

**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA
ALTOANDINA DE TARMA**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**



**Gestión administrativa y calidad del servicio en el personal
administrativo de la Municipalidad Provincial de Tarma, Junín, Perú –
2025**

Tesis

Para optar el título profesional de Licenciado en Administración

Autores:

Miguel Benito Espinoza Cirineo

Vanessa Majiory Espinoza Cirineo

Asesor:

Mg. Willian Perez Sullcaray

Línea de investigación:

Administración, Gobernanza y Políticas Públicas

TARMA — PERÚ

2025

Licencia de acceso



Metadatos complementarios

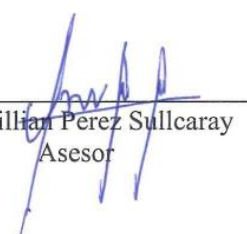
Datos de los Autores	
Autor 1	
Nombres y apellidos	Miguel Benito Espinoza Cirineo
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	74715157
URL de ORCID	https://orcid.org/0009-0006-5538-8550
Autor 2	
Nombres y apellidos	Vanessa Majiory Espinoza Cirineo
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	74720738
URL de ORCID	https://orcid.org/0009-0004-9558-3209
Datos del Asesor	
Nombres y apellidos	Mg. Willian, Perez Sullcaray
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	45959081
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0002-6320-0048
Datos de los Miembros del Jurado Evaluador	
Presidente	
Nombres y apellidos	Dr. Iván Bruno Pomalaza Buendía
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	19976218
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0002-4431-8630
Secretario	
Nombres y apellidos	Ruben Garcia Huamani
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	23266645
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0002-4475-9073
Vocal	
Nombres y apellidos	Daniel Eulogio Gervacio Solórzano
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	45271570
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0002-8703-9842
Datos de la investigación	
Línea de investigación	Administración, Gobernanza y Políticas Públicas
Grupo de investigación	Ninguno
Agencia de financiamiento	Financiado por los autores
Ubicación geográfica de la investigación	Municipalidad Provincial de Tarma
Año o periodo de la investigación	2025
URL de disciplinas OCDE	5.06.00 -- Ciencias políticas https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.06.00

Conformidad del asesor

Yo Mg. Willian Perez Sulcaray, identificado con DNI N° 45959081 en mi calidad de Asesor de la tesis: Gestión administrativa y calidad de servicio en el personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Tarma, Junín, Perú – 2025, para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración, desarrollado por los bachilleres, Miguel Benito Espinoza Cirineo y Vanessa Majiory Espinoza Cirineo, de la Escuela Profesional de Administración, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma, trabajo que cumple con los requisitos establecidos en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad y en la Directiva N° 0006-2024-C-FCA/UNAAT de la Facultad de Ciencias Administrativas.

Por tanto, autorizo la presentación del mismo ante las instancias correspondientes.

Tarma, 19 de enero de 2026


Mg, Willian Perez Sulcaray
Asesor

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS N° 0011 EPA-FCA-2026

En la Ciudad Universitaria, a los veintinueve días del mes de abril del año 2026, siendo las 09:30 horas, en el Auditorio “Danton Hidalgo Valverde” de la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma se reunieron los miembros del Jurado Evaluador, designado con Resolución N° 0019-2026-C-FCA/UNAAT, de fecha 22 de abril del 2026.

Miembros del Jurado Evaluador:

Presidente : Dr. Iván Bruno Pomalaza Buendía.
 Secretario : MSc. Rubén García Huamani.
 Vocal : Dr. Daniel Eulogio Gervacio Solórzano.

Con la finalidad de llevar a cabo el acto académico de sustentación de tesis: “Gestión Administrativa y calidad del servicio en el personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Tarma, Junín, Perú – 2025”, para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración, aprobado mediante Resolución de Coordinación N° 0019-2026-C-FCA/UNAAT, de fecha 22 de abril de 2026, donde se programa lugar, fecha y hora para el mencionado acto.

Sustentante(s):

Bach. Vanessa Majiory Espinoza Cirineo
 Bach. Miguel Benito Espinoza Cirineo

Asesor:

Mg. Willian Perez Sullcaray

Concluida la exposición y absuelto las preguntas, los miembros del Jurado Evaluador procedieron con la deliberación asignando la calificación siguiente:

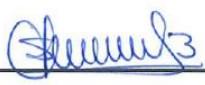
Escala valorativa:

Excelente ☐ Bueno ☒ Regular ☐ Deficiente ☐

Resultado final.

Aprobado ☒ Desaprobado ☐ Por: UNANIMIDAD

Para constancia se expide la presente Acta, en la ciudad de Tarma a los veintinueve días del mes de abril del 2026.

 _____ Dr. Iván Bruno Pomalaza Buendía Presidente	 _____ MSc. Rubén García Huamani Secretario	 _____ Dr. Daniel Eulogio Gervacio Solórzano Vocal
---	--	--

Constancia de similitud N°003-2026-UI-FCA

Yo, Ketty Marilú Moscoso Paucarchuco, Responsable de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma (UNAAT), CERTIFICO que la tesis: *Gestión administrativa y calidad del servicio en el personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Tarma, Junín, Perú – 2025*, para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración, desarrollado por los Bachilleres: Espinoza Cirineo, Miguel Benito y Espinoza Cirineo, Vanessa Majiory de la Escuela Profesional de Administración, ha cumplido con los parámetros de originalidad y similitud, establecidos en Reglamento de Grados y Títulos de la UNAAT y demás normas universitarias. Según el software de verificación de similitud Turnitin, el documento evaluado cuenta con un 28% de similitud, nivel permitido para que prosigan los interesados con los trámites correspondientes para la publicación del documento académico en el repositorio institucional.

Se emite el presente certificado de acuerdo a lo establecido en la normatividad universitaria vigente, como requisito para la obtención del título profesional correspondiente.

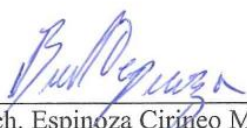
Tarma, 07 de abril de 2026.

Dra. Ketty Marilú Moscoso Paucarchuco
Responsable de la Unidad de Investigación
Facultad de Ciencias Administrativas - UNAAT

Declaración de autenticidad

Yo, Miguel Benito Espinoza Cirineo, identificado con DNI N° 74715157 y Vanessa Majiory Espinoza Cirineo con DNI N° 74720738, Bachilleres en Ciencias Administrativas de la Escuela Profesional de Administración, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma (UNAAT), DECLARAMOS que en el desarrollo de la tesis: Gestión administrativa y calidad de servicio en el personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Tarma, Junín, Perú – 2025, para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración, se ha seguido rigurosamente las normas académicas y administrativas de la Universidad y la Facultad. Dejando constancia de la autenticidad y originalidad de dicho documento; así mismo declaramos bajo juramento que hemos seguido los procedimientos de ética en la investigación, que somos los autores de la redacción, aspectos metodológicos, organización del mismo y la diagramación correspondiente; además, damos garantía que todos los fundamentos teóricos se encuentran debidamente respaldados por las referencias, el porcentaje de similitud o nivel de coincidencias es menor al 30%, que se encuentra dentro de los márgenes establecidos por la universidad.

Tarma, 02 de abril de 2026.


Bach. Espinoza Cirineo Miguel Benito
DNI N° 74715157




Bach. Espinoza Cirineo Vanessa Majiory
DNI N° 74720738



Declaración Jurada de Originalidad

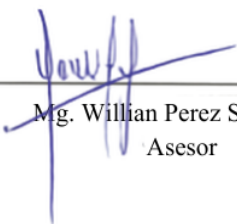
Yo, Willian Perez Sullicaray, identificado con DNI N° 45959081, en mi condición de asesor de la Tesis: Gestión administrativa y calidad del servicio en el personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Tarma, Junín, Perú — 2025, elaborada y presentada por los Bachilleres Miguel Benito Espinoza Cirineo y Vanessa Majory Espinoza Cirineo.

Declaro bajo juramento:

Hago constar que he revisado el informe final de la tesis mencionada líneas arriba, la cual será presentada para optar el título profesional de Licenciado en Administración. Dejo constancia de la originalidad del trabajo desarrollado y declaro, bajo juramento, que durante la elaboración de dicha investigación se han seguido los procedimientos éticos establecidos para este tipo de estudios. Asimismo, el trabajo cuenta con una base teórica debidamente sustentada mediante citas y referencias apropiadas, y presenta un enfoque metodológico coherente con la naturaleza de la investigación. Los resultados han sido obtenidos de manera veraz y objetiva por los investigadores. Además, certifico que el porcentaje de similitud del documento se encuentra por debajo del 30%, límite máximo permitido por la normativa institucional vigente.

Por lo tanto, autorizo la presentación de la presente declaración jurada ante las instancias correspondientes.

Tarma, 02 de abril de 2026



Mg. Willian Perez Sullicaray
Asesor

Gestión administrativa y calidad del servicio en el personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Tarma, Junín, Perú – 2025

by Bach. Miguel Benito Espinoza Cirineo Bach. Vanessa Majiory
Espinoza Cirineo

Submission date: 07-Apr-2026 11:46AM (UTC-0500)

Submission ID: 2924990921

File name: 14_01_2026_Tesis_1.docx (8.1M)

Word count: 26685

Character count: 156201

¹
**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA
ALTOANDINA DE TARMA**

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



**Gestión administrativa y calidad del servicio en el personal administrativo de
la Municipalidad Provincial de Tarma, Junín, Perú – 2025**

¹
Tesis

Para optar el título profesional de Licenciado en Administración

Autores:

Espinoza Cirineo, Miguel Benito (<https://orcid.org/0009-0006-5538-8550>)

Espinoza Cirineo, Vanessa Majiory (<https://orcid.org/0009-0004-9558-3209>)

Asesor:

Mg. William Perez Sullcaray (<https://orcid.org/0000-0002-6320-0048>)

¹
Línea de investigación:

Administración, Gobernanza y Políticas Públicas.

TARMA — PERÚ

2025

Gestión administrativa y calidad del servicio en el personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Tarma, Junín, Perú – 2025

ORIGINALITY REPORT

28%
SIMILARITY INDEX

23%
INTERNET SOURCES

20%
PUBLICATIONS

14%
STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	repositorio.unaat.edu.pe Internet Source	4%
2	hdl.handle.net Internet Source	2%
3	apirepositorio.unh.edu.pe Internet Source	1%
4	repositorio.uct.edu.pe Internet Source	1%
5	repositorio.autonoma.edu.pe Internet Source	1%
6	repositorio.ucv.edu.pe Internet Source	1%
7	Submitted to Universidad San Ignacio de Loyola Student Paper	1%
8	repositorio.utesup.edu.pe Internet Source	1%
9	repositorio.unaj.edu.pe Internet Source	1%

10	repositorio.untumbes.edu.pe Internet Source	1 %
11	cybertesis.unmsm.edu.pe Internet Source	1 %
12	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Student Paper	1 %
13	Flores Aedo, Mery. "La calidad en el servicio de atención al público y su relación en el nivel de satisfacción del usuario en las municipalidades provinciales de la zona norte del departamento de Puno, periodo 2023", Universidad Nacional del Altiplano de Puno (Peru) Publication	1 %
14	Martínez Asmad, Manuel Augusto. "Calidad del servicio educativo y satisfacción de los estudiantes en la escuela profesional de Odontología de la universidad alas peruanas Trujillo La Libertad 2015-II", Universidad Católica los Ángeles de Chimbote (Peru) Publication	1 %
15	repositorio.upla.edu.pe Internet Source	1 %
16	Banda Choquenaira, Ronald. "Inteligencia emocional y gestión administrativa del personal directivo en la Escuela Profesional	1 %

de Educación Primaria - UNSAAC, filial Canas Cusco", Universidad Nacional del Altiplano de Puno (Peru)

Publication

17

Submitted to Universidad Nacional Federico Villarreal

Student Paper

<1 %

18

repositorio.uncp.edu.pe

Internet Source

<1 %

19

repositorio.unamba.edu.pe

Internet Source

<1 %

20

Submitted to Universidad Alas Peruanas

Student Paper

<1 %

21

Submitted to uncedu

Student Paper

<1 %

22

repositorio.continental.edu.pe

Internet Source

<1 %

23

Submitted to Universidad Nacional del Centro del Peru

Student Paper

<1 %

24

repositorio.ujcm.edu.pe

Internet Source

<1 %

25

Miranda, Marleny Apaza. "Percepción del clima organizacional y la satisfacción laboral de los servidores de la Empresa Municipal de

<1 %

Saneamiento Básico de Puno S.A. Perú, 2015",
Universidad Nacional del Altiplano de Puno
(Peru)

Publication

26

Quispe Apaza, Ignacio Jose. "Competencias digitales y desempeño académico en los estudiantes de 5to grado de la Institución Educativa María Auxiliadora - Puno, 2024", Universidad Nacional del Altiplano de Puno (Peru), 2025

Publication

<1 %

27

Submitted to Universidad Peruana Los Andes

Student Paper

<1 %

28

Roxana Galindo Salazar. "Competency-Based Management and Its Impact on the Productivity of Public Servants: Empirical Evidence in a Peruvian Municipality", Nexus Research Journal, 2025

Publication

<1 %

29

Ticona Mamani, Wilson Marcos. "Gestión turística y estrés laboral en los trabajadores de las agencias de viajes y turismo de la ciudad de Puno, periodo 2023", Universidad Nacional del Altiplano de Puno (Peru), 2025

Publication

<1 %

30

repositorio.uwiener.edu.pe

Internet Source

<1 %

31 Elvio Tintaya Zegarra, Yony Farfan Robles, Antonio Coronel Molina, Rosa Evangelina Lizarraga Valer et al. "Desarrollo fonológico en el lenguaje de niños de 5 años", Editora Científica Digital, 2024

Publication

<1 %

32 Hallasi Colque, Luz Karem. "Calidad de servicio y satisfacción del usuario/ria del Centro Emergencia Mujer en Comisaría Puno, 2019", Universidad Nacional del Altiplano de Puno (Peru)

Publication

<1 %

33 Ccama Tipo, Flora. "Gestión por competencias y la calidad de servicios a usuarios de las municipalidades de la región Puno - zona norte año 2019", Universidad Nacional del Altiplano de Puno (Peru)

Publication

<1 %

34 repositorio.udh.edu.pe

Internet Source

<1 %

35 Red Internacional de Investigación Galileo Ecuador, ACVENISPROH Ediciones. "Memoria: Humanidad 2025", ACVENISPROH Académico, 2025

Publication

<1 %

36 Yossep Manuel Julca-Santos, William Cruz-Gonzales, Santiago Saturnino Patricio-

<1 %

Aparicio, Carmen Giovanna C Cruz-Chagmani de Paye et al. "Relación entre el control interno y los procesos de contratación de bienes y servicios en una municipalidad de Lima", Prohominum, 2026

Publication

37

Zela Pacori, Carmen Eliza. "Modernización de la gestión pública y la calidad de atención al usuario en las municipalidades provinciales de la región Puno – 2019.", Universidad Nacional del Altiplano de Puno (Peru)

Publication

38

Barrios Gallegos, Angel Eleuterio. "Estilos de liderazgo y clima organizacional en instituciones educativas de gestión pública del distrito de Capachica - Puno", Universidad Nacional del Altiplano de Puno (Peru)

Publication

39

Calderon Chipana, Juan Carlos. "Calidad del servicio administrativo y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Puno, 2019", Universidad Nacional del Altiplano de Puno (Peru)

Publication

40

Quispe, Luz Mery Chata. "Calidad de servicio y la satisfacción del docente usuario/a en la Unidad de Gestión Educativa Local Yunguyo,

<1 %

<1 %

<1 %

<1 %

2023", Universidad Nacional del Altiplano de Puno (Peru)

Publication

41

repositorio.une.edu.pe

Internet Source

<1 %

42

Pando Mamani, Rene. "La gestión administrativa y el logro de objetivos organizacionales, según la percepción del personal de la sociedad de beneficencia pública de Puno, periodo 2019", Universidad Nacional del Altiplano de Puno (Peru)

Publication

<1 %

43

Siguairo Mamani, Bernardo. "Influencia de la gestión pública municipal en la participación ciudadana en el distrito de Yunguyo, 2023", Universidad Nacional del Altiplano de Puno (Peru), 2025

Publication

<1 %

44

John Fredy Rojas Bujaico, Fredi Gutiérrez Martínez, Rafael Wilfredo Rojas Bujaico, Luis Enrique Pacheco Moscoso et al. "Calidad de servicio en el proceso de admisión. Un enfoque práctico para la gestión de la calidad", ACVENISPROH Académico, 2023

Publication

<1 %

45

Submitted to Private University of Pucallpa

Student Paper

<1 %

46

Mamani, Ronald Luis Churata. "Cultura organizacional y desempeño laboral en el uso eficiente de recursos públicos de los gobiernos locales de la región Puno, 2024", Universidad Nacional del Altiplano de Puno (Peru), 2025

Publication

<1 %

47

María Betsabet Zavaleta Rojas, Sttefany Santamaría Oblitas, Katheryne Mery Ashly Chamoly Urtecho. "Gestión Eficiente en el Gobierno Local: El Rol de la Simplificación Administrativa", PODIUM, 2024

Publication

<1 %

48

Westreicher, Karen Melissa Caceres. "Calidad De Servicio De La Linea Aerea Latam En Peru", Pontificia Universidad Catolica del Peru - CENTRUM Catolica (Peru), 2021

Publication

<1 %

49

Chavez Montoya, Claudia | Quezada Barreto, Roberto | Tello Horna, Diana. "Calidad en el servicio en el sector transporte terrestre interprovincial en el Peru", Pontificia Universidad Catolica del Peru - CENTRUM Catolica (Peru), 2021

Publication

<1 %

50

Renzo José Rodríguez Carrasco, Justina Uribe Kajatt, Daniel Enrique Rey-de-Castro Hidalgo.

<1 %

"La calidad de servicio del cliente interno basado en el modelo SERVQUAL y su relación con la satisfacción laboral en una empresa de transporte de carga pesada de Lima

Metropolitana, 2021", Industrial Data, 2023

Publication

51

Submitted to Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez

Student Paper

<1 %

52

Quispe Cansaya, Edwin Abdon. "Inteligencia emocional y su influencia en la calidad de servicio de las universidades públicas de región Puno 2023", Universidad Nacional del Altiplano de Puno (Peru)

Publication

<1 %

53

Submitted to Universidad Peruana de Las Americas

Student Paper

<1 %

54

Yerson Paul Semillan Rosales, Mario Enrique Nizama Reyes, Segundo Rafael Atto Coba, Mauro Manuel Vivas Landa et al. "Rol de la inversión pública en transporte y agricultura en el crecimiento económico del Perú: evidencia econométrica", Editora Cientifica Digital, 2026

Publication

<1 %

55 Mauro Alejandro Monroy Ceseña. "Percepción del servicio en restaurantes del destino turístico de La Paz, México", Universidad Autónoma de Baja California Sur, 2025

Publication

<1 %

56 Submitted to Universidad Nacional de Cañete

Student Paper

<1 %

57 Guillermo Kensel Paucar Soto. "Impact of municipal management on sustainable rural development: empirical evidence from the case of Huaura Province, Peru (2024)", Revista Científica Kosmos, 2025

Publication

<1 %

58 Martínez Chávez, Richard Oscar. "Calidad del servicio y satisfacción del cliente en restaurantes de comida marina Chimbote, 2016", Universidad Católica los Ángeles de Chimbote (Peru)

Publication

<1 %

59 Zela Paricahua, Melissa. "Gobierno electrónico y gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Puno - 2023", Universidad Nacional del Altiplano de Puno (Peru)

Publication

<1 %

60 Casapia Ochoa, Sergio Javier. "Modelo de gestión de excelencia en la gerencia de

<1 %

transportes de la municipalidad provincial -
Puno por escenarios 2018.", Universidad
Nacional del Altiplano de Puno (Peru)

Publication

61

Cesar Eduardo Medina Villón, Jorge Ceferino Eguizabal. "Impact of the Lurawi Peru Program on Socioeconomic Strengthening: Evidence from a Rural Andean District", Bastcorp International Journal, 2026

<1 %

Publication

62

Huanca Quispe, Serapio. "Gestión del talento humano y el desempeño laboral docente en instituciones educativas secundarias del distrito de Chucuito, 2023", Universidad Nacional del Altiplano de Puno (Peru)

<1 %

Publication

63

Lisbeth Maruja Peña Navio, Carlos Enrique Coacalla Castillo, Jahaziel Arango Cayllahua, Luz Milagros Torvisco Contreras et al. "University governance and administrative management in a public university in Peru", Revista Simón Rodríguez, 2025

<1 %

Publication

64

Rueda Gómez, Julián Andrés. "Modelo Asociativo Entre Factores Predictores del Desempeño Laboral Validado por Pastores de la Iglesia Adventista en Colombia", Universidad de Montemorelos (Mexico), 2025

<1 %

65

(Carlinda Leite and Miguel Zabalza). "Ensino superior: inovação e qualidade na docência", Repositório Aberto da Universidade do Porto, 2012.

Publication

<1 %

66

Cari Yucra, Arturo. "Gestión administrativa y desempeño laboral en los hoteles cuatro estrellas de la región de Puno", Universidad Nacional del Altiplano de Puno (Peru)

Publication

<1 %

67

Submitted to POSGRADO

Student Paper

<1 %

68

Panca Pacompía, Ramón Aurelio. "Gestión educativa y el marco de buen desempeño docente en la Red Educativa Rural de Choquesani del distrito de Orurillo - 2019.", Universidad Nacional del Altiplano de Puno (Peru)

Publication

<1 %

69

Jesús Alexis García Hernández, William Sánchez Chávez. "Política de modernización de la gestión pública y calidad del servicio de autorización de radiodifusión", Gestión en el Tercer Milenio, 2023

Publication

<1 %

Submitted to Universidad Ricardo Palma

71

Carlos Maté Jiménez, Mercedes Fernández García, Juan Antonio Campos Soria. "La Medición de la satisfacción del cliente de hotel", Revista de Estudios Turísticos, 2023

Publication

<1 %

72

Choque, Patricia Inés Condori. "La gestión administrativa y marketing de servicios en la atención al cliente en los hoteles de cuatro estrellas de la ciudad de Puno, periodo 2018", Universidad Nacional del Altiplano de Puno (Peru)

Publication

<1 %

73

ODETTE PANTOJA DÍAZ. "Diseño de un modelo de co-creación de los programas de grado en las universidades ecuatorianas.", Universitat Politecnica de Valencia, 2017

Publication

<1 %

74

Aralí Larios-Calderón. "ANÁLISIS DE LA NORMATIVIDAD TURÍSTICA EN MÉXICO EN TIEMPOS DE COVID DESDE EL ENFOQUE DE LA CALIDAD DEL SERVICIO", Gestión Turística, 2021

Publication

<1 %

75

María Patricia Calle Terrones. "La motivación del talento humano y su relación con la

<1 %

atención al ciudadano en un gobierno local de
Lima, Perú, 2017", Industrial Data, 2021

Publication

76

Sanchez Mamani, Ivan Grover. "Gestión de la felicidad laboral para mejorar la calidad de servicio en los servidores públicos de la DIRCETUR Puno -2024", Universidad Nacional del Altiplano de Puno (Peru), 2025

<1 %

Publication

77

Silvia Valeria Castelo Quinde, Laura Mercedes Quishpi Espinel, María Ángela Gómez Jaramillo, Evelin Adriana Campos Cabezas. "Calidad educativa y satisfacción del servicio percibido de los estudiantes de los institutos tecnológicos de Riobamba", Runas. Journal of Education and Culture, 2023

<1 %

Publication

Exclude quotesOn

Exclude bibliographyOn

Exclude matches

< 8 words

Dedicatoria

A mi abuelita, quien aunque hoy no se encuentra físicamente conmigo sigue siendo mi mayor inspiración, su amor incondicional, su ejemplo de fortaleza y su apoyo constante marcaron profundamente mi vida y motivaron cada uno de mis esfuerzos para alcanzar esta meta; así mismo, dedico este logro a mis padres, por su respaldo permanente, su confianza y su sacrificio silencioso, que hicieron posible culminar satisfactoriamente esta etapa y a mi hermana, compañera de estudios y de vida, con quien compartí alegrías, dificultades y aprendizajes que fortalecieron nuestro vínculo y nos impulsaron a crecer juntos como personas y futuros profesionales.

Miguel Benito Espinoza Cirineo

A mis padres, por su amor incondicional, su esfuerzo constante y por enseñarme a ser fuerte y valiente frente a cualquier dificultad. A mi hermano, compañero de vida y de estudios, amigo incondicional con quien compartí no solo aulas, sino también la infancia, los sueños y el camino académico, y con quien aprendí que juntos somos más fuertes. A mi mamita, cuya presencia sigue viva en mi corazón, por su apoyo infinito y por enseñarme que siempre es posible cambiar, mejorar y seguir adelante; este logro también es suyo. Asimismo, dedico este trabajo a mis tíos y primos que siempre estuvieron al pendiente mío, también dedico este trabajo a una persona especial que me acompañó y apoyó incondicionalmente durante esta etapa, y a quienes, desde la docencia, el deporte y la amistad, dejaron una huella valiosa en mi formación personal y profesional.

Vanessa Majiory Espinoza Cirineo

Agradecimiento

Agradecemos a Dios, por habernos brindado la fortaleza, la salud y la perseverancia necesarias para culminar esta etapa importante de nuestra formación profesional, guiando cada uno de nuestros esfuerzos y permitiéndonos superar las dificultades presentadas a lo largo del proceso de investigación. Expresamos nuestro sincero agradecimiento a los funcionarios y colaboradores de la Municipalidad Provincial de Tarma, en especial a la Oficina de Recursos Humanos, por las facilidades brindadas, la disposición y el apoyo otorgado durante el desarrollo del trabajo de campo, lo que permitió la adecuada recolección de la información necesaria para la ejecución de la presente investigación. De igual manera, agradecemos a la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma (UNAAT), casa superior de estudios que contribuyó de manera significativa a nuestra formación académica y profesional, proporcionándonos los conocimientos, valores y herramientas necesarias para el desarrollo del presente trabajo de investigación y para nuestro desempeño futuro como profesionales. Finalmente, expresamos un especial agradecimiento a nuestro asesor de tesis, Mg. Willian Perez Sulcaray, por su orientación, acompañamiento y exigencia académica a lo largo del proceso de elaboración del presente trabajo de investigación, cuyas recomendaciones y enseñanzas fueron fundamentales para el logro de los objetivos.

Miguel Benito Espinoza Cirineo

Vanessa Majiory Espinoza Cirineo

Presentación

Se pone a consideración el presente trabajo de investigación, el cual responde a una exigencia académica establecida por la universidad y, a su vez, contribuye al análisis y comprensión científica de problemáticas relevantes en el ámbito de la gestión pública local. En ese marco, se presenta la tesis titulada “Gestión administrativa y calidad del servicio en el personal de la Municipalidad Provincial de Tarma, Junín, Perú – 2025”, orientada a examinar la relación existente entre ambas variables en el contexto institucional municipal.

La problemática que dio origen a la investigación se centró en las percepciones de ineficiencia en la gestión administrativa de la Municipalidad Provincial de Tarma, manifestadas principalmente en trámites lentos, procesos burocráticos y limitaciones en la planificación y coordinación interna, situaciones que impactan de manera directa en la calidad del servicio brindado a la ciudadanía. Esta realidad genera insatisfacción en los usuarios y debilita el desempeño institucional, lo que evidenció la necesidad de realizar un estudio que permitiera analizar de manera sistemática la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio desde la perspectiva de los colaboradores municipales.

El estudio se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, de tipo básico y nivel correlacional, con el propósito de estimar la magnitud y dirección de la relación entre las variables de estudio. Para ello, se trabajó con una muestra representativa del personal administrativo

de la Municipalidad Provincial de Tarma, aplicando la técnica de la encuesta y utilizando el estadístico Rho de Spearman para la contrastación de hipótesis. Los resultados obtenidos permitieron confirmar la existencia de una relación estadísticamente significativa, positiva y alta entre la gestión administrativa y la calidad del servicio, evidenciando la relevancia de las funciones administrativas planeación, organización, dirección y control en la percepción de la calidad del servicio institucional.

El presente informe de tesis se encuentra estructurado en cuatro capítulos. El Capítulo I, correspondiente a la Introducción, presenta el planteamiento del problema, los objetivos, la justificación y los alcances de la investigación. El Capítulo II, Marco Teórico, desarrolla los antecedentes, las bases teóricas, el marco conceptual y las definiciones operacionales que sustentan el estudio. El Capítulo III, Metodología, describe el enfoque, tipo y diseño de investigación, así como la población, la muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos y los procedimientos empleados. El Capítulo IV, Resultados y Discusión, expone los hallazgos obtenidos, contrastándolos con la teoría y estudios previos. Finalmente, se presentan las Conclusiones y Recomendaciones, las Referencias Bibliográficas y los Anexos que complementan el trabajo realizado.

Con este estudio se espera contribuir al fortalecimiento del conocimiento en el campo de la gestión administrativa municipal y aportar evidencia empírica que sirva como base para la mejora de los procesos administrativos y de la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Tarma, en beneficio de la institución y de la ciudadanía en general.

Índice de contenido

Licencia de acceso.....	ii
Metadatos complementarios	iii
Conformidad del asesor.....	iv
Acta de sustentación.....	v
Certificado de similitud.....	vi
Declaración de autenticidad	vii
Declaración Jurada de originalidad	viii
Dedicatoria	xxv
Agradecimiento	xxvi
Presentación	xxvii
Índice de contenido	xxix
Índice de tablas.....	xxxii
Índice de figuras.....	xxxiii
Resumen.....	xxxiv
Abstract	xxxv
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	36
1.1. Situación problemática.....	36
1.2. Formulación del problema	40
1.2.1. Problema general.....	40
1.2.2. Problemas específicos	41
1.3. Justificación.....	41
1.3.1. Justificación teórica.....	41
1.3.2. Justificación metodológica.....	42
1.3.3. Justificación práctica	43
1.4. Objetivos	44
1.4.1. Objetivo general	44
1.4.2. Objetivos específicos	45
1.5. Hipótesis.....	45
1.5.1. Hipótesis general	45
1.5.1. Hipótesis específicas	45
1.6. Delimitación.....	46
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	47
2.1. Antecedentes de la investigación	47

2.2.	Bases teóricas	56
2.2.1.	Gestión administrativa	56
2.2.2.	Calidad de servicio	71
2.3.	Glosario	80
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA		82
3.1.	Enfoque y métodos	82
3.1.1.	Enfoque	82
3.1.2.	Métodos	83
3.2.	Tipo, nivel y diseño de la investigación	84
3.2.1.	Tipo	84
3.2.2.	Nivel	86
3.2.3.	Diseño de investigación	87
3.3.	Población, muestra, muestreo y unidad de análisis	88
3.3.1.	Población	88
3.3.2.	Muestra	89
3.3.3.	Muestreo	90
3.3.4.	Unidad de análisis	91
3.4.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	92
3.4.1.	Técnica	92
3.4.2.	Instrumento	92
3.4.3.	Validez	93
3.4.4.	Confiabilidad: Alfa de Cronbach	95
3.5.	Aspectos éticos de la investigación	97
CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN		99
4.1.	Análisis, interpretación y explicación	99
4.2.	Resultados descriptivos	101
4.2.1.	Variable 1: Gestión administrativa y sus dimensiones	101
4.2.2.	Variable 2: Calidad de servicio y sus dimensiones	108
4.3.	Resultados inferenciales	118
4.3.1.	Prueba de normalidad	118
4.3.2.	Prueba de hipótesis	120
4.4.	Presentación y discusión de resultados	129
CONCLUSIONES		133
RECOMENDACIONES		134

REFERENCIAS.....	136
ANEXOS	145
Anexo 01: Matriz de consistencia	146
Anexo 02: Matriz de operacionalización	148
Anexo 03: Instrumento de recolección de datos	150
Anexo 04: Ficha técnica de instrumento	152
Anexo 05: Validación de instrumento	153
Anexo 06: Confiabilidad con prueba piloto	156
Anexo 07: Solicitud para aplicación de instrumentos.....	157
Anexo 08: Documento de aceptación para recolección de datos.....	158
Anexo 09: Base de datos.....	159
Anexo 10: Panel fotográfico	163

Índice de tablas

Tabla 1 Colaboradores de la MPT.	89
Tabla 2 Muestra por régimen laboral la MPT.	91
Tabla 3 Juicio de expertos.	94
Tabla 4 Tabla de confiabilidad de la investigación.	96
Tabla 5 Resultados descriptivos de la variable gestión administrativa.	101
Tabla 6 Resultados descriptivos de la dimensión planeación.	103
Tabla 7 Resultados descriptivos de la dimensión organización.	104
Tabla 8 Resultados descriptivos de la dimensión dirección.	106
Tabla 9 Resultados descriptivos de la dimensión control.	107
Tabla 10 Resultados descriptivos de la variable calidad de servicio.	109
Tabla 11 Resultados descriptivos de la dimensión elementos tangibles.	111
Tabla 12 Resultados descriptivos de la dimensión fiabilidad.	112
Tabla 13 Resultados descriptivos de la dimensión capacidad de respuesta.	114
Tabla 14 Resultados descriptivos de la dimensión seguridad.	115
Tabla 15 Resultados descriptivos de la dimensión empatía.	117
Tabla 16 Prueba de normalidad.	119
Tabla 17 Coeficiente de correlación de las variables gestión administrativa y calidad de servicio.	122
Tabla 18 Coeficiente de correlación de la dimensión planeación y la variable calidad de servicio.	124
Tabla 19 Coeficiente de correlación de la dimensión organización y la variable calidad de servicio.	125
Tabla 20 Coeficiente de correlación de la dimensión dirección y la variable calidad de servicio.	127
Tabla 21 Coeficiente de correlación de la dimensión control y la variable calidad de servicio.	128

Índice de figuras

Figura 1 Cuatro funciones de la administración.	60
Figura 2 Modelo Elementos de la Administración de Cosas.	63
Figura 3 La naturaleza interactiva del proceso administrativo.	67
Figura 4 Las cuatro funciones de la administración.....	69
Figura 5 Modelo SERVQUAL.	74
Figura 6 Dos dimensiones de la calidad de los servicios.	77
Figura 7 Modelo Jerárquico Multidimensional.....	78
Figura 8 Diseño de Investigación.....	87
Figura 9 Frecuencia de respuestas de la variable gestión administrativa.....	102
Figura 10 Frecuencia de respuestas de la dimensión planeación.	103
Figura 11 Frecuencia de respuestas de la dimensión organización.....	105
Figura 12 Frecuencia de respuestas de la dimensión dirección.	106
Figura 13 Frecuencia de respuestas de la dimensión control.....	108
Figura 14 Frecuencia de respuestas de la variable calidad de servicio.	110
Figura 15 Frecuencia de respuestas de la dimensión elementos tangibles.....	111
Figura 16 Frecuencia de respuestas de la dimensión fiabilidad.....	113
Figura 17 Frecuencia de respuestas de la dimensión capacidad de respuesta.....	114
Figura 18 Frecuencia de respuestas de la dimensión seguridad.....	116
Figura 19 Frecuencia de respuestas empatía.....	117
Figura 20 Escala de correlación.	121

Resumen

La presente investigación titulada “Gestión administrativa y calidad del servicio en el personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Tarma, Junín, Perú – 2025” tuvo como objetivo determinar la relación existente entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Tarma. El estudio se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, de tipo básico, con nivel correlacional y diseño no experimental, transeccional correlacional.

La población estuvo conformada por 339 colaboradores, de los cuales se seleccionó una muestra de 180 trabajadores, determinada mediante muestreo probabilístico estratificado. Para la recolección de datos se empleó la técnica de la encuesta, utilizando como instrumento el cuestionario, y para la contrastación de hipótesis se aplicó el estadístico Rho de Spearman.

Los hallazgos del estudio evidenciaron la existencia de una relación estadísticamente significativa, positiva y alta entre la gestión administrativa y la calidad del servicio, obteniéndose un coeficiente de correlación de $Rho = 0.649$, con un nivel de significancia de $p < 0.001$. Asimismo, se identificó que las dimensiones de planeación y dirección presentaron las correlaciones más altas con la calidad del servicio, ambas con valores de $Rho = 0.653$, lo que demuestra la importancia de estas funciones administrativas en la percepción del servicio brindado por la institución.

Se concluye que una gestión administrativa sólida y eficiente constituye un factor determinante para el fortalecimiento de la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Tarma, por lo que se recomienda priorizar acciones orientadas a la mejora de los procesos de planeación y gestión institucional, a fin de optimizar la atención brindada a la ciudadanía.

Palabras clave: Gestión administrativa, calidad del servicio, planeación, organización, dirección, control, Municipalidad Provincial de Tarma.

Abstract

This research, entitled “Administrative Management and Service Quality in the Administrative Staff of the Provincial Municipality of Tarma, Junín, Peru – 2025,” aimed to determine the relationship between administrative management and service quality among the employees of the Provincial Municipality of Tarma. The study was conducted using a quantitative, basic, correlational approach with a non-experimental, cross-sectional correlational design.

The population consisted of 339 employees, from which a sample of 180 workers was selected using stratified probability sampling. Data was collected using a survey, with a questionnaire as the instrument, and Spearman's rho statistic was applied to test the hypotheses.

The study findings revealed a statistically significant, positive, and strong relationship between administrative management and service quality, yielding a correlation coefficient of $Rho = 0.649$, with a significance level of $p < 0.001$. Furthermore, the planning and management dimensions showed the highest correlations with service quality, both with $Rho = 0.653$, demonstrating the importance of these administrative functions in the perception of the service provided by the institution.

It is concluded that a solid and efficient administrative management is a determining factor for strengthening the quality of service in the Provincial Municipality of Tarma, therefore it is recommended to prioritize actions aimed at improving the processes of planning and institutional management, in order to optimize the attention given to the citizens.

Keywords: Administrative management, service quality, planning, organization, direction, control, Provincial Municipality of Tarma.

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1.1. Situación problemática

La gestión administrativa en gobiernos locales suele concebirse como el conjunto de capacidades organizativas y procesos que permiten planificar, asignar recursos, ejecutar y controlar políticas públicas a nivel municipal. Autores recientes que analizan la dimensión administrativo institucional la desagregan en competencias medibles: planificación estratégica, gestión presupuestaria y financiera, recursos humanos profesionalizados, sistemas de control y adopción de tecnologías públicas (Uquillas et al., 2024). Ese marco multidimensional sirve como base para construir índices de capacidad administrativa municipal y comparar desempeños entre jurisdicciones.

La calidad de servicio municipal se mide tanto en indicadores objetivos (cobertura de servicios de agua, saneamiento, residuos, continuidad, tiempo de respuesta en trámites) como en indicadores de percepción ciudadana (satisfacción, confiabilidad y trato). Estudios científicos que aplican instrumentos adaptados como SERVQUAL combinados con métodos multicriterio muestran que la evaluación de la calidad exige capturar esas dos dimensiones y que, en muchos entornos, las brechas objetivas por ejemplo pérdidas de agua no facturada, coberturas incompletas, coexisten con percepciones negativas ciudadanas sobre la atención municipal (Afroj et al., 2021).

Investigaciones sobre adopción de sistemas de gestión de calidad (ISO 9001 / QMS) en gobiernos locales de Polonia documentan que aproximadamente un cuarto de las unidades encuestadas había implementado algún modelo formal de gestión de calidad (Ćwiklicki et al., 2021), lo que se interpreta como una adopción parcial de prácticas administrativas formales en ese contexto nacional.

La gestión administrativa en los gobiernos locales latinoamericanos se ha visto marcada por limitaciones estructurales relacionadas con la planificación, organización, dirección y control de sus procesos internos. Según Nickson (2023), tras más de cuatro décadas de reformas descentralizadoras, los municipios aún enfrentan debilidades en capacidades técnicas y administrativas que restringen la eficacia de su gestión. A esto se suma la carencia de recursos humanos especializados y de sistemas de gestión modernos, lo cual impide la implementación de políticas locales con estándares de eficiencia y sostenibilidad (Abulatif & Oliveira, 2024). Estas deficiencias generan un aparato administrativo lento y burocrático que limita la capacidad de respuesta de los gobiernos municipales frente a las demandas ciudadanas.

En paralelo, la calidad de servicio que brindan las municipalidades de América Latina ha sido cuestionada por la ciudadanía, que percibe deficiencias en la eficiencia, transparencia y accesibilidad de los servicios públicos locales. De acuerdo con Ochoa-Tataje et al. (2024), la satisfacción de los usuarios está influida por factores como el tiempo de atención, la claridad en los procedimientos y el trato recibido por el personal municipal. Cuando los servicios se caracterizan por la desorganización, la falta de empatía o la baja cobertura, los ciudadanos manifiestan desconfianza hacia sus autoridades locales y menor disposición a cooperar con la gestión pública. Así, la calidad de servicio se configura como un componente clave para fortalecer la legitimidad de los gobiernos locales.

La relación entre gestión administrativa y calidad de servicio en el ámbito municipal resulta directa y significativa. Una administración con procesos planificados, controles eficientes y personal capacitado tiende a ofrecer servicios de mayor calidad, lo cual repercute en la satisfacción ciudadana y en la gobernanza

local. Avellaneda (2009) encontró que las capacidades gerenciales de los alcaldes y sus equipos influyen directamente en el desempeño de los servicios municipales, lo que confirma que una gestión administrativa sólida genera un impacto positivo en la calidad de la atención. En este sentido, la literatura reciente señala que el fortalecimiento institucional y la profesionalización administrativa son condiciones necesarias para que los municipios puedan brindar servicios con estándares de calidad que respondan a las necesidades de la población (Ardanaz et al., 2022).

Estudios realizados sobre la gestión administrativa en diversas municipalidades peruanas evidencian deficiencias significativas. Por ejemplo, la investigación “Capacidad de Gestión Administrativa de los Municipios Peruanos: Estudio Comparado de Seis Municipios de la Región Ica” de Girao (2020) evalúa tres indicadores planificación municipal, recursos humanos y materiales, y concluye que los municipios estudiados presentan capacidades administrativas deficientes. No existe un rumbo claro ni planificación estratégica a largo plazo, y se observa poco interés por innovar en mejorar la gestión. Otro estudio en Luya, región Amazonas, por Vásquez y Farje (2021) diagnostica la efectividad administrativa en cinco distritos altoandinos; los resultados muestran que solo un 28,5 % de los trabajadores considera eficiente la dimensión de planificación, mientras que un porcentaje mayor la considera regular o deficiente. Estas evidencias muestran que la gestión administrativa municipal en Perú frecuentemente opera en niveles regular o deficiente, particularmente en regiones con menor capacidad institucional.

En Perú existen investigaciones que establecen la relación entre gestión administrativa y calidad de servicio de manera clara. Por ejemplo, el estudio “La gestión administrativa y la calidad de los servicios en la Municipalidad Distrital de Nuevo Progreso - San Martín” (Canal, 2022) encuentra que el 68,2 % de los trabajadores municipales considera que la gestión administrativa es “regular”, y el 59,1 % considera que la calidad de los servicios es regular, y que existe una correlación directa y significativa entre ambas variables, con coeficiente de

Spearman $R = 0,655$. Asimismo, en la Municipalidad Provincial de Abancay, el estudio de O. C. Aguilar et al. (2022) reporta que los ciudadanos perciben una relación significativa entre la gestión municipal y la calidad del servicio. Los datos nacionales muestran que cuando la gestión administrativa es percibida como deficiente o regular, la calidad de servicio municipal también suele ubicarse en niveles medios o bajos; por otro lado, mejores prácticas administrativas (planeación, control, profesionalización) tienden a elevar la percepción de calidad entre los ciudadanos.

En la provincia de Tarma, región Junín, se observa en los últimos años una creciente demanda ciudadana de servicios municipales más eficientes y transparentes, especialmente tras la pandemia del COVID-19, que puso de manifiesto debilidades en los trámites presenciales y la atención al usuario (Cosquillo, 2021). Un estudio titulado *Gobierno Digital y la Gestión Municipal en la Municipalidad Provincial de Tarma — periodo 2019-2020* halló que solo entre 108 de 150 ciudadanos encuestados usaban servicios digitales municipales, lo que representa un 72 %, pero se reportó que las interfaces, tiempos de respuesta y la gestión administrativa digital adolecen de eficiencia plena.

Además, la investigación *Gestión administrativa y calidad de servicio de una unidad ejecutora de educación local de la provincia de Tarma, 2022* (Guerrero, 2022) encontró que, entre los usuarios de instituciones educativas locales, la percepción de calidad de servicio es baja, especialmente en dimensiones de capacidad de respuesta, accesibilidad y confiabilidad, mientras que la gestión administrativa (planeamiento, organización, dirección, control) se percibe como irregular. La muestra fue de 312 usuarios; los instrumentos fueron cuestionarios aplicados en 2022.

Otro estudio local, *Calidad de servicio al usuario y gestión municipal de la provincia de Tarma, 2022* en el distrito de Palca, con una muestra no probabilística de 100 ciudadanos sobre una población de 360, mostró una correlación de Spearman de $Rho = 0.858$ entre gestión municipal y calidad de servicio, con significancia estadística ($p < 0,05$), lo que indica que los niveles

actuales de gestión municipal tienen una relación fuerte con cómo los ciudadanos perciben la calidad del servicio (Ramon, 2023).

Se han realizado varios estudios en Tarma y distritos circundantes que evalúan parcial o sectorialmente la relación entre gestión administrativa y calidad de servicio: La tesis de Guerrero (2022) sobre educación; el estudio de Ramon (2023a) sobre gestión municipal general; la investigación de (Cosquillo, 2021) sobre gobierno digital. Sin embargo, estos estudios presentan limitaciones, ya que generalmente están restringidos a distritos específicos (como Palca), instituciones concretas (educativas u oficinas de atención), muestras pequeñas o no representativas.

Un vacío importante es la ausencia de un estudio integral y actualizado que examine de forma global la Municipalidad Provincial de Tarma en cuanto a cómo la gestión administrativa afecta la calidad de servicio. La problemática radica en que la Municipalidad Provincial de Tarma presenta procesos administrativos que se perciben como ineficientes: Trámites lentos, burocracia excesiva, poca transparencia, escasa capacidad de respuesta, falta de modernización tecnológica, y deficiencia en la organización interna (roles, coordinación, control). Estas deficiencias causan que muchos ciudadanos valoren la calidad del servicio como baja o regular, lo que genera insatisfacción, pérdida de confianza ciudadana, reclamaciones frecuentes, demoras en obras públicas y servicios básicos, y costo social, pues los usuarios tienen que invertir tiempo, dinero o desplazamientos adicionales para gestiones que podrían ser más ágiles si la administración estuviera mejor organizada.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Qué relación existe entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en el personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Tarma, Junín, Perú – 2025?

1.2.2. Problemas específicos

¿Qué relación existe entre la planeación y la calidad de servicio en el personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Tarma, Junín, Perú – 2025?

¿Qué relación existe entre la organización y la calidad de servicio en el personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Tarma, Junín, Perú – 2025?

¿Qué relación existe entre la dirección y la calidad de servicio en el personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Tarma, Junín, Perú – 2025?

¿Qué relación existe entre el control y la calidad de servicio en el personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Tarma, Junín, Perú – 2025?

1.3. Justificación

1.3.1. Justificación teórica

La investigación se justificó teóricamente porque permitió fortalecer el conocimiento existente sobre la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en el ámbito de la administración pública municipal, un campo que aún presentaba limitaciones empíricas en contextos provinciales del Perú. Estudios recientes evidenciaron que las deficiencias en la gestión administrativa influyen negativamente en la percepción de la calidad del servicio en municipalidades, lo que hacía necesario profundizar este análisis en gobiernos locales específicos como la Municipalidad Provincial de Tarma (Aguilar et al., 2024).

Desde el enfoque teórico-administrativo, el estudio se sustentó en la conceptualización funcional de la gestión administrativa, entendida como el conjunto de procesos de planificación, organización, dirección y

control que orientan el desempeño institucional. Investigaciones contemporáneas demostraron que estas funciones siguen siendo un marco válido para analizar la eficiencia y efectividad de las organizaciones públicas, especialmente en municipalidades que enfrentan crecientes demandas ciudadanas (Campos et al., 2025).

Asimismo, la investigación se apoyó en los modelos teóricos de calidad del servicio aplicados al sector público, particularmente en el modelo SERVQUAL y sus adaptaciones al contexto municipal. Evidencia empírica reciente confirmó que las dimensiones de tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía permiten evaluar de manera integral la calidad del servicio en instituciones públicas, facilitando la identificación de brechas entre expectativas y percepciones del servicio brindado (Monge et al., 2025).

Finalmente, la integración de la teoría de la gestión administrativa con los enfoques de calidad del servicio permitió construir un marco explicativo más robusto para comprender cómo las prácticas administrativas incidieron en la prestación de servicios municipales. Esta articulación teórica contribuyó al fortalecimiento del conocimiento regional sobre gestión pública local y sirvió como referencia para futuras investigaciones en municipalidades con características similares (Flores et al., 2022).

1.3.2. Justificación metodológica

La investigación se justificó metodológicamente porque empleó un enfoque cuantitativo con un diseño correlacional, el cual resultó adecuado para analizar la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio sin manipular las variables de estudio. Este tipo de diseño fue ampliamente utilizado en investigaciones recientes del ámbito municipal, al permitir identificar asociaciones significativas entre variables

organizacionales en contextos reales de gestión pública (Campos et al., 2025).

El uso de instrumentos estructurados y previamente validados se justificó porque permitió obtener datos objetivos, confiables y pertinentes al contexto institucional de la Municipalidad Provincial de Tarma. Estudios recientes destacaron que la validez y confiabilidad de los instrumentos constituyen condiciones esenciales para asegurar la calidad de los datos en investigaciones cuantitativas sobre gestión administrativa y calidad del servicio (Quijano, 2024).

Asimismo, la aplicación de técnicas estadísticas inferenciales permitió estimar la magnitud y dirección de la relación entre las variables, aportando rigor científico y solidez empírica a los resultados del estudio. Investigaciones metodológicas aplicadas al sector público señalaron que el análisis correlacional fortalece la interpretación de los resultados y mejora la capacidad explicativa de los estudios organizacionales (Aguilar et al., 2024).

Finalmente, la selección de la muestra se definió considerando criterios de representatividad del personal administrativo, lo cual permitió asegurar la validez externa del estudio. La evidencia empírica reciente indicó que un muestreo adecuado en investigaciones municipales facilita la generalización de los resultados dentro de la institución analizada y su comparación con otros gobiernos locales (Campos et al., 2025).

1.3.3. Justificación práctica

La investigación se justificó desde una perspectiva práctica porque permitió identificar problemas reales que afectaban el desempeño institucional de la Municipalidad Provincial de Tarma durante el año 2025. Estudios recientes señalaron que muchas municipalidades enfrentan

debilidades en sus procesos administrativos, lo que repercute directamente en la calidad del servicio brindado a la ciudadanía (Aguilar et al., 2024).

Los resultados obtenidos permitieron reconocer deficiencias específicas en la gestión administrativa, tales como la demora en los trámites, la limitada coordinación interna y la insuficiente supervisión de los procesos. Investigaciones similares demostraron que contar con diagnósticos empíricos facilita la identificación de áreas críticas y orienta la formulación de acciones de mejora institucional en gobiernos locales (Cruz et al., 2022).

Asimismo, la investigación aportó información relevante para la toma de decisiones, al generar evidencia que puede ser utilizada para fortalecer la planificación, el control interno y la gestión del personal administrativo. La literatura reciente destacó que los estudios aplicados en municipalidades contribuyen a diseñar estrategias orientadas a mejorar la eficiencia administrativa y la calidad del servicio público (Quijano, 2024).

Finalmente, la investigación tuvo relevancia social e institucional, ya que una mejora en la gestión administrativa y en la calidad del servicio contribuye a fortalecer la confianza ciudadana y la legitimidad de las municipalidades. Estudios recientes señalaron que una administración municipal orientada a la calidad del servicio genera impactos positivos en la satisfacción ciudadana y en la percepción de transparencia de la gestión pública local (Monge et al., 2025).

1.4. Objetivos

1.4.1. Objetivo general

Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en el personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Tarma, Junín, Perú – 2025.

1.4.2. Objetivos específicos

Determinar la relación que existe entre la planeación y la calidad de servicio en el personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Tarma, Junín, Perú – 2025.

Determinar la relación que existe entre la organización y la calidad de servicio en el personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Tarma, Junín, Perú – 2025.

Determinar la relación que existe entre la dirección y la calidad de servicio en el personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Tarma, Junín, Perú – 2025.

Determinar la relación que existe entre el control y la calidad de servicio en el personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Tarma, Junín, Perú – 2025.

1.5. Hipótesis

1.5.1. Hipótesis general

Existe relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en el personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Tarma, Junín, Perú – 2025.

1.5.1. Hipótesis específicas

Existe relación entre la planeación y la calidad de servicio en el personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Tarma, Junín, Perú – 2025.

Existe relación entre la organización y la calidad de servicio en el personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Tarma, Junín, Perú – 2025.

Existe relación entre la dirección y la calidad de servicio en el personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Tarma, Junín, Perú – 2025.

Existe relación entre el control y la calidad de servicio en el personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Tarma, Junín, Perú – 2025.

1.6. Delimitación

La investigación se desarrolló durante el año 2025 y se llevó a cabo en la Municipalidad Provincial de Tarma, ubicada en la región Junín, el estudio se ejecutó específicamente en las áreas administrativas de la institución, donde laboraba el personal encargado de brindar atención y servicios al ciudadano, fue durante este periodo se realizaron todas las etapas del proceso investigativo, incluyendo el diagnóstico institucional, la aplicación del instrumento, la recolección de datos y el análisis estadístico correspondiente.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

Acosta (2022) en su investigación “Gestión administrativa y la calidad del servicio en el Gobierno Autónomo” [Tesis de maestría, Universidad Técnica De Ambato], plantea como objetivo determinar el impacto de la gestión administrativa en la calidad del servicio en los cementerios municipales del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato. El tipo de investigación es descriptivo – correlacional. La muestra está conformada por 373 cementerio municipales. Se empleó la técnica de encuesta. Los resultados mencionan que existe una relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en los cementerios municipales de Ambato, destacando la necesidad de mejorar la atención en tiempos de emergencia como la pandemia.

Franco (2024), en su investigación “La gestión administrativa y la calidad del servicio de la empresa de agua potable y alcantarillado sanitario, cantón Montecristi” [Tesis de licenciatura, Universidad Estatal del Sur de Manabí], plantea como objetivo determinar de qué manera la gestión administrativa incide en la calidad del servicio de dicha empresa. El tipo de investigación es de enfoque cualitativo y cuantitativo. La muestra está conformada por 284 habitantes de la Ciudadela Nueva Kennedy del cantón Montecristi. Se empleó la técnica de encuesta y entrevista. Los resultados mencionan que existe una fuerte relación

entre la gestión administrativa y la calidad del servicio, evidenciando que la falta de respuesta oportuna y personal capacitado influyen negativamente en la percepción del ciudadano respecto al servicio recibido, destacándose la necesidad de mejorar la atención al cliente para fortalecer el vínculo entre la empresa y los habitantes.

Jaramillo (2024), en su investigación “Gestión administrativa y su influencia en la calidad del servicio público de agua potable y alcantarillado del GAD Municipal Cantón Quevedo, año 2023” [Tesis de maestría, Universidad Técnica Estatal de Quevedo], plantea como objetivo analizar la gestión administrativa y su incidencia en la calidad del servicio público del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Quevedo. El tipo de investigación es exploratoria y descriptiva. La muestra está conformada por 284 habitantes de la Ciudadela Nueva Kennedy del cantón Quevedo. Se empleó la técnica de encuesta, entrevista y observación. Los resultados mencionan que existe una relación directa entre la gestión administrativa y la calidad del servicio, evidenciándose deficiencias en la planificación estratégica y atención a usuarios, lo cual afecta negativamente la percepción ciudadana y la satisfacción con el servicio recibido.

Pozo (2023), en su investigación “Gestión administrativa y su relación con los servicios de calidad en los Centros de Fortalecimientos Familiares – GADPSE” [Tesis de maestría, Universidad Estatal Península de Santa Elena], plantea como objetivo determinar la relación de la gestión administrativa mediante el levantamiento y análisis de la información para mejorar la calidad del servicio de los Centros de Fortalecimiento Familiar. El tipo de investigación es correlacional y descriptiva. La muestra está conformada por 352 infantes y 75 trabajadores de los Centros de Fortalecimientos Familiares en la provincia de Santa Elena. Se empleó la técnica de encuesta y entrevista bajo el modelo Servqual. Los resultados mencionan que la gestión administrativa se relaciona significativamente con la calidad del servicio, evidenciando brechas de insatisfacción que permiten proponer estrategias de mejora para optimizar la atención a los usuarios.

Garcia (2023), en su investigación “Relación entre la política de modernización de la gestión pública y calidad de servicio en la Dirección de Servicios de Radiodifusión del MTC, 2021” [Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos], plantea como objetivo determinar la relación entre la política de modernización de la gestión pública y la calidad del servicio en la Dirección de Servicios de Radiodifusión del MTC durante el año 2021. El tipo de investigación es cuantitativo, no experimental y transversal. La muestra está conformada por 104 administrados y 6 servidores públicos. Se empleó la técnica de encuesta con cuestionario validado mediante Alfa de Cronbach. Los resultados mencionan que existe una relación directa y significativa entre la política de modernización de la gestión pública y la calidad del servicio, evidenciando que la percepción de los usuarios sobre la calidad del servicio mejora conforme se implementan las acciones de modernización en la gestión pública.

Espíritu (2022), en su investigación “La Gestión Administrativa y su Incidencia en la Calidad de Servicios de los Trabajadores del Gobierno Regional de Pasco – Sede Central, 2020” [Tesis de maestría, Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión], plantea como objetivo determinar de qué manera incide la gestión administrativa en la calidad del servicio de los trabajadores del Gobierno Regional de Pasco – Sede Central durante el año 2020. El tipo de investigación es descriptiva, correlacional, con diseño no experimental transversal. La muestra está conformada por 55 trabajadores seleccionados por conveniencia. Se empleó la técnica de encuesta utilizando dos cuestionarios. Los resultados mencionan que existe una relación significativa y positiva entre la gestión administrativa y la calidad del servicio, indicando que a mayor gestión administrativa corresponde una mejor calidad en el servicio prestado.

Suclla (2023), en su investigación “Relación entre la Gestión Administrativa y la Imagen Institucional en el personal de la Microred San Martín de Socabaya, Arequipa-2022” [Tesis de maestría, Universidad Nacional de San Agustín], plantea como objetivo determinar la relación entre la gestión administrativa y la imagen institucional en el personal de la Microred San Martín

de Socabaya. El tipo de investigación es observacional, prospectivo y transversal. La muestra está conformada por 180 trabajadores de la Microred San Martín de Socabaya. Se empleó la técnica de encuesta mediante cuestionarios con escala tipo Likert. Los resultados mencionan que existe una relación estadísticamente significativa entre la gestión administrativa y la imagen institucional, destacando deficiencias en la planificación y control de la gestión administrativa que afectan la calidad del servicio y la reputación de la imagen institucional, concluyendo que ambas variables guardan una relación positiva y recíproca.

Rodríguez (2023), en su investigación “Gestión administrativa y la calidad de servicio al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Ahuac” [Tesis de maestría, Universidad Nacional del Centro del Perú], plantea como objetivo determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Ahuac durante el año 2022. El tipo de investigación es básica, no experimental y correlacional. La muestra está conformada por 93 residentes del distrito de Ahuac, provincia de Chupaca. Se empleó la técnica de encuesta mediante cuestionarios validados por expertos. Los resultados mencionan que existe una relación directa y significativa entre la gestión administrativa y la calidad del servicio al ciudadano, con un coeficiente de correlación de 0.635 y un nivel de significancia de 0.000, indicando que una gestión administrativa efectiva contribuye a mejorar la calidad del servicio ofrecido a los ciudadanos.

Peralta (2023), en su investigación “Diseño de una propuesta mediante Herramientas Lean para incrementar la Calidad de Servicio en el proceso de créditos a los Gobiernos Subnacionales en una entidad financiera nacional – Lima 2023” [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Ingeniería Industrial], plantea como objetivo diseñar una propuesta para mejorar la calidad del servicio en el proceso de créditos a Gobiernos Subnacionales mediante herramientas Lean. El tipo de investigación es cuantitativo con enfoque descriptivo y no experimental. La muestra está conformada por 65 clientes externos del proceso de créditos. Se empleó la técnica de encuesta y análisis

documental. Los resultados mencionan que la implementación de herramientas Lean puede mejorar significativamente la calidad del servicio, reduciendo tiempos y aumentando la eficiencia, validando así la viabilidad de la propuesta mediante un análisis beneficio-costos.

Parra (2025), en su investigación “Gestión de la calidad de servicio y su influencia en la satisfacción del cliente en la galería El Virrey del distrito de Jesús María, periodo 2022” [Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos], plantea como objetivo determinar de qué manera la gestión de la calidad del servicio influye en la satisfacción del cliente en la galería El Virrey. El tipo de investigación es aplicada, de enfoque cuantitativo, diseño no experimental transversal y alcance correlacional. La muestra está conformada por 184 clientes y 65 tiendas. Se empleó la técnica de encuesta mediante cuestionarios validados con Alfa de Cronbach. Los resultados mencionan que existe una relación significativa y positiva entre la gestión de calidad del servicio y la satisfacción del cliente, con un coeficiente de correlación de Spearman de 0.895, indicando que una buena gestión contribuye a una mayor satisfacción del cliente.

Güere (2024), en su investigación “Calidad de servicio percibido y satisfacción del cliente en la agencia Lima Centro de Caja Municipal de Sullana 2022” [Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos], plantea como objetivo analizar la relación entre la calidad de servicio percibido y la satisfacción de los clientes en la agencia Lima Centro de Caja Municipal de Sullana durante el año 2022. El tipo de investigación es aplicada, con enfoque cuantitativo y diseño no experimental, transversal y correlacional. La muestra está conformada por 130 clientes seleccionados por conveniencia. Se empleó la técnica de encuesta mediante cuestionarios validados con Alfa de Cronbach. Los resultados mencionan que existe una relación directa y significativa entre la calidad de servicio percibido y la satisfacción de los clientes, confirmando que la percepción positiva del servicio influye en el aumento de la satisfacción y fidelización del cliente.

Rodriguez (2024), en su investigación “Calidad de servicio basado en el modelo Servqual y su relación con la satisfacción laboral en una empresa de transporte de carga pesada, Lima Metropolitana 2021” [Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos], plantea como objetivo determinar la relación entre la calidad del servicio, basada en el modelo Servqual, y la satisfacción laboral en una empresa de transporte de carga pesada. El tipo de investigación es cuantitativo, no experimental y correlacional. La muestra está conformada por 98 conductores activos. Se empleó la técnica de encuesta mediante cuestionarios validados estadísticamente con Alfa de Cronbach y análisis mediante software SPSS. Los resultados mencionan que existe una relación positiva y significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción laboral, destacando que todas las dimensiones del modelo Servqual influyen en la satisfacción del personal, aunque algunas presentan percepciones negativas que deben ser mejoradas.

Solano (2023), en su investigación “Acciones de respuestas en las bibliotecas ante el impacto de la pandemia del COVID-19” [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos], plantea como objetivo describir las acciones y actividades emprendidas por las bibliotecas para contrarrestar los efectos de la pandemia del COVID-19. El tipo de investigación es cualitativo, descriptivo y exploratorio. La muestra está conformada por 179 referencias bibliográficas de estudios y documentos relacionados con bibliotecas universitarias, públicas y de otras tipologías. Se empleó la técnica de revisión documental y análisis bibliográfico. Los resultados mencionan que las bibliotecas se adaptaron exitosamente a la nueva normalidad mediante la implementación de medidas de bioseguridad, transformación de servicios tradicionales a digitales, adopción de modalidades de trabajo remoto y el desarrollo de competencias tecnológicas por parte de los bibliotecarios, evidenciando su capacidad de resiliencia y apoyo fundamental en la educación virtual durante la pandemia.

De La Cruz & Ortega (2023), en su investigación “Gestión administrativa y calidad del servicio en tiempos de pandemia en la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú,

2021” [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de Administración], plantean como objetivo determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en tiempos de pandemia en la Facultad de Ciencias Administrativas de la UNMSM. El tipo de investigación es cuantitativo, correlacional y no experimental. La muestra está conformada por 253 estudiantes de la Escuela Profesional de Administración. Se empleó la técnica de encuesta mediante cuestionarios con escala Likert y el análisis estadístico se realizó con el programa SPSS. Los resultados mencionan que existe una relación significativa y positiva entre la gestión administrativa y la calidad del servicio, evidenciada por un coeficiente Rho de Spearman de 0.655, confirmando la hipótesis planteada.

Ruiz (2022), en su investigación “Gestión municipal y calidad de servicio público en la municipalidad de Pueblo Libre, Lima-Perú, 2021” [Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos], plantea como objetivo determinar la relación que existe entre la gestión municipal y la calidad del servicio público que brinda la Municipalidad Distrital de Pueblo Libre. El tipo de investigación es cuantitativo, de diseño no experimental, descriptivo correlacional y de enfoque transversal. La muestra está conformada por usuarios y funcionarios de la municipalidad, con un tamaño de muestra de 93 participantes. Se empleó la técnica de encuesta mediante cuestionarios estructurados. Los resultados mencionan que existe una relación directa y significativa entre la gestión municipal y la calidad del servicio público, resaltando la importancia de la planificación, organización, dirección y control como factores que influyen en la percepción de calidad del servicio en la municipalidad.

Pinedo et al. (2023), en su investigación “Cultura organizacional y calidad de atención del servicio administrativo en una universidad peruana” [Artículo científico], plantean como objetivo determinar cómo influye la cultura organizacional en la calidad de atención al cliente por parte del personal administrativo en la Universidad Nacional de San Martín. El tipo de investigación es no experimental, transaccional correlacional. La muestra está conformada por

357 individuos, entre personal administrativo y usuarios, seleccionados mediante muestreo probabilístico estratificado. Se empleó la técnica de encuesta con cuestionarios estructurados validados y análisis estadístico con prueba de correlación de Pearson. Los resultados obtenidos muestran una influencia positiva y significativa entre la cultura organizacional y la calidad de atención (p -valor < 0.05 ; $r=0.93$), indicando que, a pesar de contar con un adecuado clima laboral, existen áreas de mejora en la vinculación de trabajadores a la cultura organizacional y la satisfacción con la atención administrativa.

Pérez-Sullcaray et al. (2023), en su investigación “Calidad de Servicios Educativos y Satisfacción de Estudiantes en Cursos Virtualizados de una Universidad Andina” [Artículo científico], plantean como objetivo identificar la relación entre la calidad de los servicios educativos y la satisfacción de los estudiantes en cursos virtualizados en una universidad pública del Perú durante el año 2020. El tipo de investigación es cuantitativo, no experimental, correlacional y de corte transversal. La muestra está conformada por 170 estudiantes de pregrado de la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma. Se empleó la técnica de encuesta mediante cuestionarios estructurados validados y análisis estadístico con prueba de correlación de Spearman. Los resultados obtenidos confirman una correlación positiva significativa ($r = 0.790$, $p < 0.05$) entre la calidad del servicio educativo y la satisfacción estudiantil, destacando que mejoras en dimensiones como la docencia, malla curricular, tecnología y comunicación, administración y organización, y apoyo institucional, contribuyen a incrementar la satisfacción de los estudiantes.

Espinoza (2021), en su investigación “La calidad de servicio en la administración pública, Perú” [Artículo científico], plantea como objetivo realizar un análisis documental y sintético de los principales autores y metodologías para medir la calidad de servicio en la administración pública peruana. El tipo de investigación es documental. La muestra está representada por artículos científicos y estudios sobre calidad de servicio y modelos de medición, principalmente el modelo SERVQUAL. Se empleó la técnica de revisión bibliográfica de literatura

especializada en calidad de servicio y modelos de evaluación. Los resultados obtenidos indican que la calidad de servicio es un concepto complejo y subjetivo, influenciado por las percepciones individuales de los usuarios, y que el modelo SERVQUAL es la metodología más utilizada para evaluar la calidad en servicios tanto públicos como privados, aunque en Perú aún no existe un modelo estandarizado propio para la administración pública.

Flores et al. (2022), en su investigación “Simplificación Administrativa y calidad de servicio en municipios locales y provinciales del Perú: Una revisión sistemática” [Artículo científico], plantean como objetivo evaluar el proceso de simplificación administrativa y la calidad del servicio en municipios locales y provinciales del Perú. El tipo de investigación es cualitativo, básico y de diseño fenomenológico. La muestra está representada por 10 artículos científicos seleccionados entre 1971 documentos revisados. Se empleó la técnica de análisis documental para sintetizar la información. Los resultados obtenidos evidencian que la simplificación administrativa no ha sido plenamente implementada, existiendo deficiencias en capacitación del personal, uso de plataformas digitales y gestión administrativa, lo que afecta la calidad del servicio percibido por los usuarios, quienes reportan demoras, falta de orientación y baja satisfacción. Se destacan como alternativas la incorporación de tecnologías de la información, capacitación constante y la formulación de modelos de gestión municipal para mejorar la calidad del servicio.

Lun Pun (2020), en su investigación “Gestión administrativa y calidad del servicio de la Autoridad Marítima Nacional según el usuario en el puerto del Callao” [Artículo científico], plantea como objetivo determinar la incidencia de la gestión administrativa en la calidad del servicio de la Autoridad Marítima Nacional desde la perspectiva del usuario en el puerto del Callao. El tipo de investigación es cuantitativo, básico, no experimental, correlacional-causal y transversal. La muestra está conformada por 384 usuarios seleccionados mediante muestreo aleatorio simple. Se empleó la técnica de encuesta mediante cuestionarios validados con Alfa de Cronbach y el análisis estadístico con

regresión logística. Los resultados obtenidos muestran que la gestión administrativa incide significativamente en la calidad del servicio, explicando el 49.2% de la variación de esta, y que los usuarios que califican la gestión administrativa como regular tienen 25.7 veces más probabilidades de valorar la calidad del servicio como medianamente adecuada, destacando la importancia de la sistematización y simplificación administrativa para mejorar la atención al usuario.

Jáuregui et al. (2022), en su investigación “Una mirada a la calidad del servicio a partir de la modernización de la gestión pública: una situación emergente en el Perú” [Artículo científico], plantean como objetivo analizar el impacto de la implementación de las políticas de modernización de la gestión pública en la calidad del servicio que brindan las instituciones estatales en Perú. El tipo de investigación es una revisión sistemática documental. La muestra está representada por 14 artículos científicos seleccionados entre 1971 documentos revisados, publicados entre 2010 y 2020. Se empleó la técnica de análisis documental y revisión sistemática para sintetizar la información sobre reformas y calidad del servicio público. Los resultados obtenidos evidencian que la modernización de la gestión pública en Perú enfrenta múltiples desafíos como deficiencias en recursos humanos, burocracia y falta de articulación interinstitucional, afectando la calidad del servicio percibida por los usuarios, y destacando la necesidad de incorporar tecnologías, capacitación continua y modelos de gestión orientados al ciudadano para mejorar la eficiencia y satisfacción.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Gestión administrativa

2.2.1.1. Definición

Chiavenato (2019). La administración es un proceso compuesto por cuatro funciones esenciales que permiten a las organizaciones

alcanzar sus objetivos de manera eficiente: Planeación, organización, dirección y control.

Reyes (2007), la Administración busca, precisamente en forma directa la obtención de resultados de máxima eficiencia en la coordinación, y sólo a través de ella se refiere a la máxima eficiencia o aprovechamiento de los recursos materiales, tales como capital, materias primas, máquinas, etc.

Stoner et al. (1996), es el proceso de planificación, organización, dirección y control del trabajo de los miembros de la organización y de usar los recursos disponibles de la organización para alcanzar las metas establecidas.

Robbins et al. (2018), es la coordinación y supervisión de las actividades laborales de otras personas, de tal manera que se realicen de forma eficiente y eficaz.

2.2.1.2. Teorías

Teoría Clásica de la Administración Científica: Frederick W. Taylor

La teoría clásica de la administración científica, desarrollada por Frederick W. Taylor, constituye uno de los fundamentos teóricos de la gestión administrativa, al proponer un enfoque sistemático orientado a mejorar la eficiencia y el desempeño organizacional mediante la aplicación de principios científicos al trabajo (Taylor, 1911). Desde esta perspectiva, la gestión administrativa se concibe como un proceso racional que busca planificar, organizar y controlar las actividades laborales para alcanzar los objetivos institucionales de manera óptima, él sostuvo que para cada tarea existe una mejor manera de ejecutarla, identificable a través del estudio científico de los tiempos y movimientos, la estandarización de procedimientos y herramientas, así

como la selección y asignación adecuada del personal, también mencionó la importancia de la capacitación continua y la supervisión funcional como mecanismos de dirección y control administrativo, entre sus principales aportes al proceso administrativo destacan la división científica del trabajo, la especialización de funciones, la cooperación entre la administración y los trabajadores, y la clara delimitación de responsabilidades, es por ello que su teoría aporta una base técnica para comprender la gestión administrativa como un conjunto de procesos orientados a la eficiencia y al logro de resultados institucionales.

Teoría de las Relaciones Humanas: Elton Mayo

La teoría de las relaciones humanas, desarrollada por Elton Mayo, amplía la comprensión de la gestión administrativa al incorporar la dimensión humana y social dentro del proceso administrativo (Mayo, 1933). A partir de los experimentos de Hawthorne, se evidenció que el desempeño organizacional no depende únicamente de factores técnicos o estructurales, sino también de variables psicológicas y sociales que influyen en el comportamiento del personal administrativo, desde este enfoque, la gestión administrativa no solo implica planificar y organizar tareas, sino también dirigir personas, fomentar la comunicación, fortalecer el liderazgo y promover un clima organizacional favorable, él sostuvo que la motivación, el reconocimiento, la cohesión grupal y la satisfacción laboral inciden directamente en la eficiencia administrativa, por ello, propuso que los directivos adopten estilos de gestión participativos y humanizados, capaces de integrar los objetivos institucionales con las necesidades del personal, este enfoque refuerza la gestión administrativa como un proceso integral que articula aspectos técnicos y humanos para mejorar el desempeño organizacional.

Teoría Neoclásica de la Administración: Peter Drucker

La teoría neoclásica de la administración, representada por Peter F. Drucker, contribuye al fortalecimiento del concepto de gestión administrativa al reinterpretar el proceso administrativo desde una orientación estratégica y orientada a resultados (Drucker, 1954). Drucker concibe la gestión administrativa como una función clave de la organización, centrada en la planeación, la dirección y el control a través del establecimiento de objetivos claros y medibles, conocidos como dirección por objetivos (DPO), este enfoque resalta la importancia de la planificación estratégica, la descentralización de decisiones, el liderazgo efectivo y la evaluación del desempeño como componentes esenciales del proceso administrativo, él enfatiza que la gestión administrativa debe ser flexible y adaptarse a los cambios del entorno, especialmente en organizaciones públicas que enfrentan demandas sociales crecientes, su aporte radica en integrar la eficiencia operativa con la efectividad institucional, considerando al conocimiento y al talento humano como recursos estratégicos para el logro de los objetivos organizacionales.

Teoría Burocrática: Max Weber

La teoría burocrática de Max Weber constituye un referente fundamental para el análisis de la gestión administrativa en las instituciones públicas, al proponer un modelo organizativo basado en la racionalidad, la legalidad y la autoridad formal (Weber, 1947). Desde esta perspectiva, la gestión administrativa se estructura a partir de normas, procedimientos y reglas formales que orientan la planificación, organización, dirección y control de las actividades institucionales, él destacó que la división del trabajo, la jerarquía de autoridad, la formalización de procesos, la impersonalidad en las relaciones laborales y la competencia técnica del personal son elementos esenciales para garantizar la eficiencia administrativa y la transparencia en la gestión pública, la burocracia permite estandarizar los procesos administrativos

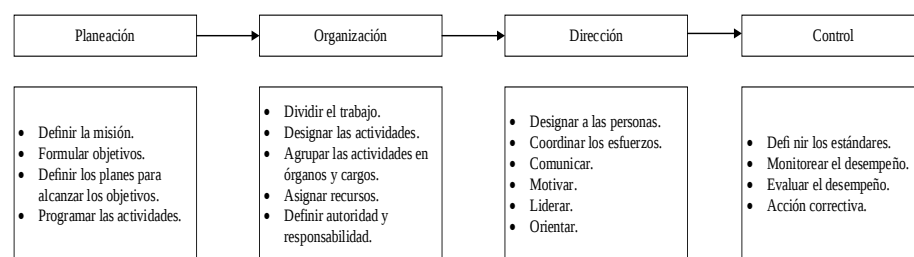
y reducir la discrecionalidad en la toma de decisiones, aunque este modelo ha sido cuestionado por su rigidez, sigue siendo relevante para comprender la gestión administrativa en entidades municipales, donde el cumplimiento normativo y la estructura organizativa son aspectos clave del funcionamiento institucional.

2.2.1.3. Modelos de gestión administrativa

Modelo Chiavenato: Cuatro funciones de la administración

Figura 1

Cuatro funciones de la administración.



Nota. La figura muestra las principales funciones que conforman el proceso administrativo. Fuente: (Chiavenato, 2019).

Según Chiavenato (2019), cuando se consideran en un todo integrado, las funciones administrativas forman el proceso administrativo. Enseguida abordaremos a detalle cada una de las cuatro funciones administrativas:

- i. **Planeación:** Es la función administrativa que formula los objetivos de la organización y los transforma en acciones organizacionales.
 - a. **Definir la misión:** Es el propósito o la razón de ser de la organización.
 - b. **Formular objetivos:** Son los resultados finales que se pretenden alcanzar.

- c. Definir los planes para alcanzar los objetivos: Es la programación de las actividades a realizar y la distribución de los recursos.
 - d. Programar las actividades: Son los planes relacionados con el tiempo, y se basan en la correlación entre dos variables: tiempo y actividades que deben ser ejecutadas.
- ii. Organización: Es la función que se encarga de modelar el trabajo, asignar recursos y coordinar actividades.
 - a. Dividir el trabajo: Consiste en agrupar actividades o funciones de una manera lógica.
 - b. Designar las actividades: Es la asignación de tareas a los puestos y personas específicas.
 - c. Agrupar las actividades en órganos y cargos: Es la creación de la estructura formal de la organización, donde se definen las unidades de trabajo (órganos) y los puestos específicos (cargos) para la realización de las actividades.
 - d. Asignar recursos: Es la distribución de los recursos necesarios, como materiales y equipos, para que los miembros de la organización puedan desempeñar sus funciones de manera eficiente.
 - e. Definir autoridad y responsabilidad: Es establecer la cadena de mando y las obligaciones de cada puesto, asegurando que los empleados sean responsables de las actividades que les son asignadas.
- iii. Dirección: Es la acción y la puesta en marcha de los planes.

- a. Designar a las personas: Es la selección y asignación de individuos a los puestos de trabajo.
 - b. Coordinar los esfuerzos: Es la gestión de las actividades para garantizar que todos los miembros de la organización trabajen de forma sinérgica hacia un objetivo común.
 - c. Comunicar: Es la transmisión de información y el intercambio de ideas entre los miembros de la organización.
 - d. Motivar: Es el impulso interno de los empleados.
 - e. Liderar: Es el proceso de influir en las personas para que estas se comprometan con los objetivos de la organización.
 - f. Orientar: Es la guía y el apoyo que se brinda a los empleados para que ejecuten sus tareas de manera correcta y efectiva.
- iv. Control: Es el proceso que mide y controla los resultados para asegurar que las actividades se están ejecutando de acuerdo con los planes.
- a. Definir los estándares: Es el establecimiento de estándares de desempeño.
 - b. Monitorear el desempeño: Se trata de verificar si las actividades se están ejecutando según lo planeado.
 - c. Evaluar el desempeño: Es la comparación de los resultados con los objetivos de desempeño.
 - d. Acción correctiva: Es la toma de medidas para corregir las desviaciones.

Modelo de Reyes: Modelo elementos de la administración de cosas

Figura 2

Modelo Elementos de la Administración de Cosas.

Fase	Elemento	Etapas
Mecánica.	Previsión	Objetivos Investigación: información y supuestos Alternativas
	Planeación	Políticas Procedimientos Programas Presupuestos y pronósticos Estrategias y tácticas
	Organización	Funciones Jerarquías Obligaciones
Dinámica	Integración	Selección Introducción Desarrollo Integración de las cosas
	Dirección	Autoridad Comunicación Delegación Supervisión
	Control	Su establecimiento Su operación Su evaluación

Nota. La figura muestra las principales funciones que conforman el proceso administrativo. Fuente: (Reyes, 2007).

Según (Reyes, 2007), menciona que gestión administrativa cuenta con las siguientes dimensiones:

- i. Previsión: La previsión consiste en la determinación, técnicamente realizada, de lo que se desea lograr por medio de un organismo social, y la investigación y valoración de cuáles serán las condiciones futuras en que dicho organismo habrá de encontrarse, hasta determinar los diversos cursos de acción posibles.
 - a. Objetivos: A esta etapa corresponde fijar los fines, como éstos son de hecho muy diversos y están ligados entre sí. veremos sus diversas clases al hablar de la previsión.

- b. Investigaciones.: Se refiere al descubrimiento y análisis de los medios con que puede contarse: información y supuestos.
 - c. Alternativas: Trata de la adaptación genérica de los medios encontrados, a través de la información a los fines propuestos, para ver cuántas posibilidades de acción distintas existen.
- ii. Planeación: Consiste en la determinación del curso concreto de acción que se habrá de seguir, fijando los principios que lo habrán de presidir y orientar, la secuencia de operaciones necesarias para alcanzarlo y la fijación de criterios, tiempos, unidades, etc., necesarias para su realización.
- a. Políticas: Principios para orientar la acción.
 - b. Procedimientos. Secuencia de operaciones o métodos.
 - c. Programas: Fijación de tiempos requeridos para cada acción.
 - d. Presupuestos: Que no son sino programas en que se precisan unidades, costos, etc., y los diversos tipos de pronósticos en los que aquellos descansan.
 - e. Estrategia y táctica: Son el ordenamiento de esfuerzos y recursos para alcanzar los objetivos amplios, en el primer caso. y concretos, en el segundo.
- iii. Organización: Se refiere a la estructuración técnica de las relaciones que deben dar-se entre las funciones, jerarquías y obligaciones individuales necesarias en un organismo social para su mayor eficiencia.
- a. Funciones: La determinación de cómo deben dividirse y asignarse las grandes actividades especializadas, necesarias para lograr el fin general.

- b. Jerarquías: Fijar la autoridad y responsabilidad correspondiente a cada nivel existente dentro de una organización.
 - c. Puestos: Las obligaciones y requisitos que tiene en concreto cada unidad de trabajo susceptible de ser desempeñada por una persona.
- iv. Integración: Consiste en los procedimientos para dotar al organismo social de todos aquellos elementos, tanto humanos como materiales, que la mecánica administrativa señala como necesarios para su más eficaz funcionamiento, escogiéndolos, introduciéndolos, articulándolos y buscando su mejor desarrollo.
- a. Selección: Técnicas para encontrar y escoger los elementos más adecuados.
 - b. Introducción: La mejor manera para lograr que los nuevos elementos se articulen lo más rápida y óptimamente que sea posible al organismo social.
 - c. Desarrollo: Todo elemento en un organismo social busca y necesita progresar, mejorar.
- v. Dirección: Es impulsar, coordinar y vigilar las acciones de cada miembro y grupo de un organismo social, con el fin de que el conjunto de todas ellas realice del modo más eficaz los planes señalados.
- a. Autoridad y mando: Es el principio del que deriva toda la Administración y, por lo mismo, su elemento principal, que es la Dirección.
 - b. Comunicación: Es como el sistema nervioso de un organismo social, pues lleva al centro director todos los elementos que

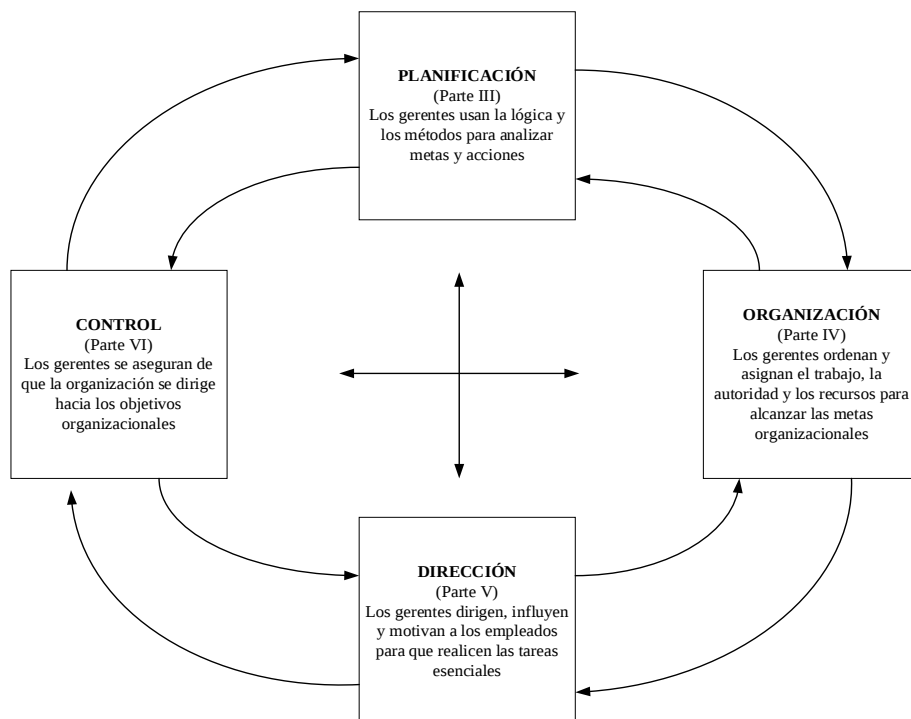
deben conocerse, y de éste las órdenes de acción necesarias hacia cada órgano y célula, debidamente coordinadas.

- c. Delegación: Es la forma técnica para comunicar a los subordinados la facultad de decidir sin perder el control de lo que se ejecuta.
 - d. Supervisión: La función última de la Administración es revisar si las cosas se están haciendo tal y como se habían planeado y ordenado.
- vi. Control: Consiste en el establecimiento de sistemas que permitan medir los resultados actuales y pasados, en relación con los esperados, con el fin de saber si se ha obtenido lo que se esperaba, a fin de corregir y mejorar, y además para formular nuevos planes.
- a. Establecimiento de estándares y controles: Porque sin éstos es imposible hacer la comparación, base de todo control.
 - b. Operación de los controles: Ésta suele ser una función propia de los técnicos especialistas en cada uno de ellos.
 - c. Evaluación de resultados: Ésta es una función administrativa, que vuelve a constituir un medio de planeación.

Modelo de Stoner: La naturaleza interactiva del proceso administrativo

Figura 3

La naturaleza interactiva del proceso administrativo.



Nota. La figura muestra las funciones del proceso administrativo. Fuente: Stoner et al. (1996).

- i. Planificación: Implica que los administradores piensan con antelación en sus metas y acciones, y que basan sus actos en algún método, plan o lógica, y no en corazonadas.
 - a. Toma de decisiones: El proceso para identificar y seleccionar un curso de acción para resolver un problema específico.
 - b. Planificación y administración estratégicas: Es una forma concreta de la toma de decisiones que aborda el futuro específico que los gerentes quieren para sus organizaciones.

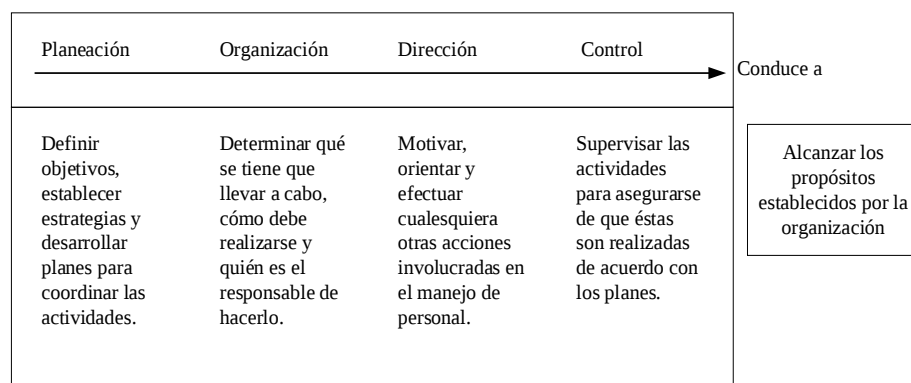
- c. Implantación de estrategias: Las tareas administrativas básicas que se requieren para poner en práctica una estrategia.
- ii. Organización: Es el proceso para ordenar y distribuir el trabajo, la autoridad y los recursos entre los miembros de una organización, de tal manera que éstos puedan alcanzar las metas de la organización.
 - a. Diseño y estructura organizacional: Determinar la estructura de la organización que es más conveniente para la estrategia, el personal, la tecnología y las tareas de la organización.
 - b. Poder y distribución de autoridad: La manera de distribuir la autoridad formal dentro de la estructura de la organización es una decisión fundamental para organizar.
 - c. Administración de recursos humanos: Función administrativa encargada de reclutar, colocar, capacitar y desarrollar a los miembros de la organización.
 - d. Administración del cambio e innovación organizacional: El intento sistemático por rediseñar una organización de tal manera que pueda adaptarse a los cambios del ambiente exterior y alcanzar metas nuevas.
- iii. Dirección: Implica mandar, influir y motivar a los empleados para que realicen tareas esenciales.
 - a. Motivación: Los factores que ocasionan, canalizan y sostienen la conducta de una persona.
 - b. Liderazgo: Proceso de dirigir e influir en las actividades laborales de los miembros de un grupo.
 - c. Equipos y trabajo en equipo: Dos o más personas que interactúan y se influyen entre sí con un propósito común.

- d. Comunicación y negociación: Proceso mediante el cual las personas tratan de compartir significados por medio de la transmisión de mensajes simbólicos.
- iv. Control: (1) establecer estándares de desempeño; (2) medir los resultados presentes; (3) comparar estos resultados con las normas establecidas, y (4) tomar medidas correctivas cuando se detectan desviaciones.
- a. Control efectivo: El proceso para asegurarse que las actividades reales se ciñen a las actividades proyectadas.
 - b. Administración de operaciones: Actividad administrativa compleja que incluye planificar la producción, organizar los recursos, dirigir las operaciones y el personal y vigilar la actuación del sistema.
 - c. Sistemas de información: Sistema de Información que va más allá de la mera estandarización de los datos para ayudar con el proceso de planificación.

Modelo Robins: Las cuatro funciones de la administración

Figura 4

Las cuatro funciones de la administración.



Nota. Se presenta figura respecto al modelo de la gestión administrativa. Fuente: Robbins et al. (2018)

- i. Planeación: Función administrativa que involucra la definición de objetivos, el establecimiento de estrategias para lograrlos, y el desarrollo de planes para integrar y coordinar las actividades.
 - a. Definir objetivos.
 - b. Establecer estrategias.
 - c. Desarrollar planes.
 - d. Coordinar las actividades.
- ii. Organización: Función administrativa que tiene que ver con disponer y estructurar el trabajo para lograr los objetivos organizacionales.
 - a. Determinar tareas.
 - b. Cómo realizar las tareas.
 - c. Designar responsables.
- iii. Dirección: Función administrativa que involucra trabajar con y a través de las personas para lograr los objetivos organizacionales.
 - a. Motivar.
 - b. Orientar.
 - c. Efectuar.
- iv. Control: Función administrativa que consiste en supervisar, comparar y corregir el desempeño laboral.
 - a. Supervisar actividades.

2.2.2. Calidad de servicio

2.2.2.1. Definición

Zeithaml et al. (1993). Es una medida de la diferencia entre las percepciones del cliente y sus expectativas sobre el servicio.

GRÖNROOS (1994). La calidad del servicio es el resultado de la comparación entre lo que el cliente espera del servicio y lo que realmente percibe que ha recibido. Este concepto subraya que la calidad no es una medida objetiva o técnica, sino una evaluación subjetiva basada en las percepciones del cliente, influenciada por la calidad técnica (el resultado del servicio, el "qué") y la calidad funcional (el proceso de entrega del servicio, el "cómo").

Brady & Cronin (2001). A través de una investigación cualitativa y empírica, los autores encuentran que el constructor de la calidad del servicio se ajusta a la estructura de un modelo de factor de tercer orden que vincula las percepciones de la calidad del servicio a dimensiones distintas y procesables: la calidad del resultado, la calidad de la interacción y la calidad del entorno.

2.2.2.2. Teorías de calidad de servicio

Calidad del servicio / Nuevas direcciones: Roland T. Rust y Richard L. Oliver

Desde una perspectiva contemporánea, Rust & Oliver (1994) ampliaron el análisis tradicional de la calidad del servicio al sostener que esta no se limita únicamente a la comparación entre expectativas y percepciones del usuario, sino que

constituye un constructo multidimensional y jerárquico. Los autores proponen que la calidad del servicio se configura a partir de diversos componentes interrelacionados, tales como la calidad del servicio en sí mismo, la calidad del entorno físico donde se presta y la calidad de la interacción entre el proveedor y el usuario. Este enfoque permite comprender la calidad del servicio como una experiencia integral, en la que intervienen tanto factores técnicos como funcionales e interpersonales, ellos señalan que la calidad del servicio influye directamente en la satisfacción del usuario, el valor percibido y la relación a largo plazo entre la organización y sus usuarios, desde esta óptica, la calidad deja de ser un atributo aislado y se convierte en un elemento estratégico que impacta en la confianza y la percepción institucional, en el contexto del sector público, este planteamiento resulta especialmente relevante, ya que permite evaluar la calidad del servicio administrativo considerando no solo el cumplimiento de procedimientos, sino también la atención, el trato y el entorno en el que se desarrollan los procesos.

Cero defectos y absolutos de la calidad: Philip B. Crosby

Crosby (1980) desarrolló una filosofía de la calidad basada en la conformidad con los requisitos, sosteniendo que la calidad no debe entenderse como excelencia subjetiva, sino como el cumplimiento estricto de estándares previamente definidos. Su enfoque enfatiza que la calidad debe gestionarse de manera preventiva desde el diseño de los procesos, evitando errores antes de que ocurran, en lugar de centrarse únicamente en la inspección posterior, esta concepción introduce un cambio significativo en la gestión organizacional, al posicionar la prevención como el eje central del aseguramiento de la calidad,

entre los principios fundamentales propuestos por el autor se encuentran: la definición de la calidad como conformidad con los requisitos, la prevención como sistema de calidad, el estándar de desempeño de cero defectos y la medición de la calidad a través del costo de la no conformidad, aunque su planteamiento se originó en el ámbito industrial, sus aportes son plenamente aplicables a la calidad del servicio, especialmente en organizaciones públicas, donde la fiabilidad, la consistencia en la atención y el cumplimiento de los compromisos institucionales son determinantes para la satisfacción del ciudadano.

Principios y filosofía de mejora continua: W. Edwards Deming

Deming (1986) es reconocido como uno de los principales referentes de la gestión de la calidad total, al proponer que la mejora continua debe constituir la filosofía central de toda organización, en su obra *Out of the Crisis*, plantea que la calidad no depende exclusivamente del desempeño individual de los trabajadores, sino del diseño y funcionamiento del sistema organizacional en su conjunto, desde esta perspectiva, la responsabilidad de la calidad recae fundamentalmente en la dirección y en la toma de decisiones estratégicas basadas en datos y evidencia, entre sus principales aportes se encuentran los catorce principios para la gestión de la calidad y el ciclo PDCA (Planificar, Hacer, Verificar y Actuar), concebido como una herramienta sistemática para la mejora permanente de los procesos, este enfoque resulta especialmente pertinente para los servicios públicos, ya que promueve la estandarización, la reducción de errores, la optimización de procesos administrativos y la orientación al usuario, en el ámbito

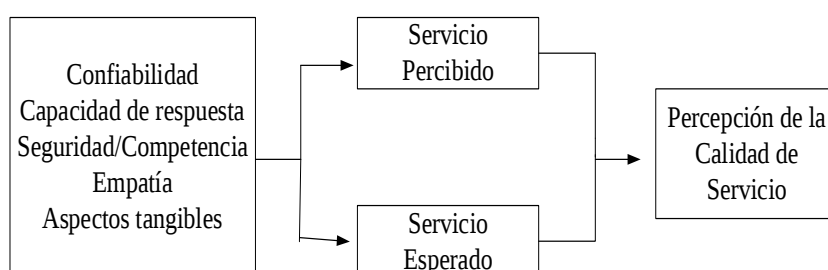
municipal, la aplicación de los principios de Deming contribuye a fortalecer la eficiencia institucional y a mejorar la calidad del servicio brindado a la ciudadanía.

2.2.2.3. Modelos de calidad de servicio

Modelo de Parasuraman: Modelo SERVQUAL

Figura 5

Modelo SERVQUAL.



Nota. La figura muestra las principales funciones que conforman la calidad de servicio. Fuente: (Zeithaml et al., 1993)

Según Zeithaml et al. (1993), menciona que calidad de servicio cuenta con las siguientes dimensiones:

- i. Elementos tangibles: Es la apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.
 - a. Limpieza de instalaciones: Grado en que los ambientes físicos donde se brinda el servicio se encuentran ordenados, higiénicos y en condiciones óptimas para generar confianza en el usuario.
 - b. Estado de los equipos: Condición de funcionamiento y modernidad de las herramientas, equipos y recursos utilizados en la prestación del servicio.

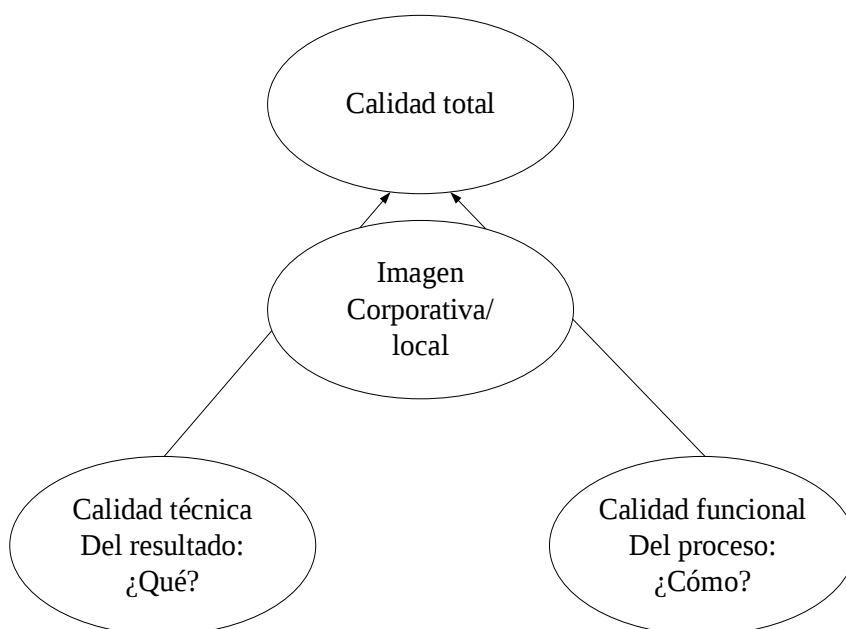
- c. Presentación del personal: Apariencia física, pulcritud y uniformidad del personal que refleja profesionalismo y seriedad en el servicio.
 - d. Calidad de los materiales informativos: Claridad, diseño y utilidad de folletos, carteles, formularios u otros medios de comunicación que apoyan al servicio.
- ii. Fiabilidad: Es la habilidad para realizar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa.
 - a. Cumplimiento del servicio: Grado en que la organización entrega el servicio según lo prometido.
 - b. Precisión en la atención: Exactitud con la que se atienden las solicitudes de los usuarios sin errores ni confusiones.
 - c. Puntualidad en la entrega: Capacidad de cumplir con los plazos y tiempos establecidos para la prestación del servicio.
 - d. Confiabilidad del personal: Seguridad que transmiten los trabajadores al usuario al demostrar responsabilidad y compromiso en su labor.
- iii. Capacidad de respuesta: Es la disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido.
 - a. Rapidez en la atención: Tiempo oportuno con el que se atienden las necesidades o requerimientos del usuario.
 - b. Resolución inmediata de pedidos: Capacidad del personal para solucionar de manera eficiente y sin retrasos los requerimientos o problemas de los usuarios.

- iv. Seguridad: Son los conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza.
 - a. Cortesía: Trato respetuoso, cordial y amable que los empleados brindan a los usuarios.
 - b. Seguridad en la atención: Confianza que percibe el usuario al ser atendido por personal con conocimientos técnicos adecuados y actitud profesional.
- v. Empatía: Es la atención individualizada que ofrecen las empresas a sus consumidores.
 - a. Atención personalizada: Grado en que el servicio se adapta a las necesidades específicas de cada usuario, mostrando cercanía y dedicación.
 - b. Escucha activa: Capacidad del personal para prestar atención genuina a lo que expresan los usuarios, comprendiendo sus necesidades y respondiendo adecuadamente.

Modelo de GRÖNROOS: Dos dimensiones de la calidad de los servicios

Figura 6

Dos dimensiones de la calidad de los servicios.



Nota. La figura muestra las principales funciones que conforman la calidad de servicio. Fuente: (GRÖNROOS, 1994)

Según GRÖNROOS (1994), menciona que calidad de servicio cuenta con las siguientes dimensiones:

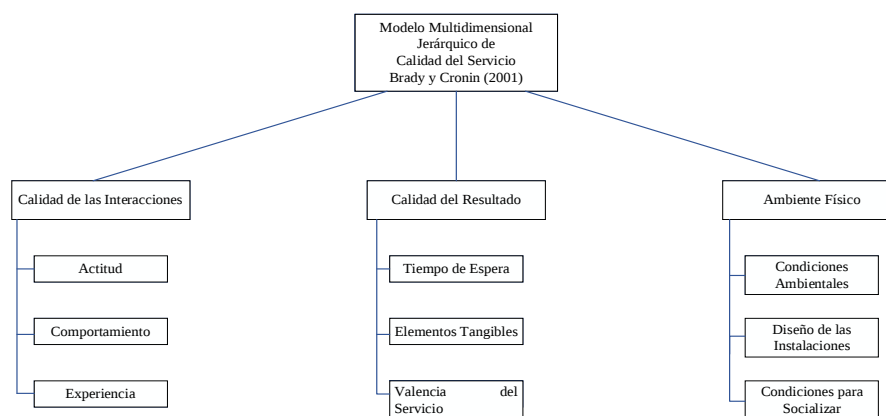
- i. Calidad Funcional (cómo se entrega el servicio): Se enfoca en el proceso de prestación del servicio. No se trata del resultado final, sino de la experiencia y la interacción que tiene el cliente con la empresa y su personal durante la entrega del servicio.
 - a. Relaciones interactivas: Se refiere a la calidad de la interacción personal entre el cliente y el personal de la empresa. Esto incluye la cortesía, la empatía y la capacidad de establecer una relación positiva y de confianza.

- b. Actitud: Describe la disposición y el comportamiento general del personal. Una actitud positiva, servicial y proactiva contribuye significativamente a la percepción de la calidad funcional.
- ii. Calidad Técnica (qué se entrega): Se centra en el resultado del servicio, es decir, en los aspectos técnicos y objetivos de lo que el cliente recibe. Es el "qué" del servicio.
 - a. Calidad intrínseca: Se relaciona con la calidad inherente del producto o servicio en sí mismo. Por ejemplo, en un restaurante, sería la calidad de los ingredientes y la preparación del plato.
 - b. Conocimiento técnico: Se refiere a la experiencia y el saber hacer del personal para ejecutar el servicio. Es la habilidad y el conocimiento profesional que aseguran un resultado final de alta calidad.

Modelo de Brady y Cronin: Modelo Jerárquico Multidimensional

Figura 7

Modelo Jerárquico Multidimensional.



Nota. La figura muestra las principales funciones que conforman la calidad de servicio.
Fuente: Brady & Cronin (2001).

Según Brady y Cronin (2001), menciona que calidad de servicio cuenta con las siguientes dimensiones:

- i. Calidad de la Interacción (Interaction Quality): Se centra en el "cómo" se entrega el servicio. Se trata de la interacción personal entre el cliente y el personal de servicio.
 - a. Actitud (Attitude): La disposición y el comportamiento del personal de servicio. Esto incluye la cortesía, la amabilidad y el deseo genuino de ayudar al cliente.
 - b. Comportamiento (Behavior): Las acciones específicas del personal durante la interacción, como su forma de hablar, sus gestos, su nivel de atención y su capacidad para resolver problemas.
 - c. Experiencia (Expertise): El conocimiento y la habilidad del personal para realizar sus tareas y responder a las preguntas del cliente de manera competente. Esto genera confianza y seguridad.
- ii. Calidad del Resultado (Outcome Quality): Se enfoca en "qué" recibe el cliente al final del proceso de servicio. Es la parte tangible o el resultado concreto de la interacción.
 - a. Tiempo de Espera (Waiting Time): El tiempo que el cliente debe esperar para recibir el servicio. Este factor puede tener un impacto significativo en la satisfacción, ya que una espera larga puede generar una percepción de servicio deficiente.
 - b. Elementos Tangibles (Tangibles): Son los aspectos físicos y materiales asociados con el servicio, como folletos, facturas, productos que se entregan (por ejemplo, la comida en un restaurante de comida rápida), y el estado general de estos.

- c. Valencia (Valence): Representa el resultado emocional o la impresión general que el cliente tiene sobre el servicio. Por ejemplo, si el resultado fue positivo o negativo, lo que puede influir en la percepción global.
- iii. Calidad del Entorno Físico (Physical Environment Quality): Es donde se lleva a cabo el servicio y cómo influye en la percepción del cliente.
 - a. Condiciones Ambientales (Ambient Conditions): Elementos sensoriales del entorno, como la temperatura, la iluminación, la música de fondo y los olores. Estos factores, aunque sutiles, pueden influir en la experiencia del cliente.
 - b. Diseño (Design): La estética y la disposición del espacio físico, incluyendo la decoración, el mobiliario y la organización general del lugar. Un diseño atractivo y funcional contribuye a una percepción de alta calidad.
 - c. Factores Sociales (Social Factors): Se relaciona con la presencia y el comportamiento de otros clientes en el entorno del servicio. La percepción de un entorno agradable y seguro también está ligada a la interacción con otros clientes.

2.3. Glosario

Calidad de servicio: Es el grado en que un servicio cumple o supera las expectativas de la persona usuaria, evaluado a partir de la comparación entre lo que esta espera recibir y lo que realmente percibe que ha recibido (Zeithaml et al., 1993).

Capacidad de respuesta: Es la disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido (Zeithaml et al., 1993).

Control: Es verificar si la actividad controlada está o no alcanzando los objetivos o resultados deseados (Chiavenato, 2019).

Dirección: Dirección: Es la acción, con la puesta en marcha, y tiene mucho que ver con el papel de las personas y de los liderazgos (Reyes, 2007).

Elementos tangibles: Es la apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación (Zeithaml et al., 1993).

Empatía: Es la atención individualizada que ofrecen las empresas a sus consumidores (Zeithaml et al., 1993).

Fiabilidad: Es la habilidad para realizar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa (Zeithaml et al., 1993).

Gestión administrativa: Es el proceso mediante el cual se planifican, organizan, dirigen y controlan los recursos de una organización con el fin de alcanzar objetivos y metas de manera eficiente y eficaz (Chiavenato, 2019).

Organización: Es estructurar e integrar los recursos y órganos involucrados de su administración, y establecer sus atribuciones y las relaciones entre ellos (Chiavenato, 2019).

Planeación: Es la base para el resto de las funciones, pues define anticipadamente cuáles son los objetivos a ser alcanzados y qué se debe hacer para lograrlos (Chiavenato, 2019).

Seguridad: Son los conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza (Zeithaml et al., 1993)).

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1. Enfoque y métodos

3.1.1. Enfoque

El estudio se desarrolló bajo el enfoque cuantitativo, ya que se basó en la medición numérica de las variables gestión administrativa y calidad del servicio, este enfoque permitió analizar los datos de manera objetiva, utilizando procedimientos estadísticos para identificar la relación existente entre ambas variables.

Ñaupas et al. (2018). El enfoque cuantitativo utiliza la recolección de datos y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis formuladas previamente, además confía en la medición de variables e instrumentos de investigación, con el uso de la estadística descriptiva e inferencial, en tratamiento estadístico y la prueba de hipótesis; la formulación de hipótesis estadísticas, el diseño formalizado de los tipos de investigación; el muestro, etc.

Hernández-Sampieri y Mendoza (2018). Las investigaciones cuantitativo, consisten en desarrollar un proceso secuencial y riguroso que parte de una idea, formula preguntas e hipótesis, define variables, diseña

estudio, mide, analiza estadísticamente y obtiene conclusiones finales claras.

Behar (2008). La investigación básica, también denominada pura, teórica o fundamental, se caracteriza por desarrollarse a partir de un marco teórico y mantenerse en él, teniendo como finalidad principal la formulación de nuevas teorías o la modificación de las existentes, así como la ampliación del conocimiento científico, en concordancia con este enfoque, la presente investigación se clasificó como básica, dado que se orientó a analizar y comprender la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Tarma, sin buscar una aplicación práctica inmediata de los resultados. Asimismo, el estudio empleó procedimientos metodológicos sistemáticos y criterios adecuados de muestreo, lo que permitió extender los hallazgos más allá del grupo estudiado, contribuyendo a la generación de generalizaciones teóricas y al fortalecimiento del conocimiento en el ámbito de la gestión pública, con miras a futuras aplicaciones en investigaciones posteriores.

3.1.2. Métodos

El método general que orientó la investigación fue el método científico, ello permitió abordar el estudio de manera ordenada, lógica y sistemática, a través de etapas que comprendieron la identificación y análisis del problema, la formulación de los objetivos e hipótesis, la recolección de información mediante el instrumento de encuesta y, finalmente, el procesamiento y análisis estadístico de los datos. El uso de este método, facilitó para obtener resultados objetivos y verificables.

Ñaupas et al. (2018). El método científico: es un proceso ordenado que permite generar el conocimiento científico de la realidad y verificarlo, empieza con la identificación de un problema, continúa con la revisión de la literatura existente sobre el problema identificado, en base a estos

conocimientos plantea hipótesis, luego recolecta la información necesaria que permita su verificación o no, para finalmente llegar a conclusiones que se constituyen en conocimientos científicos provisionales.

Hernández-Sampieri y Mendoza (2018). El método científico no es difícil y que, por tanto, investigar la realidad tampoco lo es, la investigación bien utilizada es una valiosa herramienta del profesional en cualquier área; no hay mejor forma de plantear soluciones eficientes y creativas de los problemas que tener conocimientos profundos acerca de la situación.

Behar (2008). El método científico es, por contraste, una abstracción de los hechos. Existe el peligro de considerarlo como una especie de forma platónica ideal, como si existiera un camino único para hallar la verdad sobre la naturaleza o sobre el hombre y la única ocupación de los científicos fuera encontrar ese camino y mantenerse en él.

3.2. Tipo, nivel y diseño de la investigación

3.2.1. Tipo

El tipo de investigación fue básica, debido a que tuvo como finalidad ampliar y profundizar el conocimiento teórico sobre la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en el personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Tarma, este tipo de investigación permitió analizar y explicar el comportamiento de las variables desde un enfoque científico, utilizando conceptos, teorías y modelos propios de la administración y la calidad del servicio, con el propósito de generar evidencia empírica que contribuya al fortalecimiento del cuerpo teórico existente y sirva como base para futuras investigaciones aplicadas en el ámbito de la gestión pública.

Ñaupas et al. (2018). La investigación básica, también denominada pura o fundamental, se orienta a la generación de nuevos conocimientos y comprensión profunda de los fenómenos de la realidad, motivada por la curiosidad científica y el interés por explicar los hechos desde una perspectiva teórica. Este tipo de investigación no persigue un fin utilitario inmediato, sino que constituye el cimiento sobre el cual se desarrolla la investigación aplicada o tecnológica, ya que proporciona los marcos conceptuales, explicativos y metodológicos necesarios, por otro lado también la investigación básica comprende niveles exploratorio, descriptivo y explicativo, los cuales permiten analizar los fenómenos sociales y organizacionales de manera sistemática y rigurosa, como ocurre en el estudio de los procesos administrativos y la calidad del servicio en instituciones públicas.

Hernández-Sampieri y Mendoza (2018). Sostienen que la investigación básica se orienta a la generación de conocimiento científico y a la comprensión de los fenómenos desde un enfoque sistemático, sin que exista necesariamente una aplicación práctica inmediata. Desde esta perspectiva, la presente investigación se enmarcó en dicho tipo, ya que buscó analizar y explicar la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Tarma, mediante la observación y medición objetiva de las variables, sin intervenir ni modificar la realidad estudiada. De este modo, el estudio se centró en ampliar el conocimiento teórico y empírico sobre ambas variables, siguiendo un proceso metodológico riguroso que permitió obtener resultados

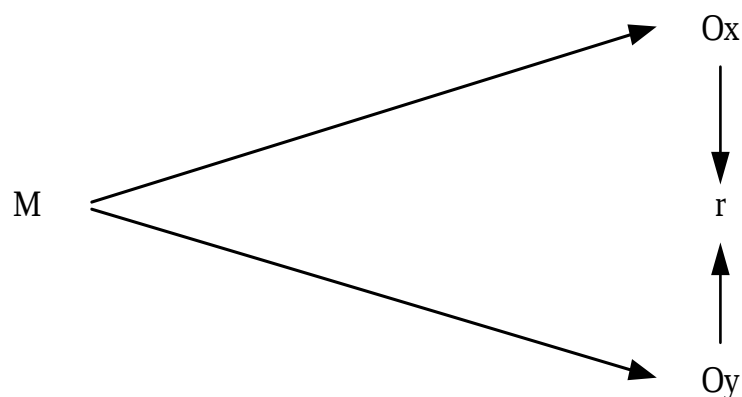
Behar (2008). La investigación básica, también denominada pura, teórica o fundamental, se caracteriza por desarrollarse a partir de un marco teórico y mantenerse en él, teniendo como finalidad la formulación de nuevas teorías o la modificación de las existentes, así como la ampliación del conocimiento científico. En concordancia con este enfoque, la presente

investigación se clasificó como básica, dado que se orientó a analizar y comprender la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Tarma, sin buscar una aplicación práctica inmediata de los resultados, asimismo, el estudio empleó procedimientos metodológicos sistemáticos y criterios adecuados de muestreo, lo que permitió extender los hallazgos más allá del grupo estudiado, contribuyendo a la generación de generalizaciones teóricas y al fortalecimiento del conocimiento en el ámbito de la gestión pública, con miras a futuras aplicaciones en investigaciones posteriores.

3.2.2. Nivel

La presente investigación fue correlacional, ya que tuvo como propósito determinar el grado de relación existente entre la gestión administrativa y la calidad del servicio del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Tarma, este nivel permitió analizar cómo se vincularon las dimensiones de ambas variables durante el año 2025, sin manipularlas, pero observando su comportamiento dentro del contexto institucional.

Ñaupas et al. (2018). Se utilizan cuando se quiere establecer el grado de correlación o de asociación entre una variable (X) y otra variable (Z) que no sean dependiente una de la otra.

Figura 8*Diseño de Investigación.*

Donde:

M : Muestra

O : Observaciones

x : Variable independiente (Gestión Administrativa)

y : Variable dependiente (Calidad de Servicio)

r : Relación de variables

Nota. Se presenta el diseño de investigación.

Hernández-Sampieri y Mendoza (2018). Tienen como propósito conocer la relación o grado de asociación que existe entre dos o más conceptos, variables, categorías o fenómenos en un contexto en particular.

Behar (2008). Lo principal de estos estudios es saber cómo se puede comportar una variable conociendo el comportamiento de otra variable relacionada (evalúan el grado de relación entre dos variables).

3.2.3. Diseño de investigación

El diseño de la investigación fue no experimental, porque las variables no fueron manipuladas, sino observadas tal como se presentaron en su contexto natural dentro de la Municipalidad Provincial de Tarma; asimismo, el estudio fue transversal correlacional, debido a que la

recolección de datos se realizó en un solo momento durante el año 2025 y tuvo como finalidad determinar la relación existente entre la gestión administrativa y la calidad del servicio del personal administrativo.

Ñaupas et al. (2018). Se utiliza en investigaciones transversales, en vez de hacer un seguimiento de una variable, durante 5 o más años, se estudia esa variable simultáneamente en un solo año.

Hernández-Sampieri y Mendoza (2018). Lo que efectúa en la investigación no experimental es observar o medir fenómenos y variables tal como se dan en su contexto natural, para analizarlas.

Behar (2008). En ellos el investigador observa los fenómenos tal y como ocurren naturalmente, sin intervenir en su desarrollo.

3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis

3.3.1. Población

Ñaupas et al. (2018). La población puede ser definida como el total de las unidades de estudio, que contienen las características requeridas, para ser consideradas como tales. Estas unidades pueden ser personas, objetos, conglomerados, hechos o fenómenos, que presentan las características requeridas para la investigación.

Behar (2008). La muestra es, en esencia, un subgrupo de la población. Se puede decir que es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus necesidades al que llamamos población.

Población: La población de estudio estuvo conformada por 339 colaboradores de la Municipalidad Provincial de Tarma. Este grupo incluyó a los colaboradores de las distintas áreas y oficinas que integraban la institución y que participaban directamente en los procesos administrativos y en la atención al ciudadano.

Tabla 1*Colaboradores de la MPT.*

Régimen	N° de colaboradores
DECRETO LEGISLATIVO 276	37
DECRETO LEGISLATIVO 728	134
DECRETO LEGISLATIVO 1057	168
TOTAL	339

Nota. Se presenta los datos proporcionados por la Municipalidad Provincial de Tarma.
Fuente: Carta N°086-2025-ORH-GA/MPT.

3.3.2. Muestra

Ñaupas et al. (2018). La forma de definir a la muestra como una porción de la población que por lo tanto tienen las características necesarias para la investigación, es suficientemente clara para que no haya confusión alguna.

Behar (2008) La muestra cuantitativa es un subgrupo de la población del cual se recolectan los datos y debe ser representativo en dicha población.

Muestra: Está conformada por 180 colaboradores, se determinó mediante muestreo probabilístico estratificado.

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

N: 339

Z: 1.96

p: 0.5

q: 0.5

e: 0.05

Se reemplaza:

La fórmula es la siguiente:

$$n = \frac{339 * (1.962)^2 * 0.5 * 0.5}{(0.05)^2(346 - 1) + (1.96)^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = \frac{325.7}{1.8054} \approx 180.4$$

$$n = 180$$

3.3.3. Muestreo

Ñaupas et al. (2018). El muestreo es un procedimiento que permite la selección de las unidades de estudio que van a conformar la muestra, con la finalidad de recoger los datos requeridos por la investigación que se desea realizar.

Muestreo: El muestreo es probabilístico estratificado, ya que se dividirá la población en estratos o subgrupos homogéneos.

La fórmula es la siguiente:

$$n_i = \frac{N_i}{N} * n$$

Decreto Legislativo 276:

$$n_i = \frac{37}{339} * 180 \approx 20$$

Decreto Legislativo 728:

$$n_i = \frac{37}{339} * 180 \approx 71$$

Decreto Legislativo 1057:

$$n_i = \frac{37}{339} * 180 \approx 89$$

Tabla 2

Muestra por régimen laboral la MPT.

Régimen	N° de Colaboradores
Decreto Legislativo 276	20
Decreto Legislativo 728	71
Decreto Legislativo 1057	89
TOTAL	180

Nota. Se presenta la muestra que será aplicada para la investigación. Fuente: Elaboración propia.

3.3.4. Unidad de análisis

La unidad de análisis estuvo conformada por el personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Tarma, quienes participaron en los procesos internos de gestión administrativa y en la prestación de servicios al ciudadano, cada colaborador representó una unidad de análisis individual, ya que permitió evaluar cómo se manifestaron las dimensiones de la gestión administrativa y la calidad del servicio durante el año 2025.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1. Técnica

La técnica utilizada para la recolección de datos fue la encuesta, ya que permitió obtener información directa del personal administrativo respecto a las variables gestión administrativa y calidad del servicio, esta técnica facilitó recopilar percepciones y valoraciones del personal de manera estandarizada durante el año 2025. Al finalizar la aplicación de la técnica, cada participante fue informado sobre los fines de la investigación y aceptó participar de manera voluntaria mediante un consentimiento informado.

Ñaupas et al. (2018). Las encuestas son el apoyo para el desarrollo del proceso de investigación, desde el descubrimiento del problema hasta la verificación e incorporación de las hipótesis.

Hernández-Sampieri y Mendoza (2018). La encuesta, dentro de la investigación cuantitativa, se entiende como un diseño transeccional descriptivo que permite recolectar información de una muestra representativa de una población en un momento específico, utilizando cuestionarios o entrevistas estructuradas.

Behar (2008). Las encuestas recogen información de una porción de la población de interés, dependiendo el tamaño de la muestra en el propósito del estudio.

3.4.2. Instrumento

El instrumento empleado fue un cuestionario estructurado, compuesto por ítems distribuidos en dos secciones: (a) La primera sección evaluó la gestión administrativa, organizada en las dimensiones de planificación, organización, dirección y control. (b) La segunda sección midió la calidad del servicio, basada en las cinco dimensiones del modelo

SERVQUAL (confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles). El cuestionario fue aplicado de manera presencial al personal administrativo, garantizando la confidencialidad de la información proporcionada, antes de completar el instrumento, se presentó un consentimiento informado, mediante el cual cada participante aceptó colaborar libremente tras conocer los objetivos, el uso de los datos y la naturaleza académica de la investigación.

Ñaupas et al. (2018). El cuestionario es una modalidad de la técnica de la encuesta, que consiste en formular un conjunto sistemático de preguntas escritas, en una cédula, que están relacionadas a hipótesis de trabajo y por ende a las variables e indicadores de investigación.

Hernández-Sampieri y Mendoza (2018). El cuestionario ayuda a recolectar información no obstructiva respecto de mensajes verbales, escritos, no verbales, visuales.

Behar (2008). El cuestionario se entrega directamente en las manos del entrevistado y este se reenvía por correo u otro medio.

3.4.3. Validez

La validez del instrumento se determinó mediante juicio de expertos (03), para lo cual se presentó el cuestionario a especialistas en gestión administrativa y metodología de la investigación. Los expertos evaluaron la claridad, pertinencia, coherencia y relevancia de cada ítem en relación con las dimensiones de las variables estudiadas, tras sus revisiones, se realizaron los ajustes necesarios a la redacción y organización del cuestionario, garantizando que el instrumento midiera adecuadamente la gestión administrativa y la calidad del servicio en el contexto de la Municipalidad Provincial de Tarma. La validación por juicio de expertos confirmó que el cuestionario fue válido y adecuado para la recolección de datos durante el año 2025.

Ñaupas et al. (2018). La validez es la pertinencia de un instrumento de medición, para medir lo que se quiere medir; se refiere a la exactitud con que el instrumento mide lo que se propone medir, es decir, es la eficacia de un instrumento para representar, describir o pronosticar el atributo que le interesa al examinador.

Hernández-Sampieri y Mendoza (2018). La validez, en términos generales, se refiere al grado en que un instrumento mide con exactitud la variable que verdaderamente pretende medir. Es decir, si refleja el concepto abstracto a través de sus indicadores empíricos.

Behar (2008). indica la capacidad de la escala para medir las cualidades para las cuales ha sido construida y no otras parecidas. Una escala confusa no puede tener validez, lo mismo que en una escala que esté midiendo, a la vez e indiscriminadamente, distintas variables superpuestas.

La verificación de la validez de los instrumentos se llevó a cabo mediante la técnica de juicio de expertos, cuyos resultados se presentan en la tabla 3.

Tabla 3

Juicio de expertos.

Experto	Validación del instrumento
Experto 1	78.9% (Muy bueno)
Experto 2	78.8% (Muy bueno)
Experto 3	79.1%

(Muy bueno)

Nota. En la tabla se muestran a los tres expertos que calificaron el instrumento de la investigación.

La confiabilidad interna fue determinada mediante una prueba piloto a 30 encuestados.

3.4.4. Confiabilidad: Alfa de Cronbach

Ñaupas et al. (2018). Un instrumento es confiable cuando las mediciones hechas no varían significativamente, ni en el tiempo, ni por la aplicación a diferentes personas, que tienen el mismo grado de instrucción.

Hernández-Sampieri & Mendoza (2018). La confiabilidad o fiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo, caso o muestra produce resultados iguales.

Behar (2008). La confiabilidad se refiere a la consistencia interior de la misma, a su capacidad para discriminar en forma constante entre un valor y otro.

En la tabla 4 se evidencia los resultados de la confiabilidad del instrumento, en la variable gestión administrativa se obtuvo un coeficiente Alfa de Cronbach de 0.966, lo que evidencia una confiabilidad excelente; sus dimensiones también alcanzaron valores altos: planeación 0.788, organización 0.871, dirección 0.861 y control 0.880, lo cual indica que los ítems de cada dimensión son consistentes y miden adecuadamente el constructo. Por su parte, la variable calidad de servicio presentó un Alfa de 0.892, reflejando igualmente una confiabilidad sobresaliente; sus dimensiones obtuvieron los siguientes resultados: elementos tangibles 0.828, fiabilidad 0.806, capacidad de respuesta 0.892, seguridad 0.983 y empatía 0.816, valores que evidencian consistencia interna elevada, siendo

la fiabilidad y empatía las que, aunque menores, mantienen niveles adecuados y superiores al mínimo requerido.

Tabla 4

Tabla de confiabilidad de la investigación.

	Etiqueta	Alfa de Cronbach
Variable 1	Gestión Administrativa	0.966
Dimensión 1	Planeación	0.788
Dimensión 2	Organización	0.871
Dimensión 3	Dirección	0.861
Dimensión 4	Control	0.880
Variable 2	Calidad de Servicio	0.892
Dimensión 1	Elementos Tangibles	0.828
Dimensión 2	Fiabilidad	0.806
Dimensión 3	Capacidad de Respuesta	0.892
Dimensión 4	Seguridad	0.983
Dimensión 5	Empatía	0.816

Nota. Se presenta tabla en la cual se verifica la confiabilidad de la investigación.

Como se puede observar todos los valores obtenidos en el análisis de confiabilidad superan el mínimo aceptado de 0.70. Según Nunnally y Bernstein (1994), un coeficiente Alfa de Cronbach igual o mayor a 0.70 es

considerado aceptable para investigaciones en ciencias sociales, ya que garantiza que los ítems que conforman cada dimensión poseen una consistencia interna adecuada. Lo que garantiza que el instrumento diseñado para medir las variables gestión administrativa y calidad de servicio es estadísticamente confiable y adecuado para su aplicación en la investigación.

3.5. Aspectos éticos de la investigación

Las consideraciones éticas se establecen de acuerdo con la naturaleza de la investigación, incluyendo el consentimiento informado de los participantes, el cumplimiento del reglamento de grados y títulos de la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma (UNAAT), así como la adherencia a las normas de redacción Asociación Americana de Psicología (APA) y la veracidad de toda la información proporcionada.

Permisos, consentimiento informado que todos dieron un consentimiento verbal, no se determinaron riesgos para las personas encuestadas quienes apoyaron en el proceso de investigación, se respeta las ideas de los autores haciendo uso de citas, para la redacción se usó el APA 7 para redactar de manera adecuada.

Asimismo, la investigación se desarrolló respetando los principios éticos fundamentales de la investigación social, tales como el respeto por las personas, la confidencialidad y la voluntariedad de la participación. Estos principios son considerados esenciales para garantizar la integridad científica y la protección de los participantes, incluso en estudios de carácter no experimental y de bajo riesgo, como aquellos basados en encuestas aplicadas en contextos organizacionales (Picún & Ache, 2024). En ese sentido, se aseguró que la información recolectada fuera utilizada exclusivamente con fines académicos, implementando medidas como la anonimización de las respuestas y la restricción del acceso a los datos primarios al equipo de investigación, lo cual contribuyó a minimizar cualquier posible vulneración de la privacidad de los colaboradores.

De igual manera, se garantizó el anonimato de los colaboradores y la protección de los datos obtenidos, evitando cualquier forma de identificación personal o uso indebido de la información. La literatura especializada señala que una gestión ética de los datos y el resguardo de la privacidad fortalecen la credibilidad de los resultados y la confianza en la investigación, especialmente en estudios relacionados con instituciones públicas y percepciones laborales (Muñoz, 2025). En este sentido, el cumplimiento de estas prácticas éticas permitió que el estudio se desarrollara de manera responsable y conforme a los estándares internacionales actuales, respetando las normativas propias de la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma (UNAAT) y reforzando la fiabilidad de los hallazgos obtenidos.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Análisis, interpretación y explicación

En primer lugar, se gestionó la solicitud de autorización formal ante la Municipalidad Provincial de Tarma, con la finalidad de obtener el permiso institucional correspondiente para el recojo de datos. Una vez concedida la autorización con CARTA N° 000243-2025-ORH-OGA/MPT, con el apoyo del personal de la Oficina de Recursos Humanos de la Municipalidad Provincial de Tarma se coordinó con las áreas administrativas respectivas para facilitar el acceso al personal administrativo que conformó la muestra de estudio, garantizando el cumplimiento de los principios éticos de voluntariedad, confidencialidad y anonimato de la información.

El instrumento de recolección de datos utilizado fue un cuestionario estructurado, aplicado de manera presencial en un solo momento, bajo la modalidad de auto llenado. El instrumento fue diseñado y validado por tres expertos en el área, con el objetivo de mejorarlo para que sea preciso y efectivo en la recopilación de información de la muestra. Tras la revisión y validación del cuestionario, en el que el 57.57% de las preguntas evalúa la variable gestión administrativa y el otro 42.42% mide la variable calidad de servicio, se concluye que el instrumento es totalmente válido para ser utilizado en el estudio. Previamente a su aplicación, se brindó a los participantes una explicación clara

sobre el propósito de la investigación, el carácter voluntario de su participación y el uso estrictamente académico de la información proporcionada, asegurando el consentimiento informado.

Una vez culminada la aplicación de los cuestionarios, se procedió a la sistematización de la información mediante la construcción de una base de datos. Para ello, los datos fueron inicialmente registrados, depurados y organizados en el software Microsoft Excel, y posteriormente exportados al programa estadístico SPSS (Statistical Package for the Social Sciences), versión 26, con el objetivo de realizar el procesamiento y análisis estadístico correspondiente.

En una primera etapa del análisis, se efectuó la estadística descriptiva mediante la elaboración de tablas de frecuencia y medidas resumen, con la finalidad de caracterizar el comportamiento de las variables de estudio. Posteriormente, se aplicó la prueba de normalidad (Kolmogórov–Smirnov, de acuerdo con el tamaño de la muestra), a fin de determinar la distribución de los datos y seleccionar las pruebas inferenciales más adecuadas. En función de los resultados obtenidos, se empleó la prueba de correlación Rho de Spearman, por tratarse de una prueba no paramétrica, pertinente para analizar la relación entre las variables de investigación.

Finalmente, los resultados fueron interpretados en función de los objetivos planteados, el marco teórico y los antecedentes revisados, lo que permitió establecer el nivel y sentido de asociación existente entre las variables analizadas en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Tarma, así como formular conclusiones y recomendaciones pertinentes al contexto institucional del estudio.

4.2. Resultados descriptivos

4.2.1. Variable 1: Gestión administrativa y sus dimensiones

La variable gestión administrativa fue analizada a partir de las dimensiones de planeación, organización, dirección y control, con el propósito de describir el nivel de percepción del personal de la Municipalidad Provincial de Tarma respecto al desempeño de los procesos administrativos. Los resultados descriptivos permiten identificar la tendencia general de las respuestas y el grado de concentración en cada nivel de medición.

Tabla 5

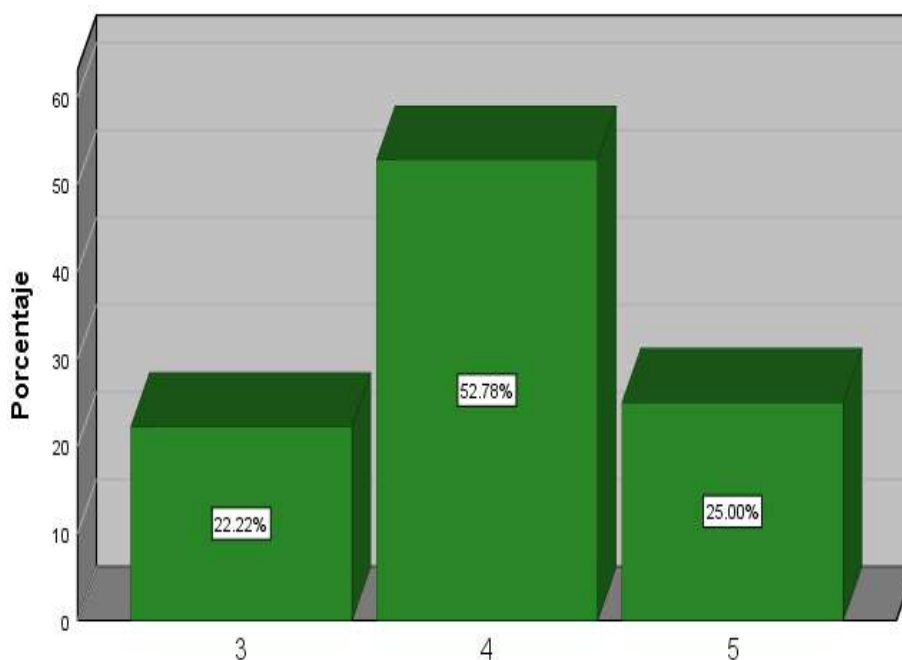
Resultados descriptivos de la variable gestión administrativa.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Medio	40	22.2
Alto	95	52.8
Muy alto	45	25.0
Total	180	100.0

En la Tabla 5 se presentan los resultados descriptivos correspondientes a la variable gestión administrativa. Se observa que el 52,8% de los colaboradores ubicó esta variable en un nivel alto, mientras que el 25,0% la calificó en un nivel muy alto. En contraste, el 22,2% la situó en un nivel medio, no registrándose valores en los niveles bajo ni muy bajo. Esta distribución evidencia una concentración predominante en los niveles superiores, lo que indica que la percepción de la gestión administrativa es mayoritariamente favorable entre los colaboradores encuestados.

Figura 9

Frecuencia de respuestas de la variable gestión administrativa.



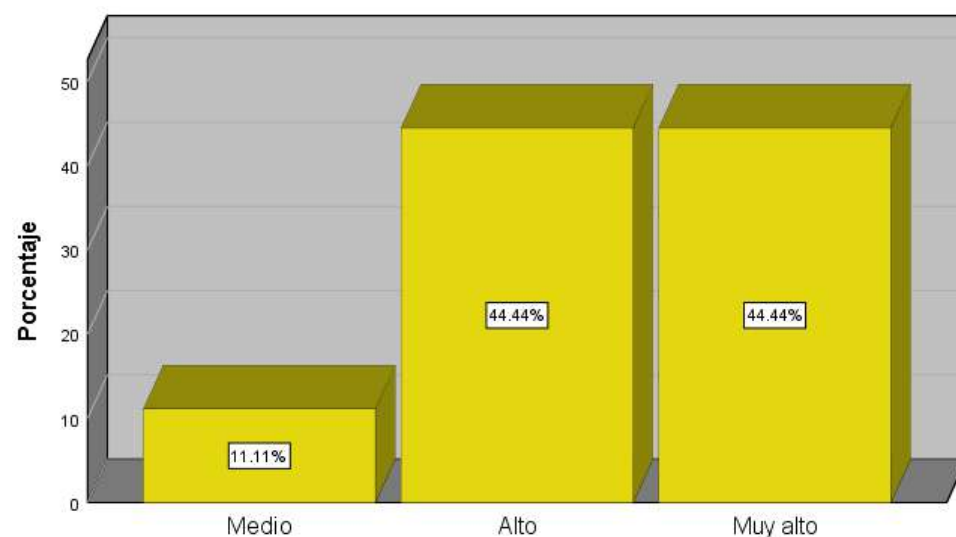
La Figura 9 representa gráficamente la distribución porcentual de los niveles de la variable gestión administrativa, evidenciándose una clara tendencia hacia los niveles alto y muy alto. Esta concentración sugiere que los procesos administrativos son percibidos como consistentes y funcionales, con un desempeño que supera el nivel promedio esperado dentro del contexto institucional evaluado.

La dimensión planeación evalúa el grado en que la institución establece objetivos, programa actividades y anticipa acciones para el logro de resultados. Su análisis descriptivo permite identificar la percepción de los colaboradores respecto a la previsión y organización estratégica.

Tabla 6*Resultados descriptivos de la dimensión planeación.*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Medio	20	11.1
Alto	80	44.4
Muy alto	80	44.4
Total	180	100.0

En la Tabla 6 se observa que el 44,4% de los colaboradores calificó esta dimensión en un nivel alto, mientras que otro 44,4% la ubicó en un nivel muy alto; solo el 11,1% la percibió en un nivel medio. La ausencia de valoraciones en niveles bajos evidencia una alta concentración en los niveles superiores, lo que indica una percepción positiva y homogénea de la planeación institucional.

Figura 10*Frecuencia de respuestas de la dimensión planeación.*

La Figura 10 muestra gráficamente esta distribución, confirmando que la planeación presenta una tendencia claramente favorable. Este resultado sugiere que los colaboradores reconocen la existencia de procesos planificados y orientados a objetivos, los cuales contribuyen al adecuado funcionamiento administrativo de la municipalidad.

La dimensión organización analiza la estructuración interna, la asignación de funciones y la coordinación entre áreas administrativas.

Tabla 7

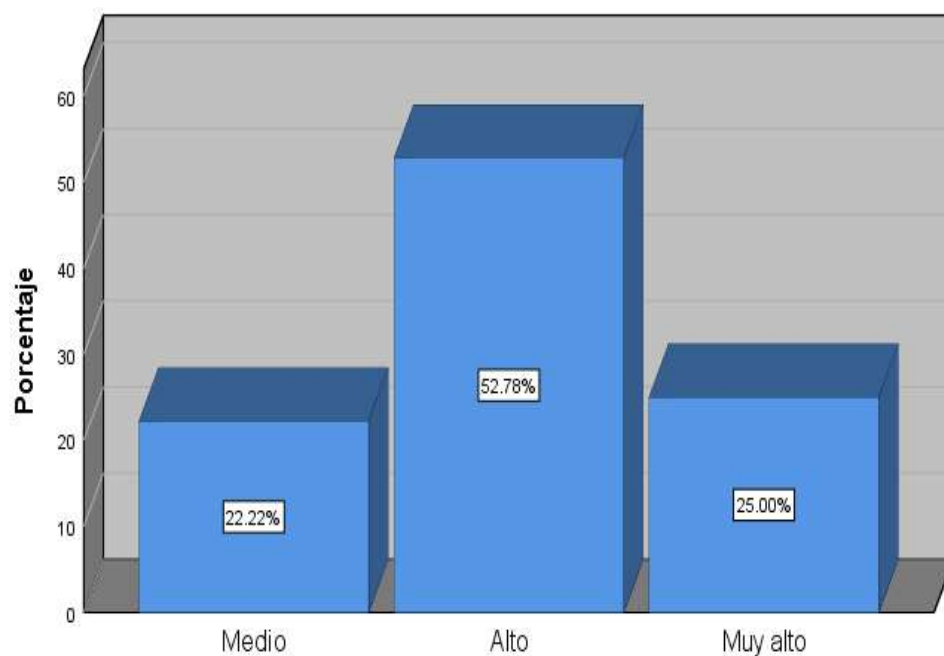
Resultados descriptivos de la dimensión organización.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Medio	40	22.2
Alto	95	52.8
Muy alto	45	25.0
Total	180	100.0

Según la Tabla 7, el 52,8% de los colaboradores ubicó esta dimensión en un nivel alto, el 25,0% en un nivel muy alto, y el 22,2% en un nivel medio. Esta distribución indica una mayor concentración en el nivel alto, aunque con una presencia relevante de percepciones intermedias, lo que sugiere cierta heterogeneidad en la valoración de la organización interna.

Figura 11

Frecuencia de respuestas de la dimensión organización.



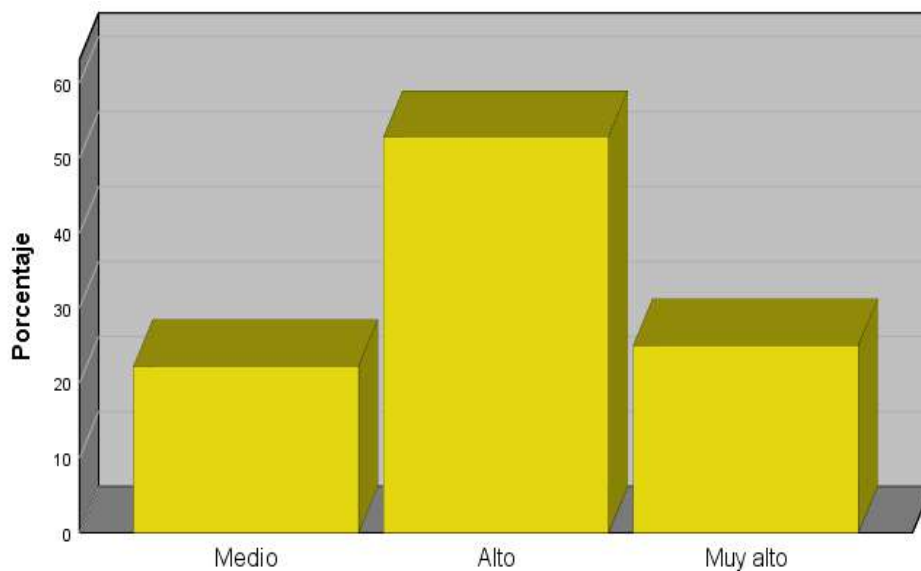
La Figura 11 refleja gráficamente esta distribución, evidenciando que, si bien predomina una percepción favorable, existe un grupo de colaboradores que percibe oportunidades de mejora en los procesos organizativos y de coordinación institucional.

La dimensión dirección evalúa aspectos relacionados con el liderazgo, la toma de decisiones y la orientación del personal hacia el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Tabla 8*Resultados descriptivos de la dimensión dirección.*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Medio	40	22.2
Alto	95	52.8
Muy alto	45	25.0
Total	180	100.0

En la Tabla 8 se observa que el 52,8% de los encuestados calificó esta dimensión en un nivel alto, el 25,0% en un nivel muy alto, y el 22,2% en un nivel medio. Esta distribución muestra una tendencia similar a la dimensión organización, con predominio de valoraciones altas, pero con presencia de percepciones intermedias.

Figura 12*Frecuencia de respuestas de la dimensión dirección.*

La Figura 12 confirma visualmente esta tendencia, evidenciando que la dirección es percibida de manera mayoritariamente positiva, aunque no de forma completamente homogénea entre los colaboradores.

La dimensión control evalúa los mecanismos de supervisión, seguimiento y evaluación de los procesos administrativos.

Tabla 9

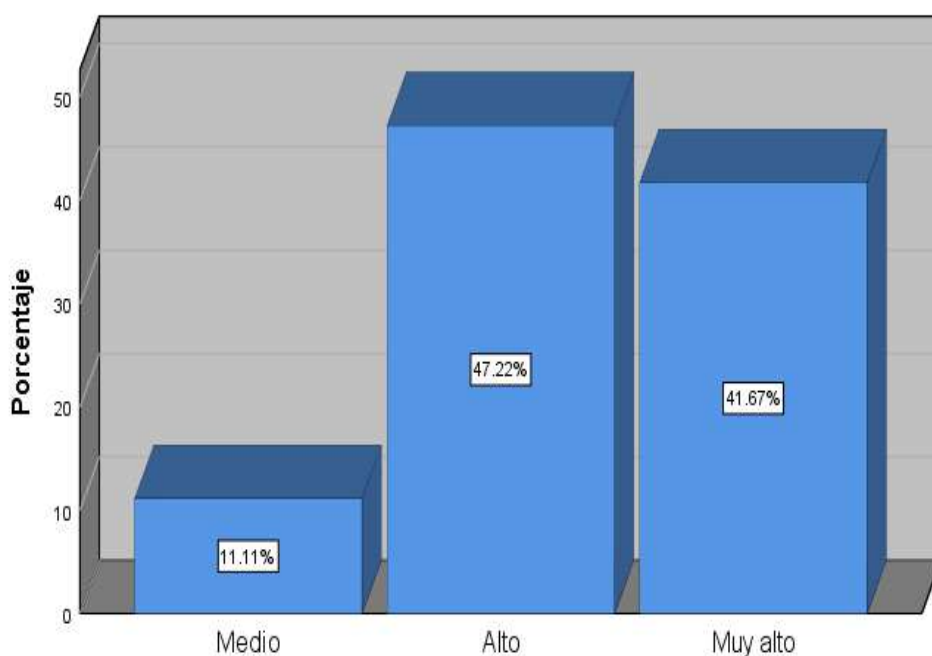
Resultados descriptivos de la dimensión control.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Medio	20	11.1
Alto	85	47.2
Muy alto	75	41.7
Total	180	100.0

De acuerdo con la Tabla 9, el 47,2% de los colaboradores calificó esta dimensión en un nivel alto, el 41,7% en un nivel muy alto, y solo el 11,1% en un nivel medio. Estos resultados evidencian una concentración elevada en los niveles superiores, siendo esta dimensión una de las mejor valoradas dentro de la gestión administrativa.

Figura 13

Frecuencia de respuestas de la dimensión control.



La Figura 13 muestra gráficamente esta distribución, reflejando que los mecanismos de control son percibidos como sólidos y consistentes, lo que contribuye al cumplimiento de los objetivos institucionales.

4.2.2. Variable 2: Calidad de servicio y sus dimensiones

La variable calidad de servicio fue analizada con la finalidad de describir la percepción de del personal respecto al nivel del servicio brindado por la Municipalidad Provincial de Tarma. Para ello, se consideraron las dimensiones de elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, las cuales permiten evaluar de manera integral los componentes que intervienen en la prestación del servicio. Los resultados descriptivos permiten identificar la tendencia general de las respuestas y el grado de concentración en cada nivel de medición.

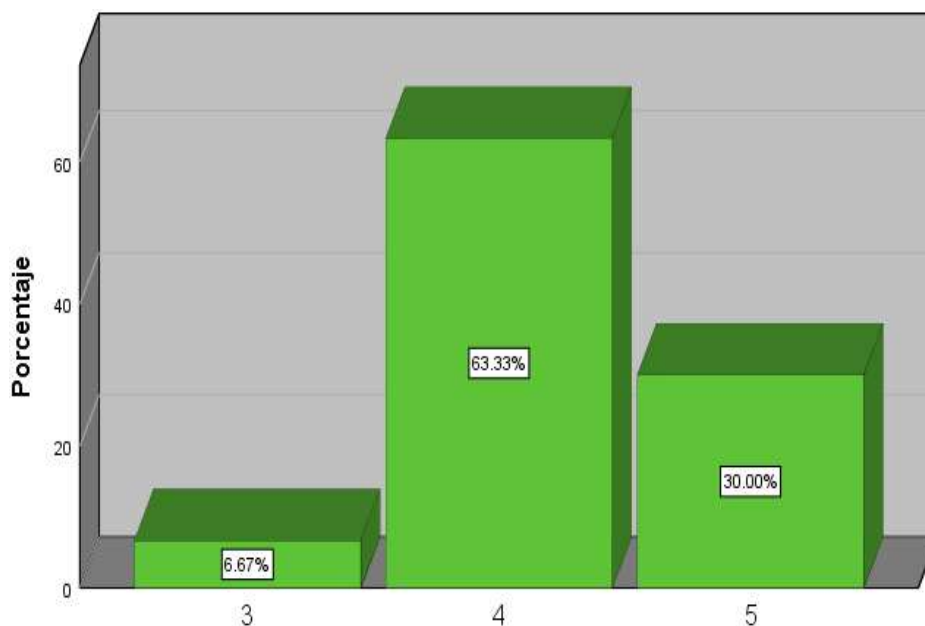
Tabla 10*Resultados descriptivos de la variable calidad de servicio.*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Medio	12	6.7
Alto	114	63.3
Muy alto	54	30.0
Total	181	100.0

En la Tabla 10 se presentan los resultados descriptivos correspondientes a la variable calidad de servicio. Se observa que el 63,3% de los colaboradores calificó esta variable en un nivel alto, mientras que el 30,0% la ubicó en un nivel muy alto. En contraste, solo el 6,7% la situó en un nivel medio, no registrándose valoraciones en los niveles bajo ni muy bajo. Esta distribución evidencia una alta concentración en los niveles superiores, lo que indica que la percepción de la calidad del servicio es mayoritariamente favorable entre los colaboradores encuestados.

Figura 14

Frecuencia de respuestas de la variable calidad de servicio.



La Figura 14 representa gráficamente la distribución porcentual de los niveles de la variable calidad de servicio, evidenciándose una marcada tendencia hacia el nivel alto. Esta concentración sugiere que los colaboradores perciben que los servicios brindados por la municipalidad cumplen, en términos generales, con estándares adecuados de atención, confiabilidad y trato al usuario.

La dimensión elementos tangibles evalúa los aspectos físicos del servicio, tales como la infraestructura, los equipos, los materiales de trabajo y la apariencia del entorno institucional.

Tabla 11

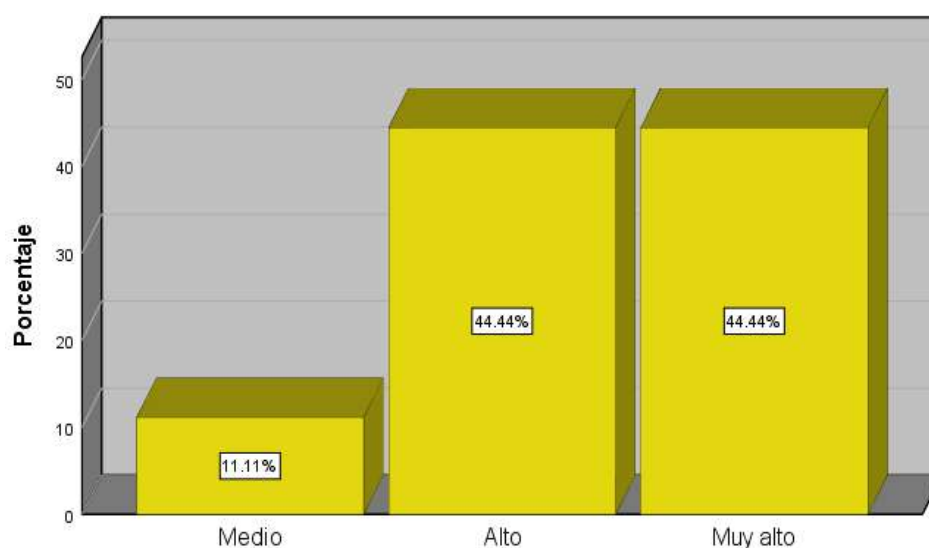
Resultados descriptivos de la dimensión elementos tangibles.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Medio	20	11.1
Alto	80	44.4
Muy alto	80	44.4
Total	180	100.0

En la Tabla 11 se observa que el 44,4% de los colaboradores calificó esta dimensión en un nivel alto, mientras que otro 44,4% la ubicó en un nivel muy alto; solo el 11,1% la percibió en un nivel medio. La ausencia de valoraciones en niveles bajos evidencia una concentración significativa en los niveles superiores, lo que indica una percepción favorable respecto a los recursos físicos y materiales disponibles para la prestación del servicio.

Figura 15

Frecuencia de respuestas de la dimensión elementos tangibles.



La Figura 15 muestra gráficamente esta distribución, confirmando la tendencia positiva en la valoración de los elementos tangibles. Estos resultados sugieren que la infraestructura y los recursos institucionales contribuyen de manera positiva a la percepción general de la calidad del servicio.

La dimensión fiabilidad analiza la capacidad de la institución para cumplir con lo prometido, brindar información precisa y ofrecer un servicio consistente y confiable.

Tabla 12

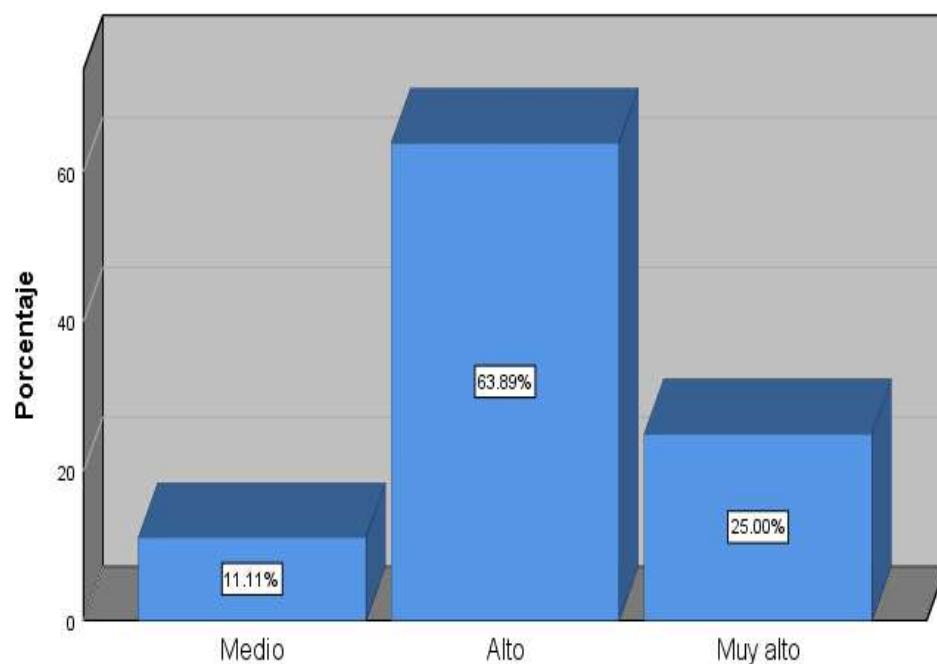
Resultados descriptivos de la dimensión fiabilidad.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Medio	20	11.1
Alto	115	63.9
Muy alto	45	25.0
Total	180	100.0

Según la Tabla 12, el 63,9% de los colaboradores calificó esta dimensión en un nivel alto, el 25,0% en un nivel muy alto, y el 11,1% en un nivel medio. Esta distribución muestra una concentración predominante en el nivel alto, lo que evidencia una percepción sólida respecto a la confiabilidad del servicio brindado por la municipalidad.

Figura 16

Frecuencia de respuestas de la dimensión fiabilidad.



La Figura 16 refleja gráficamente estos resultados, evidenciando que la mayoría de los colaboradores percibe que los servicios se brindan de manera correcta y conforme a lo establecido, lo cual fortalece la credibilidad institucional.

La dimensión capacidad de respuesta evalúa la disposición y rapidez con la que la institución atiende las solicitudes, requerimientos y necesidades de los usuarios.

Tabla 13

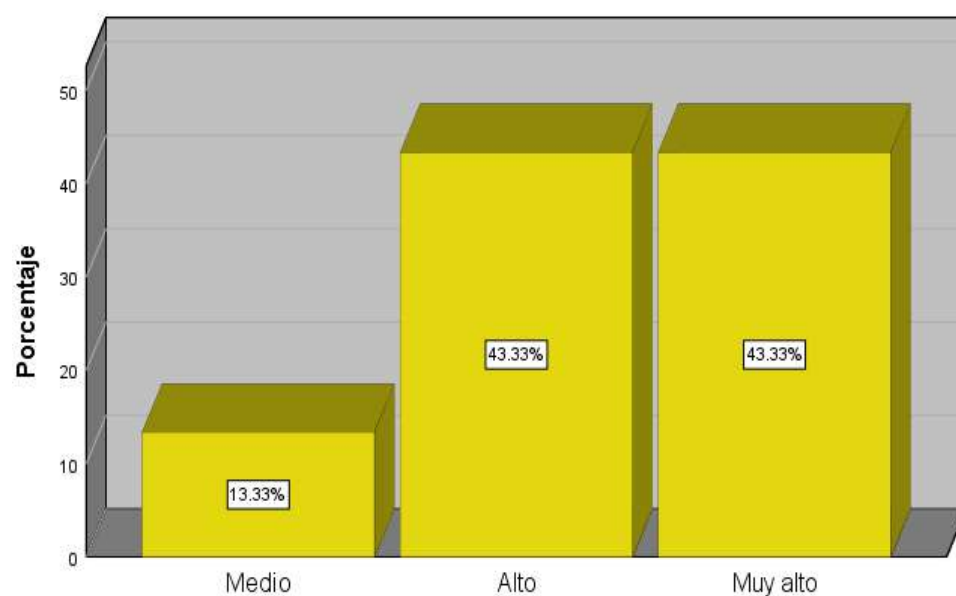
Resultados descriptivos de la dimensión capacidad de respuesta.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Medio	24	13.3
Alto	78	43.3
Muy alto	78	43.3
Total	180	100.0

En la Tabla 13 se observa que el 43,3% de los colaboradores calificó esta dimensión en un nivel alto, otro 43,3% en un nivel muy alto, y el 13,3% en un nivel medio. Estos resultados evidencian una distribución concentrada en los niveles superiores, aunque con una mayor presencia de percepciones intermedias en comparación con otras dimensiones.

Figura 17

Frecuencia de respuestas de la dimensión capacidad de respuesta.



La Figura 17 muestra gráficamente esta distribución, reflejando que, si bien la capacidad de respuesta es percibida de manera positiva, existe un margen de mejora en la rapidez y oportunidad de atención, según la percepción de un sector de los colaboradores.

La dimensión seguridad evalúa la confianza, credibilidad y competencia percibida durante el proceso de atención al usuario.

Tabla 14

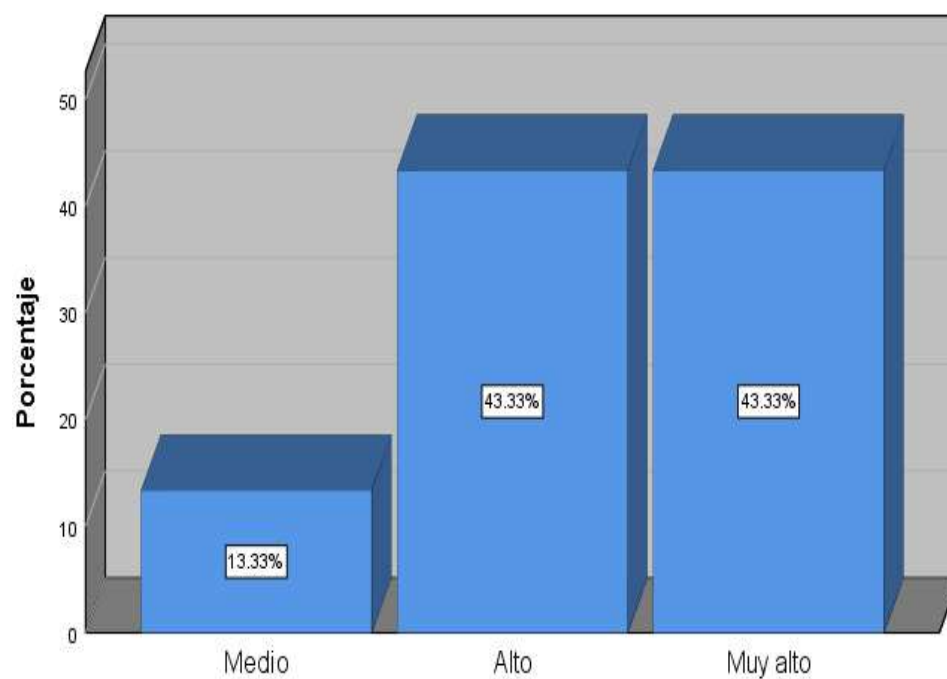
Resultados descriptivos de la dimensión seguridad.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Medio	24	13.3
Alto	78	43.3
Muy alto	78	43.3
Total	180	100.0

De acuerdo con la Tabla 14, el 43,3% de los colaboradores calificó esta dimensión en un nivel alto, el 43,3% en un nivel muy alto, y el 13,3% en un nivel medio. Esta distribución evidencia una tendencia favorable y relativamente homogénea, con predominio de valoraciones altas.

Figura 18

Frecuencia de respuestas de la dimensión seguridad.



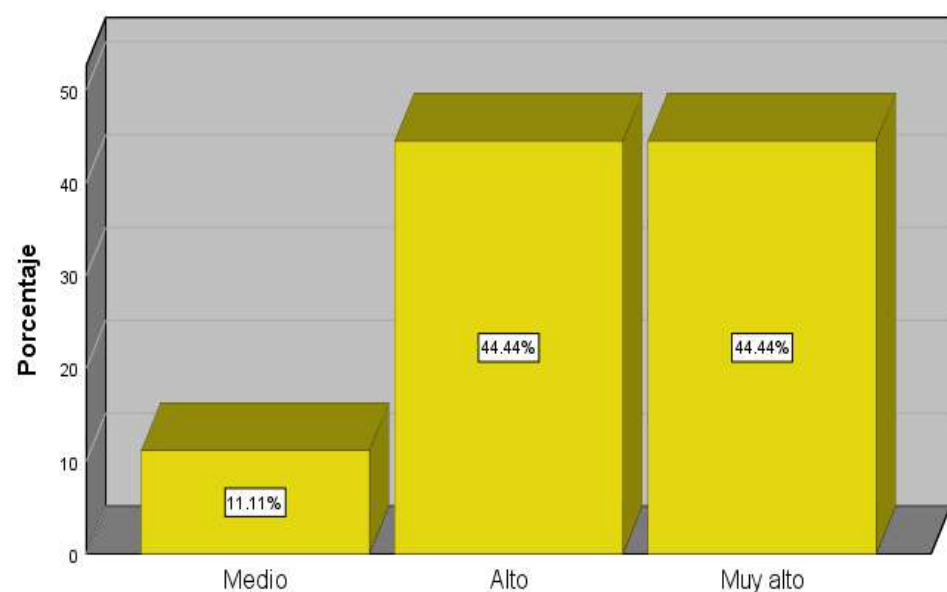
La Figura 18 confirma visualmente estos resultados, mostrando que los colaboradores perciben un entorno de atención seguro y confiable, lo cual constituye un componente clave para la calidad del servicio en el ámbito público.

La dimensión empatía evalúa el grado de atención personalizada, comprensión y trato humano brindado durante la prestación del servicio.

Tabla 15*Resultados descriptivos de la dimensión empatía.*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Medio	20	11.1
Alto	80	44.4
Muy alto	80	44.4
Total	180	100.0

En la Tabla 15 se observa que el 44,4% de los colaboradores calificó esta dimensión en un nivel alto, otro 44,4% en un nivel muy alto, y solo el 11,1% en un nivel medio. Esta distribución evidencia una alta concentración en los niveles superiores, lo que indica que el trato interpersonal es percibido como adecuado y cercano.

Figura 19*Frecuencia de respuestas empatía.*

La Figura 19 representa gráficamente estos resultados, reflejando que la empatía constituye una de las dimensiones mejor valoradas de la calidad del servicio, contribuyendo de manera significativa a una percepción positiva del servicio brindado por la Municipalidad Provincial de Tarma.

4.3. Resultados inferenciales

4.3.1. Prueba de normalidad

H0: Los datos siguen una distribución normal.

H1: Los datos no siguen una distribución normal.

El nivel de significancia $\alpha=0.05$.

Regla de decisión:

Si $p > \alpha$ se acepta la H0 y se rechaza H1.

Si $p < \alpha$ se rechaza H0 y se acepta H1.

Tabla 16*Prueba de normalidad.*

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Distribución normal
	Estadístico	gl	Sig. (p)	
V1_Gestión administrativa	.469	180	.000	No
D1.1_Planeación	.481	180	.000	No
D1.2_Organización	.469	180	.000	No
D1.3_Dirección	.481	180	.000	No
D1.4_Control	.398	180	.000	No
V2_Calidad de servicio	.373	180	.000	No
D2.1_Elementos Tangibles	.398	180	.000	No
D2.2_Fiabilidad	.481	180	.000	No
D2.3_Capacidad de Respuesta	.277	180	.000	No
D2.4_Seguridad	.277	180	.000	No
D2.5_Empatía	.285	180	.000	No

Nota: Corrección de significación de Lilliefors.

Decisión: Según los resultados obtenidos en la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov, las dimensiones y variables presentan un nivel de significancia de $p = 0.000$. Este valor es menor al nivel de significancia establecido ($\alpha = 0.05$), por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, determinando que los datos no presentan una distribución normal.

4.3.2. Prueba de hipótesis

La interpretación de los coeficientes obtenidos mediante la prueba de correlación Rho de Spearman se fundamenta en el planteamiento teórico desarrollado por Spearman (1904), quien formuló este estadístico no paramétrico como una medida de asociación monotónica entre dos variables, basada en el ordenamiento de rangos y expresada mediante una función matemática que permite estimar la intensidad y el sentido de la relación entre ellas, sin implicar relaciones de causalidad ni dependencia funcional. Si bien el autor establece los fundamentos conceptuales y el procedimiento de cálculo del coeficiente, no propone una categorización explícita de los niveles de magnitud de la correlación. En consecuencia, para efectos de interpretación aplicada de la prueba de hipótesis, se adopta una escala clasificatoria que operacionaliza los valores del coeficiente en rangos interpretativos, tales como correlación perfecta, muy alta, alta, moderada, baja, muy baja y nula. La tabla que se presenta a continuación ha sido tomada de la investigación realizada por De La Cruz & Ortega (2023), constituyendo un referente metodológico que permite estandarizar la lectura y el análisis de los coeficientes obtenidos en el presente estudio, garantizando coherencia interpretativa, objetividad analítica y rigor académico en la discusión de los hallazgos.

Figura 20*Escala de correlación.*

$r = 1$	correlación perfecta
$0{,}8 < r < 1$	correlación muy alta
$0{,}6 < r < 0{,}8$	correlación alta
$0{,}4 < r < 0{,}6$	correlación moderada
$0{,}2 < r < 0{,}4$	correlación baja
$0 < r < 0{,}2$	correlación muy baja
$r = 0$	correlación nula

Nota. La imagen fue recuperada del trabajo de investigación de De La Cruz & Ortega (2023).

Hipótesis general:

H0: No existe relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en el personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Tarma, Junín, Perú – 2025.

H1: Existe relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en el personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Tarma, Junín, Perú – 2025.

Para probar la hipótesis se estableció un nivel de significancia $\alpha = 0.05$, la cual permite evaluar las H0 y H1.

Regla de decisión:

Si $P > \alpha$, entonces se acepta H0 y se rechaza H1.

Si $P < \alpha$, entonces se acepta H1 y se rechaza H0.

Prueba estadística:

Se aplicó Rho Spearman, se obtuvo un coeficiente de correlación de 0.649, el cual fue positivo, esto indica una relación alta entre las variables gestión administrativa y calidad de servicio, con un nivel de significancia de $P < 0.001$.

Tabla 17

Coeficiente de correlación de las variables gestión administrativa y calidad de servicio.

		V1 gestión administrativa	V2 calidad de servicio
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1.000	.649**
	V1 gestión administrativa	Sig. (bilateral)	.000
	N	180	180
	Coeficiente de correlación	.649**	1.000
	V2 calidad de servicio	Sig. (bilateral)	.000
	N	180	180

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

Decisión: Tomando en cuenta el nivel de significancia obtenido $P < 0.001$, se rechaza la hipótesis nula, concluyendo que existe relación entre las variables gestión administrativa y la calidad de servicio en el personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Tarma, Junín, Perú – 2025.

Hipótesis específica 1:

H0: No existe relación entre la planeación y la calidad de servicio en el personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Tarma, Junín, Perú – 2025.

H1: Existe relación entre la planeación y la calidad de servicio en el personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Tarma, Junín, Perú – 2025.

Para probar la hipótesis se estableció un nivel de significancia $\alpha = 0.05$, la cual permite evaluar las H_0 y H_1 .

Regla de decisión:

Si $P > \alpha$, entonces se acepta H_0 y se rechaza H_1 .

Si $P < \alpha$, entonces se acepta H_1 y se rechaza H_0 .

Prueba estadística:

Se aplicó Rho Spearman, se obtuvo un coeficiente de correlación de 0.653, el cual fue positivo, esto indica una relación alta entre la dimensión planeación y la variable calidad de servicio, con un nivel de significancia de $P < 0.001$.

Tabla 18

Coeficiente de correlación de la dimensión planeación y la variable calidad de servicio.

		D1 planeación	V2 calidad de servicio
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1.000	.653*
	D1 planeación		
	Sig. (bilateral)	.	.000
	N	180	180
	Coeficiente de correlación	.653*	1.000
	V2 calidad de servicio		
	Sig. (bilateral)	.000	.
	N	180	180

Nota. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Decisión: Tomando en cuenta el nivel de significancia obtenido $P < 0.001$, se rechaza la hipótesis nula, concluyendo que existe una relación entre la planeación y la calidad de servicio en el personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Tarma, Junín, Perú – 2025.

Hipótesis específica 2:

H0: No existe relación entre la organización y la calidad de servicio en el personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Tarma, Junín, Perú – 2025.

H1: Existe relación entre la organización y la calidad de servicio en el personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Tarma, Junín, Perú – 2025.

Para probar la hipótesis se estableció un nivel de significancia $\alpha = 0.05$, la cual permite evaluar las H_0 y H_1 .

Regla de decisión:

Si $P > \alpha$, entonces se acepta H_0 y se rechaza H_1 .

Si $P < \alpha$, entonces se acepta H_1 y se rechaza H_0 .

Prueba estadística:

Se aplicó Rho Spearman, se obtuvo un coeficiente de correlación de 0.646, el cual fue positivo, indica una relación alta entre la dimensión organización y la variable calidad de servicio, con un nivel de significancia de $P < 0.001$.

Tabla 19

Coeficiente de correlación de la dimensión organización y la variable calidad de servicio.

		D2 organización	V2 calidad de servicio
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1.000	.646**
	D2 organización		
	Sig. (bilateral)	.	.000
	N	180	180
	V2 calidad de servicio		
	Sig. (bilateral)	.000	.
		N	180

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

Decisión: Tomando en cuenta el nivel de significancia obtenido $P < 0.001$, se rechaza la hipótesis nula, concluyendo que existe relación entre la organización y la calidad de servicio en el personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Tarma, Junín, Perú – 2025.

Hipótesis específica 3:

H0: No existe relación entre la dirección y la calidad de servicio en el personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Tarma, Junín, Perú – 2025.

H1: Existe relación entre la dirección y la calidad de servicio en el personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Tarma, Junín, Perú – 2025.

Para probar la hipótesis se estableció un nivel de significancia $\alpha = 0.05$, la cual permite evaluar las H0 y H1.

Regla de decisión:

Si $P > \alpha$, entonces se acepta H0 y se rechaza H1.

Si $P < \alpha$, entonces se acepta H1 y se rechaza H0.

Prueba estadística:

Se aplicó Rho Spearman, se obtuvo un coeficiente de correlación de 0.653, el cual fue positivo, esto indica una relación alta entre la dimensión dirección y la variable calidad de servicio, con un nivel de significancia de $P < 0.001$.

Tabla 20

Coeficiente de correlación de la dimensión dirección y la variable calidad de servicio.

		D3 dirección	V2 calidad de servicio
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1.000	.653**
	D3 dirección		
	Sig. (bilateral)	.	.000
	N	180	180
	Coeficiente de correlación	.6533**	1.000
	V2 calidad de servicio		
	Sig. (bilateral)	.000	.
	N	180	180

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

Decisión: Tomando en cuenta el nivel de significancia obtenido $P < 0.001$, se rechaza la hipótesis nula, concluyendo que existe una relación entre la dirección y la calidad de servicio en el personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Tarma, Junín, Perú – 2025.

Hipótesis específica 4:

H0: No existe relación entre el control y la calidad de servicio en el personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Tarma, Junín, Perú – 2025.

H1: Existe relación entre el control y la calidad de servicio en el personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Tarma, Junín, Perú – 2025.

Para probar la hipótesis se estableció un nivel de significancia $\alpha = 0.05$, la cual permite evaluar las H_0 y H_1 .

Regla de decisión:

Si $P > \alpha$, entonces se acepta H_0 y se rechaza H_1 .

Si $P < \alpha$, entonces se acepta H_1 y se rechaza H_0 .

Prueba estadística:

Se aplicó Rho Spearman, se obtuvo un coeficiente de correlación de 0.627, el cual fue positivo, esto indica una relación alta entre la dimensión control y la variable calidad de servicio, con un nivel de significancia de $P < 0.001$.

Tabla 21

Coeficiente de correlación de la dimensión control y la variable calidad de servicio.

		D4 control	V2 calidad de servicio
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1.000	.627**
	D4 control Sig. (bilateral)	.	.000
	N	180	180
	Coeficiente de correlación	.627**	1.000
	V2 calidad de servicio Sig. (bilateral)	.000	.
	N	180	180

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

Decisión: Tomando en cuenta el nivel de significancia obtenido $P < 0.001$, se rechaza la hipótesis nula, concluyendo que existe una relación entre el control y la calidad de servicio en el personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Tarma, Junín, Perú – 2025.

4.4. Presentación y discusión de resultados

La hipótesis general que planteaba una relación entre la gestión administrativa (V1) y la calidad de servicio (V2) fue confirmada. Los resultados inferenciales, obtenidos mediante la prueba de Rho de Spearman, revelaron un coeficiente de correlación de 0.649, con un nivel de significancia de $p < 0.001$. Dado que el p-valor es sustancialmente menor al nivel de significancia establecido $\alpha = 0.05$, se rechaza la hipótesis nula, concluyendo que existe una relación estadísticamente significativa, positiva y extremadamente alta entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en el personal de la Municipalidad Provincial de Tarma. Un coeficiente de 0.649 implica que, para los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Tarma, las dos variables están intrínsecamente ligadas, sugiriendo que la percepción de la efectividad en la gestión administrativa (planeación, organización, dirección y control) está muy ligada a la percepción de la calidad de servicio final.

Este resultado es coherente con el marco teórico que establece que una gestión administrativa sólida es la base para ofrecer servicios de mayor calidad, lo que a su vez repercute en la satisfacción del usuario y la legitimidad del gobierno local. El resultado concuerda con antecedentes previos en el ámbito público peruano que demuestran la fuerza de esta relación, aunque el valor obtenido en Tarma es notablemente superior. Por ejemplo, el estudio de Ramon (2023b) en el distrito cercano de Palca, también en Tarma, halló una correlación fuerte de $Rho = 0.858$ entre gestión municipal y calidad de servicio. De igual modo, Parra (2025) reportó un coeficiente de correlación de $Rho = 0.895$ en un contexto de gestión de calidad, y Ruiz (2022) también concluyó una relación directa y significativa entre gestión municipal y calidad de servicio público. Sin embargo, el valor de 0.649 en la Municipalidad Provincial de Tarma nos sugiere una correlación alta. Este hallazgo

sugiere que, desde la óptica interna, el personal de la Municipalidad Provincial de Tarma experimenta una coherencia donde el proceso administrativo interno y el resultado de calidad son percibidos como un constructo similar.

Por otro lado, la magnitud del hallazgo contrasta fuertemente con estudios que reportan asociaciones más moderadas, comunes en el sector público. Por ejemplo, la investigación de Canal (2022) en San Martín, que encontró un coeficiente Rho = 0.655, y estudios como el de De La Cruz & Ortega (2023) o Rodríguez (2024) en Santiago de Cao, que obtuvieron un Rho de 0.655 y 0.655, respectivamente, lo que sugiere una influencia positiva, pero no una dependencia casi total. La diferencia podría deberse a la unidad de análisis (personal administrativo versus ciudadano) o a una autoevaluación interna altamente cohesiva en la Municipalidad Provincial de Tarma.

La relación entre la planeación y la calidad de servicio arrojó un coeficiente Rho de Spearman de 0.653, con un nivel de significancia de $p < 0.001$. El p-valor permite rechazar la hipótesis nula, la magnitud de la correlación es alta. Este resultado representa lo que se menciona en la teoría clásica de la administración (Chiavenato, Stoner) posiciona la planeación (definición de objetivos, estrategias y planes) como el pilar fundamental que guía el resto del proceso. Al obtener una correlación alta, se sugiere que la Municipalidad Provincial de Tarma opera bajo un paradigma de gestión reactiva, donde la calidad percibida por el personal se consigue más por la eficiencia operativa del momento que por una estrategia a largo plazo. Este hallazgo es consistente con estudios previos en municipalidades peruanas, como el de Rodríguez (2023), encontró un coeficiente Rho = 0.555, el cuál es relativamente más bajo al encontrado en la presente investigación, así también la investigación de De La Cruz & Ortega (2023), encontraron un coeficiente Rho = 0.623, estas investigaciones concluyeron con que existe una relación significativa entre la planeación y la calidad de servicio. Los resultados encontrados en la investigación implicarían en que la calidad de servicio lograda podría ser estructuralmente limitada, impactando negativamente en la capacidad

de la municipalidad para garantizar la fiabilidad y la capacidad de respuesta en procedimientos complejos o no estandarizados.

La relación entre la organización y la calidad de servicio arrojó un coeficiente Rho de Spearman de 0.646, con un nivel de significancia de $p < 0.001$. Esta correlación alta es estadísticamente significativa en el estudio, llevando a la aceptación categórica de la hipótesis alterna. La organización, que implica la estructuración del trabajo, la asignación de recursos y la definición de autoridad, es percibida por el personal como un sinónimo de la calidad del servicio. Este hallazgo valida el modelo burocrático ideal de Weber (1947), el cual busca que la claridad en la división del trabajo, la asignación de puestos y la jerarquía formal aseguren la previsibilidad y la objetividad. La investigación de De La Cruz & Ortega (2023), obtuvo un coeficiente Rho = 0.559, así mismo Rodríguez (2023), encontró un coeficiente de Rho = 0.588, los cuales son positivo, pero relativamente más bajos al encontrado en la municipalidad. En la municipalidad la fuerza de esta relación sugiere que la coherencia estructural interna de la Municipalidad Provincial de Tarma es el factor más sólido en la autopercepción de calidad. Además, se proyecta directamente en las dimensiones de elementos tangibles (infraestructura y equipos) y fiabilidad (cumplimiento de compromiso), dimensiones de SERVQUAL que dependen intrínsecamente de una estructura organizacional robusta y bien definida.

La correlación entre la dirección y la calidad de servicio fue de Rho = 0.653, con un nivel de significancia de $p < 0.001$. Este resultado indica una relación positiva y alta. La dirección, que abarca el liderazgo, la motivación, la coordinación de esfuerzos y la comunicación, es el núcleo de la teoría de las relaciones humanas Mayo (1933), que subraya cómo los factores sociales y psicológicos influyen en la productividad y la moral. La correlación obtenida refuerza esta perspectiva: el personal administrativo vincula directamente la efectividad de la dirección (liderazgo operacional y clima laboral) con la calidad de servicio. Este resultado es mayor que los valores moderados encontrados en otros estudios de gestión administrativa, como es el caso de Rodríguez (2023), que en su investigación

obtuvo como coeficiente de $Rho = 0.475$, siendo este positivo y De La Cruz & Ortega (2023), obtuvieron un coeficiente $Rho = 0.619$, reforzando la similitud en los resultados obtenidos. A nivel de calidad de servicio, esta fuerza se traduce directamente en la calidad funcional el "cómo" se entrega el servicio de GRÖNROOS (1994) y en las dimensiones de seguridad (conocimiento, cortesía) y empatía (atención individualizada y trato humano) del modelo SERVQUAL, evidenciando que el factor humano está altamente integrado en la percepción de calidad del personal de la Municipalidad Provincial de Tarma.

La relación entre el control y la calidad de servicio arrojó un coeficiente Rho de Spearman de 0.627, con un nivel de significancia de $p < 0.001$. Esta relación positiva y alta subraya la importancia del control para la consistencia y la estandarización. El control, definido como el proceso de medir, comparar y corregir el desempeño, es un concepto central en la filosofía de cero defectos Crosby (1980), que insiste en la conformidad con los requisitos y la prevención de errores. La alta correlación sugiere que el personal percibe que el monitoreo riguroso garantiza que las actividades se ciñan a los planes. Esta conclusión contrasta, por ejemplo, con el estudio de Suclla (2023) en Arequipa, donde se destacaron deficiencias en el control de la gestión administrativa que afectaban la imagen institucional. En el estudio de Rodríguez (2023), se obtuvo como coeficiente $Rho = 0.563$, de manera similar De La Cruz & Ortega (2023), obtuvieron un coeficiente $Rho = 0.585$, de los cuales se concluyó que existe una relación significativa. En Tarma, la fortaleza del control es percibida como clave para la fiabilidad (hacer el servicio correctamente la primera vez) y la capacidad de respuesta (corregir las desviaciones rápidamente), asegurando que el servicio prometido se cumpla con la consistencia esperada.

CONCLUSIONES

De la investigación realizada sobre la "Gestión administrativa y calidad de servicio en el personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Tarma, Junín, Perú – 2025", se puede arribar a las siguientes conclusiones, basadas en la prueba de las hipótesis estadísticas:

Se determinó que la gestión administrativa se relaciona de manera positiva y alta con la calidad de servicio en el personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Tarma. Dicha relación ha quedado demostrada con un coeficiente de correlación de 0.649 y un nivel de significancia $p < 0.001$.

Se determinó que la dimensión planeación se relaciona de manera positiva, con la calidad de servicio. Dicha relación, aunque estadísticamente significativa, presenta un coeficiente alto de 0.653 y un nivel de significancia $p < 0.001$.

Se determinó que la dimensión organización se relaciona de manera positiva y alta con la calidad de servicio. Esto se corrobora con un coeficiente de correlación de 0.646 y un nivel de significancia $p < 0.001$.

Se determinó que la dimensión dirección se relaciona de manera positiva y alta con la calidad de servicio. Esto se demostró con un coeficiente de correlación de 0.653 y un nivel de significancia $p < 0.001$.

Se determinó que la dimensión control se relaciona de manera positiva y alta con la calidad de servicio. Esto se corrobora con un coeficiente de correlación de 0.627 y un nivel de significancia $p < 0.001$.

RECOMENDACIONES

Del estudio se puede recomendar lo siguiente, dirigido a los responsables de la gestión en la Municipalidad Provincial de Tarma:

A la alta dirección y gerencia municipal, se recomienda priorizar y fortalecer la función de planeación dentro de la gestión administrativa. Dado que su correlación con la calidad de servicio no es extremadamente alta $Rho = 0.653$, se sugiere implementar procesos rigurosos de planificación estratégica, alineando los objetivos a largo plazo con las acciones diarias de las áreas operativas. Esto es crucial para que la eficiencia operacional interna se traduzca en una mejora sostenible de la calidad de servicio percibida por los ciudadanos, especialmente en dimensiones de capacidad de respuesta y fiabilidad ante trámites complejos.

A los jefes de las oficinas de Recursos Humanos y Administración, se recomienda mantener y optimizar los altos niveles de organización, dirección y control con correlaciones $Rho = 0.646$. Para ello, se debe asegurar que la estructura organizacional (Organización) esté acompañada de programas continuos de capacitación en liderazgo y motivación (Dirección), y que los sistemas de monitoreo (Control) se enfoquen no solo en la conformidad interna, sino también en la satisfacción del usuario como indicador de desempeño.

A la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto, realizar un estudio de reingeniería de procesos enfocado en la función de planeación. Este estudio debe integrar la definición de objetivos y metas claras (Planeación) con la ejecución de procesos (Organización, Dirección y Control), con el fin de superar el paradigma de gestión reactiva y establecer un sistema proactivo que elimine la burocracia y las deficiencias de servicio reportadas en la situación problemática.

A los jefes de área y coordinadores de equipo, se sugiere utilizar la fuerte correlación encontrada entre dirección $Rho = 0.653$ y calidad de servicio $Rho = 0.67$ para implementar programas de empatía y seguridad en la atención al ciudadano. Esto puede incluir talleres

de habilidades blandas y comunicación efectiva, aprovechando que el factor humano es percibido como un elemento altamente influyente en la calidad funcional del servicio.

A la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto de la Municipalidad Provincial de Tarma, se recomienda realizar un estudio de seguimiento replicando la metodología de esta investigación, pero utilizando a los ciudadanos usuarios como unidad de análisis para obtener una perspectiva externa. El contraste entre la percepción interna (personal) y la externa (ciudadano) permitirá identificar las brechas de calidad reales y validar si la alta correlación interna se traduce efectivamente en un servicio de excelencia para la población de Tarma.

REFERENCIAS

- Abulatif, L., & Oliveira, C. (2024). Municipal institutional capacity for the implementation of housing public policies, in the context of Metropolitan Regions in Brazil. *Cities*, 148, 104869. <https://doi.org/10.1016/J.CITIES.2024.104869>
- Acosta, K. L. (2022). *Gestión administrativa y la calidad del servicio en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato* [[Tesis de maestría, UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO]]. <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/35592>
- Afroj, S., Hanif, F., Hossain, M. Bin, Fuad, N., Islam, I., Sharmin, N., & Siddiq, F. (2021). Assessing the municipal service quality of residential neighborhoods based on SERVQUAL, AHP and Citizen's Score Card: A case study of Dhaka North City Corporation area, Bangladesh. *Journal of Urban Management*, 10(3), 179–191. <https://doi.org/10.1016/J.JUM.2021.03.001>
- Aguilar, J., Vargas, W., Becerra, E., Idrogo, F., & Terán, S. (2024). Gestión administrativa y calidad de servicio en la municipalidad distrital de Lajas, Chota-Cajamarca. *Revista Ciencia Nor@ndina*, 7(2), 338–346. <https://doi.org/10.37518/2663-6360X2024V7N2P338>
- Aguilar, O., Saldarriaga, C., Agama, S., & Muñoz, A. (2022). Municipal management and quality of service in the Provincial Municipality of Abancay, 2021. *Revista de Investigación Científica y Tecnológica Llamkasun*, 3(1), 197–209. <https://doi.org/10.47797/llamkasun.v3i1.100>
- Ardanaz, M., Muñoz, A., & Slack, E. (2022). *Municipal Fiscal Health in Latin America*. <https://doi.org/https://doi.org/10.18235/0004251>
- Avellaneda, C. (2009, abril). Desempeño municipal: ¿Importa la calidad de la alcaldía? en JSTOR. *Oxford University Press*, 19, 285–312. <https://www.jstor.org/stable/29738946>
- Behar, D. (2008). *Metodología de la Investigación*.

- Brady, M., & Cronin, J. (2001). Some New Thoughts on Conceptualizing Perceived Service Quality: A Hierarchical Approach. *The Journal of Marketing*, 65(3), 34–49. <http://www.jstor.org/stable/3203465>
- Campos, K., Flores, P., & Carbajal, L. (2025). Gestión municipal y calidad de servicios públicos de la Municipalidad Distrital de Huarmaca, 2025. *REVISTA CIENTÍFICA SEARCHING DE CIENCIAS HUMANAS Y SOCIALES*, 6(1), 127–144. <https://doi.org/10.46363/SEARCHING.V6I1.8>
- Canal, A. (2022). *La gestión administrativa y la calidad de los servicios en la municipalidad distrital de Nuevo Progreso - San Martín* [UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA]. <https://hdl.handle.net/20.500.14292/2519>
- Chiavenato, I. (2019). *Introducción a la teoría general de la administración* (10a ed.).
- Cosquillo, S. (2021). Gobierno Digital y la Gestión Municipal en la Municipalidad Provincial de Tarma – Junín en el Periodo 2019 - 2020. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(2), 2020–2032. https://doi.org/10.37811/CL_RCM.V5I2.413
- Crosby, P. (1980). *Quality is free: the art of making quality certain*. Mentor. <https://archive.org/details/qualityisfreeart00cros>
- Cruz, O., Choquehuanca, C., Gonzales, S., & Valenzuela, A. (2022). Gestión municipal y calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Abancay, 2021. *Revista de Investigación Científica y Tecnológica Llamkasun*, 3(1), 197–209. <https://doi.org/10.47797/llamkasun.v3i1.100>
- Ćwiklicki, M., Pawełek, B., & Pilch, K. (2021). Organisational Resource Capacity and ISO 9001 QMS Implementation in the Local Government. Evidence from Poland. *Public Organization Review* 2020 21:2, 21(2), 205–219. <https://doi.org/10.1007/S11115-020-00485-2>

- De La Cruz, G., & Ortega, D. (2023). *Gestión administrativa y calidad del servicio en tiempos de pandemia en la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú, 2021*. [Tesis Licenciatura, Universidad Nacional Mayor de San Marcos].
- Deming, W. (1986). *Out of the crisis* (1a ed.).
https://mitpress.mit.edu/9780262350037/out-of-the-crisis/?utm_source=chatgpt.com
- Drucker, P. (1954). *The Practice of Management* (Harper & Brothers, Ed.; Vol. 1).
https://openlibrary.org/books/OL46942329M/The_Practice_of_Management?utm_source=chatgpt.com
- Espinoza, J. (2021). LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA. *HORIZONTE EMPRESARIAL*, 8(1), 425–437.
<https://doi.org/10.26495/RCE.V8I1.1648>
- Espíritu, R. (2022). *La gestión administrativa y su Incidencia en la calidad de servicios de los trabajadores del Gobierno Regional de Pasco – sede central, 2020*. [Tesis de maestría, UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRION].
- Flores, C., 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), 12317–12338.
https://doi.org/10.37811/CL_RCM.V6I6.4255
- Flores, C., Alberto, Dr. R., 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), 12317–12338. https://doi.org/10.37811/CL_RCM.V6I6.4255
- Franco, C. (2024). *LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LA EMPRESA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO SANITARIO*,

CANTÓN MONTECRISTI [[Tesis de licenciatura, UNIVERSIDAD ESTATAL DEL SUR DE MANABÍ]]. <http://repositorio.unesum.edu.ec/handle/53000/6474>

Garcia, J. (2023). *Relación entre la política de modernización de la gestión pública y calidad de servicio en la Dirección de Servicios de Radiodifusión del MTC, 2021* [[Universidad Nacional Mayor de San Marcos]]. <https://hdl.handle.net/20.500.12672/21012>

Girao, A. (2020). Capacidad de Gestión Administrativa de los Municipios Peruanos: Estudio Comparado de Seis Municipios de la Región Ica. *Political Observer | Revista Portuguesa de Ciência Política (Portuguese Journal of Political Science)*, (13), 107–120. <https://doi.org/10.33167/2184-2078.RPCP2020.13/pp.107-120>

GRÖNROOS, C. (1994). *MARKETING Y GESTION DE SERVICIOS* (1a ed.). DÍAZ DE SANTOS, S. A.

Güere, C. (2024). *Calidad de servicio percibido y satisfacción del cliente en la agencia Lima Centro de Caja Municipal de Sullana 2022* [[Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]]. <https://hdl.handle.net/20.500.12672/24931>

Guerrero, B. (2022). Gestión administrativa y calidad de servicio de una unidad ejecutora de educación local de la provincia de Tarma, 2022 [Universidad Cesar Vallejo]. En *Repositorio Institucional - UCV*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/97059>

Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación : Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (1a ed.). McGraw-Hill Education.

Jaramillo, A. (2024). *GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL GAD MUNICIPAL CANTÓN QUEVEDO, AÑO 2023* [[Tesis de maestría, UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO]]. <https://repositorio.uteq.edu.ec/handle/43000/7704>

- Jáuregui, M., Napaico, G., Napaico, M., & Vicuña, P. (2022). Una mirada a la calidad del servicio a partir de la modernización de la gestión pública: una situación emergente en el Perú. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(5), 1723–1739. https://doi.org/10.37811/CL_RCM.V6I5.3188
- Lun Pun, V. (2020). Gestión administrativa y calidad del servicio de la Autoridad Marítima Nacional según el usuario en el puerto del Callao. *Revista de la Escuela Superior de Guerra Naval* - 2020, 17, 9–18. <https://doi.org/https://doi.org/10.35628/resup.v16i2.79>
- Mayo, E. (1933). *Los problemas humanos de una civilización industrial* (Macmillan Company, Ed.). Viking Press. <https://archive.org/details/humanproblemsofi0000mayo/humanproblemsofi0000mayo>
- Monge, M., Zamora, D., & Cobo, E. (2025). Calidad del servicio en el sector público municipal: un estudio de caso en San Jacinto de Buena Fe utilizando el modelo SERVQUAL. *Ciencia Digital*, 9(3.1), 127–145. <https://doi.org/10.33262/cienciadigital.v9i3.1.3443>
- Muñoz, R. (2025). La ética en la investigación social, sus ausencias, urgencias y posibilidades: propuestas críticas desde América Latina. *Salud Colectiva*, 21, e5759–e5759. <https://doi.org/10.18294/SC.2025.5759>
- Nickson, A. (2023). Decentralization in Latin America After 40 Years: Work in Progress; A Commentary Essay. *Public Organization Review* 2023 23:3, 23(3), 1017–1034. <https://doi.org/10.1007/S11115-023-00739-9>
- Ñaupas, H., Marcelino, P., Valdivia, R., Jesús, D., Palacios, J., Hugo, V., & Delgado, E. (2018). *Metodología de la investigación Cuantitativa - Cualitativa y Redacción de la Tesis* (5a ed.).
- Ochoa-Tataje, F., Contreras, R., Cárdenas, J., Ochoa, L., Zarate, R., & Ochoa-Santos, F. (2024). Pakistan Journal of Life and Social Sciences Perceptions of Service Quality

in Latin American State Institutions. *Pak. j. life soc. Sci*, (2), 22.
<https://doi.org/10.57239/PJLSS-2024-22.2.00524>

Parra, F. (2025). *Gestión de la calidad de servicio y su influencia en la satisfacción del cliente en la galería el Virrey del distrito de Jesús María, periodo 2022* [[Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]].
<https://hdl.handle.net/20.500.12672/25745>

Peralta, H. (2023). *Diseño de una propuesta mediante Herramientas Lean para incrementar la Calidad de Servicio en el proceso de créditos a los Gobiernos Subnacionales en una entidad financiera nacional – Lima 2023* [Lima].
<https://hdl.handle.net/20.500.12672/21331>

Pérez-Sullcaray, W., Sánchez-Solis, Y., Flores-Vilcapoma, L., & Muñoz-Rojas, J. (2023). Calidad de Servicios Educativos y Satisfacción de Estudiantes en Cursos Virtualizados de una Universidad Andina. *Revista Docentes 2.0*, 16(2), 5–14.
<https://doi.org/10.37843/rted.v16i2.352>

Picún, O., & Ache, S. (2024). Ética en la investigación humana y social, una práctica situada. *Revista Uruguaya de Antropología y Etnografía*, 9(1).
<https://doi.org/10.29112/RUAE.V9I1.2219>

Pinedo, J., Riva-Ruiz, R., Pérez-Tello, C., & Pinchi-Vásquez, A. (2023). Cultura organizacional y calidad de atención del servicio administrativo en una universidad peruana. *Revista Amazónica de Ciencias Económicas*, 2(1), e451–e451.
<https://doi.org/10.51252/RACE.V2I1.451>

Pozo, W. (2023). *GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU RELACIÓN CON LOS SERVICIOS DE CALIDAD EN LOS CENTROS DE FORTALECIMIENTOS FAMILIARES – GADPSE* [[Tesis de maestría, UNIVERSIDAD ESTATAL PENINSULA DE SANTA ELENA]]. <https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/9785>

- Quijano, S. (2024). Gestión gerencial y calidad de servicios en la Municipalidad Distrital de Yacus, Perú, 2023. *Innovación Empresarial*, 4(1), 29–34. <https://doi.org/10.37711/RCIE.2024.4.1.36>
- Ramon, E. (2023a). Calidad de servicio al usuario y gestión municipal de la provincia de Tarma, 2022 [Universidad Cesar Vallejo]. En *Repositorio Institucional - UCV*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/122553>
- Ramon, E. (2023b). *Calidad de servicio al usuario y gestión municipal de la provincia de Tarma, 2022* [Universidad Cesar Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/122553/Ramon_VEK-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Reyes, A. (2007). *Administración Moderna (México DF, México LIMUSA NORIEGA EDITORE* (1a ed.).
- Robbins, S., Coulter, M., Martocchio, J., & Long, L. (2018). *Administración* (13a ed.). Pearson Educación de México, S.A. de C.V.
- Rodriguez, R. (2024). *Calidad de servicio basado en el modelo Servqual y su relación con la satisfacción laboral en una empresa de transporte de carga pesada. Lima Metropolitana 2021* [[Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]]. <https://hdl.handle.net/20.500.12672/24854>
- Rodríguez, T. (2023). *GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE SERVICIO AL CIUDADANO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE AHUAC* [[Tesis de maestría, UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CENTRO DEL PERÚ]]. <http://repositorio.uncp.edu.pe/handle/20.500.12894/11115>
- Ruiz, M. (2022). *Gestión municipal y calidad de servicio público en la municipalidad de Pueblo Libre, Lima-Perú, 2021*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos].

- Rust, R., & Oliver, R. (1994). Service Quality: Insights and Managerial Implications from the Frontier. En *Service Quality: New Directions in Theory and Practice*. SAGE Publications, Inc. <https://doi.org/10.4135/9781452229102>
- Solano, F. (2023). *Acciones de respuestas en las bibliotecas ante el impacto de la pandemia del COVID-19*. [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional Mayor de San Marcos].
- Spearman, C. (1904). The Proof and Measurement of Association between Two Things. *Source: The American Journal of Psychology*, 15(1), 72–101.
- Stoner, J., Freeman, R., & Gilbert, D. (1996). *Administración* (6a ed.). Prentice Hall Hispanoamericana, S.A.
- Suclla, K. (2023). *RELACIÓN ENTRE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA IMAGEN INSTITUCIONAL EN EL PERSONAL DE LA MICRORED SAN MARTIN DE SOCABAYA, AREQUIPA- 2022*”. [Tesis de maestría, UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTIN AREQUIPA].
- Taylor, F. (1911). The principles of scientific management. En Harper & Brothers (Ed.), *Biblioteca Prelinger*. <https://archive.org/details/principlesofscie00taylrich>
- Uquillas, G., Mostacero, S., & Puente, M. (2024). Exploring the Competencies, Phases and Dimensions of Municipal Administrative Management towards Sustainability: A Systematic Review. *Sustainability (Switzerland)*, 16(14), 5991. <https://doi.org/10.3390/SU16145991/S1>
- Vásquez, K., & Farje, J. (2021). Efectividad de la gestión administrativa en los gobiernos locales altoandinos, Luya, región Amazonas. *Revista Científica UNTRM: Ciencias Sociales y Humanidades*, 3(3), 60. <https://doi.org/10.25127/rcsh.20203.649>
- Weber, M. (1947). *La teoría de la organización social y económica*. <https://archive.org/details/theoryofsocialec00webe/page/n5/mode/2up>

Zeithaml, V., Parasuraman, A., & Berry, L. (1993). *Calidad Total en la Gestión de Servicios* (1a ed.). Ediciones Díaz de Santos, S.A.

ANEXOS

Anexo 01: Matriz de consistencia

Título: Gestión administrativa y calidad del servicio en el personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Tarma, Junín, Perú – 2025.

Autores: Espinoza Cirineo, Miguel Benito
Espinoza Cirineo, Vanessa Majiory

Asesor: Mg. Willian Perez Sullcaray

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Metodología
Problema general ¿Qué relación existe entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en el personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Tarma, Junín, Perú – 2025?	Objetivo general Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en el personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Tarma, Junín, Perú – 2025	Hipótesis general Existe relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en el personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Tarma, Junín, Perú – 2025.	Variable 1: Gestión administrativa	Dimensión 1: Planeación	Definir la misión. Formular objetivos. Definir los planes para alcanzar los objetivos. Programar las actividades.	Enfoque: Investigación cuantitativa. Tipo: Es una investigación básica. Nivel: Correlacional. Diseño: Es una investigación no experimental, transeccional o transversal correlacional. Población: Está conformada por 339 colaboradores de la Municipalidad Provincial de Tarma. Muestra: Está conformada por 180 sujetos, se determinó mediante muestreo probabilístico estratificado. Muestreo: Muestreo probabilístico estratificado. Unidad de análisis: Municipalidad Provincial de Tarma.
				Dimensión 2: Organización	Dividir el trabajo. Designar las actividades. Agrupar las actividades en órganos y cargos. Asignar recursos. Definir autoridad y responsabilidad.	
				Dimensión 3: Dirección	Designar a las personas. Coordinar los esfuerzos. Comunicar. Motivar. Liderar	
					Orientar	
				Dimensión 4: Control	Definir los estándares. Monitorear el desempeño. Evaluar el desempeño. Acción correctiva	
Problemas específicos a. ¿Qué relación existe entre la planeación y la calidad de servicio en el personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Tarma, Junín, Perú – 2025? b. ¿Qué relación existe entre la organización y la calidad de servicio	Objetivos específicos a. Determinar la relación que existe entre la planeación y la calidad de servicio en el personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Tarma, Junín, Perú – 2025 b. Determinar la relación que existe entre la	Hipótesis específicas a. Existe relación entre la planeación y la calidad de servicio en el personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Tarma, Junín, Perú – 2025 b. Existe relación entre la organización y la calidad de servicio en el personal administrativo de la				
				Dimensión 1: Elementos tangibles	Limpieza de instalaciones. Estado de los equipos. Presentación del personal. Calidad de los materiales informativos.	
					Cumplimiento del servicio.	

en el personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Tarma, Junín, Perú – 2025? c. ¿Qué relación existe entre la dirección y la calidad de servicio en el personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Tarma, Junín, Perú – 2025? d. ¿Qué relación existe entre el control y la calidad de servicio en el personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Tarma, Junín, Perú – 2025?	organización y la calidad de servicio en el personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Tarma, Junín, Perú – 2025 c. Determinar la relación que existe entre la dirección y la calidad de servicio en el personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Tarma, Junín, Perú – 2025 d. Determinar la relación que existe entre el control y la calidad de servicio en el personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Tarma, Junín, Perú – 2025	Municipalidad Provincial de Tarma, Junín, Perú – 2025 c. Existe relación entre la dirección y la calidad de servicio en el personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Tarma, Junín, Perú – 2025 d. Existe relación entre el control y la calidad de servicio en el personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Tarma, Junín, Perú – 2025		Dimensión 2: Fiabilidad	Precisión en la atención.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos: Técnica de la encuesta y el instrumento es el cuestionario. Análisis e interpretación de los resultados: Se desarrolla a través de la estadística descriptiva y la estadística inferencial. Aspectos éticos de la investigación: La investigación garantiza la confiabilidad y la privacidad de los colaboradores.
				Dimensión 3: Capacidad de respuesta	Puntualidad en la entrega.	
				Dimensión 4: Seguridad	Confiabilidad del personal.	
				Dimensión 5: Empatía	Rapidez en la atención.	
					Resolución inmediata de pedidos.	
					Cortesía.	
					Seguridad en la atención.	
					Atención personalizada.	
					Escucha activa.	

Anexo 02: Matriz de operacionalización

Título: Gestión administrativa y calidad del servicio en el personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Tarma, Junín, Perú – 2025.

Autores: Espinoza Cirineo, Miguel Benito
Espinoza Cirineo, Vanessa Majiory

Asesor: Mg. Willian Perez Sulcaray

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumentos	Escala de medición
Variable 1: Gestión Administrativa	Es el proceso mediante el cual se planifican, organizan, dirigen y controlan los recursos de una organización con el fin de alcanzar objetivos y metas de manera eficiente y eficaz (Chiavenato, 2019).	La variable gestión administrativa será medida con cuatro dimensiones: Planeación, organización, dirección y control. (Chiavenato, 2019).	Dimensión 1: Planeación: Es la base para el resto de las funciones, pues define anticipadamente cuáles son los objetivos a ser alcanzados y qué se debe hacer para lograrlos (Chiavenato, 2019).	Indicador 1: Definir la misión.	1. La misión de la municipalidad está claramente definida.	Cuestionario	(5) Muy de acuerdo (4) De acuerdo (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (2) En desacuerdo (1) Muy en desacuerdo
				Indicador 2: Formular objetivos.	2. Los objetivos de la municipalidad son alcanzables.		
				Indicador 3: Definir los planes para alcanzar los objetivos.	3. La municipalidad elabora planes concretos para alcanzar los objetivos institucionales.		
				Indicador 4: Programar las actividades.	4. En la municipalidad las actividades administrativas se programan de manera ordenada.		
			Dimensión 2: Organización: Es estructurar e integrar los recursos y órganos involucrados de su administración, y establecer sus atribuciones y las relaciones entre ellos (Chiavenato, 2019).	Indicador 1: Dividir el trabajo.	5. En la municipalidad las funciones están claramente definidas para cada puesto de trabajo.		
				Indicador 2: Designar las actividades.	6. En la municipalidad las actividades son asignadas de acuerdo con el perfil profesional de cada trabajador.		
				Indicador 3: Agrupar las actividades en órganos y cargos.	7. La agrupación de actividades facilita la comunicación interna en la municipalidad.		
				Indicador 4: Asignar recursos.	8. La asignación de recursos se realiza en función de las prioridades de la municipalidad.		
			Dimensión 3: Dirección: Es la acción, con la puesta en marcha, y tiene mucho que ver con el papel de las personas y de los liderazgos (Chiavenato, 2019).	Indicador 5: Definir autoridad y responsabilidad.	9. La estructura organizacional establece con precisión quién toma decisiones en cada nivel jerárquico de la municipalidad.		
				Indicador 1: Designar a las personas.	10. La municipalidad respeta el principio de meritocracia en la designación de los trabajadores.		
				Indicador 2: Coordinar los esfuerzos.	11. Existe una adecuada coordinación entre las distintas áreas administrativas de la municipalidad.		
				Indicador 3: Comunicar.	12. La municipalidad cuenta con canales formales de comunicación interna.		
				Indicador 4: Motivar.	13. El reconocimiento del buen desempeño es una práctica común en la municipalidad.		
				Indicador 5: Liderar.	14. La gestión del liderazgo contribuye a mejorar el clima laboral en la municipalidad.		
				Indicador 6: Orientar.	15. En la municipalidad el personal puede acudir a sus superiores en busca de guía cuando enfrenta dificultades.		
			Dimensión 4: Control: Es verificar si la actividad controlada está o no alcanzando los objetivos o resultados deseados (Chiavenato, 2019).	Indicador 1: Definir los estándares.	16. La municipalidad cuenta con estándares definidos para evaluar el desempeño administrativo.		
				Indicador 2: Monitorear el desempeño.	17. La municipalidad realiza un seguimiento constante del desempeño del personal administrativo.		
				Indicador 3: Evaluar el desempeño.	18. La municipalidad aplica evaluaciones periódicas para medir el desempeño del personal administrativo.		

				Indicador 4: Acción correctiva.	19. La municipalidad toma acciones correctivas oportunas ante desviaciones en el desempeño administrativo.		
Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumentos	Escala de medición
Variable 2: Calidad de servicio	Es el grado en que un servicio cumple o supera las expectativas de la persona usuaria, evaluado a partir de la comparación entre lo que esta espera recibir y lo que realmente percibe que ha recibido (Parasuraman, P., et al., 1990).	La variable calidad de servicio será medida con cinco dimensiones: Elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía (Parasuraman, P., et al., 1990).	Dimensión 1: Elementos tangibles: Es la apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación (Parasuraman, P., et al., 1990).	Indicador 1: Limpieza de instalaciones.	1. Las instalaciones de la municipalidad se encuentran limpias.	Cuestionario	(5) Muy de acuerdo (4) De acuerdo (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (2) En desacuerdo (1) Muy en desacuerdo
				Indicador 2: Estado de los equipos.	2. Los equipos de la municipalidad están en buen estado.		
				Indicador 3: Presentación del personal.	3. El personal de la municipalidad presenta una apariencia adecuada.		
				Indicador 4: Calidad de los materiales informativos.	4. El material informativo brindado por la municipalidad es actualizado.		
			Dimensión 2: Fiabilidad: Es la habilidad para realizar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa (Parasuraman, P., et al., 1990).	Indicador 1: Cumplimiento del servicio.	5. El personal de la municipalidad cumple con los servicios prometidos en el tiempo establecido.		
				Indicador 2: Precisión en la atención.	6. Los trámites en la municipalidad se realizan de manera precisa.		
				Indicador 3: Puntualidad en la entrega.	7. Los usuarios de la municipalidad pueden confiar en la correcta ejecución de los procedimientos administrativos.		
				Indicador 4: Confiabilidad del personal.	8. El personal de la municipalidad cumple con los compromisos asumidos.		
			Dimensión 3: Capacidad de respuesta: Es la disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido (Parasuraman, P., et al., 1990).	Indicador 1: Rapidez en la atención.	9. El personal de la municipalidad atiende rápidamente los requerimientos de los usuarios.		
				Indicador 2: Resolución inmediata de pedidos.	10. Las consultas de los usuarios de la municipalidad se resuelven en el menor tiempo posible.		
			Dimensión 4: Seguridad: Son los conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza (Parasuraman, P., et al., 1990).	Indicador 1: Cortesía.	11. El personal de la municipalidad demuestra cortesía durante la prestación de servicios.		
				Indicador 2: Seguridad en la atención.	12. El personal de la municipalidad actúa con profesionalismo.		
			Dimensión 5: Empatía: Es la atención individualizada que ofrecen las empresas a sus consumidores (Parasuraman, P., et al., 1990).	Indicador 1: Atención personalizada.	13. El personal de la municipalidad ofrece una atención personalizada a los usuarios.		
				Indicador 2: Escucha activa.	14. El personal de la municipalidad practica la escucha activa para comprender las necesidades de los usuarios.		

Anexo 03: Instrumento de recolección de datos

Número de cuestionario	
Fecha	___/___/___

1. Introducción:

Estimado colaborador(a):
 Buen día, estamos llevando a cabo una encuesta con el objetivo de recopilar información sobre la Gestión Administrativa y la Calidad del Servicio. Agradecemos sinceramente el tiempo que nos dedica para responder las siguientes preguntas
 Instrucciones: Por favor, marque con un aspa () la opción que mejor se ajuste a su experiencia. Le animamos a responder con total sinceridad, ya que su opinión es invaluable para nosotros.

2. Datos del encuestado:

Datos de la organización:

Institución

Datos del colaborador:

Género	Masculino	☐	Femenino	☐		
Régimen laboral	276	☐	1057	☐	Otro	☐
Tiempo en la institución	Menos de 1 año	☐	1 – 3 años	☐	Mas de 3 años	☐

3. Variable Independiente: Gestión administrativa:

El método de medición de las variables se basa en una escala de cinco opciones de respuesta:

Escala	
5	Muy de acuerdo
4	De acuerdo
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo
2	En desacuerdo
1	Muy en desacuerdo

Marque con un aspa (X) sólo una opción:

Ítems		Escala				
		5	4	3	2	1
1.	La misión de la municipalidad está claramente definida.					
2.	Los objetivos de la municipalidad son alcanzables.					
3.	La municipalidad elabora planes concretos para alcanzar los objetivos institucionales.					
4.	En la municipalidad las actividades administrativas se programan de manera ordenada.					
5.	En la municipalidad las funciones están claramente definidas para cada puesto de trabajo.					
6.	En la municipalidad las actividades son asignadas de acuerdo con el perfil profesional de cada trabajador.					
7.	La agrupación de actividades facilita la comunicación interna en la municipalidad.					
8.	La asignación de recursos se realiza en función de las prioridades de la municipalidad.					
9.	La estructura organizacional establece con precisión quién toma decisiones en cada nivel jerárquico de la municipalidad.					
10.	La municipalidad respeta el principio de meritocracia en la designación de los trabajadores.					
11.	Existe una adecuada coordinación entre las distintas áreas administrativas de la municipalidad.					
12.	La municipalidad cuenta con canales formales de comunicación interna.					
13.	El reconocimiento del buen desempeño es una práctica común en la municipalidad.					
14.	La gestión del liderazgo contribuye a mejorar el clima laboral en la municipalidad.					
15.	En la municipalidad el personal puede acudir a sus superiores en busca de guía cuando enfrenta dificultades.					
16.	La municipalidad cuenta con estándares definidos para evaluar el desempeño administrativo.					
17.	La municipalidad realiza un seguimiento constante del desempeño del personal administrativo.					
18.	La municipalidad aplica evaluaciones periódicas para medir el desempeño del personal administrativo.					
19.	La municipalidad toma acciones correctivas oportunas ante desviaciones en el desempeño administrativo.					

4. Variable Dependiente: Calidad del servicio:

El método de medición de las variables se basa en una escala de cinco opciones de respuesta:

Escala	
5	Muy de acuerdo
4	De acuerdo
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo
2	En desacuerdo
1	Muy en desacuerdo

Marque con un aspa (X) sólo una opción:

Ítems		Escala				
		5	4	3	2	1
1.	Las instalaciones de la municipalidad se encuentran limpias.					
2.	Los equipos de la municipalidad están en buen estado.					
3.	El personal de la municipalidad presenta una apariencia adecuada.					
4.	El material informativo brindado por la municipalidad es actualizado.					
5.	El personal de la municipalidad cumple con los servicios prometidos en el tiempo establecido.					
6.	Los trámites en la municipalidad se realizan de manera precisa.					
7.	Los usuarios de la municipalidad pueden confiar en la correcta ejecución de los procedimientos administrativos.					
8.	El personal de la municipalidad cumple con los compromisos asumidos.					
9.	El personal de la municipalidad atiende rápidamente los requerimientos de los usuarios.					
10.	Las consultas de los usuarios de la municipalidad se resuelven en el menor tiempo posible.					
11.	El personal de la municipalidad demuestra cortesía durante la prestación de servicios.					
12.	El personal de la municipalidad actúa con profesionalismo.					
13.	El personal de la municipalidad ofrece una atención personalizada a los usuarios.					
14.	El personal de la municipalidad practica la escucha activa para comprender las necesidades de los usuarios.					

Gracias por su colaboración.

Anexo 04: Ficha técnica de instrumento

Ficha técnica del instrumento: Gestión Administrativa

Ficha técnica	
Nombre:	Cuestionario para medir la gestión administrativa
Autores:	Miguel Benito Espinoza Cirineo Vanessa Majiory Espinoza Cirineo
Año de edición:	2025
Adaptación:	Elaboración propia
Dimensiones:	Dimensión 1: Planeación Dimensión 2: Organización Dimensión 3: Dirección Dimensión 4: Control
Ámbito de aplicación:	Municipalidad Provincial de Tarma
Administración:	Individual
Duración:	20 minutos (aproximadamente)
Objetivo:	Evaluar la variable gestión administrativa
Validez:	3 expertos
Confiabilidad:	Análisis de confiabilidad con la prueba estadística alfa de Cronbach
Aspectos a evaluar:	El cuestionario está constituido por 19 ítems distribuidos en cuatro dimensiones. A continuación, se detalla: Dimensión 1: Planeación (4 ítems) Dimensión 2: Organización (5 ítems) Dimensión 3: Dirección (6 ítems) Dimensión 4: Control (4 ítems)

Ficha técnica del instrumento: Calidad de servicio

Ficha técnica	
Nombre:	Cuestionario para medir la calidad de servicio
Autores:	Miguel Benito Espinoza Cirineo Vanessa Majiory Espinoza Cirineo
Año de edición:	2025
Adaptación:	Elaboración propia
Dimensiones:	Dimensión 1: Elementos tangibles Dimensión 2: Fiabilidad Dimensión 3: Capacidad de respuesta Dimensión 4: Seguridad Dimensión 5: Empatía
Ámbito de aplicación:	Municipalidad Provincial de Tarma
Administración:	Individual
Duración:	20 minutos (aproximadamente)
Objetivo:	Evaluar la variable gestión administrativa
Validez:	3 expertos
Confiabilidad:	Análisis de confiabilidad con la prueba estadística alfa de Cronbach
Aspectos a evaluar:	El cuestionario está constituido por 14 ítems distribuidos en cuatro dimensiones. A continuación, se detalla: Dimensión 1: Elementos tangibles (4 ítems) Dimensión 2: Fiabilidad (4 ítems) Dimensión 3: Capacidad de respuesta (2 ítems) Dimensión 4: Seguridad (2 ítems) Dimensión 5: Empatía (2 ítems)

Anexo 05: Validación de instrumento

Experto 1

Anexo 05: Validación de instrumento.

VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN.

1. Datos generales:

1.1	Apellidos y Nombres del Informante:	Garcia Huamani, Ruben
1.2	Grado académico del Informante:	Maestro en Ciencia Política y Gobierno con Mención en Políticas Públicas y Gestión Pública
1.3	Institución donde labora:	Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma
1.4	Título de la Investigación	Gestión administrativa y calidad del servicio en el personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Tarma, Junín, Perú – 2025
1.5	Tipo del Instrumento:	Cuestionario
1.6	Autor del Instrumento:	Espinoza Cirineo, Miguel Benito Espinoza Cirineo, Vanessa Majiory

2. Aspectos de validación:

N°	Indicadores	Criterios	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
1.	Claridad	Está formulado con lenguaje claro.				79	
2.	Objetividad	Revela propiedades realmente existentes en los objetos materia de investigación				77	
3.	Actualidad	Adecuado al Estado del arte.				80	
4.	Organización	Existe coherencia en el manejo de la información				79	
5.	Suficiencia	Relación de cantidad y calidad de la información.				78	
6.	Intencionalidad	La intención del investigador es la objetividad propia de la ciencia y de la técnica				80	
7.	Consistencia	La estructura de la investigación es sólida y verificable				77	
8.	Coherencia	Entre el problema , la hipótesis variables e indicadores				80	
9.	Metodología	Es un conjunto formalizado de preguntas.				79	
10.	Pertinencia	Es oportuno, adecuado y conveniente al propósito de la investigación				80	

Opinión de aplicabilidad:

- (X.) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.
- (...) El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado, y nuevamente validado.

3. Promedio de valoración:

78.9%

Tarma, 15 de agosto de 2025.

Mg. Garcia Huamani Ruben
Experto Informante

Experto 2

Anexo 05: Validación de instrumento.

VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN.

1. Datos generales:

1.1	Apellidos y Nombres del Informante:	Baldeon Romero, Walter Fernando
1.2	Grado académico del Informante:	Maestro en Gestión Pública
1.3	Institución donde labora:	Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma
1.4	Título de la Investigación	Gestión administrativa y calidad del servicio en el personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Tarma, Junín, Perú – 2025
1.5	Tipo del Instrumento:	Cuestionario
1.6	Autor del Instrumento:	Espinoza Cirineo, Miguel Benito Espinoza Cirineo, Vanessa Majiory

2. Aspectos de validación:

N°	Indicadores	Criterios	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
1.	Claridad	Está formulado con lenguaje claro.				80	
2.	Objetividad	Revela propiedades realmente existentes en los objetos materia de investigación				77	
3.	Actualidad	Adecuado al Estado del arte.				79	
4.	Organización	Existe coherencia en el manejo de la información				80	
5.	Suficiencia	Relación de cantidad y calidad de la información.				78	
6.	Intencionalidad	La intención del investigador es la objetividad propia de la ciencia y de la técnica				79	
7.	Consistencia	La estructura de la investigación es sólida y verificable				77	
8.	Coherencia	Entre el problema, la hipótesis variables e indicadores				78	
9.	Metodología	Es un conjunto formalizado de preguntas.				80	
10.	Pertinencia	Es oportuno, adecuado y conveniente al propósito de la investigación				80	

Opinión de aplicabilidad:

(X) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

(...) El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado, y nuevamente validado.

3. Promedio de valoración:

78.8%

Tarma, 15 de agosto de 2025.

Mg. Baldeon Romero, Walter Fernando
Experto Informante

Experto 3.

Anexo 05: Validación de instrumento.

VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN.

1. Datos generales:

1.1	Apellidos y Nombres del Informante:	Yupanqui Villanueva, Wilfredo Fernando
1.2	Grado académico del Informante:	Doctor en Administración
1.3	Institución donde labora:	Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma
1.4	Título de la Investigación	Gestión administrativa y calidad del servicio en el personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Tarma, Junín, Perú – 2025
1.5	Tipo del Instrumento:	Cuestionario
1.6	Autor del Instrumento:	Espinoza Cirineo, Miguel Benito Espinoza Cirineo, Vanessa Majory

2. Aspectos de validación:

Nº	Indicadores	Criterios	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
1.	Claridad	Está formulado con lenguaje claro.				80	
2.	Objetividad	Revela propiedades realmente existentes en los objetos materia de investigación				78	
3.	Actualidad	Adecuado al Estado del arte.				80	
4.	Organización	Existe coherencia en el manejo de la información				76	
5.	Suficiencia	Relación de cantidad y calidad de la información.				80	
6.	Intencionalidad	La intención del investigador es la objetividad propia de la ciencia y de la técnica				80	
7.	Consistencia	La estructura de la investigación es sólida y verificable				78	
8.	Coherencia	Entre el problema, la hipótesis variables e indicadores				79	
9.	Metodología	Es un conjunto formalizado de preguntas.				80	
10.	Pertinencia	Es oportuno, adecuado y conveniente al propósito de la investigación				80	

Opinión de aplicabilidad:

☒ El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

(...) El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado, y nuevamente validado.

3. Promedio de valoración:

79.1%

Tarma, 14 de agosto de 2025.

Dr. Yupanqui Villanueva Wilfredo Fernando
Experto Informante

Anexo 06: Confiabilidad con prueba piloto

Resumen de confiabilidad de instrumento a través de Alfa de Cronbach

	Etiqueta	Alfa de Cronbach
Variable 1	Gestión Administrativa	0.966
Dimensión 1	Planeación	0.788
Dimensión 2	Organización	0.871
Dimensión 3	Dirección	0.861
Dimensión 4	Control	0.880
Variable 2	Calidad de Servicio	0.892
Dimensión 1	Elementos Tangibles	0.828
Dimensión 2	Fiabilidad	0.806
Dimensión 3	Capacidad de Respuesta	0.892
Dimensión 4	Seguridad	0.983
Dimensión 5	Empatía	0.816

Anexo 07: Solicitud para aplicación de instrumentos

SOLICITO PERMISO PARA REALIZAR
TRABAJO DE INVESTIGACIÓN.

Lic. Walter Jimenez Jimenez
Alcalde provincial de Tarma



Nosotros, Miguel Benito Espinoza Cirineo identificado con Documento Nacional de Identidad N° 74715157, Código de Estudiante N°: 21138A, Celular N°: 931747560, Correo Institucional: 74715157@unaat.edu.pe, y Vanessa Majiory Espinoza Cirineo identificado con Documento Nacional de Identidad N° 74720738, Código de Estudiante N°: 21339A, Celular N°: 930386303, Correo Institucional: 74720738@unaat.edu.pe, estudiantes del IX Ciclo de la Escuela Profesional de Administración, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma, nos presentamos ante Usted, con el debido respeto y exponemos:

Que, teniendo la necesidad de desarrollar la Tesis: “Gestión administrativa y calidad del servicio en el personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Tarma, Junín, Perú – 2025”, para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración, acudimos a su digno despacho a fin de solicitarle autorización correspondiente para la aplicación de los instrumentos de investigación, a fin de lograr los objetivos planteados.

Adjuntamos al presente:

✓ Copia de DNI.

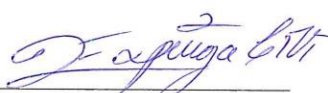
POR LO EXPUESTO:

Solicito a Usted, acceder a mi petición por ser justo, que espero alcanzar.

Tarma, 20 de agosto de 2025

Atentamente,


Espinoza Cirineo Miguel Benito
DNI. N° 74715157


Espinoza Cirineo Vanessa Majiory
DNI. N° 74720738

Anexo 08: Documento de aceptación para recolección de datos



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE TARMA
OFICINA DE RECURSOS HUMANOS



Tarma, 25 de Agosto del 2025

CARTA N° 000243-2025-ORH-OGA/MPT

Señor:

ESPINOZA CIRINEO MIGUEL BENITO

TARMA, JUNIN-TARMA-TARMA

Presente

Asunto : SE AUTORIZA PERMISO PARA REALIZAR TRABAJOS DE INVESTIGACION.

Referencia : PROVEIDO 002161-2025-ORH-OGA /MPT (21AGO2025)

De mi consideración:

Es grato dirigirme a Usted para saludarlo afectuosamente a nombre de la Oficina de Recursos Humanos de la Municipalidad Provincial de Tarma y a la vez manifestarle lo siguiente:

Que, la Srta. ESPINOZA CIRINEO VANESSA MAJIORY y el Sr. ESPINOZA CIRINEO MIGUEL BENITO, estudiantes del IX ciclo de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Autónoma Altoandina de Tarma, mediante expediente N° 014473, solicitan autorización para la aplicación de instrumentos de investigación a fin de lograr el objetivo planteado.

Teniendo en cuenta que, actualmente se encuentran desarrollando su proyecto de tesis titulado **"Gestión Administrativa y calidad del servicio en el personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Tarma, Junín, Perú – 2025"** que tiene como objetivo contribuir al análisis de la gestión administrativa y la mejora de la calidad del servicio brindado por el personal de la Municipalidad Provincial de Tarma.

Por ese motivo se brinda la autorización correspondiente para la aplicación de instrumentos de investigación pertinentes. Se extiende el presente documento a solicitud de los mencionados, para los fines y usos que estimen pertinentes. Sin otro en particular me despido de usted

Atentamente,

Documento firmado digitalmente
JULISSA MARISOL ROMERO HURTADO
JEFE DE LA OFICINA DE RECURSOS HUMANOS
OFICINA DE RECURSOS HUMANOS

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado en la Municipalidad Provincial de Tarma, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <https://app.munitarma.gob.pe/verifica/inicio.do> e ingresando la siguiente clave: ORMCXXL



Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de la Ley N° 27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, su reglamento y modificatorias. La integridad del documento y la autenticidad de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: <https://app.munitarma.gob.pe/web/validador.shtml>

				Variable 1: Gestión administrativa																		
ENCUESTADOS	SEXO	Ejército labora	Tiempo en la institución	D1 PLANEACIÓN				D2 ORGANIZACIÓN					D3 DIRECCIÓN					D4 CONTROL				
				P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19
1	1	2	2	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3		
2	2	1	2	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4		
3	1	1	2	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4		
4	2	2	3	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4		
5	1	1	2	5	5	4	5	3	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5		
6	1	1	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3		
7	2	1	2	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4		
8	1	2	2	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4		
9	2	1	2	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4		
10	1	1	3	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5		
11	1	3	1	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4		
12	2	3	1	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5		
13	1	1	1	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4		
14	2	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3		
15	1	1	3	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5		
16	2	2	1	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4		
17	2	2	3	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5		
18	1	2	2	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4		
19	1	2	1	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4		
20	2	2	3	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4		
21	1	1	2	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4		
22	1	2	1	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3		
23	1	2	1	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4		
24	2	2	3	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4		
25	2	2	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3		
26	1	2	3	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5		
27	2	2	2	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4		
28	1	2	2	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3		
29	1	3	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
30	2	2	1	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4		
31	1	1	3	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5		
32	1	1	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4		
33	1	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
34	1	1	3	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4		
35	1	2	2	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4		
134	2	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
135	1	2	2	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4		
136	2	3	5	4	4	5	2	4	4	3	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4		
137	1	2	3	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4		
138	1	2	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
139	2	1	1	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3		
140	2	1	1	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4		
141	2	1	3	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4		
142	2	3	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5		
143	2	3	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4		
144	2	2	1	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4		
145	2	1	2	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4		
146	2	1	3	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4		
147	1	1	1	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4		
148	1	2	2	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4		
149	2	2	2	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4		
150	2	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
151	1	2	3	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4		
152	2	2	3	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4		
153	1	1	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
154	2	2	2	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4		
155	2	2	2	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4		
156	2	2	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4		
157	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
158	2	2	2	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4		
159	1	1	1	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5		
160	2	1	1	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4		
161	2	2	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4		
162	2	1	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
163	2	2	1	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5		
164	2	1	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5		
165	1	1	2	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5		
166	1	2	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4		
167	1	1	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
168	2	1	3	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4		
169	1	2	3	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5		
170	2	2	2	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4		
171	2	2	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
172	2	2	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4		
173	2	2	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
174	2	1	2	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4		
175	2	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
176	1	2	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
177	1	1	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4		
178	2	1	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
179	1	1	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
180	1	1	1	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4		

Baremo_D1_Planeación				Niveles				
items	4							
escala de v	1-5							
valor maxin	20							
valor mininr	4							
tamaño de i	3.4							
	3							
intervalo		Intervalo						
Muy bajo		4	5					
Bajo		7	9					
Medio		10	12					
Alto		13	16					
Muy alto		17	20					

Nivel	Escala de Valoración
1	Muy bajo
2	Bajo
3	Medio
4	Alto
5	Muy alto

Baremo_D2_Organización				Niveles				
items	5							
escala de v	1-5							
valor maxin	25							
valor mininr	5							
tamaño de i	4.2							
	4							
intervalo		Intervalo						
Muy bajo		5	8					
Bajo		9	12					
Medio		13	16					
Alto		17	20					
Muy alto		21	25					

Nivel	Escala de Valoración
1	Muy bajo
2	Bajo
3	Medio
4	Alto
5	Muy alto

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	VAR00001	Numérico	8	0	SEXO	{1, Masculin...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
2	VAR00002	Numérico	8	0	Régimen laboral	{1, 276}...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
3	VAR00003	Numérico	8	0	Tiempo en la in...	{1, Menos d...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
4	VAR00004	Numérico	8	0	D1.1 La misión ...	{1, Muy en ...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
5	VAR00005	Numérico	8	0	D1.2 Los objeti...	{1, Muy en ...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
6	VAR00006	Numérico	8	0	D1.3 La munici...	{1, Muy en ...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
7	VAR00007	Numérico	8	0	D1.4 En la mun...	{1, Muy en ...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
8	VAR00008	Numérico	8	0	D2.1 En la mun...	{1, Muy en ...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
9	VAR00009	Numérico	8	0	D2.2 En la mun...	{1, Muy en ...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
10	VAR00010	Numérico	8	0	D2.3 La agrupa...	{1, Muy en ...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
11	VAR00011	Numérico	8	0	D2.4 La asigna...	{1, Muy en ...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
12	VAR00012	Numérico	8	0	D2.5 La estruct...	{1, Muy en ...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
13	VAR00013	Numérico	8	0	D3.1 La munici...	{1, Muy en ...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
14	VAR00014	Numérico	8	0	D3.2 Existe un...	{1, Muy en ...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
15	VAR00015	Numérico	8	0	D3.3 La munici...	{1, Muy en ...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
16	VAR00016	Numérico	8	0	D3.4 El recono...	{1, Muy en ...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
17	VAR00017	Numérico	8	0	D3.5 La gestión...	{1, Muy en ...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
18	VAR00018	Numérico	8	0	D3.6 En la mun...	{1, Muy en ...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
19	VAR00019	Numérico	8	0	D4.1 La munici...	{1, Muy en ...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
20	VAR00020	Numérico	8	0	D4.2 La munici...	{1, Muy en ...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
21	VAR00021	Numérico	8	0	D4.3 La munici...	{1, Muy en ...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
22	VAR00022	Numérico	8	0	D4.4 La munici...	{1, Muy en ...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
23	VAR00023	Numérico	8	0	D21.1 Las insta...	{1, Muy en ...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
24	VAR00024	Numérico	8	0	D21.2 Los equi...	{1, Muy en ...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
25	VAR00025	Numérico	8	0	D21.3 El perso...	{1, Muy en ...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
26	VAR00026	Numérico	8	0	D21.4 El materi...	{1, Muy en ...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
27	VAR00027	Numérico	8	0	D22.1 El perso...	{1, Muy en ...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
28	VAR00028	Numérico	8	0	D22.2 Los trám...	{1, Muy en ...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
29	VAR00029	Numérico	8	0	D22.3 Los trá...	{1, Menos d...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada

	VAR0000 1	VAR0000 2	VAR0000 3	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	
1	1	2	2	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	
2	2	1	2	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	
3	1	1	2	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	
4	2	2	3	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	
5	1	1	2	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	
6	1	1	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	
7	2	1	2	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	
8	1	2	2	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	
9	2	1	2	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	
10	1	1	3	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	
11	1	3	1	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	
12	2	3	1	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	
13	1	1	1	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	
14	2	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	
15	1	1	3	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	
16	2	2	1	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	
17	2	2	3	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	
18	1	2	2	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	
19	1	2	1	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	
20	2	2	3	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	
21	1	1	2	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	
22	1	2	1	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	
23	1	2	1	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	
24	2	2	3	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	
25	2	2	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	
26	1	2	3	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	

Vista de datos Vista de variables

Anexo 10: Panel fotográfico









UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA ALTOANDINA DE TARMA
Creada por LEY N° 29652 Y LEY N° 30139
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
COORDINACIÓN

RESOLUCIÓN DE COORDINACIÓN DE FACULTAD N° 0026-2025-C-FCA/UNAAT

Acobamba, 22 de mayo de 2025

VISTO

Solicitud S/N (15.05.2025), Proveído N° 256-2025-FCA (15.05.2025). Informe N° 014-2025-UNAAT/VA/FCA/UI-RALA (19.05.2025), Proveído N° 260-2025-FCA (19.05.2025); sobre designación de asesor de proyecto de tesis, y



CONSIDERANDO:

Que, según Ley N° 29652, modificada por la Ley N° 30139, se creó la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma, como persona jurídica de derecho público interno;

Que, en la Ley N° 30220, Ley Universitaria, en el artículo 5, numeral 5.14, se establece que “El interés superior del estudiante”;

Que, en la Ley N° 30220, Ley Universitaria, en el artículo 8, se establece que “El Estado reconoce la autonomía universitaria. La autonomía inherente a las universidades se ejerce de conformidad con lo establecido en la Constitución, la presente Ley y demás normativa aplicable. Esta autonomía se manifiesta en los siguientes regímenes: Normativo, de gobierno, académico, administrativo y económico”;



Que, en la Ley N° 30220, Ley Universitaria, en el artículo 32, se establece que “Las Facultades son las unidades de formación académica, profesional y de gestión. Están integradas por docentes y estudiantes”;

Que, en el Estatuto de la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma, aprobado mediante Resolución de Comisión Organizadora N° 0249-2024-UNAAT (12.08.2024), en el artículo 8, se establece que “(...) la UNAAT se rige por el principio de autonomía universitaria que se sustenta en el autogobierno, la autogestión, la facultad de autorregulación, la libertad académica, de investigación e innovación, sobre la base de una universidad pública y gratuita, sin injerencia de intereses que distorsionen sus principios y fines, en armonía con la Constitución Política del Perú y la Ley Universitaria N° 30220”;

Que, en el Estatuto de la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma, aprobado mediante Resolución de Comisión Organizadora N° 0249-2024-UNAAT (12.08.2024), en el artículo 47, literal c), se establece como Atribuciones del Decano “Dirigir académicamente la Facultad, a través de las direcciones de los departamentos Académicos, Escuelas Profesionales, Unidad de Investigación y Unidad de Posgrado”;

Que, en el Estatuto de la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma, en el artículo 57, se establece que “Las Facultades son las unidades de formación profesional y de gestión, están integradas por docentes y estudiantes. La UNAAT para su funcionamiento institucional cuenta con las siguientes Facultades: a) Facultad de Ciencias Administrativas (...)”;

Que, en el Estatuto de la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma, en la primera Disposición Complementaria y Transitoria, se establece que “La UNAAT, por estar en proceso de constitución, el gobierno lo ejerce la Comisión Organizadora”;

Que, en el Estatuto de la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma, en la octava Disposición Complementaria y Transitoria, se establece que “La Comisión Organizadora, en tanto



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA ALTOANDINA DE TARMA
Creada por LEY N° 29652 Y LEY N° 30139
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
COORDINACIÓN

RESOLUCIÓN DE COORDINACIÓN DE FACULTAD N° 0026-2025-C-FCA/UNAAT

Acobamba, 22 de mayo de 2025

no se constituyan los órganos de gobierno, puede designar un Coordinador de Facultad, un Responsable de Escuela Profesional, y un Responsable de Departamento Académico, de manera provisional y mediante un acto resolutivo, que harán las veces de Decano de Facultad, Director de Escuela Profesional y Director de Departamento Académico, respectivamente. Los designados deben cumplir con los requisitos establecidos en los artículos 33°, 36° y 69° de la Ley Universitaria. Excepcionalmente, de no contar con docentes ordinarios en el número y categoría suficiente y especialidad correspondiente, se podrá encargar a un docente ordinario Asociado o Auxiliar o a un docente contratado, de la especialidad, con Grado de Doctor o Maestro. Estas decisiones deberán ser informadas oportunamente a la DICOPRO como máximo a los tres (3) días de haberse emitido el acto resolutivo”;



Que, en la Resolución de Comisión Organizadora N° 0427-2024-UNAAT, (26.12.2024), en el artículo segundo se resuelve “ENCARGAR las funciones de Coordinador de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma, al docente ordinario en la categoría de Principal David Raúl Hurtado Tiza, DEL 01 de enero hasta el 31 de junio de 2025”;



Que, en la Resolución de Comisión Organizadora N° 0010-2025-UNAAT, (09.01.2025), en el artículo cuarto se resuelve “DESIGNAR al docente ordinario Fredy Orlando Soto Cárdenas como Secretario Docente de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma a partir del 10 de enero de 2025”;

Que con Resolución de Comisión Organizadora N° 0241-2024-UNAAT, (09.08.2024), se otorga al Coordinador de la Facultad de Ciencias Administrativas de la UNAAT la facultad de emitir acto resolutivo, enmarcado en las atribuciones del Decano de Facultad, establecidas en la Ley Universitaria N° 30220 y el Estatuto de la UNAAT;

Que, en la Resolución de la Coordinación de Facultad N° 0001-2025-C-FCA/UNAAT, (16.01.2025), en el artículo primero se resuelve “DESIGNAR, al 30 de junio de 2025, a los responsables de las Unidades y Áreas de la Facultad de Ciencias Administrativas de la UNAAT, (...) Rober Aníbal Luciano Alipio, Unidad de Investigación (...)”;

Que, en la Resolución de la Comisión Organizadora N° 0227-2024-UNAAT, (25.07.2024), en el artículo primero se resuelve “Aprobar el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma”;

Que, el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma, aprobado mediante Resolución de Comisión Organizadora N° 0227-2024-UNAAT, (25.07.2024), en la cuarta Disposición Complementaria y Transitoria se establece que “Las especificaciones y detalles de los procedimientos y documentos relacionados a la tesis y trabajo de suficiencia profesional de cada escuela profesional se consignan en las Directivas de cada facultad, la cual no debe contravenir al presente reglamento”;

Que, en la Resolución de Coordinación de Facultad N° 0006-2024-C-FCA/UNAAT, (13.08.2024), en el artículo primero se resuelve “Aprobar la Directiva para la elaboración, presentación y sustentación de tesis en la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA ALTOANDINA DE TARMA
Creada por LEY N° 29652 Y LEY N° 30139
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
COORDINACIÓN

RESOLUCIÓN DE COORDINACIÓN DE FACULTAD N° 0026-2025-C-FCA/UNAAT

Acobamba, 22 de mayo de 2025

Autónoma Altoandina de Tarma, Versión: 0001, que en fojas setenta y ocho (78) forma parte de la presente resolución”;

Que, con solicitud S/N (15.05.2025), Miguel Benito Espinoza Cirineo y Vanessa Majiory Espinoza Cirineo estudiantes del IX semestre de la Escuela Profesional de Administración, solicita al Coordinador de la Facultad de Ciencias Administrativas “Designación de Asesor”.

Que, mediante proveído N° 256-2025-FCA (15.05.2025), el Coordinador de la Facultad dispone al responsable de la Unidad de Investigación, el trámite correspondiente;

Qué, mediante informe N° 014-2025-UNAAT/VA/FCA/UI-RALA (19.05.2025), el Dr. Rober Aníbal Luciano Alipio responsable de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias administrativas remite al Coordinador de la Facultad la “Propuesta de Asesor”. En el mismo documento de las conclusiones señala de acuerdo a lo solicitado se propone al **Mg. Willian Perez Sullcaray como docente asesor**, del proyecto de tesis denominada: **“Gestión administrativa y calidad de servicio en el personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Tarma, Junín, Perú - 2025”** para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración presentado por los estudiantes del IX semestre en Ciencias Administrativas, **Miguel Benito Espinoza Cirineo y Vanessa Majiory Espinoza Cirineo** de la Escuela Profesional de Administración Facultad de Ciencias Administrativas de la UNAAT;

Que, mediante proveído N° 260-2025-FCA (19.05.2025), el Coordinador de la Facultad dispone al Secretario Docente, la proyección del acto resolutivo;

Estando las consideraciones que anteceden y de conformidad con la Ley N° 30220, Ley Universitaria, Estatuto de la UNAAT, y otras disposiciones internas de la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. - DESIGNAR al **Mg. Willian Perez Sullcaray**, como Asesor del proyecto de tesis: **“Gestión administrativa y calidad de servicio en el personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Tarma, Junín, Perú - 2025”**, para optar el título profesional de Licenciado en Administración presentado por estudiantes del IX semestre **Miguel Benito Espinoza Cirineo y Vanessa Majiory Espinoza Cirineo** de la Escuela Profesional de Administración de la Facultad de Ciencias Administrativas de la UNAAT.

ARTÍCULO SEGUNDO. – ENCARGAR a la Unidad de Investigación adoptar las acciones correspondientes.

ARTÍCULO TERCERO. – ELEVAR la presente resolución a Presidencia de la Comisión Organizadora, para su conocimiento y demás fines.

ARTÍCULO CUARTO. – NOTIFICAR la presente resolución a los interesados, para su conocimiento y demás fines.



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA ALTOANDINA DE TARMA
Creada por LEY N° 29652 Y LEY N°30139
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
COORDINACIÓN

RESOLUCIÓN DE COORDINACIÓN DE FACULTAD N° 0026-2025-C-FCA/UNAAT

Acobamba, 22 de mayo de 2025

ARTÍCULO QUINTO. – NOTIFICAR la presente resolución a la Oficina de Tecnologías de la Información para la publicación en el portal de transparencia.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE Y ARCHÍVESE.





DR. DAVID RAUL HURTADO TIZA
COORDINADOR





DR. FREDY ORLANDO SOTO CÁRDENAS
SECRETARIO DOCENTE

CFCA.



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA ALTOANDINA DE TARMA
Creada por LEY N° 29652 Y LEY N° 30139
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
COORDINACIÓN

RESOLUCIÓN DE COORDINACIÓN DE FACULTAD N° 0079-2025-C-FCA/UNAAT

Acobamba, 13 de octubre de 2025

VISTO

Solicitud S/N (30.09.2025), Proveído N° 583-2025-FCA (30.09.2025). Informe N° 048-2025-UNAAT/VA/FCA/UI-RALA (01.10.2025), Proveído N° 587-2025-FCA (02.10.2025); sobre aprobación de proyecto de investigación, y

CONSIDERANDO:

Que, según Ley N° 29652, modificada por la Ley N° 30139, se creó la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma, como persona jurídica de derecho público interno;

Que, en la Ley N° 30220, Ley Universitaria, en el artículo 5, numeral 5.14, se establece que “El interés superior del estudiante”;

Que, en la Ley N° 30220, Ley Universitaria, en el artículo 8, se establece que “El Estado reconoce la autonomía universitaria. La autonomía inherente a las universidades se ejerce de conformidad con lo establecido en la Constitución, la presente Ley y demás normativa aplicable. Esta autonomía se manifiesta en los siguientes regímenes: Normativo, de gobierno, académico, administrativo y económico”;

Que, en la Ley N° 30220, Ley Universitaria, en el artículo 32, se establece que “Las Facultades son las unidades de formación académica, profesional y de gestión. Están integradas por docentes y estudiantes”;

Que, en el Estatuto de la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma, aprobado mediante Resolución de Comisión Organizadora N° 0249-2024-UNAAT (12.08.2024), en el artículo 8, se establece que “(...) la UNAAT se rige por el principio de autonomía universitaria que se sustenta en el autogobierno, la autogestión, la facultad de autorregulación, la libertad académica, de investigación e innovación, sobre la base de una universidad pública y gratuita, sin injerencia de intereses que distorsionen sus principios y fines, en armonía con la Constitución Política del Perú y la Ley Universitaria N° 30220”;

Que, en el Estatuto de la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma, aprobado mediante Resolución de Comisión Organizadora N° 0249-2024-UNAAT (12.08.2024), en el artículo 47, literal c), se establece como Atribuciones del Decano “Dirigir académicamente la Facultad, a través de las direcciones de los departamentos Académicos, Escuelas Profesionales, Unidad de Investigación y Unidad de Posgrado”;

Que, en el Estatuto de la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma, en el artículo 57, se establece que “Las Facultades son las unidades de formación profesional y de gestión, están integradas por docentes y estudiantes. La UNAAT para su funcionamiento institucional cuenta con las siguientes Facultades: a) Facultad de Ciencias Administrativas (...)”;

Que, en el Estatuto de la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma, en la primera Disposición Complementaria y Transitoria, se establece que “La UNAAT, por estar en proceso de constitución, el gobierno lo ejerce la Comisión Organizadora”;

Que, en el Estatuto de la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma, en la octava Disposición Complementaria y Transitoria, se establece que “La Comisión Organizadora, en tanto no se constituyan los órganos de gobierno, puede designar un Coordinador de Facultad, un Responsable de Escuela Profesional, y un Responsable de Departamento Académico, de manera provisional y mediante un acto resolutivo, que harán las veces de Decano de Facultad, Director de Escuela Profesional y Director de Departamento Académico, respectivamente. Los designados deben cumplir con los requisitos establecidos en los artículos 33°, 36° y 69° de la Ley Universitaria. Excepcionalmente, de no contar con docentes ordinarios en el número y categoría suficiente y especialidad correspondiente, se podrá encargar a un docente ordinario Asociado o Auxiliar o a un docente contratado, de la especialidad, con Grado de Doctor o Maestro. Estas



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA ALTOANDINA DE TARMA
Creada por LEY N° 29652 Y LEY N°30139
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
COORDINACIÓN

RESOLUCIÓN DE COORDINACIÓN DE FACULTAD N° 0079-2025-C-FCA/UNAAT

Acobamba, 13 de octubre de 2025

decisiones deberán ser informadas oportunamente a la DICOPRO como máximo a los tres (3) días de haberse emitido el acto resolutivo”;



Que, en la Resolución de Comisión Organizadora N° 0340-2025-UNAAT, (16.09.2025), en el artículo tercero se resuelve “AMPLIAR la encargatura de funciones de Coordinador de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma al Mg. GUIDO AMADEO FIERRO SILVA, profesor Asociado ordinario, hasta el 24 de noviembre 2025”;

Que, en la Resolución de Comisión Organizadora N° 0010-2025-UNAAT, (09.01.2025), en el artículo cuarto se resuelve “designar al docente ordinario Fredy Orlando Soto Cárdenas como secretario docente de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma a partir del 10 de enero de 2025”;

Que con Resolución de Comisión Organizadora N° 0241-2024-UNAAT, (09.08.2024), se otorga al Coordinador de la Facultad de Ciencias Administrativas de la UNAAT la facultad de emitir acto resolutivo, enmarcado en las atribuciones del Decano de Facultad, establecidas en la Ley Universitaria N° 30220 y el Estatuto de la UNAAT;

Que, en la Resolución de la Coordinación de Facultad N° 0039-2025-C-FCA/UNAAT, (09.07.2025), en el artículo primero se resuelve “RATIFICAR, a partir del 01 de julio de 2025, a los responsables de las Unidades y Áreas de la Facultad de Ciencias Administrativas de la UNAAT, (...) Rober Aníbal Luciano Alipio, Unidad de Investigación (...)”;

Que, en la Resolución de la Comisión Organizadora N° 0227-2024-UNAAT, (25.07.2024), en el artículo primero se resuelve “Aprobar el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma”;

Que, el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma, aprobado mediante Resolución de Comisión Organizadora N° 0227-2024-UNAAT, (25.07.2024), en la cuarta Disposición Complementaria y Transitoria se establece que “Las especificaciones y detalles de las procedimientos y documentos relacionados a la tesis y trabajo de suficiencia profesional de cada escuela profesional se consignan en las Directivas de cada facultad, la cual no debe contravenir al presente reglamento”;

Que, en la Resolución de Coordinación de Facultad N° 0006-2024-C-FCA/UNAAT, (13.08.2024), en el artículo primero se resuelve “Aprobar la Directiva para la elaboración, presentación y sustentación de tesis en la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma, Versión: 0001, que en fojas setenta y ocho (78) forma parte de la presente resolución”;

Que, con Solicitud S/N (30.09.2025), MIGUEL BENITO ESPINOZA CIRINEO y VANESSA MAJIORY ESPINOZA CIRINEO bachilleres de la Escuela Profesional de Administración, solicita al coordinador de la Facultad de Ciencias Administrativas “Aprobación e inscripción de proyecto de tesis”.

Qué, mediante Informe N° 048-2025-UNAAT/VA/FCA/UI-RALA (01.10.2025), el Dr. Rober Aníbal Luciano Alipio responsable de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias administrativas remite al Coordinador de la Facultad la “Aprobación de proyecto de investigación”. En el mismo documento de las conclusiones señala “De acuerdo con lo solicitado, se opina de manera favorable la aprobación del proyecto de tesis “Gestión administrativa y calidad de servicio en el personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Tarma, Junín, Perú-2025”” solicitado por los bachilleres MIGUEL BENITO ESPINOZA CIRINEO y VANESSA MAJIORY ESPINOZA CIRINEO;





UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA ALTOANDINA DE TARMA
Creada por LEY N° 29652 Y LEY N°30139
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
COORDINACIÓN

RESOLUCIÓN DE COORDINACIÓN DE FACULTAD N° 0079-2025-C-FCA/UNAAT

Acobamba, 13 de octubre de 2025

Que, mediante PROVEÍDO N° 587-2025-FCA (02.10.2025), el Coordinador de la Facultad dispone al secretario Docente, la proyección del acto resolutivo;

Estando las consideraciones que anteceden y de conformidad con la Ley N° 30220, Ley Universitaria, Estatuto de la UNAAT, y otras disposiciones internas de la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. – **APROBAR E INSCRIBIR** el proyecto de tesis “Gestión administrativa y calidad de servicio en el personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Tarma, Junín, Perú-2025”, para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración presentado por los bachilleres **MIGUEL BENITO ESPINOZA CIRINEO** y **VANESSA MAJORY ESPINOZA CIRINEO** de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de Administración de la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma.

ARTÍCULO SEGUNDO. – **ENCARGAR** a la Unidad de Investigación adoptar las acciones correspondientes.

ARTÍCULO TERCERO. – **ELEVAR** la presente resolución a Presidencia de la Comisión Organizadora, para su conocimiento y demás fines.

ARTÍCULO CUARTO. – **NOTIFICAR** la presente resolución a los interesados, para su conocimiento y demás fines.

ARTÍCULO QUINTO. – **NOTIFICAR** la presente resolución a la Oficina de Tecnologías de la Información para la publicación en el portal de transparencia.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE Y ARCHÍVESE.



MG. GUIDO AMADEO FIERRO SILVA
COORDINADOR



DR. FREDY ORLANDO SOTO CÁRDENAS
SECRETARIO DOCENTE



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA ALTOANDINA DE TARMA

Creada por LEY N° 29652 Y LEY N° 30139

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

COORDINACIÓN

RESOLUCIÓN DE COORDINACIÓN DE FACULTAD N° 0007-2026-C-FCA/UNAAT

Acobamba, 27 de enero del 2026

VISTO

Solicitud S/N (19.01.2026). Proveído N° 033-2026-FCA (19.01.2026). Informe N° 006-2026-UNAAT/FCA-UI-KMMP (20.01.2026); sobre designación miembros del jurado evaluador para revisión de informe de tesis, y

CONSIDERANDO:

Que, según Ley N° 29652, modificada por la Ley N° 30139, se creó la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma, como persona jurídica de derecho público interno;

Que, en la Ley N° 30220, Ley Universitaria, en el artículo 5, numeral 5.14, se establece que “El interés superior del estudiante”;

Que, en la Ley N° 30220, Ley Universitaria, en el artículo 8, se establece que “El Estado reconoce la autonomía universitaria. La autonomía inherente a las universidades se ejerce de conformidad con lo establecido en la Constitución, la presente Ley y demás normativa aplicable. Esta autonomía se manifiesta en los siguientes regímenes: Normativo, de gobierno, académico, administrativo y económico”;

Que, en la Ley N° 30220, Ley Universitaria, en el artículo 32, se establece que “Las Facultades son las unidades de formación académica, profesional y de gestión. Están integradas por docentes y estudiantes”;

Que, en el Estatuto de la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma, aprobado mediante Resolución de Comisión Organizadora N° 0249-2024-UNAAT (12.08.2024), en el artículo 8, se establece que “(...) la UNAAT se rige por el principio de autonomía universitaria que se sustenta en el autogobierno, la autogestión, la facultad de autorregulación, la libertad académica, de investigación e innovación, sobre la base de una universidad pública y gratuita, sin injerencia de intereses que distorsionen sus principios y fines, en armonía con la Constitución Política del Perú y la Ley Universitaria N° 30220”;

Que, en el Estatuto de la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma, aprobado mediante Resolución de Comisión Organizadora N° 0249-2024-UNAAT (12.08.2024), en el artículo 47, literal c), se establece como Atribuciones del Decano “Dirigir académicamente la Facultad, a través de las direcciones de los departamentos Académicos, Escuelas Profesionales, Unidad de Investigación y Unidad de Posgrado”;

Que, en el Estatuto de la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma, en el artículo 57, se establece que “Las Facultades son las unidades de formación profesional y de gestión, están integradas por docentes y estudiantes. La UNAAT para su funcionamiento institucional cuenta con las siguientes Facultades: a) Facultad de Ciencias Administrativas (...)”;

Que, en el Estatuto de la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma, en la primera Disposición Complementaria y Transitoria, se establece que “La UNAAT, por estar en proceso de constitución, el gobierno lo ejerce la Comisión Organizadora”; Que, en el Estatuto de la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma, en la octava Disposición Complementaria y Transitoria, se establece que “La Comisión Organizadora, en tanto no se constituyan los órganos de gobierno, puede designar un Coordinador de Facultad, un Responsable de Escuela Profesional, y un Responsable de Departamento Académico, de manera provisional y mediante un acto resolutorio, que harán las veces de Decano de Facultad, Director de Escuela Profesional y Director de Departamento Académico, respectivamente. Los designados deben cumplir con los requisitos establecidos en los artículos 33°, 36° y 69° de la Ley Universitaria. Excepcionalmente, de no contar con docentes ordinarios en el número y categoría suficiente y especialidad correspondiente, se podrá encargar a un docente ordinario Asociado o Auxiliar o a un docente contratado, de la especialidad, con Grado de Doctor o Maestro. Estas decisiones deberán ser informadas oportunamente a la DICOPRO como máximo a los tres (3) días de haberse emitido el acto resolutorio”;



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA ALTOANDINA DE TARMA
Creada por LEY N° 29652 Y LEY N° 30139
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
COORDINACIÓN

RESOLUCIÓN DE COORDINACIÓN DE FACULTAD N° 0007-2026-C-FCA/UNAAT

Acobamba, 27 de enero del 2026

Que, en la Resolución de Comisión Organizadora N° 0404-2025-UNAAT, (20.11.2025), en el artículo segundo se resuelve “Designar al Dr. IVAN BRUNO POMALAZA BUENDIA, profesor Principal ordinario, como Coordinador de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma a partir del 25 de noviembre de 2025 hasta el 31 de mayo del 2026.

Que, en la Resolución de Comisión Organizadora N° 0430-2025-UNAAT, (16.12.2025), en el artículo quinto se resuelve “Designar a partir del 17 de diciembre de 2025, al docente ordinario Mtro. RAÚL GÓMEZ CCORA como secretario docente de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma”;

Que, con Resolución de Comisión Organizadora N° 0241-2024-UNAAT, (09.08.2024), se otorga al Coordinador de la Facultad de Ciencias Administrativas de la UNAAT la facultad de emitir acto resolutivo, enmarcado en las atribuciones del Decano de Facultad, establecidas en la Ley Universitaria N° 30220 y el Estatuto de la UNAAT;

Que, en la Resolución de la Coordinación de Facultad N° 0093-2025-C-FCA/UNAAT, (17.12.2025), en el artículo primero se resuelve “DESIGNAR, a partir del 17 de diciembre de 2025 hasta el 31 de mayo del 2026, a los responsables de las Unidades y Áreas de la Facultad de Ciencias Administrativas de la UNAAT, (...) Ketty Marilú Moscoso Paucarchuco, Unidad de Investigación (...)”;

Que, en la Resolución de la Comisión Organizadora N° 0227-2024-UNAAT, (25.07.2024), en el artículo primero se resuelve “Aprobar el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma”;

Que, el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma, aprobado mediante Resolución de Comisión Organizadora N° 0227-2024-UNAAT, (25.07.2024), en la cuarta Disposición Complementaria y Transitoria se establece que “Las especificaciones y detalles de los procedimientos y documentos relacionados a la tesis y trabajo de suficiencia profesional de cada escuela profesional se consignan en las Directivas de cada facultad, la cual no debe contravenir al presente reglamento”;

Que, en la Resolución de Coordinación de Facultad N° 0006-2024-C-FCA/UNAAT, (13.08.2024), en el artículo primero se resuelve “Aprobar la Directiva para la elaboración, presentación y sustentación de tesis en la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma, Versión: 0001, que en fojas setenta y ocho (78) forma parte de la presente resolución”;

Solicitud S/N (19.01.2026), Miguel Benito Espinoza Cirineo y Vanessa Majiory Espinoza Cirineo egresados de la Escuela Profesional de Administración, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma, solicita al Coordinador de la Facultad de Ciencias Administrativas “Designación miembros del jurado evaluador para la revisión de informe de tesis”

Que, mediante proveído N° 033-2026-FCA (19.01.2026), el Coordinador de la Facultad dispone al responsable de la Unidad de Investigación, el trámite correspondiente;

Que, mediante informe N° 006-2026-UNAAT/FCA-UI-KMMP (20.01.2026) la Dra. Ketty Marilú Paucarchuco responsable de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias administrativas remite al Coordinador de la Facultad la “Propuesta de jurados para revisión de informe de tesis”, en el mismo documento de las conclusiones señala de acuerdo con lo solicitado se propone los siguientes miembros del Jurado evaluador.

Como presidente al Dr. Iván Bruno Pomalaza Buendía, Secretario MSc. Rubén García Huamani, vocal Dr. Daniel Eulogio Gervacio Solórzano y como accesitario al Dr. Fredy Orlando Soto Cárdenas del informe de tesis titulada: “Gestión administrativa y calidad del servicio en el personal administrativo de la



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA ALTOANDINA DE TARMA
Creada por LEY N° 29652 Y LEY N°30139
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
COORDINACIÓN

RESOLUCIÓN DE COORDINACIÓN DE FACULTAD N° 0007-2026-C-FCA/UNAAT

Acobamba, 27 de enero del 2026

Municipalidad Provincial de Tarma, Junín Perú – 2025” para optar el Título Profesional de Licenciada en Administración, presentado por los egresados Miguel Benito Espinoza Cirineo y Vanessa Majiory Espinoza Cirineo de la Escuela Profesional de Administración, Facultad de Ciencias Administrativas de la UNAAT;

Que, mediante proveído N° 041-2026-FCA (20.01.2026). El Coordinador de la Facultad dispone al secretario docente, la proyección del acto resolutivo;

Estando las consideraciones que anteceden y de conformidad con la Ley N° 30220, Ley Universitaria, Estatuto de la UNAAT, y otras disposiciones internas de la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. – DESIGNAR miembros del Jurado evaluador y es como sigue:

Presidente	: Dr. Iván Bruno Pomalaza Buendía.
Secretario	: MSc. Rubén García Huamaní.
Vocal	: Dr. Daniel Eulogio Gervacio Solórzano
Accesitario	: Dr. Fredy Orlando Soto Cárdenas.

Del informe de tesis titulada: “Gestión administrativa y calidad del servicio en el personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Tarma, Junín Perú – 2025” para optar el Título Profesional de Licenciada en Administración, presentado por los egresados Miguel Benito Espinoza Cirineo y Vanessa Majiory Espinoza Cirineo de la Escuela Profesional de Administración, Facultad de Ciencias Administrativas de la UNAAT.

ARTÍCULO SEGUNDO. – ENCARGAR a la Unidad de Investigación adoptar las acciones correspondientes.

ARTÍCULO TERCERO. – ELEVAR la presente resolución a Presidencia de la Comisión Organizadora, para su conocimiento y demás fines.

ARTÍCULO CUARTO. – NOTIFICAR la presente resolución a los interesados, para su conocimiento y demás fines.

ARTÍCULO QUINTO. – NOTIFICAR la presente resolución a la Oficina de Tecnologías de la Información para la publicación en el portal de transparencia.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE Y ARCHÍVESE.



DR. IVÁN BRUNO POMALAZA BUENDÍA
COORDINADOR



MTRO. RAÚL GÓMEZ CCORA
SECRETARIO DOCENTE

CFCA.



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA ALTOANDINA DE TARMA
Creada por LEY N° 29652 Y LEY N°30139
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
COORDINACIÓN

RESOLUCIÓN DE COORDINACIÓN DE FACULTAD N° 0019-2026-C-FCA/UNAAT

Acobamba, 22 de abril de 2026

VISTO:

Solicitud (16.04.2026), presentada por los Bachilleres Vanessa Majiory Espinoza Cirineo y Miguel Benito Espinoza Cirineo, mediante la cual solicita la programación de fecha y hora para la sustentación de su tesis, titulada: Gestión Administrativa y calidad del servicio en el personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Tarma, Junín, Perú – 2025.

CONSIDERANDO:

Que, en la Resolución de Comisión Organizadora N° 0404-2025-UNAAT, (20.11.2025), en el artículo segundo se resuelve "Designar al Dr. IVÁN BRUNO POMALAZA BUENDÍA, profesor Principal ordinario, como Coordinador de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma a partir del 25 de noviembre de 2025 hasta el 31 de mayo del 2026.

Que, en la Resolución de Comisión Organizadora N° 0430-2025-UNAAT, (16.12.2025), en el artículo quinto se resuelve "Designar a partir del 17 de diciembre de 2025, al docente ordinario Mtro. RAÚL GÓMEZ CCORA como secretario docente de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma";

Que, de acuerdo con la Resolución de Coordinación de Facultad N° 0007-2026-C-FCA/UNAAT, se nombró a los docentes miembros del Jurado evaluador, quedando este conformado de la siguiente manera: Presidente Dr. Iván Bruno Pomalaza Buendía, Secretario MSc. Rubén García Huamaní, Vocal Dr. Daniel Eulogio Gervacio Solórzano y como Accesitario Dr. Fredy Orlando Soto Cárdenas. Que, estando los informes favorables, presentado por los docentes evaluadores de conformidad al Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma. Y, estando a las atribuciones conferidas por los dispositivos legales vigentes.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. – DECLARAR apto a los bachilleres: Vanessa Majiory Espinoza Cirineo y Miguel Benito Espinoza Cirineo para sustentar su tesis titulada: "Gestión Administrativa y calidad del servicio en el personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Tarma, Junín, Perú – 2025".

ARTÍCULO SEGUNDO. – DESIGNAR a los siguientes docentes como miembros del jurado evaluador para la sustentación de la tesis mencionada en el artículo primero:

Presidente : Dr. Iván Bruno Pomalaza Buendía.
Secretario : MSc. Rubén García Huamaní.
Vocal : Dr. Daniel Eulogio Gervacio Solórzano.
Accesitario : Dr. Fredy Orlando Soto Cárdenas.

ARTÍCULO TERCERO. – FIJAR como fecha y hora para la sustentación de tesis el **miércoles 29 de abril del 2026, a las 09:30 a. m.**, la cual se realizará en el Auditorio "Danton Hidalgo Valverde" de la Ciudad Universitaria.

ARTÍCULO CUARTO. – ENCARGAR a las instancias correspondientes de la Facultad de Ciencias Administrativas y de la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma el estricto cumplimiento de la presente resolución.



DR. IVÁN BRUNO POMALAZA BUENDÍA
COORDINADOR

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE Y ARCHÍVESE



MTRO. RAÚL GÓMEZ CCORA
SECRETARIO DOCENTE