



**Autónoma**  
Universidad Autónoma del Perú

**FACULTAD DE CIENCIAS DE GESTIÓN Y COMUNICACIONES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**TESIS**

**GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO DE  
UNA INSTITUCIÓN PÚBLICA EN EL DISTRITO DE  
PUCUSANA - 2024**

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

**Autora**

QUISPE TITO, Mayra Rossmery (ORCID: 0009-0002-0918-7652)

**Asesora**

DRA. FLORES FARRO, Ymma Angelica (ORCID: 0000-0003-4642-1436)

**Línea de investigación del programa**  
Dirección de Organizaciones y Personas

**Línea de acción RSU**  
Desarrollo e Innovación Social

**LIMA, PERÚ, DICIEMBRE DE 2024**



**CC BY-ND**

<https://creativecommons.org/licenses/by-nd/4.0/>

*Esta licencia permite la redistribución, comercial y no comercial, siempre y cuando la obra no se modifique y se transmita en su totalidad, reconociendo su autoría.*

## Referencia bibliográfica

Quispe Tito, M. R. (2024). *Gestión administrativa y calidad de servicio una Institución Pública en el Distrito de Pucusana - 2024* [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma del Perú]. Repositorio de la Universidad Autónoma del Perú.

## HOJA DE METADATOS

Datos del autor	
Nombres y apellidos	Mayra Rossmery Quispe Tito
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	46539868
URL de ORCID	<a href="https://orcid.org/0009-0002-0918-7652">https://orcid.org/0009-0002-0918-7652</a>
Datos del asesor	
Nombres y apellidos	Ymma Angelica Flores Farro
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	40200403
URL de ORCID	<a href="https://orcid.org/0000-0003-4642-1436">https://orcid.org/0000-0003-4642-1436</a>
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	Victor Gerardo Gasparrini Cañas
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	003787403
Secretario del jurado	
Nombres y apellidos	Tamara Sheyla Reyes Carhuapoma
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	71023497
Vocal del jurado	
Nombres y apellidos	Yudith Accilio Tucto
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	71830455
Datos de la investigación	
Título de la investigación	Gestión administrativa y calidad de servicio una Institución Pública en el Distrito de Pucusana - 2024
Línea de investigación Institucional	Ciencia, Tecnología e Innovación
Línea de investigación del Programa	Dirección de Organizaciones y Personas
URL de disciplinas OCDE	<a href="https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.04">https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.04</a>

**FACULTAD DE CIENCIAS DE GESTIÓN Y COMUNICACIONES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**  
**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS**

En la ciudad de Lima, el jurado de sustentación de tesis conformado por: el MAG. VICTOR GERARDO GASPARRINI CAÑAS como presidente, la MAG. TAMARA SHEYLA REYES CARHUAPOMA como secretaria y la MAG. YUDITH ACCILIO TUCTO como vocal, reunidos en acto público para dictaminar la tesis titulada:

**GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO DE UNA INSTITUCIÓN  
PÚBLICA EN EL DISTRITO DE PUCUSANA - 2024**

Presentado por el bachiller:  
**MAYRA ROSSMERY QUISPE TITO**

Para obtener el **Título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas**; luego de escuchar la sustentación de la misma y resueltas las preguntas del jurado se procedió a la calificación individual, obteniendo el dictamen de **Aprobado** con una calificación de **ONCE (11)**.

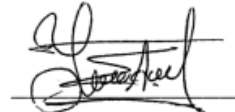
En fe de lo cual firman los miembros del jurado, el 11 de diciembre del 2024.



**PRESIDENTE**  
MAG. VICTOR GERARDO  
GASPARRINI CAÑAS



**SECRETARIO**  
MAG. TAMARA SHEYLA  
REYES CARHUAPOMA



**VOCAL**  
MAG. YUDITH ACCILIO  
TUCTO

## ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD

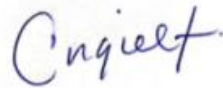
Yo YNMA ANGELICA FLORES FARRO docente de la Facultad de Ciencias de Gestión y Comunicaciones de la Escuela Profesional de Administración de Empresas de la Universidad Autónoma del Perú, en mi condición de asesora de la tesis titulada:

GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO DE UNA INSTITUCIÓN PÚBLICA EN EL DISTRITO DE PUCUSANA - 2024

De la bachiller QUISPE TITO, MAYRA ROSSMERY, certifico que la tesis tiene un índice de similitud de 19% verificable en el reporte de similitud del software Turnitin que se adjunta.

El suscrito revisó y analizó dicho reporte a lo que concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad Autónoma del Perú.

Lima, 2 de diciembre de 2024



---

Ynma Angelica Flores Farro

40200403

### **DEDICATORIA**

A mis padres, quiénes me han ayudado y dado la capacidad de superarme deseándome lo mejor y apoyándome en mi día a día para lograr mis metas trazadas. A mi docente, que fue quien me brindó sus ilustraciones con mucha filosofía y dedicación, y a la universidad, por brindar docentes con habilidades, destrezas y amplios conocimientos para darnos el alcance de exhaustiva información en la plataforma virtual.

## **AGRADECIMIENTOS**

A mis padres por sus consejos, cariño, y apoyo, quienes no solo me brindaron su ayuda en el trabajo de investigación, sino también su empatía en cuanto a la realización de este estudio, mostrándome firmeza en cada avance y su interés por que el trabajo realizado sea lo más correcto posible. A todas las autoridades de la universidad, docentes, y encargados del curso de investigación, quienes gracias a su colaboración fueron de gran ayuda para la realización de esta investigación, asimismo adquiriendo conocimientos novedosos que ayudarán al desarrollo de nuestras metas a corto, mediano y largo plazo. Finalmente, desde mi corazón surge un gran sentimiento deseando lo mejor de este mundo a mis padres, familia, docente y compañeros.



## ÍNDICE

<b>DEDICATORIA</b> .....	2
<b>AGRADECIMIENTOS</b> .....	3
<b>LISTA DE TABLAS</b> .....	5
<b>LISTA DE FIGURAS</b> .....	6
<b>RESUMEN</b> .....	7
<b>ABSTRACT</b> .....	8
<b>1. INTRODUCCIÓN</b> .....	9
<b>2. MÉTODO</b> .....	19
2.1 Tipo y diseño .....	19
2.2 Población, muestra y muestreo.....	19
2.3 Hipótesis .....	19
2.4 Variables y operacionalización.....	20
2.5 Instrumentos o materiales .....	21
2.6 Procedimientos.....	23
2.7 Análisis de datos.....	23
2.8 Aspectos éticos.....	23
<b>3. RESULTADOS</b> .....	24
<b>4. DISCUSIÓN</b> .....	31
<b>5. CONCLUSIONES</b> .....	34
<b>6. RECOMENDACIONES</b> .....	45
<b>REFERENCIAS</b>	
<b>ANEXOS</b>	

**LISTA DE TABLAS**

Tabla 1	Operacionalización de la variable gestión administrativa
Tabla 2	Operacionalización de la variable calidad de servicio
Tabla 3	Resultados de validación de los cuestionarios
Tabla 4	Resultados de confiabilidad del cuestionario de gestión administrativa
Tabla 5	Resultados de confiabilidad del cuestionario de calidad de servicio
Tabla 6	Resultados descriptivos de las variables
Tabla 7	Resultados descriptivos de las dimensiones de gestión administrativa
Tabla 8	Resultados descriptivos de las dimensiones de calidad de servicio
Tabla 9	Prueba de normalidad de las variables
Tabla 10	Prueba de correlación entre gestión administrativa y calidad de servicio
Tabla 11	Prueba de correlación entre planeación y calidad de servicio
Tabla 12	Prueba de correlación entre organización y calidad de servicio
Tabla 13	Prueba de correlación entre dirección y calidad de servicio
Tabla 14	Prueba de correlación entre control y calidad de servicio

**LISTA DE FIGURAS**

- Figura 1 Resultados descriptivos de la relación de las variables
- Figura 2 Dispersión de puntos de las variables

# GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO DE UNA INSTITUCIÓN PÚBLICA EN EL DISTRITO DE PUCUSANA - 2024

MAYRA ROSSMERY QUISPE TITO

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ

## RESUMEN

El objetivo del estudio fue determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de una Institución Pública de Pucusana - 2024. La metodología utilizada es de nivel correlacional, enfoque cuantitativo, diseño no experimental. Asimismo, se consideró una muestra de 89 colaboradores seleccionados con un muestreo no probabilístico por convivencia. Los datos se han recopilado un mediante cuestionario validado mediante el criterio de expertos en la línea de estudio. Por otro lado, la confiabilidad de los cuestionarios demostró ser de muy alta consistencia, pues se encontró un alfa de Cronbach de ,835 para la gestión administrativa y ,879 para la calidad de servicio. Los datos demuestran que no provienen de un contraste normal razón por la cual se usó una prueba no paramétrica. La prueba de hipótesis afirma una vinculación alta positiva de forma significativa entre la gestión administrativa y la calidad del servicio ( $Rho=,707$ ;  $Sig.=0,000$ ). En conclusión, existe una relación positiva entre, sugiriendo que la municipalidad mejore los procesos administrativos teniendo una repercusión en la eficacia del servicio de los coagentes, generando mejor desarrollo y crecimiento en toda la organización.

**Palabras clave:** gestión administrativa, calidad de servicio, colaboradores, municipalidad

**ADMINISTRATIVE MANAGEMENT AND SERVICE QUALITY OF THE PUBLIC  
INSTITUTION IN THE DISTRICT OF PUCUSANA - 2024**

**MAYRA ROSSMERY QUISPE TITO**

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ**

**ABSTRACT**

The objective of the study was to determine the relationship between administrative management and the quality of service of the Public Institution of Pucusana - 2024. The methodology used is correlational level, quantitative approach, non-experimental design. Likewise, a sample of 89 collaborators selected with a non-probabilistic sampling due to cohabitation was considered. The data have been collected through a questionnaire validated by the criteria of experts in the line of study. On the other hand, the reliability of the questionnaires proved to be very consistent, since a Cronbach's alpha of .835 was found for administrative management and .879 for service quality. The data demonstrate that they do not come from a normal contrast, which is why a non-parametric test was used. The hypothesis test affirms a significantly high positive link between administrative management and service quality ( $Rho=.707$ ;  $Sig.=0.000$ ). In conclusion, there is a positive relationship between, suggesting that the municipality improves administrative processes, having an impact on the effectiveness of the co-agents' service, generating better development and growth throughout the organization.

**Keywords:** administrative management, quality of service, collaborators, municipality

## 1. INTRODUCCIÓN

La gestión administrativa es de vital importancia para brindar un óptimo servicio en las entidades tanto al colaborador como al usuario (Mendoza & Moreira, 2021). Una buena gestión no solo se basa en contar con un adecuado proceso administrativo, sino también permite a las entidades mejorar la eficiencia de la calidad de servicio que brindan (Frisancho, 2022). La calidad de servicio se basa en la identificación, respuesta y satisfacción de forma eficiente para las necesidades del individuo (Flores et al., 2022). Asimismo, para una óptima calidad de servicio lo esencial y fundamental es el soporte de construir una buena relación y ambiente laboral, amigable, que garantice desde la perspectiva del colaborador estar cómodo en su lugar de trabajo (Peña, et al., 2022).

En la era del conocimiento es importante para las instituciones poseer una óptima gestión administrativa debido que para las organizaciones se afrontan a aspectos como el desarrollo en la tecnología, científico y social, impactando en los procesos administrativos y estas repercutan en la toma de decisiones y el servicio que brindará los colaboradores, siempre y cuando no exista una buenas planeación, organización, dirección y control de lo novedoso que se implementará en la entidad (Izquierdo, 2021). Respecto a la calidad de servicio en la actualidad se exige con más consistencia lo que se brindará hacia la persona que adquirirá un servicio y que este posee mejor información acerca de la tecnología, debido a que el servicio y el proceso que obtengan será más durable y de bajo costo para que satisfagan las necesidades del individuo, y de forma conjunta tenga fiabilidad, capacidad de respuesta y seguridad de lo que se está ofreciendo (Reyes & Veliz, 2021).

A nivel mundial las pequeñas organizaciones con un porcentaje aproximado al 50% se observa que no poseen una óptima gestión administrativa y no brindan un servicio de calidad (Forbes, 2020). Las empresas con pocos empleados son aquellos que poseen una mínima productividad y brindan servicios de baja calidad, debido al trabajo bajo presión, afectando así al servicio que se brinda, perjudicando en la adquisición de un bien o servicio, brindando una ineficiente calidad de servicio (Silva et al., 2021), asimismo, la administración de una entidad de forma efectiva se trata de una toma de decisión donde se tiene en cuenta el trato que se le da a una persona para la satisfacción de su necesidad (Yoon & Chan, 2020).

En Latinoamérica, hay un 70% de déficit en las organizaciones que poseen un avancen rápido a la misma que sus usuarios, hoy en día existe tecnología que no se

utiliza, y si está es implementan no es al tiempo correspondiente (Pincay & Parra, 2020), debido a que no se capacita a la organización o ponen un colaborador que se encargue de dicha función, en otras palabras, si algún usuario realiza un trámite es entregado a destiempo y esto repercute en la reputación de la empresa (Mirabal, 2021), debido a que los colaboradores no se centran en lo que se debe implementar y el aprendizaje del procedimiento administrativo, que repercute en la calidad de servicio que poseen y brinda (Terán et al., 2021).

En el Perú, se halla que un 10,6% de los colaboradores muestra un nivel ineficaz referente a gestión administrativa, asimismo, si bien no mejora su calidad de servicio, esto se verá reflejará en el 17% de incompetencia del proceso administrativo (Torres, 2022). De ahí se destaca como niveles no óptimos de gestión administrativa lo cual se tiene un impacto en calidad de servicio, sugiriendo que incluso pequeñas mejoras en la gestión pueden traducirse en brindar una mejor calidad de servicio (Rodríguez et al., 2023). La evidencia insinúa que optar por tácticas para gestión administrativa podría ser viable para una mejorar calidad de servicio, organizando las habilidades de los colaboradores con sus necesidades y cumplimiento objetivos institucionales. Tales interposiciones benefician a la entidad y al ciudadano brindando un servicio de calidad (Arocutipa et al., 2022).

En la Institución pública de Pucusana se ha identificado una serie de problemáticas, de gestión administrativa como la carencia de un plan de que contemple una eficiente organización de tal forma que permita trabajar de forma conjunta con una adecuada dirección de tal manera que se encuentren en un seguimiento constante por medio del control en toda la gestión y cuando sean evaluados salgan airosos. Uno de los problemas principales respecto a la planeación es el incumplimiento de los planes estratégicos, la carencia de capacitación del personal, asimismo, en base a la dirección de organización existe una falta de estructura correcta para la contratación del personal administrativo, debido a que algunos colaboradores no cumplen con el perfil de acuerdo con las áreas específicas que laboran. Por lo consiguiente, en la dirección, la inadecuada implementación de materiales o programas informativos para una óptima interacción entre los colaboradores, y, por último, respecto a la dimensión de control, no se tiene una capacidad de respuesta correcta, o no atienden de forma rápida.

Por lo consiguiente, respecto a la calidad de servicio, a partir del punto de vista de los elementos tangibles, los colaboradores no cuentan con instalaciones ni el

equipamiento adecuado para realizar sus labores. Respecto a la fiabilidad los colaboradores no cuentan con una eficiencia, eficacia y efectividad acerca de la municipalidad con respecto a trámites correspondientes. Referente a la capacidad de respuesta al instante de solicitar un trámite o una consulta a la institución pública u otras áreas no se tiene una disposición, agilidad y comprensión de lo que se ha solicitado. Por último, referente a la seguridad, se desconoce de algunos procesos y estructuras organizativas en la municipalidad, así como no tienen confianza en todas las áreas para pedir apoyo ni la cortesía correspondiente.

El problema de investigación se centra en buscar responder a las siguientes preguntas ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de una Institución Pública de Pucusana- 2024?, Asimismo, los problemas específicos son ¿Cuál es la relación entre la planeación y la calidad de servicio de una Institución Pública de Pucusana- 2024?, ¿Cuál es la relación entre la organización y la calidad de servicio de una Institución Pública de Pucusana- 2024?, ¿Cuál es la relación entre la dirección y la calidad de servicio de una Institución Pública de Pucusana- 2024? y finalmente ¿Cuál es la relación entre el control y la calidad de servicio de una Institución Pública de Pucusana- 2024? Estas interrogantes permitirán aplicar las medidas necesarias para elevar el estándar de los procesos administrativos en términos de gestión administradora en una municipalidad impulsando a una óptima calidad de servicio, para la entidad del sector público.

Respecto a los antecedentes internacionales, en Ecuador se desarrolló un estudio que tiene como objetivo determinar el impacto de gestión administrativa en calidad de servicio de una institución pública. Se obtuvo como resultado un coeficiente de correlación de Spearman de 0,898 determinando así una correlación positiva alta. Se concluye que, la calidad del servicio se encuentra relacionada con mayor similitud en los procesos administrativos correspondientes respecto a la dirección y organización, así como, planificación y control siendo etapas que se les conoce como eslabones primordiales en el óptimo desarrollo de la gestión administrativa (Paredes, 2020).

En Ecuador, se desarrolló otro estudio con el objetivo de analizar la calidad del servicio y su incidencia en la satisfacción de los usuarios en la ventanilla universal de la empresa pública. Los resultados obtenidos evidencian un coeficiente correlacional de 0,560 respecto a la eficacia de servicio que ofrece la entidad administrativa. Se concluye que, la percepción de los usuarios con la calidad del servicio involucra el



fomento de las dimensiones seguridad, fiabilidad y capacidad de respuesta (Holguín & Escobar, 2024),

En Ecuador, se desarrolló otro estudio con el objetivo de determinar como la gestión administrativa incide en el desarrollo organizacional de la junta. Los resultados evidencian un coeficiente de correlación de ,545, por lo que el cometido empleado incide de forma demostrativa en el desarrollo organizacional de en la Jurech. Se concluye que, gestión administrativa influye directamente al desarrollo de los diversos procesos administrativos, ya que, Jurech utiliza una gestión administrativa pero no tiene un cumplimiento de forma estricta, esto genera que haya una disminución en el rendimiento de su recurso humano (Shulca, 2023).

En Ecuador, se desarrolló otro estudio con el objetivo de analizar la gestión de las funciones administrativas y su incidencia en la calidad de atención de una institución pública. Los resultados a partir del Rho de Spearman evidenciaron que existe una reciprocidad moderada de ,142 entre la comisión administradora y la eficacia de atención indicando la asociación positiva entre las variables. Se concluye que, para implementar medidas con la finalidad de optimizar la gestión administrativa se debe mejorar una atención y la calidad de servicio de la institución (Pulido & Acosta, 2024).

Finalmente, en Ecuador, se desarrolló un estudio con el objetivo de efectuar un estudio entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en un establecimiento. Los resultados mediante el coeficiente de correlación Rho de Spearman de ,649 indican una relación positiva moderada entre ambas variables. Se concluye que, la gestión administrativa repercute de forma positiva en la calidad de servicio de la institución con el fin de mejorar sus procesos administrativos y la capacidad de respuesta de sus colaboradores (Gómez, 2021).

Respecto a los antecedentes nacionales, en la ciudad de Chiclayo, se desarrolló un estudio con el objetivo general de determinar la correlación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de una Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, 2021. En los resultados se visualiza un coeficiente correlación de Spearman de ,680 demostrando una relación siendo positiva moderada entre ambas variables. Se concluye que, si existe una moderada relación positiva entre gestión administrativa con calidad del servicio de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz (Carvallo, 2022).

En un estudio desarrollado en la ciudad de Chiclayo se tuvo como objetivo específico determinar la relación que existe entre la planeación y la calidad de servicio de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Chiclayo. Los resultados obtenidos demuestran que coexiste una moderada correlación efectiva entre la planeación y la eficacia del servicio demostrado con un coeficiente Rho Spearman de ,659 y un nivel de significancia 0,000. Se concluye que, a mejor gestión administrativa de la municipalidad repercutirá en una mejor calidad de servicio para los colaboradores y estos desempeñen sus labores de forme efectiva (Vega, 2022).

En el departamento de Lima en la provincia de Huara, se desarrolló un estudio que tuvo como objetivo específico determinar la correlación entre la organización y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Sayán. Los resultados obtenidos indican que existe una correlación positiva débil pues se obtuvo como resultado un coeficiente de ,381; es decir, la organización posee influencia en la eficacia de servicio dentro de municipalidad. Se concluye que, respecto a la dimensión de organización y calidad de servicio la municipalidad debe proporcionar mejoran en sus herramientas de gestión para así esto se vea reflejado en los lineamientos de los sectores (Torres, 2023).

En otro estudio en el departamento de Ancash, tuvo como objetivo determinar la relación entre la dirección y la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Huaylas. Los resultados obtenidos muestran una correlación de ,657 obteniendo una correlación significativa positiva moderada. Se concluye que, las áreas que son partícipes de los procesos administrativos deben brindar una esperada calidad de servicio logrando una estructura organizacional concreta respecto a la fase de dirección (Alejandro, 2022).

Finalmente, en un estudio desarrollado en el departamento de Lambayeque, tuvo como objetivo analizar la dimensión control y calidad de servicio de la Municipalidad de Ferreñafe. Los resultados indican una correlación de ,827 con una significancia de 0,000 demostrando que existe una correlación significativa efectiva fuerte. Se concluye que, la dimensión control se relaciona significativamente con la calidad de servicio en la municipalidad de Ferreñafe (Nunura, 2022).

Luego de revisar el estado del arte, se procede a fundamentar las bases teóricas donde se explican las teorías relacionadas con las variables de gestión administrativa y calidad de servicio. En ese sentido, la gestión administrativa, se hace hincapié desde su origen en la teoría de la administración como una ciencia moderna

logrando así su desarrollo esencial desde los aportes de Taylor (Pacheco, 2023). La gestión administrativa ha tenido un enfoque que busca en el colaborador para cada una de su función y desarrollo científico en su trabajo, así como una óptima gestión entre trabajo, dirección y personal (Gaitán & Golovina, 2021).

La gestión administrativa es el procedimiento por el cual se planea, organiza, dirige y controla la utilización de recursos para alcanzar las metas institucionales y obtener mejores resultados. Asimismo, es el conglomerado de actividades que se coordina para hacer uso de los recursos de la organización de la forma más eficiente (Soledispa et al., 2022). Una apropiada gestión administrativa se construye mediante la relación perpetua de operaciones que buscan eficazmente la inercia de capitales, haciendo el uso correcto de estos tendrá un impacto positivo de lo contrario trae consecuencias. Para ello se debe tener en cuenta factores internos que rigen de la organización y la información para actuar, en tanto los factores externos no necesitan previa investigación o información (Peña et al., 2022). Esta variable busca promover el funcionamiento y dirección de la organización a fin de conseguir metas estipuladas, el cual irán insertadas al plan estratégico trazado, asimismo funciona como estrategia con la finalidad de ejecutar los objetivos (Peralta et al., 2023).

Por lo consiguiente se menciona cuatro dimensiones y doce indicadores los cuales se detallan a continuación:

La planeación. Es un procedimiento donde interviene un conglomerado de técnicas que permite la optimización de los procesos, organizar su asignación y coordinación de los recursos que son necesarios para la obtención de objetivos y sean integrados por distintas áreas de la empresa (Zambrano & Concha, 2021). Los indicadores de esta dimensión son: Metas, es el resultado a largo plazo que se desea lograr (Vergaray et al., 2021); estrategias, son el conglomerado de programas en general de acción, que llevan consigo compromisos de recursos para poner en práctica (Saavedra & Delgado, 2020); acción, es el acto que lleva a cabo algo o el desgaste de energía para producir resultados (Palomeque & Urdaneta, 2022).

Organización. Es la función administrativa que se relaciona con disposición y estructura organizativa necesaria que permita el logro de los objetivos trazados; (Ordoñez et al., 2021). Los indicadores de esta dimensión son: Jerarquía, es la estructura organizativa en donde se aplica una subordinación respecto a peldaños de menor a mayor (Mendoza & Moreira, 2021); trabajo en equipo, es un procedimiento en el que distintos colaboradores aportar habilidades, destrezas, conocimientos a

tiempo para poder alcanzar de forma conjunta las metas trazadas (Mendivel et al., 2020); Comunicación, se refiere a la interacción, construcción de vínculos que poseen un flujo constante respecto a datos e información exhaustivo de manera interna y externa de una organización (Naranjo et al., 2022).

Dirección. Es aquel procedimiento para liderar e influenciar en cada una de las actividades de aquellos que forman parte de un equipo de trabajo en una empresa; (Lozano et al., 2020). Los indicadores de esta dimensión son: Liderazgo, es el conglomerado de habilidades y destrezas que sirven para poder acompañar a un equipo de trabajo (Huimán, 2022); motivación, es el conglomerado de factores tanto internos como externos en donde se determina las acciones de un individuo (Fernández & Farje, 2020); toma de decisiones, se basa en la reunión de información, evaluación de alternativas, y una toma de decisión que se la mejor al final posible (Galarza et al., 2020).

Finalmente, el control. Es aquella función administrativa y actividad que consiste en particular para la aplicación de tareas respecto a supervisión, comparación y corrección del desempeño empresarial (Chicaiza et al., 2022). Los indicadores de esta dimensión son: Evaluación, es el procedimiento de evaluación respecto al desempeño empresarial, así como de área e individuales con la comparación de objetivos establecidos (Chávez et al., 2022); supervisión, es la aplicación diaria en donde se observa, identifica, registra las actividades de distintas áreas de la empresa, por el cual, se realiza un registro del alcance de logros y obstáculos vendidos con tal de alcanzar los objetivos trazados (Cabrera et al., 2021) y resultados, es aquella parte del proceso de la planeación estratégica respecto a la gestión de las personas de una entidad (Calle et al., 2020).

Por otro lado, la variable de calidad de servicio, hace hincapié en la teoría de la escala multidimensional creada por Valerie Zeithaml, Parasuraman y Leonard Berry, siendo los pioneros en estudiar los conceptuales conectadas a la excelencia en diferentes servicios; donde se manifiesta que la escala Servqual, conceptualizando así un grado multipolar, agrupando los resultados tanto como negativos y positivos, que a su vez permiten lograr un conteo en donde se pueda analizar los directivos de la empresa, en base a la indagación optando en una toma de decisión en relevancia para la corrección de problemáticas en relación a la satisfacción de los usuarios (Leyton et al., 2021).

La calidad de servicio es definida como los estándares técnicos, por los cuales se considera la rapidez en cuanto se recibe un servicio, así como la exactitud de la exhaustiva información. Esto es fundamental tanto como para las personas y tecnología, centrándose en el cumplimiento de las expectativas del usuario para que este satisfecho (Rivera et al., 2021). Asimismo, satisface las expectativas de forma trascendental, siendo necesario la disposición de información correcta sobre usuarios que contengan aspectos que se relacionen con sus necesidades, con atributos que se fijan para la determinación del nivel de calidad obtenido (Radović et al., 2021).

Por lo consiguiente se menciona cuatro dimensiones y doce indicadores los cuales se detallan a continuación:

Elementos tangibles. Siendo el aspecto de instalaciones referente de físicas, equipamiento, personal y material en donde se interviene la utilización en la prestación de servicio siendo viable para el servicio y del proceso que conforman la apariencia de las instalaciones físicas, así como la documentación y otros materiales de comunicación (Rivera et al., 2021). Los indicadores de esta dimensión son: Equipo modernos, son aquellos dispositivos con actualizaciones y software eficaces, que permiten a los colaboradores laborar de forma efectiva centrándose en las tareas de mayor relevancia (Yusuf & Kanji, 2021); instalaciones, es el espacio físico en donde realiza los labores la entidad, asimismo, es el lugar donde los colaboradores desenvuelven sus habilidades (Piloso & Mendoza, 2022); materiales, son aquellos elementos fundamentales para la realización de operaciones cotidianas para así lograr metas trazadas (Silva et al., 2021).

Fiabilidad. Se refiere a la capacidad que debe tener una organización que presta el servicio para ofrecer de forma confiable y segura (Abdusa, 2020). Los indicadores de esta dimensión son: Eficiencia, es la capacidad que posee un individuo o un procedimiento para la utilización adecuada de sus herramientas con la finalidad de lograr los objetivos asignados (Adegboyegun et al., 2020); eficacia, es la capacidad de lograr en efecto todo aquello que se desea o se espera (Aliaga & Alcas, 2021); efectividad, es el logro de los resultados en su totalidad que son programados a través del tiempo con costos en lo más razonables posibles (Silva et al., 2021).

La capacidad de respuesta. Se basa en la agilidad, disposición y comprensión que tiene el colaborador hacia el usuario para la solución o interpretación de una duda o problemática (Saavedra & Delgado, 2020). Los indicadores de esta dimensión son:

Disposición, se basa en la disposición natural, aquello que no se fuerza para ayudar, atender, servir al cliente (Turgaeva et al., 2020); agilidad, es la capacidad de una entidad hacia la adaptación rápida, evolucionando y respondiendo de forma efectiva al cliente (Izquierdo & Anastacio, 2021); comprensión, se basa en comprender lo que necesita el cliente con el fin de alcanzar el objetivo por medio de una experiencia enriquecedora (Engdaw, 2020).

La seguridad. Comprende el conocimiento y atención prestada por los colaboradores frente a los usuarios acerca (Matraeva et al., 2020). Los indicadores de esta dimensión son: Confianza, es aquel resultado de estrategias que están enfocadas al desarrollo de una relación que dure con el tiempo entre empresa-cliente (Demarquet & Chedraui, 2022); cortesía, se basa en la comunicación que se da a los demás teniendo en cuenta que se ha recibido su mensaje, sin olvidarnos de ellos (Silva et al., 2021); conocimiento, se centra en la información acerca de la prestación y compartimiento de datos fundamentales (Rodríguez et al., 2023).

Este estudio busca proporcionar un aporte valioso para una institución pública de Pucusana y otras organizaciones similares, ofreciendo soluciones basadas en evidencia para optimizar la eficacia del servicio a través del mandato administrador. El impacto de la gestión administrativa en la calidad de servicio es un tema esencial en el ámbito del sector público actualmente (Peña et al., 2022), siendo fundamental ante lo que el colaborador desee en la municipalidad para dar soluciones a las problemáticas que se puedan presentar al momento de desempeñar sus labores (Vásquez & Farje, 2020).

La justificación de esta investigación reside en la necesidad de comprender y fortalecer los vínculos entre gestión administrativa y calidad de servicio, un tema de importancia crítica para las entidades que buscan mejorar su proceso administrativo y la atención a sus colaboradores (Pacheco, 2023). Por lo consiguiente, la justificación práctica, ayuda a la correlación entre gestión administrativa con calidad de servicio del municipio. Este resultado permite planear presentaciones para el énfasis de calidad de servicio, perfeccionando un óptimo trato a los colaboradores, con una comunicación asertiva entre las distintas áreas, en conjunto a una organización empresarial llevando a cabo un desempeño eficiente, reduciendo errores laborales en busca del bienestar de la entidad (Flores, 2020).

Respecto a la justificación teórica, pretende brindar sustentos significativos sobre las variables gestión administrativa y calidad de servicio de la Institución Pública

de Pucusana, 2024, lo cual sirve de base para desarrollar nuevas explicaciones sustentadas en información científica (Real, 2023). Metodológicamente, este estudio adopta un enfoque cuantitativo para explorar la relación entre gestión administrativa y calidad de servicio, utilizando técnicas recolección de datos como encuesta, así como también cuestionarios con medición de escala de Likert, lo que permitirá una evaluación rigurosa y replicable de las hipótesis propuestas tanto general como específicas. Esta metodología es consistente y permanente con estudios previos que han verificado la certeza y confiabilidad de los cuestionarios en la medición de conocimientos para que puedan ser aplicados, consecuentemente, obteniendo los resultados de la formación en diversos entornos organizacionales dando énfasis a las instituciones públicas (Browarsk, 2020).

En cuanto a la connotación económica, se busca aportar con un progreso en la gestión administrativa de la institución del sector público para así tener que generar un progreso institucional satisfactorio mientras se llega a las metas trazadas el presupuesto asignado al municipio por el estado estará en aumento. Por ello, al contar con colaboradores comprometidos organizacionalmente con los procesos administrativos esto presentará una mejora en la calidad de servicio de la institución pública (López et al., 2021). La investigación tiene un impacto social positivo porque se enfoca en mejorar la gestión administrativa, reflejando el buen desempeño interno en sus colaboradores, brindando un servicio apropiado lo cual mejoraría el rendimiento en la institución pública, así como la satisfacción de cada colaborador tendría un nivel máximo, también teniendo en cuenta la satisfacción de los usuarios frecuentes y públicos (Saavedra & Delgado, 2020).

El objetivo general de esta investigación es establecer la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de una Institución Pública de Pucusana - 2024, mientras que los objetivos específicos incluyen: Establecer la relación entre la planeación y la calidad de servicio de una Institución Pública de Pucusana - 2024; establecer la relación entre la organización y la calidad de servicio de una Institución Pública de Pucusana- 2024; establecer la relación entre la dirección y la calidad de servicio de una Institución Pública de Pucusana - 2024 y establecer la relación entre el control y la calidad de servicio de una Institución Pública de Pucusana - 2024.

## **2. MÉTODO**

### **2.1. Tipo y diseño**

La investigación es de tipo aplicada debido a que tiene como finalidad solucionar una determinada problemática (Fernández, 2020). Asimismo, la investigación es de nivel correlacional, ya que busca analizar la relación entre dos o más variables de estudio (Huamán et al., 2022). Por otro lado, es de enfoque cuantitativo, debido a que se utiliza para recolectar datos y sean medidos de manera numérica para la aprobación de teorías (Vizcaino et al., 2023).

Por último, el diseño del estudio es no experimental, debido a que se realiza sin ocasionar una manipulación de las variables y solo se observan los sucesos o hechos en su habitud natural sin la necesidad de tener una influencia en ellos, y fue de corte transversal debido a que se ha obtenido los datos en un solo momento o una sola instancia; es decir, cada unidad de análisis solo aporta una vez con el llenado del cuestionario (Romero et al., 2022).

### **2.2. Población, muestra y muestreo**

La población del estudio es la composición de todos los individuos que serán partícipes de un fenómeno para el análisis de una problemática (Fernández, 2020). El estudio tomó como población a 115 colaboradores siendo como muestra 89 colaboradores enfocado en las áreas de la Oficina de Trámite documentario, Desarrollo Humano y Social, Gestión Ambiental de la Institución Pública en el Distrito de Pucusana. Los criterios de inclusión en el estudio son los colaboradores de la institución que son áreas de atención al ciudadano, contratados bajo el régimen locación de servicios, siendo activos en sus servicios.

La muestra es el conglomerado de representación de una población, que tienen características parecidas (Condori, 2020).

El muestreo considerado es el de no probabilístico por convivencia donde la muestra de una población se selecciona de forma conveniente (Condori, 2020).

### **2.3. Hipótesis**

#### ***Hipótesis general***

Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de la Institución Pública en el distrito de Pucusana-2024.

#### ***Hipótesis específicas***

Existe relación significativa entre la planeación y la calidad de servicio de una Institución Pública en el distrito de Pucusana - 2024.



Existe relación significativa entre la organización y la calidad de servicio de una Institución Pública en el distrito de Pucusana - 2024.

Existe relación significativa entre la dirección y la calidad de servicio de una Institución Pública en el distrito de Pucusana - 2024.

Existe relación significativa entre el control y la calidad de servicio de una Institución Pública en el distrito de Pucusana - 2024.

#### 2.4. Variables y operacionalización

La operacionalización de una variable consiste en pasar de una variable meramente teórica en una variable específica o sujeta de medición empírica, la finalidad de la operacionalización de una variable es la construcción y/o elaboración de un cuestionario de medición (Solidespa et al., 2020).

**Tabla 1**

*Operacionalización de la variable gestión administrativa*

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
La gestión administrativa es el proceso por el cual se planea, organiza, dirige y controla para la utilización de recursos para alcanzar las metas institucionales (Soledispa, et al., 2022).	La variable de gestión administrativa en su proceso de medición considero 4 dimensiones que fueron aportadas por los teóricos, 12 indicadores que miden de forma objetiva las dimensiones y que determinaron una prueba de 24 ítems.	Planeación Organización Dirección Control	- Metas - Estrategias - Acción - Jerarquía - Trabajo en equipo - Comunicación - Liderazgo - Motivación - Toma de decisiones - Evaluación - Supervisión - Resultados	Ordinal

**Tabla 2***Operacionalización de la variable calidad de servicio*

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
La calidad de servicio es como los estándares técnicos, por los cuales se considera la rapidez en cuanto se recibe un servicio, así como la exactitud de información (Rivera et al., 2021).	La variable de calidad de servicio en su proceso de medición considero 4 dimensiones, 12 indicadores que determinaron una prueba de 24 ítems.	Elementos tangibles Fiabilidad Capacidad de respuesta Seguridad	- Equipos modernos - Instalaciones - Materiales - Eficiencia - Eficacia - Efectividad - Disposición - Agilidad - Comprensión - Confianza - Cortesía - Conocimiento	Ordinal

## 2.5. Instrumentos o materiales

En el estudio se emplearon los cuestionarios como primordial instrumento de recolección de datos para evaluar las variables de estudio. Asimismo, el cuestionario es aquel instrumento de estudio que está conformado por un conglomerado de ítems que es útil para la recolección de información relevante de los participantes de un escenario de investigación concreta, siendo así una herramienta primordial en la técnica de encuesta, y es el instrumento que se utiliza con mayor frecuencia para la recolección de datos (Fernández, 2020).

Los cuestionarios han sido diseñados para su medición correcta, asimismo este cuestionado ha sido creado por la investigadora tomando en cuentas las dimensiones de las variables de estudio con los indicadores correspondiente, asimismo, se tiene un cuestionario para cada variable con 24 ítems de forma respectiva.

La técnica aplicada es de encuesta debido que integra un conjunto de preguntas que fueron aplicadas con la finalidad de recopilar información exhaustiva, confiable y de acorde a la realidad del escenario de estudio (Ávila et al., 2020). Por lo

consiguiente, se visualiza las derivaciones de la validación del cuestionario para que sean aplicables.

Un cuestionario validado se refiere a aquella herramienta de estudio que es sometida en un procesamiento de validación por juicio de expertos para el aseguramiento de su medición y tener en cuenta se aquello que se pretende medir es adecuado para el uso que se desee dar (Balderas et al., 2022). Por ello, la validación de un cuestionario implica demostrar si es aplicable para el fin el cual ha sido diseñado.

**Tabla 3**

*Resultados de validación de los cuestionarios*

Validadores expertos	Cuestionario de gestión administrativa	Cuestionario de calidad de servicio
Mg. Tamara Sheyla Reyes Carhuapoma	Aplicable	Aplicable
Mg. Graciela Margot Vejarano García	Aplicable	Aplicable
Dr. Luis Alberto Marcelo Quispe	Aplicable	Aplicable

Se realizó la validación de los cuestionarios por medio de tres profesionales. Estos jueces concluyen que los instrumentos son validados, aptos y aplicables. Los cuestionarios son confiables por medio de la realización y verificación del coeficiente de alfa de Cronbach.

Por otro lado, la confiabilidad se basa en el nivel de concordancia que se tiene para la interpretación entre los distintos jueces de expertos referente al fenómeno de estudio (González et al., 2023).

**Tabla 4**

*Resultados de confiabilidad del cuestionario de gestión administrativa*

Variable/Dimensiones	Alfa de Cronbach	N de elementos
Planeación	,693	6
Organización	,526	6
Dirección	,674	6
Control	,807	6
Total	,835	24

En la tabla 4 los resultados de alfa de Cronbach indican que el cuestionario posee una confiabilidad muy alta (alfa=0,835). Sus dimensiones poseen niveles de confiabilidad positivos puesto que están en el intervalo de 0,41 a 0,99 (Corral, 2022).

**Tabla 5***Resultados de confiabilidad del cuestionario de calidad de servicio*

Variable/Dimensiones	Alfa de Cronbach	N de elementos
Elementos Tangibles	,673	6
Fiabilidad	,587	6
Capacidad de Respuesta	,700	6
Seguridad	,208	6
Total	,879	24

En la tabla 5 los resultados de alfa de Cronbach indican que el cuestionario posee una confiabilidad muy alta (alfa=0,879). Asimismo, sus dimensiones poseen niveles de confiabilidad positivos entre el intervalo de 0,21 a 0.80 (Corral, 2022).

## **2.6. Procedimientos**

El primer paso, fue efectuar las coordinaciones con el municipio requiriendo y logrando la autorización conveniente y aplicando los cuestionarios a los colaboradores. Al tener el acceso se entregó los dos instrumentos y el apartado del consentimiento informado, se proviniendo a explicar las instrucciones para el llenado de los cuestionarios.

## **2.7. Análisis de datos**

Se empleó técnicas estadísticas para proporcionar resultados descriptivos e inferenciales permitiendo la relación entre las variables. Asimismo, la medición de la confiabilidad fue por el alfa de Cronbach, realizándose un análisis descriptivo, y la normalidad de los datos, mediante la prueba de Kolmogorov-Smirnov, seleccionando las pruebas estadísticas subsiguientes. Se evaluó la relación de las variables, aplicando el correlacional de Spearman, examinando la influencia de ambas variables utilizando el análisis de gráfico de dispersión de puntos. Esto permitió determinar el grado en que gestión administrativa predice los niveles de calidad de servicio.

## **2.8. Aspectos éticos**

En el apartado se visualiza de forma rigurosa los principios de integridad científica y ética, asimismo, todos los encuestados serán informados, y se les solicitará su consentimiento informado, que será documentado mediante formularios, garantizando la confidencialidad de los datos recogidos, Por lo consiguiente se tendrá en cuenta la redacción científica de acuerdo con las normas APA séptima edición y para la originalidad de la información se utilizará el software de anti-plagio Turnitin.

### 3. RESULTADOS

#### 3.1. Resultados descriptivos de las variables

**Tabla 6**

*Resultados descriptivos de las variables*

variables	Escala	Colaboradores	Porcentaje
Gestión	Malo	20	20,8
Administrativa	Regular	50	57,6
	Bueno	19	21,6
Calidad de servicio	Malo	20	22,9
	Regular	48	53,4
	Bueno	21	23,7

En la tabla 6 se evidencia que el 20,8% discurren que la gestión administrativa respecto a sus procesos administrativos se aplica de mala forma, el 57,6% considera que la gestión de administración se aplica de manera regular, el 21,6% considera la gestión de los procesos administrativos se aplica de buena manera. Por otro lado, el 22,9% considera que la institución posee una mala calidad de servicio internamente hacia sus colaboradores, el 53,4% considera que los colaboradores poseen una eficacia de servicio regular y el 23,7% considera que se tiene un buen nivel.

#### 3.2. Resultados de las dimensiones

**Tabla 7**

*Resultados descriptivos de las dimensiones de gestión administrativa*

variables	Escala	Colaboradores	Porcentaje
Planeación	Malo	1	1,0
	Regular	19	21,0
	Bueno	69	78,0
Organización	Malo	1	1,0
	Regular	15	17,0
	Bueno	73	82,0
Dirección	Malo	1	1,0
	Regular	5	6,0
	Bueno	83	93,0
Control	Malo	1	1,0
	Regular	8	9,0
	Bueno	80	90,0

En la tabla 7 se evidencia respecto a la dimensión planeación que el 1% que representa 1 colaborador consideran que la planeación de la gestión administrativa posee un nivel malo, el 21% que simboliza 19 colaboradores respecto a una planeación institucional considera que es regular y el 78% que representa a 69 colaboradores considera que posee una buena planeación referente a la gestión en el municipio. En la dimensión organización consideran el 1% que simboliza a 1 colaboradores considera que se tiene un nivel malo, el 17% que representa a 15 colaboradores considera que la organización de los procesos respecto a administración tiene un nivel regular, y el 82% que simboliza a 73 colaboradores consideran que se tiene una óptima organización en la gestión del municipio. Referente a la dimensión dirección el 1% que representa a 1 colaborador considera que posee un nivel malo, el 6% que simboliza a 5 colaboradores respecto al direccionamiento de la gestión se tiene un nivel regular y el 93% que representa a 83 colaboradores consideran que posee una buena dirección. En la dimensión control el 1% que representa a 1 colaborador considera que tiene un nivel malo, el 6% que simboliza a 8 colaboradores considera que el control de la gestión municipal en respecto a los procesos de administración es de nivel regular y el 93% que representa a 80 colaboradores considera que tiene una buena dirección.

**Tabla 8**

*Resultados descriptivos de las dimensiones de calidad de servicio*

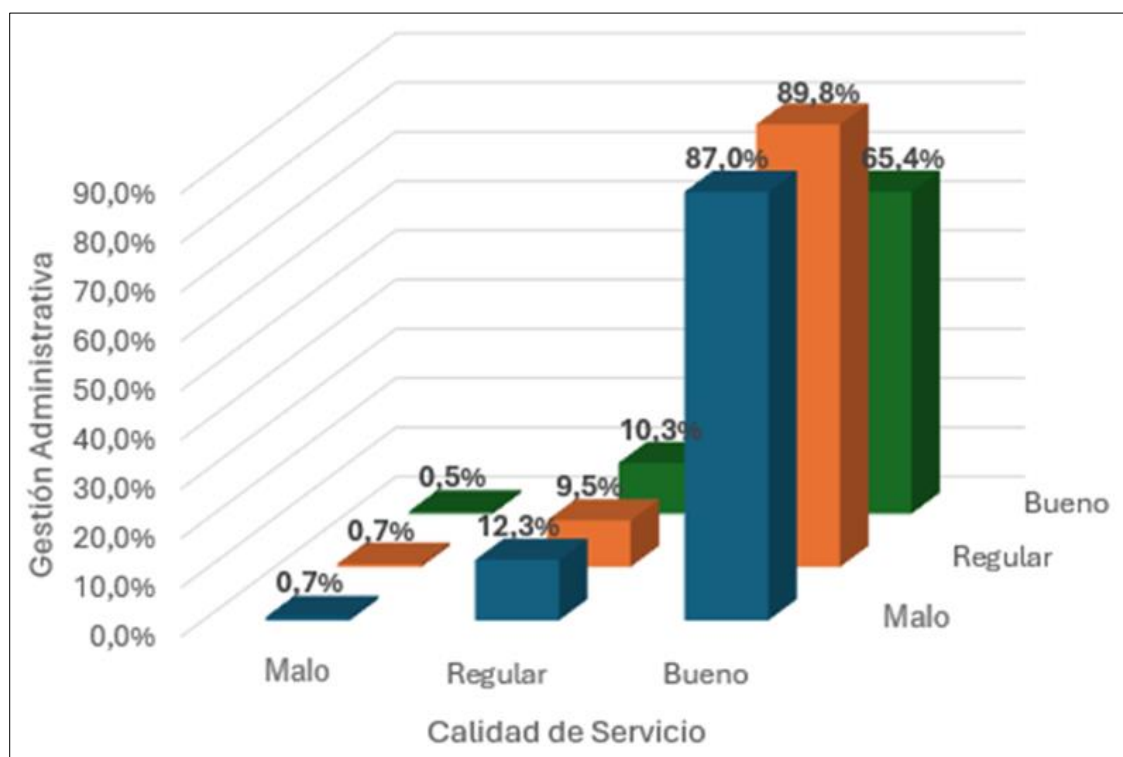
variables	Escala	Colaboradores	Porcentaje
Elementos tangibles	Malo	1	1,0
	Regular	8	9,0
	Bueno	80	90,0
Fiabilidad	Malo	1	1,0
	Regular	9	10,0
	Bueno	79	89,0
Capacidad de respuesta	Malo	1	1,0
	Regular	10	11,0
	Bueno	78	88,0
Seguridad	Malo	1	1,0
	Regular	8	9,0
	Bueno	80	90,0

En la tabla 8 se evidencia respecto a la dimensión elementos tangibles el 1% que represente a 1 colaborador consideran que posee un nivel malo, el 9% que simboliza a 8 colaboradores consideran que la infraestructura e instalaciones del municipio se tiene en un nivel regular y el 90% que simboliza a 80 colaboradores considera que se tiene un buen nivel de elementos tangibles respecto a las oficinas del municipio. En la dimensión fiabilidad consideran el 1% que es mala, el 10% que es de nivel regular y el 89% se tiene un nivel bueno de fiabilidad. Referente a la dimensión capacidad de respuesta el 1% considera que es malo, el 11% que es regular y el 88% considera que se tiene un buen nivel. En la dimensión seguridad el 1% considera que es mala, el 9% que es de nivel regular y el 90% que se tiene se tiene un buen nivel respecto a seguridad.

### 3.3. Tabla cruzada

**Figura 1**

*Resultados descriptivos de la relación de las variables*



De acuerdo con la figura 1, el 0,7% consideran que la gestión administrativa y calidad de servicio se relacionan de una manera mala, el 0,5% consideran que las variables se relacionan en un nivel regular y el 9,5% consideran que se relacionan de buena manera, esto evidencia una tendencia efectiva y directa entre las variables, lo que se comprueba en los resultados inferenciales.

### 3.4. Prueba de normalidad

Ho. La gestión administrativa y calidad de servicio presentan una distribución normal.

Ha. La gestión administrativa y calidad de servicio difieren de una distribución normal.

**Tabla 9**

*Prueba de normalidad de las variables*

		Gestión administrativa	Calidad de servicio
	N	89	89
Parámetros normales <sup>a,b</sup>	80,94	91,60	51,84
	7,476	11,354	7,128
Máximas diferencias extremas	,091	,087	,062
	,064	,042	,028
	-,091	-,087	-,034
Estadístico de prueba		,091	,087
Sig. asintótica(bilateral)		,000c	,000c

De acuerdo con los resultados de la Tabla 9 se observa niveles de significancia de ,000 y ,000 respectivamente, lo que permite indicar que las variables no provienen de una distribución normal aceptando la hipótesis alterna y rechazando la hipótesis nula, estos resultados indican que al no provenir de una distribución normal las pruebas estadísticas de correlación deben hacerse con una prueba no paramétrica tal es el caso de Rho de Spearman.

### 3.5. Prueba de hipótesis

#### ***Prueba de hipótesis general***

Ho. No existe relación significativa entre gestión administrativa y calidad de servicio de la Institución Pública en el distrito de Pucusana-2024.

Ha. Existen relación significativa entre gestión administrativa y calidad de servicio de una Institución Pública en el distrito de Pucusana-2024.

**Tabla 10**

*Prueba de correlación entre gestión administrativa y calidad de servicio*

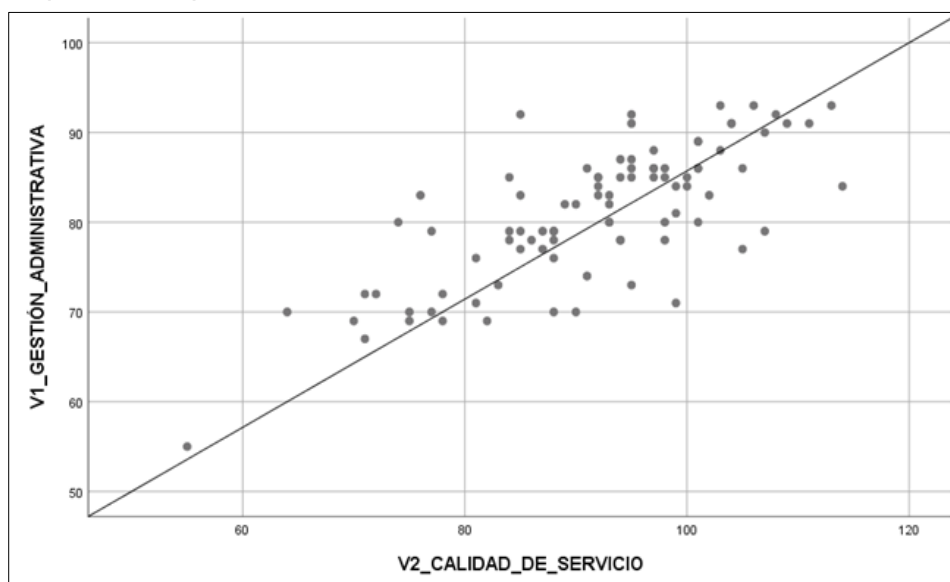
			Calidad de servicio
Rho de	Gestión	Coefficiente de correlación	,707**
Spearman	administrativa	Sig. (bilateral)	,000
		N	89



La Tabla 10, los resultados conseguidos entre la gestión administrativa y la calidad de servicio mediante el coeficiente correlación Rho Spearman evidencia un valor de significancia es de 0,000 permitiendo rechazar hipótesis nula y aceptar hipótesis alterna. Asimismo, basándose en el grado de correlación, se deduce que hay una correlación positiva fuerte ( $\rho=,707$ ) entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de la Institución Pública en el distrito de Pucusana.

**Figura 2**

*Dispersión de puntos de las variables*



De acuerdo con los resultados del gráfico, existe una tendencia positiva y directa entre las variables; es decir, si se presenta un mejoramiento en la gestión administrativa esto repercutirá de forma positiva y mejorada en la calidad de servicio de los colaboradores de la Institución Pública en el distrito de Pucusana.

### **Prueba de hipótesis específica 1**

Ho. No existe relación significativa entre la planeación y la calidad de servicio de la Institución Pública en el distrito de Pucusana - 2024.

Ha. Existe relación significativa entre la planeación y la calidad de servicio de la Institución Pública en el distrito de Pucusana - 2024.

**Tabla 11**

*Prueba de correlación entre planeación y calidad de servicio*

		Calidad de servicio	
Rho de	Planeación	Coefficiente de correlación	,426**
Spearman		Sig. (bilateral)	,000
		N	89

La Tabla 11, los resultados conseguidos entre la dimensión planeación y la calidad de servicio mediante el coeficiente correlación Rho Spearman evidencia un valor de significancia es de 0,000 permitiendo rechazar hipótesis nula y aceptar hipótesis alterna. Asimismo, basándose en el grado de correlación, se deduce que hay una correlación positiva moderada ( $\rho=,426$ ) entre la planeación y la calidad de servicio de una Institución Pública de Pucusana.

### **Prueba de hipótesis específica 2**

Ho. No existe relación significativa entre la organización y la calidad de servicio de una Institución Pública de Pucusana - 2024.

Ha. Existe relación significativa entre la organización y la calidad de servicio de una Institución Pública de Pucusana - 2024.

**Tabla 12**

*Prueba de correlación entre organización y calidad de servicio*

		Calidad de servicio	
Rho de	Organización	Coeficiente de correlación	,104**
Spearman		Sig. (bilateral)	,000
		N	89

La Tabla 12, los resultados conseguidos entre la dimensión organización y la calidad de servicio mediante el Rho Spearman evidencia un valor de significancia de 0,000 permitiendo rechazar la hipótesis nula y aceptar hipótesis alterna. Asimismo, basándose en el grado de correlación, se deduce que hay una correlación positiva débil ( $\rho=,104$ ) entre la organización y la calidad de servicio de la Institución Pública en el distrito de Pucusana.

### **Prueba de hipótesis específica 3**

Ho. No existe relación significativa entre la dirección y la calidad de servicio de la Institución Pública en el distrito de Pucusana - 2024.

Ha. Existe relación significativa entre la dirección y la calidad de servicio de una Institución Pública en el distrito de Pucusana - 2024.

**Tabla 13**

*Prueba de correlación entre dirección y calidad de servicio*

		Calidad de servicio	
Rho de	Dirección	Coeficiente de correlación	,375**
Spearman		Sig. (bilateral)	,000
		N	89

La Tabla 13, los resultados conseguidos entre la dimensión dirección y la calidad de servicio mediante el coeficiente correlación Rho Spearman evidencia un valor de significancia es de 0,000 permitiendo rechazar hipótesis nula y aceptar hipótesis alterna. Asimismo, basándose en el grado de correlación, se deduce que hay una correlación positiva débil ( $\rho=,375$ ) entre la dirección y la calidad de servicio de la Institución Pública en el distrito de Pucusana.

***Prueba de hipótesis específica 4***

Ho. No existe relación significativa entre el control y la calidad de servicio de una Institución Pública en el distrito de Pucusana - 2024.

Ha. Existe relación significativa entre el control y la calidad de servicio de una Institución Pública en el distrito de Pucusana - 2024.

**Tabla 14**

*Prueba de correlación entre control y calidad de servicio*

		Calidad de servicio	
Rho de	Control	Coeficiente de correlación	,900**
Spearman		Sig. (bilateral)	,000
		N	89

La Tabla 14, los resultados conseguidos entre la dimensión control y la calidad de servicio mediante el coeficiente correlación Rho Spearman evidencia un valor de significancia es de 0,000 permitiendo rechazar hipótesis nula y aceptar hipótesis alterna. Asimismo, basándose en el grado de correlación, se deduce que hay una correlación positiva fuerte ( $\rho=,900$ ) entre el control y la calidad de servicio de la Institución Pública en el distrito de Pucusana.

#### 4. DISCUSIÓN

La prueba de hipótesis general entre la gestión administrativa y la calidad de servicio se asocian en un nivel positivo alto ( $Rho=,707$ ;  $Sig.=0,000$ ). Estos resultados son asemejados por los obtenidos por Paredes (2020) donde indica que las variables presentan una asociación muy alta ( $Rho=,898$ ;  $Sig.=0,000$ ). Asimismo, con Shulca (2023) donde se denotan ambas variables con un nivel correlacional moderado ( $Rho=,545$ ;  $Sig.=0,000$ ), del mismo modo Pulido y Acosta (2024), evidencian una correlación positiva baja ( $Rho=,142$ ;  $Sig. =0,000$ ); de tal manera Gómez (2021), observó que las variables se asocian de nivel positivo alto alcanzando un ( $Rho=,649$ ;  $Sig.=0,000$ ). Estas certezas permiten la confirmación de lo que indica las teorías consultadas en el estudio, ya que, la gestión administrativa repercute en calidad del servicio, denotando así al invertir en un servicio de calidad para los colaboradores será decisivo para que se desarrolle de forma óptima la gestión de procesos administrativos en la municipalidad. Debido a que tener un establecimiento de una óptima gestión administrativa para que los colaboradores poseen una mejor calidad de servicio, siendo esta primordial para la corrección de problemáticas, lo cual es mencionado desde los aportes de Taylor, en donde una carencia de corrección acerca de las problemáticas de gestión en relación con la eficacia de servicio se verá afectado en los colaboradores. La firmeza en los resultados manifiesta lo primordial de implementar tácticas para la gestión administrativa en una entidad.

La prueba de la primera hipótesis específica entre planeación y calidad de servicio de los colaboradores se asocian en un nivel positivo moderado ( $Rho=,426$ ;  $Sig.=0,000$ ). Resultados semejantes son alcanzados por Vega (2022) donde define que las variables presentan una asociación alta ( $Rho=,659$ ;  $Sig.=0,000$ ). Asimismo, con Holguín y Escobar (2024) donde se denotan ambas variables con un nivel correlacional moderado ( $Rho=,560$ ;  $Sig.=0,000$ ), del mismo modo Carvallo (2022), evidencian una correlación positiva alta ( $Rho=,684$ ;  $Sig. =0,000$ ); de tal manera Nunura (2022), observó que las variables se asocian de nivel positivo alto alcanzando un ( $Rho=,640$ ;  $Sig.=0,000$ ). En consecuente, estas certezas permiten la confirmación de lo que indica las teorías consultadas en el estudio cuando se expone de planeación y calidad de servicio teniendo una relación angostamente, debido a que ambos estudios sugieren en la realización de una planificación o plan estratégico en los procesos administrativos teniendo un impacto positivo en calidad de servicio, de igual forma es esencial dentro de la institución pública para un óptimo desarrollo del

colaborador en sus actividades. Debido a que establecer un plan estratégico institucional es fundamental para brindar una eficacia de servicio, lo cual es mencionada en los aportes de Taylor. La firmeza en los resultados manifiesta lo primordial de implementar tácticas para la planeación de un mejoramiento interno administrativo en la entidad.

La prueba de la segunda hipótesis específica entre organización y calidad de servicio de los colaboradores se asocian en un nivel positivo bajo ( $Rho=,104$ ;  $Sig.=0,000$ ). Resultados semejantes son alcanzados por Torres (2023) donde define que las variables presentan una asociación baja ( $Rho=,381$ ;  $Sig.=0,000$ ). Asimismo, con Vega (2022) donde se denotan ambas variables con un nivel correlacional positivo alto ( $Rho=,723$ ;  $Sig.=0,000$ ), del mismo modo Alejandro (2022), evidencian una correlación positiva alta ( $Rho=,656$ ;  $Sig. =0,000$ ); de tal manera Nunura (2022), observó que las variables se asocian de nivel positivo moderado alcanzando un ( $Rho=,581$ ;  $Sig.=0,000$ ). Estas certezas permiten confirmar que la organización se vea contribuido en calidad de servicio, por ello, se debe optimizar en la institución pública y las áreas correspondientes un orden adecuado de funciones en el lugar de trabajo, así como una estructura clara y concisa para el beneficio de la municipalidad y los colaboradores. Debido a que establecer una organización correcta en los procesos generará que se tenga una estructuración en el servicio que se le brinda al colaborador y que este posea la mejor calidad posible, lo cual menciona Taylor, esto se ve afectado directamente en la seguridad de desempeño del colaborador.

La prueba de la tercera hipótesis específica entre dirección y calidad de servicio de los colaboradores se asocian en un nivel positivo bajo ( $Rho=,375$ ;  $Sig.=0,000$ ). Resultados semejantes son alcanzados por Alejandro (2022) donde define que las variables presentan una asociación alta ( $Rho=,657$ ;  $Sig.=0,000$ ). Asimismo, con Vega (2022) donde se denotan ambas variables con un nivel correlacional positivo moderado ( $Rho=,521$ ;  $Sig.=0,000$ ), del mismo modo Torres (2023), evidencian una correlación positiva moderada ( $Rho=,518$ ;  $Sig. =0,000$ ); de tal manera Nunura (2022), observó que las variables se asocian de nivel positivo moderado alcanzando un ( $Rho=,513$ ;  $Sig.=0,000$ ). Los datos defienden que se debe implementar estrategias para una adecuada dirección optimizando a la calidad de servicio y provocando un clima laboral más conveniente a través de este proceso administrativo. Consecuentemente, los resultados visualizan una correlación positiva entre dirección y calidad de servicio. Estas certezas permiten la confirmación de lo que indica las

teorías consultadas en el estudio, asimismo, la dirección es esencial para la calidad de servicio, debido a que se tiene a todos los procesos administrativos organizados en forma conjunta referente al servicio que recibe el colaborador se verá repercutido reflejado en el desarrollo de sus actividades en la municipalidad. Debido a que establecer una correcta dirección de los procesos administrativos genera un mejoramiento en la calidad de servicio que percibe el colaborador, lo cual es mencionada en el aporte de Taylor, en consecuencia, esto afecta la gestión de forma directa y genera que el colaborador sienta una carencia respecto a la eficacia del servicio.

La prueba de la cuarta hipótesis específica entre control y calidad de servicio de los colaboradores se asocian en un nivel positiva muy alta ( $Rho=,900$ ;  $Sig.=0,000$ ). Resultados semejantes son alcanzados por Alejandro (2022) donde define que las variables presentan una asociación alta ( $Rho=,669$ ;  $Sig.=0,000$ ). Asimismo, con Vega (2022) donde se denotan ambas variables con un nivel correlacional positiva alta ( $Rho=,791$ ;  $Sig.=0,000$ ), del mismo modo Torres (2023), evidencian una correlación positiva moderada ( $Rho=,444$ ;  $Sig. =0,000$ ); de tal manera Nunura (2022), observó que las variables se asocian de nivel positivo muy alto alcanzando un ( $Rho=,827$ ;  $Sig.=0,000$ ). Los datos conseguidos defienden el control perenne de la gestión en la municipalidad como una destreza para mejorar la calidad de servicio que recibe los colaboradores. Consecuentemente, los resultados visualizan una correlación positiva alta entre control y calidad de servicio. Estas certezas permiten confirmar que las teorías consultadas en la investigación donde señala que el control permite que se realice evaluaciones respecto al desenvolvimiento de la organización para poder verificar si se cumplen con los objetivos y planes institucionales, para así tener un control de los colaboradores asegurando que obtengan un servicio de calidad. Debido a que establecer un control respecto a los procesos administrativos generará una mejor calidad de servicio, siendo de prioridad para el municipio, lo cual es mencionado por Taylor.

En resumen, los resultados destacan la relación positiva de gestión administrativa y calidad de servicio. Aunque estudios previos dan un respaldo a esta relación su magnitud correlacional suele variar según su contexto y efectividad de las estrategias administrativas. Las municipalidades pueden obtener diversos beneficios de una estrategia de gestión ejecutada adecuadamente, en esencial en las áreas con procesos administrativos rigurosos.

## 5. CONCLUSIONES

En relación con el objetivo general, se concluye que existe una relación positiva significativa alta entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de la Institución Pública de Pucusana ( $r=,707$ ;  $\text{Sig.}=0,000$ ). Los resultados indican que, a medida que la municipalidad perfeccione su gestión administrativa antes aquellos procesos administrativos dando énfasis a un plan institucional, los colaboradores recibirán una mejor calidad de servicio tanto como en elementos tangibles y su capacidad de respuesta, en el ámbito interno institucional.

Respecto al primer objetivo específico, se muestra una relación positiva moderada y significativa de la planeación y la calidad de servicio de la Institución Pública de Pucusana ( $r=,426$ ;  $\text{Sig.}=0,000$ ). Lo que indicaría que, se debe identificar el óptimo plan estratégico interno para la gestión administrativa siendo esencial para la calidad de servicio de los colaboradores dentro de la Institución Pública.

En lo que concierne el segundo objetivo específico, concluyendo que existe una relación positiva baja entre la organización y la calidad de servicio de la Institución Pública de Pucusana ( $r=,104$ ;  $\text{Sig.}=0,000$ ). Este resultado señala lo importante que es una eficaz organización en la estructuración, ya que esto tendrá un impacto considerable en el ámbito interno de la calidad de servicio de los colaboradores en la Institución Pública.

Referente al tercer objetivo específico, se concluye que existe una relación positiva baja entre la dirección y la calidad de servicio de la Institución Pública de Pucusana ( $r=,375$ ;  $\text{Sig.}=0,000$ ). Los resultados indican que, la dirección de gestión administrativa, en concreto, conciso y adecuado clima laboral se cumplirá con los objetivos institucionales y las metas plasmadas en el plan estratégico siendo fundamental para la obtención de una óptimo y desempeño de calidad de servicio de los colaboradores dentro de la Institución Pública.

Finalmente, en relación con el cuarto objetivo específico, se identifica que hay una relación positiva alta entre el control y la calidad de servicio de la Institución Pública de Pucusana ( $r=,900$ ;  $\text{Sig.}=0,000$ ). El control de los procesos administrativos, siendo valorados y proporcionados por la ejecución de planes tendrán la finalidad de instituir medidas correctivas y concretas para la mejora de la calidad de servicio de los colaboradores dentro de la Institución Pública, teniendo en cuenta el cumplimiento de los objetivos institucionales.

## 6. RECOMENDACIONES

En relación con el cumplimiento del objetivo general de la investigación que establece un nivel alto entre la gestión administrativa y la calidad de servicio se recomienda al gerente municipal, contar con un gestor municipal que se va a encargar de cumplir funciones como la mejora de los procesos administrativos y calidad de servicio otorgado a los trabajadores, siendo este procedimiento de fortaleza para un excelente desarrollo y evolución en toda la municipalidad. Asimismo, se deberá revisar y analizar los procesos administrativos actuales buscando oportunidades.

Referente a los resultados obtenidos en el objetivo específico 1 entre la planeación y la calidad de servicio se recomienda, contar con un gestor de proyectos que realice el diseño de planes estratégicos, con el fin de mejorar nivel de satisfacción de los colaboradores para una organización verisímil.

Con relación a los resultados obtenidos por el objetivo específico 2 entre la organización y la calidad de servicio, se recomienda implementar estrategias del KPI de rendimiento por áreas con el fin de obtener un ambiente estructurado, conocer alguna información novedosa a difundir, proporcionando herramientas de gestión, directivas y modificación de normativas.

Referente a los resultados obtenidos en el objetivo específico 3 entre la dirección y la calidad de servicio, se recomienda realizar actividades periódicas, esto fomentara el buen desempeño de los colaboradores estén seguros que cuentan con una buena gestión y brindan valores de eficacia en un ambiente de compromiso eficaz.

Referente a los resultados obtenidos en el objetivo específico 4 entre el control y la calidad de servicio se recomienda implementar sistemas tecnológicos que realicen el seguimiento de los procesos administrativos, a fin de mejorar el servicio brindado.

Implementar estas recomendaciones contribuirá significativamente a la mejora de la calidad de servicio de la institución Pública, asegurando que la gestión administrativa este alineada con las necesidades y objetivos institucionales tanto para la entidad como para el colaborador.



## REFERENCIAS

- Abdusa, B. (2020). Principles of ties of internal control and management accounting systems at the enterprises of black metallurgy. *SJ Theoretical & Applied Science*, 3(71), 385-391. <https://dx.doi.org/10.15863/TAS>.
- Adegboyegun, A., Ben, E., Ademola, A., Oladutire, E., & Sodeinde, G. (2020). Internal Control Systems and Operating Performance: Evidence from Small and Medium Enterprises (SMEs). *Ondo State*. 10(4), 469-479. <https://doi.org/10.18488/journal.aefr.2020.104.469.479>.
- Alejandro, W. (2022). *Gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Huaylas, 2022* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/99196/Alejandro\\_RWR-SD.pdf?sequence=4](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/99196/Alejandro_RWR-SD.pdf?sequence=4)
- Aliaga, S., & Alcas, N. (2021). Análisis de la gestión administrativa y la calidad del servicio en la atención de los partos humanizados en un Hospital Nacional de Lima. *INNOVA Research Journal*, 6(1), 18-30. <https://doi.org/10.33890/innova.v6.n1.2021.1490>.
- Arocutipa, J., Mamani, J., & Lipa, R. (2022). Percepción de la calidad y satisfacción en discentes de la escuela de Administración de la Unajma-Apurímac, 2019. *Revista Ciencia y Tecnología-Para el Desarrollo*, 6(12), 30–38. <https://doi.org/10.37260/rctd.v6i12.173>
- Ávila, H., González, M., & Licea, C. (2020). La entrevista y la encuesta: ¿Métodos o técnicas de indagación empírica? *Revista Didascalia*, 10(3), 62-79. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7692391>
- Balderas, A., Cruz, C., Zapata, N., & Salazar, J. (2022). La validación por juicio de expertos como estrategia para medir la confiabilidad de un instrumento. *Revista de divulgación científica y tecnológica Tectzapic*, 8(1), 9-18. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9593530>
- Browarsk, J. (2020). *Justificación, objetivos y bases teóricas*. IESMBA.
- Cabrera, S., Erazo, J., Narváez, I., & Rodríguez, R. (2021). El control interno en la gestión administrativa de las unidades desconcentradas del ejecutivo. *Cienciamatria*, 7(12), 696-724. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7915377>.

- Calle, B., Álvarez, J., Quevedo, M., & Ayala, S. (2020). Evaluación de riesgos y gestión administrativa para las compañías de transporte pesado. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 5(3), 318-344. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7608903>.
- Carvalho, M. (2022). *Gestión administrativa y calidad de servicio de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/78428/Carvalho\\_DME-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/78428/Carvalho_DME-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Chávez, A., Castillo, I., Yopez, Y., & Silva, N. (2022). Modelo de gestión administrativo para las organizaciones del sector privado. *Revista Interdisciplinaria de Humanidades, Educación, Ciencia y Tecnología*, 8(3), 84-96. <https://cienciamatriarevista.org.ve/index.php/cm/article/view/743/1195>.
- Chicaiza, N., Chicaiza, B., Velasco, A., & Mena, N. (2022). Diagnóstico de la gestión administrativa en la Compañía de Transporte “Rutas Salcedenses” a través de herramienta de análisis FODA. *Polo conocimiento* 7(3), 1114-1129. <https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/3781/8733>.
- Condori, P. (2020). *Universo, población y muestra*. Acta académica.
- Corral, Y. (2022). Validity and reliability in research instruments: A theoretical look. *Revista Ciencias de la Educación*, 32(60), 562-582. <http://servicio.bc.uc.edu.ve/educacion/revista/60/art06.pdf>
- Demarquet, M., & Chedraui, L. (2022). Percepción de la calidad de servicio y satisfacción del consumidor en la cámara de comercio de Guayaquil: Perception of service quality and consumer satisfaction in the Guayaquil chamber of commerce. *Res Non Verba Revista Científica*, 12(1), 90–106. <https://doi.org/10.21855/resnonverba.v12i1.67>
- Engdaw, B. (2020). The impact of quality public service delivery on customer satisfaction in Bahir Dar city administration: The Case of Ginbot 20 Sub-city. *International Journal of Public Administration*, (43), 7-16. [https://www.researchgate.net/publication/334816594\\_The\\_Impact\\_of\\_Quality\\_Public\\_Service\\_Delivery\\_on\\_Customer\\_Satisfaction\\_in\\_Bahir\\_Dar\\_City\\_Administration\\_The\\_Case\\_of\\_Ginbot\\_20\\_Sub-city](https://www.researchgate.net/publication/334816594_The_Impact_of_Quality_Public_Service_Delivery_on_Customer_Satisfaction_in_Bahir_Dar_City_Administration_The_Case_of_Ginbot_20_Sub-city)

- Fernández, K., & Farje, D. (2020). Efectividad de la gestión administrativa en los gobiernos locales altoandinos, Luya, región Amazonas. *Ciencias Sociales y Humanidades*, 3(3), 60-66. <http://dx.doi.org/10.25127/rcsh.20203.649>.
- Fernández, V. (2020). Tipos de justificación en la investigación científica. *Espíritu Emprendedor* TES, 4(3), 65–76. <https://doi.org/10.33970/eetes.v4.n3.2020.207>
- Flores, C., Bueno, D., Flores, G., Capcha, J., & Ubillús, S.(2022). Simplificación Administrativa y calidad de servicio en municipios locales y provinciales del Perú: Una revisión sistemática. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(6), 10999-11020. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i6.4180](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i6.4180)
- Flores, J. (2020). *Justificación de Una Investigación*. Fondo editorial de la Universidad César Vallejo.
- Forbes (2022, junio). Council post: Here's how to maintain customer service, even when you're short-staffed. *Forbes*. <https://www.forbes.com/councils/forbesbusinesscouncil/2022/05/12/heres-how-to-maintain-customer-service-even-when-youre-short-staffed/#:~:text=Communicate%20often!,of%20losing%20a%20good%20employee>.
- Frisancho, W. (2022). Gestión administrativa y calidad de servicio en la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Puno –2022. *Revista Gestión y Finanzas*, 1(2), 7-16. <https://revistas.unap.edu.pe/journal/index.php/rigf/article/view/593/428>
- Gaitán, F., & Golovina, N. (2021). La competitividad de la micro, pequeña y mediana empresa mediante la gestión de sus recursos. *Revista Científica Estelí*, 10(1), 115–135. <https://doi.org/10.5377/farem.v0i0.11611>
- Galarza, M., Mora, J., & Zambrano, H. (2020). Gestión administrativa, la sostenibilidad de las agrupaciones rurales en la provincia de los Ríos – Ecuador. *Revista Dilemas Contemporáneos* 60(1), 1-20. <https://doi.org/10.46377/dilemas.v33i1.2154>.
- Gómez, M. (2021). *Análisis de la gestión administrativa y calidad del servicio de emergencias del centro Tipo C San Rafael de Esmeraldas* [Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica de Ecuador]. Repositorio de la Pontificia Universidad Católica de Ecuador. <https://repositorio.pucese.edu.ec/handle/123456789/2392>

- González, R., Sánchez, M., & Robles, F. (2023). Validez y confiabilidad de un instrumento para evaluación de la microenseñanza en ciencias. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*, 17(2), 1-18. <http://dx.doi.org/10.19083/ridu.2023.1581>
- Holguín, N., & Escobar, M. (2024). Calidad del servicio y su incidencia en la satisfacción del usuario en ventanilla universal de la empresa pública Autoridad de Tránsito Municipal de Guayaquil, Ecuador. *MQRInvestigar*, 8(2), 136–151. <https://doi.org/10.56048/MQR20225.8.2.2024.136-151>
- Huamán, E., Anicama, E, González, E., Félix, H., & Chu, W. (2022). *Metodología de la investigación científica. guía práctica para la elección, diseño y desarrollo de la investigación*. Fondo Editorial de la Universidad Autónoma de Ica.
- Huimán, R. (2022). El sistema de control interno y la gestión pública: Una revisión sistemática. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(2), 2316-2335. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i2.2030](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i2.2030).
- Izquierdo, J. (2021). La calidad de servicio en la administración pública. *Horizonte Empresarial*, 8(1), 425–437. <https://doi.org/10.26495/rce.v8i1.1648>
- Izquierdo, J., & Anastacio, C. (2021). La calidad de servicio en instituciones públicas y privadas: Revisión sistemática. *Revista Tzhoecoén*, 13(2), 84-93. <https://revistas.uss.edu.pe/index.php/tzh/article/view/2002>
- Leyton, L., Ahumada, R., & Mora, J. (2021). *Medición de calidad de servicio de un gran retailer latinoamericano aplicando escalas e-SQ*. Oikos Polis.
- López, M., Aquije, M., Garay , D., Guzmán, D., Vásquez, M., & Mavila, M. (2021). La gestión municipal y su impacto en la gobernabilidad en los gobiernos locales del Perú, 2021. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(5), 7278-7301. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v5i5.845](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i5.845)
- Lozano, E., Amasifuén, M., & Luna, E. (2020). Control interno y gestión administrativa de la municipalidad provincial de Picota. Balance´s. *Tingo María*, 8(11), 81-89. <https://revistas.unas.edu.pe/index.php/Balances/article/view/198/181>.
- Matraeva, L., Kaurova, O., Maloletko, A., & Vasiutina, E. (2020). Conceptual model to measure public service quality and service satisfaction: Russian practice. *Quality Management*, (21), 177-185. <https://search.proquest.com/docview/2436132111?accountid=37408>
- Mendivel, R., Lavado, C., & Sánchez, A. (2020). Gestión administrativa y gestión de talento humano por competencias en la Universidad peruana Los Andes, Filial

- Chanchamayo. *Revista Conrado*, 16(72), 262-268.  
<http://scielo.sld.cu/pdf/rc/v16n72/1990-8644-rc-16-72-262.pdf>.
- Mendoza, V., & Moreira, J. (2021). Procesos de gestión administrativa, un recorrido desde su origen. *Polo de Capacitación, Investigación y Publicación (POCAIP)*, 6(3), 608-620. <https://doi.org/10.23857/fipcaec.v6i3.414>.
- Mirabal, M. (2021). Calidad de servicio. *Compendium*, 24(46), 3-15.  
<https://revistas.uclave.org/index.php/Compendium/article/view/3859>
- Naranjo, F., Carrión, L., & Bosmediano, F. (2022). Gestión administrativa en las pymes del sector comercial en la ciudad de Santo Domingo en Ecuador. *Revista Universidad y Sociedad*, 14(3), 504-513.  
[https://www.researchgate.net/publication/373395430\\_Gestion\\_administrativa\\_en\\_las\\_pymes\\_del\\_sector\\_comercial\\_en\\_la\\_ciudad\\_de\\_Santo\\_Domingo\\_en\\_Ecuador](https://www.researchgate.net/publication/373395430_Gestion_administrativa_en_las_pymes_del_sector_comercial_en_la_ciudad_de_Santo_Domingo_en_Ecuador)
- Nunura, L. (2022). *Gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad de Ferreñafe* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/78595/Nunura\\_%c3%91LF-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/78595/Nunura_%c3%91LF-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Ordoñez, J., Cárdenas, J., Cuadrado, G., & Zamora, G. (2021). Gestión administrativa de las instituciones de educación superior. *Revista de ciencias sociales*, 27(2), 347-356. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7817703>.
- Pacheco, D. (2023). Control interno y la gestión administrativa: Una revisión sistemática del 2020 al 2022. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(1), 6697-6712. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v7i1.4918](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i1.4918)
- Palomeque, M., & Urdaneta, A. (2022). Planificación y control de la gestión administrativa de la producción en el sector agrícola de la provincia de El Oro. *Polo del Conocimiento*, 7(6), 302-326.  
<https://www.polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/4075>.
- Paredes, V. (2020). *Gestión administrativa y calidad de servicio que brindan las Instituciones de Educación Superior Públicas* [Tesis de maestría, Universidad Técnica de Ambato]. Repositorio de la Universidad Técnica de Ambato.  
<https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/31522/1/05%20ADP.pdf>

- Peña, D., Milligan, K., & Galarza, E. (2022). Gestión administrativa y su aporte al desarrollo empresarial: Caso Cooperativa Mototaxi de Puerto López. *Dominio De Las Ciencias*, 8(1), 136–151. <https://www.dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/2563>
- Peña, D., Sánchez, M., & Sancan, L. (2022). Gestión administrativa y su impacto en la calidad del servicio. *Revista Científica Mundo de la Investigación y el Conocimiento*, 6(1), 120-131. <https://recimundo.com/index.php/es/article/view/1633>
- Peralta, M., Horna, E., Hona, E., & Heredia, F. (2023). Administrative management in educational management Units: A literature review. *Revista Educación*, 47(1), 1-11. <https://www.scielo.sa.cr/pdf/edu/v47n1/2215-2644-edu-47-01-00663.pdf>
- Piloso, A., & Mendoza, M. (2022). Análisis de la efectividad del control interno en procesos de recaudación en empresas públicas. *Dominio Ciencia*, 8(2), 352-369. <https://doi.org/10.23857/dc.v8i2.2649>.
- Pincay, Y., & Parra, C. (2020). Gestión de la calidad en el servicio al cliente de las Pymes comercializadoras. Una mirada en Ecuador. *Dominio de las Ciencias*, 6(3), 1118-1142. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7539747>
- Pulido, M., & Acosta, D. (2024). Gestión de las funciones administrativas y su incidencia en la calidad de atención al paciente con morbilidad materna. Caso Hospital Dr. Verdi Cevallos Balda del cantón Portoviejo. *MQRInvestigar*, 8(1), 877–900. <https://doi.org/10.56048/MQR20225.8.1.2024.877-900>
- Radović, M., Vitomir, J., & Popović, S. (2021). Impact of internal control in enterprises founded by local self-government units: The case of republic of Serbia. *Inzinerine Ekonomika-Engineering Economics*, 32(1), 82-90. <https://doi.org/10.5755/j01.ee.32.1.23243>.
- Real, I. (2023). *La justificación de tu investigación*. CDC.
- Reyes, L., & Veliz, M. (2021). Calidad del servicio y su relación con la satisfacción al cliente en la empresa pública de agua potable del cantón Jipijapa. *Polo del Conocimiento*, 6(4), 570–591. <https://doi.org/10.23857/pc.v6i4.2586>
- Rivera, J., Araya, Ganga F., Torres, J., & Sánchez, F. (2021). Análisis bibliométrico de la investigación en calidad de servicio. *Interciencia*, 46(11), 404-415. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8190587>

- Rodríguez, D., Arista, A., & Cruz, J. (2023). Calidad de servicio y su efecto en la satisfacción y lealtad de los clientes. *Revista San Gregorio*, 1(55), 65–77. <https://doi.org/10.36097/rsan.v1i55.2326>
- Romero, H., Real, J., Ordoñez, J., Gavino, G., & Saldarriaga, G. (2022). *Metodología de la investigación*. Pirámide.
- Saavedra, J., & Delgado, J. (2020). Gestión del control interno en el sector educación. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 1557-1573. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v4i2.183](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.183)
- Shulca, B. (2023). *La gestión administrativa y el desarrollo organizacional en la Jurech periodo 2019-2021* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Chimborazo]. Repositorio de la Universidad Nacional de Chimborazo. <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/10337/1/Shulca%20Y%C3%A9pez%2C%20B.%20%282023%29%20La%20Gesti%C3%B3n%20Administrativa%20Y%20El%20Desarrollo%20Organizacional%20En%20La%20Jurech%20Periodo%202019-2021.pdf>
- Silva, J., Macías, B., Tello, E., & Delgado, J. (2021). La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: Un estudio de caso de una empresa comercial en México. *Ciencia UAT*, 15(2), 85–101. <https://doi.org/10.29059/cienciauat.v15i2.1369>
- Soledispa, X., Ponce, J., & Sierra, M. (2022). La gestión administrativa, factor clave para la productividad y competitividad de las microempresas. *Dominio de las Ciencias* 8(1), 280-294. <https://doi.org/10.23857/dc.v8i1.2571>
- Terán, N., Gonzáles, J., Ramírez, R., & Palomino, G. (2021). Calidad de servicio en las organizaciones de Latinoamérica. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(1), 1184-1197. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v5i1.320](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.320).
- Torres, A. (2023) *Gestión administrativa y la calidad de servicios en la Municipalidad Distrital de Sayán, 2022* [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/108496/Torres\\_TAC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/108496/Torres_TAC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Torres, G. (2022). Gestión administrativa y calidad de servicio en el personal del área de desarrollo urbano de la Municipalidad Distrital de Breña, Lima Perú 2020. *Polo de conocimiento*, 7(10), 2112-2132. <https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/4832>

- Turgaeva, A., Kashirskaya, L., Zurnadzhyant, L., Latysheva, O., Pustokhina, I., & Sevbitov, A. (2020). Assessment of the financial security of insurance companies in the organization of internal control. *Entrepreneurship and sustainability issues*, 7(3), 2243-2254. <https://ideas.repec.org/a/ssi/jouesi/v7y2020i3p2243-2254.html>
- Vásquez, K., & Farje, J. (2020). Efectividad de la gestión administrativa en los gobiernos locales altoandinos, Luya, región Amazonas. *Revista Científica UNTRM: Ciencias Sociales y Humanidades*, 3(3), 60-66. <https://doi.org/10.25127/RCSH.20203.649>
- Vega, A. (2022) *Gestión administrativa y calidad de servicio de los colaboradores de una Municipalidad Provincial de la Región Lambayeque* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/77987/Vega\\_VA-DC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/77987/Vega_VA-DC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Vergaray, J., García, C., Gutiérrez, W., León, F., & León, C. (2021). Gestión administrativa y clima laboral, en la municipalidad provincial del Santa, Ancash, Perú 2021. *Revista Qualitas*, 22(22), 46-58. <https://doi.org/10.55867/qual22.04>
- Vizcaino, P., Cedeño, R., & Maldonado, I. (2023). Metodología de la investigación científica: Guía práctica. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(4), 9723-9762. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v7i4.7658](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i4.7658)
- Yoon, Y., & Chan, K. (2020). A qualitative review of cruise service quality: Case studies from Asia. *Sustainability*, 12(19), 1–24. <https://doi.org/10.3390/su12198073>
- Yusuf, M., & Kanji, L. (2021). Effect of Internal Audit and Accounting Information System on the Effectiveness of Internal Control. *Atestasi: Jurnal Ilmiah Akuntansi*, 3(2), 120-125. <https://doi.org/10.57178/atestasi.v3i2.222>
- Zambrano, J., & Concha, J. (2021). Análisis de la gestión administrativa y su impacto en la rentabilidad de la empresa pinturas Mundocolor, del cantón Santo Domingo. *Polo del Conocimiento*, 6(4), 763-780. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7927027>



## ANEXOS

### Anexo 1. Matriz de consistencia

Gestión administrativa y calidad de servicio de una Institución Pública en el Distrito de Pucusana - 2024

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores		
<p><b>Problema general</b> ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de una Institución Pública en el distrito de Pucusana- 2024?</p> <p><b>Problemas específicos</b> ¿Cuál es la relación entre la planeación y la calidad de servicio de una Institución Pública en el distrito de Pucusana- 2024? ¿Cuál es la relación entre la organización y la calidad de servicio de una Institución Pública en el distrito de Pucusana- 2024?</p>	<p><b>Objetivo general</b> Establecer la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de una Institución Pública en el distrito de Pucusana – 2024.</p> <p><b>Objetivos específicos</b> Establecer la relación entre la planeación y la calidad de servicio de una Institución Pública en el distrito de Pucusana – 2024. Establecer la relación entre la organización y la calidad de servicio de</p>	<p><b>Hipótesis general</b> Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de una Institución Pública en el distrito de Pucusana-2024.</p> <p><b>Hipótesis específicas</b> Existe relación significativa entre la planeación y la calidad de servicio de una Institución Pública en el distrito de Pucusana - 2024. Existe relación significativa entre la organización y la calidad de servicio de una Institución Pública en el</p>	<b>Variable 1: Gestión administrativa</b>		
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Escala de medición</b>
			Planeación	- Metas - Estrategias - Acción	Encuesta / Cuestionario
			Organización	- Jerarquía - Trabajo en equipo - Comunicación	
			Dirección	- Liderazgo - Motivación - Toma de decisiones	
Control	- Evaluación - Supervisión - Resultados				
			<b>Variable 2: Calidad de Servicio</b>		

<p>¿Cuál es la relación entre la dirección y la calidad de servicio de una Institución Pública en el distrito de Pucusana- 2024?</p> <p>¿Cuál es la relación entre el control y la calidad de servicio de una Institución Pública en el distrito de Pucusana- 2024?</p>	<p>una Institución Pública en el distrito de Pucusana- 2024.</p> <p>Establecer la relación entre la dirección y la calidad de servicio de una Institución Pública en el distrito de Pucusana – 2024.</p>	<p>distrito de Pucusana - 2024.</p> <p>Existe relación significativa entre la dirección y la calidad de servicio de una Institución Pública en el distrito de Pucusana - 2024.</p>	<p><b>Dimensiones</b></p>	<p><b>Indicadores</b></p>	<p><b>Escala de medición</b></p>
	<p>Establecer la relación entre el control y la calidad de servicio de una Institución Pública en el distrito de Pucusana - 2024.</p>	<p>Existe relación significativa entre el control y la calidad de servicio de una Institución Pública en el distrito de Pucusana - 2024.</p>	<p>Elementos tangibles</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Equipos modernos</li> <li>- Instalaciones</li> <li>- Materiales</li> </ul>	<p>Encuesta /Cuestionario</p>
			<p>Fiabilidad</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Eficiencia</li> <li>- Eficacia</li> <li>- Efectividad</li> </ul>	
			<p>Capacidad de respuesta</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Disposición</li> <li>- Agilidad</li> <li>- Comprensión</li> </ul>	
			<p>Seguridad</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Confianza</li> <li>- Cortesía</li> <li>- Conocimiento</li> </ul>	
<p><b>Nivel - diseño de investigación</b></p>	<p><b>Población y muestra</b></p>	<p><b>Técnicas e instrumentos</b></p>	<p><b>Estadísticos aplicados</b></p>		

<p><b>Tipo:</b> Aplicada</p> <p><b>Diseño:</b> No experimental</p> <p><b>Enfoque:</b> Cuantitativo</p>	<p><b>Población:</b> 115 colaboradores</p> <p><b>Muestra:</b> 89 colaboradores</p>	<p><b>Variable 1:</b> Gestión administrativa</p> <p><b>Técnicas:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumentos:</b> Cuestionario</p> <p><b>Variable 2:</b> Calidad de servicio</p> <p><b>Técnicas:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumentos:</b> Cuestionario</p>	<p><b>Estadísticos descriptivos</b></p> <p>Tablas de frecuencias</p> <p>Gráficos estadísticos.</p> <p><b>Medidas de dispersión:</b></p> <p><b>Desviación estándar</b></p> <p><b>Estadísticos inferenciales</b></p> <p>Rho de Spearman</p>
--	--	--	---

**Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos**  
**CUESTIONARIO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

Estimado (a): Colaborador(a), el presente cuestionario tiene por finalidad evaluar competencias en cuanto a la gestión administrativa de la institución pública en el distrito de Pucusana. Es importante precisar que los resultados serán utilizados con fines académicos. Se pide su colaboración para responder todas las preguntas formuladas, mediante la siguiente escala:

1	2	3	4	5
Totalmente en Desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

N.º		Escala de Medición				
1	Las áreas de la institución pública establecen apropiadamente las metas institucionales	1	2	3	4	5
2	La institución planifica los recursos humanos, tangibles e intangibles para alcanzar las metas	1	2	3	4	5
3	La estrategia planteada por la institución está orientado al cumplimiento de los objetivos	1	2	3	4	5
4	Los servicios que brinda la institución están diseñados de manera estratégica para brindar una atención adecuada	1	2	3	4	5
5	La institución estimula a los colaboradores para alcanzar los objetivos estratégicos institucionales	1	2	3	4	5
6	La institución identifica correctamente las acciones o actividades para el cumplimiento de una óptima gestión municipal	1	2	3	4	5
7	La institución actualiza consecuentemente la estructura organizacional	1	2	3	4	5
8	Los colaboradores de la institución tienen visiblemente establecidas las jerarquías	1	2	3	4	5
9	La institución incentiva a la integración de sus colaboradores	1	2	3	4	5
10	Realiza un trabajo en equipo con la finalidad de lograr los objetivos	1	2	3	4	5
11	Observa que dentro de la institución existe o se practica una comunicación activa entre sus compañeros de trabajo	1	2	3	4	5

12	Cree que la comunicación que existe entre las áreas es la adecuada	1	2	3	4	5
13	Considera usted que jefes de cada área coordina de manera constante con los diversos colaboradores	1	2	3	4	5
14	El nivel de liderazgo actual en la institución considera que es el adecuado	1	2	3	4	5
15	Considera usted que la institución motiva a los colaboradores para un buen desempeño laboral	1	2	3	4	5
16	La motivación hacia el colaborador es la adecuada	1	2	3	4	5
17	Los altos directivos al momento de tomar una decisión solicitan opiniones de los colaboradores para resolver los problemas de la organización	1	2	3	4	5
18	Usted considera que se tiene una toma de decisiones adecuada para dar solución a las exigencias y así tener un mejor ambiente laboral	1	2	3	4	5
19	Sus funciones se evalúan frente al cumplimiento de los documentos de gestión (MOF, ROF, entre otros)	1	2	3	4	5
20	La institución evalúa las metas establecidas en la planeación	1	2	3	4	5
21	Considera que existe una supervisión constante en la institución	1	2	3	4	5
22	Existe supervisión de los sistemas instalados en las oficinas de la institución	1	2	3	4	5
23	La institución cuenta con un órgano de control administrativo	1	2	3	4	5
24	Considera usted que la institución realiza mejora en los procedimientos	1	2	3	4	5

## CUESTIONARIO DE CALIDAD DE SERVICIO

Estimado (a): Colaborador(a), el presente cuestionario tiene por finalidad evaluar competencias en cuanto a la calidad de servicio de la institución pública en el distrito de Pucusana. Es importante precisar que los resultados serán utilizados con fines académicos. Se pide su colaboración para responder todas las preguntas formuladas, mediante la siguiente escala:

1	2	3	4	5
Totalmente en Desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

N.º		Escala de Medición				
1	La institución hace uso de la modernidad de equipos para mejorar los procesos administrativos	1	2	3	4	5
2	La institución posee el equipamiento y recursos adecuados para realizar sus actividades de atención a los usuarios	1	2	3	4	5
3	Considera usted que las instalaciones de la institución están bien distribuidas	1	2	3	4	5
4	Se han previsto las condiciones y áreas de recepción convenientes para realizar sus labores de atención al usuario	1	2	3	4	5
5	Los materiales que posee la institución (ficha de trámite, folletos, y entre otros) son visibles	1	2	3	4	5
6	Se cuenta con suficiente material informativo acerca de algún proceso administrativo que se debe realizar	1	2	3	4	5
7	Usted como colaborador de la institución muestra interés para solucionar los problemas que se presentan durante la atención al usuario	1	2	3	4	5
8	La información que brinda la institución acerca de un proceso administrativo es siempre clara y precisa	1	2	3	4	5
9	La atención que le brinda la institución a los colaboradores es eficaz	1	2	3	4	5
10	Es común que la institución evalúa y la eficacia del desempeño de servicio	1	2	3	4	5
11	La institución busca realizar sus inquietudes con efectividad acerca de la implementación de un nuevo procedimiento para	1	2	3	4	5

	la atención del usuario					
12	Considera usted como colaborador que la gestión de la institución se realiza efectivamente	1	2	3	4	5
13	Usted indica a los usuarios cuando se dará la entrega de los documentos solicitados	1	2	3	4	5
14	Usted como colaborador, cuando se ha efectuado un reclamo por algún error documentario se le ha atendido oportunamente	1	2	3	4	5
15	Los documentos que ingresan a su área se realizan en un tiempo corto	1	2	3	4	5
16	De existir algún problema, usted como colaborador lo resuelve de forma inmediata	1	2	3	4	5
17	Los colaboradores en la institución mantienen como principal objetivo comprender las necesidades del usuario	1	2	3	4	5
18	Usted como colaborador de la institución muestra una rápida capacidad para comprender los procesos administrativos	1	2	3	4	5
19	El trámite documentario que usted realiza tiene estándares de calidad, para la confianza y tranquilidad del usuario	1	2	3	4	5
20	Los servicios brindados por la institución son fiables y proveen seguridad al usuario	1	2	3	4	5
21	Los usuarios reciben de manera clara y precisa la información de los servidores públicos	1	2	3	4	5
22	El servicio que brinda hacia al usuario es cortés y amable	1	2	3	4	5
23	Considera que la institución emplea capacitaciones hacia sus colaboradores para mejorar la respuesta a consultas de sus usuarios	1	2	3	4	5
24	Los usuarios atendidos en su área retornan casualmente a preguntar o pedir su ayuda	1	2	3	4	5

### Anexo 3. Validación de juicio de expertos

Validación del instrumento: **GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [  ]      Aplicable después de corregir [  ]      No aplicable [  ]

Apellidos y nombres del juez validador: **Mg.Graciela Margot Vejarano Garcia**

DNI: **17936741**

Especialidad del validador: Temático [  ]    Metodológico [  ]    Estadístico [  ]

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto técnico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante

Validación del instrumento: **CALIDAD DE SERVICIO**

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [  ]      Aplicable después de corregir [  ]      No aplicable [  ]

Apellidos y nombres del juez validador: **Mg.Graciela Margot Vejarano Garcia**

DNI: **17936741**

Especialidad del validador: Temático [  ]    Metodológico [  ]    Estadístico [  ]

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto técnico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante



Validación del instrumento: **GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **Hay suficiencia**

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [  ]      Aplicable después de corregir [  ]      No aplicable [  ]

Apellidos y nombres del juez validador. **Mg. Tamara Sheyla Reyes Carhuapoma**

DNI: **71023497**

Especialidad del validador: Temático [  ]    Metodológico [  ]    Estadístico [  ]

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar el componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante

Validación del instrumento: **CALIDAD DE SERVICIO**

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **Hay suficiencia**

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [  ]      Aplicable después de corregir [  ]      No aplicable [  ]

Apellidos y nombres del juez validador. **Mg. Tamara Sheyla Reyes Carhuapoma**

DNI: **71023497**

Especialidad del validador: Temático [  ]    Metodológico [  ]    Estadístico [  ]

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar el componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante

**Validación del instrumento: GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia**

**Opinión de aplicabilidad:**

Aplicable [  ]      Aplicable después de corregir [  ]      No aplicable [  ]

**Apellidos y nombres del juez validador.**

**Dr. Luis Alberto Marcelo Quispe**

**DNI: 40612463**

**Especialidad del validador:** Temático [  ]    Metodológico [  ]    Estadístico [  ]

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

  
**Firma del Experto Informante**

**Validación del instrumento: CALIDAD DE SERVICIO**

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia**

**Opinión de aplicabilidad:**

Aplicable [  ]      Aplicable después de corregir [  ]      No aplicable [  ]

**Apellidos y nombres del juez validador.**

**Dr. Luis Alberto Marcelo Quispe**

**DNI: 40612463**

**Especialidad del validador:** Temático [  ]    Metodológico [  ]    Estadístico [  ]

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

  
**Firma del Experto Informante**

## Anexo 4. Informe de índice de coincidencias

Mayra Rossmery QUISPE TITO  
TESIS PARA REPOSITORIO \_ MAYRA QUISPE TITO.docx

Similitud 19% Marcas de alerta Escritura con IA \*%

TESIS

**GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO DE UNA INSTITUCIÓN PÚBLICA EN EL DISTRITO DE PUCUSANA - 2024**

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

**Autora**  
QUISPE TITO, Mayra Rossmery (ORCID: 0009-0002-0918-7652)

**Asesora**  
ORCID: 0000-0003-4642-

Página 1 de 59 13515 palabras 128%

### 19% Similitud General

Fuentes

Mostrar las fuentes solapadas

1 Internet	hd.handle.net	6%
45 bloques de texto 612 palabra que coinciden		
2 Internet	repositorio.autonoma.edu.pe	3%
21 bloques de texto 272 palabra que coinciden		
3 Trabajos enviados		

## Anexo 5. Declaración jurada de autenticidad de información

### DECLARACIÓN JURADA

Mediante el presente documento: Mayra Rossmery Quispe Tito, con DNI:46539868, bachiller de la Escuela Profesional de Administración de Empresas de la Universidad Autónoma del Perú.

#### DECLARO BAJO JURAMENTO:

- 1.- La tesis titulada: Gestión Administrativa y Calidad de Servicio de la Institución Pública de Pucosana-2024, es de mi completa autoría y se desarrolló para obtener el grado de licenciado en Administración de Empresas.
- 2.- Haber realizado la encuesta a los colaboradores de la institución pública de Pucosana.
- 3.- Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falsificados, duplicados ni copiados.

Lima, 22 de Noviembre de 2024



Quispe Tito, Mayra Rossmery  
DNI N° :46539868





3	3	3	3	3	3	15	2	3	2	2	2	3	15	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	82
3	3	3	3	2	3	15	3	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	82
3	3	3	3	3	3	15	2	2	3	3	2	3	15	3	3	3	3	3	3	18	3	2	3	3	2	2	14	78
3	3	3	3	3	3	15	3	3	2	2	2	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	2	3	3	2	16	85
3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	14	3	3	3	3	3	3	16	3	3	3	3	3	3	18	80
3	3	3	3	3	3	15	3	3	2	2	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	87
3	3	3	3	2	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	90
3	3	3	3	3	3	14	3	2	2	2	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	86
3	3	3	3	3	3	16	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	86
3	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	17	3	3	3	3	3	3	17	3	3	3	3	3	3	18	83
3	3	3	3	3	3	15	3	3	2	2	3	3	15	3	3	2	3	3	3	18	3	3	2	3	3	2	16	80
3	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	15	3	3	2	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	82
3	3	3	3	3	3	15	3	3	3	2	3	3	15	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	82
3	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	87
3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	14	3	3	3	3	3	3	16	3	3	3	3	3	3	18	80
3	3	2	3	2	3	15	3	3	3	3	3	3	18	3	3	2	3	3	3	18	3	3	2	3	3	2	16	85
3	1	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	90
3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	90
3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	90
3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	90
3	3	2	3	3	3	17	3	3	2	2	3	3	16	2	3	2	3	3	3	16	3	3	2	3	3	2	16	81
3	3	3	3	3	3	17	3	2	2	2	3	3	16	2	3	2	3	3	3	16	3	3	3	3	3	3	18	83
3	2	2	3	3	3	17	3	3	3	3	3	3	16	3	3	3	3	3	3	16	3	3	3	3	3	3	18	83
3	3	3	2	2	2	15	2	3	3	3	2	3	16	2	2	3	3	3	3	16	3	3	3	3	3	3	18	83
3	3	3	3	3	2	17	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	89
3	3	3	3	3	3	18	3	3	2	3	3	3	17	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	89
3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	90
3	3	3	3	3	3	18	3	3	2	3	3	3	17	3	3	3	3	2	3	17	3	3	3	3	3	3	18	88
3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	90
3	3	3	3	3	3	18	3	3	2	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	90
3	2	3	3	3	3	17	3	3	3	3	3	3	18	3	2	3	3	3	3	17	3	2	3	3	2	3	16	84
3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	2	17	3	3	3	2	3	2	16	2	3	2	2	3	2	14	79
3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	90
3	2	3	3	3	3	17	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	89
3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	90
3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	90
3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	2	2	3	3	3	16	3	3	3	3	3	3	18	88
3	3	3	3	3	3	18	3	2	2	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	87
3	2	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	87
3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	87
3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	90
3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	2	3	17	3	3	3	3	3	3	18	2	3	3	3	3	3	17	87
3	3	3	2	2	3	16	3	3	3	3	3	3	18	2	3	3	3	3	3	17	3	3	3	3	3	2	17	85
3	3	3	3	3	3	18	3	3	2	3	3	3	17	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	89
3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	90
3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	2	3	3	17	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	89
3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	2	3	17	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	2	2	16	85
2	3	3	3	3	3	17	3	3	2	3	3	3	17	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	88
3	3	3	3	3	3	17	3	3	3	3	3	3	17	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	88
3	3	3	2	2	3	17	2	3	3	3	3	3	17	3	3	3	2	3	2	18	3	3	3	2	2	2	15	85



