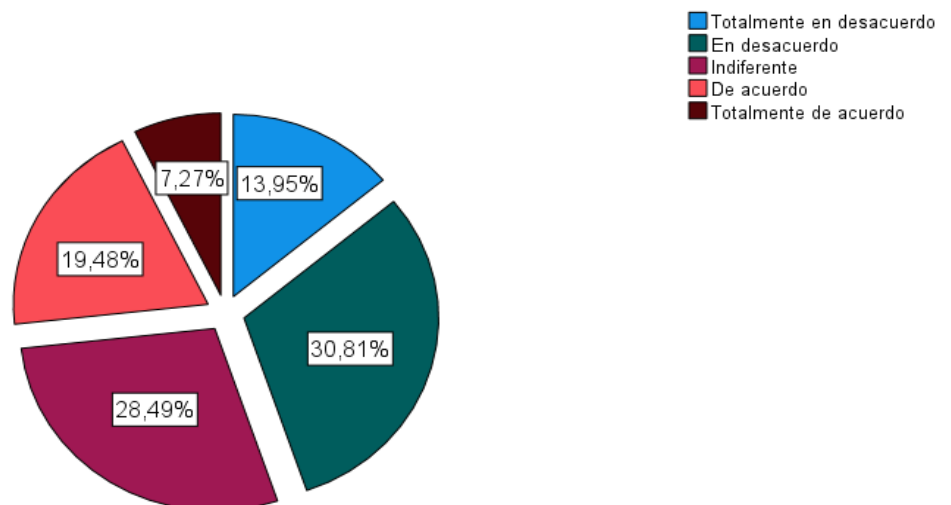
Tabla 17

¿La Municipalidad Distrital de San Pedro de Pillao (MDSPP), cumple con las propuestas del plan estratégico institucional?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	48	14,0	14,0	14,0
	En desacuerdo	106	30,8	30,8	44,8
	Indiferente	98	28,5	28,5	73,3
	De acuerdo	67	19,5	19,5	92,7
	Totalmente de acuerdo	25	7,3	7,3	100,0
	Total	344	100,0	100,0	

Figura 16

¿La Municipalidad Distrital de San Pedro de Pillao (MDSPP), cumple con las propuestas del plan estratégico institucional?



Interpretación:

Los resultados de la información estadística nos muestran de 344 encuestados, el 30.81% afirman en desacuerdo que la Municipalidad Distrital de San Pedro de Pillao (MDSPP), cumple con las propuestas del plan estratégico institucional, el 28.49% dicen indiferente, el 19.48% mencionan de acuerdo, el 13.95% indican que totalmente en desacuerdo y el 7.27% afirma que totalmente de acuerdo que a Municipalidad Distrital de San Pedro de Pillao (MDSPP), cumple con las propuestas del plan estratégico institucional

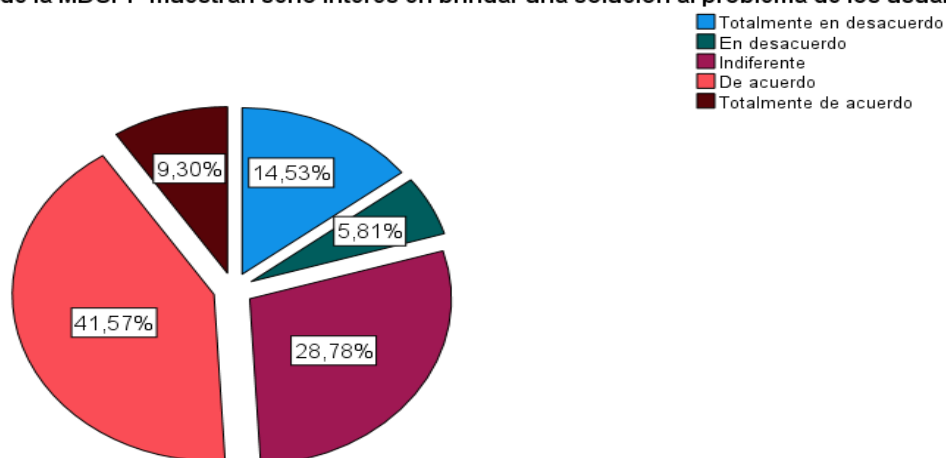
Tabla 18

¿Los colaboradores de la MDSPP muestran serio interés en brindar una solución al problema de los usuarios?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	50	14,5	14,5	14,5
	En desacuerdo	20	5,8	5,8	20,3
	Indiferente	99	28,8	28,8	49,1
	De acuerdo	143	41,6	41,6	90,7
	Totalmente de acuerdo	32	9,3	9,3	100,0
	Total	344	100,0	100,0	

Figura 17

¿Los colaboradores de la MDSPP muestran serio interés en brindar una solución al problema de los usuarios?



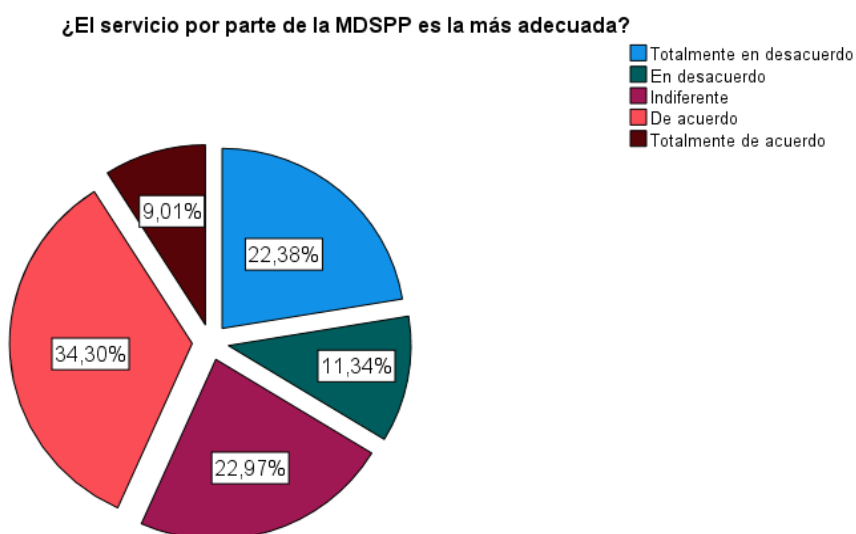
Interpretación:

Los resultados de la información estadística nos muestran de 344 encuestados, el 41.57% afirman de acuerdo que los colaboradores de la MDSPP muestran serio interés en brindar una solución al problema de los usuarios, el 28.78% dicen indiferente, el 14.51% mencionan totalmente en desacuerdo, el 9.30% indican que totalmente de acuerdo y el 5.81% afirma en desacuerdo que los colaboradores de la MDSPP muestran serio interés en brindar una solución al problema de los usuarios.

Tabla 19
¿El servicio por parte de la MDSPP es la más adecuada?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	77	22,4	22,4	22,4
En desacuerdo	39	11,3	11,3	33,7
Indiferente	79	23,0	23,0	56,7
De acuerdo	118	34,3	34,3	91,0
Totalmente de acuerdo	31	9,0	9,0	100,0
Total	344	100,0	100,0	

Figura 18



Interpretación:

Los resultados de la información estadística nos muestran de 344 encuestados, el 34.30% afirman de acuerdo que el servicio por parte de la MDSPP es la más adecuada, el 22.79% dicen indiferente, el 22.38% mencionan totalmente en desacuerdo, el 11.34% indican en desacuerdo y el 9.01% afirma que totalmente de acuerdo que el servicio por parte de la MDSPP es la más adecuada.

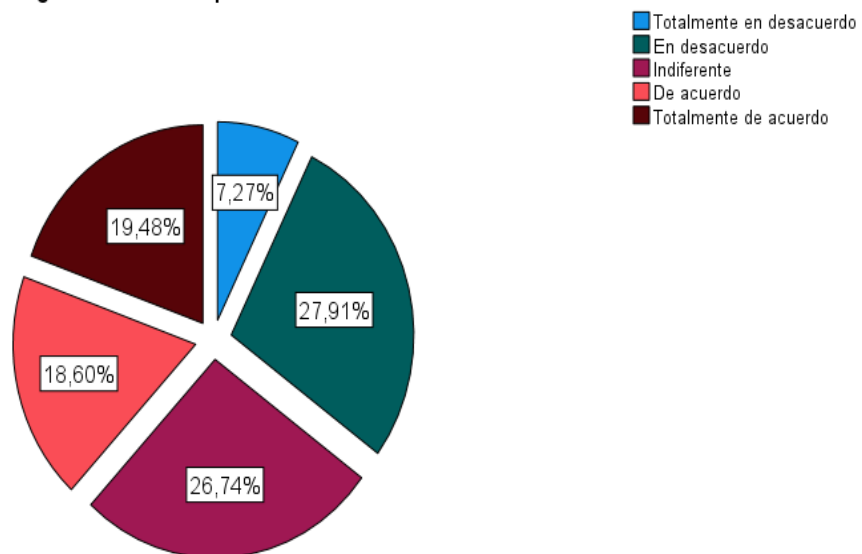
Tabla 20

¿La información que le brinda la MDSPP es la más adecuada?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	25	7,3	7,3	7,3
	En desacuerdo	96	27,9	27,9	35,2
	Indiferente	92	26,7	26,7	61,9
	De acuerdo	64	18,6	18,6	80,5
	Totalmente de acuerdo	67	19,5	19,5	100,0
	Total	344	100,0	100,0	

Figura 19

¿La información que le brinda la MDSPP es la más adecuada?



Interpretación:

Los resultados de la información estadística nos muestran de 344 encuestados, el 27.91% afirman en desacuerdo con que la información que le brinda la MDSPP es la más adecuada, el 26.74% dicen que son indiferentes, el 19.48% mencionan que están totalmente de acuerdo, el 18.60% indican que están de acuerdo y el 7.27% afirma que están totalmente en desacuerdo con que la información que le brinda la MDSPP es la más adecuada.

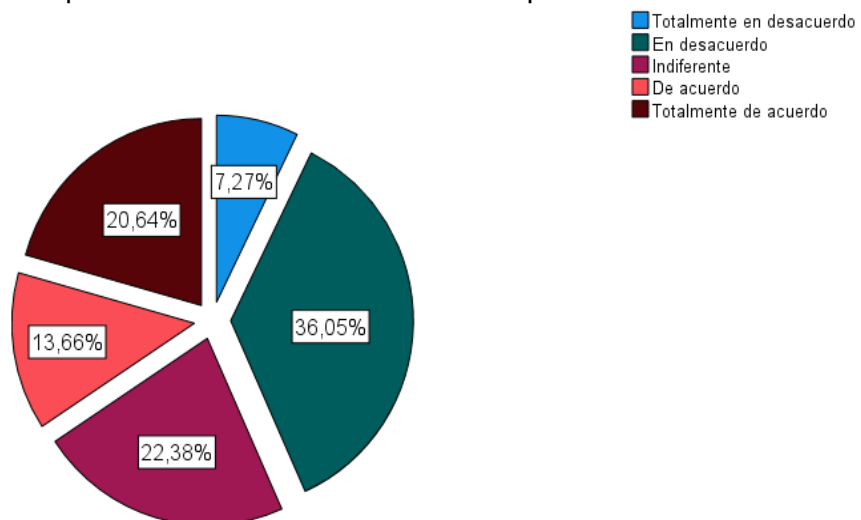
Tabla 21

¿Los equipos con los que cuenta la MDSPP son los más adecuados para brindar atención al usuario?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	25	7,3	7,3	7,3
	En desacuerdo	124	36,0	36,0	43,3
	Indiferente	77	22,4	22,4	65,7
	De acuerdo	47	13,7	13,7	79,4
	Totalmente de acuerdo	71	20,6	20,6	100,0
	Total	344	100,0	100,0	

Figura 20

¿Los equipos con los que cuenta la MDSPP son los más adecuados para brindar atención al usuario?



Interpretación:

Los resultados de la información estadística nos muestran de 344 encuestados, el 36.05% afirman que están en desacuerdo con que los equipos con los que cuenta la MDSPP son los más adecuados para brindar atención al usuario, el 22.38% dicen que son indiferentes, el 20.64% mencionan que están totalmente de acuerdo, el 13.66% indican que están de acuerdo y el 7.27% afirma que están totalmente en desacuerdo con que la organización tiene buenos equipos para la atención a los usuarios.

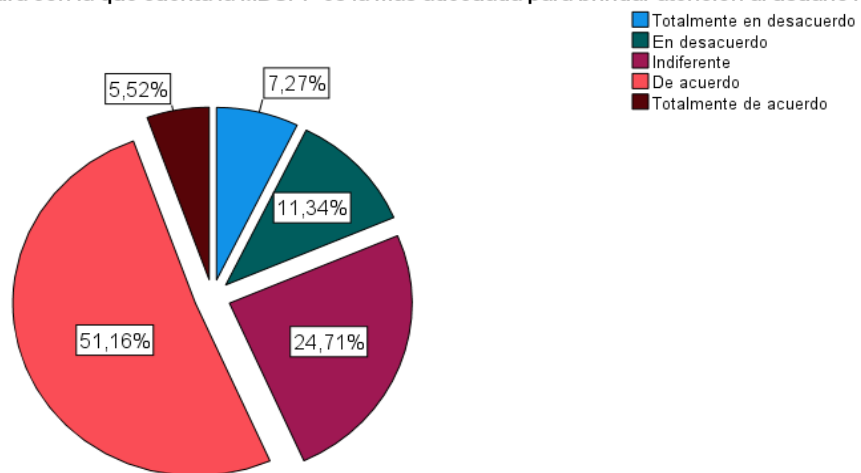
Tabla 22

¿La infraestructura con la que cuenta la MDSPP es la más adecuada para brindar atención al usuario?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	25	7,3	7,3	7,3
	En desacuerdo	39	11,3	11,3	18,6
	Indiferente	85	24,7	24,7	43,3
	De acuerdo	176	51,2	51,2	94,5
	Totalmente de acuerdo	19	5,5	5,5	100,0
	Total	344	100,0	100,0	

Figura 21

¿La infraestructura con la que cuenta la MDSPP es la más adecuada para brindar atención al usuario?



Interpretación:

Los resultados de la información estadística nos muestran de 344 encuestados, el 51.16% afirman que están de acuerdo con que la infraestructura con la que cuenta la MDSPP es la más adecuada para brindar atención al usuario, el 24.71% dicen que son indiferentes, el 11.34% mencionan que están en desacuerdo, el 7.27% indican que están totalmente en desacuerdo y el 5.52% afirma que están totalmente de acuerdo con que la organización tiene una infraestructura adecuada para la atención a los usuarios.

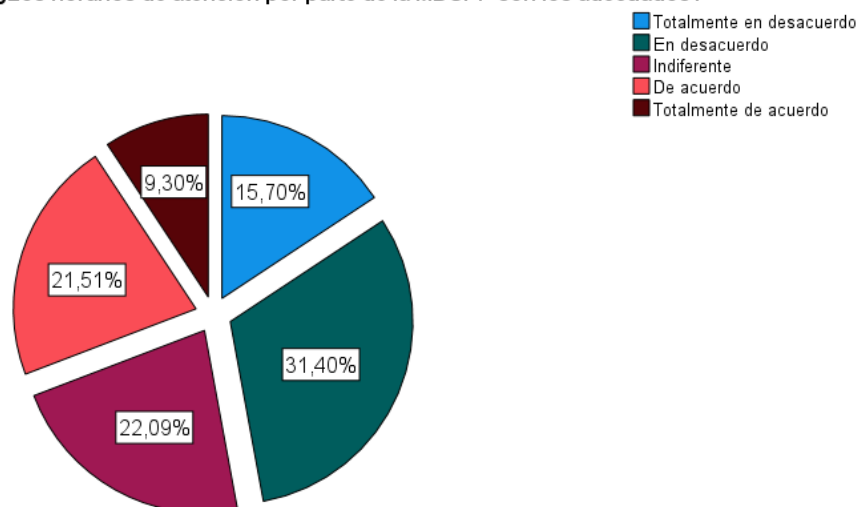
Tabla 23

¿Los horarios de atención por parte de la MDSPP son los adecuados?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	54	15,7	15,7	15,7
En desacuerdo	108	31,4	31,4	47,1
Indiferente	76	22,1	22,1	69,2
De acuerdo	74	21,5	21,5	90,7
Totalmente de acuerdo	32	9,3	9,3	100,0
Total	344	100,0	100,0	

Figura 22

¿Los horarios de atención por parte de la MDSPP son los adecuados?



Interpretación:

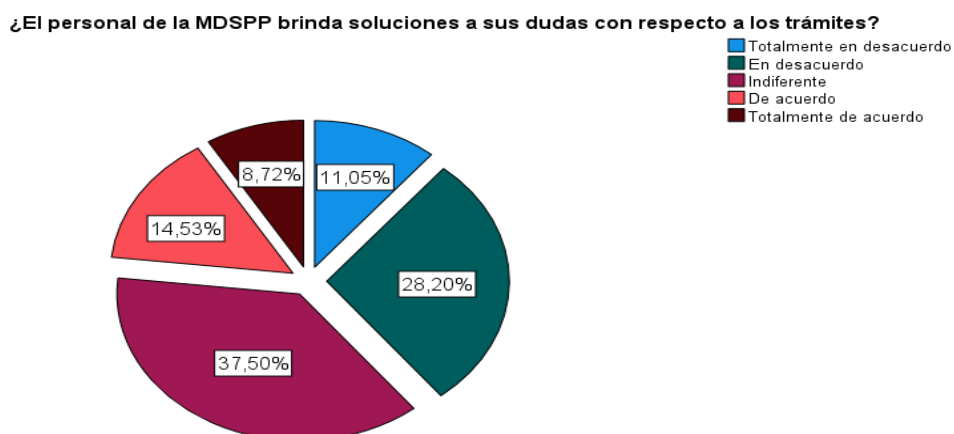
Los resultados de la información estadística nos muestran de 344 encuestados, el 31.40% afirman que están en desacuerdo con que los horarios de atención por parte de la MDSPP son los adecuados, el 22.09% dicen que son indiferentes, el 21.51% mencionan que están de acuerdo, el 15.70% indican que están totalmente en desacuerdo y el 9.30% afirma que están totalmente de acuerdo con que los horarios de atención de la organización son adecuados.

Tabla 24

¿El personal de la MDSPP brinda soluciones a sus dudas con respecto a los trámites?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	38	11,0	11,0	11,0
	En desacuerdo	97	28,2	28,2	39,2
	Indiferente	129	37,5	37,5	76,7
	De acuerdo	50	14,5	14,5	91,3
	Totalmente de acuerdo	30	8,7	8,7	100,0
	Total	344	100,0	100,0	

Figura 23



Interpretación:

Los resultados de la información estadística nos muestran de 344 encuestados, el 37.50% afirman que están indiferentes con que el personal de la MDSPP brinda soluciones a sus dudas con respecto a los trámites, el 28.20% dicen que están en desacuerdo, el 14.53% mencionan que están de acuerdo, el 11.05% indican que están totalmente en desacuerdo y el 8.72% afirma que están totalmente de acuerdo con que el personal de la organización absuelve dudas con respecto a los trámites.

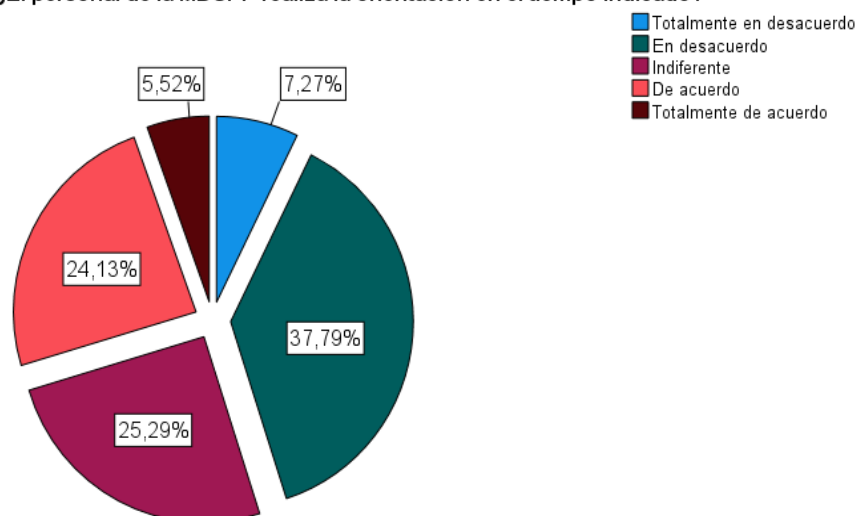
Tabla 25

¿El personal de la MDSPP realiza la orientación en el tiempo indicado?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	25	7,3	7,3	7,3
En desacuerdo	130	37,8	37,8	45,1
Indiferente	87	25,3	25,3	70,3
De acuerdo	83	24,1	24,1	94,5
Totalmente de acuerdo	19	5,5	5,5	100,0
Total	344	100,0	100,0	

Figura 24

¿El personal de la MDSPP realiza la orientación en el tiempo indicado?



Interpretación:

Los resultados de la información estadística nos muestran de 344 encuestados, el 37.79% afirman que están en desacuerdo con que el personal de la MDSPP realiza la orientación en el tiempo indicado, el 25.29% dicen que son indiferentes, el 24.13% mencionan que están de acuerdo, el 7.27% indican que están totalmente en desacuerdo y el 5.52% afirman que están totalmente de acuerdo con que el personal de la organización realiza una orientación en el tiempo preciso.

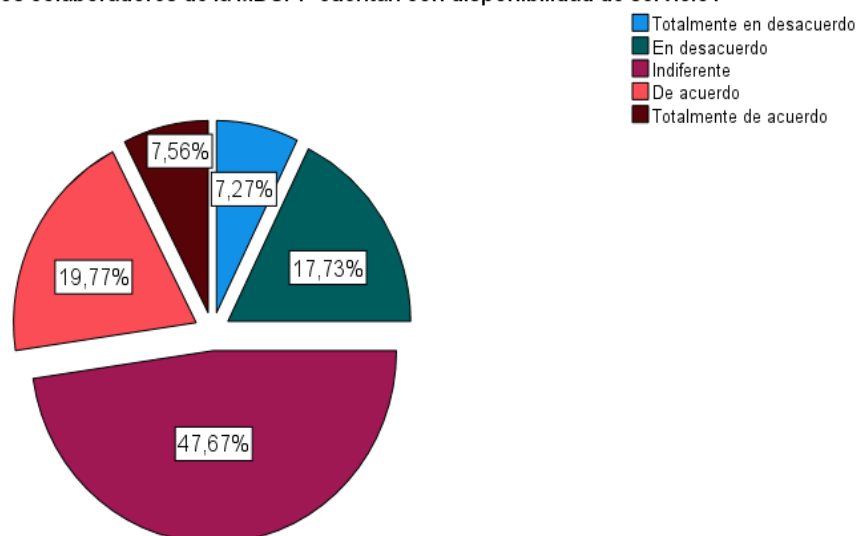
Tabla 26

¿Los colaboradores de la MDSPP cuentan con disponibilidad de servicio?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	25	7,3	7,3	7,3
	En desacuerdo	61	17,7	17,7	25,0
	Indiferente	164	47,7	47,7	72,7
	De acuerdo	68	19,8	19,8	92,4
	Totalmente de acuerdo	26	7,6	7,6	100,0
	Total	344	100,0	100,0	

Figura 25

¿Los colaboradores de la MDSPP cuentan con disponibilidad de servicio?



Interpretación:

Los resultados de la información estadística nos muestran de 344 encuestados, el 47.67% afirman que están indiferentes con que los colaboradores de la MDSPP cuentan con disponibilidad de servicio, el 19.77% dicen que están de acuerdo, el 17.73% mencionan que están en desacuerdo, el 7.56% indican que están totalmente de acuerdo y el 7.27% afirma que están totalmente en desacuerdo con que el personal de la organización cuenta con disponibilidad de servicio.

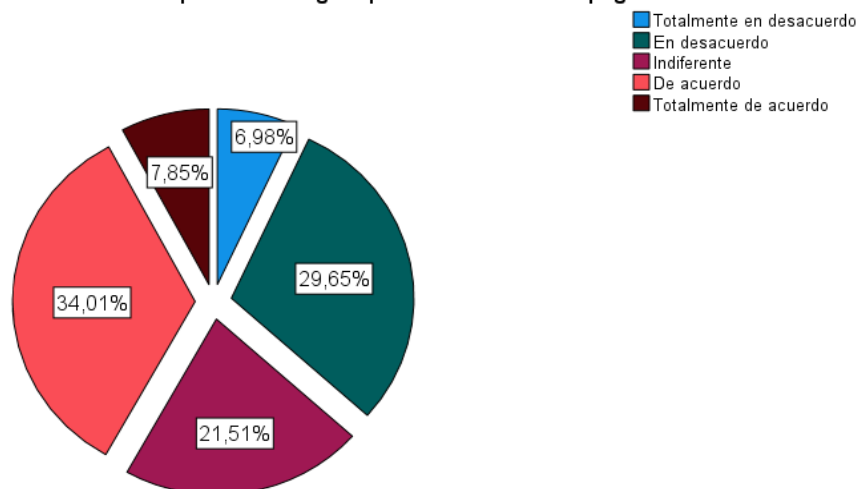
Tabla 27

¿La MDSPP cuenta con un portal web seguro para la realización de pagos electrónicos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	24	7,0	7,0	7,0
	En desacuerdo	102	29,7	29,7	36,6
	Indiferente	74	21,5	21,5	58,1
	De acuerdo	117	34,0	34,0	92,2
	Totalmente de acuerdo	27	7,8	7,8	100,0
	Total	344	100,0	100,0	

Figura 26

¿La MDSPP cuenta con un portal web seguro para la realización de pagos electrónicos?



Interpretación:

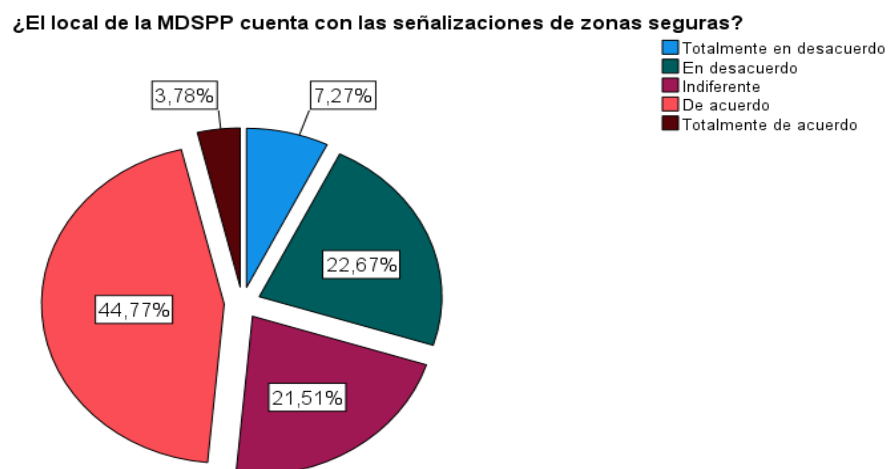
Los resultados de la información estadística nos muestran de 344 encuestados, el 34.01% afirman que están de acuerdo con que **la MDSPP cuenta con un portal web seguro para la realización de pagos electrónicos**, el 29.65% dicen que están en desacuerdo, el 21.51% mencionan que son indiferentes, el 7.85% indican que están totalmente de acuerdo y el 6.98% afirma que están totalmente en desacuerdo con que la organización cuenta con un portal web para pagos electrónicos seguros.

Tabla 28

¿El local de la MDSPP cuenta con las señalizaciones de zonas seguras?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	25	7,3	7,3	7,3
	En desacuerdo	78	22,7	22,7	29,9
	Indiferente	74	21,5	21,5	51,5
	De acuerdo	154	44,8	44,8	96,2
	Totalmente de acuerdo	13	3,8	3,8	100,0
	Total	344	100,0	100,0	

Figura 27



Interpretación:

Los resultados de la información estadística nos muestran de 344 encuestados, el 44.77% afirman que están de acuerdo con que el local de la MDSPP cuenta con las señalizaciones de zonas seguras, el 22.67% dicen que están en desacuerdo, el 21.51% mencionan que están indiferentes, el 7.27% indican que están totalmente en desacuerdo y el 3.78% afirma que están totalmente de acuerdo con que el local de la organización tiene señalizaciones de las zonas seguras.

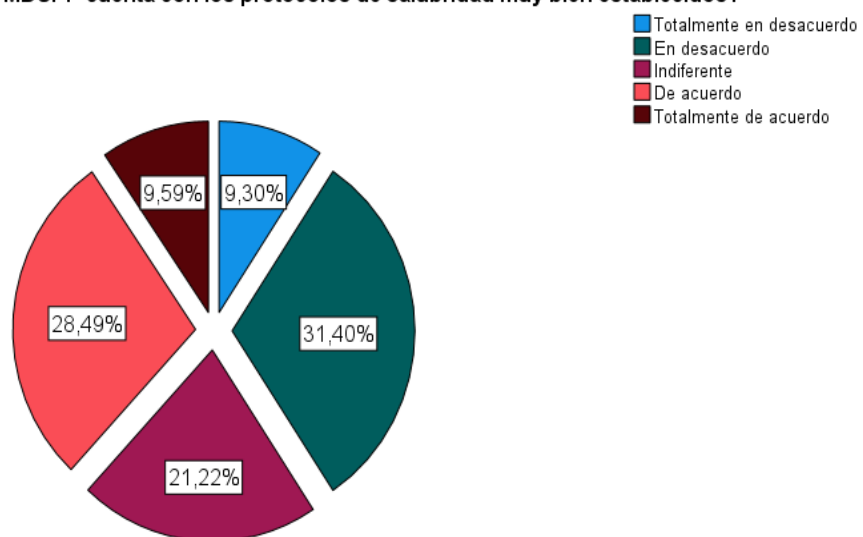
Tabla 29

¿La MDSPP cuenta con los protocolos de salubridad muy bien establecidos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	32	9,3	9,3	9,3
	En desacuerdo	108	31,4	31,4	40,7
	Indiferente	73	21,2	21,2	61,9
	De acuerdo	98	28,5	28,5	90,4
	Totalmente de acuerdo	33	9,6	9,6	100,0
	Total	344	100,0	100,0	

Figura 28

¿La MDSPP cuenta con los protocolos de salubridad muy bien establecidos?



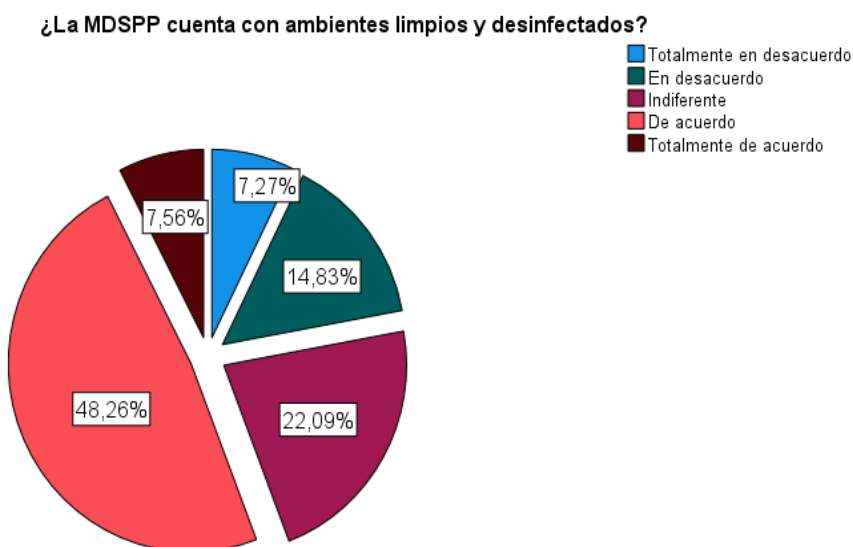
Interpretación:

Los resultados de la información estadística nos muestran de 344 encuestados, el 31.40% afirman que están en desacuerdo con que la MDSPP cuenta con los protocolos de salubridad muy bien establecidos, el 28.49% dicen que están de acuerdo, el 21.22% mencionan que son indiferentes, el 9.59% indican que están totalmente de acuerdo y el 9.59% afirma que están totalmente de acuerdo con que la organización tiene protocolos de salubridad muy bien establecidos.

Tabla 30
¿La MDSPP cuenta con ambientes limpios y desinfectados?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	25	7,3	7,3	7,3
En desacuerdo	51	14,8	14,8	22,1
Indiferente	76	22,1	22,1	44,2
De acuerdo	166	48,3	48,3	92,4
Totalmente de acuerdo	26	7,6	7,6	100,0
Total	344	100,0	100,0	

Figura 29



Interpretación:

Los resultados de la información estadística nos muestran de 344 encuestados, el 48.26% afirman que están de acuerdo con que la MDSPP cuenta con ambientes limpios y desinfectados, el 22.09% dicen que son indiferentes, el 14.83% mencionan que están en desacuerdo, el 7.56% indican que están totalmente de acuerdo y el 7.27% afirman que están totalmente en desacuerdo con que la organización tiene ambientes limpios y desinfectados.

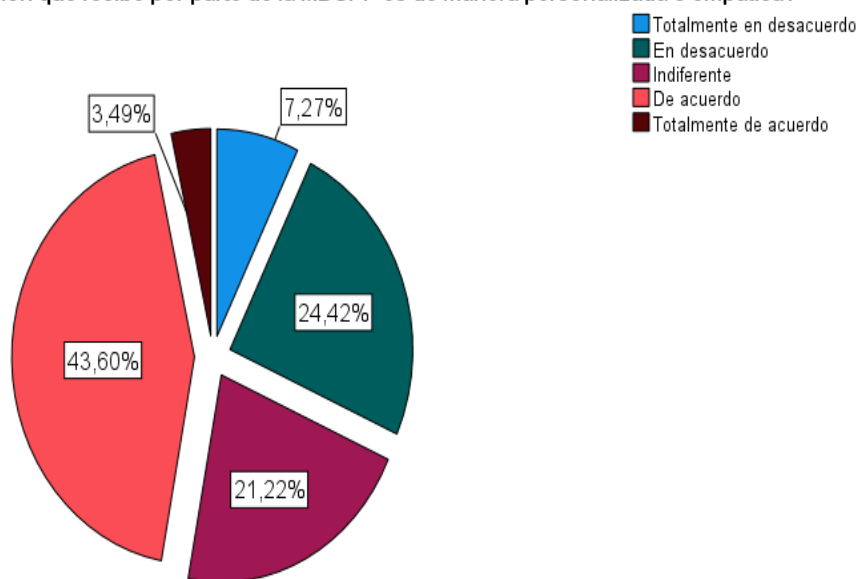
Tabla 31

¿La atención que recibe por parte de la MDSPP es de manera personalizada o empática?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	25	7,3	7,3	7,3
	En desacuerdo	84	24,4	24,4	31,7
	Indiferente	73	21,2	21,2	52,9
	De acuerdo	150	43,6	43,6	96,5
	Totalmente de acuerdo	12	3,5	3,5	100,0
	Total	344	100,0	100,0	

Figura 30

¿La atención que recibe por parte de la MDSPP es de manera personalizada o empática?



Interpretación:

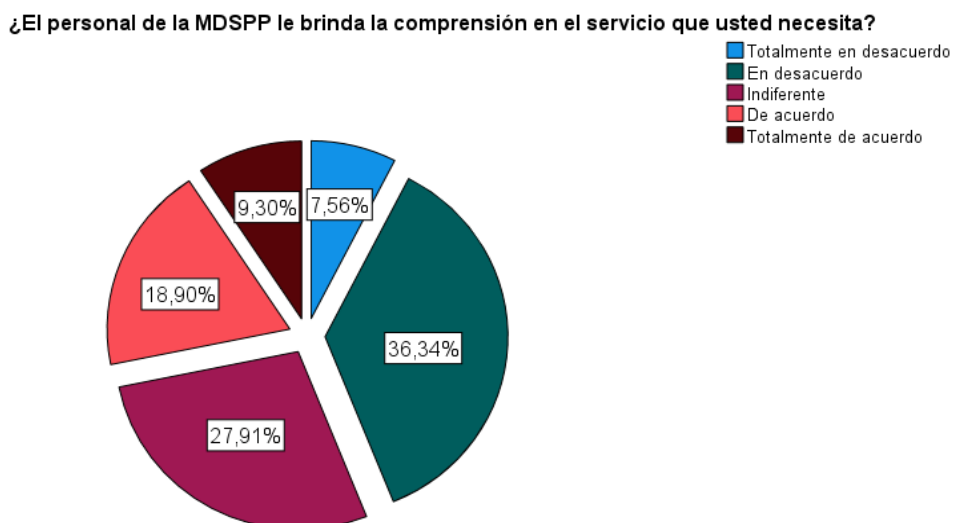
Los resultados de la información estadística nos muestran de 344 encuestados, el 43.60% afirman que están de acuerdo con que la atención que recibe por parte de la MDSPP es de manera personalizada o empática, el 24.42% dicen que están en desacuerdo, el 21.22% mencionan que son indiferentes, el 7.27% indican que están totalmente en desacuerdo y el 3.49% afirma que están totalmente de acuerdo con que la organización brinda una atención personalizada y/o empática.

Tabla 32

¿El personal de la MDSPP le brinda la comprensión en el servicio que usted necesita?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	26	7,6	7,6	7,6
	En desacuerdo	125	36,3	36,3	43,9
	Indiferente	96	27,9	27,9	71,8
	De acuerdo	65	18,9	18,9	90,7
	Totalmente de acuerdo	32	9,3	9,3	100,0
	Total	344	100,0	100,0	

Figura 31



Interpretación:

Los resultados de la información estadística nos muestran de 344 encuestados, el 36.34% afirman que están en desacuerdo con que el personal de la MDSPP le brinda la comprensión en el servicio que usted necesita, el 27.91% dicen que son indiferentes, el 18.90% mencionan que están de acuerdo, el 9.30% indican que están totalmente de acuerdo y el 7.56% afirma que están totalmente en desacuerdo con que el personal de la organización brinda atención comprensiva.

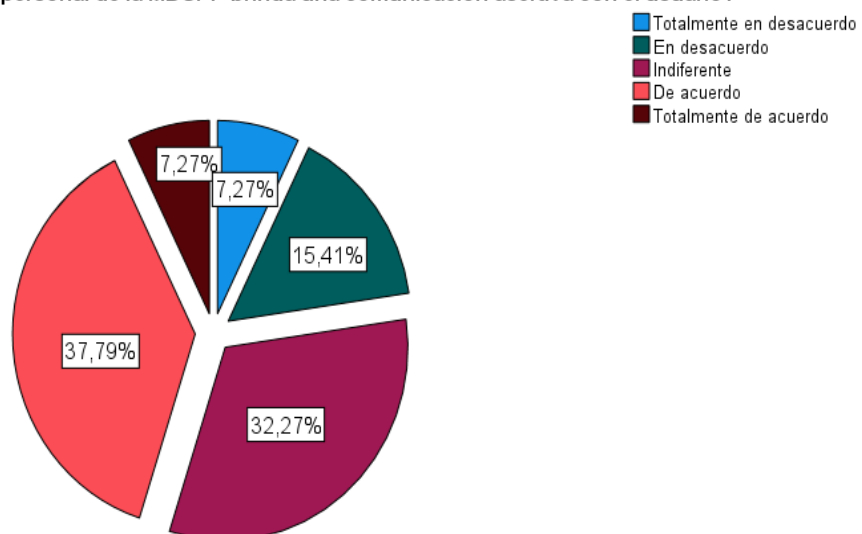
Tabla 33

¿El personal de la MDSPP brinda una comunicación asertiva con el usuario?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	25	7,3	7,3	7,3
En desacuerdo	53	15,4	15,4	22,7
Indiferente	111	32,3	32,3	54,9
De acuerdo	130	37,8	37,8	92,7
Totalmente de acuerdo	25	7,3	7,3	100,0
Total	344	100,0	100,0	

Figura 32

¿El personal de la MDSPP brinda una comunicación asertiva con el usuario?



Interpretación:

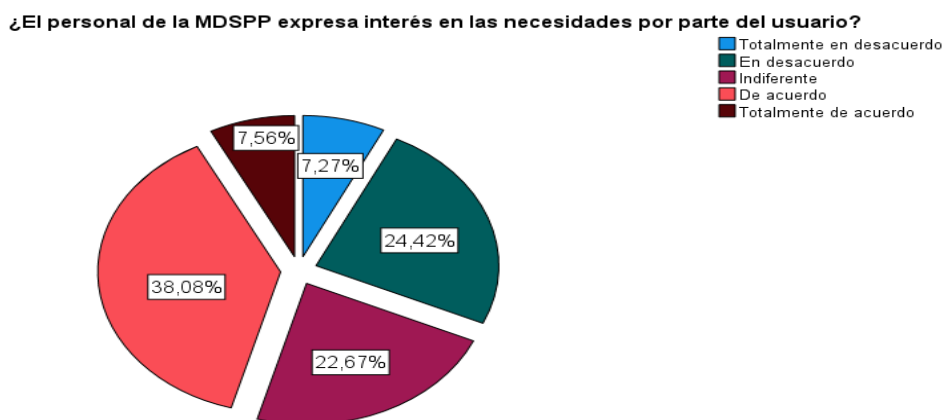
Los resultados de la información estadística nos muestran de 344 encuestados, el 37.79% afirman que están de acuerdo con que el personal de la MDSPP brinda una comunicación asertiva con el usuario, el 32.27% dicen que son indiferentes, el 15.41% mencionan que están en desacuerdo, el 7.27% indican que están totalmente en desacuerdo y el 7.27% afirma que están totalmente de acuerdo con que el personal de la organización tiene una comunicación asertiva con los usuarios.

Tabla 34

¿El personal de la MDSPP expresa interés en las necesidades por parte del usuario?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	25	7,3	7,3	7,3
	En desacuerdo	84	24,4	24,4	31,7
	Indiferente	78	22,7	22,7	54,4
	De acuerdo	131	38,1	38,1	92,4
	Totalmente de acuerdo	26	7,6	7,6	100,0
	Total	344	100,0	100,0	

Figura 33



Interpretación:

Los resultados de la información estadística nos muestran de 344 encuestados, el 38.08% afirman que están de acuerdo con que *el personal de la MDSPP expresa interés en las necesidades por parte del usuario*, el 24.42% dicen que están en desacuerdo, el 22.67% mencionan que son indiferentes, el 7.56% indican que están totalmente de acuerdo y el 7.27% afirma que están totalmente en desacuerdo con que el personal de la organización expresa interés por las necesidades de los usuarios.

4.3. Prueba de hipótesis

En la prueba de hipótesis a nivel general y específico se utilizó la técnica de la estadística inferencial el test estadístico de Rho de Spearman, para comprobar el grado de relación y correlación lineal entre las variables y dimensiones de estudio, cuya fórmula es la siguiente:

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum D_i^2}{N^3 - N}$$

Donde:

D_i = Es la diferencia entre el i-ésimo par de rangos = $R(X_i) - R(Y_i)$

$R(X_i)$: es el rango del i-ésimo dato X

$R(Y_i)$: es el rango del i-ésimo dato Y

N: es el número de pareja de datos.

Tabla 35

Regla de decisión para la interpretación del Rho de Spearman

Valor	Criterio
R = 1.00	Correlación positiva grande, perfecta y positiva
0.9 <= r < 0.99	Correlación positiva muy alta
0.7 <= r < 0.89	Correlación positiva alta
0.4 <= r < 0.69	Correlación positiva moderada
0.2 <= r < 0.39	Correlación positiva baja
0.01 <= r < 0.19	Correlación positiva muy baja
0	Correlación nula
-0.01 <= r < 0.19	Correlación negativa muy baja
-0.2 <= r < 0.39	Correlación negativa baja
-0.4 <= r < 0.69	Correlación negativa moderada
-0.7 <= r < 0.89	Correlación negativa alta
-0.9 <= r < 0.99	Correlación negativa muy alta
R = -1.00	Correlación negativa grande, perfecta y positiva

Nota. Según Martínez & Campos, (2015).

4.3.1. Hipótesis general

Ho: No existe relación significativa de la gestión administrativa y la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de San Pedro de Pillao en la Provincia Daniel Alcides Carrión, Pasco 2023.

Ha: Existe relación significativa de la gestión administrativa y la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de San Pedro de Pillao en la Provincia Daniel Alcides Carrión, Pasco 2023.

Tabla 36
Correlaciones Gestión Administrativa y Calidad de Servicio

			GESTIÓN ADMINISTRATIVA	CALIDAD DE SERVICIO
Rho de Spearman	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Coeficiente de correlación	1,000	,971**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	344	344
	CALIDAD DE SERVICIO	Coeficiente de correlación	,971**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	344	344

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

Interpretación:

De acuerdo al resultado estadístico del coeficiente de correlación del Rho de Spearman es 0.971, podemos afirmar que existe una correlación positiva muy alta del 97.10% de grado de relación de las variables de estudio y un nivel de significancia bilateral de 0.000 menor que 0.05 el grado de significancia del error, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y concluimos que existe suficiente evidencia estadística para demostrar que, Existe relación significativa de la gestión administrativa y la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de San Pedro de Pillao en la Provincia Daniel Alcides Carrión, Pasco 2023.

4.3.2. Hipótesis Específica 1

Ho: No existe relación significativa entre el planeamiento y la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital San Pedro de Pillao en la provincia Daniel Alcides Carrión, Pasco 2023.

Ha: Existe relación significativa entre el planeamiento y la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital San Pedro de Pillao en la provincia Daniel Alcides Carrión, Pasco 2023.

Tabla 37
Correlaciones Calidad de Servicio y Planeamiento

Correlaciones Calidad de Servicio y Planeamiento

		CALIDAD DE		
			SERVICIO	Planeamiento
Rho de Spearman	CALIDAD DE	Coeficiente de correlación	1,000	,907**
	SERVICIO	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	344	344
	Planeamiento	Coeficiente de correlación	,907**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	344	344

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

Interpretación:

De acuerdo al resultado estadístico del coeficiente de correlación del Rho de Spearman es 0.907, podemos afirmar que existe una correlación positiva muy alta del 90.7% de grado de relación de las variables de estudio y un nivel de significancia bilateral de 0.000 menor que 0.05 el grado de significancia del error, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y concluimos que existe suficiente evidencia estadística para demostrar que, Existe relación significativa entre el planeamiento y la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital San Pedro de Pillao en la provincia Daniel Alcides Carrión, Pasco 2023.

4.3.3. Hipótesis Específica 2

Ho: No existe relación significativa entre la organización y la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital San Pedro de Pillao en la provincia Daniel Alcides Carrión, Pasco 2023.

Ha: Existe relación significativa entre la organización y la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital San Pedro de Pillao en la provincia Daniel Alcides Carrión, Pasco 2023.

Tabla 38
Correlaciones Calidad de Servicio y Organización

			CALIDAD DE SERVICIO	Organización
Rho de Spearman	CALIDAD DE SERVICIO	Coeficiente de correlación	1,000	,835**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	344	344
	Organización	Coeficiente de correlación	,835**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	344	344

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

Interpretación:

De acuerdo al resultado estadístico del coeficiente de correlación del Rho de Spearman es 0835, podemos afirmar que existe una correlación positiva moderada del 83.5% de grado de relación de las variables de estudio y un nivel de significancia bilateral de 0.000 menor que 0.05 el grado de significancia del error, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y concluimos que existe suficiente evidencia estadística para demostrar que, Existe relación significativa entre la organización y la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital San Pedro de Pillao en la provincia Daniel Alcides Carrión, Pasco 2023.

4.3.4. Hipótesis Específica 3

Ho: No existe relación significativa entre la dirección y la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital San Pedro de Pillao en la provincia Daniel Alcides Carrión, Pasco 2023.

Ha: Existe relación significativa entre la dirección y la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital San Pedro de Pillao en la provincia Daniel Alcides Carrión, Pasco 2023.

Tabla 39
Correlaciones Calidad de Servicio y Dirección

		CALIDAD DE		
		SERVICIO		Dirección
Rho de Spearman	CALIDAD DE SERVICIO	Coeficiente de correlación	1,000	,790**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	344	344
	Dirección	Coeficiente de correlación	,790**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	344	344

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

Interpretación:

De acuerdo al resultado estadístico del coeficiente de correlación del Rho de Spearman es 0.790, podemos afirmar que existe una correlación positiva alta del 79% de grado de relación de las variables de estudio y un nivel de significancia bilateral de 0.000 menor que 0.05 el grado de significancia del error, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y concluimos que existe suficiente evidencia estadística para demostrar que, Existe relación significativa entre la dirección y la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital San Pedro de Pillao en la provincia Daniel Alcides Carrión, Pasco 2023.

4.3.5. Hipótesis Específica 4

Ho: No existe relación significativa entre el control y la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital San Pedro de Pillao en la provincia Daniel Alcides Carrión, Pasco 2023.

Ha: Existe relación significativa entre el control y la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital San Pedro de Pillao en la provincia Daniel Alcides Carrión, Pasco 2023.

Tabla 40
Correlaciones Calidad de Servicio y Control

Correlaciones Calidad de Servicio y Control

			CALIDAD DE	
			SERVICIO	Control
Rho de Spearman	CALIDAD DE	Coeficiente de correlación	1,000	,825**
	SERVICIO	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	344	344
Control		Coeficiente de correlación	,825**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	344	344

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

Interpretación:

De acuerdo al resultado estadístico del coeficiente de correlación del Rho de Spearman es 0.825, podemos afirmar que existe una correlación positiva alta del 82.5% de grado de relación y un nivel de significancia bilateral de 0.000 menor que 0.05 el grado de significancia del error, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y concluimos que existe suficiente evidencia estadística para demostrar que, Existe relación significativa entre el control y la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital San Pedro de Pillao en la provincia Daniel Alcides Carrión, Pasco 2023.

4.4. Discusión de resultados

En esta investigación al determinar la relación de la gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de San Pedro de Pillao se pudo comprobar el coeficiente de correlación del Rho de Spearman es 0.971, podemos afirmar que existe una correlación positiva muy alta del 97.10% de grado de relación de las variables de estudio y un nivel de significancia bilateral de 0.000 menor que 0.05 el grado de significancia del error, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y concluimos que existe suficiente

evidencia estadística para demostrar que, Existe relación significativa de la gestión administrativa y la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de San Pedro de Pillao en la Provincia Daniel Alcides Carrión, Pasco 2023.

Estos resultados son corroborados según Calderon, (2022), existe una fuerte correlación positiva entre la variable administración pública y la calidad del servicio ($r=0.893$ y $p=0.000$). Es decir, existe una relación muy estrecha entre la administración pública y la calidad de los servicios en los municipios de la provincia de Ica en el 2022. Según Choquehuanca, (2022), existe una relación directa y significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de la municipalidad distrital Conima, Región Puno – 2021, con un nivel de correlación positiva baja ($Rho 0.302$ y $p=0.001$). esto expuesto por los funcionarios encuestados. Para Peña, (2018), la gestión administrativa y calidad del servicio, una correlación alta positiva de $0,805$, con una significancia menor al 05% de error, por lo que se rechazó la hipótesis nula y se consideró válida la hipótesis de la investigación, también se confirmó con los valores porcentuales descriptivos de $68,0\%$ en un nivel moderado y $11,3\%$ para el nivel alto. Por lo tanto, se puede afirmar que existe relación alta positiva y significativa entre la gestión administrativa y calidad del servicio del usuario en la municipalidad distrital de San Marcos, Huari. Ancash.

En tal sentido bajo lo referido anteriormente y al analizar los resultados, confirmamos que mientras mejor es la gestión administrativa, mejor será la calidad de servicio.

CONCLUSIONES

1. Según la prueba de hipótesis general y el objetivo general del estudio se ha llegado a la siguiente conclusión: Existe relación significativa de la gestión administrativa y la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de San Pedro de Pillao en la Provincia Daniel Alcides Carrión, Pasco 2023, en un 97.10% de grado de relación entre las variables de estudio.
2. Según los resultados de las hipótesis específicas 1 y objetivos específicos 1 se llegó a la conclusión: Existe relación significativa entre el planeamiento y la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital San Pedro de Pillao en la provincia Daniel Alcides Carrión, Pasco 2023, en un 90.7% de grado de relación entre las variables de estudio.
3. Según los resultados de las hipótesis específicas 2 y objetivos específicos 2 se llegó a la conclusión: Existe relación significativa entre la organización y la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital San Pedro de Pillao en la provincia Daniel Alcides Carrión, Pasco 2023, en un 83.5% de grado de relación entre las variables de estudio.
4. Según los resultados de las hipótesis específicas 3 y objetivos específicos 3 se llegó a la conclusión: Existe relación significativa entre la dirección y la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital San Pedro de Pillao en la provincia Daniel Alcides Carrión, Pasco 2023, en un 79% de grado de relación de las variables de estudio.
5. Según los resultados de las hipótesis específicas 4 y objetivos específicos 4 se llegó a la conclusión: Existe relación significativa entre el control y la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital San Pedro de Pillao en la provincia Daniel Alcides Carrión, Pasco 2023, en un 82.5% de grado de relación de las variables de estudio.

RECOMENDACIONES

1. La Municipalidad de San Pedro de Pillao debe mejorar en hacer conocer el plan de trabajo de la municipalidad a toda la población, para involucrar la participación ciudadana.
2. La Municipalidad de San Pedro de Pillao debe dar a conocer el organigrama institucional, el manual de organización y funciones de la municipalidad a sus trabajadores y a la población.
3. La Municipalidad de San Pedro de Pillao debe mejorar la comunicación que existe entre las áreas de trabajo y debe ser la adecuada, para mejorar sus procesos.
4. La Municipalidad de San Pedro de Pillao debe mejorar con el cumplimiento de las propuestas del plan estratégico institucional.
5. La Municipalidad de San Pedro de Pillao debe mejorar con el equipamiento, para mejorar y brindar mejor atención de acuerdo a los horarios establecidos al usuario que es la población.
6. La Municipalidad de San Pedro de Pillao debe mejorar los protocolos de salubridad, recolección de basura y en todos los servicios que brinda.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Albrecht, K. (1994). Todo el poder al cliente: el nuevo imperativo de la calidad del servicio. Barcelona España: Editorial Paidós.
- Anca, H. (2015). CALIDAD DE SERVICIO Y LEALTAD DEL CONSUMIDOR EN INSTITUCIONES FINANCIERAS DE LA CIUDAD DE TINGO MARÍA, 2015. Tingo María Perú: UNAS.
- Arbulu, I., & Fernandez, M. (2020). Relación entre la Calidad de Servicio en el restaurante Fiesta Gourmet de Chiclayo. Chiclayo Perú: UCSTM.
- Baena, G. (2017). Metodología de la Investigación. México: Patria S.A.
- Bateman, T., & Snell, S. (2009). Administración. Liderazgo y colaboración en un mundo competitivo. México: McGraw-Hill.
- Calderon, M. (2022). Gestión pública y la calidad de servicio en una Municipalidad Provincial en la Región Ica, 2022. Lima Perú: EPG - UCV.
- Carrasco. (2019). Metodología de la Investigación Científica. Lima Perú: San Marcos.
- Carro, R., & Gonzáles, D. (2010). Administración de la Calidad Total. Mar del Plata Argentina: UNMP.
- Cayotopa, K. (2023). GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA MEJORAR LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JOSÉ LEONARDO ORTIZ CHICLAYO – 2022. Pimentel Trujillo: USS FCE.
- Chiavenatto, I. (2004). Comportamiento Organizacional: LA Dinámica del éxito en las Organizaciones. Buenos Aires Argentina: Thompson.
- Choquehuanca, E. (2022). Gestión administrativa y calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Conima, Región Puno – 2021. UCV.
- Corvo, H. (13 de julio de 2019). Obtenido de Gestión Administrativa: Funciones y Procesos. lifeder.com: <https://www.lifeder.com/gestion-administrativa/>
- Crosby, P. (1996). Reflexiones sobre Calidad: 295 máximas del gurú mundial de calidad. México: McGraw Hill.

- EcuRed. (22 de diciembre de 2019). Calidad de los Servicios. EcuRed:
https://www.ecured.cu/Calidad_de_los_Servicios
- Equipo Editorial, Etecé. (5 de agosto de 2021). Métodos de Investigación. Conceptos disponibles: <https://concepto.de/metodos-de-investigacion/>
- Fontalvo, T., & Vergaram, J. (2 de diciembre de 2010). Gestión de Calidad. Calidad en los servicios: <https://www.eumed.net/libros-gratis/2010e/823/index.htm>
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2019). Metodología de la Investigación, Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. México: Gc Graw Hill.
- Horovitz, J. (1991). La calidad del servicio: a la conquista del cliente. Madrid España: Mc Grwa Hill.
- Karl, A. (1992). La Revolución del Servicio. Habana Cuba: INT.
- Koontz, H., & Weirich, H. (2007). Elementos de administración Un Enfoque Internacional. México: McGraw-Hill.
- Labrador, H. (16 de Febrero de 2011). CIDEDEC. La Satisfacción del Cliente: http://www.galeon.com/henderlabrador/hender_archivos/lsc.pdf
- Liza, C., & Siancas, C. (2016). Calidad de Servicio y Satisfacción del Cliente en una Entidad Bancaria de Trujillo, 2016. Trujillo Perú: UPN.
- Moises, B., Ango, J., & Palomino, V. (2018). Diseño de Proyecto de Investigación. Lima Perú: San Marcos.
- Munch, L. (2010). Administración Gestión Organizacional. México: Pearson Educación.
- Nevado, M. (2003). Calidad de los Servicios. Salamanca España: Est.Soc.Jurid.
- Ortiz, V. (1999). Metodología para el Diseño y Elaboración de Investigación Social. Lima Perú: San Marcos.
- Pacori, A., & Pacori, E. (2019). Metodología y diseño de la investigación científica. Lima Perú: FFECAAT E.I.R.L.
- Peña, M. (2018). Gestión administrativa y calidad del servicio del usuario en la municipalidad distrital de San Marcos, Huari. Ancash. UCV.

Pino, R. (2019). Metodología de la Investigación Elaboración de Diseños para contrastar hipótesis. Lima Perú: San Marcos.

Portal del Estado Peruano. (21 de diciembre de 2022). Portal del Estado Peruano.

Glosario:

https://www.transparencia.gob.pe/ayuda/pte_transparencia_glosario.aspx?id_tipo=10

Porter. (1987). Ventaja Competitiva. New York: CECSA.

Reyes, A. (2007). Administración Moderna. México: Limusa España.

Sampiere, H. (2014). Metodología de la Investigación. México: McGrawHill.

Valderrama, S. (2019). Pasos para elaborar proyectos de investigación científica cuantitativa, cualitativa y mixta. Lima Perú: San Marcos.

Villegas, E. (2019). GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ANTA DEPARTAMENTO DE CUSCO, 2019. Cusco Perú: UAC.

Wikipedia. (2010 de agosto de 2017). Wikipedia la Enciclopedia Libre.
https://es.wikipedia.org/wiki/Calidad_en_el_servicio

Wikipedia. (13 de noviembre de 2022). Enciclopedia Libre. Wikipedia:
https://www.google.com.pe/search?q=loreto&ei=2r5xY_3POceGwbkP9uC5-A4&ved=0ahUKEwj9pOHZ5az7AhVHQzABHXZwDu8Q4dUDCA8&uact=5&oq=loreto&gs_lcp=Cgxnd3Mtd2l6LXNlcnAQAzIFCC4QgAQyBQgAEIAEMgUIABCABDIFCAAQgAQyBQgAEIAEMgUIABCABDIFCAAQgAQyEAgUEIMBENQCELEDEIAEEEMyEAgUE

Zendesk. (3 de enero de 2022). 8 Estrategias para mejorar la calidad en el servicio.

Zendesk: <https://www.zendesk.com.mx/blog/estrategias-para-mejorar-la-calidad-en-el-servicio/>

ANEXOS



CUESTIONARIO DE LA VARIABLE GESTIÓN ADMINISTRATIVA



Instrumentos de recolección de datos

El cuestionario tiene la finalidad de recolectar información acerca de la Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio de la Municipalidad Distrital de San Pedro de Pillao en la Provincia Daniel Alcides Carrión, Pasco 2023, está dirigido a los usuarios del distrito y trabajadores de la municipalidad. Para ello se cuenta con cinco alternativas para que marque con una "X". Gracias.

V.1. GESTIÓN ADMINISTRATIVA		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
		1	2	3	4	5
Ítems	D1. Planeamiento					
1	¿Conoce usted, los objetivos estratégicos de la municipalidad?					
2	¿Considera importante el establecimiento de estrategias para lograr los objetivos planteados?					
3	¿Conoce el plan de trabajo de la municipalidad?					
4	¿Cree que el acceso a los recursos, ya sea financieros, materiales o de personal; son los más adecuados?					
	D2. Organización					
5	¿Conoce el organigrama institucional, el manual de organización y funciones de la municipalidad?					
6	¿Cree Ud. que la comunicación que existe entre las áreas es la adecuada?					
7	¿La distribución de los recursos es de manera eficiente y eficaz?					
	D3. Dirección					
8	¿La motivación hacia el personal es la adecuada?					
9	¿El nivel de liderazgo actual es adecuado?					
10	¿En la municipalidad se realiza trabajo en equipo con la finalidad de lograr los objetivos?					
	D4. Control					
11	¿Se evalúa constantemente el desempeño laboral?					
12	¿Considera que el nivel de desempeño laboral es el adecuado?					
13	¿Cree que la organización evalúa los estándares o las metas según la planificación realizada?					
14	¿Existe una supervisión adecuada para los Sistemas implementados en la organización?					

CUESTIONARIO DE LA VARIABLE

CALIDAD DE SERVICIO

El cuestionario tiene la finalidad de recolectar información acerca de la Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio de la Municipalidad Distrital de San Pedro de Pillao en la Provincia Daniel Alcides Carrión, Pasco 2023, está dirigido a los usuarios del distrito y trabajadores de la municipalidad. Para ello se cuenta con cinco alternativas para que marque con una "X". Gracias.

V.2. CALIDAD DE SERVICIO		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
		1	2	3	4	5
Ítems	D1. Confiabilidad					
1	¿La Municipalidad Distrital de San Pedro de Pillao (MDSPP), cumple con las propuestas del plan estratégico institucional?					
2	¿Los colaboradores de la MDSPP muestran serio interés en brindar una solución al problema de los usuarios?					
3	¿El servicio por parte de la MDSPP es la más adecuada?					
4	¿La información que le brinda la MDSPP es la más adecuada?					
	D2. Recursos Tangibles e Intangibles					
5	¿Los equipos con los que cuenta la MDSPP son los más adecuados para brindar atención al usuario?					
6	¿La infraestructura con la que cuenta la MDSPP es la más adecuada para brindar atención al usuario?					
7	¿Los horarios de atención por parte de la MDSPP son los adecuados?					
	D3. Capacidad de Respuesta					
8	¿El personal de la MDSPP brinda soluciones a sus dudas con respecto a los trámites?					
9	¿El personal de la MDSPP realiza la orientación en el tiempo indicado?					
10	¿Los colaboradores de la MDSPP cuentan con disponibilidad de servicio?					
	D4. Seguridad					
11	¿La MDSPP cuenta con un portal web seguro para la realización de pagos electrónicos?					
12	¿El local de la MDSPP cuenta con las señalizaciones de zonas seguras?					
13	¿La MDSPP cuenta con los protocolos de salubridad muy bien establecidos?					
14	¿La MDSPP cuenta con ambientes limpios y desinfectados?					
	D5. Empatía					

15	¿La atención que recibe por parte de la MDSPP es de manera personalizada o empática?					
16	¿El personal de la MDSPP le brinda la comprensión en el servicio que usted necesita?					
17	¿El personal de la MDSPP brinda una comunicación asertiva con el usuario?					
18	¿El personal de la MDSPP expresa interés en las necesidades por parte del usuario?					

Procedimiento de Fiabilidad del Instrumento con el Alfa de Cronbach

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	344	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	344	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos	
	estandarizados	N de elementos
,971	,972	32

Estadísticas de elemento

	Media	Desviación estándar	N
¿Conoce usted, los objetivos estratégicos de la municipalidad?	2,67	1,125	344
¿Considera importante el establecimiento de estrategias para lograr los objetivos planteados?	2,92	1,145	344
¿Conoce el plan de trabajo de la municipalidad?	2,57	1,163	344
¿Cree que el acceso a los recursos, ya sea financieros, materiales o de personal; son los más adecuados?	2,83	1,092	344
¿Conoce el organigrama institucional, el manual de organización y funciones de la municipalidad?	2,73	1,030	344
¿Cree Ud. que la comunicación que existe entre las áreas es la adecuada?	3,08	,982	344
¿La distribución de los recursos es de manera eficiente y eficaz?	2,98	1,110	344

¿La motivación hacia el personal es la adecuada?	3,15	1,047	344
¿El nivel de liderazgo actual es adecuado?	3,16	1,158	344
¿En la municipalidad se realiza trabajo en equipo con la finalidad de lograr los objetivos?	3,25	1,080	344
¿Se evalúa constantemente el desempeño laboral?	3,19	,985	344
¿Considera que el nivel de desempeño laboral es el adecuado?	2,83	,965	344
¿Cree que la organización evalúa los estándares o las metas según la planificación realizada?	3,53	,903	344
¿Existe una supervisión adecuada para los Sistemas implementados en la organización?	3,54	1,098	344
¿La Municipalidad Distrital de San Pedro de Pillao (MDSPP), cumple con las propuestas del plan estratégico institucional?	2,75	1,138	344
¿Los colaboradores de la MDSPP muestran serio interés en brindar una solución al problema de los usuarios?	3,25	1,169	344
¿El servicio por parte de la MDSPP es la más adecuada?	2,96	1,310	344
¿La información que le brinda la MDSPP es la más adecuada?	3,15	1,231	344
¿Los equipos con los que cuenta la MDSPP son los más adecuados para brindar atención al usuario?	3,04	1,271	344
¿La infraestructura con la que cuenta la MDSPP es la más adecuada para brindar atención al usuario?	3,36	1,004	344
¿Los horarios de atención por parte de la MDSPP son los adecuados?	2,77	1,217	344
¿El personal de la MDSPP brinda soluciones a sus dudas con respecto a los trámites?	2,82	1,090	344
¿El personal de la MDSPP realiza la orientación en el tiempo indicado?	2,83	1,051	344
¿Los colaboradores de la MDSPP cuentan con disponibilidad de servicio?	3,03	,985	344
¿La MDSPP cuenta con un portal web seguro para la realización de pagos electrónicos?	3,06	1,109	344
¿El local de la MDSPP cuenta con las señalizaciones de zonas seguras?	3,15	1,047	344
¿La MDSPP cuenta con los protocolos de salubridad muy bien establecidos?	2,98	1,165	344
¿La MDSPP cuenta con ambientes limpios y desinfectados?	3,34	1,054	344

¿La atención que recibe por parte de la MDSPP es de manera personalizada o empática?	3,12	1,049	344
¿El personal de la MDSPP le brinda la comprensión en el servicio que usted necesita?	2,86	1,100	344
¿El personal de la MDSPP brinda una comunicación asertiva con el usuario?	3,22	1,033	344
¿El personal de la MDSPP expresa interés en las necesidades por parte del usuario?	3,14	1,096	344

Alfa de Cronbach por cada Pregunta por Varianza y Correlación

	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
¿Conoce usted, los objetivos estratégicos de la municipalidad?	606,656	,707	,970
¿Considera importante el establecimiento de estrategias para lograr los objetivos planteados?	602,231	,774	,969
¿Conoce el plan de trabajo de la municipalidad?	611,934	,587	,971
¿Cree que el acceso a los recursos, ya sea financieros, materiales o de personal; son los más adecuados?	605,599	,749	,970
¿Conoce el organigrama institucional, el manual de organización y funciones de la municipalidad?	612,162	,664	,970
¿Cree Ud. que la comunicación que existe entre las áreas es la adecuada?	604,041	,871	,969
¿La distribución de los recursos es de manera eficiente y eficaz?	614,117	,576	,971
¿La motivación hacia el personal es la adecuada?	603,349	,828	,969
¿El nivel de liderazgo actual es adecuado?	604,216	,729	,970
¿En la municipalidad se realiza trabajo en equipo con la finalidad de lograr los objetivos?	605,504	,760	,970
¿Se evalúa constantemente el desempeño laboral?	607,230	,801	,969
¿Considera que el nivel de desempeño laboral es el adecuado?	610,119	,755	,970
¿Cree que la organización evalúa los estándares o las metas según la planificación realizada?	616,981	,652	,970
¿Existe una supervisión adecuada para los Sistemas implementados en la organización?	614,368	,579	,971
¿La Municipalidad Distrital de San Pedro de Pillao (MDSPP), cumple con las propuestas del plan estratégico institucional?	606,297	,704	,970
¿Los colaboradores de la MDSPP muestran serio interés en brindar una solución al problema de los usuarios?	602,006	,761	,970
¿El servicio por parte de la MDSPP es la más adecuada?	604,730	,630	,970
¿La información que le brinda la MDSPP es la más adecuada?	606,013	,652	,970

¿Los equipos con los que cuenta la MDSPP son los más adecuados para brindar atención al usuario?	610,557	,555	,971
¿La infraestructura con la que cuenta la MDSPP es la más adecuada para brindar atención al usuario?	603,757	,858	,969
¿Los horarios de atención por parte de la MDSPP son los adecuados?	607,423	,636	,970
¿El personal de la MDSPP brinda soluciones a sus dudas con respecto a los trámites?	606,481	,734	,970
¿El personal de la MDSPP realiza la orientación en el tiempo indicado?	610,043	,692	,970
¿Los colaboradores de la MDSPP cuentan con disponibilidad de servicio?	605,080	,846	,969
¿La MDSPP cuenta con un portal web seguro para la realización de pagos electrónicos?	613,597	,587	,970
¿El local de la MDSPP cuenta con las señalizaciones de zonas seguras?	603,349	,828	,969
¿La MDSPP cuenta con los protocolos de salubridad muy bien establecidos?	612,217	,581	,971
¿La MDSPP cuenta con ambientes limpios y desinfectados?	600,035	,889	,969
¿La atención que recibe por parte de la MDSPP es de manera personalizada o empática?	607,940	,735	,970
¿El personal de la MDSPP le brinda la comprensión en el servicio que usted necesita?	617,017	,528	,971
¿El personal de la MDSPP brinda una comunicación asertiva con el usuario?	608,704	,732	,970
¿El personal de la MDSPP expresa interés en las necesidades por parte del usuario?	606,708	,725	,970

Anexo 1 MATRIZ DE CONSISTENCIA

Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio de la Municipalidad Distrital de San Pedro de Pillao en la Provincia Daniel Alcides Carrión, Pasco 2023.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES
<p>PROBLEMA GENERAL</p> <p>¿Cómo se relaciona la gestión administrativa y la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital San Pedro de Pillao en la provincia Daniel Alcides Carrión, Pasco 2023?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>Determinar la relación de la gestión administrativa y la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital San Pedro de Pillao en la provincia Daniel Alcides Carrión, Pasco 2023.</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL</p> <p>Existe relación significativa de la gestión administrativa y la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de San Pedro de Pillao en la Provincia Daniel Alcides Carrión, Pasco 2023.</p>	<p>VARIABLE 1.</p> <p>Gestión Administrativa</p>	<p>-Planeamiento</p> <p>-Organización</p> <p>-Dirección</p> <p>-Control</p>
<p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</p> <p>¿Cómo se relaciona el planeamiento y la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital San Pedro de Pillao en la provincia Daniel Alcides Carrión, Pasco 2023?</p> <p>¿Cómo se relaciona la organización y la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital San Pedro de Pillao en la provincia Daniel Alcides Carrión, Pasco 2023?</p> <p>¿Cómo se relaciona la dirección y la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital San Pedro de Pillao en la provincia Daniel Alcides Carrión, Pasco 2023?</p>	<p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <p>Determinar la relación del planeamiento y la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital San Pedro de Pillao en la provincia Daniel Alcides Carrión, Pasco 2023.</p> <p>Determinar la relación de la organización y la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital San Pedro de Pillao en la provincia Daniel Alcides Carrión, Pasco 2023.</p> <p>Determinar la relación de la dirección y la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital San Pedro de Pillao en la provincia Daniel Alcides Carrión, Pasco 2023.</p>	<p>HIPÓTESIS ESPECÍFICOS</p> <p>Existe relación significativa entre el planeamiento y la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital San Pedro de Pillao en la provincia Daniel Alcides Carrión, Pasco 2023.</p> <p>Existe relación significativa entre la organización y la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital San Pedro de Pillao en la provincia Daniel Alcides Carrión, Pasco 2023.</p> <p>Existe relación significativa entre la dirección y la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital San Pedro de Pillao en la provincia Daniel Alcides Carrión, Pasco 2023.</p>	<p>VARIABLE 2.</p> <p>Calidad de Servicio</p>	<p>-Confiability</p> <p>-Recursos Tangibles e Intangibles</p> <p>-Capacidad de Respuesta</p> <p>-Seguridad</p> <p>Empatía</p>

<p>¿Cómo se relaciona el control y la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital San Pedro de Pillao en la provincia Daniel Alcides Carrión, Pasco 2023?</p>	<p>Determinar la relación del control y la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital San Pedro de Pillao en la provincia Daniel Alcides Carrión, Pasco 2023.</p>	<p>Existe relación significativa entre el control y la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital San Pedro de Pillao en la provincia Daniel Alcides Carrión, Pasco 2023.</p>		
---	--	--	--	--