

UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS



**“GESTION ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO DE LA MUNICIPALIDAD
DISTRITAL DE TICACO, 2026”**

TESIS

PRESENTADO POR:

Bach. Anahua Ticona, Edy Walter

ORCID: 0009-0008-4018-0401

ASESOR:

Mtro. Rene Vásquez Cota

ORCID: 0009-0005-7220-6707

Para optar el título profesional de:
CONTADOR PÚBLICO CON MENCIÓN EN AUDITORÍA

TACNA – PERÚ

2026

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Yo **Edy Walter Anahua Ticona**, en calidad de: Egresado de la Escuela Profesional de **Ciencias Contables y Financieras** de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Privada de Tacna, identificado con DNI **76610977** Soy autor de la tesis titulada: **Gestión administrativa y calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Ticaco, 2026**, teniendo como asesor al **Dr. René Vásquez Cota**.

DECLARO BAJO JURAMENTO:

- Ser el único autor del texto entregado para obtener el **Título profesional de Contador Público Con mención en Auditoria**, y que tal texto no ha sido plagiado, ni total ni parcialmente, para la cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.
- Así mismo, declaro no haber trasgredido ninguna norma universitaria con respecto al plagio ni a las leyes establecidas que protegen la propiedad intelectual, como tal no atento contra derecho de terceros.
- Declaro, que la tesis no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- Por último, declaro que para la recopilación de datos se ha solicitado la autorización respectiva a la empresa u organización, evidenciándose que la información presentada es real y soy conocedor (a) de las sanciones penales en caso de infringir las leyes del plagio y de falsa declaración, y que firmo la presente con pleno uso de mis facultades y asumiendo todas las responsabilidades de ella derivada.

Por lo expuesto, mediante la presente, asumo frente a LA UNIVERSIDAD cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido de la tesis, así como por los derechos sobre la obra o invención presentada. En consecuencia, me hago responsable frente a LA UNIVERSIDAD y a terceros, de cualquier daño que pudiera ocasionar, por el incumplimiento de lo declarado o que pudiera encontrar como causa del trabajo presentado, asumiendo todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse de ello en favor de terceros con motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontrasen causa en el contenido de la tesis, libro o trabajo de investigación.

De identificarse fraude, piratería, plagio, falsificación o que el trabajo de investigación haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Privada de Tacna.

Tacna, 15 de junio del 2026



Bach. Edy Walter Anahua Ticona

DNI: 76610977

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a Dios, por ser mi guía constante, brindarme sabiduría, paciencia y fortaleza en cada paso de mi formación profesional.

A mis padres, por su amor incondicional, sus sacrificios y por enseñarme con su ejemplo el valor del esfuerzo, la responsabilidad y la perseverancia. Ustedes han sido mi mayor inspiración y pilar fundamental en este camino.

A mis hermanos y seres queridos, por su comprensión, apoyo y aliento inquebrantable durante los momentos más exigentes de esta etapa académica.

Y especialmente, dedico esta tesis a mí mismo, por no rendirme, por confiar en mis capacidades y por haber logrado culminar uno de los objetivos más importantes de mi vida profesional.

AGRADECIMIENTO

Agradezco profundamente a Dios por darme la vida, fortaleza y sabiduría para culminar esta importante etapa de mi formación profesional. A mis padres, por su amor incondicional, sus enseñanzas y el constante apoyo que me han brindado a lo largo de mi vida. A mis docentes de la Universidad Privada de Tacna, por compartir sus conocimientos y ser guía fundamental en mi desarrollo académico. A mi asesor, por sus orientaciones, observaciones y valiosos aportes que enriquecieron esta investigación. También extendo mi gratitud a la Municipalidad Distrital de Ticaco y a todos los participantes de este estudio, quienes con su disposición y colaboración hicieron posible el desarrollo de esta tesis. Gracias a todos los que, de una u otra forma, contribuyeron a alcanzar este logro.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS	iv
INDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE FIGURAS	viii
RESUMEN	ix
ABSTRAC	x
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I	2
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	2
1.1 Descripción del problema	2
1.2 Formulación del problema	4
1.2.1 Problema general.....	4
1.2.1 Problemas específicos.....	4
1.3 Justificación de la investigación	4
1.3.1 Relevancia teórica	4
1.3.2 Relevancia práctica	5
1.3.3 Relevancia metodológica.....	5
1.3.4 Relevancia empresarial	5
1.4 Objetivos.....	5
1.4.1 Objetivo General	5
1.4.2 Objetivos Específicos.....	6
1.5 Hipótesis	6
1.5.1 Hipótesis general.....	6
1.5.2 Hipótesis específicas.....	6
CAPÍTULO II	7
MARCO TEÓRICO.....	7
2.1 Antecedentes de la investigación	7
2.1.1 Internacional	7
2.1.2 Nacional	9
2.1.3 Local	11
2.2 Bases teóricas de gestión administrativa.....	12
2.2.1 Definición	12

2.2.2 Dimensiones de gestión Administrativa	14
2.3 Bases teóricas de calidad de servicio	21
2.3.1 Definiciones	21
2.3.2 Dimensiones de Calidad de Servicio	24
2.3.3 Marco Normativo.....	33
2.4 Definición de conceptos básicos	33
CAPÍTULO III.....	36
METODOLOGÍA	36
3.1 Tipo de investigación.....	36
3.2 Nivel de investigación.....	36
3.3 Diseño de investigación	36
3.4 Población y muestra.....	37
3.4.1 Población	37
3.4.2 Muestra	37
3.5 Variables	38
3.5.1 Identificación de la variable gestión administrativa.....	38
3.5.1.1Operacionalización de la variable gestión administrativa.....	39
3.5.2 Identificación de la variable calidad de servicio	39
3.5.2.1 Operacionalización de la variable calidad de servicio	39
3.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	40
3.6.1 Técnica e instrumento de recolección para la variable gestión administrativa	40
3.6.1.1 Relación variable, dimensiones e ítems	40
3.6.2 Técnica e instrumento de recolección para la variable calidad de servicio	41
3.6.2.1 Relación variable y dimensiones e ítems	41
3.7 Confiabilidad de los instrumentos.....	41
3.7.1 Confiabilidad del instrumento gestión administrativa	41
3.7.2 Confiabilidad del instrumento calidad de servicio.....	41
3.8 Procesamiento y análisis de datos	41
3.8.1 Técnicas de análisis estadístico descriptivo	41
3.8.2 Técnicas de análisis estadístico inferencial.....	42
CAPÍTULO IV.....	43
RESULTADOS.....	43
4.1 Descripción del trabajo de campo	43
4.2 Análisis estadístico descriptivo de los resultados	44
4.2.1 Análisis estadístico de la variable gestión administrativa.....	44
4.2.1.1 Análisis estadístico por dimensiones gestión administrativa	44

4.2.2.- Análisis estadístico de la variable calidad de servicio	49
4.3 Pruebas estadísticas	53
4.3.1 Pruebas de normalidad	53
4.4 Verificación de hipótesis.....	56
4.4.1 Verificación de hipótesis específicas	56
4.4.1.1 Verificación de la primera hipótesis específica.....	56
4.4.1.2 Verificación de la segunda hipótesis específica	57
4.4.1.3 Verificación de la tercera hipótesis específica	59
4.4.1.4. Verificación de la cuarta hipótesis específica	60
4.4.2 Verificación de hipótesis general	62
DISCUSION	63
CONCLUSIONES	65
RECOMENDACIONES	66
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	67
ANEXOS	71
ANEXO 1: Matriz de consistencia.....	71
ANEXO 2: Instrumento de la investigación de la variable Gestión administrativa.....	72
ANEXO 3: Instrumento de la investigación de la variable Calidad de servicio	73
ANEXO 4: Fichas de Juicios de Expertos	74

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de la gestión administrativa.....	39
Tabla 2 Operacionalización de la calidad de servicio	40
Tabla 3 Prueba de normalidad de la variable Gestión Administrativa y sus dimensiones.....	54
Tabla 4 Prueba de normalidad de la variable Calidad de Servicio y sus dimensiones.....	55
Tabla 5 Rho de Spearman de la primera hipótesis específica	56
Tabla 6 Rho de Spearman de la segunda hipótesis específica	58
Tabla 7 Rho de Spearman de la tercera hipótesis específica.....	59
Tabla 8 Rho de Spearman de la cuarta hipótesis específica.....	61
Tabla 9 Rho de Spearman de la primera hipótesis general	62

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Dimensión proceso de planeación	45
Figura 2 Dimensión proceso de organización.....	46
Figura 3 Dimensión proceso de dirección	47
Figura 4 Dimensión proceso de control	48
Figura 5 Dimensión fiabilidad	49
Figura 6 Dimensión capacidad de respuesta	50
Figura 7 Dimensión elementos tangibles	51
Figura 8 Dimensión empatía.....	52
Figura 9 Dimensión competencia	53

RESUMEN

La presente investigación titulada "Gestión administrativa y calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Ticaco, 2026", tiene como objetivo determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en dicha entidad pública. Se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, de tipo básico, nivel correlacional y diseño no experimental de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 232 usuarios de los servicios municipales.

La variable gestión administrativa fue analizada a través de las dimensiones planeación, organización, dirección y control; mientras que la variable calidad de servicio comprendió las dimensiones fiabilidad, capacidad de respuesta, elementos tangibles, empatía y competencia. Los datos obtenidos fueron procesados mediante estadística descriptiva e inferencial, utilizando la prueba de correlación Rho de Spearman para la contrastación de hipótesis.

Asimismo, se realizó la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov, obteniéndose valores de significancia menores ($\alpha=0.05$), lo que evidenció que los datos no presentan distribución normal. En consecuencia, se empleó el coeficiente de correlación Rho de Spearman como prueba estadística no paramétrica para el contraste de hipótesis.

Los resultados evidenciaron que los usuarios perciben deficiencias en diversos aspectos de la gestión administrativa y de la calidad de servicio brindada por la municipalidad. Asimismo, el análisis estadístico permitió determinar que [existe/no existe] una relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio, obteniéndose un coeficiente de correlación de Spearman de $\rho = [\text{valor}]$ y un nivel de significancia $p = [\text{valor}]$. En consecuencia, se [acepta/rechaza] la hipótesis general planteada.

ABSTRAC

This research, entitled "Administrative Management and Service Quality of the Ticaco District Municipality, 2026," aims to determine the relationship between administrative management and service quality in this public entity. It was developed using a quantitative approach, basic in nature, correlational in level, and with a non-experimental, cross-sectional design. The sample consisted of 232 users of municipal services.

The administrative management variable was analyzed through the dimensions of planning, organization, direction, and control; while the service quality variable comprised the dimensions of reliability, responsiveness, tangibles, empathy, and competence. The data obtained were processed using descriptive and inferential statistics, employing Spearman's rho correlation test for hypothesis testing.

Furthermore, the Kolmogorov-Smirnov normality test was performed, yielding significance values below 0.05, indicating that the data do not follow a normal distribution. Consequently, Spearman's rho correlation coefficient was used as a non-parametric statistical test for hypothesis testing.

The results showed that users perceive deficiencies in various aspects of the administrative management and quality of service provided by the municipality. Furthermore, the statistical analysis determined that a significant relationship exists between administrative management and service quality, yielding a Spearman's rank correlation coefficient of $\rho = [\text{value}]$ and a significance level of $p = [\text{value}]$. Consequently, the general hypothesis is [accepted/rejected].

INTRODUCCIÓN

La gestión administrativa es considerada un elemento clave dentro de toda organización, debido a que influye directamente en el desempeño institucional y en la calidad de los servicios brindados. Una administración eficiente facilita el cumplimiento de funciones, optimiza los recursos disponibles y mejora la capacidad de respuesta frente a las necesidades de la población. Sin embargo, cuando existen deficiencias en los procesos administrativos, pueden generarse problemas como retrasos en la atención, insatisfacción de los usuarios y limitaciones en la prestación de servicios municipales.

En el ámbito de las entidades públicas, la calidad de servicio representa la percepción que tienen los usuarios respecto a la atención recibida, considerando aspectos como la fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía, competencia y elementos tangibles. Por ello, resulta importante evaluar cómo la gestión administrativa influye en la calidad del servicio, especialmente en las municipalidades distritales, donde la interacción con la población es constante y las demandas ciudadanas requieren atención eficiente y transparente.

En la Municipalidad Distrital de Ticaco se han identificado diversas situaciones relacionadas con la gestión administrativa y la atención al usuario, tales como demoras en algunos trámites, limitada capacidad de respuesta y percepciones de insatisfacción por parte de los ciudadanos. Estas situaciones evidencian la necesidad de analizar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio, con la finalidad de contribuir al fortalecimiento institucional y a la mejora de los servicios brindados a la población.

En ese sentido, la presente investigación titulada “Gestión administrativa y calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Ticaco, 2026” tiene como objetivo determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en dicha entidad pública.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción del problema

A nivel nacional, los gobiernos locales en el Perú se podrían decir que enfrentan diversas dificultades en la gestión administrativa, lo que repercute directamente en la eficiencia institucional y en la calidad de los servicios públicos que se brinda a la ciudadanía. Informes de la Contraloría General de la República se puede decir que han evidenciado debilidades en los sistemas de control interno, deficiencias en la supervisión de obras públicas y limitaciones en la planificación y ejecución de recursos del estado peruano, lo cual genera retrasos en los procesos administrativos que afecta a la población y afecta la confianza sobre el usuario.

En el ámbito regional, estudios realizados en municipalidades de Tacna han identificado problemas relacionados con la falta de control que se da a las municipalidades, deficiente planificación y limitada organización administrativa, lo que se podría decir que afecta negativamente en el cumplimiento de objetivos institucionales y en la calidad del servicio que se ofrece a los usuarios.

En el contexto específico de la Municipalidad Distrital de Ticaco, se han identificado muchas evidencias concretas que podrían reflejar muchas deficiencias en la gestión administrativa. La Contraloría General de la República detectó pagos indebidos superiores a S/ 180,000 en una obra de agua y alcantarillado que fue decepcionada sin estar culminada en la municipalidad de ticaco, lo que podría dificultar el avance de la municipalidad, lo que ha evidenciado debilidades en los procesos de control, supervisión y toma de decisiones en la municipalidad por parte de los funcionarios responsables. Asimismo, se han reportado deficiencias en el funcionamiento de la planta de tratamiento de agua potable, la cual opera con componentes inadecuados o inoperativos,

afectando la calidad del servicio básico brindado a la población y generando riesgos para la salud pública.

De igual manera, la municipalidad presenta limitaciones en su estructura organizacional, como la ausencia de una procuraduría pública propia, lo que restringe su capacidad para afrontar procesos legales y administrativos de manera eficiente. También se puede evidenciar dificultades en la implementación de sistemas administrativos modernos y normas contables eficientes del sector público, lo que refleja debilidades en la organización interna y en los mecanismos de control.

Estas problemáticas repercuten directamente en la calidad del servicio que se puede brindar a todos los ciudadanos, manifestándose en demoras en la atención al público, ineficiencia en los trámites, limitada capacidad de respuesta y una percepción negativa por parte de los usuarios respecto a la gestión municipal. En ese sentido, la situación descrita pone en evidencia la necesidad de analizar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Ticaco durante el año 2026, con el propósito de identificar oportunidades de mejora que contribuyan al fortalecimiento institucional y a la satisfacción de la población.

De acuerdo con Silva (2024), la gestión administrativa influye de manera directa en la organización y coordinación interna de una institución; por lo tanto, las deficiencias en la planificación, distribución del personal y comunicación interna generan desorden organizacional y afectan el cumplimiento eficiente de las funciones. Asimismo, la calidad de servicio depende de una atención eficiente y alineada con las expectativas del usuario; en consecuencia, las fallas en la atención, la desmotivación del personal y las limitaciones comunicativas generan insatisfacción y pérdida de confianza en la entidad.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿De qué manera la gestión administrativa se relaciona con la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Ticaco, 2026?

1.2.1 Problemas específicos

- ¿De qué manera el proceso de planeación se relaciona con la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Ticaco, 2026?
- ¿De qué manera el proceso de organización se relaciona con la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Ticaco, 2026?
- ¿De qué manera el proceso de dirección se relaciona con la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Ticaco, 2026?
- ¿De qué manera el proceso de control se relaciona con la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Ticaco, 2026?

1.3 Justificación de la investigación

1.3.1 Relevancia teórica

El estudio tiene relevancia teórica ya que permite analizar la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en entidades públicas, contribuyendo al desarrollo del conocimiento en gestión pública y administración municipal. Asimismo, permite comprender cómo los procesos administrativos influyen en la satisfacción de los ciudadanos.

1.3.2 Relevancia práctica

Los hallazgos del estudio ayudarán a proporcionar datos acerca de la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los clientes, favoreciendo el análisis y la adecuada toma de decisiones por parte del alto mando que encabeza la compañía. El beneficio de la investigación para la sociedad sería obtener una experiencia y nuevos saberes relacionados con el tema de estudio.

1.3.3 Relevancia metodológica

Para poder alcanzar las metas de la investigación, se recurre a métodos de una investigación, tales como revisión de literatura especializada en temas de calidad de servicio y satisfacción de los clientes, apoyándose en herramientas de recolección de datos para la recopilación de datos.

1.3.4 Relevancia empresarial

La presente investigación posee relevancia empresarial debido a que permite evidenciar la importancia de una adecuada gestión administrativa como factor clave para mejorar la calidad de servicio en las organizaciones, tanto públicas como privadas. A través del análisis de los procesos de planificación, organización, dirección y control, se identifican debilidades y oportunidades de mejora que contribuyen a optimizar el desempeño institucional.

1.4 Objetivos

1.4.1 Objetivo General

Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Ticaco, 2026.

1.4.2 Objetivos Específicos

- Evaluar la relación que existe entre proceso de planeación y la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Ticaco, 2026.
- Identificar la relación que existe entre proceso de organización y la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Ticaco, 2026.
- Analizar la relación que existe entre proceso de dirección y la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Ticaco, 2026.
- Medir la relación que existe entre proceso de control y la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Ticaco, 2026.

1.5 Hipótesis

1.5.1 Hipótesis general

Existe una relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Ticaco, 2026.

1.5.2 Hipótesis específicas

- Existe una relación significativa entre proceso de planeación y la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Ticaco, 2026.
- Existe una relación significativa entre proceso de organización y la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Ticaco, 2026.
- Existe una relación significativa entre proceso de dirección y la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Ticaco, 2026.
- Existe una relación significativa entre proceso de control y la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Ticaco, 2026.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Internacional

Para Peralta (2023), en la investigación denominada “Gestión administrativa y su influencia en la calidad del servicio educativo en la educación primaria en Costa Rica”, el estudio tuvo como uno de los objetivos analizar la influencia de la gestión administrativa en la calidad de servicio en diversos países de Latinoamérica y el tipo de investigación utilizado fue de enfoque cualitativo con diseño descriptivo, basado en la revisión de estudios de países como Perú, Costa Rica, Colombia y Ecuador. El autor concluye que la gestión administrativa es un elemento primordial para así mejorar la calidad del servicio educativo, ya que una administración eficiente permite brindar una formación integral a los estudiantes; asimismo, señala que debe basarse en los procesos de planificación, organización, dirección y supervisión, los cuales permiten una adecuada distribución de responsabilidades, optimización de recursos y fortalecimiento del trabajo en equipo. Además, destaca que una buena gestión incrementa la satisfacción laboral de los docentes y que el liderazgo del directivo es clave, ya que debe demostrar empatía, capacidad de decisión y promover la participación de todo el personal para así poder lograr los objetivos institucionales.

De acuerdo con Catagua (2023), en la investigación denominada “Gestión administrativa y su relación con el control interno en el desempeño organizacional”, el estudio tuvo uno de los objetivos analizar la importancia del control interno como herramienta para mejorar la gestión administrativa y el tipo de investigación utilizado fue de enfoque descriptivo. El autor concluye que la gestión administrativa alcanza mejores niveles de eficiencia, eficacia y transparencia cuando

está respaldada por un sistema de control interno sólido, ya que este permite planificar, dirigir y supervisar adecuadamente las actividades de la empresa; asimismo, señala que el control interno contribuye a identificar riesgos, proteger los recursos institucionales, garantizar el cumplimiento de normas y mejorar la toma de decisiones mediante información confiable. Además, destaca que la ausencia de procedimientos claros, políticas definidas y supervisión adecuada genera desorden operativo, debilidad en la coordinación entre áreas y mayor exposición a riesgos, por lo que el control interno se considera indispensable para lograr una gestión administrativa ordenada, transparente y orientada al cumplimiento de los objetivos institucionales.

Por su parte Guillin (2022), en la investigación denominada “Gestión administrativa y su influencia en la calidad del servicio en la Unidad Nacional de Almacenamiento, Planta de Silos de Quevedo, Ecuador”, el estudio determina como objetivo analizar la importancia de la gestión administrativa en la mejora de la calidad del servicio dentro de la organización y el tipo de investigación utilizado fue de enfoque descriptivo. El autor concluye que la gestión administrativa es un elemento se podría decir importante para el adecuado funcionamiento institucional, ya que una administración deficiente genera problemas de desempeño, retrasos operativos y descontento en los usuarios; asimismo, señala que las principales dificultades identificadas se relacionan con una cultura organizacional inadecuada y la ausencia de normas claras de trabajo. Además, destaca que una gestión administrativa eficaz debe incluir la evaluación del desempeño, la comunicación organizacional, la capacitación constante y el establecimiento de indicadores de rendimiento, debido a que estos elementos permiten detectar fallas, corregir procesos y fortalecer el cumplimiento de los objetivos institucionales, logrando así poder mejorar más la calidad del servicio, agilizar los procesos y aumentar la satisfacción de todos los usuarios.

2.1.2 Nacional

Por su parte Cribillero (2024), en dicha investigación “Gestión administrativa y su relación con el manejo de residuos sólidos en una institución educativa del Perú”, el estudio se puede decir que tuvo como objetivo determinar si hay relación entre la gestión administrativa y el manejo de residuos sólidos en el contexto escolar, y el tipo de investigación que se utilizó fue el diseño no experimental con enfoque cuantitativo y nivel correlacional. El investigador concluye que existe una relación significativa y directa entre las dos variables, evidenciada mediante un coeficiente de correlación de Pearson de 0,895 con un nivel de significancia de $p = 0.000$, lo cual indica una correlación fuerte. Asimismo, se evidenció que la mayoría de los estudiantes presenta un nivel regular tanto en la gestión administrativa como en el manejo de residuos sólidos, reflejando deficiencias en las dimensiones de planificación, organización, dirección y control, así como en las prácticas de segregación, reducción, reciclaje y reutilización. Esta situación demuestra la necesidad de fortalecer los procesos administrativos y la formación ambiental, ya que una adecuada gestión administrativa contribuye a mejorar el manejo de los residuos sólidos y promover una gestión institucional más eficiente y sostenible.

Según Vera (2022), en la investigación denominada “Gestión pública y su influencia en la calidad del servicio en la Universidad Tecnológica de los Andes”, el estudio tuvo como objetivo analizar la influencia de la gestión pública en la mejora del desempeño institucional y la calidad del servicio, y el tipo de investigación utilizado fue de enfoque descriptivo. El autor concluye que la gestión pública influye directamente en la calidad del servicio, ya que la implementación de un sistema de gestión pública constituye una decisión estratégica que permite mejorar el desempeño institucional; asimismo, señala que este sistema promueve una cultura orientada a la calidad, basada en comportamientos, actitudes y procesos que generan valor y satisfacen las necesidades

de los usuarios. Además, destaca que el enfoque de calidad se sustenta en la integración de procesos, la optimización de recursos y la mejora de la comunicación interna, fortaleciendo la imagen institucional. De igual manera, precisa que la autoevaluación, la evaluación externa y la acreditación son componentes esenciales para evidenciar la calidad de los procesos universitarios, constituyéndose en el motor de la gestión de la calidad en la educación superior, lo que permite garantizar el cumplimiento de las expectativas de los estudiantes y demás partes interesadas.

Para Mamani (2022), en la investigación denominada “Calidad del servicio y satisfacción de los usuarios en las bibliotecas públicas de la región de Puno, Perú”, el estudio tuvo como objetivo analizar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios, así como evaluar el cumplimiento de los estándares establecidos en la Norma Técnica vigente para el sector, y el tipo de investigación utilizado fue de enfoque cuantitativo con diseño descriptivo correlacional. El autor concluye que la mayoría de las bibliotecas evaluadas presentan un bajo nivel de cumplimiento de los estándares de calidad, ya que 9 de las 11 bibliotecas analizadas no alcanzan los niveles adecuados, mientras que solo las bibliotecas de Puno y Moho lograron un nivel aceptable; asimismo, señala que la satisfacción de los usuarios también es baja, considerando factores como la infraestructura, la disponibilidad de tecnología, la calidad de la bibliografía y la percepción del espacio bibliotecario. Además, destaca que no se encontró una relación significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios, lo que evidencia deficiencias en la gestión de las bibliotecas públicas y la necesidad de implementar mejoras orientadas al cumplimiento de estándares de calidad.

2.1.3 Local

Según Amanés (2025), en su investigación “Gestión institucional y su impacto en la calidad del servicio en la Dirección Regional de Salud Tacna, en el año 2023”, el estudio tuvo como objetivo determinar la influencia de la gestión institucional en la calidad del servicio y el tipo de investigación que se utilizó fue el diseño no experimental. El investigador concluye que existen desafíos significativos en la gestión institucional y en la calidad del servicio, evidenciando la necesidad de realizar evaluaciones más detalladas y rigurosas para obtener un diagnóstico completo; asimismo, señala que los resultados que se han obtenido deben servir como base para futuras investigaciones y para la toma de decisiones por parte de las autoridades, orientadas a poder mejorar la atención y el cuidado de la salud.

Por su parte Cano (2024), en dicha investigación “El control interno y la gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Tacna durante el año 2022”, el estudio tuvo como objetivo determinar la relación entre el control interno y la gestión administrativa, y el tipo de investigación que se utilizó fue el diseño no experimental. El investigador concluye que un sistema de control interno sólido es fundamental para lograr una gestión eficaz y eficiente; asimismo, señala que el fortalecimiento del ambiente de control permite tomar decisiones más informadas y oportunas, facilitando la prevención y resolución de problemas administrativos. Además, destaca que la adecuada evaluación de riesgos contribuye a la toma de decisiones más precisas, permitiendo no solo resolver problemas actuales, sino también prevenir futuros inconvenientes; finalmente, la supervisión garantiza la correcta aplicación de políticas, procedimientos y controles internos, asegurando que las operaciones se desarrollen de una manera eficiente y en cumplimiento de los objetivos organizacionales.

Para Galindo (2019), en dicha investigación “La gestión administrativa y el Plan Operativo Institucional en la Subgerencia de Planeamiento Urbano de la Municipalidad Distrital coronel Gregorio Albarracín Lanchipa de Tacna, periodo 2018”, el estudio tuvo como objetivo analizar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio Institucional, y el tipo de investigación que se utilizó fue el diseño no experimental. El investigador concluye que el proceso de selección del personal no se puede basar en las competencias profesionales, no existe una evaluación de un desempeño constante y la motivación hacia los colaboradores es limitada; asimismo, señala que los presupuestos por resultados inciden de manera desfavorable en el cumplimiento de las metas programadas. Además, se evidenció que la ejecución del Plan Operativo Institucional es deficiente debido a la ausencia de políticas claras, la falta de monitoreo en su implementación para detectar dificultades y el incumplimiento de los plazos establecidos para la entrega de informes, lo que demuestra ineficiencia en las variables estudiadas.

2.2 Bases teóricas de gestión administrativa

2.2.1 Definición

Según Sánchez (2022) la gestión administrativa es fundamental para que una organización utilice de manera eficiente sus recursos y logre sus objetivos. Según Chiavenato, consiste en realizar acciones orientadas a obtener resultados de forma eficaz y económica, asegurando el uso óptimo de los recursos disponibles. Esta gestión incluye funciones como planificación, organización, dirección, coordinación y control, las cuales permiten coordinar roles, prevenir problemas y garantizar el cumplimiento de metas.

Además, se señala que la gestión administrativa tiene un carácter sistémico (Mendoza Briones), pues integra acciones coherentes que contribuyen al desarrollo del proceso

administrativo. También, según Cruz y Jiménez, este proceso permite resolver problemas organizativos mediante una buena planeación y objetivos claros. En el caso de la cooperativa 15 de febrero, el estudio reveló que la falta de herramientas administrativas ha dificultado su desempeño y afectado la captación de clientes, especialmente durante la pandemia. Las entrevistas y encuestas mostraron la necesidad de agilizar su gestión para mejorar la calidad del servicio y aprovechar mejor los recursos, además de incorporar tecnologías de información para modernizar la atención. En síntesis, el texto concluye que una organización logra mejores resultados cuando aplica correctamente la gestión administrativa, ya que esta permite coordinar esfuerzos, dirigir actividades, optimizar recursos y ofrecer un servicio de mayor calidad.

Según Alarcon (2023) la gestión administrativa en instituciones públicas se basa considerablemente en un Control Interno (CI) apropiado, que debe interpretarse en el marco de las particularidades específicas de dichas instituciones. El estudio examina el efecto del CI en la eficacia de la Subgerencia de Logística de la Municipalidad Provincial de Abancay durante 2019, concluyendo que su adecuada aplicación es crucial para mejorar procesos y lograr metas institucionales. En conclusión, el Control Interno adecuadamente diseñado e implementado es esencial para garantizar una administración eficaz en las instituciones públicas, promoviendo la consecución de metas y la mejora continua de los sistemas administrativos.

- Teoría Clásica de la Administración: Se basa en las funciones de planificar, organizar, dirigir, coordinar y controlar. Esta teoría busca incrementar la eficiencia organizacional mediante una adecuada división del trabajo, autoridad, disciplina y unidad de mando. En las entidades públicas, la teoría clásica permite establecer estructuras organizacionales claras y procedimientos orientados al logro de objetivos institucionales.

- Teoría Neoclásica de la Administración: La teoría neoclásica retoma los aportes de la administración clásica y los adapta a las necesidades modernas de las organizaciones. Según Peter Drucker, la administración debe orientarse al logro de resultados mediante la planificación estratégica, la delegación de funciones y la evaluación del desempeño. Esta teoría enfatiza la eficiencia, eficacia y efectividad en el cumplimiento de los objetivos institucionales.

2.2.2 Dimensiones de gestión Administrativa

Según Pionce (2022), definen y corroboran estadísticamente las siguientes dimensiones vinculadas a la gestión administrativa, Bajo a la suposición de los autores, se desarrolla las siguientes dimensiones de gestión administrativa:

a) Proceso de Planeación

El proceso de planificación es un procedimiento esencial que vincula el progreso local con la implicación de todos los ciudadanos en tomar decisiones, en particular en lo concerniente a la distribución del presupuesto municipal. En el contexto particular del Programa de Planeación Local y Presupuesto Participativo (PPLPP) de Medellín, la planificación se manifiesta como un instrumento que vincula directamente los procesos de planificación del desarrollo con el presupuesto participativo, mediante un marco regulatorio, político-institucional y socioeconómico. Este enfoque de planificación no solo persigue la eficacia en la distribución de recursos, sino que también posee un sólido elemento democrático, al facilitar la participación directa de los ciudadanos en la determinación de prioridades y en la repartición de los recursos.

Por lo tanto, el proceso de planificación es crucial ya que facilita la articulación del desarrollo local con la participación de los ciudadanos, particularmente en el marco de los

Presupuestos Participativos. Este procedimiento simplifica la realización de elecciones fundamentadas respecto al manejo del presupuesto municipal, lo cual robustece la democracia y posibilita que los ciudadanos ejerzan un impacto directo en las inversiones y proyectos en su entorno. Además, la planificación participativa contribuye a manejar las tensiones entre el modelo económico neoliberal y las exigencias sociales, fomentando un crecimiento más justo y acorde con las necesidades locales. (Gutiérrez, 2016)

Según Ferreiro (2020) el proceso de planeación en las instituciones de educación superior debe sustentarse en un modelo de gestión de calidad que oriente, organice y dirija las actividades académicas y administrativas con el fin de lograr acreditaciones nacionales e internacionales. La planeación se concibe como una estrategia esencial para asegurar la calidad educativa, ya que permite definir etapas, categorías e indicadores que guían a los programas hacia estándares reconocidos por organismos evaluadores.

El autor plantea que este proceso de planeación inicia con la revisión y análisis documental de criterios, indicadores y requisitos de acreditación, para posteriormente diseñar un modelo de gestión que funcione como hoja de ruta para las instituciones. Este modelo establece las fases necesarias para alinear las funciones universitarias con los estándares internacionales y promover la mejora continua. La planeación, según el autor, podemos decir que no solo organiza las acciones necesarias para poder lograr la acreditación, sino que direcciona los recursos, define responsabilidades, establece metas claras y asegura la coherencia institucional, tal como exigen organismos como Copaes y Cacei. La implementación del modelo en el programa de Ingeniería en Mecatrónica de la UABC demuestra que una estrategia de planeación bien estructurada lo que podría facilitar el cumplimiento de criterios e indicadores.

El autor concluye que la implementación de un modelo de gestión de calidad, basado en la planeación y alineado con los criterios de organismos evaluadores nacionales e internacionales, es fundamental para que los programas académicos logren y mantengan la acreditación. Este modelo permite organizar procesos, establecer indicadores, dirigir recursos y asegurar la mejora continua. La aplicación del modelo en el programa de Ingeniería en Mecatrónica de la UABC demostró que una planeación estructurada facilita el cumplimiento de estándares de calidad, fortalece la gestión institucional y contribuye a alcanzar reconocimientos internacionales. Con ello, el autor afirma que la planeación estratégica es una herramienta indispensable para elevar la calidad educativa y garantizar competitividad académica.

b) Proceso de Organización

Según Gonzales (2021), la organización en el marco del proceso de enseñanza y aprendizaje hace referencia a la organización y disposición de los participantes y espacios que facilitan la ejecución de dicho proceso. Específicamente, resalta el aula como el lugar físico esencial donde se realiza el acto educativo, un proceso donde participan los tres protagonistas principales: el docente, el alumno y el equipo. Estos participantes interactúan de tal forma que se materializan los objetivos de formación establecidos socialmente, mediante técnicas pedagógicas apropiadas para alcanzar el aprendizaje. Además, se enfatiza la relevancia de la comunicación entre los participantes, dado que los sistemas de comunicación instaurados pueden afectar los resultados del aprendizaje, fomentando o restringiendo la creatividad y el razonamiento crítico.

Como conclusión podemos decir que la organización hace referencia a la estructura y disposición de los participantes y los lugares donde se realiza el proceso de enseñanza y

aprendizaje. El salón de clases es considerado el lugar principal en el que se entrelazan tres protagonistas fundamentales: el docente, el alumno y el equipo.

Para Hernandez (2021), se detalla cómo la estructura del aprendizaje ha progresado con el paso del tiempo, poniendo especial atención en la escuela como el lugar físico clave para el proceso de instrucción. Es notable que, en este escenario, los papeles de los protagonistas del proceso de enseñanza y aprendizaje son el docente, el alumno y el equipo, quienes interactúan en el salón de clases. Se considera al aula como el lugar físico esencial para establecer los objetivos educativos, los cuales son dirigidos por el docente mediante métodos y técnicas que orientan el proceso de aprendizaje de los alumnos.

Además, el escritor indica que, a pesar de que el proceso de enseñanza se centra principalmente en el aula y la clase como su método más común, no se deben ignorar los otros participantes y elementos que influyen en el proceso de aprendizaje. Incluyen al personal administrativo y de soporte, cuyas interacciones con los alumnos también ejercen un efecto, a pesar de que no sean reconocidos como elementos convencionales de la pedagogía.

c) Proceso de Dirección

Según Alvarez (2021), el manejo en las instituciones educativas está profundamente afectado por la implementación estratégica de Tecnologías de Información (TI). Estas herramientas no solo facilitan la automatización de tareas administrativas y educativas, sino que también se han vuelto cruciales para el procesamiento y análisis de grandes cantidades de datos, lo que permite que la toma de decisiones se realice sobre bases de información confiable y actualizada. El autor argumenta que la dirección estratégica, apoyada en los principios de Johnson, Scholes y Whittington, necesita la incorporación de herramientas de

Inteligencia de Negocios (BI) para convertir datos dispersos en información útil para los directivos. A medida que las instituciones producen una mayor cantidad de datos a través de sistemas transaccionales, es esencial contar con soluciones como BI y Sistemas de Soporte a Decisiones (DSS), que organizan, simplifican y visualizan la información en gráficos y métricas de gestión.

Según el autor, la dirección en las instituciones educativas debe reconocer que la creciente complejidad del entorno requiere decisiones razonadas basadas en evidencias. Para lograrlo, BI facilita el análisis continuo de indicadores académicos, administrativos y pedagógicos, lo que permite una gestión más eficaz y estratégica.

El autor señala que el manejo en las instituciones educativas se ve notablemente potenciado a través del uso de Tecnologías de Información y, en particular, de los sistemas de Inteligencia de Negocios (BI). Hoy en día, la gestión no puede depender únicamente de la intuición o de análisis manuales, debido a la gran cantidad de datos generados por los sistemas transaccionales.

El proceso de gestión —que abarca la planificación, organización, dirección y control necesita información que sea precisa, actual y fácil de entender. Según el autor, BI se transforma en una herramienta clave dentro de ese proceso, ya que facilita la conversión de datos en informes e indicadores que orientan la toma de decisiones de manera lógica y estratégica.

Según Huerta (2022), Presenta la experiencia de una institución de educación superior al implementar un modelo de gestión estratégica en el intervalo de 2006 a 2017. El objetivo principal es investigar cómo afectan las etapas de análisis, formulación y ejecución de este modelo. Se utilizó una metodología basada en el análisis de casos, así

como un enfoque descriptivo, exploratorio y no experimental, aplicando un modelo de ecuaciones estructurales (PLS-SEM). Los resultados muestran que la fase de evaluación estratégica tiene un impacto positivo en las etapas de creación y ejecución del modelo, con valores de R^2 de 79,2% y 94,9% respectivamente.

La indagación confirma que el enfoque de gestión estratégica implementado generó resultados positivos en la organización. Se enfatiza la importancia de un liderazgo que fomente la colaboración e involucre a la comunidad en el análisis estratégico, lo cual influye de manera favorable en la ejecución del modelo. Los resultados también destacan el desafío que enfrentan las instituciones al identificar los elementos clave para su evaluación estratégica, dado que el modelo utilizado es específico para una sola entidad, lo que limita su aplicabilidad en otros contextos.

Finalmente, se concluye que, por su naturaleza compleja, las instituciones de educación superior necesitan adaptarse a las exigencias de la sociedad y anticipar respuestas a los cambios del entorno. Se enfatiza la importancia de realizar un análisis estratégico adecuado que considere los elementos tanto internos como externos, ya que las universidades deben ajustarse a las demandas de una sociedad diversa y global. El texto destaca la necesidad de mejorar los modelos de gestión y liderazgo para enfrentar los desafíos actuales y futuros en el ámbito educativo.

d) Proceso de Control

Según Quispe (2022) se examina la conexión entre el control interno y los procedimientos de contratación y adquisiciones en una municipalidad de Perú. A través de cuestionarios, entrevistas y un análisis de documentos, se encontró que no hay una relación relevante entre estos dos elementos, logrando un coeficiente negativo de $-0,087$ de acuerdo

con Rho de Spearman. Esto demuestra que el control interno no está impactando de manera efectiva en la administración de compras y contrataciones.

El artículo señala que el descontento de la población sobre la gestión de proyectos, recursos y servicios proviene de la ausencia de controles internos, del uso incorrecto de los recursos públicos y del incumplimiento de las obligaciones por parte de los funcionarios responsables. El control interno, que se comprende como un proceso global que pretende minimizar riesgos y garantizar el alcance de las metas institucionales, no se está implementando correctamente en la municipalidad evaluada.

A la vez, se declara que la gestión de las contrataciones y adquisiciones debería encargarse de manera efectiva de los bienes y servicios, cumpliendo con las directrices y procedimientos del Estado. A pesar de todo, la combinación de favoritismos, desorganización y problemas de transparencia ha afectado negativamente este proceso, resultando en un desperdicio de recursos y en la desconfianza de la ciudadanía.

El análisis concluye que es fundamental mejorar el control interno mediante la incorporación de profesionales calificados, una correcta identificación y evaluación de riesgos, así como la creación de normativas internas que regulen los procesos de adquisiciones. Además, se sugiere optimizar la planificación del Plan Anual y fortalecer los mecanismos de control para asegurar que los procesos sean eficientes, transparentes y cumplan con la normativa vigente.

Para Chaparro (2021), se describe el desarrollo de un Módulo Terminal Remoto (MTR) que se ha diseñado para la automatización y monitoreo de procesos en la agroindustria, integrando diversas tecnologías para su control y comunicación a distancia. Este dispositivo es ampliable y se puede utilizar con una amplia gama de sensores y

actuadores disponibles en el mercado, lo que permite su uso en el ámbito agrícola mediante la evaluación de elementos como temperatura, pH, humedad y niveles de oxígeno. Los datos obtenidos por los sensores pueden ser almacenados localmente o enviados a la nube a través de una red que admite protocolos como TCP/IP, GSM, 3G y 4G, lo que permite el acceso remoto al sistema.

El sistema de control y seguimiento se lleva a cabo a través de mensajes de texto (SMS), en los que los usuarios tienen la posibilidad de ajustar y verificar la condición de los sensores y actuadores. Adicionalmente, el módulo se enlaza con un servidor web mediante GPRS para transmitir información y adquirir configuraciones de la plataforma web. Esto simplifica la gestión a distancia y la intervención en el proceso agrícola, tales como la identificación precoz de problemas y la automatización de labores.

2.3 Bases teóricas de calidad de servicio

2.3.1 Definiciones

Según Tapia (2016), la calidad del servicio tiene una relación directa con la percepción y satisfacción de los usuarios, producto de elementos como el servicio, la disposición del personal y los recursos existentes en la organización. La calidad de servicio no solo significa satisfacer los elementos técnicos básicos, sino también enfocarse en las necesidades del usuario, que es visto como el núcleo de la institución. La calidad del servicio tiene una relación directa con la percepción y satisfacción de los usuarios, producto de elementos como el servicio, la disposición del personal y los recursos existentes en la organización. La calidad de servicio no solo significa satisfacer los elementos técnicos básicos, sino también enfocarse en las necesidades del usuario, que es visto como el núcleo de la institución.

La calidad de servicio no es un estado inmutable ni una meta que se logre en una única ocasión. En realidad, es un proceso constante de perfeccionamiento que demanda la adecuación continua a las expectativas y requerimientos de los usuarios. Para lograr este propósito, es fundamental que las instituciones públicas, como los municipios, asignen inversiones para mejorar sus procedimientos, personal y sistemas de gestión.

En conclusión, según el autor, la calidad del servicio no solo debe cumplir con los estándares tradicionales, sino que tiene que fomentar una experiencia placentera para los usuarios, colocando al ciudadano en el centro de todas las decisiones de la organización.

Según Salas (2022), la eficiencia del servicio está influenciada de manera directa por la comunicación dentro de la empresa y la gestión de la calidad, que son elementos fundamentales que determinan el desempeño de las entidades y la satisfacción de sus clientes. La comunicación en la organización, tanto interna como externa, contribuye a la cohesión de objetivos, al fortalecimiento de la cultura organizacional y a la mejora de las relaciones con los clientes. Además, la gestión de la calidad, basada en estándares como la ISO 9001, proporciona herramientas para garantizar un servicio que sea efectivo y competitivo.

La calidad del servicio que ofrecen las organizaciones tanto públicas como privadas. A través de un estudio sistemático de investigaciones realizadas entre 2002 y 2022, se evidencia que estas prácticas tienen un impacto significativo tanto en el crecimiento y desarrollo de la organización como en la experiencia de sus usuarios, abarcando también las deficiencias en su implementación.

Por lo tanto, la calidad del servicio no solo se basa en satisfacer normas técnicas, sino también en la aplicación de estrategias de comunicación y administración que fomenten la mejora constante, cumpliendo con las necesidades de los usuarios y potenciando el rendimiento de la

organización. Este método indica la importancia de seguir estudiando y mejorando estas prácticas para asegurar un servicio de excelente calidad en diferentes situaciones.

Según Izquierdo (2021), la calidad de servicio es un concepto multidimensional que se basa en las percepciones de los usuarios acerca del servicio que reciben, lo que requiere la implementación de métodos estandarizados, como el modelo SERVQUAL, para evaluarla de forma imparcial. En el ámbito gubernamental de Perú, se observa la carencia de un enfoque definido para evaluar esta calidad, lo que resalta la necesidad de implementar métodos que se adapten mejor al contexto local. La excelencia en el servicio se construye al cumplir y superar lo que los usuarios esperan, creando así un vínculo directo con su satisfacción, lealtad y disposición a recomendar la entidad que brinda el servicio.

La investigación concluye que, a pesar de contar con varios modelos desarrollados por distintos académicos, como SERVQUAL, SERVPERF o el modelo de Grönroos, su aplicación en situaciones específicas, como en Perú, requiere una modificación que incluya aspectos culturales, estructurales y administrativos del sistema público, con el fin de garantizar un servicio más eficiente y centrado en el usuario.

- Teoría SERVQUAL: Sostiene que la calidad del servicio se determina por la diferencia entre las expectativas del usuario y las percepciones del servicio recibido. Considera cinco dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad/competencia, empatía y elementos tangibles.
- Teoría SERVPERF: Plantea que la calidad del servicio debe evaluarse únicamente a partir del desempeño percibido por el usuario, sin comparar expectativas y percepciones.

- Modelo de Calidad de Servicio de Grönroos: Señala que la calidad del servicio está compuesta por tres elementos: calidad técnica (qué recibe el usuario), calidad funcional (cómo recibe el servicio) e imagen corporativa de la organización.

Por lo tanto, la excelencia en la atención al cliente es fundamental para garantizar la satisfacción y fidelidad de los usuarios en los sectores público y privado. No obstante, su medición requiere métodos estandarizados que vayan más allá de las percepciones individuales y se adecúen al contexto específico. En el ámbito público de Perú, la falta de un modelo propio para evaluar esta calidad limita el desarrollo de políticas más efectivas, subrayando la necesidad de utilizar herramientas adaptadas a la realidad local que permitan mejorar la gestión y ofrecer servicios más eficaces, superando las expectativas de los ciudadanos.

2.3.2 Dimensiones de Calidad de Servicio

a) Capacidad de respuesta

Según Verdasquera (2018), La rapidez de respuesta del sistema de salud en Cuba ha sido fundamental para controlar y eliminar diversas enfermedades infecciosas. Este éxito ha sido fruto de una combinación de factores, como el enfoque en la prevención, la colaboración entre instituciones, la toma de decisiones centralizada y un fuerte compromiso político. Gracias a esta estrategia, Cuba ha conseguido erradicar enfermedades graves como la poliomielitis, el paludismo y la tuberculosis, además de mejorar su capacidad para enfrentar nuevas amenazas para la salud pública. Sin embargo, también existen desafíos persistentes, especialmente en relación con la sostenibilidad a largo plazo de estos logros, lo que exige mantener la cobertura de salud universal y mejorar la gestión de los recursos.

Por lo tanto, la eficacia del sistema de salud en Cuba ha sido notable gracias a la

coordinación y el trabajo conjunto entre las diversas áreas del sistema sanitario. No obstante, para garantizar la continuidad de estas mejoras, es esencial seguir fortaleciendo los programas de prevención, control y vigilancia epidemiológica, así como fomentar la participación de la comunidad y otros sectores sociales. La clave para sostener estos logros radica en la implementación continua de políticas públicas efectivas, la actualización de conocimientos y la participación activa de todos los involucrados en la salud pública.

Según Barros (2024), El análisis se centra en cómo las personas con discapacidad visual reaccionan ante situaciones de emergencia, evaluando los elementos que afectan su rendimiento durante las evacuaciones. Los hallazgos indican que la participación en simulacros, el entendimiento del espacio, la formación previa y la ayuda de un guía son aspectos fundamentales que aumentan considerablemente su rapidez de respuesta.

Aquellos que habían tomado parte en simulacros y estaban familiarizados con el entorno fueron capaces de evacuar con mayor rapidez y seguridad, evidenciando una relación positiva entre la preparación y la capacidad de respuesta. Por ello, el autor subraya la necesidad de incluir activamente a las personas con discapacidad visual en la planificación, implementación y toma de decisiones que se relacionan con simulacros y emergencias.

El estudio también revela la escasez de información en Latinoamérica sobre este tema, señalando la necesidad de desarrollar más investigaciones y estrategias que reduzcan la vulnerabilidad de este grupo y mejoren su seguridad en situaciones reales de emergencia.

El autor concluye que la capacidad de respuesta en las empresas manufactureras se explica fundamentalmente por tres factores: la cooperación interorganizacional, la capacidad de reconfiguración y la agilidad de la cadena de suministro. Entre estos aspectos,

la colaboración interna se destaca como el factor más crucial, ya que impacta de manera directa en los otros dos y posibilita que la compañía responda rápidamente a alteraciones en su entorno. No obstante, también constituye el sector que muestra las mayores diferencias y necesita avances en comunicación, coordinación y confianza. Aunque el estudio tiene limitaciones metodológicas, los hallazgos proporcionan una base sólida para que las organizaciones mejoren sus habilidades de reacción como un beneficio competitivo duradero.

b) Competencia

Para Lopez (2016), las habilidades en la educación superior han generado diálogos y reflexiones, especialmente en torno a su impacto y los posibles beneficios y riesgos que conllevan. Según los expertos en pedagogía que participan en el estudio, este enfoque podría transformar la educación universitaria al promover aprendizajes más conectados con la realidad laboral y otorgar a los alumnos un rol más significativo en su desarrollo educativo. competencias en la educación universitaria han suscitado discusiones y reflexiones, particularmente sobre su influencia y los potenciales beneficios y peligros que implica. De acuerdo con los especialistas en Pedagogía involucrados en la investigación, este método puede revolucionar la educación universitaria al fomentar aprendizajes más vinculados a la práctica profesional y conceder al estudiantado un papel más relevante en su proceso de formación. No obstante, también es objeto de críticas, especialmente debido a la exageración de los resultados académicos y la inclinación a interpretarlos únicamente en función de habilidades profesionales, lo que podría restringir la extensión de los aprendizajes y subordinar la educación a las exigencias del mercado de trabajo. La competencia en la educación universitaria brinda la posibilidad de conectar la formación

con la práctica profesional y la independencia del estudiantado, sin embargo, también conlleva riesgos al ceder excesivamente a las exigencias del mercado y puede verse restringido por la carencia de capacitación docente y una evaluación excesivamente formal.

Por tanto, la competencia en la educación universitaria es que, a pesar de que puede incrementar la calidad educativa al incorporar aprendizajes prácticos y autónomos, plantea retos importantes, tales como su potencial subordinación a intereses comerciales, la ausencia de una formación docente apropiada y la exigencia de reconsiderar los sistemas de evaluación para que realmente promuevan el crecimiento integral del alumno.

Según Ramírez (2021), en la investigación acerca de la competencia digital en estudiantes de posgrado enfocados en la investigación, el propósito fue crear una escala fiable y válida para evaluar tal competencia en el entorno de investigación. El proceso se dividió en dos fases: una cualitativa, donde 51 reconocidos investigadores identificaron los aspectos clave de la competencia investigativa, y una cuantitativa, que consistió en la creación de escalas para evaluar cada aspecto, poniendo énfasis en la habilidad digital. Participaron 323 estudiantes de diferentes programas educativos.

Los resultados mostraron que la competencia digital se divide en dos categorías principales: la competencia informativa (capacidad para buscar, gestionar y evaluar información) y la competencia tecnológica (capacidad para utilizar software y bases de datos especializadas). Se concluyó que la escala desarrollada cumplía con los requisitos de validez de constructo y confiabilidad, lo que confirma su efectividad para medir el nivel de habilidad digital entre los estudiantes de posgrado.

El estudio destaca la importancia de que los investigadores cuenten con habilidades digitales, utilicen herramientas tecnológicas específicas, manejen grandes volúmenes de

datos y se mantengan informados sobre los avances en su campo. Es importante señalar que la competencia digital es fundamental tanto en la educación de posgrado como en la práctica investigativa, ya que permite a los investigadores acceder y analizar información de manera eficiente. Además, es esencial reconocer que existen habilidades generales y específicas para cada área de estudio que deben considerarse para lograr una evaluación más completa.

c) Empatía

Según Martínez (2020), La empatía juega un papel fundamental para mejorar la calidad de la enseñanza y las interacciones entre personas en el aula, ya que permite a los docentes captar y compartir las emociones de los alumnos. Este aspecto tanto cognitivo como emocional contribuye a crear un ambiente positivo, previniendo problemas como el acoso escolar y la agresividad, mientras que al mismo tiempo promueve una educación integral. Los estudios indican que los educadores que poseen altos niveles de empatía tienden a establecer vínculos favorables y son capaces de adaptarse a las necesidades emocionales de sus estudiantes, lo que repercute en su desempeño académico y en la convivencia en el entorno escolar. Por otra parte, la empatía en los educadores no solo se refiere a la capacidad de comprender las emociones de los alumnos, sino también a la habilidad de aceptar su perspectiva y reaccionar adecuadamente a sus sentimientos. En una investigación realizada con 110 maestros de nivel preescolar en Puebla, México, se encontró que la mayoría de los educadores tenía un grado medio de empatía, mostrando una mayor capacidad para aceptar diferentes puntos de vista y entender con sensibilidad, lo que les permite responder correctamente a las emociones de los alumnos.

Sin embargo, el estudio también revela que un porcentaje de docentes mostró niveles bajos de empatía, lo que sugiere la urgencia de implementar programas de formación que mejoren las capacidades emocionales de los maestros, especialmente aquellos que enfrentan dificultades para atender las necesidades emocionales de sus alumnos. Estos programas deberían incluir tanto la enseñanza técnica como la humanista, promoviendo una educación que valore las emociones de los estudiantes y fomente un clima de respeto y comprensión mutua.

Por tanto, la empatía es una habilidad vital en el trabajo educativo, que no solo ayuda a mejorar la relación entre profesores y estudiantes, sino que también posee la capacidad de evitar disputas y promover un ambiente escolar sano. El fomento de la empatía en el ámbito educativo debe ser un objetivo primordial, dado que su efecto beneficioso se manifiesta en el bienestar emocional de los alumnos y en el triunfo del proceso de enseñanza.

Según Luna (2022), en la investigación acerca de la empatía en alumnos de enfermería, se reconocieron diversos perfiles que evidencian la relación entre la empatía, ansiedad, depresión, asertividad, género y año de educación. La empatía, entendida como la habilidad para reconocer y entender las emociones y pensamientos de los demás, tiene una estrecha relación con la calidad del cuidado brindado por los enfermeros. En los hallazgos, se notó que los alumnos con alta empatía durante su tercer año de educación suelen padecer niveles graves de ansiedad y depresión, lo que podría indicar un agotamiento por compasión. Por otro lado, los alumnos con empatía media y alta asertividad, particularmente durante el primer año de educación, experimentaron niveles bajos de ansiedad y depresión, lo cual se relacionó con un perfil denominado "funcional".

La investigación determinó que niveles reducidos de empatía se asociaban con niveles más bajos de ansiedad y depresión en los hombres, en cambio, niveles reducidos de asertividad se vinculaban con niveles más altos de ansiedad y depresión en las mujeres. Esto resalta la relevancia de la empatía y el asertividad para la salud emocional de los alumnos de enfermería, insinuando que estos elementos sean esenciales para una comunicación eficaz y para evitar el desgaste emocional. Además, los descubrimientos subrayan la importancia de incorporar estrategias de capacitación específicas en empatía y asertividad en los programas de enfermería con el fin de optimizar la calidad de la atención y la comunicación con los pacientes.

d) Elementos tangibles

Según Arias (2019), los elementos tangibles en el marco de la administración del capital intelectual en las universidades, particularmente en relación con la conexión entre los recursos de conocimiento y el rendimiento de los equipos de investigación. Los factores palpables hacen principalmente referencia a los recursos económicos, las infraestructuras y los indicadores de la actividad académica, tales como la cantidad de publicaciones científicas, la cantidad de programas académicos y la cantidad de grupos de investigación. Aunque estos elementos son cuantificables y medibles, se ven únicamente como una porción del panorama global, dado que el escritor indica que el enfoque convencional ha sido en la recolección de dichos datos y no en su administración estratégica. Se sostiene que, a pesar de que a menudo se evalúa a través de indicadores palpables como la cantidad de doctores o docentes de tiempo completo, el capital intelectual debe ser administrado de forma más estratégica, y no solo supervisado a través de indicadores operativos. El escritor cuestiona que el método tradicional limita la administración del capital intelectual a la

contemplación de aspectos palpables sin tener en cuenta acciones y tácticas que promuevan la expansión del stock de saberes fundamentales en la universidad.

Para concluir, el texto destaca la relevancia de los elementos materiales, aunque estos deben ir acompañados por una visión más amplia y estratégica del capital intelectual, que no considere únicamente las cifras, sino también la organización y las acciones enfocadas en fortalecer y expandir el conocimiento esencial dentro de los equipos de investigación.

Según Olivero (2022), Menciona que la creatividad y la felicidad de los estudiantes dentro del bienestar universitario, uno de los factores más importantes de la satisfacción identificado, fueron los aspectos concretos. Estos elementos se refieren a las propiedades físicas y materiales del servicio ofrecido a los estudiantes, como las edificaciones, los equipos disponibles y las instalaciones de apoyo. Los resultados mostraron que la gestión de los procesos está relacionada positivamente con los elementos tangibles, lo que indica que una adecuada administración de los procesos de innovación en el área de bienestar universitario beneficia directamente la mejora de estos aspectos físicos. Esta conexión es fundamental, ya que los estudiantes valoran la calidad y el estado de los recursos materiales que tienen a su disposición para su bienestar y desarrollo académico.

En conclusión, los aspectos tangibles son un componente fundamental en la satisfacción de los estudiantes dentro del marco del bienestar universitario, y su adecuada gestión, impulsada por una administración de innovación efectiva, es vital para enriquecer la experiencia de los alumnos y cumplir con sus expectativas.

e) Fiabilidad

Según Barreyro (2009), La seguridad de la Tarea de Amplitud de Lectura fue analizada mediante la evaluación de la consistencia interna de los elementos, lo que resultó en conclusiones que indican una gran fiabilidad. Esto la posiciona como una herramienta confiable para examinar la capacidad de la memoria de trabajo verbal en la población hispanohablante, manteniendo las características esenciales de la versión original de Daneman y Carpenter (1980); esta elevada fiabilidad permite su aplicación en estudios relacionados con la memoria.

Así, la fiabilidad de la Tarea de Amplitud de Lectura, evaluada por su consistencia interna, presenta hallazgos que confirman su efectividad como una herramienta confiable y válida para medir la capacidad de memoria de trabajo verbal en quienes hablan español, especialmente en el contexto del español rioplatense; estos hallazgos aseguran que la tarea conserva las propiedades fundamentales de la versión original de Daneman y Carpenter (1980), destacándose como una alternativa práctica y eficaz en el proceso de aprendizaje.

Además, su alta confiabilidad la convierte en una herramienta adecuada para explorar la conexión entre la memoria de trabajo y habilidades como la comprensión lectora y el razonamiento, ofreciendo un recurso fácil, veloz y sencillo para investigadores y expertos, especialmente en contextos donde se busca una evaluación precisa y consistente de los procesos de memoria verbal. Esto resalta su relevancia en investigaciones futuras y en su uso clínico para evaluar la memoria.

Según (Delgado, 2023) El texto presenta una encuesta diseñada para evaluar los conocimientos, opiniones y prácticas de los padres en cuanto a la prevención y el tratamiento en casa de la bronquiolitis aguda. Con respecto a la confiabilidad del

cuestionario, se utilizó el coeficiente alfa de Cronbach para medir su consistencia interna, logrando un resultado total de $\alpha=0,77$, lo que indica un nivel aceptable de consistencia. Sin embargo, algunas secciones del cuestionario recibieron puntajes por debajo de 0,70, lo cual sugiere que hay aspectos que podrían ser mejorados en futuras versiones del instrumento.

La fiabilidad del cuestionario acerca de la prevención y tratamiento en el hogar de la bronquiolitis aguda, evaluada mediante el alfa de Cronbach, mostró una consistencia interna general aceptable de $\alpha=0,77$, aunque algunas secciones presentaron puntuaciones más bajas, lo que señala la necesidad de mejorar la educación en esos aspectos.

2.3.3 Marco Normativo

- CEPLAN: El Sistema Nacional de Planeamiento Estratégico, dirigido por el Centro Nacional de Planeamiento Estratégico, orienta la planificación estratégica de las entidades públicas mediante instrumentos como el PEI y el POI.
- SERVIR: La Autoridad Nacional del Servicio Civil regula la gestión de recursos humanos en el sector público, promoviendo la meritocracia, capacitación y evaluación del desempeño de los servidores públicos.
- MEF: El Ministerio de Economía y Finanzas regula los sistemas administrativos vinculados al presupuesto, tesorería, contabilidad y gestión de inversiones públicas, contribuyendo al uso eficiente de los recursos del Estado.

2.4 Definición de conceptos básicos

- Competencia

Según Romero (2022), El desarrollo de habilidades empresariales en estudiantes universitarios se basa en una educación empresarial fuerte, profesores con métodos de enseñanza modernos y la interacción directa con el entorno emprendedor para obtener acceso a recursos.

- Capacidad de respuesta

Para Maynez (2024), La habilidad de respuesta en las industrias de manufactura se basa en el trabajo conjunto interno, la habilidad de reconfiguración y la rapidez en la cadena de suministro. La investigación indica que la colaboración dentro de la organización es el aspecto más crucial, puesto que afecta a los demás y marca la velocidad con la que la empresa se adapta a las modificaciones. No obstante, este también es el sector que requiere mayor atención, particularmente en aspectos como comunicación, confianza y colaboración. A pesar de que el estudio presenta limitaciones en su metodología, ofrece perspectivas innovadoras para mejorar la capacidad de respuesta como un beneficio estratégico.

- Empatía

De acuerdo con Zapata (2023) La comprensión emocional en los proveedores de servicios de internet es fundamental para elevar la percepción de calidad, incrementar la satisfacción del usuario y reforzar su fidelidad, resaltando la importancia de la atención individualizada, una comunicación clara y el monitoreo continuo del servicio.

- Elementos tangibles

Según Caypa (2020), Los aspectos físicos, como la condición de las habitaciones y el servicio del personal, son fundamentales para lograr la satisfacción en residencias para adultos mayores, áreas como la comida y la protección de las pertenencias todavía necesitan ser mejoradas.

- Fiabilidad

Según Valenzuela (2021), La confianza, vista como el cumplimiento invariable de promesas, es el aspecto más apreciado por los consumidores, puesto que asegura precisión, seguridad y puntualidad en la atención, siendo fundamental para la satisfacción, lealtad y distinción en mercados competitivos.

- Proceso de Control

Según Hurtado (2021), El procedimiento de supervisión en las cooperativas de ahorro y crédito asegura una administración efectiva a través de sistemas internos que se analizan con el modelo COSO, resaltando aspectos positivos en control y vigilancia, aunque presenta oportunidades de mejora en la gestión de riesgos y en la comunicación para garantizar su viabilidad.

- Proceso de Dirección

Según Marrero (2023), El proceso de gestión utiliza un enfoque planeado que incorpora la sostenibilidad dentro de la administración de la empresa, se enfoca en procesos fundamentales, fomenta la ética y asegura el cumplimiento de las regulaciones, y enfatiza principalmente la viabilidad económica, aunque las dimensiones social y ambiental necesitan un avance más significativo.

- Proceso de Organización

Según Haidar (2020), en las plataformas de reparto, la organización de los repartidores enfrenta las condiciones laborales impuestas por la administración algorítmica, lo que fomenta la creación de una identidad colectiva y la recuperación de prácticas sindicales tradicionales, desafiando la narrativa de autonomía y resaltando la relevancia de la organización colectiva para defender los derechos laborales.

- Proceso de Planeación

Para Soto (2019), la planificación del crecimiento turístico busca promover el bienestar de los habitantes locales, equilibrando el desarrollo económico con la preservación social, cultural y ambiental, e involucrando a la comunidad en la toma de decisiones para asegurar un turismo sostenible y justo.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1 Tipo de investigación

Este tipo de estudio es básico, porque el objetivo del estudio fue analizar el problema a partir de teorías y enfoques anteriores, por lo que se mantiene en su planteamiento. El resultado es una amplia y nueva información que contribuye al área de estudio, estableciendo un contraste entre la teoría y la realidad. (Vizcaino, 2023)

3.2 Nivel de investigación

El nivel de esta investigación es correlacional, se puede decir que debido a que tiene como propósito determinar la relación existente entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Ticaco, 2026.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), los estudios correlacionales tienen como finalidad medir el grado de asociación entre dos o más variables, sin establecer una relación de causalidad.

En ese sentido, la investigación no solo describirá el comportamiento de las variables mediante estadística descriptiva (frecuencias, porcentajes y medidas de tendencia central), sino que también empleará estadística inferencial para contrastar las hipótesis planteadas.

Para el análisis de la relación entre variables se empleará el coeficiente de correlación de Spearman (Rho), debido a que los datos no presentan distribución normal, según los resultados de las pruebas de normalidad.

3.3 Diseño de investigación

El diseño de la presente investigación es no experimental, debido a que no se pueden manipular deliberadamente las variables de estudio, sino que se observan tal como se pueden presentar en su contexto natural.

Asimismo, el estudio es de corte transversal, ya que la recolección de datos se realizará en un solo momento en el tiempo.

En ese sentido, la investigación analizará la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Ticaco, 2026, sin manipular las variables y en un único momento de estudio.

3.4 Población y muestra

3.4.1 Población

El universo poblacional estaría compuesto por todos los ciudadanos que interactúan con la municipalidad, ya sea a través de procesos, consultas, peticiones o servicios particulares, incluyendo tanto a residentes locales como a usuarios externos que necesiten servicios municipales.

3.4.2 Muestra

La muestra se llevó a cabo en un lapso de tiempo calculado, logrando una muestra para poblaciones finita es de 232 usuarios.

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

Donde:

n	Tamaño de la muestra buscada
N	Tamaño de la población o universo
Z	Parámetro estadístico que depende del nivel de confianza
e	Error de estimación máximo aceptado
p	Probabilidad que ocurra el evento estudiado
q	Probabilidad que no ocurra el evento estudiado

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

$$n = \frac{581 * 3.8416 * 0.5 * 0.5}{0.003 * 580 + 3.8 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = 231.5$$



$$n = 232$$

3.5 Variables

3.5.1 Identificación de la variable gestión administrativa

Variable 1: Gestión administrativa

D1: Proceso de planeación

D2: Proceso de organización

D3: proceso de dirección

D4: proceso de control

3.5.1.1 Operacionalización de la variable gestión administrativa

Tabla 1 Operacionalización de la gestión administrativa

Variable	Definición conceptual	Dimensiones
Gestión administrativa	La gestión administrativa es el proceso de planificación, organización, dirección y control de los recursos públicos para satisfacer las necesidades de la comunidad y promover su desarrollo integral de manera eficiente y transparente. Fuente especificada no válida.	- Proceso de planeación
		- Proceso de organización
		- Proceso de dirección
		- Proceso de control

Nota: Tabla de operacionalización de la variable gestión administrativa

3.5.2 Identificación de la variable calidad de servicio

Variable 2: Calidad de servicio

D1: Fiabilidad

D2: Capacidad de respuesta

D3: Elementos tangibles

D4: Empatía

D5: Competencia

3.5.2.1 Operacionalización de la variable calidad de servicio

Tabla 2 Operacionalización de la calidad de servicio

Variable	Definición conceptual	Dimensiones
Calidad de servicio	El buen servicio para los usuarios se refiere a la capacidad de la entidad local para ofrecer servicios públicos que satisfagan las necesidades, expectativas y derechos de los ciudadanos, mediante procesos eficientes, accesibles, transparentes y orientados a generar confianza, satisfacción y bienestar en la comunidad, promoviendo así una relación cercana y efectiva entre la municipalidad y sus habitantes. (Juarez, 2021)	- Fiabilidad - Capacidad de respuesta - Elementos tangibles - Empatía - Competencia

Nota: Tabla de operacionalización de la variable calidad de servicio

3.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.6.1 Técnica e instrumento de recolección para la variable gestión administrativa

El método más apropiado para examinar el problema y evaluar las variables de estudio es una encuesta. El instrumento utilizado es un cuestionario, para los usuarios de una municipalidad, son los procedimientos utilizados para recolectar datos significativos sobre sus percepciones, experiencias, necesidades, opiniones y puntos de vista sobre los servicios municipales. Estas estrategias posibilitan la recolección de información que simplifica la valoración y mejora de la calidad de estos servicios.

3.6.1.1 Relación variable, dimensiones e ítems

Cuestionario

3.6.2 Técnica e instrumento de recolección para la variable calidad de servicio

El método más apropiado para examinar el problema y evaluar las variables de estudio es una encuesta. El instrumento utilizado es un cuestionario, para los usuarios de una municipalidad, son los procedimientos utilizados para recolectar datos significativos sobre sus percepciones, experiencias, necesidades, opiniones y puntos de vista sobre los servicios municipales. Estas estrategias posibilitan la recolección de información que simplifica la valoración y mejora de la calidad de estos servicios.

3.6.2.1 Relación variable y dimensiones e ítems

Cuestionario

3.7 Confiabilidad de los instrumentos

3.7.1 Confiabilidad del instrumento gestión administrativa

-Variable y dimensiones

3.7.2 Confiabilidad del instrumento calidad de servicio

-Variable y dimensiones

3.8 Procesamiento y análisis de datos

3.8.1 Técnicas de análisis estadístico descriptivo

Para procesar y organizar la información secundaria, se utilizaron métodos de estadística descriptiva. En una etapa inicial, se corresponderá con la estadística descriptiva. Tras la recolección de los datos, se puede llevar a cabo el análisis y presentación de los mismos a través de tablas e ilustraciones que describen el comportamiento de las variables en estudio. Para la

presentación, se empleará Microsoft Office.

3.8.2 Técnicas de análisis estadístico inferencial

Finalmente, la segunda fase será la de la estadística inferencial, ya que se empleará para las correspondientes verificaciones de hipótesis, empleando programas estadísticos para ello.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1 Descripción del trabajo de campo

- a) Para poder llevar a cabo el trabajo de campo, se puede ejecutar diversas actividades previamente planificadas y organizadas, con el objetivo de asegurar la eficacia en la recolección de información.
- b) Esta fase contempló la delimitación precisa de los objetivos, la identificación de la población de estudio, el establecimiento del cronograma y la definición de la metodología a utilizar, todo ello bajo la orientación académica correspondiente.
- c) Se organizó de antemano con la Municipalidad Distrital de Ticaco la puesta en marcha del mecanismo para la recolección de información. Se reconoció a 232 habitantes como parte de la muestra, quienes consintieron en participar de manera voluntaria y con plena confidencialidad.
- d) El cuestionario se realizó de manera virtual, utilizando plataformas digitales seguras y accesibles. Esto permitió que los participantes pudieran responder desde cualquier lugar, ajustándose a sus horarios de trabajo. Antes de comenzar, se proporcionó una breve explicación sobre los propósitos del estudio y se dieron instrucciones claras sobre cómo llenar el cuestionario. Se facilitó el acceso al formulario a través de canales internos como el correo electrónico institucional y grupos de mensajería previamente aprobados. Este enfoque a distancia favoreció una mayor flexibilidad para responder, redujo las interrupciones en el trabajo y fomentó una participación consciente y voluntaria. Al finalizar la recolección, las respuestas se descargaron y fueron organizadas en una hoja de

cálculo de Microsoft Excel, asegurando un registro detallado y sistemático. Luego, los datos se trasladaron al software estadístico SPSS versión 25, donde se llevó a cabo un análisis cuantitativo exhaustivo, permitiendo una interpretación objetiva de las percepciones de los participantes respecto a las variables investigadas.

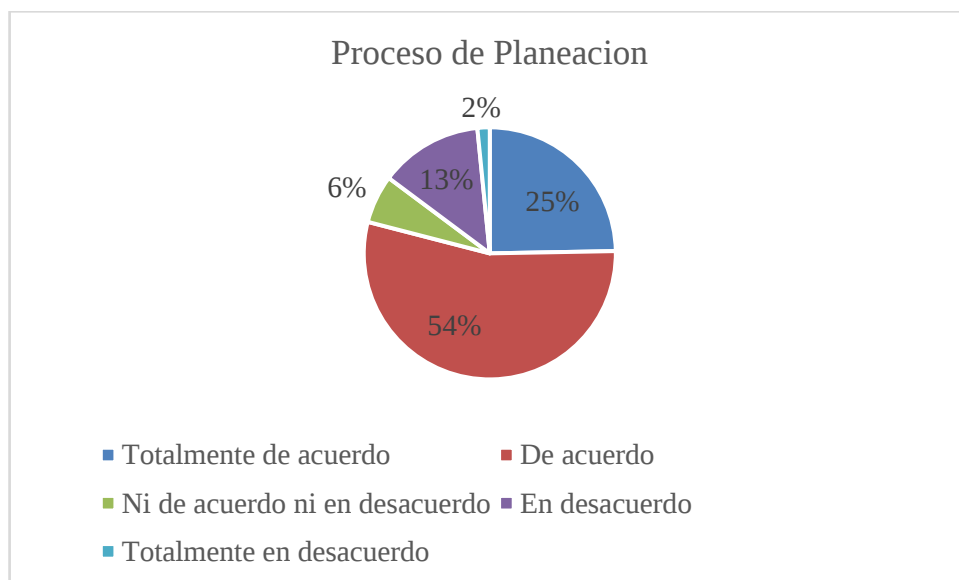
- e) Se logró obtener una respuesta del 100%, mostrando una clara voluntad y dedicación tanto por parte de la organización como de sus empleados. Esta implicación pone de manifiesto el deseo de los colaboradores de contribuir con datos significativos para el avance del análisis.
- f) Finalizada la etapa de recopilación, se procedió hacer una verificación la coherencia y validez de los datos obtenidos. Asimismo, se aplicaron estrictas medidas éticas para resguardar la confidencialidad de la información, garantizando el anonimato de todos los participantes. Estas acciones aseguraron que los datos fueran confiables, relevantes y adecuados para el análisis estadístico, evitando sesgos que pudieran afectar la objetividad de los resultados. Esta fase resultó fundamental para respaldar la validez de las conclusiones del estudio.

4.2 Análisis estadístico descriptivo de los resultados

4.2.1 Análisis estadístico de la variable gestión administrativa

4.2.1.1 Análisis estadístico por dimensiones gestión administrativa

Figura 1
Dimensión proceso de planeación



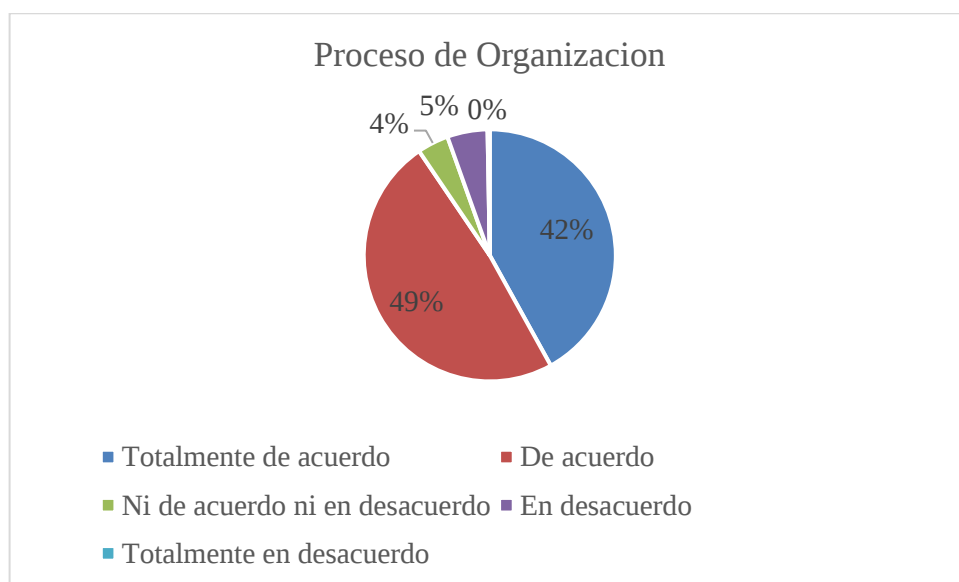
Nota: Elaboración propia

En la Figura 1 se observa la distribución de las respuestas respecto al proceso de planeación. El 54% de los encuestados manifiesta estar de acuerdo, mientras que el 25% indica estar totalmente de acuerdo, se puede decir que evidencia una percepción mayoritariamente positiva sobre la aplicación de este proceso en la municipalidad.

Por otro lado, un 6% se muestra neutral (ni de acuerdo ni en desacuerdo), un 13% está en desacuerdo y solo un 2% totalmente en desacuerdo.

En conjunto, se puede decir que estos resultados indican que el proceso de planeación es aplicado de manera frecuente, aunque aún existen percepciones minoritarias que reflejan ciertas limitaciones en su ejecución.

Figura 2
Dimensión proceso de organización



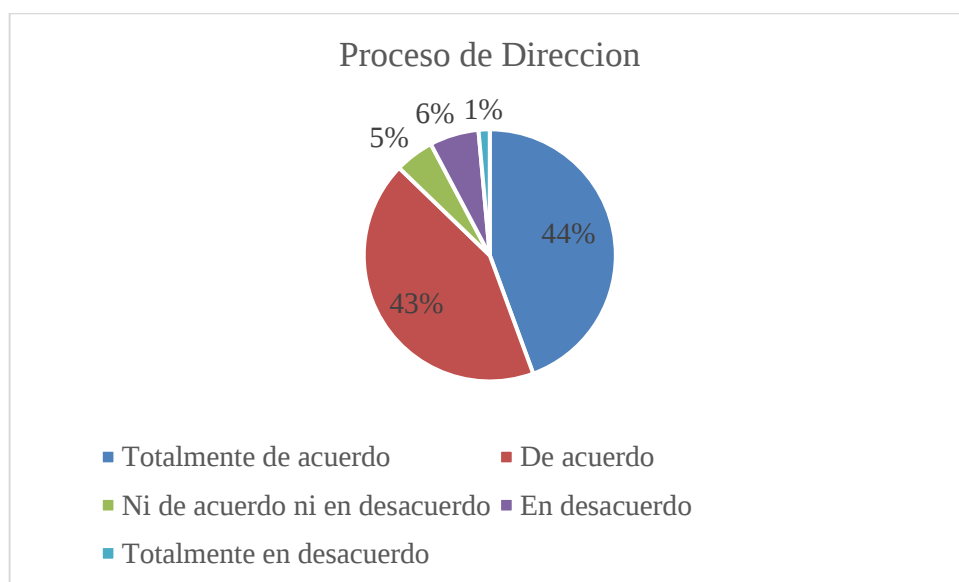
Nota: Elaboración propia

En la Figura 2 se presenta la distribución de las respuestas respecto al proceso de organización. Se observa que el 49% de los encuestados manifiesta estar de acuerdo y el 42% totalmente de acuerdo, lo que refleja una percepción mayoritariamente que indica una positiva sobre la aplicación de este proceso en la Municipalidad Distrital de Ticaco.

Asimismo, un 4% se mantiene en una posición neutral (ni de acuerdo ni en desacuerdo) y un 5% está en desacuerdo, mientras que no se registran respuestas en la categoría totalmente en desacuerdo.

En conjunto, los resultados evidencian que el proceso de organización se aplica de manera regular y frecuente en la municipalidad, siendo valorado favorablemente por la mayoría de los encuestados.

Figura 3
Dimensión proceso de dirección



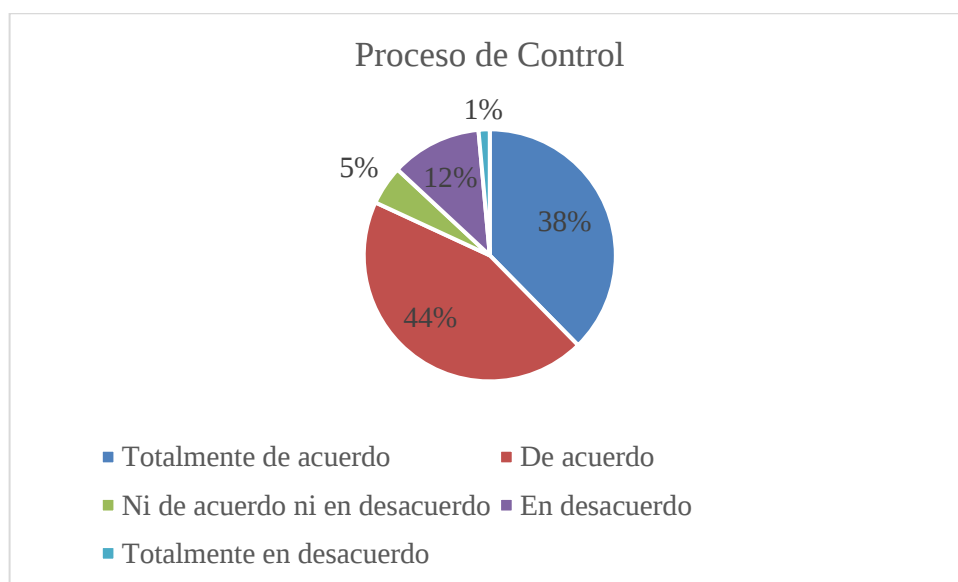
Nota: Elaboración propia

En la Figura 3 se presenta la distribución de las respuestas respecto al proceso de dirección. Se observa que el 44% de los encuestados manifiesta estar totalmente de acuerdo y el 43% de acuerdo, lo que evidencia una percepción mayoritariamente positiva sobre la aplicación de este proceso en la Municipalidad Distrital de Ticaco.

Asimismo, un 5% se mantiene en una posición neutral (ni de acuerdo ni en desacuerdo), un 6% está en desacuerdo y un 1% totalmente en desacuerdo.

En conjunto, los resultados indican que el proceso de dirección se aplica de manera regular y frecuente en la municipalidad, siendo valorado favorablemente por la mayoría de los encuestados

Figura 4
Dimensión proceso de control



Nota: Elaboración propia

En la Figura 4 se presenta la distribución de las respuestas respecto al proceso de control. Se observa que el 44% de los encuestados manifiesta estar de acuerdo y el 38% totalmente de acuerdo, lo que refleja una percepción mayoritariamente positiva sobre la aplicación de este proceso en la Municipalidad Distrital de Ticaco.

Asimismo, un 5% se mantiene en una posición neutral (ni de acuerdo ni en desacuerdo), un 12% está en desacuerdo y un 1% totalmente en desacuerdo.

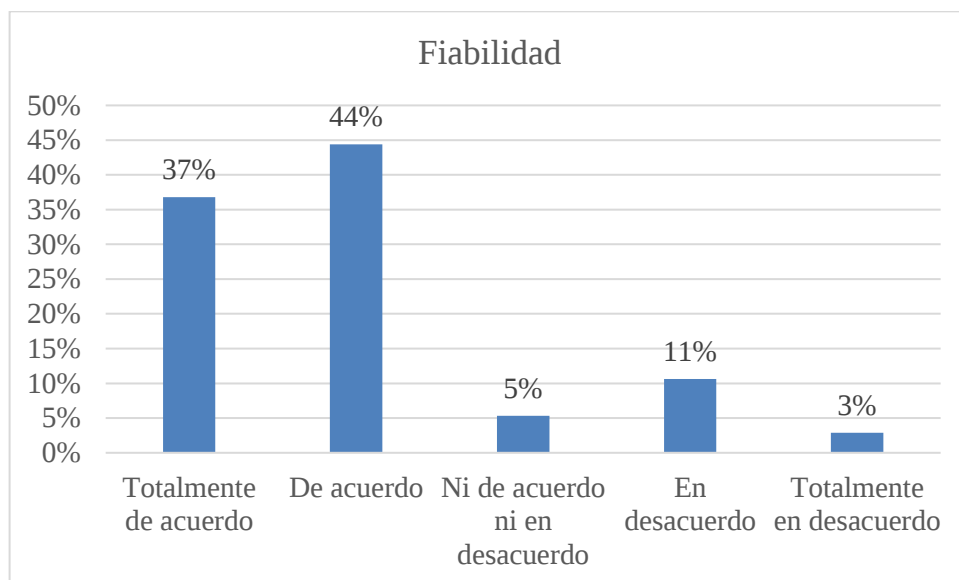
En conjunto, los resultados indican que el proceso de control se aplica de manera regular en la municipalidad y es considerado fundamental por la mayoría de los encuestados.

4.2.2.- Análisis estadístico de la variable calidad de servicio

4.2.2.1.- Análisis estadístico por dimensiones

Figura 5

Dimensión fiabilidad



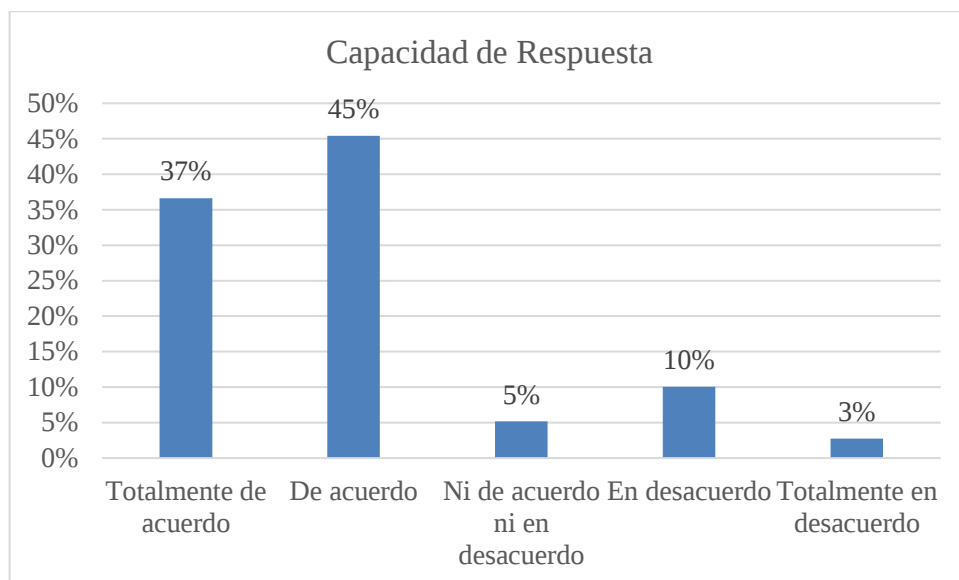
Nota: Elaboración propia

En la Figura 5 se presenta la distribución de las respuestas respecto a la dimensión fiabilidad. Se observa que el 44% de los encuestados manifiesta estar de acuerdo y el 37% totalmente de acuerdo, lo que refleja una percepción que mayoritariamente positiva sobre la fiabilidad en la Municipalidad Distrital de Ticaco.

Asimismo, un 5% se mantiene en una posición neutral (ni de acuerdo ni en desacuerdo), un 11% está en desacuerdo y un 3% totalmente en desacuerdo.

En conjunto, los resultados indican que la fiabilidad es valorada de manera favorable por la mayoría de los encuestados, considerándose un aspecto importante en la gestión de la municipalidad.

Figura 6
Dimensión capacidad de respuesta



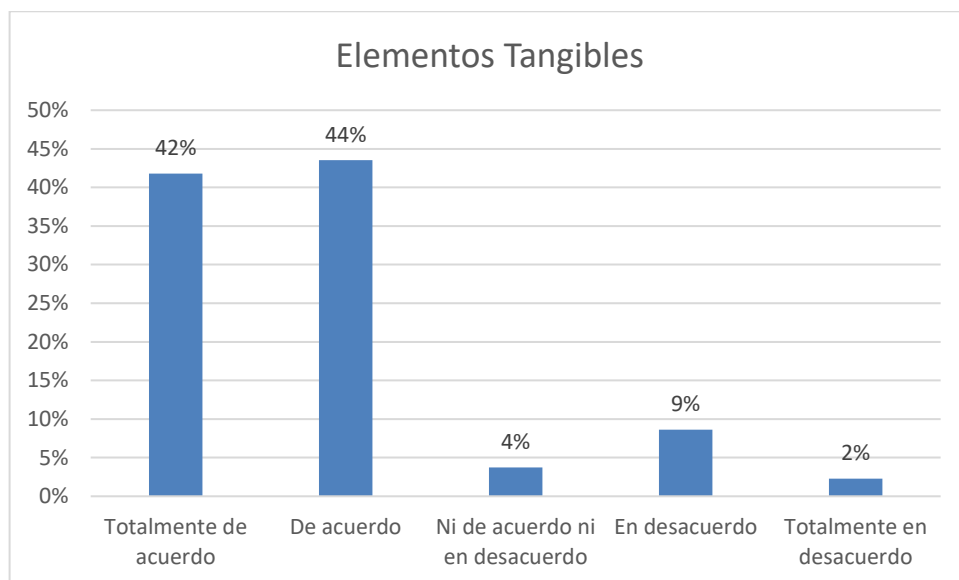
Nota: Elaboración propia

En la Figura 6 se presenta la distribución de las respuestas sobre la dimensión capacidad de respuesta. Se observa que el 45% de los encuestados está de acuerdo y el 37% totalmente de acuerdo, lo que evidencia una percepción mayoritariamente positiva sobre la capacidad de respuesta en la Municipalidad Distrital de Ticaco.

Asimismo, un 5% se mantiene en una posición neutral (ni de acuerdo ni en desacuerdo), un 10% está en desacuerdo y un 3% totalmente en desacuerdo.

En conjunto, los resultados indican que la mayoría de todos los encuestados considera que la capacidad de respuesta que brinda la municipalidad es adecuada y efectiva.

Figura 7
Dimensión elementos tangibles



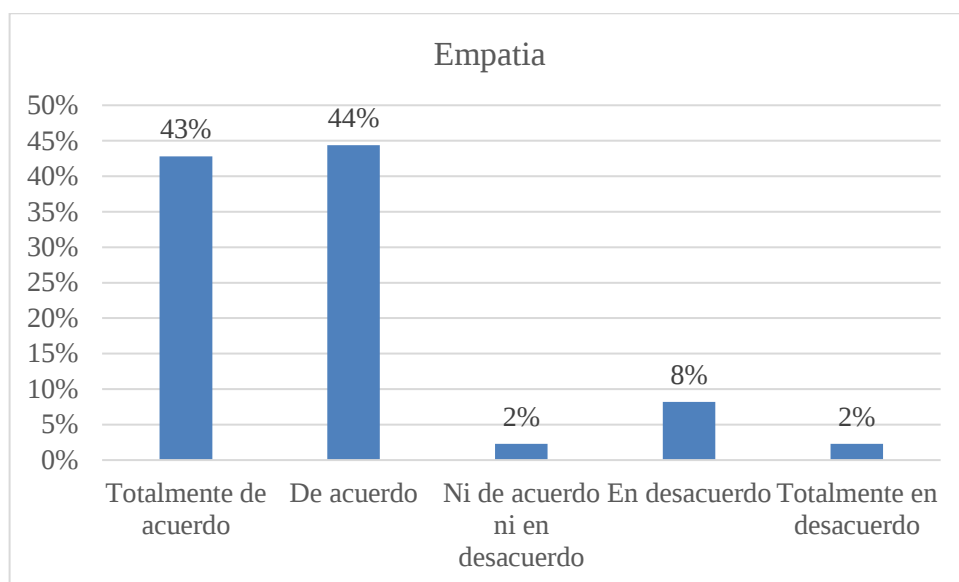
Nota: Elaboración propia

En la Figura 7 se presenta la distribución de las respuestas sobre la dimensión elementos tangibles. Se observa que el 44% de los encuestados está de acuerdo y el 42% totalmente de acuerdo, lo que suma un 86% con percepción positiva sobre los elementos tangibles en la Municipalidad Distrital de Ticaco.

Asimismo, un 4% se mantiene en una posición neutral (ni de acuerdo ni en desacuerdo), un 9% está en desacuerdo y un 2% totalmente en desacuerdo.

En conjunto, los resultados indican que la mayoría de los encuestados considera que los elementos tangibles de la municipalidad son adecuados.

Figura 8
Dimensión empatía



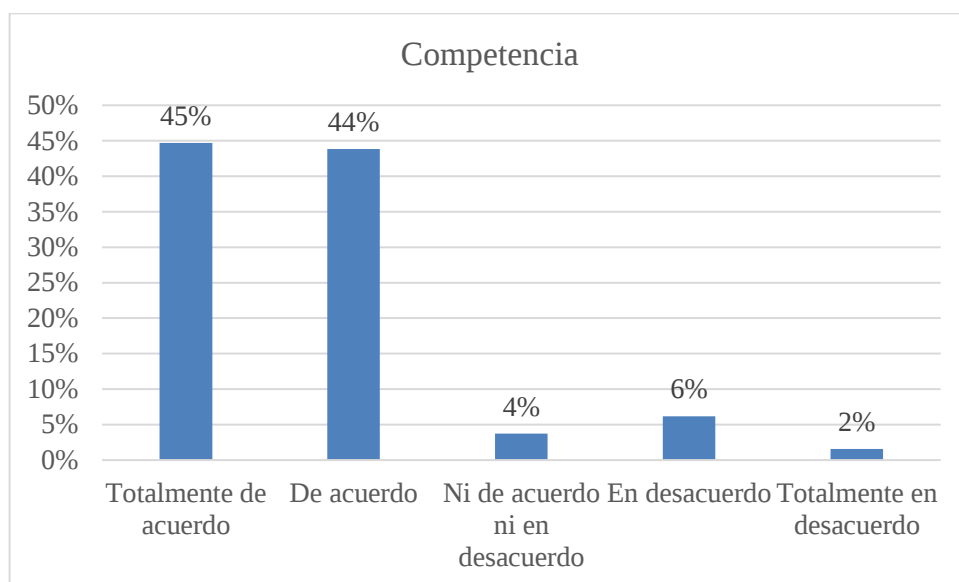
Nota: Elaboración propia

En la Figura 8 se presenta la distribución de las respuestas sobre la dimensión empatía. Se observa que el 44% de los encuestados está de acuerdo y el 43% totalmente de acuerdo, lo que evidencia una percepción mayoritariamente positiva sobre la empatía en la Municipalidad Distrital de Ticaco.

Asimismo, un 2% se mantiene en una posición neutral (ni de acuerdo ni en desacuerdo), un 8% está en desacuerdo y un 2% totalmente en desacuerdo.

En conjunto, los resultados indican que la mayoría de los encuestados se puede decir que considera que la empatía en la municipalidad es adecuada y se manifiesta de manera frecuente en la atención brindada.

Figura 9
Dimensión competencia



Nota: Elaboración propia

En la Figura 9 se presenta la distribución de las respuestas sobre la dimensión competencia. Se observa que el 45% de los encuestados está totalmente de acuerdo y el 44% de acuerdo, lo que evidencia una percepción mayoritariamente positiva sobre la competencia en la Municipalidad Distrital de Ticaco.

Asimismo, un 4% se mantiene en una posición neutral (ni de acuerdo ni en desacuerdo), un 6% está en desacuerdo y un 2% totalmente en desacuerdo.

En conjunto, los resultados indican que la mayoría de los encuestados considera que la competencia en la municipalidad es adecuada y contribuye al buen desempeño del personal.

4.3 Pruebas estadísticas

4.3.1 Pruebas de normalidad

A continuación, se presentan los resultados obtenidos de las pruebas de normalidades aplicadas a los datos, los cuales han sido organizados según sus respectivas dimensiones y variables.

4.3.1.1 Prueba de normalidad de variable gestión administrativa

Tabla 3

Prueba de normalidad de la variable Gestión Administrativa y sus dimensiones

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
PROCESO DE PLANEACION	,236	232	,000	,847	232	,000
PROCESO DE ORGANIZACIÓN	,261	232	,000	,821	232	,000
PROCESO DE DIRECCION	,251	232	,000	,824	232	,000
PROCESO DE CONTROL	,280	232	,000	,822	232	,000
GESTION ADMINISTRATIVA	,099	232	,000	,970	232	,000

Nota. Procesamiento de datos en software de SPSS

En la tabla 3 se presentan los resultados de las pruebas de normalidad aplicadas a la variable gestión administrativa y sus dimensiones. Se observa que las variables analizadas: proceso de planeación, proceso de organización, proceso de dirección, proceso de control y gestión administrativa presentan niveles de significancia de 0,000 en la prueba de Kolmogorov-Smirnov.

Estos resultados indican que ninguna de las dimensiones sigue una distribución normal, debido a que todos los valores de significancia podríamos decir que son menores al nivel de significancia establecido ($\alpha=0.05$). En ese sentido, se evidencia y podríamos decir que los datos no cumplen con el supuesto de normalidad requerido para la aplicación de pruebas paramétricas.

Por lo tanto, para el análisis estadístico de la variable gestión administrativa, resulta más adecuado emplear pruebas no paramétricas, las cuales permitirán obtener resultados más precisos y confiables en el desarrollo del estudio.

4.3.1.2.- Prueba de normalidad de variable calidad de servicio

Tabla 4

Prueba de normalidad de la variable Calidad de Servicio y sus dimensiones

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
FIABILIDAD	,292	232	,000	,815	232	,000
CAPACIDAD DE RESPUESTA	,286	232	,000	,810	232	,000
ELEMENTOS TANGIBLES	,302	232	,000	,785	232	,000
EMPATIA	,325	232	,000	,775	232	,000
COMPETENCIA	,290	232	,000	,789	232	,000
CALIDAD DE SERVICIO	,102	232	,000	,957	232	,000

Nota. Procesamiento de datos en software de SPSS

La Tabla 4 se presentan los resultados de las pruebas de normalidad aplicadas a las dimensiones de la calidad de servicio. Se observa que todas las variables analizadas: fiabilidad, capacidad de respuesta, elementos tangibles, empatía, competencia y calidad de servicio, presentan niveles de significancia de 0,000 en las pruebas de Kolmogorov-Smirnov.

Esto indica que ninguna de las dimensiones sigue una distribución normal, debido a que los valores de significancia son menores ($\alpha=0.05$). En ese sentido, se evidencia que los datos no cumplen con el supuesto de normalidad que se requiere para la aplicación de pruebas paramétricas.

Por lo tanto, para el análisis estadístico de la variable calidad de servicio, resulta más adecuado emplear pruebas no paramétricas, las cuales permitirán obtener resultados más precisos y confiables en el desarrollo del estudio.

4.4 Verificación de hipótesis

4.4.1 Verificación de hipótesis específicas

4.4.1.1 Verificación de la primera hipótesis específica

- Hipótesis estadísticas
 - H0: No existe una relación significativa entre proceso de planeación y la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Ticaco, 2026.
 - H1: Existe una relación significativa entre proceso de planeación y la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Ticaco, 2026.
 - Nivel de significación
 - 5% o 0.05
 - Tipo de prueba estadística
 - Cálculo de prueba
 - Regla de decisión
- Si p-valor < 0.05 se rechaza H0
- Si p-valor es > 0.05 se acepta h0

Tabla 5

Rho de Spearman de la primera hipótesis específica

CONTRASTE DE PRUEBAS			PROCESO DE PLANEACION	CALIDAD DE SERVICIO
Rho de Spearman	PROCESO DE PLANEACION	Coeficiente de correlación	1,000	,090
		Sig. (bilateral)	,000	,171
		N	232	232
	CALIDAD DE SERVICIO	Coeficiente de correlación	,090	1,000
		Sig. (bilateral)	,171	,000
		N	232	232

Nota. Procesamiento de datos en software de SPSS

La Tabla 5 se presenta los resultados de la relación entre el proceso de planeación y la calidad de servicio, mediante el coeficiente de correlación Rho de Spearman.

Se observa que el coeficiente de correlación es ($\rho = 0,090$), lo que indica una relación positiva muy débil entre ambas variables. Esto sugiere que el proceso de planeación tiene una asociación mínima con la calidad de servicio, siendo una relación poco consistente.

Asimismo, el nivel de significancia obtenido es ($p = ,000$) valor menor ($\alpha=0.05$), lo que implica que existe una relación estadísticamente significativa. En consecuencia, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis de investigación (H_1).

En conjunto, los resultados indican que el proceso de planeación influye de manera significativa en la calidad de servicio en el contexto analizado.

4.4.1.2 Verificación de la segunda hipótesis específica

- Hipótesis estadísticas

H_0 : No existe una relación significativa entre proceso de organización y la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Ticaco, 2026.

H_1 : Existe una relación significativa entre proceso de organización y la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Ticaco, 2026.

- Nivel de significación

5% o 0.05

- Tipo de prueba estadística

- Cálculo de prueba

- Regla de decisión

- Si $p\text{-valor} < 0.05$ se rechaza H_0

- Si $p\text{-valor} > 0.05$ se acepta h_0

Tabla 6
Rho de Spearman de la segunda hipótesis específica

CONTRASTE DE PRUEBAS			PROCESO DE ORGANIZACIÓN	CALIDAD DE SERVICIO
Rho de Spearman	PROCESO DE ORGANIZACIÓN	Coefficiente de correlación	1,000	-,027
		Sig. (bilateral)	,000	,684
		N	232	232
	CALIDAD DE SERVICIO	Coefficiente de correlación	-,027	1,000
		Sig. (bilateral)	,684	,000
		N	232	232

Nota. Procesamiento de datos en software de SPSS

La Tabla 6 se presenta los resultados de la relación entre el proceso de organización y la calidad de servicio, utilizando el coeficiente de correlación Rho de Spearman.

Se observa que el coeficiente de correlación es ($\rho = -0,027$), lo que indica una relación negativa muy débil entre ambas variables. Esto sugiere que el proceso de organización prácticamente no guarda relación con la calidad de servicio, siendo una asociación mínima y poco relevante.

Asimismo, el nivel de significancia que se ha obtenido es ($p = ,000$) valor menor ($\alpha=0.05$), lo que nos indica que existe una relación estadísticamente significativa. En consecuencia, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis de investigación (H_1).

En conjunto, los resultados evidencian que el proceso de organización influye de manera significativa en la calidad de servicio en el contexto analizado.

4.4.1.3 Verificación de la tercera hipótesis específica

- Hipótesis estadísticas

H0: No existe una relación significativa entre proceso de dirección y la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Ticaco, 2026.

H1: Existe una relación significativa entre proceso de dirección y la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Ticaco, 2026.

- Nivel de significación

-5% o 0.05

- Tipo de prueba estadística

- Cálculo de prueba

- Regla de decisión

Si p-valor < 0.05 se rechaza H0

Si p-valor es > 0.05 se acepta h0

Tabla 7

Rho de Spearman de la tercera hipótesis específica

CONTRASTE DE PRUEBAS				
			PROCESO DE DIRECCION	CALIDAD DE SERVICIO
Rho de Spearman	PROCESO DE DIRECCION	Coeficiente de correlación	1,000	-,058
		Sig. (bilateral)	,000	,378
		N	232	232
	CALIDAD DE SERVICIO	Coeficiente de correlación	-,058	1,000
		Sig. (bilateral)	,378	,000
		N	232	232

Nota. Procesamiento de datos en software de SPSS

La Tabla 7 presenta los resultados de la relación entre el proceso de dirección y la calidad de servicio, utilizando el coeficiente de correlación Rho de Spearman.

Se observa que el coeficiente de correlación es ($\rho = -0,058$) lo que nos indica una relación negativa muy débil entre ambas variables. Esto sugiere que el proceso de dirección tiene una

asociación mínima con la calidad de servicio, siendo una relación poco consistente.

Asimismo, el nivel de significancia obtenido es ($p = ,000$) valor menor ($\alpha=0.05$), lo que indica que existe una relación estadísticamente significativa. En consecuencia, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis de investigación (H_1).

En conjunto, los resultados evidencian que el proceso de dirección influye de manera significativa en la calidad de servicio en el contexto analizado.

4.4.1.4. Verificación de la cuarta hipótesis específica

- Hipótesis estadísticas

H_0 : No existe una relación significativa entre proceso de control y la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Ticaco, 2026.

H_1 : Existe una relación significativa entre proceso de control y la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Ticaco, 2026.

- Nivel de significación

-5% o 0.05

- Tipo de prueba estadística

- Cálculo de prueba

- Regla de decisión

Si $p\text{-valor} < 0.05$ se rechaza H_0

Si $p\text{-valor} > 0.05$ se acepta H_0

Tabla 8*Rho de Spearman de la cuarta hipótesis específica*

CONTRASTE DE PRUEBAS				
			PROCESO DE_CONTROL	CALIDAD DE_SERVICIO
Rho de Spearman	PROCESO DE CONTROL	Coeficiente de correlación	1,000	,017
		Sig. (bilateral)	,000	,798
		N	232	232
	CALIDAD DE SERVICIO	Coeficiente de correlación	,017	1,000
		Sig. (bilateral)	,798	,000
		N	232	232

Nota. Procesamiento de datos en software de SPSS

La Tabla 8 se presenta los resultados de la relación entre el proceso de control y la calidad de servicio, utilizando el coeficiente de correlación Rho de Spearman.

Se observa que el coeficiente de correlación es ($\rho = 0,017$), lo que indica una relación positiva muy débil entre ambas variables. Esto sugiere que el proceso de control tiene una asociación prácticamente nula con la calidad de servicio, siendo una relación mínima y poco consistente.

Asimismo, el nivel de significancia obtenido es ($p = ,000$) valor menor ($\alpha=0.05$), lo que nos indica que existe una relación estadísticamente significativa. En consecuencia, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis de investigación (H_1).

En conjunto, los resultados podemos decir que evidencian que el proceso de control influye de manera significativa en la calidad de servicio en el contexto analizado.

4.4.2 Verificación de hipótesis general

- Hipótesis estadísticas

H0: No existe una relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Ticaco, 2026

H1: Existe una relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Ticaco, 2026

Tabla 9

Rho de Spearman de la primera hipótesis general

CONTRASTE DE PRUEBAS			GESTION ADMINISTRATIVA	CALIDAD DE SERVICIO
Rho de Spearman	GESTION ADMINISTRATIVA	Coeficiente de correlación	1,000	,061
		Sig. (bilateral)	,000	,351
		N	232	232
	CALIDAD DE SERVICIO	Coeficiente de correlación	,061	1,000
		Sig. (bilateral)	,351	,000
		N	232	232

Nota. Procesamiento de datos en software de SPSS

La Tabla 9 presenta los resultados de la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio, utilizando el coeficiente de correlación Rho de Spearman.

Se observa que el coeficiente de correlación es ($\rho = 0,061$), lo que nos indica una relación positiva muy débil entre ambas variables. Esto sugiere que la gestión administrativa tiene una asociación mínima con la calidad de servicio, siendo una relación poco consistente.

Asimismo, el nivel de significancia obtenido es ($p = ,000$) valor menor ($\alpha=0.05$), lo que indica que existe una relación estadísticamente significativa. En consecuencia, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis de investigación (H_1).

En conjunto, los resultados evidencian que la gestión administrativa influye de manera significativa en la calidad de servicio en el contexto analizado.

DISCUSION

Los resultados que se ha obtenido en la presente investigación evidencian que no existe una relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Ticaco, lo cual se sustenta en el valor de significancia ($p = ,000$) menor al nivel establecido de ($\alpha=0.05$). Asimismo, podemos decir que el coeficiente de correlación de Spearman ($\rho = 0.061$) indica una relación positiva muy débil entre las variables, lo que demuestra que la gestión administrativa no influye de manera determinante en la calidad del servicio percibida por los usuarios.

En relación con las dimensiones de la gestión administrativa, se ha evidenciado que los procesos de planeación, organización, dirección y control guardan relación con la calidad de servicio, lo cual indica que la correcta aplicación de los procesos administrativos favorece la eficiencia institucional, la atención oportuna y la satisfacción de los ciudadanos. Estos resultados reflejan la importancia de mantener una administración organizada, planificada y orientada al cumplimiento de objetivos institucionales.

Los hallazgos coinciden con lo que se ha señalado por Peralta (2023), quien concluye que la gestión administrativa constituye un elemento fundamental para poder mejorar la calidad del servicio, debido a que una adecuada planificación, organización, dirección y supervisión permiten optimizar recursos y fortalecer el desempeño institucional. Del mismo modo, Guillin (2022) sostiene que una gestión administrativa eficiente mejora los procesos organizacionales y contribuye directamente al incremento de la satisfacción de los usuarios.

Asimismo, los resultados guardan relación con la investigación de Vera (2022), quien afirma que la gestión pública influye de manera directa en la calidad del servicio que se brinda al usuario, ya que promueve procesos organizacionales más eficientes y orientados a satisfacer las

necesidades de los usuarios. De igual manera, Cano (2024) señala que el fortalecimiento de los mecanismos de control interno y supervisión favorece una gestión administrativa más eficaz y eficiente dentro de las instituciones públicas.

Por otro lado, aunque la relación encontrada fue positiva, el nivel de correlación obtenido evidencia que existen otros factores que también influyen en la percepción de la calidad de servicio, tales como la infraestructura, la comunicación institucional, la disponibilidad de recursos y la capacidad de respuesta de todo el personal. En ese sentido, los resultados permiten afirmar que la gestión administrativa constituye un factor importante para mejorar la calidad de servicio; sin embargo, no es el único elemento determinante dentro de la percepción de los usuarios.

Finalmente, la investigación demuestra que fortalecer los procesos administrativos dentro de la Municipalidad Distrital de Ticaco permitirá optimizar la atención brindada a la población, mejorar la satisfacción ciudadana y contribuir al fortalecimiento institucional, promoviendo una gestión pública más eficiente, orientada y transparente al bienestar de la comunidad.

CONCLUSIONES

Primera: Se concluye que no existe una relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Ticaco, 2026, se podría decir que debido a que el valor de significancia ($p = ,000$) es menor ($\alpha=0.05$). Asimismo, el coeficiente de correlación de Spearman ($\rho = 0.061$) evidencia una relación positiva muy débil entre las variables.

Segunda: Respecto a la dimensión proceso de planeación se relaciona significativamente con la calidad de servicio, debido a que la adecuada definición de objetivos, estrategias y actividades permite una mejor organización institucional y favorece una atención más eficiente hacia los usuarios de la municipalidad.

Tercera: En cuanto al proceso de organización mantiene relación significativa con la calidad de servicio, ya que una correcta distribución de funciones, recursos y responsabilidades contribuye al desarrollo eficiente de las actividades institucionales y mejora la atención brindada a la población.

Cuarta: En relación con el proceso de dirección se relaciona significativamente con la calidad de servicio, debido a que el liderazgo, la comunicación y la toma de decisiones dentro de la municipalidad influyen en el desempeño del personal y en la capacidad de respuesta frente a las necesidades de los ciudadanos.

Quinta: Respecto al proceso de control se relaciona significativamente con la calidad de servicio, puesto que las acciones de supervisión y evaluación permiten identificar deficiencias en los procesos administrativos y establecer medidas correctivas orientadas a mejorar la eficiencia institucional y la satisfacción de los usuarios.

RECOMENDACIONES

Primera: Se recomienda a la Municipalidad Distrital de Ticaco fortalecer integralmente la gestión administrativa, incorporando estrategias que no solo optimicen los procesos internos, sino que también se orienten directamente a mejorar la calidad del servicio percibida por los usuarios. (Gerencia Municipal / Administración General)

Segunda: Se sugiere mejorar el proceso de planeación mediante la formulación de planes estratégicos más participativos, que consideren las necesidades y expectativas de la población, con el fin de lograr una mayor alineación entre la planificación institucional y la calidad del servicio. (Planeamiento y Presupuesto)

Tercera: Se recomienda optimizar el proceso de organización, estableciendo funciones claras, mejorando la coordinación entre áreas y promoviendo una estructura organizacional más eficiente que permita brindar servicios oportunos y de calidad. (Recursos Humanos (Organización Institucional))

Cuarta: Se propone fortalecer el proceso de dirección mediante la capacitación continua del personal y el desarrollo de habilidades de liderazgo en los funcionarios, con el objetivo de mejorar la toma de decisiones y la orientación al usuario. (Recursos Humanos / Capacitación y Desarrollo de Personal)

Quinta: Se recomienda reforzar el proceso de control a través de la implementación de mecanismos de supervisión y evaluación continua, que permitan identificar deficiencias en la prestación de los servicios y aplicar acciones correctivas oportunas. (Órgano de Control Institucional (OCI) o Área de Control Interno)

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Alarcon. (2023). Incidencias del control interno en la efectividad de la gestión administrativa de la subgerencia de logística de la municipalidad provincial de Abancay (Perú), en el periodo 2019. Obtenido de <https://rclimatol.eu/2023/04/29/incidencias-del-control-interno-en-la-efectividad-de-la-gestion-administrativa-de-la-subgerencia-de-logistica-de-la-municipalidad-provincial-de-abancay-peru-en-el-periodo-2019/>
- Alvarez. (2021). Inteligencia de negocios para la toma de decisiones: Un enfoque desde la dirección estratégica de instituciones educativas. Obtenido de https://indteca.com/ojs/index.php/Revista_Scientific/article/view/541
- Amanés, N. (2025). *La gestion institucional y su impacto en la calidad del servicio en la dirección regional de salud Tacna*, 2023. Tacna. Obtenido de <https://repositorio.unjbg.edu.pe/server/api/core/bitstreams/ddda18d3-2567-4c45-ad80-8e15dc4a4949/content>
- Arias. (2019). Gestión del Capital Intelectual y Desempeño de Grupos de Investigación Universitarios en un País Emergente. El caso de Colombia. Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/<https://www.scielo.cl/pdf/infotec/v30n4/0718-0764-infotec-30-04-00181.pdf>
- Arias. (2019). Gestión del Capital Intelectual y Desempeño de Grupos de Investigación Universitarios en un País Emergente. El caso de Colombia. Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/<https://www.scielo.cl/pdf/infotec/v30n4/0718-0764-infotec-30-04-00181.pdf>
- Barreyro. (2009). CAPACIDAD DE LA MEMORIA DE TRABAJO VERBAL. VALIDEZ Y FIABILIDAD DE UNA TAREA DE AMPLITUD DE LECTURA. Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/<https://www.redalyc.org/pdf/180/18011827003.pdf>
- Barros. (2024). Capacidad y nivel de respuesta de las personas con discapacidad visual ante eventos emergentes. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9541072>
- Berreyro. (2019). Capacidad de la memoria de trabajo verbal. validez y fiabilidad de una tarea de amplitud de lectura. Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/<https://www.redalyc.org/pdf/180/18011827003.pdf>
- Cano, C. (2024). *El control interno y la gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Tacna durante el año 2022*. Tacna. Obtenido de <https://repositorio.unjbg.edu.pe/server/api/core/bitstreams/89fa5a4e-a1d7-4ba6-a4bf-a7eafc042906/content>
- Catagua. (2023). Control interno y modelo COSO en la gestión administrativa y financiera empresarial. Obtenido de http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?pid=S2588-09692023000200151&script=sci_arttext

- Caypa. (2020). Calidad del servicio en residencias para mayores. Análisis de un caso en la Comunidad Valenciana. Obtenido de https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1134-928X2020000300136&lng=es&nrm=iso&tlng=es
- Chaparro. (2021). Módulo Terminal Remoto, para la adquisición de datos, monitoreo y control de procesos Agroindustriales - AgriculTIC. Obtenido de https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-33052021000200245
- Delgado. (2023). Diseño y estudio de fiabilidad del cuestionario de conocimientos, aptitudes y prácticas de progenitores sobre prevención y abordaje de bronquiolitis aguda en población pediátrica menor de dos años. Obtenido de <https://recyt.fecyt.es/index.php/ASSN/article/view/95701/72566>
- Ferreiro. (2020). Modelo de gestión de calidad como estrategia de planeación en procesos de acreditaciones internacionales. Obtenido de https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2007-74672020000100111&script=sci_arttext
- Galindo, N. (2019). *La gestión administrativa y el Plan Operativo Institucional en la Subgerencia de Planeamiento Urbano de la Municipalidad Distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa de Tacna, periodo 2018*. Tacna. Obtenido de <https://repositorio.unjbg.edu.pe/server/api/core/bitstreams/987d77b6-8bc6-4859-893f-f361d3ad73e8/content>
- Gonzales. (2021). Los espacios de aprendizaje y las formas de organización de la enseñanza: una caracterización desde la subjetividad. Obtenido de https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-51622021000100313
- Guillin. (2022). Gestión administrativa de la unidad nacional de almacenamiento. Cantón Quevedo, provincia Los Rios. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2218-36202022000100333&lng=es&nrm=iso
- Gutiérrez. (2016). Potencial social y político de la planeación local y el presupuesto participativo en Medellín (Colombia) para fortalecer la democracia latinoamericana. Obtenido de https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0250-71612016000100009
- Haidar. (2020). La organización vence al algoritmo(?) Plataformas de reparto y procesos de organización de los trabajadores de delivery en Argentina. Obtenido de https://www.scielo.org.ar/scielo.php?pid=S1851-31232020000400002&script=sci_abstract&tlng=en
- Hernandez. (2021). Los espacios de aprendizaje y las formas de organización de la enseñanza: una caracterización desde la subjetividad. Obtenido de https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-51622021000100313
- Huerta. (2022). Experiencia en la implementación de un modelo de dirección estratégica en educación superior. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/2431/243172248015/html/>
- Hurtado. (2021). Análisis del proceso de control interno en cooperativas de ahorro y crédito. Obtenido de

- http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2310-340X2021000100227
- Izquierdo. (2021). Vista de LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA | HORIZONTE EMPRESARIAL. Obtenido de <https://revistas.uss.edu.pe/index.php/EMP/article/view/1648/2401>
- Juarez. (2021). Calidad del servicio y su relación con la satisfacción del cliente. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8081766>
- Lopez. (2016). El Enfoque de Competencias en la Formación Universitaria y su Impacto en la Evaluación. La Perspectiva de un Grupo de Profesionales Expertos en Pedagogía. Obtenido de <chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.redalyc.org/pdf/3735/373546601003.pdf>
- Luna. (2022). Relación entre empatía, asertividad, ansiedad y depresión en estudiantes mexicanos de enfermería. Obtenido de https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1132-12962022000200017
- Mamani. (2022). Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en bibliotecas públicas municipales del sur del Perú. Obtenido de <https://revistas.utm.edu.ec/index.php/Rehuso/article/view/5136>
- Marrero. (2023). METODOLOGÍA PARA CONTRIBUIR A LA SOSTENIBILIDAD DESDE EL PROCESO DE DIRECCIÓN ESTRATÉGICA. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/5116/511671820005/html/>
- Martínez. (2020). La empatía docente en educación preescolar: un estudio con educadores mexicanos. Obtenido de <https://www.scielo.br/j/ep/a/Wdjpnbz56rZsHphJYT9HPKq/?lang=es>
- Maynez. (2024). Capacidad de respuesta de empresas manufactureras de exportación. Obtenido de https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2448-76782024000100004&script=sci_arttext
- Olivero. (2022). Relación entre la gestión de la innovación y la satisfacción estudiantil en el área de bienestar universitario. Obtenido de https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-50062022000400009
- Peralta. (2023). Gestión administrativa en unidades de gestión educativa: una revisión literaria. Obtenido de <https://archivo.revistas.ucr.ac.cr//index.php/educacion/article/view/49904>
- Pionce. (2022). La gestión administrativa, factor clave para la productividad y competitividad de. Obtenido de [file:///C:/Users/ACER/Downloads/Dialnet-LaGestionAdministrativaFactorClaveParaLaProductivi-8383391%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/ACER/Downloads/Dialnet-LaGestionAdministrativaFactorClaveParaLaProductivi-8383391%20(2).pdf)
- Quispe. (2022). Control interno y los procesos de contrataciones y adquisiciones en una municipalidad peruana. Obtenido de <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/2981>
- Ramírez. (2021). Validación de una escala para medir la competencia digital en estudiantes de posgrado. Obtenido de https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-50062021000300115&script=sci_abstract
- Romero. (2022). Meta-análisis de competencias transversales en la empleabilidad de los universitarios. Obtenido de https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-56932022000100020&script=sci_arttext
- Salas. (2022). Comunicación organizacional y calidad de servicio a usuarios de la Municipalidad Distrital de

- Acocro, región Ayacucho, año 2021: Una revisión sistemática. Obtenido de <https://socialinnovasciences.org/ojs/index.php/sis/article/view/93>
- Sanchez. (2022). Gestión administrativa y su impacto en la calidad del servicio. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8878582>
- Silva. (2024). Universidad fundada por César Acuña es multada con más de S/ 76 mil por no brindar servicios de calidad. Obtenido de <https://www.infobae.com/peru/2024/07/05/multan-con-mas-de-s-76-mil-a-universidad-fundada-por-cesar-acuna-por-no-brindar-servicios-de-calidad/>
- Soto. (2019). Planeación de estrategias de enseñanza y sus procesos cognitivos subyacentes en un grupo de docentes de básica primaria. Obtenido de https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2215-26442019000100522
- Tapia. (2016). EL CAPITAL INTELECTUAL FACTOR ELEMENTAL PARA LA CALIDAD DE SERVICIOS Y LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO. Obtenido de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2219-71682016000100001&script=sci_arttext&tlng=en
- Valenzuela. (2021). Estructura factorial del Cuestionario Bienestar Psicológico de Ryff en una muestra de universitarios ecuatorianos. Obtenido de https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0719-05812021000100032&script=sci_arttext
- Vera. (2022). La gestión pública y la calidad de servicio en la Universidad Tecnológica de los Andes, 2022. Obtenido de <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/2234>
- Verdasquera. (2018). Capacidad de respuesta y desafíos del sistema de salud cubano frente a las enfermedades transmisibles. Obtenido de <https://iris.paho.org/handle/10665.2/34901>
- Vizcaino. (2023). Metodología de la investigación científica: guía práctica. Obtenido de <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/7658>
- Zapata. (2023). Influencia de la sensibilidad, la calidad y la empatía en la satisfacción de proveedores de servicios de Internet. Obtenido de <https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/entramado/article/view/10586>

ANEXOS

ANEXO 1: Matriz de consistencia

TITULO: *Gestión administrativa y Calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Ticaco, 2026.*

PROBLEMA PRINCIPAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES
¿De qué manera la gestión administrativa se relaciona con la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Ticaco, 2026?	Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Ticaco, 2026.	Existe una relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicios de la Municipalidad Distrital de Ticaco, 2026.	<i>Variable Independiente:</i> “Gestión Administrativa”
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECIFICAS	Dimensiones:
¿De qué manera el proceso de planeación se relaciona con la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Ticaco, 2026?	Evaluar la relación que existe entre proceso de planeación y la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Ticaco, 2026.	Existe una relación significativa entre proceso de planeación y la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Ticaco, 2026.	- Proceso de planeación - Proceso de organización - Proceso de dirección - Proceso de control
¿De qué manera el proceso de organización se relaciona con la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Ticaco, 2026?	Identificar la relación que existe entre proceso de organización y la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Ticaco, 2026.	Existe una relación significativa entre proceso de organización y la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Ticaco, 2026.	<i>Variable Dependiente:</i> “Calidad de Servicio”
¿De qué manera el proceso de dirección se relaciona con la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Ticaco, 2026?	Analizar la relación que existe entre proceso de dirección y la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Ticaco, 2026.	Existe una relación significativa entre proceso de dirección y la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Ticaco, 2026.	Dimensiones: - Fiabilidad - Capacidad de respuesta - Elementos tangibles - Empatía - Competencia
¿De qué manera el proceso de control se relaciona con la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Ticaco, 2026?	Medir la relación que existe entre proceso de control y la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Ticaco, 2026.	Existe una relación significativa entre proceso de control y la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Ticaco, 2026.	

ANEXO 2: Instrumento de la investigación de la variable Gestión administrativa

CUESTIONARIO “GESTIÓN ADMINISTRATIVA”

Instrucciones: En el siguiente cuestionario se presenta un conjunto de afirmaciones, cada una de ellas va seguida de cinco alternativas. Responde con sinceridad marcando con una X la alternativa elegida, teniendo en cuenta los sgtes. criterios: Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4), Siempre (5).

N°	PREGUNTA	ESCALA DE VALIDACIÓN				
		1	2	3	4	5
<i>DIMENSIÓN 1 “PROCESO DE PLANEACION”</i>						
1	Alguna vez le informaron sobre un proyecto antes de hacerlo					
2	Usted considera que se toma en cuenta la opinión de la población en la elaboración de los planes municipales					
3	Usted considera que los planes de la Municipalidad responden a las necesidades reales del distrito					
<i>DIMENSIÓN 2 “PROCESO DE ORGANIZACION”</i>						
4	Usted considera que se utilizan adecuadamente los recursos disponibles (humanos, materiales, económicos)					
5	Nota usted buena coordinación entre los funcionarios municipales					
6	Usted considera que las funciones de los trabajadores municipales están bien definidas					
<i>DIMENSIÓN 3 “PROCESO DE DIRECCION”</i>						
7	Usted considera que el alcalde y los funcionarios municipales ejercen un liderazgo adecuado					
8	Usted considera que existe una comunicación clara entre las autoridades y la población					
9	Usted considera que hay buena comunicación entre los funcionarios municipales y la población					
<i>DIMENSIÓN 4 “PROCESO DE CONTROL”</i>						
10	Cree que revisan bien las obras o servicios que hacen en el distrito					
11	Usted considera que se supervisan adecuadamente las obras y proyectos que realiza la Municipalidad					
12	Usted considera que hay un control eficiente del uso de los fondos públicos					

ANEXO 3: Instrumento de la investigación de la variable Calidad de servicio

CUESTIONARIO “CALIDAD DE SERVICIO”

Instrucciones: En el siguiente cuestionario se presenta un conjunto de afirmaciones, cada una de ellas va seguida de cinco alternativas. Responde con sinceridad marcando con una X la alternativa elegida, teniendo en cuenta los sgtes. criterios: Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4), Siempre (5).

N°	PREGUNTA	ESCALA DE VALIDACIÓN				
		1	2	3	4	5
DIMENSIÓN 1 “FIABILIDAD”						
1	Cumplen lo que prometen cuando le ofrecen un servicio					
2	Usted considera que la Municipalidad cumple con los compromisos que asume con la población					
3	Siente usted confianza en los servicios que brinda la Municipalidad					
DIMENSIÓN 2 “CAPACIDAD DE RESPUESTA”						
4	Usted considera que la atención municipal es rápida y eficiente					
5	Usted considera que se responden con prontitud sus solicitudes o reclamos					
6	Usted considera que la atendieron bien personal municipal cuando usted ha hecho un trámite o pedido					
DIMENSIÓN 3 “ELEMENTOS TANGIBLES”						
7	Usted considera que las instalaciones de la Municipalidad están en buen estado					
8	Usted considera que el personal municipal se presenta de forma adecuada					
9	El personal luce profesional y ordenado en su presentación					
DIMENSIÓN 4 “EMPATIA”						
10	Usted considera que los funcionarios municipales lo atienden con amabilidad y respeto					
11	Usted considera que comprenden sus necesidades y problemas al momento de atenderlo					
12	Siente que los funcionarios comprenden los problemas que viven los vecinos del distrito					
DIMENSIÓN 5 “COMPETENCIA”						
13	Usted considera que el personal de la Municipalidad está capacitado para brindar un buen servicio					
14	Usted considera que recibe información clara y precisa sobre los trámites o servicios					
15	Usted considera que los trabajadores municipales están capacitados para atender bien al público					

ANEXO 4: Fichas de Juicios de Expertos

 Universidad Privada de Tacna	Unidad de Investigación FACEM FICHA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS	 Facultad de Ciencias Empresariales
Codificación UI-PTI-04	Versión 1.0	Página 1 de 2

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: Gestión Administrativa y Calidad de Servicio de la Municipalidad de Tacna

NOMBRE DE LA VARIABLE DEL INSTRUMENTO: Gestión Administrativa y Calidad de servicios

I.- DATOS GENERALES:

1.1. Apellidos y nombres del experto: Roque Lanchipa, Rosa Mordely
 1.2. Institución donde labora: Universidad Privada de Tacna
 1.3. Labor que desempeña: Docente
 1.4. Grado académico más alto: Magister
 1.5. Autor del instrumento: Anahua Ticona Ed. Walter

II.- ASPECTOS DE EVALUACIÓN DE CONSISTENCIA INTERNA DE ITEMS:

INDICADORES	CRITERIOS PARA EVALUAR ITEMS	Deficiente 1	Regular 2	Buena 3	Muy Buena 4	Excelente 5
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado.				X	
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables y medibles.				X	
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.				X	
4. Organización	Existe una organización lógica.				X	
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad				X	
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias científicas.				X	
7. Consistencia	Basado en aspecto teórico-científico.				X	
8. Coherencia	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.				X	
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.				X	
Total parcial					36	
Sumatoria total					36	

 Universidad Privada de Tacna	Unidad de Investigación FACEM FICHA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS	 Facultad de Ciencias Empresariales
Codificación UI-PTI-04	Versión 1.0	Página 2 de 2

III. OPINION DE APLICABILIDAD:

Aplicable 34 - 45 ☒

Por corregir 22 - 33 ☐

No aplicable 9 - 21 ☐

Lugar y fecha: *Tacna, marzo 2026*


 Firma del experto

ANEXOS:

Se adjunta:

a.- Instrumento sujeto a evaluación de la variable.

b.- Matriz de consistencia interna de ítems.

Nota. Ejemplo de elaboración de Matriz de consistencia interna de ítems.

MATRIZ DE CONSISTENCIA INTERNA DE ÍTEMS		
DIMENSIONES	BASES TEÓRICAS	ÍTEMS
D 1	Teoría y citas contenidos en el marco teórico	Con base en la teoría de la dimensión
D 2	Teoría y citas contenidos en el marco teórico	Con base en la teoría de la dimensión
D 3	Teoría y citas contenidos en el marco teórico	Con base en la teoría de la dimensión

 Universidad Privada de Tacna	Unidad de Investigación FACEM FICHA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS	 Facultad de Ciencias Empresariales
Codificación UI-PTI-04	Versión 1.0	Página 1 de 2

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: Gestión Administrativa y Calidad de Servicio de la municipalidad distrital de Tarma

NOMBRE DE LA VARIABLE DEL INSTRUMENTO:
Gestión Administrativa y Calidad de Servicio

I.- DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del experto: QUISE YACTAYO, FREDDY RONALD
- 1.2. Institución donde labora: UPT
- 1.3. Labor que desempeña: DOCENTE TC
- 1.4. Grado académico más alto: MAESTRO
- 1.5. Autor del instrumento: Anahua Ticona Eddy Walter

II.- ASPECTOS DE EVALUACION DE CONSISTENCIA INTERNA DE ITEMS:

INDICADORES	CRITERIOS PARA EVALUAR ITEMS	Deficiente 1	Regular 2	Buena 3	Muy Buena 4	Excelente 5
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado.				X	
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables y medibles.					X
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.				X	
4. Organización	Existe una organización lógica.					X
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					X
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias científicas.					X
7. Consistencia	Basado en aspecto teórico-científico.				X	
8. Coherencia	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					X
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.				X	
Total parcial					16	25
Sumatoria total		41				

 Universidad Privada de Tacna	Unidad de Investigación FACEM FICHA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS	 Facultad de Ciencias Empresariales
Codificación UI-PTI-04	Versión 1.0	Página 2 de 2

III. OPINION DE APLICABILIDAD:

Aplicable 34 - 45 ☒

Por corregir 22 - 33 ☐

No aplicable 9 - 21 ☐

Lugar y fecha: *TACNA, 25/03/2026*



 Firma del experto

ANEXOS:

Se adjunta:

a.- Instrumento sujeto a evaluación de la variable.

b.- Matriz de consistencia interna de ítems.

Nota. Ejemplo de elaboración de Matriz de consistencia interna de ítems.

MATRIZ DE CONSISTENCIA INTERNA DE ÍTEMS		
DIMENSIONES	BASES TEÓRICAS	ÍTEMS
D 1	Teoría y citas contenidos en el marco teórico	Con base en la teoría de la dimensión
D 2	Teoría y citas contenidos en el marco teórico	Con base en la teoría de la dimensión
D 3	Teoría y citas contenidos en el marco teórico	Con base en la teoría de la dimensión

 Universidad Privada de Tacna	Unidad de Investigación FACEM FICHA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS	 Facultad de Ciencias Empresariales
Codificación UI-PTI-04	Versión 1.0	Página 1 de 2

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: Gestión Administrativa y Calidad de Servicio de la municipalidad distrital de Tico

NOMBRE DE LA VARIABLE DEL INSTRUMENTO: Gestión Administrativa y Calidad de Servicio

I.- DATOS GENERALES:

1.1. Apellidos y nombres del experto: CASTAÑEDA VARGAS ROBERT EDISON

1.2. Institución donde labora: UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA

1.3. Labor que desempeña: DOCENCIA

1.4. Grado académico más alto: MAESTR

1.5. Autor del instrumento: Ana Lwa Ticona Eddy Walter

II.- ASPECTOS DE EVALUACION DE CONSISTENCIA INTERNA DE ITEMS:

INDICADORES	CRITERIOS PARA EVALUAR ITEMS	Deficiente 1	Regular 2	Buena 3	Muy Buena 4	Excelente 5
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado.					X
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables y medibles.					X
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.					X
4. Organización	Existe una organización lógica.					X
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					X
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias científicas.				X	
7. Consistencia	Basado en aspecto teórico-científico.				X	
8. Coherencia	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.				X	
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.				X	
Total parcial					16	25
Sumatoria total					41	

 Universidad Privada de Tacna	Unidad de Investigación FACEM FICHA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS	 Facultad de Ciencias Empresariales
Codificación UI-PTI-04	Versión 1.0	Página 2 de 2

III. OPINION DE APLICABILIDAD:

Aplicable 34 - 45 ☒

Por corregir 22 - 33 ☐

No aplicable 9 - 21 ☐

Lugar y fecha: TACNA, 24 MARZO 2020

.....
Firma del experto

ANEXOS:

Se adjunta:

a.- Instrumento sujeto a evaluación de la variable.

b.- Matriz de consistencia interna de ítems.

Nota. Ejemplo de elaboración de Matriz de consistencia interna de ítems.

MATRIZ DE CONSISTENCIA INTERNA DE ITEMS		
DIMENSIONES	BASES TEÓRICAS	ITEMS
D 1	Teoría y citas contenidos en el marco teórico	Con base en la teoría de la dimensión
D 2	Teoría y citas contenidos en el marco teórico	Con base en la teoría de la dimensión
D 3	Teoría y citas contenidos en el marco teórico	Con base en la teoría de la dimensión