

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO
“BENEDICTO XVI”
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN AUDITORÍA Y GESTIÓN PÚBLICA



**GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DEL SERVICIO EN
UNA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE HUARANCHAL
DEPARTAMENTO DE LA LIBERTAD 2025**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE
MAESTRA EN AUDITORÍA Y GESTIÓN PÚBLICA**

AUTORA

Br. Torres Arteaga, Violeta Inés

<https://orcid.org/0009-0008-6813-2241>

ASESOR

Dr. Carbajal García, Luis Omar

<https://orcid.org/0000-0001-7508-0541>

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Administración y operación de las instituciones públicas

TRUJILLO - PERÚ

2026

DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD

Señor Director de la Escuela de Posgrado:

Yo, Dr. Luis Omar Carbajal García con DNI N°03239157, como asesor del trabajo de investigación titulado: “GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DEL SERVICIO EN UNA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE HUARANCHAL DEPARTAMENTO DE LA LIBERTAD 2025”, desarrollada por la egresada Torres Arteaga Violeta Inés con DNI N°40644067 del Programa de maestría en AUDITORÍA Y GESTIÓN PÚBLICA; considero que dicho trabajo reúne las condiciones técnicas y científicas, las cuales están alineadas a las normas establecidas en el Reglamento de Estudiantes y de Grados y Títulos de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI y en la normativa para la presentación de trabajos de titulación de la Escuela de Posgrado. Por tanto, autorizo la presentación del mismo ante el organismo pertinente para que sea sometido a evaluación por los jurados designados por la mencionada escuela.



Dr. Luis Omar Carbajal García

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

EXCMO. MONS. GILBERTO ALFREDO VIZCARRA MORI, S.J.

Arzobispo Metropolitano de Trujillo

Gran Canciller

Universidad Católica de Trujillo “Benedicto XVI”

DR. MARCOANTONIO PACHERRES TORREJÓN

Rector de la Universidad Católica de Trujillo “Benedicto XVI”

DRA. SILVIA ANA VALVERDE ZAVALA

Vicerrectora Académica

DRA. GINA GENARA ZAVALA ESPEJO

Vicerrectora de Investigación

DR. LUIS ORLANDO MIRANDA DÍAZ

Director de la Escuela de Posgrado

DRA. TERESA SOFÍA REATEGUI MARÍN

Secretaria General

DEDICATORIA

A la memoria de mis padres por formarme en la persona que soy hoy. A mi amada familia, mi refugio frecuente en días difíciles y mi inspiración en cada paso de mi camino.

AGRADECIMIENTO

Gracias a Dios por permitirme hacer este trabajo y a todas las personas que hicieron que esta investigación se llevara a cabo. A mis profesores, por orientarme, tener paciencia y transmitirme sus conocimientos. A los que están más cerca, por su comprensión en las horas de trabajo y su fe inquebrantable.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, **Torres Arteaga Violeta Inés** con **DNI N°40644067**, egresada del **Programa de maestría en AUDITORÍA Y GESTIÓN PÚBLICA** de la **Universidad Católica de Trujillo “Benedicto XVI”**, doy fe que se siguió rigurosamente los procedimientos académicos y administrativos establecidos por la **Escuela de Posgrado**, para la elaboración y sustentación del informe de tesis titulado: **“GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DEL SERVICIO EN UNA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE HUARANCHAL DEPARTAMENTO DE LA LIBERTAD 2025”**, el cual consta de un total de **82 páginas**, incluyendo tablas y figuras, y **28 páginas de anexos**.

Dejo constancia de la **originalidad y autenticidad** de la mencionada investigación y declaro, bajo juramento y en cumplimiento de los principios éticos, que el contenido del documento es **de mi exclusiva autoría** en cuanto a redacción, organización, metodología y diagramación. Asimismo, garantizo que los fundamentos teóricos están debidamente sustentados en fuentes bibliográficas, asumiendo la responsabilidad de cualquier omisión involuntaria en la citación de autores.

En este sentido, declaro/declaramos que el uso de herramientas de inteligencia artificial en el presente trabajo se ha limitado exclusivamente a la mejora de la redacción y corrección de errores gramaticales y sintácticos, sin que ello haya influido en la generación del contenido, análisis o interpretación de los resultados de la investigación. Del mismo modo, reconozco que cualquier vulneración a los derechos de autor derivada del presente trabajo será de mi exclusiva responsabilidad, asumiendo las consecuencias académicas y legales que pudieran derivarse conforme a la normativa vigente.

La autora



Br. Violeta Inés Torres Arteaga

DNI N° 40644067

ÍNDICE

DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD	2
AUTORIDADES UNIVERSITARIAS	3
DEDICATORIA	4
AGRADECIMIENTO	5
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	6
ÍNDICE	7
ÍNDICE DE TABLAS	8
ÍNDICE DE FIGURAS	9
RESUMEN	10
ABSTRACT	11
I. INTRODUCCIÓN	12
II. METODOLOGÍA	34
2.1. Enfoque, tipo	34
2.2. Diseño de investigación	34
2.3. Población y muestra	35
2.4. Técnicas e instrumentos de recojo de datos	36
2.5. Técnicas de procesamiento y análisis de la información	37
2.6. Aspectos éticos en investigación	38
III. RESULTADOS	39
IV. DISCUSIÓN	46
V. CONCLUSIONES	48
VI. RECOMENDACIONES	49
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	50
ANEXOS	55

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Cuadro de asignación de trabajadores en una Municipalidad Distrital de Huaranchal, según contrato	36
Tabla 2	Niveles de gestión administrativa y sus dimensiones en la Municipalidad Distrital de Huaranchal	39
Tabla 3	Niveles de calidad del servicio y sus dimensiones en la Municipalidad Distrital de Huaranchal	40
Tabla 4	Prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov de gestión administrativa y calidad en el servicio de la Municipalidad Distrital de Huaranchal	41
Tabla 5	Relación la gestión administrativa y calidad en el servicio de la Municipalidad Distrital de Huaranchal	42
Tabla 6	Relación entre la gestión administrativa y la dimensión producto administrativo de la Municipalidad Distrital de Huaranchal	43
Tabla 7	Relación entre la gestión administrativa y la dimensión satisfacción del personal de la Municipalidad Distrital de Huaranchal	44
Tabla 8	Relación entre la gestión administrativa y el liderazgo administrativo de la Municipalidad Distrital de Huaranchal	45

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Esquema de metodología de investigación	35
-----------------	---	----

RESUMEN

Por el propósito general de determinar en qué medida se relaciona la gestión administrativa con la calidad del servicio en una municipalidad distrital de Huaranchal, departamento de La Libertad, en el año 2025, concluyó que la presente investigación. Metodológicamente, es una investigación de tipo básica, con un enfoque cuantitativo, en que se empleó el método hipotético-deductivo y un diseño no experimental, de tipo correlacional enfoque transeccional. La población y muestra estuvo conformada por un total de 120 trabajadores de la mencionada entidad, a quienes se les aplicó un cuestionario como instrumento de recolección de datos. Los resultados arrojaron que el control interno se encuentra en su mayoría en un nivel medio, con un 87.5 %, en tanto que la gestión administrativa también se ubica en un nivel medio alcanzando un 91.3 %, respectivamente. El análisis estadístico demostró la existencia de una relación significativamente entre ambas variables, con un nivel de significancia de 0.000 y un coeficiente de correlación de 0.964. Conforme a los hallazgos, se planteó que un sistema de control interno correctamente estructurado impacta de manera positiva directa al fortalecimiento de una gestión administrativa eficiente y eficaz en la municipalidad.

Palabras clave: Control interno, gestión administrativa, evaluación.

ABSTRACT

The general purpose of this research was to determine the extent to which administrative management is related to service quality in the district municipality of Huaranchal, department of La Libertad, in the year 2025. Methodologically, it is a basic research study with a quantitative approach, using the hypothetical-deductive method and a non-experimental, correlational, cross-sectional design. The population and sample consisted of a total of 120 employees of the aforementioned entity, who were given a questionnaire as a data collection tool. The results showed that internal control is mostly at a medium level, with 87.5%, while administrative management is also at a medium level, reaching 91.3%, respectively. Statistical analysis demonstrated the existence of a significant relationship between both variables, with a significance level of 0.000 and a correlation coefficient of 0.964. Based on the findings, it was proposed that a properly structured internal control system has a direct positive impact on strengthening efficient and effective administrative management in the municipality.

Keywords: Internal control, administrative management, evaluation.

I. INTRODUCCIÓN

Lepeley (2020) señala que, en un contexto internacional, la gestión administrativa representa un problema recurrente, ya que muchas instituciones públicas carecen de autonomía en procesos clave como la selección, contratación y despido de personal. Asimismo, se evidencia un uso ineficiente del tiempo destinado a diversas áreas de gestión, debido a la falta de habilidades del equipo directivo para planificar, ejecutar y evaluar los procesos institucionales, además de la escasa autoridad para gestionar los recursos asignados. En esa línea, Aylwin (2020) destaca que los administradores públicos enfrentan una sobrecarga de documentación oficial, insuficiencia de tiempo para realizar tareas administrativas y una falta generalizada de autoridad y apoyo en la toma de decisiones, sumado a la negligencia o demora por parte del personal.

El problema de la calidad del servicio en la gestión pública se presenta cuando no se entiende que no es un bien material, sino un servicio prestado a la población. Como todos los servicios, su calidad es difícil de determinar y, a menudo, subjetiva. Por lo tanto, la capacidad de una municipalidad de operar de manera más eficiente desde el punto de vista de los procesos administrativos, operativos o institucionales juega un papel crucial en su capacidad para satisfacer las expectativas de la población, que determina la calidad de su servicio.

Por lo tanto, la gestión adecuada de los recursos en las organizaciones públicas está diseñada para lograr tal efecto. Desde esta perspectiva, la mala gestión administrativa y los enfoques de toma de decisiones de los gerentes basados en intereses personales o personalismo son un problema crítico. Herrera (2021) habla de un bajo rendimiento de la institucionalidad del país asociado con la variabilidad en los enfoques de gestión y las desigualdades en la asignación de recursos. A nivel local, según el mismo autor, muchas municipalidades rurales como Huaranchal experimentan problemas presupuestarios y de dotación de personal en comparación con otras municipalidades, lo que da como resultado la mala calidad de sus servicios.

Aunque la administración pública es un desafío de gráficos, los cargos administrativos en las municipalidades no se seleccionan para resolverlo. Sin embargo, como sostiene Herrera (2021), muchas entidades distritales presentan deficiencias estructurales en su gestión, lo que ha generado preocupación por la calidad de los servicios ofrecidos, especialmente en contextos donde la expansión de la cobertura no ha ido de la mano con una mejora sustancial en la eficiencia institucional. En el caso del

departamento de La Libertad, se observa un número elevado de municipalidades con limitada capacidad operativa, personal mal remunerado y ambientes laborales desfavorables, lo que repercute en el cumplimiento de los compromisos de gestión.

En las municipalidades distritales como la de Huaranchal, los funcionarios y trabajadores públicos están sometidos a altas exigencias para garantizar servicios de calidad. La responsabilidad del alcalde y su equipo directivo incluye no solo la administración de recursos, sino también la articulación e integración de los distintos actores para cumplir los objetivos institucionales. No obstante, en muchos casos, la gestión se limita al cumplimiento de procedimientos burocráticos, como el envío de informes a instancias superiores, sin una validación real de los planes estratégicos municipales. Además, persisten limitaciones en el uso de herramientas tecnológicas y digitales, afectando la eficiencia y transparencia de los procesos. Se evidencia, asimismo, una desatención hacia aspectos fundamentales como la formación del personal, la satisfacción laboral y el liderazgo institucional.

En ese contexto, la presente investigación se orienta a analizar de qué manera la gestión administrativa se relaciona con la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Huaranchal, departamento de La Libertad. Se parte del reconocimiento de que una gestión administrativa eficiente no solo permite una mejor utilización de los recursos institucionales, sino que también influye directamente en la percepción y experiencia de los ciudadanos frente al servicio recibido. La calidad del servicio, entendida desde un enfoque integral, implica tanto los productos administrativos generados como la satisfacción del personal y el liderazgo ejercido dentro de la organización.

A partir de ello, se formula el problema general del estudio: ¿En qué medida la gestión administrativa se relaciona con la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Huaranchal, departamento de La Libertad, 2025?

De este problema general se derivan los siguientes problemas específicos:

- a) ¿Cómo es la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Huaranchal, departamento de La Libertad, 2025?
- b) ¿Cómo se manifiesta la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Huaranchal, departamento de La Libertad, 2025?
- c) ¿Qué relación existe entre la gestión administrativa y el producto administrativo en la Municipalidad Distrital de Huaranchal, departamento de La Libertad, 2025?
- d) ¿Qué relación existe entre la gestión administrativa y la satisfacción del personal en la Municipalidad Distrital de Huaranchal, departamento de La Libertad, 2025?

e) ¿Qué relación existe entre la gestión administrativa y el liderazgo administrativo en la Municipalidad Distrital de Huaranchal, departamento de La Libertad, 2025?

Con respecto a la justificación teórica, la gestión administrativa constituye un eje central en el funcionamiento eficiente de las instituciones públicas. Su adecuada implementación permite organizar, coordinar y controlar los recursos de manera efectiva, con el fin de alcanzar los objetivos institucionales. En el contexto de las municipalidades distritales, como la de Huaranchal, departamento de La Libertad, la gestión administrativa no solo influye en los procesos internos, sino que también impacta directamente en la calidad del servicio brindado a la población. Diversos estudios han demostrado que una gestión administrativa sólida está vinculada a la mejora del producto administrativo, al incremento de la satisfacción del personal y al fortalecimiento del liderazgo administrativo. Estas dimensiones son claves para la construcción de administraciones públicas eficientes y centrada en el ciudadano.

En la justificación práctica, esta investigación es relevante porque permitirá identificar de qué manera la gestión administrativa incide en el nivel de calidad del servicio ofrecido por la Municipalidad Distrital de Huaranchal. Al conocer esta relación se pueden proponer líneas de acción que permitan mejorar los procesos administrativos, la motivación del personal y la gestión institucional. Esta mejora incide tanto en la calidad de los productos administrativos que se generan como en la calidad del ambiente laboral. Mejorar estos aspectos beneficiarán tanto a la institución como a los ciudadanos usuarios de los servicios municipales.

En cuanto a la justificación metodológica, la investigación asume un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental de tipo correlacional. El objetivo de esta investigación es establecer la relación entre las dos variables de estudio: gestión administrativa y nivel de calidad del servicio, en la Municipalidad Distrital de Huaranchal. Para ello se aplicarán encuestas estructuradas al personal de la municipalidad para la recolección de datos, los que son procesados con herramientas estadísticas. Esta metodología es apropiada, ya que permite evaluar de manera objetiva la influencia del grado de las variables de estudio, permitiendo llegar a conclusiones válidas.

Desde la perspectiva social, con esta investigación se busca contribuir al fortalecimiento institucional y a la provisión de un mejor servicio por parte de la municipalidad a la comunidad. Una buena gestión administrativa orientada a la calidad influye directamente en la vida del ciudadano, pues implica, atención oportuna, organizada y centrada en el usuario. A su vez, la gestión de calidad promueve a un

trabajador más activo y satisfecho, lo que se traduce en un mejor servicio. Todas esas aristas repercuten finalmente en el desarrollo local y en la confianza de la población en sus autoridades.

El objetivo general es:

Determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Huaranchal, departamento de La Libertad, 2025.

Los objetivos específicos son:

a) Describir cómo es la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Huaranchal, departamento de La Libertad, 2025.

b) Describir cómo se manifiesta la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Huaranchal, departamento de La Libertad, 2025.

c) Determinar la relación entre la gestión administrativa y el producto administrativo en la Municipalidad Distrital de Huaranchal, departamento de La Libertad, 2025.

d) Determinar la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción del personal en la Municipalidad Distrital de Huaranchal, departamento de La Libertad, 2025.

e) Determinar la relación entre la gestión administrativa y el liderazgo administrativo en la Municipalidad Distrital de Huaranchal, departamento de La Libertad, 2025.

Uno de los estudios que respalda la presente investigación es el de Rosales (2022), titulado Gestión administrativa y eficiencia institucional en la Municipalidad Distrital de Amarilis cuyo estudio de tipo básico, correlacional y no experimental, tuvo un coeficiente $r = 0.923$, y un valor de significancia $P = 0.000$. Hallándose una correlación muy alta y significativa entre gestión administrativa y eficiencia institucional. El presente estudio es útil ya que indica que, una buena labor administrativa incrementa la calidad de los productos y servicios otorgados a la ciudadanía y, la percepción del liderazgo por parte del personal.

En la tesis desarrollada por Palomino (2022), el título es Gestión administrativa y calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Oropesa, Cusco, se desarrolló en base a una muestra de 40 trabajadores municipales. A partir de un enfoque cuantitativo, se obtuvo un coeficiente de correlación de $r = 0.92$, con una significancia de $p < 0.01$, lo que habla de una relación positiva y significativa entre ambas variables. A su vez, los resultados indicaron que las deficiencias en la planificación, organización y supervisión

repercutían en la percepción del ciudadano respecto a la calidad del servicio, siendo el producto administrativo y la satisfacción del personal los aspectos más afectados.

Otro aporte significativo es la tesis de Ramírez (2024), *Gestión administrativa y desempeño organizacional en la Municipalidad Provincial de Moyobamba*. Este estudio utilizó un diseño correlacional con una muestra de 50 servidores públicos. Los datos estadísticos mostraron un coeficiente de correlación de $r = 0.87$, con un nivel de significancia de $p = 0.01$, evidenciando una relación fuerte entre la gestión administrativa y el desempeño organizacional. Se concluyó que una gestión basada en planificación estratégica, liderazgo y monitoreo constante repercute positivamente en la eficiencia de los servicios públicos y la satisfacción de los trabajadores.

Asimismo, en el estudio de Medina (2023), titulado *Diseño de procedimientos administrativos para fortalecer la gestión en la empresa constructora Cimetcorp S.A.*, se utilizó un enfoque cuantitativo-descriptivo. Se identificó que el 65% de los trabajadores consideraba que la gestión administrativa no estaba claramente definida, y el 70% señaló deficiencias en el liderazgo interno. Aunque el estudio no empleó análisis correlacional, sí proporciona estadísticos descriptivos que revelan cómo la falta de procedimientos administrativos bien estructurados afecta la eficacia operativa y el clima organizacional, elementos extrapolables a la gestión pública.

Finalmente, aunque el estudio de Zamora (2022) titulado *Incidencia de la gestión administrativa en el proceso de Tutoría Académica* se enfocó en una universidad, los resultados son relevantes para el contexto municipal. Mediante encuestas a 25 trabajadores, se encontró que el 80% de los procesos se realizaban sin planificación formal ni liderazgo definido, afectando los resultados institucionales. Aunque no se reporta un coeficiente de correlación, el análisis evidencia empíricamente que la ausencia de una gestión administrativa estructurada reduce la calidad de los servicios internos, lo que guarda una relación directa con las dimensiones abordadas en esta investigación: producto administrativo, satisfacción del personal y liderazgo administrativo.

Sousa y Mestanza (2023), en otro estudio llevado a cabo en la Municipalidad Provincial de Lamas, con su trabajo *Impacto de la gestión administrativa en los procesos institucionales*, se utilizó un enfoque cuantitativo para determinar la influencia de los procesos administrativos en el cumplimiento de los objetivos institucionales. Los resultados dieron cuenta de un coeficiente de correlación $r = 0.91$, lo cual indicaría una relación positiva y significativa entre una administración eficiente y la calidad del servicio ofrecido. Los autores indican que la mejora observada en el liderazgo administrativo y la

planificación hicieron que la percepción de los usuarios indique un mayor grado de satisfacción.

García (2022), en su investigación Gestión administrativa y desempeño organizacional en la Municipalidad Provincial de Huarmey, encontró una relación estadísticamente significativa entre el nivel de organización administrativa y los resultados institucionales. El coeficiente de correlación obtenido fue de $r = 0.89$, indicando una alta correlación entre la estructura administrativa y la satisfacción del personal, además de la calidad del producto entregado a los ciudadanos. Este estudio refuerza la importancia de optimizar los procesos de planificación, dirección y supervisión en los municipios.

Vásquez (2024), en su tesis Gestión administrativa y calidad del servicio en la Municipalidad Distrital La Libertad de Pallán, demostró que una administración pública bien gestionada impacta significativamente en la calidad del servicio percibido por los usuarios. Se obtuvo un coeficiente de correlación de $r = 0.85$, con un nivel de significancia de $p < 0.01$, lo que sustenta que el fortalecimiento del liderazgo y la claridad en los procedimientos administrativos mejora el cumplimiento de objetivos y la atención ciudadana.

García (2023), en su estudio Modernización de la gestión pública y calidad de servicio en una municipalidad distrital de La Libertad, evidenció que las acciones de mejora administrativa están fuertemente relacionadas con el nivel de satisfacción ciudadana. El estudio, basado en una muestra de funcionarios municipales, mostró un coeficiente de correlación de $r = 0.91$, concluyendo que la profesionalización del personal, el liderazgo institucional y la eficiencia en la ejecución de actividades repercuten directamente en la calidad de los servicios públicos.

De acuerdo con lo encontrado por García (2022), el nivel de eficiencia de los procesos administrativos tiene una correlación positiva con la calidad del servicio brindado a la población. En un diseño correlacional la investigación definió un coeficiente de correlación de $r = 0.87$ entre las prácticas de gestión administrativa y el nivel de desempeño institucional, creando una relación significativa entre ambos factores. Estos hallazgos evidencian la necesidad de fortalecer la organización, la planificación y el liderazgo administrativo para mejorar la calidad de los servicios ofrecidos por los gobiernos locales.

En la misma línea, Castro (2022) señaló en su tesis que se encontró una correlación de $r = 0.92$, relacionando directamente al factor administrativo —tales como

planificación, supervisión y dirección del personal— con el resultado de la institución, alineados a la efectividad organizacional. Desde la dimensión antes descrita, es también posible localizar la mejora de este producto administrativo y la relación con el producto a satisfacer, la satisfacción del personal y la dimensión del liderazgo como elementos de calidad del servicio.

La segunda variable calidad de servicio, las cualidades son un conjunto de atributos que caracterizan una persona o cosa. Es un juicio de valor subjetivo que explica la naturaleza esencial de un artículo. Se puede decir que la calidad es inherente a los genes humanos y la capacidad de los humanos para hacer las cosas bien (Silva et al. 2021). La calidad es el resultado total de las características de los productos y servicios que se obtienen de la comercialización, la ingeniería, la fabricación y el mantenimiento para que el producto o servicio en uso cumpla con las expectativas del cliente. Martínez e Ibarrola (2020) definen la calidad como la aptitud para el uso, que es una medida de la adecuación del diseño de un producto o servicio (calidad del diseño).

Pérez (2021) sostiene que la calidad no tiene costo, en el cual ha definido la calidad como cumplir con un requisito, y entiende que el objetivo principal de la empresa es lograr cero defectos. Su lema es hacerlo bien por primera vez y tener cero errores. Cualquier proceso o actividad directa o indirecta que sea el resultado del esfuerzo humano o mecánico y no produzca un producto físico se denomina servicio. En otras palabras, esto es solo una pequeña parte de la transacción entre el consumidor y el proveedor. Un conjunto de beneficios adicionales cuantitativos o cualitativos asociados con una prestación se conoce como servicio.

Los servicios, a diferencia de los productos, se caracterizan por ser inmateriales. Existen sólo como experiencias vividas. En la mayoría de los casos, el cliente del servicio contiene dos aspectos únicos: los beneficios que busca el cliente y la experiencia de vivir el momento de utilizar el servicio (Sevillano, 2020). Como en cualquier otra área, la gestión de servicios debe abordar colectivamente todos los factores relevantes involucrados. Manejar todos los elementos al mismo tiempo puede ser difícil o engañoso (especialmente cuando el punto de partida es débil), pero debe hacerse de esta manera si se quiere lograr el equilibrio en la gestión. Hacemos todo lo posible para estar al día con el estado actual y, sobre todo, las necesidades de nuestros clientes para garantizar una mejora duradera y metódica del servicio al cliente. Las empresas pueden expandirse y ganar experiencia razonablemente, pero no pueden

apresurar este proceso. Cuanto más tiempo dediquemos a esta etapa y seamos más sistemáticos, más fuerte será nuestra base para las acciones futuras. Tener algunos datos, aunque sean pocos, siempre es más valioso de saber qué tipo de servicio quieren nuestros clientes.

Los servicios son actividades, beneficios o satisfacciones cuyo uso puede ser libre o vendido, que se da en relación con la venta o posventa de un bien. El servicio es una actividad identificable e intangible que es el mayor recurso del consumidor. O servicio es cualquier prestación que puede ser ofrecida por una parte a otra, que es esencialmente intangible, sin transferencia de propiedad. Los beneficios pueden o no estar relacionados con el producto físico (Silva et al., 2021). Los servicios, como bienes económicos, se distinguen por su carácter intangible y por el valor que generan en la satisfacción de las necesidades de los ciudadanos. En el caso de una municipalidad distrital, la calidad del servicio depende directamente de la eficiencia de la gestión administrativa, la cual se manifiesta en la organización de los procesos, la atención oportuna, la transparencia y el uso adecuado de los recursos. En conclusión, la buena administración tiene un alto impacto en la percepción y la satisfacción de la población, considerando este un servicio más digno lo impactará de forma positiva la calidad con que se presten los servicios a la población (Guerra et al., 2022).

El cliente o usuario es la que determina la calidad y, más especialmente, que el servicio es una diferencia que la gente hace entre la buena atención prestada y la propia y medible de los requisitos de calidad que se establecen para cumplir los objetivos de los mercados competitivos. Por lo tanto, es necesario establecer un sistema de calidad que se adapte a las necesidades institucionales y de los usuarios que se proporcionara a nivel de servicio y con criterios para este. La calidad del servicio se define como legalmente competente y apta. La calidad del producto es un producto o un problema de un enfoque de calidad; estas son las características tangibles, como el precio, la calidad, el diseño, la marca, la reputación de la institución educativa, los servicios relacionados, las oportunidades de servicio y las perspectivas de financiamiento. (Silva et al., 2022).

Para comprender la calidad de los servicios municipales, Mori y Palomino (2021) señalaron que los factores internos y externos de una organización, como la disponibilidad de recursos adecuados o el entorno social de los ciudadanos, influyen en la prestación de servicios de alta calidad, esenciales para garantizar el verdadero desarrollo comunitario y el bienestar social. La calidad de los servicios básicos que ofrece una municipalidad juega un rol fundamental en la reducción de brechas sociales, al facilitar el acceso a condiciones

equitativas que permiten mejorar la calidad de vida de la población y romper con el ciclo de la pobreza.

En lo que respecta al modelo teórico, la UNESCO (2020), coloca como prioridad la gestión y la eficiencia institucional como condición para un servicio público relevante y de calidad. El enfoque de valoración de su evolución se basa en instalación de indicadores a largo plazo para evaluar procesos de gestión administrativa. De la misma forma, los indicadores presentados por los organismos nacionales siguen este sentido. Asimismo, el Modelo de la Calidad en los Servicios Públicos, propuesto por UNICEF en el 2000 promovía un enfoque integrado, que pregona examinar los procesos y condiciones que deciden sobre la calidad del servicio en beneficio de la ciudadanía.

Por un lado, el primer elemento cobra sentido en el tema de eficacia interna de la gestión administrativa, permita centrar la atención en la pertinencia de los procedimientos y en los resultados de la atención de pública. Como segundo elemento se considera el elemento entorno institucional, entendimiento la relevancia de un espacio físico, organizacional y social en el que se generan los procesos de atención, con énfasis a un ambiente inclusivo, transparente y motivador, con infraestructura concordante y con recursos adecuados, como facilitador para la satisfacción de los usuarios y trabajadores (Sandoval et al., 2022). En esto sentido, los aspectos giran en torno a los procesos administrativos. Esto se refiere a destacar la relevancia de los funcionarios, para articular como facilitador del servicio, a través de prácticas innovadas, participativas, con acompañamiento de liderazgo institucional, mecanismos de evaluación y de metodologías de gestión. Finalmente, se consideran los resultados de la gestión, son un reflejo de la capacidad de resguardar la municipalidad, respondiendo a las demandas de los ciudadanos, tomando en cuenta sus condiciones socioeconómicas y culturales.

Todo lo anterior debe conjugarse, además, con el principio de equidad, con el que se asegure la calidad de los servicios públicos y a su vez se contribuya a la erradicación de las desigualdades y las limitaciones. Al ser integral este modelo, también se puede entender la calidad de la gestión administrativa como un fenómeno multifacético, que no solo considera los resultados finales, sino también las condiciones, los métodos y la equidad en el acceso a los servicios (Vega, 2020).

De acuerdo con Guerra et al. (2021), es preciso que la gestión administrativa de los servicios se adecúe a las necesidades del contexto particular, en concordancia con las demandas sociales y las expectativas de los ciudadanos”. Esto se relaciona con la praxis organizacional, la teoría administrativa y cobra sentido para los múltiples actores

involucrados, ya que la calidad del servicio depende de las relaciones entre los miembros de la institución, es decir, las políticas, los trabajadores y los usuarios de los servicios. Asimismo, la formación y la competencia del personal y su capacidad para administrar los recursos, las políticas y los enlaces comunitarios son algunos de los factores esenciales que impulsarán procesos de eficiencia y transparencia; también en la gobernabilidad local.

La más alta expresión de la gestión pública reside en la calidad de los servicios ofertados a la comunidad; no obstante, la calidad del servicio se ha relacionado históricamente con el interés de actores externos a la organización, quienes se centran en los resultados, lo que, en cierto sentido, propició la reducción de la calidad del servicio como derecho del ciudadano. A pesar del incremento sostenido de la población y los trabajadores municipales, falta avanzar en la consolidación de un enfoque de derecho en la prestación de servicios. Es así como se hace pertinente referirse a principios éticos y sociales, que orienten las formas de actuar institucional con miras a fortalecer la gobernanza local.

El hablar de calidad de los servicios municipales refiere necesariamente a indicadores que evalúan el desarrollo de las capacidades institucionales y las posibilidades de atención a los ciudadanos. En este sentido, se establecen criterios generales y otros más su posición dependiendo a las condiciones locales. Entre ellos, se pueden considerar aquellos que abordan aspectos del contexto, como la cultura, la participación ciudadana, la gestión de recursos; y otros que se relacionan con los procesos internos de atención y los productos finales entregados. En el caso de América Latina, se han recopilado entre otros criterios: eficiencia, integralidad, participación ciudadana, pertinencia cultural y efectividad en la satisfacción de necesidades, lo cual permite realizar una evaluación integral de la calidad de los servicios públicos entregados por las municipalidades.

Según Mori y Palomino (2021), las escuelas se asemejan a vastos proveedores de servicios, con el potencial de generar transformación y cambio en la generación de valor del servicio, superando las expectativas del cliente. Al igual que en cualquier entidad de servicios, en las escuelas se pueden reconocer relaciones proveedor-cliente tanto internas como externas, y se observa la interconexión de varios procesos que colaboran estrechamente para ofrecer servicios educativos de manera eficaz y eficiente.

El concepto de calidad, aplicado a los servicios públicos, definido por Vargas (2021), supone tres enfoques:

Enfoque Absoluto: basado en el concepto de la calidad como un atributo de calidad que define la naturaleza de un servicio. En este caso, la calidad de los servicios municipales es entendida como parámetro de excelencia, manifestada en la eficiencia, oportunidad y transparencia en contraposición a los servicios municipales de mala calidad percibidos como inoportunos, deficientes y de bajo nivel.

Enfoque Relativo: que establece el nivel de excelencia como concepto relativo, que puede ser medido de varios grados a través la comparación de servicios parecidos. En los ámbitos municipales, este enfoque exige la evaluación de la habilidad de una municipalidad de administrar eficiente, eficaz y consistente, subrayando que la calidad es un concepto cambiante encaminado a las percepciones de las personas y los valores existentes.

Enfoque integral. que presupone que calidad es un equilibrio entre los elementos que la conforman. En este sentido, la calidad del municipio presenta la calidad de procesos y el uso adecuado de las instalaciones y recursos, satisfacción de los ciudadanos, encargados de recibir los servicios y personal que los brindan. En otras palabras, este enfoque propone que la calidad consiste en la interacción entre los recursos, procesos y resultados.

La calidad de los servicios municipales es determinante para asegurar una atención eficaz, transparente y oportuna a la población. Por lo tanto, se debe poner énfasis en aspectos como la satisfacción de los ciudadanos, la motivación y desempeño del personal, el liderazgo institucional y el uso de metodologías de gestión que promuevan procesos eficientes y resultados sustentables (Pérez et al., 2022).

Con base en lo anterior, Mori y Palomino (2021) determinan distintas dimensiones para comprender a la calidad de los servicios públicos. La primera de ellas corresponde al producto del servicio, definido como los resultados tangibles e intangibles logrados mediante los procesos administrativos. Dicho logro se asocia estrechamente con la respuesta eficaz de la municipalidad a las demandas ciudadanas a través del uso de procedimientos transparentes, eficientes e innovadores. Los beneficios que obtienen finalmente los ciudadanos, tales como la reducción de la burocracia, la mejora de la infraestructura local o la seguridad vecinal, se convierten en métricas prioritarias para evaluar la calidad del servicio.

La segunda dimensión está referida a la satisfacción de los usuarios, equivalente a lo que se entiende como clientes externos. Ésta se fundamenta en la atención adecuada a las necesidades de los ciudadanos, la respuesta a sus expectativas y la oportunidad en

los servicios prestados. En este aspecto también influye la percepción de equidad, inclusión y participación de la comunidad en la gestión municipal.

En cuanto a la satisfacción laboral del personal municipal, Leyva (2020) la define a partir de varias dimensiones, que incluyen la estabilidad financiera, el desarrollo profesional, las relaciones con los colegas, las oportunidades de ascenso y la disponibilidad de recursos para ejecutar adecuadamente sus funciones. Estos factores inciden directamente en el desempeño del personal y, en consecuencia, en la calidad del servicio ofrecido.

Asimismo, el estilo de gestión, las políticas y procedimientos administrativos, las condiciones de trabajo, la cohesión del equipo y los márgenes de eficiencia institucional son factores que condicionan el entorno laboral y repercuten en la satisfacción tanto del personal como de los ciudadanos atendidos (La Rosa, 2020).

La satisfacción ciudadana también depende de elementos básicos como la habitabilidad de los espacios municipales, la higiene de las instalaciones, la seguridad en edificios y áreas públicas, así como la disponibilidad de servicios complementarios que garanticen la atención integral de la población (Alvarado, 2022).

Otros aspectos de satisfacción se vinculan con la seguridad afectiva y social que genera la municipalidad cuando ofrece un trato respetuoso, inclusivo y cercano. El reconocimiento institucional hacia los logros de trabajadores y ciudadanos refuerza el sentido de pertenencia y fortalece la confianza en la gestión pública. De igual forma, la autonomía laboral, la posibilidad de autorrealización y la creatividad del personal se convierten en elementos que potencian la eficiencia en los procesos municipales.

En suma, la eficacia y eficiencia de los recursos y procesos administrativos de la municipalidad están directamente relacionadas con la calidad del servicio que recibe la ciudadanía. Algunos criterios para evaluarla incluyen: el grado de sensibilización de los usuarios, el impacto de los servicios en la comunidad, la utilidad de los productos generados y la coherencia entre los objetivos institucionales y los resultados obtenidos.

Finalmente, la satisfacción laboral del personal municipal no debe entenderse solo como una actitud, sino como un factor que impacta de manera directa en la productividad y la calidad del servicio público. Cuando las creencias, valores y motivaciones del trabajador están alineados con los objetivos institucionales, se garantiza una gestión más eficiente y orientada al ciudadano (La Rosa, 2020).

Las actitudes se ven influenciadas por las características presentes en el trabajo actual y las percepciones sobre el comportamiento ideal de un empleado. En términos

generales, los factores que afectan la percepción que un trabajador tiene acerca del comportamiento ideal en su puesto de trabajo incluyen necesidades, valores y características personales. Además, tres elementos de la situación laboral también inciden en estas percepciones: comparaciones sociales con otros empleados, experiencias en trabajos anteriores y grupos de referencia.

Aunado a esto, Guanipa (2020) afirma que los incentivos satisfacen necesidades y se pueden categorizar en: reales y alternativos, positivos y negativos, económicos y no económicos.

Auténtico: Lo que realmente satisface el deseo, es decir, hacia lo que se dirige la acción.

Positivo: Alguien que tiene un impacto positivo atractivo y crea alegría al satisfacer una necesidad. Constituyen premios o recompensas. Los incentivos positivos pueden incluir elogios, promociones, actividades sociales y más. Negativo: El efecto de hacer o no hacer algo para evitar el castigo. Tienen el efecto de alejar a las personas de sus acciones. Ejemplos: descuentos salariales, reducción de horas extras, etc. Económico: Porque el dinero no es un incentivo per se, sino un medio de intercambio para adquirir objetos que son incentivos reales o alternativos. Aunque varios trabajadores reciben el mismo salario, no trabajan para el mismo propósito, cada uno destinado a satisfacer diferentes necesidades personales por el mismo dinero.

No económico: intenta satisfacer otras necesidades semejantes, para las cuales las personas dedicarían al juego tanto esfuerzo y energía, pero sin recompensa económica, en su lugar, sólo por el placer del juego. Los incentivos no económicos comprenden el conocimiento de los resultados, el conocimiento del progreso y la competencia leal.

Balarín (2021) ha afirmado, la satisfacción laboral se puede conceptualizar como la disposición general de un individuo hacia su empleo, influenciada principalmente por sus niveles de satisfacción e insatisfacción, reflejando actitudes positivas o negativas. Aquellas personas que experimentan una alta satisfacción laboral tienden a tener una actitud positiva hacia sus responsabilidades profesionales. La predisposición hacia lo que los individuos anticipan en relación con su trabajo es clave para comprender la satisfacción laboral. Este autor la describe como el ámbito de percepciones laborales, determinado por factores vinculados al entorno laboral, tales como el estilo de gestión, las políticas y procedimientos internos, la satisfacción del grupo de trabajo, la pertenencia al equipo laboral, las condiciones laborales y los beneficios asociados.

Hay muchos factores relacionados con la satisfacción laboral, pero cinco de ellos son significativos. Siguiendo las instrucciones proporcionadas por el mismo autor, enfatiza los siguientes aspectos: El pago es la suma recibida y el valor de ese pago. El grado en que una tarea se considera atractiva y ofrece oportunidades para aprender y asumir responsabilidades se conoce como trabajo. Oportunidad de promoción: existen oportunidades para promocionar. Jefe: La capacidad de un jefe para mostrar interés en un empleado Colaboradores: Grado de amistad, competencia y apoyo. Dentro del contexto anterior, Limaymanta y Turpo (2021) afirman que, en cuanto a la relación entre la escuela y su entorno inmediato, las partes deben hacer concesiones mutuas a partir de la aprobación de la otra.

A veces es posible, a veces no. No obstante, tal “placentera sensación” puede relacionarse con cualquier ámbito o aspecto de la ocupación laboral. Así, se puede hablar de la faceta de la satisfacción con el trabajo. Como resultado, una persona puede disfrutar al trabajar en el trabajo actual, el monto de su paga, entre el trabajo con los compañeros de trabajo y su responsabilidad. Por lo tanto, la satisfacción con el trabajo es el producto de varias satisfacciones específicas, cada una de las cuales es “su propia canalización de la sensación”.

Pineda et al. (2019) explican que en la gestión institucional pueden surgir conflictos entre distintos actores (autoridades, técnicos y funcionarios) al momento de implementar cambios mediante la aplicación de nuevas políticas o modelos de gestión. Esta oposición suele ser una de las razones del fracaso relativo de muchas reformas administrativas, ya que con frecuencia dichas reformas reflejan únicamente las buenas intenciones de los reformadores o buscan encubrir la falta de una estrategia efectiva de mejora. La discrepancia entre la cultura organizacional y los objetivos de los responsables políticos, los expertos técnicos y el personal municipal constituye la causa principal de los fracasos recurrentes en la modernización de la gestión pública.

Como tercera dimensión, Ramírez (2022) el liderazgo institucional es un aspecto esencial sobre la calidad de los servicios municipales. Los líderes municipales deben tener la visión, la transparencia y el compromiso de liderar a la institución para administrar eficazmente los recursos, promover un clima organizativo positivo, y dirigir a la institución hacia la mejora continua. Una buena calidad y coherencia del servicio se basa en el liderazgo, es decir, liderar al personal, viva voz sobre competencias y sobre competencias, creando un ambiente de trabajo colaborativo.

Otro elemento crucial sobre la calidad es la implementación de metodologías de

gestión innovadoras y de participación. Este presupuesto es situacional y trata de buscar la eficacia para resolver problemas específicos de la Comunidad, atender casos, y aumentar el valor político.

Con respecto a la variable Gestión Administrativa:

La administración es el proceso de organizar y coordinar los recursos de una empresa para lograr los objetivos establecidos, asegurando la eficiencia en la utilización de recursos humanos, financieros y materiales. Según Quiroa (2020), la administración es el proceso de aplicación de procedimientos y enfoques para optimizar los resultados. Lo más fundamental a considerar en la gestión administrativa es la toma de decisiones para asegurar que las organizaciones se ubiquen de manera exitosa y mantengan una ventaja competitiva en el panorama corporativo.

Los conceptos Clave en la Gestión Administrativa, de acuerdo con Salguero y García (2018) la gestión administrativa se define como un proceso de instrucciones específicas que cubren planificación, organización, dirección, ejecución y control, que permite a las organizaciones lograr objetivos de manera eficiente.

Caldas et al. (2017) la gestión administrativa se respalda en los documentos elaborados para dirigir los cuales son esenciales para la eficiencia, como la puntualidad, la minimización de costos y la protección de los datos.

Ramírez y Ramírez (2005) sugieren lo anterior en términos de dirección que la gestión administrativa está relacionada con el concepto de dirección, que es el acto de gobernar y guiar una organización hacia las metas establecidas, promoviendo el progreso en términos financieros.

También se relaciona con la toma de decisiones y el establecimiento de políticas claras de conducta para lograr los metas establecidos. Helmut (2021) y Alvarado (2016) lo definen como un proceso de utilización sistemática de recursos para lograr objetivos predeterminados y comprometidos en las etapas de planificación, organización, dirección, coordinación y control.

Las Teorías Relacionadas con la Gestión Administrativa, de acuerdo con Amaru (2009) menciona que el proceso de gestión, según Fayol (1987), se compone de las principales actividades mencionadas planificación, organización, dirección, coordinación y control”. A lo largo de las décadas, varios autores como Luther Gulick han expandido estos componentes para agregar asignación de personal, difusión de información, presupuesto y supervisión para adaptarse a las necesidades y a las situaciones cambiantes de las organizaciones.

Modelos de Gestión Administrativa se emplean en las organizaciones como enfoques conceptuales para el ejercicio de dirección y coordinación de sus recursos de manera eficiente en función de los objetivos a los que están destinados y la situación en la que se encuentren. A continuación, se listan algunos de los modelos de gestión administrativa:

Modelos de Gestión Administrativa son modelos conceptuales utilizados por las organizaciones para guiar el uso de sus recursos de manera efectiva y eficiente. Cada modelo está diseñado para abordar diferentes necesidades y contexto de una organización en particular, y puede usarse de manera diferente según los entornos y los objetivos. Los siguientes son los modelos de gestión administrativa más influyentes:

El Modelo de Taylor, también conocido como Administración Científica, es un modelo desarrollado por Frederick Winslow Taylor a principios del siglo XX. El modelo de Taylor se centra en la optimización de la productividad laboral y la eficiencia operativa.

El Modelo de Fayol se basa en la teoría clásica de la administración y fue propuesto por Henri Fayol. Este modelo se articula en torno a tres principios clave: División del trabajo: Especialización de las tareas para aumentar la eficiencia; Procedimiento administrativo: Un conjunto de principios y métodos que guían la gestión administrativa y Desarrollo de criterios tecnológicos: Implementación de tecnologías y técnicas que optimicen la gestión.

Fayol identificó 14 principios generales de la administración, tales como la unidad de mando, la disciplina y la centralización, los cuales se aplican a la estructura organizativa y al proceso de toma de decisiones dentro de una empresa (Pérez, 2020).

El Modelo Burocrático fue formulado por Max Weber y está relacionado con la administración pública. Este modelo propone una estructura organizativa jerárquica y reglas formales y claras para garantizar la coherencia y continuidad de las políticas públicas. Según Lasso (2021), las principales características de este modelo son: Reglas y procedimientos establecidos para asegurar un ejercicio neutral y no arbitrario del poder, Jerarquía de autoridad clara y Selección de personal basada en criterios técnicos y no políticos.

El modelo burocrático busca uniformidad y eficiencia en la administración pública, a pesar de sus críticas por ser inflexible y excesivamente formalista.

El Modelo del Fordismo es conocido por su enfoque en la producción en cadena, implementado por Henry Ford. Este modelo se caracteriza por: Reducción de costos y

acortamiento del tiempo de producción, Especialización de la mano de obra en tareas simples y repetitivas, Uso de máquinas para mecanizar el trabajo y Aumento de los salarios de los trabajadores para fomentar el consumo de los productos que fabrican.

El Fordismo revolucionó la producción en masa, permitiendo que las empresas aumentaran su eficiencia y redujeran los costos de producción (López, 2023).

El Toyotismo, desarrollado por Taiichi Ohno, fue el enfoque organizacional que permitió a Toyota lograr una gran eficiencia en la producción de automóviles. Se caracteriza por: Producción ajustada (Just-In-Time): Producir solo lo necesario y en el momento justo, Implementación del sistema Kanban, que asegura la reposición de inventarios en función de las ventas reales y Automatización del proceso y mejora continua a través de la participación de los empleados.

Este modelo se enfoca en minimizar el desperdicio y mejorar continuamente los procesos mediante la retroalimentación constante y la eficiencia operativa (Fernández, 2021).

El Modelo de la Calidad Total es una filosofía de gestión que busca la mejora continua y la satisfacción del cliente mediante la participación activa de todos los empleados. Según Miranda (2023), los principios del modelo incluyen: Mejora continua: La organización busca siempre la mejora en la calidad de sus procesos, productos y servicios, Participación de los empleados: Todos los miembros de la organización están involucrados en el proceso de mejora. Satisfacción del cliente: El objetivo principal es ofrecer productos y servicios que cumplan con las expectativas del cliente.

Este modelo pone énfasis en la calidad y en la participación de todos los niveles jerárquicos para alcanzar la excelencia organizacional.

El Modelo de las relaciones humanas radica en la importancia de las relaciones interpersonales en la organización. Este enfoque coloca su atención en la motivación de los empleados y en la satisfacción de sus necesidades más allá del enfoque financiero. Flores (2005) indica que se espera que los factores motivacionales, como el prestigio y el logro, tengan un impacto en el desempeño del personal.

Defiende la idea original de que el trabajo es natural para el hombre. Por lo tanto, la organización es responsable del bienestar psicológico y emocional de sus empleados en su interés y compromiso económico.

El Modelo de Gestión de Conocimientos destaca la generación, distribución y aplicación del conocimiento en la organización. Por ejemplo, Sánchez (2005) afirma que el modelo de gestión de conocimientos permite a las empresas capturar y luego aplicar el

conocimiento valioso que puede mejorar el rendimiento empresarial. Puede manejar conocimientos por: Documentando los conocimientos y obtener hechos y Transferencia exitosa de las mejores prácticas y Estrategias de aprendizaje organizacional para la innovación hemorrágica y el crecimiento continuo.

Este modelo es particularmente relevante en entornos que requieren innovación constante y adaptabilidad al cambio.

La Reingeniería, propuesta por Michael Hammer y James Champy, se refiere a un enfoque radical para la revisión y rediseño de procesos dentro de una organización. La idea principal es mejorar drásticamente los resultados clave, como la calidad, el precio, el servicio y el plazo de entrega, mediante: Un análisis exhaustivo de los procesos existentes, la reestructuración de los flujos de trabajo para eliminar ineficiencias y innovación en la forma en que se realizan las tareas.

Este modelo promueve un enfoque disruptivo para mejorar el rendimiento organizacional mediante cambios profundos en los procesos internos.

La gestión administrativa juega un papel crucial en el funcionamiento de las organizaciones. Según Mendoza (2017), la gestión administrativa es una actividad inherente a todas las organizaciones, que se vuelve cada vez más compleja debido a los avances tecnológicos, las demandas de la sociedad y los cambios en el comportamiento económico. Esta complejidad está vinculada a la dinámica del entorno en el que las organizaciones operan, lo que obliga a las empresas a adaptarse de manera continua para mantenerse competitivas y eficientes.

La gestión administrativa es esencial porque proporciona un marco estructurado para alcanzar los objetivos organizacionales. Se basa en funciones tradicionales del proceso administrativo: planificación, organización, dirección y control, que permiten a las empresas gestionar sus recursos de manera eficiente y alineada con sus metas estratégicas. Además, según Ramírez et al. (2017), la gestión administrativa es clave para el crecimiento empresarial, ya que asegura la eficiencia, la eficacia y la rentabilidad en la operación de las organizaciones. Esto se logra a través de un Plan de Negocios bien estructurado que ayuda a la empresa a establecer metas claras, gestionar los recursos adecuados, y evaluar su rentabilidad.

Beneficios de la Gestión Administrativa

El uso adecuado de la gestión administrativa ofrece numerosos beneficios para las organizaciones. Quiroa (2020) destaca que, al aplicar enfoques y procedimientos eficaces en la gestión administrativa, las empresas pueden aprovechar al máximo sus recursos

humanos, financieros y materiales. Algunos de los beneficios más destacados incluyen:

- Aumento de la productividad: Una correcta gestión administrativa optimiza los procesos, simplificando la ejecución de tareas y mejorando la eficiencia operativa. Al identificar y corregir ineficiencias, se aumenta la productividad global de la empresa.
- Concentración en la consecución de objetivos: Un enfoque estratégico y bien planificado asegura que todos los esfuerzos de la organización estén alineados con los objetivos establecidos. Esto se consigue mediante la planificación, el uso de estrategias bien definidas y un equipo de trabajo coordinado.
- Maximización de recursos: Una gestión administrativa eficiente permite ahorrar tiempo, dinero y recursos materiales, al garantizar que todos los recursos sean utilizados de manera más inteligente y eficiente.

Funciones de la Gestión Administrativa

Según Helmut (2021), las funciones administrativas son fundamentales para alcanzar los objetivos organizacionales y para la correcta ejecución de las tareas individuales dentro del equipo. Algunas de las principales funciones de la gestión administrativa son:

Contratación de personal: La selección de empleados adecuados es esencial para el éxito organizacional. Este proceso incluye la búsqueda, entrevista y contratación de personal calificado, lo que contribuye a formar un equipo comprometido y alineado con los valores de la empresa.

Cuidado de los activos: La protección de los activos de la empresa, tanto físicos como financieros, es crucial. Esto implica la gestión de los registros de activos, su uso adecuado y la asignación de responsabilidades para garantizar su seguridad.

Relaciones públicas: Establecer y mantener una comunicación fluida con todas las partes interesadas, como clientes, empleados, proveedores y accionistas, es esencial para la reputación y el éxito de la empresa.

Secuencias de trabajo: Para garantizar una ejecución eficiente de las tareas, es necesario establecer protocolos y secuencias de trabajo bien definidos. Esto facilita la coordinación entre distintas áreas y asegura la coherencia en la ejecución de los procesos.

Inversión en activos fijos: La adquisición y mantenimiento de activos fijos necesarios para la operación de la empresa debe seguir un proceso estructurado que permita asegurar la disponibilidad de recursos para todas las divisiones.

Diseño y control de formas: La creación y gestión de documentos necesarios para recopilar datos y controlar procesos es una función clave en la gestión administrativa, con el fin de reducir costos y asegurar que toda la información relevante esté registrada.

adecuadamente.

Aspectos Normativos de la Gestión Administrativa

La gestión administrativa también está regida por una serie de normativas legales que buscan asegurar la correcta administración de recursos y el cumplimiento de las leyes en cada país. En Perú, por ejemplo, la Ley N° 28112 (Ley Marco de la Administración Financiera del Sector Público) establece principios fundamentales para la correcta gestión de los fondos públicos. Además, existen otras leyes clave que regulan la administración pública, como:

Ley N° 27293: Sistema Nacional de Inversión Pública, Ley N° 27785: Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y Ley de Contrataciones y Adquisiciones del Estado (D.S. N° 083-2004-PCM). Estas normativas buscan asegurar la transparencia, eficiencia y responsabilidad en el uso de los recursos públicos, un aspecto fundamental en la gestión administrativa del sector público.

Dimensiones de la Gestión Administrativa

La gestión administrativa se articula en varias dimensiones clave que contribuyen al logro de los objetivos organizacionales. Las principales dimensiones de la gestión administrativa son:

Planeación: es el primer paso del proceso administrativo. Según Amaru (2009), la planeación es el proceso de gestionar las relaciones hacia el futuro, tomando decisiones que guíen a la organización en la consecución de sus objetivos. La planificación incluye tres etapas: Datos de entrada: Información relevante para la toma de decisiones, Proceso de planeación: Desarrollo de estrategias, políticas y procedimientos para alcanzar los objetivos y Desarrollo de los planes: Elaboración de planes detallados que especifiquen los pasos a seguir. Los componentes clave de la planeación incluyen la misión, la visión, los objetivos, las estrategias, el calendario y el presupuesto (Louffat, 2015).

La organización es la segunda dimensión del proceso administrativo. Según Amaru (2009), organizar es el proceso de asignar y distribuir recursos de manera que faciliten la ejecución de los planes. Esto implica diseñar una estructura organizativa que permita una coordinación efectiva y una distribución eficiente de responsabilidades. Los componentes fundamentales de la organización incluyen modelos, organigramas y manuales.

Koontz et al. (2013) destacan que la organización se basa en la asignación deliberada de responsabilidades a individuos para garantizar el rendimiento óptimo y promover la cohesión dentro de la organización.

La dirección es un componente crucial dentro del proceso administrativo. Según Amaru (2009), la dirección se refiere a la ejecución de actividades planificadas, lo que implica un esfuerzo tanto intelectual como físico. Este proceso varía según la naturaleza de las actividades, el tipo de organización, los objetivos establecidos y la competencia de los individuos involucrados. La dirección no solo implica la implementación de planes, sino también la capacidad de inspirar y guiar a los miembros de la organización para que trabajen de manera eficiente hacia la consecución de dichos objetivos.

Por su parte, Koontz et al. (2013) destacan que la dirección requiere un liderazgo efectivo, ya que la gestión implica ejercer influencia sobre los individuos para lograr los objetivos. Esto subraya la importancia de que los administradores no solo sean capaces de ejecutar las actividades planeadas, sino también de motivar, guiar y coordinar al equipo, fomentando un ambiente en el que los miembros se alineen con las metas organizacionales.

El control es otra función clave dentro del proceso administrativo, y está estrechamente relacionado con la consecución de los objetivos. Según Amaru (2009), el control depende de la información sobre las actividades que deben llevarse a cabo, ya que esta información es esencial para tomar decisiones informadas. El control no es un proceso aislado; más bien, es un mecanismo continuo que permite la toma de decisiones que orientan a la organización hacia la consecución de sus metas. La capacidad de realizar un control efectivo garantiza que las actividades se ejecuten correctamente y dentro de los parámetros establecidos.

Koontz et al. (2013) amplían esta definición al sugerir que el control es el proceso de alinear los hechos con los planes a través de la evaluación y ajuste del rendimiento tanto a nivel individual como organizativo. Esto implica que, si se detectan desviaciones de los planes establecidos, el control permite corregir acciones para asegurar que todos los esfuerzos estén alineados con los objetivos organizacionales.

Hipótesis General

La gestión administrativa se relaciona positiva y significativamente con la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Huaranchal, departamento de La Libertad, 2025.

Hipótesis Específicas

La gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Huaranchal, departamento de La Libertad, 2025, es de nivel alto.

La calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Huaranchal, departamento

de La Libertad, 2025, es de nivel alto.

La gestión administrativa se relaciona positiva y significativamente con el producto administrativo en la Municipalidad Distrital de Huaranchal, departamento de La Libertad, 2025.

La gestión administrativa se relaciona positiva y significativamente con la satisfacción del personal en la Municipalidad Distrital de Huaranchal, departamento de La Libertad, 2025.

La gestión administrativa se relaciona positiva y significativamente con el liderazgo administrativo en la Municipalidad Distrital de Huaranchal, departamento de La Libertad, 2025.

II. METODOLOGÍA

2.1. Enfoque, tipo

La investigación realizada siguió un enfoque cuantitativo, definido por Estelí (2022) como: “Es aquel que se mide por medio de la lógica y utiliza métodos de recolección de datos numéricos en mayor cantidad”. Es una forma de manejar la información por medio de la cantidad, utilizando instrumentos del campo de la estadística e indaga fenómenos que podrían ser medidos, permitiendo generalizar su información. Por lo tanto, el enfoque cuantitativo considera la relación lineal con los elementos de los problemas que está estudiando y ayuda a encontrar conexiones y patrones claros entre las variables del estudio.

En cuanto a la naturaleza del estudio, se clasifica como básico, tal como señala Estelí (2022). pueden abordar problemas fundamentales, también pueden ser barreras, deficiencias, o incluso solo requerimientos prácticos, en todo caso, estas investigaciones no tienen aplicación inmediata o directa. Se crean para ampliar el conocimiento en un área específica, descubrir problemas y generar información valiosa para investigaciones futuras o la vida real.

Para alcanzar los objetivos de la investigación, se utilizó el método hipotético-deductivo, que, según Abalde y Muñoz (2021), es una idea o suposición que se toma como cierta en un principio para luego comprobar si en realidad lo es o no. Este método implica que primero se generen predicciones desde una teoría y luego se prueben por medio de observación y estudio de los datos. Además, la deducción de cuestiones generales a suposiciones es cruciales para comprender la significancia de las observaciones.

En pocas palabras, la naturaleza cuantitativa y el método hipotético-deductivo de la investigación hacen que sea estructurado, objetivo y exacto, lo que facilita la comparación de teorías con la realidad y ayuda en la identificación de relaciones significativas entre variables.

2.2. Diseño de investigación

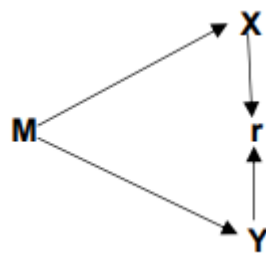
El diseño del estudio correspondió a un estudio no experimental correlacional transeccional. Al respecto, Valderrama (2022) indica que los diseños no experimentales son aquellos en los que no existe manipulación de la variable independiente por parte del investigador, sino que este se limita a observar los hechos o fenómenos tal como ocurren. En tal sentido, los diseños no experimentales pueden ser transversales o longitudinales.

El diseño transversal, según Carrasco (2023), también conocido como transeccional, corresponde a un tipo de diseño no experimental que se fundamenta en que el estudio se aboca a un período de tiempo determinado. En este caso, la investigación abarca el período 2025, es decir, la información recogida mediante los cuestionarios se realizó en marzo del 2025. Este diseño es correlacional, ya que busca medir el grado de relación entre las variables. Su interés se centra en la descripción de acciones, elementos, procesos y personas con gran detalle para conocer el contexto, las normas y las actitudes predominantes entre dos variables que se vinculan, permitiendo evaluar los fenómenos de estudio (Hernández y Mendoza, 2023).

El diseño se esquematiza de la siguiente manera:

Figura 1

Esquema de metodología de investigación



Donde:

M = Muestra

X = Gestión Administrativa

Y = Calidad del servicio

r = Relación entre dichas variables

2.3. Población y muestra

La población según Hernández et al. (2014), la población es el conjunto de individuos o sujetos que cuentan con características similares, entre ellas, el de ser servidores públicos de carácter administrativo en una Municipalidad Distrital de Huaranchal, estar bajo algún tipo de contrato, ellos conformarán la unidad de análisis, en tal sentido, la población estuvo compuesto por 120 trabajadores de diferentes áreas administrativas.

Tabla 1

Cuadro de asignación de trabajadores en una Municipalidad Distrital de Huaranchal, según contrato

Sexo	Régimen laboral			Total
	CAS	728	276	
Masculino	28	20	19	67
Femenino	26	17	10	53
Total	54	37	29	120

Nota: Oficina de recursos humanos

El subconjunto completo y representativo de la población disponible se denomina subconjunto de población accesible. Lo más significativo es que este ejemplo pretende garantizar que el objeto expuesto tiene suficientes atributos para permitir generalizaciones (Castro, 2003). Es tal sentido la muestra es censal y estuvo conformada por los 120 trabajadores, debido a que se tiene acceso a la totalidad de la población.

En las muestras no probabilísticas, la selección de elementos no se basa en la probabilidad, sino en factores asociados a las características específicas del estudio o a las intenciones del investigador (Hernández et al., 2014). En las muestras no probabilísticas, la selección de elementos no se basa en la probabilidad, sino en factores asociados a las características específicas del estudio o a las intenciones del investigador (Hernández et al., 2014).

Por lo tanto, el enfoque en este caso no se basa en las fórmulas mecánicas o probabilísticas, pero los aspectos que se centran en el proceso de toma de decisiones de un investigador o un grupo de investigadores. Además, la selección de muestras se basa en diversos criterios de investigación. El tipo de muestreo utilizado para la investigación fue no probabilístico, de conveniencia. Este estudio selecciona a los elementos a propósito porque no todas las unidades de población tienen la oportunidad de selección.

2.4. Técnicas e instrumentos de recojo de datos

Las técnicas, dentro del marco metodológico, juegan un papel primordial sesgadas en una serie de procedimientos para facilitar la recolección, sistematización y análisis de información relevante para el objeto de estudio. Para este estudio, se seleccionó la técnica de la encuesta. La misma Carrasco (2017) afirmaba que las encuestas son una de las técnicas más utilizadas en el contexto de las ciencias sociales, ya que permiten recabar la percepción de la población interrogada y, al mismo tiempo, medir ciertas variables. El

instrumento de recolección de datos fue un cuestionario estructurado, diseñado como una interacción formal de preguntas y respuestas. Valderrama (2015) expresaba que un cuestionario es: “un instrumento utilizado en el contexto de las encuestas está constituido por un conjunto de interrogantes que pueden plasmarse en formato abierto o cerrado”. En este caso, se optó por el cuestionario cerrado en una escala tipo Likert de cinco opciones “nunca, casi nunca, a veces, casi siempre y siempre”.

Validez

La validez indica si un instrumento logra medir correctamente las variables que pretende analizar. En ese sentido, el cuestionario se sometió al juicio de tres expertos en el tema, lo que permitió determinar la validez del instrumento. Los expertos calificaron el cuestionario como “muy adecuado” para el estudio y, por lo tanto, se considera válido, algo que justifica la idoneidad metodológica.

Confiabilidad

La medición del instrumento, a través de la confiabilidad, se llevó a cabo aplicando el coeficiente Alfa de Cronbach. Ello contribuyó a determinar el nivel de consistencia interna del cuestionario antes de su aplicación definitiva. En el primer ensayo, de trece ítems, con respuestas escala de Likert, se arrojó un coeficiente de confiabilidad del instrumento de 0.8263, lo que respalda la alta confiabilidad del mismo. Por otra parte, en el segundo ensayo, compuesto por nueve ítems, con igual respuesta escala de Likert, el coeficiente de confiabilidad del instrumento fue de 0.8423. Del mismo modo, se halló una alta consistencia interna, ratificando la fiabilidad del cuestionario para el procesamiento y análisis de los datos estadísticos, de acuerdo con los propósitos de la investigación.

2.5. Técnicas de procesamiento y análisis de la información

En la presente investigación, la técnica de procesamiento empleada se sustenta en análisis descriptivo basado en bases numéricas y análisis correlacional por el objetivo de analizar las correlaciones entre las variables y sus respectivas dimensiones. Para ello, enmarcamos los objetivos e hipótesis para, con base en estos, se pudo elaborar los indicadores e ítems. La técnica fue una encuesta, y el instrumento un cuestionario aplicado para obtener información cuantitativa. Los datos obtenidos se organizaron en tablas de frecuencia y se representan mediante gráficos, lo que nos permitió hacer un análisis estructurado de los resultados para la finalidad de elaborar conclusiones. Asimismo, se realizó la inferencia estadística para la comprobación de las hipótesis. El procesamiento y análisis de los datos se llevó a cabo mediante el software estadístico

SPSS versión 27, con apoyo de programas de ofimática como Microsoft Word, utilizado para la producción del informe final. En cuanto a análisis de normalidad, se usó la prueba de Kolmogorov-Smirnov adecuada para muestras de más de 50 personas, para determinar si los datos siguen una distribución normal; si los datos presentaban una distribución normal, se utilizaba el coeficiente de correlación de Pearson; si evidenciaba una distribución no normal se aplicaba el coeficiente de correlación Rho de Spearman.

2.6. Aspectos éticos en investigación

Se elaboró una constancia de consentimiento informado dirigida a los participantes de la investigación en la municipalidad distrital de Huaranchal, La Libertad, la cual fue entregada de manera voluntaria, considerando que cuando las investigaciones involucran a personas, es esencial informar de manera adecuada y suficiente a los participantes sobre los alcances, objetivos y posible difusión de los resultados, con el fin de que puedan manifestar su voluntad de participación de forma libre, informada e inequívoca.

Del mismo modo, se resguardó la privacidad y confidencialidad de los datos, garantizando la protección de la intimidad de los participantes durante todo el proceso investigativo.

Finalmente, la presente investigación fue desarrollada en conformidad con los principios éticos establecidos por la Asociación Americana de Psicología (APA), utilizando las normas y procedimientos metodológicos correspondientes.

III. RESULTADOS

Tabla2

Niveles de gestión administrativa y sus dimensiones en la Municipalidad Distrital de Huaranchal

	Bajo		Medio		Alto		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Gestión administrativa	0	0,0	109	90,8	11	9,2	120	100.0
Planeación	0	0,0	110	91,7	10	8,3	120	100.0
Organización	0	0,0	104	86,7	16	13,3	120	100.0
Dirección	0	0,0	81	67,5	39	32,5	120	100.0
Control	0	0,0	97	80,8	23	19,2	120	100.0

En el Municipio del distrito de Huaranchal, los resultados acerca de los niveles de gestión administrativa y sus dimensiones muestran que, principalmente, se evalúan positivamente, aunque con ciertas oportunidades de mejora. En general, el 90,8% de los encuestados evalúa la forma de administración como media, siendo solo el 9,2% alta. Respecto a sus dimensiones, planeación obtiene la valoración más alta, considerándose media por el 91,7%, seguida por organización, evaluada como tal por el 86,7%. La dirección obtiene un 67,5% de la consideración de media; sin embargo, el 32,5% la considera alta, lo que indica una significativa oportunidad para mejorar el liderazgo. Finalmente, control es percibido como la media por el 80,8% de los encuestados, siendo alta para el 19,2%. En general, a pesar de una valoración adecuada, en general, de la gestión administrativa, existen zonas, particularmente, en la dimensión de dirección, exigentes de ponerse al día para formar los estándares de eficacia más altos.

Tabla 3

Niveles de calidad del servicio y sus dimensiones en la Municipalidad Distrital de Huaranchal

	Bajo		Medio		Alto		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Calidad del servicio	0	0,0	113	94,2	7	5,8	120	100.0
Producto administrativo	0	0,0	66	55,0	54	45,0	120	100.0
Satisfacción del personal	0	0,0	65	54,2	55	45,8	120	100.0
Liderazgo administrativo	12	10,0	100	83,3	8	6,7	120	100.0

El nivel de calidad de servicio y sus dimensiones en el Municipio del distrito de Huaranchal parece ser predominantemente positivo, pero requiere atención y mejora. En general, el 94,2% de los encuestados consideran que su calidad de servicio es media, y aun así, no se identifica ningún caso de baja calificación. Asimismo, las dimensiones de producto administrativo y satisfacción del personal se consideran principalmente medias, con un 55% y 54,2% de los encuestados, respectivamente, ubicando estas dimensiones en este rango. No obstante, un porcentaje significativo, especialmente en torno al 45%, también las considera altas, lo que sugiere una alta satisfacción con algunos aspectos clave del servicio. Finalmente, el liderazgo administrativo se califica en un 83,3% como medio, lo que indica que es un área crítica para mejorar la gestión y eficacia del líder dentro de la organización. Solo el 10% de la población lo califica como bajo, mientras que solo el 6,7% lo considera alto. En resumen, la calidad del servicio se percibe de manera bastante positiva, pero el liderazgo y la mejora del producto administrativo y la satisfacción del personal deben fortalecerse aún más.

Tabla 4

Prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov de gestión administrativa y calidad en el servicio de la Municipalidad Distrital de Huaranchal

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión administrativa	,181	120	,000
Calidad del servicio	,172	120	,000

Los resultados de la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov aplicada a las variables gestión administrativa y calidad del servicio en el Municipio del distrito de Huaranchal muestran que estas variables no presentan una distribución normal. En ambas, los valores de significación (Sig.) es igual a 0.000, que es significativamente más bajo que el límite de 0.05. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula que afirma que las distribuciones de estas variables son normales. En otras palabras, de acuerdo con estos resultados, los datos sobre gestión administrativa y calidad del servicio no tienen una distribución normal, y, posteriormente, los métodos no paramétricos pueden ser más apropiados para el análisis estadístico.

Tabla 5

Relación la gestión administrativa y calidad en el servicio de la Municipalidad Distrital de Huaranchal

		Gestión administrat iva	Calidad del servicio
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,701**
Gestión administrativa	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	120	120
	Coeficiente de correlación	,701**	1,000
Calidad del servicio	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	120	120

En la Tabla 5 se presentan los resultados de la correlación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en el Municipio del distrito de Huaranchal. Según los datos, ambos indicadores mantienen una relación positiva y fuerte. De este modo, el coeficiente de correlación es de 0.701. Eso indica que, si la municipalidad mejora en términos de gestión administrativa, la calidad del servicio es probable que aumente también. El coeficiente de correlación obtenido tiene un valor relativamente alto, lo que significa que la relación entre los dos indicadores es significativa, aunque no perfecto. Además, el indicador del valor de la significancia bilateral * es de 0.000 y es inferior a 0.05. Eso confirma que la correlación entre dos indicadores estadísticamente significativa. Por lo tanto, la relación entre los dos índices no es casual y se puede considerar confiada, significado su mejoramiento real.

Tabla 6

Relación entre la gestión administrativa y la dimensión producto administrativo de la Municipalidad Distrital de Huaranchal

		Gestión	
		administrativa	Producto administrativo
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,590**
	Sig. (bilateral)	.	,000
Gestión administrativa	N	120	120
	Coeficiente de correlación	,590**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
Producto administrativo	N	120	120

Particularmente, esta misma tabla revela los resultados de la correlación entre la gestión administrativa del municipio del distrito de Huaranchal y el producto administrativo. La tabla 6 tiene un coeficiente de correlación de 0.590 implica que hay una relación positiva moderada entre las dos variables. En otras palabras, cuando la primera variable está mejorando, el segundo producto también se vuelve productivo a la vez. Según la significación bilateral que es 0.000, en comparación con 0.05, esta correlación es estadísticamente significativa. Dado que este valor es adecuado, se puede considerar que los datos son consistentes y confiables. De hecho, la gestión administrativa se ha demostrado que tiene un impacto real y positivo en la calidad y eficiencia de los productos administrativos del municipio. La fiabilidad se sustenta en la cantidad de la muestra: 120 observaciones.

Tabla 7

Relación entre la gestión administrativa y la dimensión satisfacción del personal de la Municipalidad Distrital de Huaranchal

		Gestión administrativa	
		Satisfacción del personal	
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,537**
Gestión administrativa	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	120	120
	Coeficiente de correlación	,537**	1,000
Satisfacción del personal	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	120	120

La correlación entre la gestión administrativa y la satisfacción del personal en el Municipio distrital de Huaranchal se muestra en el tabla 7. El valor del coeficiente de correlación igual 0.537 demuestra la correlación positiva moderada entre estas dos variables. Más precisamente, cuando la gestión administrativa mejora, el nivel de satisfacción del personal también lo hace, aunque no de manera directa. Nuevamente, el valor del significado bilateral es igual a 0,000, que es mucho menor que 0,05. Por lo tanto, se puede afirmar categóricamente que la correlación entre estas dos variables es estadísticamente significativa. Por lo tanto, las prácticas y estrategias de gestión administrativa efectivas influyen en el nivel de satisfacción en la municipalidad de manera positiva. Dado que el número total de respondientes es de 120, se puede decir que la muestra es satisfactoria.

Tabla 8

*Relación entre la gestión administrativa y el liderazgo administrativo de la
Municipalidad Distrital de Huaranchal*

		Gestión	
		administrativa	Liderazgo administrativo
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,615**
	Sig. (bilateral)	.	,000
Gestión administrativa	N	120	120
	Coeficiente de correlación	,615**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
Liderazgo administrativo	N	120	120

La Tabla 8 muestra la correlación entre la gestión administrativa y el liderazgo administrativo en el Municipio del distrito de Huaranchal. El coeficiente de correlación es de 0.615. La relación entre las dos variables es positiva y moderada. La tabla implica que a medida que la gestión administrativa del municipio mejora, el liderazgo también se fortalecerá. El valor de la significación bilateral es 0,000 y es menor que 0,05. El Municipio no rechazará la hipótesis nula, que muestra que la relación observada es estadísticamente significativa. Esto implica que la gestión administrativa adecuada promoverá un liderazgo fuerte en el municipio.

IV. DISCUSIÓN

Como resultado, el objetivo de esta investigación fue descubrir la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en una Municipalidad Distrital de Huaranchal en el 2025. La base teórica de este objetivo proviene de la Teoría de la Gestión Administrativa, que afirma que una planificación, organización, dirección y control óptimos de los recursos permiten una eficiencia general más alta para la institución. Finalmente, los resultados del análisis estadístico en el software SPSS, versión 28, dieron como resultado y correlación directa, positiva y fuerte entre las dos variables con un coeficiente de correlación de Spearman de 0.701 y una firma de $p=0.000$. Reforzando la hipótesis de que una gestión administrativa puede influir en la mejora de la calidad de los servicios municipales. Estos resultados están en línea con los realizados por Palomino en el 2022 cuya $r = 0.92$ en la Municipalidad de Oropesa y Vásquez en el año 2024 con $r = 0.85$ en la comuna de Pallán, ya que una gestión óptima se traduce en que la ciudadanía mejora la percepción. De igual forma, García (2023) reportó una correlación $r = 0.91$, concluyó el nivel de correlación entre el liderazgo y la profesionalización del personal se ve reflejado en una mayor satisfacción ciudadana. Huaranchal presenta estos resultados porque en las frecuentes ocasiones en las que ambas sean claramente líderes, la población de ciudadanos sentidos prioritaria percibiera un mejor servicio, lo que contribuye a mejorar la percepción pública del municipio.

Cuando se analiza el primer objetivo específico, se relaciona directamente con un tema perteneciente a la gestión administrativa y los productos administrativos en la Municipalidad Distrital de Huaranchal. Según la Teoría Clásica de la Gestión, cuanto más organización y control uno tenga sobre sus procesos, obtendrá productos más adecuados medibles directos y de calidad. Los resultados evidencian una correlación positiva y moderada ($Rho = 0.590$; $p = 0.000$), justifican que una administración eficiente genera la eficacia de las prestaciones, la entrega de los documentos oportunamente y la ejecución eficiente de actividades administrativas. Los hallazgos son similares a los de Rosales (2022), quien encontró una correlación de $r = 0.923$ entre gestión administrativa y eficiencia institucional en la Municipalidad de Amarilis, así como a los de García (2022) ($r = 0.89$) y Castro (2022) ($r = 0.92$), quienes realizan investigaciones sobre la planificación y la supervisión, donde la variable influye directamente a los productos que son los documentos. Esto se observa en Huaranchal, donde una mejor gestión resulta en una Gestión municipal más eficiente.

El segundo objetivo específico se centró en revisar la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción del personal municipal. Desde la perspectiva existente en la Teoría de las Relaciones Humanas, la productividad del personal es un tema motivado, influido principalmente por la motivación y el clima organizacional. Los resultados muestran una correlación positiva y moderada ($Rho = 0.537$; $p = 0.000$), lo que confirma que una gestión administrativa adecuada, caracterizada por una comunicación efectiva, liderazgo participativo y reconocimiento del desempeño, contribuye al bienestar laboral. Coincide con los estudios de Ramírez (2024), quien encontró un coeficiente $r = 0.87$ en la Municipalidad de Moyobamba, estableciendo que el liderazgo estratégico fortalece el clima organizacional, y con García (2022), quien señaló la relación directa entre desempeño administrativo y motivación laboral. De manera similar, Medina (2023) identificó deficiencias de liderazgo en el 70 % del personal municipal, lo cual afectaba la satisfacción. En su conjunto, el caso de Huaranchal indica que la articulación interna de la cuerda triunfa y la valoración integral de la misma es crucial en la consolidación de la eficacia institucional.

El tercer y último objetivo específico fue revisar la correlación establecida entre la gestión administrativa y el liderazgo administrativo en la MDH. En particular, se toma en cuenta la declaración hecha por la Teoría del Liderazgo de un enfoque organizacional, según la cual la gerencia eficaz crea condiciones para la motivación, la orientación y la lealtad de los oficiales de personal. Según el análisis estadístico, la correlación encontrada en este estudio es positiva y moderada: $Rho = 0,615$; $p = 0,000$. Por lo tanto, una buena gestión se correlaciona con un liderazgo más fuerte y participativo. Los resultados son comparables con los de Sousa y Mestanza (2023), quienes reportaron una correlación $r = 0.91$ y destacaron la relevancia del liderazgo administrativo en la percepción del servicio municipal. Asimismo, Zamora (2022) observó que la ausencia de liderazgo estructurado en un 80 % de los municipios evaluados generaba deficiencias en la atención ciudadana. En el caso de Huaranchal, los resultados confirman que fortalecer el liderazgo interno permite una mayor coordinación, comunicación y compromiso en la ejecución de los servicios públicos.

V. CONCLUSIONES

1. En el ámbito del objetivo general de la presente investigación, se ha podido establecer en particular que en el Municipio del distrito de Huaranchal, la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio es significativa 0.000, positiva, moderada-alta Rho 0.701. De tal manera, se confirma que una buena gestión en las funciones administrativas de planificar, organizar, dirigir y controlar impacta positivamente en la calidad del servicio, donde es relevante la infraestructura, el capital humano y la distribución presupuestaria eficiente.
2. Por un lado, en la Municipio del distrito de Huaranchal, la gestión administrativa para el año 2025 se basa en una estructura funcional básica que pone énfasis en la obra pública y en los programas sociales, lo que demuestra que se ha atendido al desarrollo local. Sin embargo, se identifican limitantes en la modernización, la utilización de la tecnología y la evaluación de desempeño, lo que afecta la eficiencia de la entidad.
3. La calidad del servicio puede calificarse como moderada, con ventajas en la obra social y en la atención a población vulnerable. Sin embargo, aún se presentan debilidades en la atención al ciudadano, tiempo de respuesta y transparencia por lo que se necesite fortalecer los métodos de evaluación y contratación.
4. Con respecto al tercer objetivo, en la Municipio del distrito de Huaranchal se ha identificado una relación significativa 0.000 entre la gestión administrativa y el producto administrativo del año 2025, moderada con un Rho 0.590. Lo anterior significa que una gestión eficaz o eficiente en los procesos y los recursos incide en la calidad del producto o servicio final.
5. Respecto al cuarto objetivo, hay una relación significativa 0.000 entre la gestión administrativa y la satisfacción del personal en el Municipio del distrito de Huaranchal 2025, correlación moderada un Rho 0.537. Por lo tanto, una gestión o administración orientada al bienestar del empleado logra que haya más facilitación y productividad.
6. Se puede observar que, para el quinto objetivo existente, en el Municipio del distrito de Huaranchal 2025, hay una relación significativa 0.000 entre la gestión administrativa y el liderazgo administrativo un Rho 0.615. Por lo cual, una administración eficaz contribuirá a mejorar la cultura organizacional o la motivación de su liderazgo porque va con las metas.

VI. RECOMENDACIONES

- Para la dirección y gerencia del Municipio del distrito de Huaranchal, deberán desarrollar un plan estratégico de gestión administrativa que aborde las acciones que deben llevarse a cabo para mejorar la calidad del servicio a la comunidad a través de una administración más eficiente.
- A los trabajadores administrativos de la municipalidad, en función fomentar y conservar la infraestructura de la municipalidad. La infraestructura y equipo con los que cuenta la empresa de gobierno local deben ser adecuados y funcionales para dar servicio a la población.
- A la alta dirección, capacitar al personal administrativo y operativo en un modelo de gestión del tiempo; que se basa en optimizar la eficacia de la gestión de tiempo y siempre busca ajustarse espacios concretos en los mejores lugares aporta valor; Capacitación en gestión de tiempos sobre donde mejor se puedan realizar las acciones de atención y Formación en cómo organizarse para sectores de atención
- Alta dirección, optimización de recursos financieros accesibles. En este sentido, la máxima directiva debe vigilar y llevar un control del proceso para comprobar que se realice de manera justa y equitativa la aplicación del recurso asignado que se ejecute en la infraestructura de atención a la comunidad.
- Al equipo directivo, la elaboración de un plan de uso de recursos materiales que impliquen actividades de planificación y ejecución de mantenimiento de infraestructura.
- Al jefe del área de recursos humanos: implementar políticas de recursos humanos que promuevan la capacitación y desarrollo profesional, considerando actividades de interacción en recreación y reconocimiento por desempeño.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abalde, E. & Muñoz, J. (1992). *Metodología cuantitativa vs. cualitativa*.
- Akhmetshin, E., Vasilev, V., Bakhvalov, S., Prikhod'ko, A. & Kazakov, A. (2017). El control interno en el sistema de gestión de la innovación en el entorno empresarial moderno. *Revista Internacional de Investigación Económica*, 14 (15), 409. <http://dspace.kpfu.ru/xmlui/handle/net/129763>
- Albán, J. & Poma, A. (2019). Problemática del Sistema de Control Interno para erradicar la corrupción en el Estado Peruano. *YACHAQ*, 1(2), 73–96. <https://doi.org/10.46363/yachaq.v1i2.70>.
- Álvarez, H. (2019). Control interno sobre la información financiera. *European Compliance & News*, 21-27. <http://www.aeaecompliance.com/images/documentos/revista5/j2hipolito.pdf>
- Amaru, A. (2009). *Fundamentos de Administración. Teoría general y procesos administrativos*. México: Pearson Educación.
- Cabrera, S., Erazo, J., Narváez, C. & Rodríguez, R. (2020). El Control Interno en la Gestión Administrativa de las Unidades Desconcentradas del Ejecutivo. *CIENCIAMATRIA*, 7(12), 696-724. <https://doi.org/10.35381/cm.v7i12.446>
- Caldas, M., Carrión, R. & Heras, A. (2017). *Gestión administrativa (Empresa e iniciativa emprendedora)*. Editex.
- Cardona, E., Ledesma, I., Serna, E & Torres, A. (2017). *Modelo administrativo para la empresa ASECOM INTEGRAL S.A.S*. Tecnológico de Antioquia. <https://dspace.tdea.edu.co/handle/tda/151>
- Carrasco, S. (2017). *Metodología de la investigación científica*. Lima: Editorial San Marcos E.I.R.L.
- Castro, M. (2003). *El proyecto de investigación y su esquema de elaboración*. (2ª.ed.). Caracas: Uyapal.
- Constitución Política del Perú [Const.]. Art. 82. (29 de diciembre de 1993).
- Contraloría General de la República (2006). Normas de Control Interno. Aprobado por Resolución de Contraloría General 320-2006/CG. Lima, Perú.
- Contraloría General de la República del Perú (s.f). ¿Qué es el sistema de control interno? https://apps.contraloria.gob.pe/packanticorrupcion/control_interno.html

- Contraloría General de la República. (2014). *Marco conceptual del Control Interno*.
doc.contraloria.gob.pe: http://doc.contraloria.gob.pe/Control-Interno/web/documentos/Publicaciones/Marco_Conceptual_Control_Interno_CGR.pdf
- Corpus, N. (2019). *Influencia del sistema de control interno en la Gestión Administrativa de la empresa Hidrandina SA. Unidad de negocios Chimbote, 2015-2016*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional Santiago Antunez de Mayolo]. Repositorio institucional: <https://repositorio.unasam.edu.pe/handle/UNASAM/3598>
- Duque, O. (2018). Procesos Administrativos. *Fundación Universitaria del Área Andina*, p.7-16. <https://digitk.areandina.edu.co/handle/areandina/1328>
- Estelí, N. (2018). Metodología de la investigación e investigación aplicada para Ciencias Económicas y Administrativas. *Revista de La Universidad Autónoma*, 1, 1-89. <https://opomania.net/wp-content/uploads/2021/05/Metadologia-de-la-investigacion-basica-e-investigacion-aplicada.pdf>
- Fernández, T. (2021). Tiempos Modernos: Taylorismo, Fordismo y Toyotismo. [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional de San Martín]. Repositorio institucional: <https://ri.unsam.edu.ar/handle/123456789/1852>
- Flint, P. (2006). Gerencia integral: Visión multidisciplinaria de la Gerencia y el Derecho Empresarial. *Foro Jurídico*, (06), 237-240. <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/forojuridico/article/view/18447/18687>
- Flores, M. (2005). Gestión del conocimiento organizacional en el taylorismo y en la teoría de las relaciones humanas. *Espacios*, (26). p. 24. <https://www.revistaespacios.com/a05v26n02/05260244.html>
- Gómez, M y Lazarte, C. (2019). *Control interno*. [Tesis doctoral, Universidad Nacional de Tucumán]. Repositorio institucional: <http://repositorio.face.unt.edu.ar:8920/xmlui/handle/123456789/766>
- González, L. (2005). El Control Interno y el cuadro de mando integral, una poderosa combinación intangible. *Centro de Estudios de la Economía Cubana*. Evento anual 2005. https://www.nodo50.org/cubasigloXXI/economia/gmendez_310705.pdf
- González, S., Viteri, D., Izquierdo, A., y Verdezoto, G. (2020). Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del Hotel Barros en la ciudad de Quevedo. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(4), 32-37. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n4/2218-3620-rus-12-04-32.pdf>

- Guegia, J., Londoño, Y., Otero, S., y Rivera, G. (22 de abril de 2012). *La administración del siglo XXI*. Harrypother1979. <http://harrypother1979.blogspot.com/>
- Helmut, S. (1 de julio de 2021). *Gestión administrativa*. Lifeder. <https://www.lifeder.com/gestion-administrativa/>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: McGrawHill Education.
- Hernández, R., & Mendoza, P. (2018). *Metodología de la investigación; las rutas cuantitativas, cualitativas y mixta*. México: Mc Graw Hill.
- Lasso, J. (2021). Modelos burocráticos. *Bolentín de Coyuntura*, (30), 15-24. <https://doi.org/10.31243/bcoyu.30.2021.1410>
- Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República 27785 (2002, 23 de julio). Contraloría de la República. https://doc.contraloria.gob.pe/documentos/TILOC_Ley27785.pdf
- Ley de Control Interno de las entidades del Estado 28716 (2006, 17 de abril). Congreso de la República. Diario oficial El Peruano. <https://www.leyes.congreso.gob.pe/Documentos/Leyes/28716.pdf>
- López, J. (2023). *Fordismo*. <https://economipedia.com/definiciones/fordismo.html>
- Lopez, Y. (2018). *Influencia del Sistema de Control Interno en la Gestión Administrativa de la UGEL Huaraz-2018*. [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/28119>
- Medina, S. (2019). *Diseño de procedimientos de control interno para gestión administrativa en empresa constructora Cimetcorp S.A.* [Tesis de pregrado, Universidad de Guayaquil]. Repositorio institucional: <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/42518>
- Meléndez, J. (2016). *Control Interno (1ª ed)*. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/6392>
- Mendoza, A. (2017). Importancia de la gestión administrativa para la innovación de las medianas empresas comerciales en la ciudad de Manta. *Dominio de las Ciencias*, 3(2), 947-964. <http://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/index>
- Mendoza, V. & Moreira, J. (2021). Procesos de Gestión Administrativa, un recorrido desde su origen. *Revista Científica FIPCAEC (Fomento de la investigación y publicación científico-técnica multidisciplinaria)*. ISSN: 2588-090X. *Polo de Capacitación, Investigación y Publicación (POCAIP)*, 6(3), 608-620. <https://doi.org/10.23857/fipcaec.v6i3.414>

- Mendoza, W., García, T., Delgado, M. & Barreiro, I. (2018). El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público. *Revista científica Dominio de las ciencias*, 4 (4), 206-240. <http://dx.doi.org/10.23857/dom.cien.pocaip.2018.vol.4.n.4.206-240>
- Miranda, F. (2023). El modelo de gestión de la calidad total. *Calidad Total. ISPJAE. La Habana*. <https://merkado.unex.es/calidad/Presentaciones/Tema3.pdf>
- Orellana, L., Gaete, J., & Gaete, H. (2002). *Alternativas de valorización del sistema de control interno en las empresas*. [Tesis de pregrado, Universidad de Chile]. Repositorio institucional: <https://repositorio.uchile.cl/handle/2250/108152>
- Pérez, J. (24 de julio de 2020). *Teoría de Fayol, funciones y principios de administración*. Lean Construction México. Teoría de Fayol, funciones y principios de administración (leanconstructionmexico.com.mx)
- Quiroa, M. (1 de noviembre de 2020). *Gestión administrativa*. Economipedia. <https://economipedia.com/definiciones/gestion-administrativa.html>
- Ramírez, A., Ramírez, R. & Calderón, E. (2017). La gestion administrativa en el desarrollo empresarial. *Contribuciones a la Economía*. <http://eumed.net/ce/2017/1/gestion.html>
- Ramírez, C. & Ramírez M. (2005). *Fundamentos de administración* (4ª ed.). ECOE Ediciones. [Fundamentos-de-administración-4ed.pdf](http://fundamentos-de-administracion-4ed.pdf) (ecoeediciones.com)
- Ramón, J. (2004). El control interno en las empresas privadas. *Quipukamayoc*, 11(22), 81–87. <https://doi.org/10.15381/quipu.v1i22.5476>
- Revilla, R. (2019). *El sistema de control interno en el desarrollo de la gestión administrativa de una Universidad Pública de Lima Metropolitana 2017*. [Tesis de Maestría, Universidad San Martín de Porres]. Repositorio Institucional La Referencia. <https://hdl.handle.net/20.500.12727/4979>
- Rivas, G. (2011). Modelos contemporáneos de control interno. Fundamentos teóricos. *Observatorio Laboral Revista Venezolana*, 4(8), 115-136. <https://www.redalyc.org/pdf/2190/219022148007.pdf>
- Rocha, H. (21 de julio de 2017). *¿Cómo beneficia el control interno a diferentes áreas de una empresa?* TGS-Rocha México. <https://blog.tgs-rocha.com/blog/c%C3%B3mo-beneficia-el-control-interno-a-diferentes-%C3%A1reas-de-una-empresa>
- Romero, J. (2014). *Control interno y sus 5 componentes según COSO*. Gestipolis. <https://www.gestipolis.com/control-interno-5-componentes-segun-coso/>

- Salguero, N. y García, C. (2018). Gestión Administrativa Eficiente. *Polo del conocimiento*, 3(9), 331-342. 10.23857/pc.v3i9.748
- Sánchez, M. (2005). Breve inventario de los modelos para la gestión del conocimiento en las organizaciones. *Revista Cubana de Información en Ciencias de la Salud*, 13(6), 5. <http://eprints.rclis.org/7964/1/aci060605.pdf>.
- Sang, J., Wang, Z., Li, M., Cao, J., Niu, G., Xia, L. & Zhang, Z. (2018). ICG: una base de conocimiento basada en wiki de genes de control interno para la normalización de RT-qPCR. *Investigación de ácidos nucleicos*, 46 (D1), D121-D126.
- Taylor, W., Fayol, H. & Del Camino, A. (1961). *Principios de la administración científica*. Herrero hermanos.
- Valderrama, S. (2015). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica: Cualitativa, cuantitativa y mixta*. Editorial San Marcos E.I.R.L.
- Valle, M. (2021). *Control interno y gestión administrativa en el servicio interno del Instituto Nacional de Salud de Lima, 2020*. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/60429>
- Vásquez, O. (2016). Visión integral del control interno. *Contaduría Universidad de Antioquia*, 69, 139-154. <https://doi.org/10.17533/udea.rc.328434>
- Villagrán, M. (2019). *Manual de Derecho Municipal*. Santiago: RIL Editores
- Villegas, H. (2005). *Curso de Finanzas, Derecho Financiero y Tributario*. Lima: Editorial Empresa Peruana de Servicios Editoriales.
- Zamora, E., Narváez, C. & Erazo, J. (2019). Incidencia del control interno en la gestión administrativa de las IES. Caso: Departamento de Pastoral, Universidad Politécnica Salesiana. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 4(2), 321-348. <https://doi.org/10.35381/r.k.v4i2.477>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
PROBLEMA GENERAL ¿En qué medida la gestión administrativa se relaciona con la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Huaranchal, departamento de La Libertad, 2025?	OBJETIVO GENERAL Determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Huaranchal, departamento de La Libertad, 2025.	HIPÓTESIS PRINCIPAL La gestión administrativa se relaciona positiva y significativamente con la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Huaranchal, departamento de La Libertad, 2025.	Gestión administrativa	Planeación Organización Dirección Control	Tipo de estudio: Aplicada Diseño: No experimental de corte transversal. Enfoque: Cuantitativo
PROBLEMAS ESPECÍFICOS a) ¿Cómo es la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Huaranchal, departamento de La Libertad, 2025? b) ¿Cómo se manifiesta la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Huaranchal, departamento de La Libertad, 2025?	OBJETIVOS ESPECÍFICOS a) Describir cómo es la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Huaranchal, departamento de La Libertad, 2025. b) Describir cómo se manifiesta la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Huaranchal, departamento de La Libertad, 2025.	HIPÓTESIS ESPECÍFICOS a) La gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Huaranchal, departamento de La Libertad, 2025, es de nivel alto. b) La calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Huaranchal, departamento de La Libertad, 2025, es de nivel alto.	Calidad del servicio	Producto administrativo Satisfacción del personal Liderazgo administrativo	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario Valoración estadística Paquete estadístico SPSS

c) ¿Qué relación existe entre la gestión administrativa y el producto administrativo en la Municipalidad Distrital de Huaranchal, departamento de La Libertad, 2025? d) ¿Qué relación existe entre la gestión administrativa y la satisfacción del personal en la Municipalidad Distrital de Huaranchal, departamento de La Libertad, 2025? e) ¿Qué relación existe entre la gestión administrativa y el liderazgo administrativo en la Municipalidad Distrital de Huaranchal, departamento de La Libertad, 2025?	c) Determinar la relación entre la gestión administrativa y el producto administrativo en la Municipalidad Distrital de Huaranchal, departamento de La Libertad, 2025. d) Determinar la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción del personal en la Municipalidad Distrital de Huaranchal, departamento de La Libertad, 2025. e) Determinar la relación entre la gestión administrativa y el liderazgo administrativo en la Municipalidad Distrital de Huaranchal, departamento de La Libertad, 2025.	c) La gestión administrativa se relaciona positiva y significativamente con el producto administrativo en la Municipalidad Distrital de Huaranchal, departamento de La Libertad, 2025. d) La gestión administrativa se relaciona positiva y significativamente con la satisfacción del personal en la Municipalidad Distrital de Huaranchal, departamento de La Libertad, 2025. e) La gestión administrativa se relaciona positiva y significativamente con el liderazgo administrativo en la Municipalidad Distrital de Huaranchal, departamento de La Libertad, 2025.			
--	--	--	--	--	--

Anexo 2: Cuadro de operacionalización

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumento	Escala de medición
Gestión administrativa	De acuerdo con Helmut (2021), la gestión administrativa implica un conjunto de acciones y mecanismos que permiten utilizar los recursos humanos, materiales y financieros de una entidad para alcanzar los objetivos propuestos. En este contexto, Alvarado (2016) señala que la gestión administrativa se lleva a cabo mediante un proceso que incluye las fases de planificar, organizar, dirigir, coordinar y controlar, siendo estas acciones clave para el cumplimiento de las metas institucionales.	Para el desarrollo del presente trabajo, la gestión administrativa se estructurará en base a diversas Dimensiones e Indicadores, que estarán acompañados de las Preguntas respectivas. Estas serán evaluadas mediante la técnica de encuesta utilizando un cuestionario como instrumento de recolección de datos, aplicado bajo la Escala de Medición Nominal y la Escala de Likert. Estas metodologías permitirán obtener información detallada y objetiva sobre los elementos clave de la gestión administrativa dentro de la organización.	Planeación	Objetivos Cumplimiento de metas Toma de decisión	1, 2, 3 y 4	Cuestionario de Encuesta	Escala ordinal Nunca Casi nunca Algunas veces Casi siempre Siempre
			Organización	Organigrama Conocimiento de funciones Implementación de SCI	5, 6 y 7		
			Dirección	Motivación Liderazgo Estrategias de control	8, 9 y 10		
			Control	Medición de resultados Acciones correctivas Estándares de control	11, 12 y 13		

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumento	Escala de medición
Calidad del servicio	Lossio & Martinez (2020) menciona que la calidad del servicio es fundamental para el verdadero aprendizaje y desarrollo humano, está influida por factores internos y externos al aula.	La calidad del servicio se mide a través de sus dimensiones producto educativo, satisfacción del personal, el liderazgo educativo con un cuestionario de 23 ítems.	Producto administrativo	Nivel de logro de los resultados de aprendizaje. Promoción de valores en la formación integral. Fomento de la innovación educativa.	1,2,3	Cuestionario de Encuesta	Escala ordinal Nunca Casi nunca Algunas veces Casi siempre Siempre
			Satisfacción del personal	Satisfacción con las condiciones materiales y económicas. Nivel de satisfacción por el reconocimiento profesional. Calidad de la comunicación interna en la institución.	4,5,6		
			Liderazgo administrativo	Percepción del liderazgo del consejo escolar. Percepción del liderazgo del equipo directivo. Percepción del liderazgo de la plana docente.	7,8,9		

Anexo 3: Instrumentos de recolección de información

CUESTIONARIO 01 – GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Estimado/a colaborador/a de la Municipalidad Distrital de Huaranchal,

El presente cuestionario tiene como propósito conocer tu opinión respecto a la gestión administrativa de la Municipalidad Distrital de Huaranchal. Tu participación es completamente anónima, por lo que te solicitamos responder con sinceridad, veracidad y total libertad.

Este cuestionario está dirigido específicamente a los empleados y colaboradores de la Municipalidad Distrital de Huaranchal y tiene como fin recabar información para mejorar los procesos administrativos dentro de la institución. Por favor, marca la alternativa que consideres más adecuada para cada pregunta.

Agradecemos profundamente tu colaboración y el tiempo que dedicas a responder este cuestionario.

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

	VARIABLE 1: GESTIÓN ADMINISTRATIVA					
Nº	DIMENSIÓN 1: Planeación	1	2	3	4	5
1	¿Los objetivos que son programados en la Municipalidad Distrital de Huaranchal se cumplen?					
2	¿Se consideran los procedimientos asignados para el logro de los objetivos de la Municipalidad Distrital de Huaranchal?					
3	¿Las metas establecidas en el plan operativo de la Municipalidad Distrital de Huaranchal son cumplidas?					
4	¿Las políticas de la Municipalidad Distrital de Huaranchal son tomadas en cuenta para la toma de decisiones?					
	DIMENSIÓN 2: Organización	1	2	3	4	5
5	¿La Municipalidad Distrital de Huaranchal cuenta con un organigrama funcional?					
6	¿Conoce las responsabilidades y funciones de su puesto de trabajo en la Municipalidad Distrital de Huaranchal?					
7	¿En su opinión, la Municipalidad Distrital de Huaranchal enfatiza la implementación del sistema de control interno?					

	DIMENSIÓN 3: Dirección	1	2	3	4	5
8	¿Los jefes a cargo de la Municipalidad Distrital de Huaranchal motivan al personal referente a las labores administrativas a desarrollarse?					
9	¿Existe un buen liderazgo en la Municipalidad Distrital de Huaranchal?					
10	¿Considera que están bien marcados y son conocidas las estrategias de la Municipalidad Distrital de Huaranchal en cuanto al control interno?					
	DIMENSIÓN 4: Control	1	2	3	4	5
11	¿Se promueve la medición de resultados de las tareas establecidas para el cumplimiento de objetivos estratégicos en la Municipalidad Distrital de Huaranchal?					
12	¿Se promueven políticas de acciones correctivas en la Municipalidad Distrital de Huaranchal, para el control de logro de los objetivos?					
13	¿Considera que los estándares de control son los adecuados en la Municipalidad Distrital de Huaranchal?					

CUESTIONARIO 02 – CALIDAD DEL SERVICIO

Estimado/a colaborador/a de la Municipalidad Distrital de Huaranchal,

El presente cuestionario tiene como propósito conocer tu opinión respecto a la gestión administrativa de la Municipalidad Distrital de Huaranchal. Tu participación es completamente anónima, por lo que te solicitamos responder con sinceridad, veracidad y total libertad.

Este cuestionario está dirigido específicamente a los empleados y colaboradores de la Municipalidad Distrital de Huaranchal y tiene como fin recabar información para mejorar los procesos administrativos dentro de la institución. Por favor, marca la alternativa que consideres más adecuada para cada pregunta.

Agradecemos profundamente tu colaboración y el tiempo que dedicas a responder este cuestionario.

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

Variable 2: Calidad del servicio		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Nº	Afirmaciones					
Producto administrativo		1	2	3	4	5
1	Los resultados de aprendizaje alcanzados por los estudiantes reflejan una educación de calidad en las instituciones educativas.					
2	La institución educativa ofrece una formación integral del ser humano que se refleja en los valores					
3	La institución fomenta la innovación educativa a través de productos pedagógicos actualizados y pertinentes.					
La satisfacción del personal		1	2	3	4	5
4	Se siente contento con las condiciones materiales y económicas.					
5	Se siente satisfecho por el reconocimiento profesional.					
6	Existe una adecuada comunicación interna que facilita la participación activa y el compromiso del personal.					

El liderazgo administrativo		1	2	3	4	5
7	Considero que los directivos municipales ejercen un liderazgo efectivo en la gestión institucional.					
8	El liderazgo del equipo administrativo motiva al personal para alcanzar los objetivos institucionales.					
9	Se promueve un liderazgo participativo que involucra a los trabajadores en la toma de decisiones.					

Anexo 4: Ficha técnica

Nombre Original del instrumento:	Cuestionario gestiona administrativa
Autor y año:	Violeta Inés Torres Arteaga
	2025
Objetivo del instrumento:	Determinar la variable Gestión Administrativa
Usuarios:	Trabajadores de la Municipalidad
Forma de Administración o Modo de aplicación:	Individual y directa
Validez:	La investigación es viable debido a la aprobación en la evaluación de los tres expertos.
Confiabilidad:	Alfa de Cronbach

Nombre Original del instrumento:	Cuestionario satisfacción del servicio
Autor y año:	Violeta Inés Torres Arteaga
	2025
Objetivo del instrumento:	Determinar la variable de satisfacción del servicio
Usuarios:	Trabajadores de la Municipalidad
Forma de Administración o Modo de aplicación:	Individual y directa
Validez:	La investigación es viable debido a la aprobación en la evaluación de los tres expertos.
Confiabilidad:	Alfa de Cronbach

Anexo 5: Validación de instrumentos

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Yo, **MG. REYES LUNA VICTORIA ROGER EDMUNDO**, con Documento Nacional de Identidad N° 45572346, grado magister en Administración Estratégica de Empresa, con código de colegiatura 0300137. Actualmente, la labor que ejerzo es como **DOCENTE TIEMPO PARCIAL EN LA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO BENEDICTO XVI**.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento denominado: **“CUESTIONARIO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SATISFACCIÓN DEL SERVICIO”**, cuyo propósito es evaluar la relación de ambas variables en la Municipalidad de **Huaranchal, La Libertad** Luego de hacer las observaciones pertinentes a los ítems, concluyo en las siguientes apreciaciones.

Criterios evaluados	Valoración positiva			Valoración negativa,	
	MA (4)	BA (3)	A (2)	PA (1)	NA (U)
1. Calidad de redacción de los ítems.	X				
2. Amplitud del contenido a evaluar-	X				
3. Claridad semántica y sintáctica de los ítems.	X				
4. Congruencia con los indicadores.	X				
5. Coherencia con las dimensiones	X				

Apreciación total: MA = Muy adecuado (X) BA= Bastante adecuado () A = Adecuado ()

PA = Poco adecuado () NO adecuado ()

Mg. REYES LUNA VICTORIA ROGER EDMUNDO

DNI N° 45572346

Especialidad del validador: Docencia

Trujillo, a los 10 días del mes de abril del 2025.



Firma del Experto Informante

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Yo, **DR. VALDERRAMA PUSCAN MARLON WALTER**, con Documento Nacional de Identidad N° 80349218, grado de doctor en Educación, con código de colegiatura 39545. Actualmente, la labor que ejerzo es como **DOCENTE TIEMPO PARCIAL EN LA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO BENEDICTO XVI**.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento denominado: **"CUESTIONARIO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SATISFACCIÓN DEL SERVICIO"**, cuyo propósito es evaluar la relación de ambas variables en la Municipalidad de ~~Huaranchal~~. La Libertad Luego de hacer las observaciones pertinentes a los ítems, concluyo en las siguientes apreciaciones.

Criterios evaluados	Valoración positiva			Valoración negativa,	
	MA (4)	BA (3)	A (2)	PA (1)	NA (U)
1. Calidad de redacción de los ítems.	X				
2. Amplitud del contenido a evaluar-	X				
3. Claridad semántica y sintáctica de los ítems.	X				
4. Congruencia con los indicadores.	X				
5. Coherencia con las dimensiones	X				

Apreciación total: MA = Muy adecuado (X) BA= Bastante adecuado () A = Adecuado ()

PA = Poco adecuado () NO adecuado ()

Dr. VALDERRAMA PUSCAN MARLON WALTER

DNI N° 80349218

Especialidad del validador: Docencia

Trujillo, a los 10 días del mes de abril del 2025.



Firma del Experto Informante

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Yo, **MG. RODRÍGUEZ GARCÍA ALEXANDER MÁXIMO**, con Documento Nacional de Identidad N° 18069488, grado magíster en Derecho, con código de colegiatura 42762. Actualmente, la labor que ejerzo es como **DOCENTE TIEMPO PARCIAL EN LA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO BENEDICTO XVI**.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento denominado: **“CUESTIONARIO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SATISFACCIÓN DEL SERVICIO”**, cuyo propósito es evaluar la relación de ambas variables en la Municipalidad de **Huaranchal, La Libertad** Luego de hacer las observaciones pertinentes a los ítems, concluyo en las siguientes apreciaciones.

Criterios evaluados	Valoración positiva			Valoración negativa,	
	MA (4)	BA (3)	A (2)	PA (1)	NA (U)
1. Calidad de redacción de los ítems.	X				
2. Amplitud del contenido a evaluar-	X				
3. Claridad semántica y sintáctica de los ítems.	X				
4. Congruencia con los indicadores.	X				
5. Coherencia con las dimensiones	X				

Apreciación total: MA = Muy adecuado (X) BA= Bastante adecuado () A = Adecuado ()

PA = Poco adecuado () NO adecuado ()

Mg. RODRÍGUEZ GARCÍA ALEXANDER MÁXIMO

DNI N° 18069488

Especialidad del validador: Docencia

Trujillo, a los 10 días del mes de abril del 2025.



Firma del Experto Informante

Anexo 6: Carta de presentación



"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

Trujillo, 17 de octubre de 2025

CARTA DE PRESENTACIÓN N° 577-2025/UCT-EPG-D

Dr. Marco Antonio Bermúdez Gonzales
GERENTE GENERAL DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE HUARANCHAL DE LA LIBERTAD

De mi mayor consideración;

Es grato dirigirme a usted en nombre de la Escuela de Posgrado de la Universidad Católica de Trujillo "Benedicto XVI" para presentarle a **Torres Arteaga Violeta Inés**, identificado con DNI N° **40644067**, estudiante del Programa de Maestría en Auditoría y Gestión Pública de nuestra institución. Actualmente, el estudiante se encuentra desarrollando un proyecto de investigación titulado: **GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DEL SERVICIO EN UNA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE HUARANCHAL DEPARTAMENTO DE LA LIBERTAD, 2025**

Le presento a **Torres Arteaga Violeta Inés** para que pueda llevar a cabo la aplicación de su instrumento de investigación en la entidad que usted dirige.

Quedo a la espera de su pronta respuesta y aprovecho para agradecerle su atención al presente.

Atentamente,

Dr. Jorge Brenis Exebio
Director (e) de la Escuela de Posgrado
Universidad Católica de Trujillo "Benedicto XVI"

The block contains a circular official stamp of the Universidad Católica de Trujillo, Escuela de Posgrado, and a handwritten signature of Dr. Jorge Brenis Exebio. Below the signature, his name and title are printed.

C/c
Innovados, archivo EPG

Anexo 7: Carta de autorización de recojo de datos

Carta de autorización de recojo de datos

Yo, Dr. Marco Antonio Bermúdez Gonzales identificado con DNI 42398908, en mi calidad de Gerente General del Área de Dirección de la Municipalidad Distrital de Huancacha de La Libertad con R.U.C N° 20164108539, ubicada en el departamento de La Libertad.

OTORGO LA AUTORIZACIÓN,

A los Sr(s) Torres Arteaga Violeta Inés con DNI N° 40644067 del Programa de la Maestría en AUDITORÍA Y GESTIÓN PÚBLICA, para que utilice la siguiente información de la Municipalidad de Huancacha de La Libertad, la información es sobre la variable de gestión administrativa y satisfacción del servicio

con la finalidad de que pueda desarrollar su ☐ Informe estadístico, ☐ Trabajo de Investigación, ☒ Tesis para optar el grado académico de Maestro/ Doctor.

☐ Publique los resultados de la investigación en el repositorio institucional de la UCT.

Indicar si el Representante que autoriza la información de la empresa, solicita mantener el nombre o cualquier distintivo de la empresa en reserva, marcando con una "X" la opción seleccionada.

☒ Mantener en reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa; o

☐ Mencionar el nombre de la empresa.


Firma y sello del Representante Legal
DNI: 42398908

El Estudiante declara que los datos emitidos en esta carta y en el Trabajo de Investigación, en la Tesis son auténticos. En caso de comprobarse la falsedad de datos, el Estudiante será sometido al inicio del procedimiento disciplinario correspondiente; asimismo, asumirá toda la responsabilidad ante posibles acciones legales que la empresa, otorgante de información, pueda ejecutar.


Firma del Estudiante
DNI N° 40644067

Anexo 8: Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo, Torres Arteaga Violeta Inés con DNI N° 40644067; tengo el agrado de dirigirme a usted para saludarlo(a) muy cordialmente y al mismo tiempo solicitar su participación libre en este estudio que tiene fines estrictamente académicos. La investigación está relacionada con GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DEL SERVICIO EN UNA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE HUARANCHAL DEPARTAMENTO DE LA LIBERTAD, 2025

Aferrándonos a su voluntad y colaboración, le solicitamos, FIRME este documento de consentimiento.

Acepto libre y voluntariamente participar anónimamente en este estudio, cuya información otorgada será manejada de forma confidencial y comprendo que, en calidad de participante voluntario, puedo dejar de participar de esta actividad en algún momento que considere propicio hacerlo. También entiendo que no se otorgará, ni recibirá algún pago o beneficio económico por la participación.

NOMBRE:

Maria Fernanda Torres Delgado

FIRMA:



Fecha: 14 / 04 / 2025

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo, Torres Arteaga Violeta Inés con DNI N° 40644067; tengo el agrado de dirigirme a usted para saludarlo(a) muy cordialmente y al mismo tiempo solicitar su participación libre en este estudio que tiene fines estrictamente académicos. La investigación está relacionada con GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DEL SERVICIO EN UNA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE HUARANCHAL DEPARTAMENTO DE LA LIBERTAD, 2025

Aferrándonos a su voluntad y colaboración, le solicitamos, FIRME este documento de consentimiento.

Acepto libre y voluntariamente participar anónimamente en este estudio, cuya información otorgada será manejada de forma confidencial y comprendo que, en calidad de participante voluntario, puedo dejar de participar de esta actividad en algún momento que considere propicio hacerlo. También entiendo que no se otorgará, ni recibirá algún pago o beneficio económico por la participación.

NOMBRE:

Juan Sebastián Ramírez Castillo

FIRMA:



Fecha: 14 / 04 / 2025

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo, Torres Arteaga Violeta Inés con DNI N° 40644067; tengo el agrado de dirigirme a usted para saludarlo(a) muy cordialmente y al mismo tiempo solicitar su participación libre en este estudio que tiene fines estrictamente académicos. La investigación está relacionada con GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DEL SERVICIO EN UNA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE HUARANCHAL DEPARTAMENTO DE LA LIBERTAD, 2025

Aferrándonos a su voluntad y colaboración, le solicitamos, FIRME este documento de consentimiento.

Acepto libre y voluntariamente participar anónimamente en este estudio, cuya información otorgada será manejada de forma confidencial y comprendo que, en calidad de participante voluntario, puedo dejar de participar de esta actividad en algún momento que considere propicio hacerlo. También entiendo que no se otorgará, ni recibirá algún pago o beneficio económico por la participación.

NOMBRE:

Ana Lucía Mendoza Ríos

FIRMA:



Fecha: 14 / 04 / 2025

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo, Torres Arteaga Violeta Inés con DNI N° 40644067; tengo el agrado de dirigirme a usted para saludarlo(a) muy cordialmente y al mismo tiempo solicitar su participación libre en este estudio que tiene fines estrictamente académicos. La investigación está relacionada con GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DEL SERVICIO EN UNA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE HUARANCHAL DEPARTAMENTO DE LA LIBERTAD, 2025

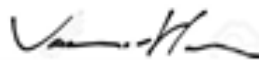
Aferrándonos a su voluntad y colaboración, le solicitamos, FIRME este documento de consentimiento.

Acepto libre y voluntariamente participar anónimamente en este estudio, cuya información otorgada será manejada de forma confidencial y comprendo que, en calidad de participante voluntario, puedo dejar de participar de esta actividad en algún momento que considere propicio hacerlo. También entiendo que no se otorgará, ni recibirá algún pago o beneficio económico por la participación.

NOMBRE:

Luis Alejandro Paredes Guzmán

FIRMA:



Fecha: 14 / 04 / 2025

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo, Torres Arteaga Violeta Inés con DNI N° 40644067 ; tengo el agrado de dirigirme a usted para saludarlo(a) muy cordialmente y al mismo tiempo solicitar su participación libre en este estudio que tiene fines estrictamente académicos. La investigación está relacionada con GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DEL SERVICIO EN UNA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE HUARANCHAL DEPARTAMENTO DE LA LIBERTAD, 2025

Aferrándonos a su voluntad y colaboración, le solicitamos, FIRME este documento de consentimiento.

Acepto libre y voluntariamente participar anónimamente en este estudio, cuya información otorgada será manejada de forma confidencial y comprendo que, en calidad de participante voluntario, puedo dejar de participar de esta actividad en algún momento que considere propicio hacerlo. También entiendo que no se otorgará, ni recibirá algún pago o beneficio económico por la participación.

NOMBRE:

Carla Verónica Herrera Salas

FIRMA:



Fecha: 14 / 04 / 2025

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo, Torres Arteaga Violeta Inés con DNI N° 40644067; tengo el agrado de dirigirme a usted para saludarlo(a) muy cordialmente y al mismo tiempo solicitar su participación libre en este estudio que tiene fines estrictamente académicos. La investigación está relacionada con GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DEL SERVICIO EN UNA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE HUARANCHAL DEPARTAMENTO DE LA LIBERTAD, 2025

Aferrándonos a su voluntad y colaboración, le solicitamos, FIRME este documento de consentimiento.

Acepto libre y voluntariamente participar anónimamente en este estudio, cuya información otorgada será manejada de forma confidencial y comprendo que, en calidad de participante voluntario, puedo dejar de participar de esta actividad en algún momento que considere propicio hacerlo. También entiendo que no se otorgará, ni recibirá algún pago o beneficio económico por la participación.

NOMBRE:

María Fernanda López Ramos

FIRMA:



Fecha: 14 / 04 / 2025

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo, Torres Arteaga Violeta Inés con DNI N° 40644067; tengo el agrado de dirigirme a usted para saludarlo(a) muy cordialmente y al mismo tiempo solicitar su participación libre en este estudio que tiene fines estrictamente académicos. La investigación está relacionada con GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DEL SERVICIO EN UNA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE HUARANCHAL DEPARTAMENTO DE LA LIBERTAD, 2025

Aferrándonos a su voluntad y colaboración, le solicitamos, FIRME este documento de consentimiento.

Acepto libre y voluntariamente participar anónimamente en este estudio, cuya información otorgada será manejada de forma confidencial y comprendo que, en calidad de participante voluntario, puedo dejar de participar de esta actividad en algún momento que considere propicio hacerlo. También entiendo que no se otorgará, ni recibirá algún pago o beneficio económico por la participación.

NOMBRE:

José Luis Aguilar Pérez

FIRMA:



Fecha: 14 / 04 / 2025

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo, Torres Arteaga Violeta Inés con DNI N° 40644067; tengo el agrado de dirigirme a usted para saludarlo(a) muy cordialmente y al mismo tiempo solicitar su participación libre en este estudio que tiene fines estrictamente académicos. La investigación está relacionada con GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DEL SERVICIO EN UNA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE HUARANCHAL DEPARTAMENTO DE LA LIBERTAD, 2025

Aferrándonos a su voluntad y colaboración, le solicitamos, FIRME este documento de consentimiento.

Acepto libre y voluntariamente participar anónimamente en este estudio, cuya información otorgada será manejada de forma confidencial y comprendo que, en calidad de participante voluntario, puedo dejar de participar de esta actividad en algún momento que considere propicio hacerlo. También entiendo que no se otorgará, ni recibirá algún pago o beneficio económico por la participación.

NOMBRE:

Lucia del Rosario Torres Vega

FIRMA:



Fecha: 14 / 04 / 2025

Anexo 9: Reporte Turnitin

Violeta Inés Torres Arteaga
TORRES ARTEAGA, VIOLETA INÉS

 FASE INFORME 2026

Detalles del documento

Identificador de la entrega
trn:oid:::3117:586719720

Fecha de entrega
5 may 2026, 18:31 GMT-5

Fecha de descarga
5 may 2026, 18:51 GMT-5

Nombre del archivo
TORRES ARTEAGA, VIOLETA INÉS.docx

Tamaño del archivo
1004.2 KB

82 páginas
16.773 palabras
98.770 caracteres

18% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía
- ▶ Texto citado
- ▶ Texto mencionado
- ▶ Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

Fuentes principales

- 15%  Fuentes de Internet
- 7%  Publicaciones
- 16%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

Fuentes principales

- 15%  Fuentes de Internet
- 7%  Publicaciones
- 16%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Fuentes principales

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	Internet	repositorio.uct.edu.pe	5%
2	Trabajos del estudiante	Universidad Católica de Trujillo on 2026-02-06	2%
3	Internet	hdl.handle.net	1%
4	Internet	repositorio.ucv.edu.pe	<1%
5	Trabajos del estudiante	Universidad Andina del Cusco on 2025-11-04	<1%
6	Trabajos del estudiante	Universidad Católica de Trujillo on 2026-02-05	<1%
7	Trabajos del estudiante	Universidad Cesar Vallejo on 2019-01-15	<1%

Anexo 10: Reporte de inteligencia artificial

Violeta Inés Torres Arteaga
TORRES ARTEAGA, VIOLETA INÉS

 FASE INFORME 2026

Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid:::3117:586719720

Fecha de entrega

5 may 2026, 18:31 GMT-5

Fecha de descarga

5 may 2026, 18:51 GMT-5

Nombre del archivo

TORRES ARTEAGA, VIOLETA INÉS.docx

Tamaño del archivo

1004.2 KB

82 páginas

16.773 palabras

98.770 caracteres

*% detectado como IA

La detección de IA incluye la posibilidad de que haya falsos positivos. Aunque cierto texto en esta entrega se generó probablemente con IA, los puntajes inferiores al umbral del 20 % no aparecen porque tienen una mayor probabilidad de falsos positivos.

Precaución: Se necesita revisión.

Es esencial comprender los límites de la detección de IA antes de tomar decisiones acerca del trabajo del estudiante. Te alentamos a obtener más información acerca de las funciones de detección de IA de Turnitin antes de usar la herramienta.

Aviso legal

Nuestra evaluación de escritura con IA está diseñada para ayudar a los académicos a identificar texto que podrían haberse preparado mediante una herramienta de IA generativa. Es posible que nuestra evaluación de escritura con IA no siempre sea precisa (existe la posibilidad de que identifique erróneamente redacciones probablemente generadas por humanos como generadas por IA, y redacciones probablemente generadas por IA como generadas por humanos), por lo que no debe usarse como único fundamento para aplicar sanciones a un estudiante. Para determinar si es un caso de deshonestidad académica, se necesita de un escrutinio mayor y el juicio humano, junto con la aplicación de las políticas académicas específicas de la organización.

Preguntas frecuentes

¿Cómo debería interpretar los falsos positivos y el porcentaje de escritura con IA de Turnitin?

El porcentaje que se muestra en el reporte de escritura con IA es la cantidad del texto calificado en la entrega que el modelo de detección de escritura con IA de Turnitin determina se generó probablemente con IA desde un modelo de lenguaje de gran tamaño.

Los falsos positivos (que marcan incorrectamente alertas de texto escrito por humanos como generado con IA) son una posibilidad en los modelos de IA.

Los puntajes de detección de IA inferiores al 20 %, que no aparecen en reportes nuevos, tienen una mayor probabilidad de ser falsos positivos. Para reducir la probabilidad de malinterpretación, no se atribuye ningún puntaje o resaltado y se indican con un asterisco en el reporte (*%).

El porcentaje de escritura con IA no debe ser el único fundamento para determinar si ha ocurrido una mala conducta. El revisor/instructor debería usar el porcentaje como un medio para iniciar una conversación formativa con sus estudiantes o usarlo para examinar el ejercicio entregado según las políticas de la escuela.

¿Qué significa 'texto calificado'?

Nuestro modelo sólo procesa texto calificado en la forma de escritura de formato largo. La escritura de formato largo se refiere a los enunciados individuales en párrafos que constituyen una parte más grande del trabajo escrito, como un ensayo, una disertación, un artículo, etc. El texto calificado que se ha determinado que se generó probablemente con IA se resalta en color cian en la entrega.

El texto no calificado, como viñetas, bibliografías comentadas, etc., no se procesará y puede crear disparidad entre los puntos destacados de la entrega y el porcentaje mostrado.

