



ESCUELA DE POSGRADO

TESIS

**RELACIÓN ENTRE CALIDAD DE SERVICIOS Y LA GESTIÓN
ADMINISTRATIVA DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE BELÉN,
2023**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE
MAGÍSTER EN DERECHO, MENCIÓN: DERECHO ADMINISTRATIVO
Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

AUTORES:

BACH. SANDRA GONZALES RENGIFO

BACH. ROGER TEOTILDO GONZALES HUANCY

ASESOR: MG. CARLOS ENRIQUE SANTANDER BRUNETT

CÓDIGO ORCID: 009-0008-1465-7309

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: DERECHO ADMINISTRATIVO

Loreto – Perú

2023

DEDICATORIA

**A mi hija, por la paciencia y
Tolerancia, al embarcarme en esta
aventura intelectual y robar tiempo
para departir con ella.**

**A mi familia y mis padres por su
apoyo incondicional para lograr
este objetivo profesional
y académico.**

AGRADECIMIENTOS

**Agradezco a mi Asesor, por su oportuna
sugerencia para embarcarme en esta aventura,
por su paciencia, disposición, y a los docentes
de la Escuela de Posgrado, por sus sabias
enseñanzas y propuestas.**

**Agradezco a Dios Todopoderoso, y a los
profesionales de la Escuela de Posgrado por
su guía, y su paciencia.**

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

**CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN
DE LA UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL PERÚ - UCP**

El presidente del Comité de Ética de la Universidad Científica del Perú - UCP

Hace constar que:

La Tesis titulada:

**RELACIÓN ENTRE CALIDAD DE SERVICIOS Y LA GESTIÓN
ADMINISTRATIVA DE LA MUNICIPALIDAD
DISTRITAL DE BELÉN, 2023**

De los alumnos: **SANDRA GONZALES RENGIFO Y ROGER TEOTILDO GONZALES HUANCY**, de la Escuela de Posgrado pasó satisfactoriamente la revisión por el Software Antiplagio, con un porcentaje de **15% de similitud**.
Se expide la presente, a solicitud de la parte interesada para los fines que estime conveniente.

San Juan, 29 de abril del 2024.

Mgr. Arq. Jorge L. Tapullima Flores
Presidente del Comité de Ética – UCP

JLTF/ri-a
151-2024

Resultado_UCP_Maestria_Derecho_2024_Tesis_SandraGonz...

INFORME DE ORIGINALIDAD

15%

INDICE DE SIMILITUD

13%

FUENTES DE INTERNET

3%

PUBLICACIONES

10%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

municoncepcion.gob.pe

Fuente de Internet

1%

2

repositorio.enamm.edu.pe

Fuente de Internet

1%

3

Submitted to Universidad Privada del Norte

Trabajo del estudiante

1%

4

Submitted to Universidad Alas Peruanas

Trabajo del estudiante

1%

5

Submitted to Pontificia Universidad Catolica
del Peru

Trabajo del estudiante

1%

6

www.zaragoza.es

Fuente de Internet

1%

7

Submitted to Universidad Andina Nestor
Caceres Velasquez

Trabajo del estudiante

1%

8

www.pamplona.es

Fuente de Internet

<1%



Recibo digital

Este recibo confirma que su trabajo ha sido recibido por **Turnitin**. A continuación podrá ver la información del recibo con respecto a su entrega.

La primera página de tus entregas se muestra abajo.

Autor de la entrega: Sandra Gonzales Rengifo
Título del ejercicio: Quick Submit
Título de la entrega: Resultado_UCP_Maestria_Derecho_2024_Tesis_SandraGonzal...
Nombre del archivo: Derecho_2024_Tesis_SandraGonzales_y_RogerGonzales_Vi_R...
Tamaño del archivo: 2.43M
Total páginas: 86
Total de palabras: 15,378
Total de caracteres: 83,686
Fecha de entrega: 29-abr.-2024 04:17p. m. (UTC+0300)
Identificador de la entrega: 2365519332

RESUMEN

La calidad de los servicios y la gestión administrativa son factores clave para la satisfacción ciudadana y la eficiencia de las instituciones públicas, más aún en el contexto en el que se produce esta investigación situación de cuestionamiento y debilitamiento de la institucionalidad en el Perú, a todo nivel. Estatal nacional, regional, y municipal. Sin embargo, la conexión entre ambos ha sido poco investigada en el contexto de los municipios distritales de Loreto.

El objetivo fue determinar la relación entre la calidad de los servicios y la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Belén.

La investigación aplicada cuantitativa se llevó a cabo utilizando un enfoque no analítico, diseño específico, experimental - transversal - correlativa con dos variables. La población estudiada estuvo conformada por todos los empleados y contratados de la Municipalidad Distrital de Belén, un total de 65, y a 380 pobladores económicamente activos. A través de una encuesta que presentó la técnica de recolección de datos para las variables gestión administrativa y calidad del servicio de los empleados públicos, y el instrumento fue el cuestionario para ambas variables, validez de contenido del instrumento fue verificada mediante la evaluación de tres expertos con resultado aplicable y comprobado además mediante la prueba alfa de Cronbach con coeficientes de 0.973 para el cuestionario de gestión administrativa y de 0.783 para el cuestionario de calidad del servicio.

Los resultados demostraron que existe una relación significativa entre las variables en estudio, el coeficiente de correlación de Spearman tuvo un valor de $r = 0.604$, lo que significa que existe una fuerte correlación positiva entre ambas variables, sugieren que ambos factores son importantes para la eficiencia y satisfacción de los ciudadanos.

Palabras clave: administrativa, gestión, calidad, municipalidad, distrital, servicios.

ACTA DE SUSTENTACIÓN

Con, RESOLUCIÓN N° 143-2023-UCP-EPG, del 02 de octubre del 2023, se designó al jurado evaluador, conformado por: DR. MARTIN PEDRO GARAY MERCADO, Presidente; MGR. MIGUEL ÁNGEL VILLA VEGA, Miembro; y, MGR. MANUEL RICARDO MORALES GUZMÁN Miembro; y, Mgr., Carlos Enrique, Santander Brunett, asesor de Tesis; y con RESOLUCIÓN N°041-EPG-UCP-2024, del 20 de mayo del 2024, se autorizó la sustentación del informe final de Tesis para el viernes 31 de mayo del 2024.

Siendo las 2:00 horas del día viernes 31 de mayo del 2024, se constituyó de modo presencial el jurado para escuchar la presentación y defensa del Informe Final de Tesis: ""

Presentado por:

**GONZALES RENGIFO, SANDRA Y
GONZALES HUANCY, ROGER TEOTILDO**

Para optar el grado de MAGISTER EN DERECHO, CON MENCIÓN EN DERECHO ADMINISTRATIVO Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA.

Luego de escuchar la sustentación y formuladas las preguntas, el Jurado pasó a la deliberación en privado, llegando a la siguiente conclusión:

La Sustentación es: APROBADA POR UNANIMIDAD

A las 2:50 pm horas culminó el acto público.

En fe de lo cual los miembros del Jurado firman el Acta



DR. MARTIN PEDRO GARAY MERCADO
Presidente



MGR. MIGUEL ÁNGEL VILLA VEGA
Miembro



MGR. MANUEL RICARDO MORALES GUZMÁN
Miembro

ÍNDICE DE CONTENIDO

Página

DEDICATORIA.....	II
AGRADECIMIENTOS	III
CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN (COTI).....	IV
HOJA DE APROBACIÓN	V
ACTA DE SUSTENTACIÓN.....	VI
ÍNDICE DE CONTENIDO	VII
ÍNDICE DE TABLAS	X
ÍNDICE DE FIGURAS	XI
RESUMEN.....	1
ABSTRACT	2
CAPÍTULO I. MARCO TEÓRICO.....	2
1.1. Antecedentes del estudio.....	3
1.1.1. Internacional: Derecho Administrativo	3
1.1.2. Internacional: Gestión Administrativa	6
1.1.3. Nacional: Derecho Administrativo.....	8
1.1.4. Nacional: Gestión Administrativa.....	10
1.2. Bases teóricas.	13
1.2.1. Derecho Administrativo	13
1.2.2. Teoría del Derecho Administrativo	17
1.2.3. Administración pública y derecho administrativo	20
1.2.4. Principios del derecho administrativo	21
1.2.5. Fuentes del Derecho Administrativo	22
1.2.6. Actos de la Administración pública	23
2.2.3. Administración.....	25
1.2.2. Administración, Gerencia, Gestión	27
1.2.3. Gestión administrativa pública.....	31
1.2.4. Marco Legal	33
1.2.5. Historia de la Calidad	34
1.2.6. Calidad Total y el cambio del management	35
1.2.7. Calidad del servicio municipal	36
1.2.8. Modelo Servqual	37
1.2.9. Definición de términos básicos.	38

CAPÍTULO II: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	43
2.1. Descripción del problema	43
2.1.2. Contexto Internacional	45
2.1.3. Contexto Nacional	48
2.1.4. Contexto Local Distrital.....	51
2.2.1. Problema general.....	52
2.2.2. Problemas específicos	52
2.3.1. Objetivo general.	52
2.3.2. Objetivos específicos.	53
2.4. Hipótesis general.....	53
2.4.1. Hipótesis específicas.....	53
2.5. Variables.....	54
2.5.1. Conceptualización de las variables	55
2.5.2. Identificación de las variables y Operacionalización	55
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	58
3.1. Tipo y diseño de investigación	58
3.2. Población y muestra	59
3.3. Técnicas, instrumentos y procedimientos de recolección de datos.	63
3.3.1. Técnica de recolección de datos.....	66
3.4. Procedimiento de recolección de datos	68
CAPITULO IV: RESULTADOS	71
5.1. Prueba de fiabilidad	71
5.2. Resultados descriptivos	75
5.3 Prueba de hipótesis.....	75
CAPÍTULO V DISCUSIÓN, PROPUESTA, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	81
5.1. Discusión	81
5.2, Propuesta	83
Referencias Bibliográficas	87
ANEXOS	93
ANEXO N° 01. MATRIZ DE CONSISTENCIA	93
ANEXO N° 02. INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS	97
ANEXO N° 03: INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS	99
ANEXO N°04 RESULTADO DE INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOSOBRE EL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS	101

ANEXO N°05 RESULTADO DE INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTO

..... 102

ÍNDICE DE TABLAS

Página

Tabla 1 Operacionalización de la variable Gestión Administrativa	56
Tabla 2 Operacionalización de la variable Calidad de Servicio	57
Tabla 3 Población de colaboradores de la Municipalidad de belén	60
Tabla 4 Población de los vecinos de la Municipalidad de Belén.....	61
Tabla 5 Items del instrumento de recolección de datos a aplicar a los colaboradores de la municipalidad.....	67
Tabla 6 Items del instrumento de recolección de datos a aplicar a los vecinos de la municipalidad	68
Tabla 7 Resumen de procesamiento de casos	71
Tabla 8 Estadísticas de fiabilidad.....	71
Tabla 9 Estadísticas de total de elemento.....	72
Tabla 10 Estadísticas de confiabilidad de la escala frecuente.....	73
Tabla 11 Estadísticas de confiabilidad de ítems individuales frecuentes .	74
Tabla 12 Estadísticos descriptivos de las dimensiones evaluadas.....	75

ÍNDICE DE FIGURAS

Página.

Figura 1. Proceso Administrativo	31
Figura 2 Evolución de la historia de la calidad	35
Figura 3 Modelo SERVQUAL.....	38
Figura 4 Solicitud dirigida a la Gerencia municipal del Distrito de Belén ..	64
Figura 5 Solicitud dirigida a la Gerencia Tributaria de la Municipalidad de Belén	65

RESUMEN

La calidad de los servicios y la gestión administrativa son factores clave para la satisfacción ciudadana y la eficiencia de las instituciones públicas, más aún en el contexto en el que se produce esta investigación situación de cuestionamiento, y debilitamiento de la institucionalidad en el Perú, a todo nivel, Estatal nacional, regional, y municipal, sin embargo, la conexión entre ambos ha sido poco investigada en el contexto de los municipios distritales de Loreto.

El objetivo fue determinar la relación entre la calidad de los servicios y la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Belén,

La investigación aplicada cuantitativa se llevó a cabo utilizando un enfoque no analítico. diseño específico. experimental – transversal – correlativa con dos variables. La población estudiada estuvo conformada por todos los empleados y contratados de la Municipalidad Distrital de Belén, un total de 65, y a 380 pobladores económicamente activos. A través de una encuesta que presentó la técnica de recolección de datos para las variables gestión administrativa y calidad del servicio de los empleados públicos; y el instrumento fue el cuestionario para ambas variables, validez de contenido del instrumento fue verificada mediante la evaluación de tres expertos con resultado aplicable y comprobado además mediante la prueba alfa de Cronbach con coeficientes de 0,973 para el cuestionario de gestión administrativa y de 0,783 para el cuestionario de calidad del servicio.

Los resultados demostraron que existe una relación significativa entre las variables en estudio, el coeficiente de correlación de Spearman tuvo un valor de $r = 0,604$, lo que significa que existe una fuerte correlación positiva entre ambas variables, sugieren que ambos factores son importantes para la eficiencia y satisfacción de los ciudadanos.

Palabras clave: administrativa, gestión, calidad, municipalidad, distrital, servicios.

ABSTRACT

The quality of services and administrative management are key factors for citizen satisfaction and the efficiency of public institutions, even more so in the context in which this research occurs, a situation of questioning and weakening of the institutional framework in Peru, at all levels, national, regional, and municipal, however, the connection between the two has been little investigated in the context of the district municipalities of Loreto.

The objective was to determine the relationship between the quality of services and administrative management in the District Municipality of Belén,

The quantitative applied research was carried out using a non-analytical approach. specific design. experimental – transversal – correlative with two variables. The population studied was made up of all employees and contractors of the District Municipality of Belén, a total of 65, and 380 economically active residents. Through a survey that presented the data collection technique for the variables administrative management and quality of service of public employees; and the instrument was the questionnaire for both variables, content validity of the instrument was verified through the evaluation of three experts with applicable results and also verified through the Cronbach's alpha test with coefficients of 0.973 for the administrative management questionnaire and 0.783 for the service quality questionnaire.

The results showed that there is a significant relationship between the variables under study, the Spearman correlation coefficient had a value of $r = 0.604$, which means that there is a strong positive correlation between both variables, suggesting that both factors are important for efficiency. and citizen satisfaction.

Keywords: administrative, management, quality, municipality, district, services.

CAPÍTULO I. MARCO TEÓRICO

1.1. Antecedentes del estudio.

1.1.1. Internacional: Derecho Administrativo

(Rodríguez, 2021) en su tesis doctoral; se planteó como objetivos analizar los aspectos jurídicos, del derecho administrativo que se constituían, en incumplimiento de los mismos, en el accionar de las municipalidades consideradas pequeñas.

La metodología que utilizó en su tesis, fue analizar los medios primero y los órganos de aplicación del futuro Derecho público en las entidades municipales concentrándose en las más pequeñas (de acuerdo con la población, que en Europa han ido perdiendo población), para después revisar los registros normativos del derecho administrativos estructurados, que no eran de cumplimiento cabal.

Los resultados que obtuvo señalaron que las funciones reservadas son insuficientes para la aplicación del derecho en los pequeños municipios, igualmente que la extensión del Derecho administrativo económico, ha intentado mediante la normativa jurídica, puesta en un artículo para los Habilitados Nacionales, para que actúen como inspectores-denunciantes (denuncia a la fiscalía, envío de reparos). Pero, no existe el mecanismo para la ejecución y cumplimiento de los acuerdos por parte de la Secretaría Municipal.

En la misma orientación la inspección y la sanción que resultarían relevantes para el cumplimiento del aspecto jurídico del derecho administrativo que son las funciones reservadas a ser llevadas a cabo por los Habilitados Nacionales, pero ésta también ha sido encomendada en el

mejor de los casos a los mismos “*Ayuntamientos*” con despreocupación absoluta por gobierno central.

Su propuesta señala recuperar la figura de la Secretaría municipal rescatando la jerarquía de la Jefatura del personal administrativo. Con atribución propiamente de un control jurídico y de legalidad ante las omisiones del cumplimiento normativo de los colaboradores, de las municipalidades.

(Mendez, 2019) en su tesis de maestría, tuvo como objetivo demostrar el estado de regulación del procedimiento administrativo común, después de la puesta en vigencia Código Orgánico Administrativo, en el Ecuador, analizando leyes que también regulan dichos procedimientos.

En su tesis realiza una revisión, del derecho administrativo, su aplicación, desde la aplicación de base del derecho administrativo común, en el Ecuador, comparando la legislación que se aplicó, para compararla, con lo conseguido con la reforma al ponerse en vigencia el nuevo Código Orgánico Administrativo, además de verificar también la normativa internacional, al respecto, especialmente de países como España, y los latinoamericanos.

El resultado que expresa a través de las conclusiones que obtuvo, señala que el procedimiento administrativo como diligencia propia de la administración pública, se debe de constituir una garantía a favor de los ciudadanos frente al Estado. Por tanto, la homogenización, del procedimiento se convierte en un reto para todos los Estados, para que la normativa que son las que regulan sus diligencias, no traigan como consecuencia a los administrados, dudas, confusiones, contradicciones; o, algún temor sobre la actuación de la misma administración pública.

(Navas & Moreno, 2023) en su trabajo de investigación de Grado de maestría en derecho administrativo, tuvo como propósito, analizar las actuaciones en este ámbito del derecho, realizadas por los organismos territoriales y entes de control (municipios del Área Metropolitana, CDMB, ANLA, Procuraduría, contraloría), para atender el tratamiento de residuos sólidos en los municipios de Bucaramanga, Floridablanca, Girón y Piedecuesta, para ello tomó como referencia, el Relleno Sanitario-El Carrasco”.

Utilizó un método de investigación descriptivo, realizando un análisis exhaustivo del marco legislativo con énfasis en el cumplimiento o incumplimiento de los actos administrativos, “PLANES DE MANEJO INTEGRAL DE RESIDUOS SÓLIDOS - PGIRS” y mandatos judiciales, todo ello como parte del cierre definitivo y reubicación de relleno sanitario por orden del cuarto juzgado administrativo de Santander, con base en el decreto emitido para tal fin; un bloque constitucional de tratados internacionales relativos al manejo de residuos sólidos convencionales, así como según normativa vigente al momento de presentar la solicitud de cierre del vertedero y durante el periodo de una declaración de emergencia de salud pública.

Cómo resultado obtuvo, que, aún con una orden judicial para cerrar el relleno sanitario, “los municipios de Bucaramanga, Floridablanca, Girón y Piedecuesta” y los distintos organismos reguladores no lo cerraron y maniobraron mediante la publicación de actos administrativos sobre emergencias sanitarias y situaciones de riesgo y el desastre público, y lograron la prolongación de la vida del relleno sanitario de El Carrasco.

Su propuesta y recomendación se centró en que se debe cambiar de estrategia, adoptar sobre un enfoque ecológico y, sobre todo, dejar un precedente judicial que sea una solución al problema, ya que no se considera penal, lo que les permitió aprovechar la extensión de la emergencia sanitaria, por lo que no solucionó, y si no empeoró, dejar la bomba en acción retardada para otros alcaldes y así sucesivamente a lo

largo de los años, hecho que viene ocurriendo desde 2011. Si bien es cierto que este es un derecho más allá de la segunda generación, esto no implica sus vinculaciones y la relevancia que ha tenido en los últimos años, no en vano las propuestas del nuevo gobierno nacional para 2022-2026 se basaron en el medio ambiente, tanto en la bandera como en la bandera internacional.

1.1.2. Internacional: Gestión Administrativa

(Mejía, 2023) en su tesis, tuvo como objetivo analizar la gestión administrativa y la calidad del servicio del GAD Municipal de Pangua en el periodo administrativo señalado, a través un análisis situacional y de indagación directa a los actores involucrados.

La metodología se enmarcó en el enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo, y realizó con visitas presenciales a cada uno de los departamentos pertenecientes al GAD municipal del cantón así mismo a sus parroquias, y procedió a aplicar encuestas a una muestra de 377 personas pertenecientes a las parroquias del cantón y 6 jefes departamentales.

Los resultados reflejaron sobre la gestión administrativa que estos son aceptables en un 73.44% y la Calidad de Servicio se percibe también como aceptable en un 88.72% ambos porcentajes por encima del 70% en la percepción por parte de la población general del cantón; sin embargo, el 11.28% esta insatisfecho con la gestión administrativa y el 26.56% está en desacuerdo con la calidad de servicio que brinda la municipalidad, se evidencia que existe un vacío que se propone fortalecer fundamentalmente el comportamiento del personal incidiendo en el conocimiento de la función pública que permita asimilar e interiorizar su vital importancia. Concluye y

propone un plan de capacitación que eleve los criterios de calidad de servicio en el GAD Pangua.

(Pila, 2023) *en su tesis*. Tuvo como objetivo entender la importancia que ejerce el Talento Humano en relación con la calidad del servicio público que labora en la Institución gubernamental.

Presenta como metodología de la investigación realizada descriptiva para abordar las características del problema descrito. Empleó como método de recolección de información la encuesta y como instrumento el cuestionario dirigido una muestra de 128 servidores públicos y 368 pobladores económicamente activos.

Como resultado principal de este estudio e investigación; utilizando el estimador estadístico Chi Cuadrado obtuvo de 8,248 siendo superior a al valor esperado de 7,81, por lo que concluyó que necesario realizar un análisis muy profundo de los diferentes departamentos en donde se entrega los distintos servicios para la ciudadanía, en la cual el talento humano tiene incidencia o relación con el objeto de proporcionar servicios de excelencia.

(Cornejo, 2019), en su tesis, tuvo como propósito analizar los aspectos generales de la gestión de calidad, incluyendo la normativa vigente relacionada al tema; los distintos factores que influyen en la calidad de la gestión pública, los aspectos más relevantes de los distintos enfoques y modelos de calidad, partiendo desde una visión general hasta llegar a un análisis aplicados en los gobiernos municipales.

Como metodología, realizó un análisis documental de los aspectos de gestión de calidad y gestión pública, primero, luego verificó, la temática, referida a la gestión municipal, su ámbito, relaciones, y condiciones, para brindar calidad, además también realizó la revisión de los ISOS, de calidad.

Concluye que el desafío de prestar servicios con eficacia, eficiencia y con calidad a través de todos y los distintos niveles jerárquicos de la Administración estatal (nacional, provincial y municipal) implica un proceso de modernización de la gestión que comienza, y se inicia en la etapa de la planificación de las decisiones culminando con el control de las acciones relacionadas a las mismas para luego efectuar la corrección de desvíos que dificulten una gestión óptima.

Señala finalmente que la calidad en la gestión pública es un aspecto de la gestión que se convirtió en tendencia y ha ido logrando importancia a partir de la interiorización real de los altos niveles jerárquicos de la Administración llegando hasta cubrir los gobiernos municipales, estableciendo desde la propuesta normativa de procesos de gestión dinámicos adaptados a las distintas realidades sociales, socioeconómicas, de infraestructura y de servicios; que procuran la mejor prestación de recursos y servicios a los ciudadanos.

1.1.3. Nacional: Derecho Administrativo

(Jimeno & Ormeño, 2021) en su tesis de maestría tuvo como objetivo determinar si en el actual sistema administrativo se respeta plenamente el debido proceso como principio fundamental de la justicia administrativa, en los casos administrativos llevados a cabo en la Municipalidad Provincial de Maynas con los objetivos compatibles con el Estado, y si existe suficiente eficacia jurídica en el ámbito de esta especialidad del derecho.

En la metodología señala que fue una investigación aplicada, fue de tipo descriptivo, sustentada en el diseño no experimental de tipo precisamente descriptivo.

Las conclusiones que obtuvo como resultado del desarrollo de la investigación, fue que dentro de las variables causa-efecto, encontró que las normas del derecho administrativo carecen de sustancia, eficacia y buen diseño y que existe una carencia y disposición de apego al principio del debido proceso en los casos disciplinarios que se analizaron, y que se produjeron en la municipalidad provincial de Maynas en el periodo de los años 2018-2020, resultando en negligencia, desidia, demora, burocracia cuya responsabilidad son de los funcionarios públicos y los gestores y por ende ineficacia de sus fines.

(Antón, 2018) En su tesis de maestría; tuvo como objetivo demostrar a través de su trabajo de investigación, cómo la Transparencia y reserva de la información permite mejorar la Gestión Administrativa en la Municipalidad Provincial de Zarumilla, 2015.

La investigación fue descriptiva – correlacional, porque reveló las características actuales de las variables estudiadas, utilizó un diseño de investigación no experimental y transversal. Asimismo utilizó la técnica de la encuesta que se aplicó a una muestra de 100 empleados del gobierno local de la ciudad y 381 residentes vecinos de la localidad.

Encontró como resultados que investigaciones, referidas a consultas relacionadas con proyectos de inversión el 24% de los encuestados afirmó que su nivel de cumplimiento era alto, el 65% indicó un nivel medio y el 11% dijo que era cero; Información que debe estar disponible públicamente porque incluye obras y actividades financiadas con cargo al presupuesto estatal.

Encontró como resultado como positiva la información generada mediante la ejecución de funciones administrativas, de planificación, organización, dirección y control, y es transparente, protegida y disponible para el público; además, permitiendo la toma efectiva de decisiones y resultando en resultados positivos para el municipio. La gestión eficaz tiene

como objetivo estabilizar y fortalecer las instituciones de la provincia y el municipio de Zarumilla.

(Saavedra & Vásquez, 2021) en su tesis de maestría en derecho administrativo, tuvo como objetivo determinar el nivel de influencia de la Ley de acceso a la información pública y transparencia de los actos administrativos en el mejoramiento de la gestión edil del Municipio de Punchana 2019, ubicado en la ciudad de Iquitos.

En su proceso metodológico de investigación; la técnica utilizada fue la encuesta y la herramienta el cuestionario. La población estuvo conformada por el 100% de las solicitudes de acceso a la información del año 2019 y 70 ciudadanos del distrito de Punchana. El diseño utilizado fue descriptivo y para el análisis estadístico se utilizó igualmente, estadística descriptiva, para estudiar variables de forma independiente y probar hipótesis se utilizó estadística inferencial no paramétrica chi-cuadrado (χ^2).

Los resultados que obtuvo señalaron que: El acceso a la información pública como vehículo para transparentar los actos administrativos en la Municipalidad Distrital de Punchana - 2019 mejora la comunicación con la comunidad y garantizará la confianza democrática de la administración edil.

1.1.4. Nacional: Gestión Administrativa

(Choquehuanca, 2022), en su tesis, tuvo como propósito principal, determinar la relación entre la Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio de la Municipalidad Distrital Conima, Región Puno – 2021.

Fue una investigación básica de diseño no experimental, nivel descriptivo correlacional. La población la constituyeron 174 funcionarios y la muestra se consideró a 120 colaboradores, que fue determinada por muestreo probabilístico de forma aleatoria simple. Para el proceso de recolección de datos se usó técnica encuesta, que, a través de la aplicación de cuestionarios de Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio, que fueron ambos de elaboraciones propias de la autora y destinadas a medir las variables en cuestión.

Concluye sobre la base de los resultados que indican que el 55.8% de los funcionarios en cuyas respuestas señalaron que el nivel de la Gestión administrativa es regular y el 45,8% de los funcionarios señalaron que el nivel de la calidad de servicio fue inadecuado.

Concluye así mismo que, si existe una relación directa y significativa entre la Gestión administrativa y la Calidad de servicio, debido a que se obtuvo un valor de Rho de 0,302 (valor de $p=0,001$), afirmando la hipótesis general (H1) y evidenciando una correlación positiva baja entre ambas variables.

(Ramos H. E., 2021), en su tesis, tuvo como objetivo determinar la relación entre la Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio de los Servidores Públicos de la Municipalidad distrital de Carmen alto-Ayacucho.

Su investigación fue cuantitativa, de tipo aplicada, con un diseño no experimental – transversal – correlacional con dos variables, como se mencionó. La población objeto de estudio estuvo constituida por todos los trabajadores nombrados y contratados de la municipalidad distrital de Carmen Alto Ayacucho, que hicieron un total de 65 trabajadores. A través de una encuesta que fue la técnica de recopilación de datos de las variables

Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio de los Servidores Públicos; y el instrumento fue el cuestionario para ambas variables. El instrumento fue sometido a la validez de contenido a través del juicio de tres expertos con un resultado de aplicable verificándose con la prueba Alfa de Cronbach con coeficientes de 0,973 para el cuestionario de gestión administrativa y 0,783 para el cuestionario de calidad de servicio, indicándonos una muy alta confiabilidad

Concluye que, hay una relación significativa entre la gestión administrativa y calidad de servicio en los trabajadores de la Municipalidad distrital de Carmen alto-Ayacucho.

(Flores, 2022), en su tesis, tuvo como objetivo fue determinar la relación existente entre la gestión administrativa con la calidad de servicio de la municipalidad distrital de Magdalena, en el periodo del año 2022.

Su estudio corresponde y se enmarca en una investigación básica, tipo aplicada, de nivel correlacional, de diseño no experimental.

Obtuvo como resultados que, si existe una correlación directa entre la calidad de servicio que perciben los colaboradores de la Municipalidad distrital de Magdalena y la gestión de recursos humanos de la institución.

Concluye además que, el coeficiente de correlación de Spearman tiene un valor r de 0.681 lo que significa que existe una correlación positiva y fuerte. Asimismo, se encontró una correlación positiva fuerte entre la planeación, organización, dirección y control y la calidad de servicio en la Municipalidad ya que, el Coeficiente de Correlación de Spearman tiene un valor de $r = 0.60$. De igual modo, se encontró una correlación positiva

fuerte entre los elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía y seguridad y la gestión administrativa en la Municipalidad puesto que, el Coeficiente de Correlación de Spearman arrojó un valor de $r = 0.604$.

1.2. Bases teóricas.

Al desarrollar esta parte de la investigación, se tiene en cuenta que: las bases teóricas es el acápito representativo del marco teórico, puesto que desarrolla la teoría seleccionada con sus respectivas citas y/o referencias bibliográficas del problema de investigación (Vivanco, 2018, p. 94)

Para la presente investigación se requirió del soporte de teorías referida al derecho administrativo, así como su impacto. A la administración, y la gestión administrativa pública, así como también a las teorías y conceptos de Calidad, en la administración pública, consecuentemente y fundamentalmente, la modernización de la gestión pública que es el marco de referencia general.

1.2.1. Derecho Administrativo

El derecho administrativo hoy se convierte en una herramienta jurídica que conlleva que la administración pública, que se manifiesta a través de las acciones del estado, sea este nacional, regional o local, como es el caso peruano, se disponga para poder servir al ciudadano, y conservar sus derechos ante la acción del estado en general.

Iglesias (2020), plantea a esta especialidad, el Derecho Administrativo como una Teoría normativa Global, y señalándolo, con un enfoque supranacional, y considerando la temática en y desde tres fases: la primera como el reconocimiento de la norma por el individuo al que va a ser aplicada, a lo que él investigador en su estudio denomina identidad entre voluntad y sujeción, o «aplicabilidad subjetiva». En buena cuenta, el modo por el que se imputan al individuo los efectos de la norma.

La segunda, como la integración de la norma en el sistema jurídico del Estado, punto clave y crucial en el alcance de sus efectos en el territorio o espacio físico, y como se señaló en el párrafo anterior, al que él denomina «aplicabilidad objetiva».

La tercera, en cuanto oposición o a la resolución del conflicto normativo entre las normas supranacionales y la norma propia en el compendio ya existente en el conjunto jurídico del Estado que la recibe, o bien la ocupación de un vacío en el ordenamiento jurídico interno esta tercera fase a la que denominamos «aplicabilidad funcional». Además de abordar el estudio teniendo en cuenta el problema del conflicto entre tales normas y el derecho interno, en aquellos casos en que tal conflicto realmente exista.

Se corrobora la relevancia del Derecho administrativo para la gestión y administración pública, al considerársela ya no sólo como parte de la normatividad al interior de un país, si no como parte de un cuerpo normativo jurídico acorde con el desarrollo global que hoy se tiene como eje transversal del progreso de la civilización humana.

1.2.1.1. Historia y evolución del Derecho Administrativo

Carruitero (2014) indica que, si se releva la historia como algo más que un recuento de anécdotas o cronología, esta puede producir una transformación decisiva de la forma que concebimos actualmente la ciencia (Carruitero, 2014, p. 48), con esa orientación se presenta a continuación un recuento histórico desde que existen referencias al tema de investigación

Sobre lo expuesto en el párrafo anterior se realiza breve un recuento de la aparición del derecho Administrativo, y después su conexión con la Administración pública, iniciando desde de la administración, para luego unirlo en correlación con los servicios públicos, la calidad y el modelo usado para esta investigación el modelo servqual.

La Administración Pública existe prácticamente desde que existe el Estado, y éste existe desde que se produjeron los elementos que lo conforman. Por tanto, se puede definir Estado como la institución jurídica establecida en un territorio determinado y que tiene y ejerce poder respecto de un grupo de personas, que al mismo tiempo es concebido por el consenso que surge entre ellas, y que dicho acto se le ha denominado pacto o contrato social.

Como Jellinek (2004), lo señala, el territorio es un espacio físico, y al grupo o número de personas se les conoce como pueblo o población y a la implicancia que el Estado ejerce respecto a ese pueblo o población se le denomina poder político, en consecuencia, la ausencia de alguno de estos elementos se establece que dicha entidad no es un Estado.

Así pues, se conceptualiza en general como poder al dominio que tiene una institución o persona de impactar en los quehaceres de las personas, determinando que esté poder político tiene la característica de la coerción que ejerce sobre el grupo de ciudadanos con la ayuda principalmente del uso de la milicia que utiliza la fuerza o la intimidación,

legitimada por el cuerpo jurídico. Se corrobora que el poder político existe desde la antigüedad, y en buena cuenta es el que le da legitimidad al ejercicio del poder de la Administración Pública, que se ejecuta respecto de los ciudadanos denominados administrados.

Cabe indicar, sin embargo, que el derecho administrativo en la época antigua todavía no existía porque efectivamente no existía ninguna regulación de la relación entre él y el administrado. Los conceptos del derecho administrativo considerado clásico o no existían todavía o estaban todavía en su primitiva etapa, por no hablar de los conceptos más avanzados que conocemos hoy.

La función administrativa propiamente dicha de la administración pública tiene entonces su origen o inicia en la separación de poderes.

Como consecuencia, en esa etapa histórica no existía ninguna definición de función administrativa tanto en teoría como en la práctica, mucho menos la concepción de derecho administrativo, lo que a su vez se reflejó como referencia en el funcionamiento de las ciudades-estado griegas.

La caída del Imperio Romano y la invasión de los bárbaros implicó, el derribamiento del mundo que hasta ese momento existía y como resultado una transformación de las instituciones jurídicas y políticas existentes, configurando radicalmente la naturaleza del Estado tal como existía en ese momento de la historia.

Sin embargo, durante la evolución de la economía y la sociedad medievales paulatinamente llevaron al importante desarrollo de una serie

de instituciones jurídicas y políticas. Así, el Estado fue ganando un poder cada vez mayor sobre los señores feudales fundamentalmente gracias al crecimiento de la burguesía y la necesidad de un mayor control sobre la seguridad nacional y el orden público.

El incremento del poder político se fue produciendo en lo que se denominó la era moderna y que principalmente se manifestó e implicó una transformación fundamental en la estructura estatal, que fue llevando a una transición de estados feudales a estados nacionales europeos, y de allí a estados absolutos.

1.2.2. Teoría del Derecho Administrativo

Normatividad se basa en instituciones jurídicas que se aplican a todo el sistema jurídico administrativo y son las que representan la teoría general del derecho administrativo que se revisa a continuación en esta sección de la investigación:

a) Estado

El estado representa una abstracción jurídica que tiene personalidad jurídica en sus relaciones internacionales, entonces, el estado como persona de derecho internacional debe cumplir con los dichos requisitos (Jellinek, 2004)

b) Gobierno

Hoy, se dice que el Estado surge desde el momento en que aparece un funcionario o un grupo de funcionarios que ejerce con autoridad coercitiva la facultad de realizar funciones públicas (Iribarren, 1936, p. 1). No se percibe al Estado, sino a las instituciones públicas que son

responsables que están a cargo de los funcionarios y servidores o colaboradores de la institución pública para utilizar el término más actual.

Por señalado en el párrafo anterior, el derecho administrativo no examina al Estado, sino a la administración pública como función y entidad jurídica. El derecho administrativo, por su parte, como especialidad del derecho, debe garantizar la protección de la persona humana y el respeto a su dignidad, que son el fin primordial de la sociedad y del Estado (Congreso, 1993) tal como lo establece el art.1 de la constitución Política de 1993 en el Perú.

c) Funciones del Estado

La comprensión del estudio del Derecho Administrativo se inicia con la determinación de la función del Estado en la que interviene. Es evidente entonces que se señala importante definir las principales funciones del estado:

d) Función legislativa

La función legislativa potestad del Parlamento, Asamblea o Congreso se verifica al dictar leyes en nombre de la comunidad, de tal manera que las leyes no son emitidas por parlamentarios o congresistas (funcionarios públicos), sino que son dadas por la comunidad que representan. . miembros del Congreso elegidos libremente. Es así que, una ley no es un acto administrativo.

En el Perú, el Poder Legislativo es ejercido a través del Congreso de la República, el cual consta de una cámara (artículo 90 de la Constitución), los miembros del congreso representan al Estado (artículo 93 de la

Constitución), asimismo, la facultad del Congreso de hacer leyes, así como interpretar, reformar o derogar las existentes (artículo 102 de la Constitución) (Congreso, 1993).

e) Función judicial

La facultad de administrar justicia proviene del pueblo y es ejecutada por el Órgano Judicial a través de sus órganos jerárquicos de conformidad con la Constitución y las leyes, artículo 138 (Congreso, 1993). El Poder Judicial lo conforman por órganos regionales jurisdiccionales que administran justicia en nombre del Estado; Los órganos jurisdiccionales son: el Tribunal Supremo y demás juzgados y tribunales, artículo 143, (Congreso, 1993). En esencia, una decisión dictada por un juez (funcionario público) tampoco es un acto administrativo, porque el juez la emite como una autoridad que proviene del pueblo, no del funcionario público.

f) Funciones del gobierno

El presidente o la presidenta, como es la realidad del contexto actual en el Perú; de la República es el jefe del Estado y simboliza la Nación art. 110 (Congreso, 1993). La política general del Gobierno la dicta el presidente de la República art.118 (Congreso, 1993), sin embargo, en la coyuntura actual, se evidencia por los hechos, que el ejecutivo, está sometido al poder del congreso. En el ejercicio de esta potestad gubernamental, los funcionarios emiten actos gubernamentales que son manifestación del carácter político que lleva a cabo la administración pública, los cuales no pueden ser acatados por vía jurisdiccional (Martínez, 1994, pág. 207), como, por ejemplo, un Mensaje a la Nación pronunciado por el presidente de la República.

g) Funciones administrativas

La administración es una función que conduce al logro de los objetivos previstos, porque tanto las normas estatutarias y legales así como la jurisdicción son los medios de los que se vale el Estado para llevar a cabo legalmente la administración. El poder administrativo que es un medio de realización es trascendente, tal como las actividades que el Estado desarrolla para la preservación y mejoramiento de su propia existencia y de la vida del organismo social. Las funciones administrativas en ese sentido comprenden la gestión de los intereses públicos. La acción se efectúa a través de un grupo de personas que están destinadas a constituirse en un organismo cooperativo en sus actividades, y son los denominados funcionarios públicos, a quienes también se les llama gestores de los intereses comunitarios (Iribarren, 2011, p. 16)

1.2.3. Administración pública y derecho administrativo.

En esta situación, hay que dejar claro que la Administración es una actividad y, por su parte, el Derecho Administrativo es el régimen que se le impone (Iribarren, 2011, p. 17)

a) Administración pública funcional

La administración es una función del Estado, cuyo propósito es el cumplimiento de sus objetivos en beneficio precisamente de la población que representa. La administración en esa orientación resume todas las actividades funcionales del Estado para lograr sus objetivos. (Iribarren, 2011). La administración como actividad pública se completa en la gestión de los intereses del Estado, de la sociedad y de los ciudadanos cuando

éstos esperan que la asistencia del Estado funcione de la mejor manera, y con ello Preservar y perfeccionar la organización del Estado y de la sociedad (Iribarren, 2011, p. 102)

b) Administración pública orgánica

Es así que la Administración Pública se evidencian e identifican con los organismos públicos que forman parte de una estructura administrativa, es decir, la Administración Pública es una persona jurídica de derecho público, verbi gratia, ministerio, gobierno regional, gobierno regional.

c) Ley administrativa

Sobre la base de la explicación hecha en el párrafo anterior, se puede enfatizar que el Derecho Administrativo es una especialidad del Derecho Público que regula las actuaciones o acciones administrativas de los organismos públicos en su relación jurídica con aquellos que administran, es decir los ciudadanos.

1.2.4. Principios del derecho administrativo

Los principios del Derecho Administrativo son, la base el cimiento, para su formación, desarrollo en esencia los principios del Derecho Administrativo son:

a) Principio de legalidad

Los órganos administrativos tienen que actuar conforme a la Constitución, las leyes y acorde con las potestades que les otorgan y de conformidad con los fines para los cuales les fueron promulgadas. Por tanto, este principio establece que los órganos públicos sólo pueden hacer lo que determine la Ley, ya que en derecho se da una situación que es contraria al principio de libertad donde los ciudadanos pueden hacer cualquier cosa que no esté expresamente prohibida.

b) Principio de interés público

El interés público se refiere toda la acción que beneficia a todos los ciudadanos; en ese enfoque, es sinónimo y equivalente al interés general de la sociedad. La administración del Estado, integrada por órganos jerárquicamente organizados, es el responsable del cumplimiento de la finalidad del Estado, fundamentalmente considerando la satisfacción de los intereses públicos de manera rápida y efectiva (Sentencia Corte Constitucional Expediente 0090-2004-AA/TC, Perú).

1.2.5. Fuentes del Derecho Administrativo

Podemos decir que las fuentes del Derecho Administrativo son los orígenes, cercanos o lejanos, de o en donde se originan las normas jurídicas aplicables en la función de administrar el gobierno (Iribarren, 2011) Así, son las fuentes del Derecho Administrativo:

- a) Disposiciones o normativas constitucionales.
- b) Tratados y acuerdos internacionales que han sido incorporados al Ordenamiento Jurídico Nacional.

- c) Leyes, normas y disposiciones de igualdad jerárquica.
- d) Otras normas o leyes que emanan del Poder Ejecutivo, estatutos y reglamentos de las entidades, así como las de carácter institucional o que tengan origen en el sistema administrativo.
- e) Todas las demás normas que se encuentren previstas en la normativa anterior.
- f) Jurisprudencia proveniente de autoridades jurisdiccionales, o casos en los que se interpretan disposiciones administrativas.
- g) Difusión, publicidad, ya que es vital que se haga conocer adecuadamente las declaraciones vinculantes de las entidades expresamente autorizadas para responder preguntas sobre la interpretación de las normas administrativas aplicables a su trabajo.

1.2.6. Actos de la Administración pública.

Son las actuaciones realizadas por todas y cada una de las instituciones de la Administración Pública de acuerdo con la teoría de actuación de la Administración Pública (Jellinek, 2004):

- a) Hechos administrativos

Es cualquier actividad, acto material, que se constituyen en operaciones técnicas o acciones físicas, realizada, efectuada en el ejercicio de funciones administrativas, que produce consecuencias jurídicas directas o indirectas (Dromi, 2005, pág. 17)

b) Cómo nacen los hechos

Es una acción material que excluye los medios legales de imponer determinadas circunstancias, situaciones en relación con personas o cosas (Dromi, 2005, pág. 34)

c) Acciones administrativas

Son declaraciones unilaterales internas o interorgánicas, ejecutadas en el ejercicio de funciones administrativas, que indirectamente producen efectos jurídicos individuales (Dromi, 2005). Los actos administrativos internos se orientan hacia la eficacia y eficiencia de los servicios y los objetivos permanentes de las propiedades). (Dromi, 2005, pág. 33)

d) Contratos administrativos

“Entendemos por contrato administrativo todo acuerdo testamentario, del que nace una obligación, creada por el Gobierno, de velar directa y prontamente por la satisfacción del interés público. De aquí podemos obtener dos características fisonómicas de los contratos administrativos: 1. El fin a alcanzar es la atención al interés público, con el fin de producir el bienestar general” (Iribarren, 1936, p. 66) Verbi gratia, las obras y la obtención de suministros utilización de fondos o recursos El poder público es ejercido obligatoriamente a través de contratos y ofertas públicas, así como la adquisición o enajenación de bienes. La contratación de servicios obras y proyectos cuya importancia y dimensión están determinadas por la Ley de Presupuesto se realiza mediante concursos públicos.

e) Reglamentos administrativos

Conjunto de normas jurídicas creadas por el titular de la administración pública que desarrolla los principios establecidos en una ley (Martínez, 1994) Estos son los requisitos regulatorios (Martínez, 1994, pág. 15)

f) Acción administrativa

Se considera a la declaración unilateral de administración pública, quién es la que produce consecuencias jurídicas subjetivas (Martínez, 1994, pág. 16)

g) Actos administrativos

Los actos administrativos son señalamiento de las autoridades que, en el marco, o ámbito del derecho público, tienen por objeto, propósito provocar consecuencias jurídicas para los intereses, deberes o derechos de la persona administrada en determinadas circunstancias.

2.2.3. Administración

La administración se verifica a través de la historia, desde la antigüedad, sin embargo, es relativamente reciente la concepción de la administración como disciplina, relacionada especialmente con las organizaciones, su origen, performance, y fundamentalmente sus resultados:

Sin embargo se puede reconocer la importancia de la administración para nuestro bienestar y desarrollo es difícil reconstruir su historia. Los anales de las primitivas empresas del hombre, si los hay, son vagos y

frecuentemente incompletos: unos restos o pedazos de cerámica con inscripciones, una pintura sobre los muros de una cueva o sobre una piel semidestruida. (George, 1999)

A través de la evolución misma de la humanidad en sus diferentes, estadios o civilizaciones, queda el vestigio de lo que debió haber sido el trabajo dirigido, en equipo y por especialidades, para haber construido las pirámides, los acueductos romanos, los caminos incas, la ciudadela de Kuelap, Caral y Machu picchu, como evidencia arqueológica y tangible de que lo que existió fue una dirección centralizada para conseguir propósitos, como los enumerados, y que los señala:

Aunque la teoría moderna de la administración, data del siglo XX, con los trabajos e investigaciones realizadas por Frederick Winslow Taylor, y Henry Fayol, se hace evidente que existieron, muchos años antes, pensamientos y teorías acerca de la Administración. (Koontz, 2013)

Según Robbins (2005) lo refiere igualmente: la ciudad de Venecia, en Italia, un importante centro económico y comercial del siglo XV, es otro ejemplo temprano de aplicación de la administración.

Si hubiera que señalar el año de nacimiento de la teoría moderna de la administración, la elección lógica de reconocimiento también sería 1911, año de la publicación de Los principios de la administración científica de Frederick Taylor. (Robbins, 2005)

Para determinar lo que se concibe como administración se verifica la definición de acuerdo con autores:

Para Wilburg Jiménez Castro, es la ciencia compuesta de principios, técnicas y prácticas, cuya aplicación a conjuntos humanos permite establecer sistemas racionales de esfuerzo cooperativo, a través de los cuales se pueden alcanzar propósitos comunes que no se pueden lograr individualmente en los organismos sociales. (Hernandez, 2019)

Fremont E. Kast, por su parte, la define como la:

"Coordinación de individuos y recursos materiales para el logro de objetivos organizacionales, lo que se logra por medio de cuatro elementos:

1. dirección hacia objetivos,
2. participación de personas,
3. empleo de técnicas y
4. compromiso con la organización."

Sin embargo, la mayoría de los autores coincide en definirla como el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar para lograr objetivos organizacionales preestablecidos. (Hernandez, 2019)

La administración es el proceso de tomar decisiones sobre los objetivos y la utilización de los recursos. Abarca cinco tipos principales de decisiones, llamadas también procesos o funciones: planeación, organización, liderazgo, dirección y control. (Amaru, 2009)

1.2.2. Administración, Gerencia, Gestión

En su libro Gerencia Integral (Pinkas, 2006), Doctor en Derecho, y Doctor en administración, realiza un tratado, de todas las funciones en la empresa, inicia con una descripción Macro de la economía y sociedad, y la ubicación de la empresa en este entorno, además de señalar que este

ahora es Global, por tanto, hace una referencia, actual a la concepción de gerencia, que comprende a las finanzas, la gestión de personal, logística, marketing, producción.

El primero de los autores que trato la Gerencia, como sinónimo de administración, fue Peter Drucker, considerado un guru, un experto de la administración de los finales del siglo XX, e inicios de este, y padre de la gerencia moderna, escribió libros como Gerencia, Gerencia de Empresas, Gerencia en Tiempos difíciles, que son considerados clásicos y elementales de la gerencia y gestión.

William Cohen fue el primer graduado del primer doctorado en gerencia diseñado para ejecutivos. En 1979 finalizó los estudios en la Peter F. Drucker and Masatoshi Ito Graduate School of Management de la Claremont Graduate University. Y jamás olvidó a su profesor, a su alma máter, Peter Drucker, considerado el padre de la gerencia moderna. (El País, 2008)

Lo relevante es que los términos management, término anglosajón, que luego se traduce como administración, es el que da origen a la teoría administrativa, sin embargo es necesario señalar que cada uno de ellos aparece en contextos, que deviene de la coyuntura y la realidad, que va configurando los intereses de la investigación en la ciencia administrativa, por tanto en mérito a la trascendencia que hoy tenemos: gerencia, que deviene en ejecución y toma de decisiones, y su tipificación de la acción como gestión, para luego ser aplicado a los diversos sectores, principalmente dividiéndolo en forma genérica en dos el privado y el público, este último considerando principalmente a los organismos del

estado, lo cual origina la descripción en donde se aplica; como gestión pública, aplicada a las instituciones del estado.

Esta situación la expresa Sanabria, (2007): el significado de los conceptos de administración, gerencia, gobierno, gestión y *management* emerge aquí como parte de la construcción de nuestra propiacultura e identidad y de la forma en la cual interpretamos “nuestra realidad” e intentamos comprenderla.

En cuanto al término gestión Manrique (2016), cita a Corominas y Pascual y señala:

“Cuyo origen data de 1884, viene de la raíz etimológica gesto, que procede del latín gestos, definido como actitud o movimiento del cuerpo, el cual a su vez se deriva de gerere, que significa ejecutar, conducir, llevar a cabo (gestiones) y tiene como sinónimos las palabras: gestionar, gestor y administrador” (Corominas, 1984)

Como se puede constatar a través de la lectura del párrafo anterior, desde su etimología, el término gestión se orienta a lograr la conducción, y la ejecución, en esa orientación se puede aseverar, que serían la base primigenia para el liderazgo y el cumplimiento de tareas, que son acciones parte de las actividades propias de los administradores, gerentes, gestores, como responsabilidad en las organizaciones en general, sean estas privadas o públicas.

Igualmente, (Manrique, 2016), en cuanto a gestión hace referencia a los inicios de la administración y sus acontecimientos previos antes del siglo XX, por tanto, tácitamente igualando o haciendo sinónimos los términos

planteados, management, administración, gerencia, gestión; y los refiere:

“La gestión como nueva tecnología que se orienta a objetivos prácticos fue presentada al público en general durante las últimas décadas del siglo XIX, y se convirtió rápidamente en disciplina en las décadas de 1920 y 1930 y se constituyó en cuerpo organizado de conocimiento enfocado a apoyar las empresas que actuaban por instinto, generando cambios en los valores y en los procesos organizacionales”. (Manrique, 2016, p. 5)

Siendo consecuente por lo expuesto es que sobre esa base es centrarnos y diferenciar, lo que implica la aplicación de la administración y fundamentalmente el proceso administrativo conformado por la planeación, la organización, la dirección, y el control, que es el proceso interactivo, intrínseco y dinámico que se pone en funcionamiento para el propósito para el cual ha sido creada una organización.

Figura 1. Proceso Administrativo



Nota: (Robbins, 2005)

1.2.3. Gestión administrativa pública

Al encontrarnos en el sector denominado público, o estatal, es que la administración es aplicada a las organizaciones propias del estado, y que brindan diferentes servicios a la población, al ciudadano, al vecino; es en ellas que la gestión de gobierno toma sus características y cualidades, que se denomina luego: gestión administrativa pública.

El estado es el que conduce o el que propicia la creación de entidades, organizaciones e instituciones públicas, en mérito, a que el mercado, que es el que, por su naturaleza, verifica la necesidad del usuario, cliente, del ciudadano y permite el surgimiento de las empresas que se

orientan a satisfacer estas necesidades, no es lo suficiente eficaz, para proveer el servicio y/o el producto que es necesario, es la razón que surjan.

Lo puntual es que surgen en la medida que el sector privado, no provee los servicios, por varias razones: por el monto de la inversión, por el escaso beneficio dada la mínima población de la zona, es cómo surgieron los agentes o bodegas express bancarias por ejemplo en banca peruana, y principalmente las agencias del banco de la nación como banca comercial; para justificar dicha inversión, y fundamentalmente, por la razón de tamaño de territorio versus índice poblacional de ocupabilidad de dicho territorio.

Es en ese marco de referencia, expresado en el párrafo anterior que surge la administración pública y se convierte en un campo donde los profesionales, y especialmente los que se ubican en el nivel más alto jerárquicamente de estas organizaciones que se convierten en líderes que deben servir a las comunidades, a sus ciudadanos, fundamentalmente para promover el bien común, propósito principal de la política de estado, y lograr un cambio positivo en el sector público.

Por ello es por lo que la persona, el técnico, o profesional que se encuentra y desarrolla su trabajo en el sector público, requiere habilidades, destrezas, y sobre todo y fundamentalmente, un comportamiento ético cabal, en sus decisiones y acciones, ya que está al servicio de la ciudadanía como propósito principal.

De acuerdo con Vidal (2021) quien escribe sobre las discusiones que existen sobre lo que implica la gestión pública, o la administración pública, sólo y especialmente en el Perú y señalando la importancia del derecho administrativo como marco normativo:

Así, el derecho administrativo, como una vertiente del derecho público, tiene por rol el estudio de la configuración y el funcionamiento de las entidades públicas y sus relaciones con los administrados. (Vidal, 2021)

Enfatiza y señala sobre la disposición y necesidad de regulación, y sus principios:

Seguidamente, a través de sus normas, estas regulan la actividad de la Administración pública, tomando como base los principios de legalidad, razonabilidad, celeridad y simplicidad administrativa (Vidal, 2021)

1.2.4. Marco Legal

De acuerdo con la Ley N.º 27658. Ley Marco de Modernización de la gestión del Estado el proceso de modernización de la gestión del Estado se sustenta fundamentalmente en las siguientes acciones o propósitos:

- Mejorar la calidad de la prestación de bienes y servicios coadyuvando al cierre de brechas.
- Concertación, con la participación de la sociedad civil y las fuerzas políticas, diseñando una visión compartida y planes multianuales, estratégicos y sustentables.
- Descentralización, a través del fortalecimiento de los Gobiernos Locales y Regionales y la gradual transferencia de funciones.
- Mayor eficacia y eficiencia en el logro de los objetivos y en la utilización de los recursos del Estado, eliminando la duplicidad o superposición de competencias, funciones y atribuciones.

- Revalorización de la Carrera Pública, se pone especial énfasis en el principio de la ética pública y la especialización, así como el respeto al Estado de Derecho.
- Institucionalización de la evaluación de la gestión por resultados, a través del uso de modernos recursos tecnológicos, la planificación estratégica y concertada, la rendición pública y periódica de cuentas y la transparencia a fin de garantizar canales que permitan el control de las acciones del Estado.
- Regulación de las relaciones intersectoriales.
- Promover y mejorar la calidad en las regulaciones en el ámbito de competencia de la Presidencia del Consejo de Ministros.”

Así mismo se especifica en el Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021.

La Modernización de la Gestión Pública comprende un proceso permanente y continuo de mejora con el fin de que las acciones del Estado respondan a las necesidades y expectativas de la ciudadanía. Implica mejorar la forma en la que el Estado hace las cosas, introduce mecanismos transparentes y eficientes, se enfoca en la mejora los procesos de provisión de bienes y servicios, entre etc. Igualmente se encarga del monitoreo y evaluación para introducir los cambios y ajustes convenientes y con ello mejorar las intervenciones públicas.

1.2.5. Historia de la Calidad

La actividad de inspección es la primera de las tareas o actividades con las que se inicia el devenir histórico de la calidad, y comienza en las

empresas en el área de producción, cuya exigencia hoy se considera mínima o básica con el cumplimiento de inspección del producto terminado.

1.2.6. Calidad Total y el cambio del management

Las consideraciones respecto de cómo impacta el concepto de calidad, en la gestión, se establece a partir de cuando se concibe al cliente como el que debe tener los beneficios de la satisfacción total de sus necesidades, cumpliendo cabalmente sus expectativas, en esa orientación el producto y/o el servicio, tiene que contar con los estándares de calidad que cubra precisamente esas expectativas, por ello la gestión o el management, fue evolucionando, y hoy ya no sólo es cumplir el estándar de producción, se amplía su cobertura, visualizando la posibilidad de ir más allá de ese punto básico de calidad.

En la figura siguiente se puede visualizar la evolución del concepto, y de para llegar a la filosofía de la calidad.



Nota: (AITECO, 2018)

Como se puede apreciar, es una evolución un devenir de un concepto básico o simple de inspección hacia un modelo que hoy hace que se tengan mejores productos y servicios.

Con esa consecución de hechos, expresados en los párrafos precedentes y la línea de tiempo mostrada, se hace evidente e inclusive para incentivar y reconocer el esfuerzo, la gestión y la disposición de los equipos de calidad a lo largo del mundo se han instituido premios, a quienes logran que sus productos y/o servicios, sean de Calidad, el “Premio Deming a la calidad” es el referente mayor.

A continuación, se propone y analizan brevemente estos mismos conceptos, filosofía y modelos a la atención municipal, teniendo en consideración que el concepto nació en la producción y elaboración de productos.

1.2.7. Calidad del servicio municipal

Las municipalidades se constituyen en los entes necesarios y determinantes para canalizar las acciones, que se concreten en los servicios, brindados a través de creación de infraestructuras, o bien a la formulación misma del servicio, que contribuya a que los ciudadanos cuenten como satisfacer las necesidades, propias de residencia en un determinado lugar y espacio geográfico.

Es en ese sentido, en esa orientación es que se establecen los Gobiernos municipales Provinciales, y distritales, y en el Perú en determinados lugares, anexos municipales en crecimiento, pero que se crean precisamente para acercar a los ciudadanos, vecinos o usuarios a que cuenten con servicios básicos, agua, desagüe, limpieza, cuidado de parques, y otros.

(Castillo et al., 2018) en su artículo de investigación “Calidad del servicio municipal desde perspectiva del ciudadano”, se propuso indagar la percepción del vecino, del ciudadano, respecto a los servicios municipales, además que hace un recuento de lo que ha significado el cambio de enfoque en América latina, principalmente del concepto de calidad, aplicado a los gobiernos municipales.

Igualmente, aborda un modelo para poder tener la estructura adecuada, para evaluar la calidad y se propone hacerlo y lo hace con el modelo servqual, que data de la década de los ochenta, sin embargo aún vigente por ser el más adecuado para medir la percepción de los ciudadanos. (Castillo et al., 2018)

1.2.8. Modelo Servqual

Es uno de los más conocidos y utilizados en la investigación de calidad, ya que evalúa las percepciones de los consumidores, clientes, respecto de lo que significa el servicio percibido desde las ópticas de la infraestructura, capacidad y tiempo de respuesta, la empatía, es decir la comunicación, con el cliente o consumidor del servicio.

En su artículo Martín (2018) recuerda el estudio y fundamentalmente a los formuladores del modelo: Parasuraman, Zeitham y Berry ilustraron que las percepciones de calidad de los consumidores están influenciadas por una serie de cuatro brechas distintas que ocurren en las organizaciones. (Martín, 2018). Se muestra a continuación una imagen que lo resume y explica:

Figura 3 Modelo SERVQUAL



Nota: (Instituto Internacional de Ingenieria Industrial, 2020)

1.2.9. Definición de términos básicos.

Administración: Ciencia social y técnica y ahora especializada, responsable de la planificación, organización, dirección y control de los recursos, organizacionales, con el propósito de obtener el máximo beneficio posible; para la organización.

Atención de calidad: Proceso de atención del colaborador de una organización encaminado a la consecución de la satisfacción total de los

requerimientos y necesidades de los clientes y usuarios de determinado servicio.

Satisfacción: Agradable sensación de bienestar, que siente una persona, cliente, usuario, cuando sus necesidades han sido satisfechas y es el resultado de la comparación con las expectativas.

Servicio: Conjunto de todas las actividades, tareas, procesos y procedimientos establecidos que buscan satisfacer plenamente las necesidades de un cliente que pueden incluir un producto tangible o no.

Buenas prácticas en servicios de atención al ciudadano: Políticas, acciones procedimientos y sistemas que una institución, especialmente pública que ésta implementa para mejorar su relación con la ciudadanía a quién sirve, con la finalidad de garantizar calidad con la que se ejecuta en la información difundida y en el trato ofrecido, con oportunidad, cordialidad y efectividad.

Buena Práctica Gubernamental (BPG). Son acciones parte de un proceso que ha producido destacados resultados en el manejo de una organización especialmente, perteneciente a la administración del estado o pública, generalmente establecida como política de estado, para mejorar la efectividad e innovación de en beneficio de su público.

Burocracia. Teoría administrativa que fue propuesta y originada por Max Weber, y que principalmente se denomina a una organización o estructura organizativa que está plenamente caracterizada por procedimientos rigurosos explícitos y generalmente normalizados.

Calidad de atención: Lo que recibe o no el ciudadano o usuario y que es la percepción respecto a la prestación de un servicio que solicita o que se considera debería recibir; que se configura en la conformidad y la capacidad para satisfacer sus necesidades por parte de la entidad que lo brinda.

Calidad. Es la norma, el estándar, el límite o la frontera delimitada en el servicio que se establece como mínimo que debe recibir el ciudadano, usuario o vecino, por parte de una entidad pública por tanto es el resultado del esfuerzo arduo de los colaboradores, trabajan de forma eficaz para poder satisfacer el deseo del cliente.

Canales de atención: Medios a con y través de los cuales, la ciudadanía hace uso de los servicios de las entidades públicas incluye en la actualidad espacios con infraestructura del tipo presencial, telefónico y móvil, y virtual, o por internet, incluyendo para evaluación el tiempo de respuesta.

Capacidad de atención: incluye y comprende todos los aspectos relacionados con en el proceso de la producción de bienes y servicios especialmente dirigidos al público, por tanto así también la infraestructura necesaria para el desarrollo de los procesos del core business de la entidad pública.

Competencia: conocimiento habilidades, destrezas, especial y fundamentalmente experiencia que el individuo la persona demuestra en la ejecución de tareas y actividades para la solución de problemas.

Eficacia: capacidad fundamental para lograr el efecto que se desea o se espera al realizar alguna actividad propuesta. (DRAE, 2023)

Eficiencia: uso óptimo de todos los insumos, materiales, y materia prima para la obtención de los resultados que se han propuesto o han sido deseados. (DRAE, 2023)

Entidad Pública. Todo organismo o institución, con personería jurídica y que tiene un ámbito de competencia y jurisdicción y que está comprendido en los niveles de Gobierno Nacional, Gobierno Regional y Gobierno Local, incluidos sus Organismos Públicos Descentralizados.

Estándar de atención: Regla, patrón, medida, características mínimas, que permite determinar con anterioridad o previamente, las características básicas de los procesos de atención dirigidos a los ciudadanos.

Gestión de Procesos. Administración, manejo de todas las actividades institucionales que tienen el propósito o son tendientes a la satisfacción de sus clientes.

Incentivo: Estímulo, incentivo que se ofrece al personal por el cumplimiento de sus actividades y metas. Se puede constituir en monetario o no monetario.

Objetivo: Resultado que se propone o desea o se necesita alcanza o lograr establecido dentro de un período de tiempo, y que puede perfectamente ser medible (DRAE, 2023)

Procedimiento administrativo. Procedimiento Administrativo es el conjunto de actos y diligencias conducentes a la emisión de un acto administrativo, es decir, el procedimiento administrativo es la secuencia de operaciones o pasos concatenados (Cordero, 2019).

Planeación. - Implica seleccionar misiones y objetivos, así como las acciones necesarias para cumplirlos, y requiere por lo tanto de la toma de decisiones; esto es, de la elección de cursos futuros de acción a partir de diversas alternativas. (Kontz, 1998)

Procedimiento Administrativo. - Se entiende por procedimiento administrativo al conjunto de actos y diligencias tramitados en las entidades, conducentes a la emisión de un acto administrativo que produzca efectos jurídicos individuales o individualizables sobre intereses, obligaciones o derechos de los administrados (Dromi, 2005, pág. 4)

CAPÍTULO II: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1. Descripción del problema.

Según Noguera (2014), respecto a esta sección en una tesis señala “...debemos anotar los antecedentes de la realidad problemática haciéndonos las siguientes reflexiones:

¿existe en el Perú alguna referencia relacionada con esta investigación?

¿existen publicaciones respecto al tema de investigación?”.

Por tanto, además se indaga también la realidad internacional, como marco de referencia similares a la problemática local a investigar.

2.1.1. Formulación del problema.

La actualidad es un contexto en el que se exige un Estado que actúe cada vez más eficiente y de forma descentralizada, ya que, en los últimos años se viene presentando numerosos problemas de calidad de gestión, que colinda o se percibe de corrupción y fraudes en las entidades públicas por la mala asignación de puestos, que no obedecen a la denominada meritocracia, hechos, que no sólo se evidencian en los procesos de esos últimos años, sino que tienen una antigüedad de casi más de 30 años, es decir desde los años 60 (Loret de Mola, 1968), y en la que oportunistas que se aprovechan de la posición para lograr beneficios, y que obviamente atentan contra la buena gestión administrativa, y tiene sus consecuencias en la calidad de servicio, que se le brinda al ciudadano.

Por tanto, la administración de los recursos, se hace hoy en día la imperiosa necesidad de generar respuestas cada vez más cercana a los ciudadanos que solicitan formas de comportamiento diferente a las tradicionales donde deben de priorizar los objetivos buscando el desarrollo local. Contribuye a la necesidad la explosión demográfica en el país ha tenido como resultado una demanda creciente de solución a los problemas y solicitudes de los ciudadanos y de la población, por lo que es vital el establecimiento de una nueva y eficaz Administración Pública que se constituya en respuesta positiva e inmediata a las expectativas y necesidades de todos los ciudadanos.

Son la responsabilidad de los gobiernos regionales y locales que tienen la misma tarea común de buscar el desarrollo regional y local, es por ello que un buen sistema de control interno en la municipalidad Distrital de Belén se constituye en un elemento de la organización que va a permitir llevar a cabo las acciones y actividades de manera correcta, para ello se hace necesario que todos los colaboradores se sientan comprometidos con su labor en la entidad y motivados plenamente a realizar los procesos respetando normas y leyes siendo responsables con sus funciones.

Sin embargo, reconociendo la importancia de la calidad de servicio los gerentes municipales, no lo atienden porque no dimensionan su importancia, ya que en su mayoría no tienen la formación administrativa, o no tienen el perfil en el que se demuestre experiencia en la gestión pública local, lo que trae como consecuencia un bajo nivel de desempeño individual y grupal en la institución.

2.1.2. Contexto Internacional

Si nos referimos a la constatación de la preocupación de la gestión administrativa a nivel internacional y la calidad de servicio al ciudadano por parte del estado, y especialmente a nivel de gestión local, municipal o ayuntamiento como se le denomina en algunos países se constata a través de la normativa implementada, la investigación e implementación de propuestas que involucren estos aspectos, de manera tal que el ciudadano, el vecino, perciba que su municipio, le brinda los servicios que el considera que son necesarios para su bienestar y justifica las tasas impositivas que por ellos paga periódicamente, durante el año.

Igualmente, si verificamos la normativa técnica que se implementa, se constata a través de las guías que se implementan, como por ejemplo se evidencia en el documento Manual atención ciudadanía que se señala la Política De Calidad Servicio De Atención Ciudadana, del ayuntamiento de Zaragoza publicada desde el año 1994, y aun vigente con modificaciones acorde con las coyunturas y realidades cambiantes de la zona geográfica, y de las demandas de sus ciudadanos, por los servicios que esta comuna española, brinda. (Ayuntamiento de Zaragoza, España, 2018).

En buena cuenta de la lectura de dicho documento se percibe que la problemática los llevó a implementarla, unida además a una preocupación que esta se mantenga, y continúe en el tiempo:

A las administraciones se las juzga y se las critica por los períodos de espera frente a las ventanillas, por la ineficacia y el retraso en los papeleos, por la falta de amabilidad del personal, en resumen, por su comportamiento burocráticos. (Ayuntamiento de Zaragoza, España, 2018)

Y no se quedaron sólo en la implementación, sino que unen la acción de sus colaboradores, con la atención, y la percepción de la ciudadanía, en la eficacia del servicio de atención que se les brinda y que la señalan en el mismo documento:

Para que la Administración en general, y el Ayuntamiento en particular, estén auténticamente al servicio de la ciudadanía y sean más receptivos a sus demandas, es preciso transformar paso a paso nuestra manera habitual de hacer las cosas. (Ayuntamiento de Zaragoza, España, 2018)

Y en el mismo documento normativo, y de gestión, con lenguaje inclusivo, es que señalan aspectos de calidad: aspectos tangibles, capacidad de respuesta, seguridad y fiabilidad, empatía; que son parte del modelo genérico para evaluar la calidad y relevando sus aspectos de importancia gravitante para el servicio de calidad percibida por los ciudadanos:

Todos como ciudadanos y ciudadanas, entramos en contacto con un servicio municipal. Es el momento de la verdad porque, a partir de ese instante, tiene la oportunidad de formarse una opinión y poner a prueba nuestra competencia y la del servicio y, por extensión, al Ayuntamiento mismo (Ayuntamiento de Zaragoza, España, 2018)

En otro ayuntamiento español como es del Pamplona, se evidencia, con más claridad lo relacionado a la gestión administrativa, o gestión municipal, y la calidad de servicio, en su documento normativo Política De Calidad Servicio de Atención Ciudadana:

La política de calidad del SAC está alineada con la estrategia de la organización y comprometida con los objetivos establecidos y con la mejora continua. (Ayuntamiento de Pamplona, España, 2021)

Como se muestra en la cita, esta refiere en siglas al servicio de atención al ciudadano, tal cual se está implementando a nivel del país, y se establece para el municipio de Pamplona, como parte de la base de su gestión institucional a través de específicamente redactado en la misión:

Servicio multicanal del Ayuntamiento de Pamplona cuya finalidad es facilitar la vida diaria a la ciudadanía en su relación con su municipio, a través de la centralización de las gestiones y la cercanía en la comunicación (Ayuntamiento de Pamplona, España, 2021)

Y han concebido, el punto de origen inclusive, es decir, el inicio del proceso en el que se involucra el ciudadano al querer, una atención por parte del municipio, o desde que se concibe que el ciudadano, valorándolo como “cliente” y no solamente como un usuario, requiere de su guía:

La orientación al Cliente tiene fiel reflejo en el funcionamiento interno del SAC de forma que cada persona tiene como objetivo la satisfacción de las personas o funciones que le siguen directamente en la cadena de valor (Ayuntamiento de Pamplona, España, 2021)

En la investigación de (Valladares, 2016) se muestra que en el estado de Michoacán en el municipio de Uruapan, en México, se ha considerado la implementación de una propuesta de mejora para

la calidad en el servicio y atención al ciudadano en el Municipio, en buena cuenta a nivel internacional, en los últimos años, se considera como parte del avance de gestión administrativa de la gestión municipal, la Calidad de atención al ciudadano, al vecino, en buena cuenta no solo como parte del servicio, si no que se estructura a través de normatividad legal, desde el punto de vista del Derecho administrativo, es un elemento importante y una tendencia, que cobra cada vez más importancia de la gestión en organismos públicos locales.

2.1.3. Contexto Nacional

Una muestra que en el país cambió la concepción del servicio hacia el ciudadano y fundamentalmente sobre la atención al ciudadano, son creación y puesta en ejecución de los edificios de los denominados MAC, siglas que significa mejor atención al ciudadano.

Ley 31957: incorporan los organismos reguladores de los servicios públicos a la plataforma MAC.

El de Iquitos, se encuentra en la Av. La Marina, y concentra la atención de las principales instituciones de servicio al ciudadano, como son SUNAT, MIGRACIONES, SUNARP, PODER JUDICIAL, INPE, POLICIA NACIONAL, SUNEDU, otras y fundamentalmente el Banco de la Nación, que es la entidad del estado en donde se pagan todas las tasas por los servicios que brinda el estado a nivel nacional, por ello, se han abierto agencias en las principales capitales de los departamentos; en Iquitos funciona desde el 2022, y alguno de los diarios regionales referían la noticia:

Heber Cusma Saldaña, secretario de gestión pública de la presidencia del Consejo de ministros, participó de la inauguración de este MAC que concentra 14 entidades públicas, lo que significa un ahorro de tiempo y dinero para las personas, dado que en un solo lugar podrán realizar 40 trámites (Pro y contra, 2022).

La PCM, a través de la Secretaría de Gestión Pública, ha implementado MAC a nivel nacional, que funcionan en las mismas plataformas de atención de las municipalidades y gobiernos regionales (Pro y contra, 2022).

Figura 1 Sala principal del módulo MAC de Iquitos



Nota: (Pro y contra, 2022)

La Red Asistencial Loreto del Seguro Social de Salud (EsSalud) presentó el módulo de la Oficina de Seguros y

Prestaciones Económicas implementado en el Centro de Mejor Atención al Ciudadano (MAC), ubicado en la cuadra 13 de avenida La Marina en el distrito de Punchana. (Diario La Region, 2022)

En este módulo, los asegurados y público en general obtendrán una atención oportuna en los trámites de registro de la condición de seguro del titular y derechohabientes (hijo menor de edad, madre gestante, concubina y/o cónyuge, así como de hijo mayor con discapacidad) (Diario La Region, 2022)

Figura 2 Edificio de las instalaciones del MAC Iquitos, 2022



Nota: (Diario La Region, 2022)

2.1.4. Contexto Local Distrital

La Municipalidad Distrital de Belén, dentro de las diversas causas que ocasiona el descontento de los vecinos y ciudadanos, es la gestión administrativa los servidores y funcionarios de la municipalidad, que no presentan la planificación de los procesos y la falta de organización en el área de administración, pues la mala gestión administrativa y la calidad de servicio, se hace evidente en los colaboradores que conforman parte administrativa pues genera incomodidad entre ellos. Igualmente se atiende servicios al usuario de una manera deficiente por esto genera retrasos documentarios, reclamos y críticas a la gestión por la poca capacidad de respuesta del personal ante eventualidades y procesos con cuellos de botella la cual, trae consigo la percepción de baja calidad del servicio prestado.

La Municipalidad Distrital De Belén debe cambiar, para que la capacidad productiva del individuo pueda crecer y poder tener una mejor eficiencia y cumplir con los objetivos finales, por ello se afirma que debe existir inversión en la Gestión Administrativa y Calidad de Servicio.

El contexto es propicio, a la fecha en la que se desarrolla esta investigación; ya que la presente administración acaba de cumplir los 100 primeros días de gestión, y aún las expectativas de los vecinos y ciudadanos del distrito no se perciben satisfechas.

2.2.1. Problema general

El problema descrito se resume en la siguiente interrogante general:

¿Cuál es la relación entre la Calidad del Servicio y la gestión administrativa de la Municipalidad Distrital de Belén, 2023?

2.2.2. Problemas específicos

Los problemas específicos son las siguientes:

¿Cuál es la relación de la planeación, con la calidad de servicio de la municipalidad distrital de Belén, 2023?

¿Cuál es la relación de los Elementos Tangibles, con la gestión administrativa de la municipalidad distrital de Belén, 2023?

¿Cuál es la relación de la calidad de servicio y la, Capacidad de Respuesta de los colaboradores que gestionan los servicios de la municipalidad distrital de Belén, 2023?

2.3. Objetivos.

2.3.1. Objetivo general.

Analizar la relación entre la gestión administrativa con la calidad de servicio de la municipalidad Distrital de Belén, 2023

2.3.2. Objetivos específicos.

Determinar la relación entre la planeación, con la Calidad de Servicio de la municipalidad distrital de Belén, 2023.

Determinar la relación entre los Elementos Tangibles, y la Gestión Administrativa de la Municipalidad Distrital de Belén, 2023.

Determinar la relación de la calidad de servicio y la Capacidad de Respuestas de los colaboradores que gestionan los servicios de la municipalidad distrital de Belén, 2023

2.4. Hipótesis general.

Existe relación entre la calidad de servicio con la gestión administrativa de la municipalidad Distrital de Belén, 2023.

2.4.1. Hipótesis específicas.

Existe relación entre la Planeación, con la Calidad de Servicio de la Municipalidad Distrital de Belén, 2023.

Existe relación entre los Elementos Tangibles, y la Calidad de Servicio de la Municipalidad Distrital de Belén, 2023.

Existe relación de la calidad de servicio y la Capacidad de Respuestas de los colaboradores que gestionan los servicios de la municipalidad distrital de Belén, 2023.

2.5. Variables.

El término variable de acuerdo con autores, señalan:

“una cualidad, propiedad o características de las personas o cosas en estudio que puede ser enumerada o medida cuantitativamente” como lo señala Francisca de Canales citado en (Carruitero, 2014, p. 343).

Sin embargo, considerando una investigación en derecho, está en el marco del Derecho Administrativo:

“Hay factores que son no son cuantificables ni innumerables en el derecho y no de los menos importantes, (como las valoraciones jurídicas). (Carruitero, 2014, p. 343)

Por lo tanto, en las investigaciones en derecho es importante considerar el hecho que señala (Carruitero, 2014), ya que, dependiendo del tipo de investigación, es relevante:

“Por eso le damos al término “variable” un sentido bastante lato: aquellos aspectos del problema que, por la importancia que le da el investigador, servirán de “ejes” en la investigación” (Carruitero, 2014, p. 343)

2.5.1. Conceptualización de las variables

a) Conceptualization de Gestión administrativa

Involucra el accionar de la administración en la institución materia de la presente investigación, y cuya ineficacia, atenta contra el buen servicio.

b) Conceptualización de Calidad de Servicio.

Aspecto relevante en el resultado del accionar de la institución y sus miembros, y frente a la expectativa de los ciudadanos vecinos administrados del distrito de Belén.

2.5.2. Identificación de las variables y Operacionalización.

Variable Independiente (X)

X1. Gestión administrativa.

Variable Dependiente (Y)

Y.1. Calidad de Servicio.

Tabla 1 Operacionalización de la variable Gestión Administrativa

Variable	Indicadores	Índices
Gestión administrativa	1. Planeación	1.1. Plan Estratégico.
		1.2. Plan Operativo.
		1.3. Estrategias.
		1.5. Objetivos.
	2. Organización	2.1. MOF.
		2.2. ROF.
		2.3. Organigrama.
		2.4. Trabajo en Equipo.
		2.5. Coordinación.
	3. Dirección	3.1. Liderazgo, orientación
		3.2. Toma de decisiones
		3.3. Motivación
	4. Control	4.1. Preventivo
		4.2. Operacional.
		4.3. Posterior

Nota: los autores

Tabla 2 Operacionalización de la variable Calidad de Servicio

	Indicadores	Índices
Calidad de Servicio	1. Elementos tangibles	1.1. Apariencia de equipos.
		1.2. Instalaciones atractivas.
		1.3. Apariencia pulcra de empleados.
		1.4. Elementos materiales atractivos
	2. Fiabilidad	2.1. Cumplimiento de promesas.
		2.2. Soluciones sinceras de problemas.
		2.3. Realización de servicio bien a la primera.
		2.4. No se cometen errores
	3. Capacidad de respuesta.	3.1. Empleados comunicativos
		3.2. Empleados ofrecen servicio con prontitud.
		3.3. Empleados dispuestos a ayudar
		3.4. Empleados que responden
	4. Seguridad	4.1. Empleados que transmiten confianza.
		4.2. Usuarios seguros.
		4.3. Empleados amables.
		4.4. Empleados bien formados
	5. Empatía	5.1. Atención individualizada
		5.2. Horarios acordes a usuarios
		5.3. Empleados ofrecen atención personalizada.
		5.4. Preocupación e interés por usuarios
		5.5. Comprensión de necesidades de usuarios

Nota: los autores

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación.

La tesis, que realizada y que se presenta cumple lo señalado por un maestro considerado trascendente internacionalmente, en la investigación científica en Derecho, y cuyo derrotero académico investigativo, data de la década de los noventa; sin embargo, aún vigente, y a partir, ello precisamente, porque los jurados, principalmente, lo toman como referente para evaluar los trabajos de investigación; tanto como requisito para el título de abogado, como en los procesos de obtención del grado de maestro y doctorado en Derecho, y la cual la citamos tanto en el nombre del autor como el párrafo de su libro, correctamente:

Witker (1996) La tesis, como trabajo intelectual es una forma de investigación, esto es, un proceso sistemático de ejercicios analíticos o sintéticos que se dan entre un sujeto (doctorando, investigador o postulante) y un objeto (materia lo espiritual) en cuya relación se busca alcanzar un producto científico nuevo o diferente” (Witker, 1996, p. 17).

Por tanto, la tesis de maestría que se desarrolló aporta una solución a un problema social, y de prioridad dentro del cumplimiento de los derechos humanos y constitucionales, además de la mejora de atención al ciudadano desde la gestión de un gobierno local.

Igualmente se ha tenido en cuenta lo recomendado por Burneo, respecto a las estrategias de análisis para la investigación (Burneo, 2017).

En buena cuenta, se configura un resultado una consecuencia y un aporte producto de la investigación:

Es necesario que el se cuestione acerca de las consecuencias de su estudio. (Ramos N. C., 2014)

En esa orientación por su alcance la presente es una investigación básica, ya que, al realizarse el estudio del problema, este se encuentra destinado exclusivamente a la búsqueda de conocimiento (Baena, (2017), pág. 17).

Igualmente, desde el enfoque, es cuantitativo dado que se hará uso de la recolección de datos para probar hipótesis de acuerdo con medición numérica y análisis estadístico, para establecer pautas de comportamiento y probar teorías (Hernández et al., 2014, p. 4)

La presente investigación es tipo Descriptivo – Explicativo, es transversal, porque los datos se recolectaron en un solo momento, y se explica y sustenta en lo que señala el maestro Witker:

“El método explicativo introduce al investigador a una noción de sistema en el que las relaciones de hecho que lo configuran permiten determinar, el porqué de tales hechos. Este método va dirigido a la búsqueda de algo más amplio que los hechos mismos del que parte la ciencia” (Witker, 1996, p. 23)

Es de diseño no experimental porque no se aplicará ningún programa de trabajo antes del estudio para lograr cambios en el comportamiento de los sujetos de estudio.

3.2. Población y muestra.

La población está constituida por servidores municipales que tienen la responsabilidad de brindar atención a los ciudadanos, vecinos, por los distintos servicios que brinda la municipalidad distrital de Belén.

Se representa en el cuadro la cantidad total de colaboradores que, en las distintas áreas de atención al ciudadano, vecino de la municipalidad de Belén, brindan la posibilidad de acceder a los servicios que se dan.

Tabla 3 Población de colaboradores de la Municipalidad de belén

Nº	AREAS MUNICIPALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Número de colaboradores
1	GERENCIA DE DESARROLLO SOCIAL E INCLUSIÓN SOCIAL	07
2	SUB GERENCIA DE PROGRAMAS SOCIALES	05
3	OFICINA DE REGISTRO CIVIL (ORC)	02
4	UNIDAD LOCAL DE EMPADRONAMIENTO (ULE)	20
5	DEMUNA	06
6	OFICINA DE PROGRAMA DE VASO DE LECHE (OPVL)	10
7	SUB GERENCIA DE PARTICIPACIÓN VECINAL	06
8	GERENCIA DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA	02
9	SUB GERENCIA DE ADMINISTRACION Y RECAUDACION TRIBUTARIA	04
10	SUB GERENCIA DE FISCALIZACION Y CONTROL TRIBUTARIO	03
11	OFICINA DE COACTIVO	05
12	OFICINA MUNICIPAL DE ATENCION A LA PERSONA CON DISCAPACIDAD (OMAPED)	04
13	DEFENSA CIVIL	05
14	SUB GERENCIA DE EDUCACION CULTURA, DEPORTE TURISMO Y JUVENTUD	15
15	GERENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS, GESTION AMBIENTAL Y DESARROLLO EMPRESARIAL	03
16	SUB GERENCIA DE PROMOCION EMPRESARIAL Y COMERCIALIZACION	15
17	SUB GERENCIA DE CATASTRO, HABILIDADES URBANAS Y RURALES	07
18	GERENTE MUNICIPAL	03
TOTAL DE TRABAJADORES		122

La muestra en este caso será intencional, dada la cantidad de trabajadores, que son los encargados de brindar servicios municipales a los ciudadanos.

Así mismo para la validación de los cuestionarios y su posterior aplicación se ha recurrido a de la consulta de experto. Los Formatos se muestran en el Anexo 3 y 4.

De igual manera se aplicará un cuestionario a una muestra de la población de ciudadanos, vecinos de la municipalidad e Belén.

Tabla 4 Población de los vecinos de la Municipalidad de Belén

Distritos	Edades				Total
	20 - 29	30 - 39	40 - 49	50 - 59	
Iquitos	28,414	22,962	18,981	14,533	84,890
Punchana	17,104	13,736	10,754	6,915	48,509
Belén	13,543	11,597	8,666	5,692	39,498
TOTAL	59,061	48,295	38,401	27,140	172,897

Nota: (Instituto Nacional de Estadística e Informática, INEI, 2010)

La población entonces para la investigación es la considerada del distrito de Belén, ya que, de acuerdo con nuestra propuesta, son los ciudadanos vecinos que habitan o viven en el distrito de Belén y que se ven beneficiados con el accionar de la municipalidad para satisfacer sus requerimientos.

1. Tamaño muestral.

Metodología de selección de la muestra de estudio de la presente investigación se constituirá tomando los siguientes criterios:

- a. Las personas que concurren a las oficinas de la municipalidad de Belén requiriendo por la atención, para alguno de los servicios que ofrece la municipalidad.
- b. Tamaño de la muestra. La selección de las personas que se encuestó, se hizo por muestreo probabilístico, y el tamaño es:

$$n = \frac{(Z)^2 (p) * (q)}{E^2} \quad n =$$

Donde:

Z: Coeficiente de confiabilidad. En un nivel de confianza del 95 %, es 1.96.

p: Proporción estimada. Asumiendo P = 50 %

E: Error o precisión. Asumiendo E = 5 %

Tamaño de la muestra para una población de 39,498 habitantes, es 380, personas a encuestar (para el cálculo, se utilizó una aplicación macro de Microsoft Office LTSC Profesional Plus 2021 hoja de cálculo Excel, tal como se muestra:

MARGEN DE ERROR MÁXIMO ADMITIDO	5,0%
TAMAÑO DE LA POBLACIÓN	39,498
Tamaño para un nivel de confianza del 95%	380
Tamaño para un nivel de confianza del 97%	465
Tamaño para un nivel de confianza del 99%	655

2. Margen de confianza y margen de error con el que se presentan los resultados. + 5%, -5%
3. Técnica aplicada para realizar el trabajo de campo: a través de un cuestionario de preguntas (Anexo N° 03)
4. Período de recogida de la información; se realizará una vez verificado el instrumento por los expertos.

3.3. Técnicas, instrumentos y procedimientos de recolección de datos.

Para poder cumplir el procedimiento de lograr encuestar a los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Belén, mencionados en la Población y muestra, y cumplir también los principios éticos, que acompañan a esta investigación se procedió a solicitar la autorización respectiva a las autoridades de la municipalidad de Belén, de las áreas en las que básicamente, se realizaría el acopio de datos para la investigación tal como se prueba en los documentos escaneados que a continuación se muestran:

Figura 4 Solicitud dirigida a la Gerencia municipal del Distrito de Belén

"Unión de la ciudad, la paz y el desarrollo"

CARTAN° 001-2023-SGR

Sr.
ECON. CARLOS ANGEL PEZO VASQUEZ.
Gerente Municipal-MDB.
Presente. -

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE BELÉN

RECEPCION

TRAMITE DOCUMENTARIO

N° REGISTRO: **7244**

FECHA: **04 AGO 2023**

HORA: **11:31**

FIRMA: _____

Asunto: SOLICITO PERMISO PARA RELIZAR TRABAJO DE INVESTIGACIÓN "RELACIÓN ENTRE CALIDAD DE SERVICIOS Y DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE BELEN - 2023".

Yo Sandra Gonzales Rengifo, identificada con DNI N° 43976909, con domicilio Calle Tahuantinsuyo N° 274 – PPJJ 9 de Octubre del Distrito de Belén. Ante Ud. respetuosamente me presento y expongo:

Que, habiendo culminado el programa de Maestría Derecho Administrativo y Administración Pública en la Universidad Científica del Perú, Solicito a Ud. permiso para realizar trabajo de investigación en la Entidad sobre "Relación de Calidad de Servicios y la Gestión Administrativa de la Municipalidad Distrital de Belén, 2023", que es requisito para poder optar el grado de magister.

Es necesario señalar, que la investigación servirá a la gestión para poder implementar políticas, estrategias, y mejoras en la dirección y servicios de la municipalidad, y fortalecer la gestión administrativa de nuestra institución.

POR LO EXPUESTO:

Ruego a Usted acceder a mi solicitud.

Belén, 03 de agosto de 2023



Sandra Gonzales Rengifo.
DNI N° 43976909

Escaneado con CamScanner

Nota: la autora

Figura 5 Solicitud dirigida a la Gerencia Tributaria de la Municipalidad de Belén

"A fin de la unidad, la paz y el desarrollo"

CARTAN° 001-2023-SGR

Sr.
CPC. JORGE LUIS WONG URIBE.
Gerente de Administración Tributaria-MDB.
Presenté. -

RECIBIDO
07 AGO. 2023
REG. N°:
HORA: 2:30 PM
FIRMA:

Asunto: SOLICITO PERMISO PARA RELIZAR TRABAJO DE INVESTIGACIÓN
"RELACIÓN ENTRE CALIDAD DE SERVICIOS Y DE LA GESTIÓN
ADMINISTRATIVA DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE BELEN - 2023".

Yo Sandra Gonzales Rengifo, identificada con DNI N° 43976909, con domicilio Calle
Tahuantinsuyo N° 274 – PPJJ 9 de Octubre del Distrito de Belén. Ante Ud. respetuosamente me presento y
expongo:

Que, habiendo culminado el programa de Maestría Derecho Administrativo y Administración
Pública en la Universidad Científica del Perú, Solicito a Ud. permiso para realizar trabajo de investigación
en la Entidad sobre "Relación de Calidad de Servicios y la Gestión Administrativa de la Municipalidad Distrital
de Belén, 2023", que es requisito para poder optar el grado de magister.

Es necesario señalar, que la investigación servirá a la gestión para poder implementar
políticas, estrategias, y mejoras en la dirección y servicios de la municipalidad, y fortalecer la gestión
administrativa de nuestra institución.

POR LO EXPUESTO:

Ruego a Usted acceder a mi solicitud.

Belén, 03 de agosto de 2023



Sandra Gonzales Rengifo.
DNI N° 43976909

Escaneado con CamScanner

Nota: la autora:

3.3.1. Técnica de recolección de datos

La técnica de recolección de datos será la encuesta con aplicación de dos cuestionarios.

Los instrumentos: encuestas que se han diseñado se presenta en Anexo N°02, y 03 los mismos que fueron sometidos a la validación de expertos y se muestra en la parte de Resultados de la Validación de expertos, ambos con la cualificación necesaria y docentes de la escuela de posgrado; se procedió a realizar la medición de su validez y confiabilidad, con el Alfa de Cronbach, cuyo resultado se muestra en la Capítulo de resultados en el primer acápite: Resultado de confiabilidad, en el que se evidencia la concordancia entre indicadores, índices y los ítems que se traducen en preguntas del cuestionario, ya que el índice obtenido es 0.943 y para ello se utilizó el software estadístico SPSS ver. 25.

Tabla 5 Items del instrumento de recolección de datos a aplicar a los colaboradores de la municipalidad

Indicadores	Índices	Pregunta
1. Planeación	1.1. Plan estratégico	1
	1.2. Plan operativo.	2
	1.3. Estrategias	3
	1.4. Objetivos.	4
2. Organización	2.1. MOF.	5
	2.2. ROF.	5
	2.3. Organigrama.	6
	2.4. Trabajo en Equipo.	7
	2.5. Coordinación.	8
3. Dirección.	3.1. Liderazgo, orientación	9
	1. Toma de decisiones	10
	3.3. Motivación	11
4. Control	3.1. Preventivo	12, 13
	3.2. Operacional.	14
	3.3. Posterior.	15

Nota: los autores

Tabla 6 Items del instrumento de recolección de datos a aplicar a los vecinos de la municipalidad

Indicadores	Índices	Ítem
1. Elementos tangibles	1.1. Apariencia de equipos.	1
	1.2. Instalaciones atractivas.	2
	1.3. Apariencia pulcra de empleados.	3
	1.4. Elementos materiales atractivos	4,5
2. Fiabilidad	2.1. Cumplimiento de promesas.	6
	2.2. Soluciones sinceras de problemas.	7
	2.3. Realización de servicio bien a la primera.	8
	2.4. No se cometen errores	8
3. Capacidad de respuesta.	3.1. Empleados comunicativos	9
	3.2. Empleados ofrecen servicio con prontitud.	10
	3.3. Empleados dispuestos a ayudar	11
	3.4. Empleados que responden	12
4. Seguridad	4.1. Empleados que transmiten confianza.	13
	4.2. Usuarios seguros.	14
	4.3. Empleados amables.	14
	4.4. Empleados bien formados	15
5. Empatía	5.1. Atención individualizada	16
	5.2. Horarios acordes a usuarios	17
	5.3. Empleados ofrecen atención personalizada.	17
	5.4. Preocupación e interés por usuarios	17
	5.5. Comprensión de necesidades de usuarios	18

Nota: los autores

3.4. Procedimiento de recolección de datos

El proceso de acopio de datos se ciñe al procedimiento siguiente:

- 1) Se solicitó autorización a la Gerencia Municipal y a la Gerencia de Tributaria de la Municipalidad de Belén (Figuras N° 4 y 5)
- 2) Se ha diseñado el instrumento de recolección de datos. Anexo

- 3) Recojo de la información y Procesamiento de datos, aplicación de los cuestionarios para encuesta:
 - a. Población de los colaboradores de la Municipalidad de Belén
 - b. Población de los vecinos que tributan de la Municipalidad de Belén
- 4) Procesamiento de Información obtenida, utilizando los softwares, SPSS ver. 25, y Microsoft Office LTSC Profesional Plus 2021, Hoja de Cálculo Excel.
- 5) Organización de datos en tablas y representaciones gráficas.
- 6) Análisis e interpretación de los datos.
- 7) Elaboración de la discusión
- 8) Formulación de conclusiones y recomendaciones.
- 9) Redacción y sustentación de la tesis.

Ética.

La aplicación del instrumento de recolección de datos será de modo anónimo para lograr mayor independencia de información del encuestado.

Procesamiento y de análisis de datos.

Para el procesamiento de los datos se utilizará el software estadístico SPSS, ver. 25 y Microsoft Office LTSC Profesional Plus 2021, Hoja de Cálculo Excel., y para el análisis univariado se emplearán tablas de frecuencias simples y porcentajes.

La confiabilidad de la información se presenta a través el cálculo del Alfa de Cronbach, expresándose en un puntaje de rango entre 0.7 y 1:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right]$$

Donde:

K Items o preguntas del cuestionario=

$\sum V_i$ Sumatoria de la varianza de los items =

$\sum V_t$ Varianza de los totales =

Alfa = 0.710000 Más cerca de 1, más grado de confiabilidad

CAPITULO IV: RESULTADOS

5.1. Prueba de fiabilidad

En las tablas siguientes se muestra la prueba de consistencia del instrumento de acopio de datos, el cual se utilizó para aplicar una encuesta a través del cuestionario, que se evidencia en el anexo 3, y para el procesamiento se utilizó, el software estadístico SPSS, y el JASP, para verificación.

Tabla 7 Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	94	24,5
	Excluido ^a	290	75,5
	Total	384	100,0

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

Tabla 8 Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,943	33

Al observar la tabla 8 el coeficiente alfa de Cronbach es de 0.943 lo cual es bastante alto y sugiere una buena consistencia interna entre los 33 items analizados. lo que sugiere que miden de manera confiable el constructo que se utilizó para la evaluación.

Tabla 9 Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
La misión, visión valores	96,83	510,723	,391	,943
Objetivos	96,76	517,155	,371	,943
Estrategias	96,84	512,566	,499	,942
Procedimientos adm	96,97	505,343	,575	,941
Puestos por mérito	97,37	505,010	,635	,940
MOF	97,20	509,862	,566	,941
Especialización	97,39	517,144	,484	,942
Capacitación	96,95	502,761	,602	,941
Supervisión	97,27	515,402	,446	,942
Trabajo en equipo	96,77	517,407	,407	,943
Coordinación	96,55	512,400	,521	,941
Socialización	96,89	506,440	,608	,941
Estrategias de control	96,79	512,750	,548	,941
Control anticipado	96,89	512,032	,475	,942
Control posterior	96,65	510,080	,504	,942
Instalaciones	96,91	516,702	,412	,943
Comodidad limpieza	96,50	498,253	,728	,939
Orden	96,59	493,084	,773	,939
Aceptan su opinión	96,57	496,548	,734	,939
Innovación de equipos	96,73	505,832	,583	,941
Innovación de equipos	96,97	514,891	,464	,942
Tiempo de respuesta	96,53	506,918	,582	,941
Personal de atención capacitado	96,29	516,013	,447	,942
Amabilidad	96,45	509,734	,620	,941
Cortesía	96,40	510,523	,652	,940
Servicio recibido	96,44	512,829	,618	,941
Compromiso	96,31	510,581	,608	,941
Satisfacción con información	96,35	503,220	,748	,940
Resolución de dudas	96,38	508,776	,689	,940
Confianza en institución	96,31	508,947	,671	,940
Comprensión	96,33	510,998	,627	,941
Paciencia	96,56	516,550	,458	,942
Entendimiento	96,40	506,523	,658	,940

La tabla y los datos expresados proporcionan información sobre la fiabilidad de cada elemento individual y cómo afectaría la consistencia interna (representada por el coeficiente alfa de Cronbach) si ese elemento se eliminara del conjunto de datos.

Como se aprecia a mayoría de los elementos tienen un coeficiente alfa de Cronbach cercano o superior a 0.940, lo que indica una excelente consistencia interna en general.

Tabla 10 Estadísticas de confiabilidad de la escala frecuente

Estadísticas de confiabilidad de la escala frecuente		
Estimar	McDonald's ω	Cronbach's α
Estimación por punto	0.928	0.939
IC del 95% límite inferior	0.916	0.929
IC del 95% límite superior	0.941	0.947

Nota. de las observaciones, se utilizaron casos completos por pares.

Para la verificación, se utilizó el software estadístico JASP, v 18.3, y arrojó el coeficiente de Cronbach estimado es bastante alto (0.939), lo que sugiere una excelente consistencia interna entre los elementos o ítems de la escala o test que estás evaluando. Además, el intervalo de confianza es estrecho, lo que indica una estimación precisa de la fiabilidad de la escala.

En igual resultado, es que indica también el omega de McDonald, con un índice de 0.9828, este valor sugiere que la escala tiene una confiabilidad muy sólida en la medición de la frecuencia de algún fenómeno o comportamiento.

Por tanto, estos resultados sugieren que la escala tiene una alta consistencia interna y proporcionan confianza en la fiabilidad de la medida.

Tabla 11 Estadísticas de confiabilidad de ítems individuales frecuentes

Estadísticas de confiabilidad de ítems individuales frecuentes		
Ítem	si se elimina el ítem	
	McDonald's ω	Cronbach's α
Columna 1	0.931	0.939
Columna 2	0.929	0.938
Columna 3	0.928	0.937
Columna 4	0.927	0.936
Columna 5	0.926	0.936
Columna 6	0.926	0.937
Columna 7	0.927	0.937
Columna 8	0.926	0.937
Columna 9	0.928	0.938
Columna 10	0.929	0.938
Columna 11	0.927	0.937
Columna 12	0.926	0.937
Columna 13	0.926	0.937
Columna 14	0.928	0.937
Columna 15	0.928	0.937
Columna 16	0.924	0.937
Columna 17	0.918	0.935
Columna 18	0.917	0.934
Columna 19	0.918	0.935
Columna 20	0.923	0.937
Columna 21	0.926	0.938
Columna 22	0.924	0.937
Columna 23	0.928	0.939
Columna 24	0.926	0.936
Columna 25	0.928	0.937
Columna 26	0.929	0.937
Columna 27	0.926	0.937
Columna 28	0.925	0.935
Columna 29	0.927	0.936
Columna 30	0.929	0.936
Columna 31	0.928	0.936
Columna 32	0.927	0.938
Columna 33	0.929	0.936

En igual forma, el software JASP, nos muestra el resultado, de los coeficientes alfa de Cronbach, de ser eliminados, y cuanto variaría, el indicador.

En la columna "Cronbach's α ", se proporciona el coeficiente alfa de Cronbach estimado si se elimina el ítem correspondiente

Por tanto, reafirma lo hallado con el software estadístico SPSS, respecto al Alfa de Cronbach, como indicador de consistencia del

instrumento de recolección de datos que es el cuestionario utilizado en las encuestas. Por tanto, el cuestionario resultó confiable, para la investigación que se presenta

5.2. Resultados descriptivos

Tabla 12 Estadísticos descriptivos de las dimensiones evaluadas

		Estadísticos							
		DIMENSIÓN: Planeación	DIMENSIÓN: ORGANIZACIÓN	DIMENSIÓN: DIRECCIÓN	DIMENSIÓN: CONTROL	DIMENSIÓN ELEMENTOS TANGIBLES	DIMENSIÓN FIABILIDAD	DIMENSIÓN SEGURIDAD	DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA
N	Válido	106	107	109	109	379	361	376	383
	Perdidos	278	277	275	275	5	23	8	1
Mínimo		4	5	3	3	4	7	4	6
Máximo		20	23	15	15	20	25	20	25

Estos estadísticos proporcionan una visión general de la distribución de datos para cada dimensión evaluada en relación con la municipalidad distrital de Belén

5.3 Prueba de hipótesis

Hipótesis general

a) Formulación de hipótesis nula y alterna

H_0 = No existe relación entre la calidad de servicio con la gestión administrativa de la municipalidad Distrital de Belén, 2023.

H_1 = Existe relación entre la calidad de servicio con la gestión administrativa de la municipalidad Distrital de Belén, 2023.

b) Asumimos el nivel de significancia = 95%

c) Nivel de significancia = Al 5% (0.05)

d) Regla de decisión

$p > \alpha$ = acepta H_0 y se rechaza la hipótesis alternativa

$p < \alpha$ = rechaza H_0 y se acepta la hipótesis alternativa.

e) Prueba de hipótesis

Tabla 5. Prueba de hipótesis general

Correlaciones			VARIABLE GESTIÓN ADMINISTRATIVA	VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO
Rho de Spearman	VARIABLE GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Coefficiente de correlación	1,000	,326**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	101	94
	VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO	Coefficiente de correlación	,326**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	94	349

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

f) Decisión y conclusión

El resultado del coeficiente de correlación de Spearman es igual a 0.326; por tanto, se determina que existe una correlación positiva mediana entre la variable gestión administrativa y calidad de servicio. Asimismo, se evidencia que el p valor (sig = 0.01) es mayor que el nivel de significancia 0.05, de modo que se acepta la hipótesis nula (H_0) y se rechaza la hipótesis alternativa (H_1).

Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

a) Formulación de hipótesis nula y alterna

H_0 = No existe relación entre la Planeación, con la Calidad de Servicio de la Municipalidad Distrital de Belén, 2023.

H_1 = Existe relación entre la Planeación, Organización, Dirección y Control con la Calidad de Servicio de la Municipalidad Distrital de Belén, 2023.

b) Asumimos el nivel de significancia = 95%

c) Nivel de significancia = Al 5% (0.05)

d) Regla de decisión

$p > \alpha$ = acepta H_0 y se rechaza la hipótesis alternativa

$p < \alpha$ = rechaza H_0 y se acepta la hipótesis alternativa.

e) Prueba de hipótesis

Tabla 6. Prueba de hipótesis específica 1

Correlaciones				
			DIMENSIÓN: Planeación	VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO
Rho de Spearman	DIMENSIÓN: Planeación	Coeficiente de correlación	1,000	,226*
		Sig. (bilateral)	.	,026
		N	106	97
	VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO	Coeficiente de correlación	,226*	1,000
		Sig. (bilateral)	,026	.
		N	97	349

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

f) Decisión y conclusión

El resultado del coeficiente de correlación de Spearman es igual a 0.226; por tanto, se determina que existe una correlación positiva mediana entre la variable riesgos Planeación y la calidad del servicio; Asimismo, se evidencia que el p valor (sig = 0.26) es mayor que el nivel de significancia 0.05, de modo que se rechaza la hipótesis alterna (H_1) y se acepta la hipótesis nula (H_0).

Hipótesis específica 2

a) Formulación de hipótesis nula y alterna

H_0 = No existe relación entre los Elementos Tangibles, y la Gestión Administrativa de la Municipalidad Distrital de Belén, 2023.

H_1 = Existe relación entre los Elementos Tangibles, y la Gestión Administrativa de la Municipalidad Distrital de Belén, 2023.

b) Asumimos el nivel de significancia = 95%

c) Nivel de significancia = Al 5% (0.05)

d) Regla de decisión

$p > \alpha$ = acepta H_0 y se rechaza la hipótesis alternativa

$p < \alpha$ = rechaza H_0 y se acepta la hipótesis alternativa.

e) Prueba de hipótesis

Tabla 7. Prueba de hipótesis específica 2

Correlaciones			DIMENSIÓN ELEMENTOS TANGIBLES	VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO
Rho de Spearman	DIMENSIÓN ELEMENTOS TANGIBLES	Coefficiente de correlación	1,000	,856**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	379	349
	VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO	Coefficiente de correlación	,856**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	349	349

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

g) Decisión y conclusión

El resultado del coeficiente de correlación de Spearman es de 0.856 se muestra que existe una correlación extremadamente fuerte y significativa entre los "Elementos Tangibles" y la "Calidad de Servicio". Esto sugiere que los elementos tangibles, como la infraestructura, los equipos, la apariencia física, etc., están altamente relacionados con la percepción de la calidad del servicio.

Dado que la correlación entre los "Elementos Tangibles" y la "Calidad de Servicio" es alta y significativa, podemos inferir que existe una relación entre los elementos tangibles y la calidad del servicio percibida. Esto sugiere indirectamente que los elementos tangibles podrían influir en la percepción de la calidad de la gestión administrativa, aunque no se establece una relación directa entre los elementos tangibles y la gestión administrativa en sí misma. Por lo tanto, los resultados respaldarían parcialmente la hipótesis alternativa H1.

Hipótesis específica 3

a) Formulación de hipótesis nula y alterna

H_0 = No existe relación entre la calidad de servicio y la Capacidad de Respuestas de los colaboradores que gestionan los servicios de la municipalidad distrital de Belén, 2023.

H_1 = Existe relación entre la calidad de servicio y la, Capacidad de Respuestas de los colaboradores que gestionan los servicios de la municipalidad distrital de Belén, 2023.

b) Asumimos el nivel de significancia = 95%

c) Nivel de significancia = Al 5% (0.05)

d) Regla de decisión

$p > \alpha$ = acepta H_0 y se rechaza la hipótesis alternativa

$p < \alpha$ = rechaza H_0 y se acepta la hipótesis alternativa.

e) Prueba de hipótesis

Tabla 8. Prueba de hipótesis específica 3

Correlaciones			DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA	VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO
Rho de Spearman	DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA	Coefficiente de correlación	1,000	,885**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	383	349
	VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO	Coefficiente de correlación	,885**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	349	349

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

f) Decisión y conclusión

El resultado del coeficiente de correlación de Spearman es significativo a un nivel de 0,01 (bilateral) con un valor de 0,885, se puede aseverar que existe una correlación extremadamente fuerte y significativa entre la "Capacidad de Respuesta" y la "Calidad de Servicio". Esto sugiere

que la capacidad de respuesta de los colaboradores que gestionan los servicios de la municipalidad distrital de Belén está altamente relacionada con la percepción de la calidad del servicio por parte de los usuarios.

Así mismo dado que la correlación entre la "Capacidad de Respuesta" y la "Calidad de Servicio" es alta y significativa, podemos concluir que hay evidencia para rechazar la hipótesis nula (H_0). Por lo tanto, se puede aceptar la hipótesis alternativa (H_1), lo que indica que existe una relación entre la calidad de servicio y la capacidad de respuesta de los colaboradores que gestionan los servicios de la municipalidad distrital de Belén en el año 2023.

CAPÍTULO V DISCUSIÓN, PROPUESTA, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Discusión

En este capítulo se analiza y discute los resultados de la investigación y especialmente de las pruebas de hipótesis realizadas respecto de la calidad del servicio y la gestión administrativa de la Municipalidad Distrital de Belén en el año 2023. Las implicaciones de estos hallazgos se examinan y contextualizan dentro de marcos teóricos y prácticos relevantes mostrados en esta investigación en los capítulos precedentes.

Relación entre calidad del servicio y gestión administrativa

Los resultados de la prueba de hipótesis general mostraron una correlación positiva media (coeficiente 0,326) entre la gestión administrativa y la calidad del servicio. Sin embargo, el valor p fue mayor que el nivel de significancia ($0,01 > 0,05$), lo que resultó en que se aceptara la hipótesis nula y se rechazara la hipótesis alternativa. Esto sugiere que si bien existe una relación positiva, no hay evidencia suficiente para confirmar una relación significativa entre la calidad del servicio y la gestión administrativa en general.

Impacto de dimensiones específicas de la gestión administrativa

Las hipótesis específicas examinaron la relación entre dimensiones específicas de la gestión administrativa (como la planificación, los bienes tangibles y la capacidad de respuesta) y la calidad del servicio. Se encontraron correlaciones fuertes y significativas entre estas dimensiones y la calidad del servicio, lo que sugiere que elementos tangibles como la infraestructura y la capacidad de respuesta del personal pueden influir en las percepciones de la calidad del servicio.

Implicaciones y consideraciones

Estos hallazgos tienen implicaciones importantes para la gestión y el desarrollo de políticas en el Municipio Distrital de Belén.

Es importante reconocer la importancia de aspectos específicos de la gestión administrativa, como la planificación y la capacidad de respuesta, para mejorar la calidad de los servicios ofrecidos a los ciudadanos. Además, encontrar una fuerte correlación entre los elementos materiales y la calidad del servicio resalta la necesidad de invertir en infraestructura y recursos físicos para mejorar la experiencia del usuario.

5.2, Propuesta

Como resultado de la investigación, y considerando el proceso de gestión administrativa como base para la propuesta de calidad en la municipalidad distrital de Belén:

Establecer en un plan de capacitación continua sobre las premisas:

Que se estructure la participación permanente de cada trabajador, para que esté imbuido e internalizado con los objetivos de la organización para que su accionar cotidiano contribuya a lograrlos.

Programa de participación cronológica y obligatoria en la formulación del Plan estratégico institucional, y que estén involucrados:

Gerentes y jefes de área

Los responsables de las secciones operativas

Los trabajadores administrativos, y

Los trabajadores, operarios.

Programa para lograr que los colaboradores, contribuyan con el monitoreo de las herramientas tecnológicas, que contribuyan a la mejora de calidad de servicio al ciudadano, al vecino de la municipalidad de Belén:

El Plan deberá contar con:

1. Programa de capacitación permanente, que incluya:
 - 1.2. Preparación, capacitación, y apoyo coaching psicológico para todo el personal, tanto de atención como en mejora de relaciones interpersonales a todos los niveles, como al administrativo y de soporte.
 - 1.3. Sesiones de actualización, y rotación para permitir que los mejores colaboradores sean los que tengan contacto con el ciudadano, con el vecino
2. Sistema de monitoreo permanente, respecto a los indicadores de satisfacción, quejas, y atención al libro de reclamaciones, para su pronta y ágil atención.

- 2.2. El sistema de monitoreo, que esté enlazado en comunicación con las organizaciones vecinales del distrito de Belén.
3. Planificación operativa, médica, logística y administrativa, que permita contar con los recursos necesarios de inmediato, para hacer frente a la posibilidad de no contar con el personal titular en la atención al vecino.
 4. El aspecto financiero, y administrativo, que permita contar con los recursos, necesarios para hacer frente a la contingencia de falta de equipos y recursos para atención al ciudadano, limitando el accionar, empresarial y financiero de la municipalidad de Belén.

5.3. Conclusiones

Si bien se encontró una relación positiva media entre la gestión administrativa y la calidad del servicio, no existe evidencia suficiente para confirmar una relación significativa entre ambas variables en general.

Sin embargo, dimensiones específicas de la gestión administrativa como la planificación, los elementos concretos y la capacidad de respuesta mostraron correlaciones significativas y fuertes con la calidad del servicio.

Esto sugiere que mejorar aspectos específicos de la gestión administrativa puede tener un impacto positivo en la calidad de los servicios que brinda la Municipalidad Distrital de Belén.

5.4. Recomendaciones

Se recomienda que el Distrito Municipal de Belén se enfoque en mejorar aspectos específicos de la gestión administrativa, como la planificación y la capacidad de respuesta del personal, para mejorar la calidad de los servicios ofrecidos.

Es importante evaluar y monitorear continuamente la calidad del servicio y la percepción del usuario de manera regular para identificar áreas de mejora y hacer ajustes cuando sea necesario.

Así mismo se recomienda realizar investigaciones adicionales para explorar más a fondo la relación entre varias dimensiones de la gestión administrativa y la calidad del servicio, así como su impacto en la satisfacción y las percepciones del público.

Referencias Bibliográficas

- Ayuntamiento de Pamplona, España. (01 de abril de 2021). *Calidad del SAC*. Pamplona.es: <https://www.pamplona.es/sites/default/files/2021-04/POL%C3%8DTICA%20DE%20CALIDAD%20DEL%20SAC.cleaned.pdf>
- AITECO. (26 de agosto de 2018). *Historia de la Calidad: de la Inspección a la Excelencia*. aiteco: <https://www.aiteco.com/historia-de-la-calidad/>
- Amaru, M. A. (2009). *Fundamentos de Administración; Teoría general y proceso administrativo*. Pearson Education de México.
- Antón, G. F. (2018). *Transparencia y reserva de la información para mejorar la función administrativa en la municipalidad de Provincial de Zarumilla 2015*. Repositorio de la Universidad Nacional de Tumbes.
- Ayuntamiento de Zaragoza, España. (25 de junio de 2018). *Manual atención ciudadanía*. Zaragoza.es: <https://www.zaragoza.es/cont/paginas/gestionmunicipal/calidad/pdf/Manual-atencion-ciudadania.pdf>
- Baena, P. G. (18 de Agosto de (2017)). *Metodología de la investigación*. Biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta: http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf
Created from bibliotecacijsp on 2018-
- Burneo, F. K.-S. (2017). *Metodología de la investigación*. Fondo Editoria, Universidad San Ignacio de Loyola.
- Carruitero, L. F. (2014). *Introducción a la metodología de la investigación jurídica*. Lima: San Bernardino libros jurídicos E.I.R.L.
- Castillo, S. R., Maridza, C. M., & Pilar, P. A. (2018). *Calidad del servicio municipal desde la perspectiva del ciudadano*. Revista de la universidad César Vallego.

- Choquehuanca, A. E. (2022). *Gestión administrativa y calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Conima, Región Puno – 2021*. Lima: Repositorio de la Universidad César Vallejo, Escuela de Posgrado Maestría en Gestión Pública.
- Congreso. (1993). *Constitución Política del Perú*. Empresa Peruana de Servicios Editoriales S.A. - Editora Perú. <https://doi.org/DOI: 10.21142/DES-1002-2018-377-391>.
- Cordero, Q. E. (2019). *Los reglamentos como fuente del derecho administrativo y su control jurisdiccional*. Ius et Praxis, 25(1), 285-334. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-00122019000100285>. <https://doi.org/10.4067/S0718-00122019000100285>
- Cornejo, A. N. (2019). *Mejora de la calidad en la gestión pública*. Mendoza, Argentina: Repositorio de la Universidad Nacional de Cuyo.
- Corominas, J. P. (1984). *Diccionario crítico etimológico, castellano e hispánico*. Editorial Gredos Madrid.
- Diario La Region. (22 de julio de 2022). *Presentan módulo de EsSalud en el MAC de Iquitos*. Diario La Region: <https://diariolaregion.com/presentan-modulo-de-essalud-en-el-mac-de-iquitos/>
- DRAE. (20 de agosto de 2023). *Diccionario de la Real Academia de la lengua española, Edición Tricentenario*. Real Academia de la lengua Española: <https://dle.rae.es/profesional>
- Dromi, R. (2005). *Derecho Administrativo*. Argentina coeditado con Gaceta Jurídica, Lima.
- El País. (25 de octubre de 2008). La sabiduría del inventor de la gerencia moderna, Un antiguo alumno recopila 17 lecciones magistrales del gurú Peter Drucker. *El pais*, pág. 13. https://cincodias.elpais.com/cincodias/2008/10/25/economia/1224912065_850215.html
- Flores, M. Z. (2022). *La Gestión Administrativa y su relación con la calidad de servicio de la municipalidad distrital de Magdalena, 2020*. Cajamarca:

Repositorio de la Universidad Nacional de Cajamarca, Escuela de Posgrado Maestría en Ciencias, Facultad de Ciencias Económicas contables y Administrativas.

George, C. S. (1999). *Historia del Pensamiento Administrativo*. Prentice - Hall Hispanoamericana S.A.

Hernández, R., C., F., & P., B. (2014). *Metodología de la investigación*. McGraw Hill Education. 6ta Edición.

Hernandez, y. R. (2019). *Introducción a la Administración, Teoría general administrativa: origen, evolución, y vanguardia*. McGraw Hill Interamericana Editores S. S. .

Iglesias, S. H. (2020). *Derecho Administrativo Global, una teoría normativa*. Repositorio de la Universidad Autónoma de Madrid.

Instituto Internacional de Ingeniería Industrial. (13 de enero de 2020). *Ingenieros4.0*. <https://www.facebook.com/ingenieros4.0>:
<https://www.facebook.com/ingenieros4.0>

Instituto Nacional de Estadística e Informática, INEI. (2010). *Censos Nacionales 2007:XI de Población y VI de Vivienda* (2da ed.). Lima: Instituto Nacional de Estadística e Informática.

Iribarren, C. J. (2011). *Lecciones de Derecho Administrativo. Apuntes de clases revisados por el profesor*. Editorial Nascimento, Tomo I. Santiago, Chile.
<https://doi.org/10.1016/j.ri.2011.01.001> • Iribarren, Juan Antonio (1936). *Lecciones de Derecho Administrativo. Apuntes de clases revisados por el profesor*. Tomo I. Santiago, Chile: Editorial Nascimento

Iuslatin. (20 de julio de 2022). *Procedimiento Administrativo Sancionador*. Iuslatin.pe: <https://iuslatin.pe/el-nuevo-procedimiento-administrativo-sancionador-por-incumplimiento-de-disposiciones-emitidas-durante-la-emergencia-sanitaria-conforme-al-decreto-supremo-006-2020-in-se-respeta-el-debido-proced/>

- Jellinek, G. (2004). *Teoría General del Estado*. Fondo de Cultura Económica, México 2da reimpresión.
<https://doi.org/https://doi.org/10.22201/fcpys.24484903e.2005.5.37660>.
- Jimeno, F. S., & Ormeño, Q. P. (2021). *El cumplimiento del debido proceso en los procedimientos administrativos disciplinarios en la municipalidad provincial de Maynas – Periodo 2018-2021*. Repositorio de la Universidad Científica del Perú.
- Kontz, H. W. (1998). *Administración, Una perspectiva global*. McGraw-Hill 11 edición, México.
- Koontz, H. O. (2013). *Curso de Administración moderna*. Editorial McGraw - Hill Latinoamericana S.A.
- Loret de Mola, C. (1968). “*La página 11*” (Lima, Ediciones Libre 1, 1968, 590 págs.). Ediciones Libre 1.
- Manrique, L. A. (2016). *Gestión y diseño convergencia disciplinar*; (Vol. 40). Pensamiento y Gestión N°40, Universidad del Norte, Colombia.
<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.14482/pege.40.8808>
- Martín, J. (25 de SETIEMBRE de 2018). *¿Cómo medir tu servicio con servqual?*
<https://m.cerem.es>: <https://m.cerem.es/blog/como-medir-tu-servicio-con-servqual>
- Martínez, M. R. (1994). *Derecho Administrativo. Primer Curso*. Editorial Harla, Segunda Edición. México: .
- Mejía, H. D. (2023). *Gestión administrativa y la calidad del servicio en el GAD Municipal de Pangua en el periodo 2019-2023*. Quito: Universidad Técnica de Cotopaxi.
- Mendez, A. A. (2019). *Importancia de implementar un proceso administrativo único para la administración pública*. Repositorio de la Universidad Simón Bolívar de Quito.
- Mondy, R. W. (2010). *Administración de recursos humanos*. México: Pearson Educación.

- Navas, S. Y., & Moreno, L. D. (2023). *Aspectos sustanciales y procedimentales del derecho administrativo frente al cierre del relleno sanitario El Carrasco*. Universidad libre Seccional Socorro Santander, Colombia.
- Noguera, R. I. (2014). *Guía para elaborar una Tesis de Derecho*. Lima: Editora y librería jurídica Griley E.I.R.L.
- Pila, L. M. (2023). *El talento humano como aspecto clave para mejorar la calidad del servicio público en el GAD Saquisilí*. Ambato Ecuador: Repositorio de la Universidad Técnica de Ambato.
- Pinkas, F. (2006). *Gerencia Integral*. Editorial jurídica Griley E.I.R.L.
- Pro y contra. (04 de abril de 2022). *INAUGURAN MAC IQUITOS QUE CONCENTRA 14 ENTIDADES PÚBLICAS*. Pro y contra: <https://proycontra.com.pe/inauguran-mac-iQUITOS-que-concentra-14-entidades-publicas/>
- Ramos, H. E. (2021). *Gestión administrativa y calidad de servicio de los servidores públicos de la Municipalidad distrital de Carmen alto-Ayacucho*. Lima: Repositorio de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.
- Ramos, N. C. (2014). *Como hacer una tesis de derecho y no envejecer en el intento*. Lima: Editora y librería jurídica Grijley.
- Robbins, S. P. (2005). *Administración*. Prentice Hall INC.
- Rodriguez, B. M. (2021). *La aplicación del derecho administrativo en los pequeños municipios*. Repositorio de la Universidad de León, España.
- Saavedra, P. T., & Vásquez, C. N. (2021). *Acceso a la información pública y transparencia de los actos administrativos de la municipalidad distrital de Punchana – 2019*. Repositorio de la Universidad Científica del Perú.
- Sanabria, R. M. (1 de noviembre de 2007). *De los conceptos de administración, gobierno, gerencia, gestión y management: algunos elementos de corte epistemológico y aportes para una mayor comprensión*. Univ. Empresa, Bogotá (Colombia) 6 (13):.

- Tribunal Constitucional. (2004). *Sentencia recaída en el expediente N° 0022-2004-AI (Caso Ley de la Policía Nacional)*. Lima: TRIBUNAL CONSTITUCIONAL.
- Valladares, M. I. (2016). *Propuesta de mejora para la calidad en el servicio y atención al ciudadano en el Municipio de Uruapan, Michoacán, H. Ayuntamiento*". México: Repositorio de la Universidad Don Vasco, México. .
- Vidal, C. R. (30 de Diciembre de 2021). *Nociones y discusiones sobre la Administración pública en el Perú: una mirada a su diferenciación administrativa y jurisdiccional*. Revistas urp./Inkarri: <https://revistas.urp.edu.pe/index.php/Inkarri/article/view/4642/6390#:~:text=Una%20vez%20m%C3%A1s%20podemos%20decir,sus%20demandas%20econ%C3%B3micas%20y%20sociales>.
- Vivanco, A. I. (2018). *La tesis, una propuesta de investigación*. Lima: Imprenta de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Witker, J. (1996). *Técnicas de investigación jurídica*. Universidad Nacional Autónoma de México.

ANEXOS
ANEXO N° 01. MATRIZ DE CONSISTENCIA
RELACIÓN ENTRE CALIDAD DE SERVICIOS Y LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE BELÉN, 2023

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	INDICADORES	ÍNDICES	METODOLOGÍA
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	VARIABLE INDEPENDIENTE		1.1. Plan estratégico	Tipo de Investigación.
¿Cuál es la relación entre la Calidad del Servicio con la gestión administrativa de la Municipalidad Distrital de Belén, 2023?	Analizar la relación entre la calidad de servicio con la gestión administrativa de la municipalidad Distrital de Belén, 2023	Existe relación entre la calidad de servicio con la gestión administrativa de la municipalidad Distrital de Belén, 2023	Gestión Administrativa	Planeación	1.2. Plan operativo	- Descriptivo
					1.3. Estrategias	- Explicativo.
					1.4. Objetivos.	Diseño de la Investigación: No experimental – Transversal.
					2.1. MOF.	Esquema.
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis Específicas		2.Organización	2.2. ROF.	Esquema:
					2.3. Organigrama..	Ox
					2.4. Trabajo en Equipo.	M r
					2.5. Plazos y términos no prescritos en la Ley.	Oy
					3.1. Liderazgo, orientación	Dónde. M= Muestra. Ox = Observación a la Variable Independiente.
¿Cuál es la relación de la planeación, con la calidad de servicio de la municipalidad distrital de Belén, 2023?	Determinar la relación entre la Planeación, con la Calidad de Servicio de la Municipalidad Distrital de Belén, 2023.	Existe relación entre la Planeación, con la Calidad de Servicio de la Municipalidad Distrital de Belén, 2023		3.Dirección		

					3.2. Toma de decisiones	Oy = Observación a la Variable Dependiente. R = Relación entre las Variables. Población.	
					3.3.Motivación		
				4.Control	4.1. Preventivo		
					4.2. Operacional.		
					4.3. Posterior.	112 colaboradores de la municipalidad de Belén-Iquitos y muestra intencional; Y 39,498 habitantes, ciudadanos y vecinos de la municipalidad	
			VARIABLE DEPENDIENTE	Calidad de Servicio	1. Elementos tangibles	1.1. Apariencia de equipos	Muestra.
			1.2. Instalaciones atractivas.				
			1.3. Apariencia pulcra de empleados				
			1.4. Elementos materiales atractivos.			112 colaboradores de la municipalidad de Belén-Iquitos y muestra intencional; 380 ciudadanos que acuden a las diversas instalaciones de la municipalidad.	
			2.Fiabilidad		2.1. Cumplimiento de promesas		
					2.2. Soluciones sinceras de problemas		
					2.3. Realización de servicio bien a la primera		
					3.4. No se cometen errores		
			3. Capacidad de respuesta		3.1. Empleados comunicativos		

					3.2. Empleados ofrecen servicio con prontitud	
					3.3. Empleados dispuestos a ayudar	
					3.4. Empleados que responden	
				4. Seguridad	4.1. Empleados que transmiten confianza.	
					4.2. Usuarios seguros.	
					4.3. Empleados amables.	
					4.4. Empleados bien formados.	
¿Cuál es la relación de los Elementos Tangibles, y la gestión administrativa de la municipalidad distrital de Belén, 2023?	Determinar la relación entre los Elementos Tangibles, y la Gestión Administrativa de la Municipalidad Distrital de Belén, 2023.	Existe relación entre los Elementos Tangibles, y la Gestión Administrativa de la Municipalidad Distrital de Belén, 2023 .				
¿Cuál es la relación de la calidad de servicio y Capacidad de Respuestas de los colaboradores que gestionan los servicios de la municipalidad distrital de Belén, 2023?	Determinar la relación de la calidad de servicio y Capacidad de Respuestas de los colaboradores que gestionan los servicios de la municipalidad distrital de Belén, 2023	Existe relación de la calidad de servicio y Capacidad de Respuestas los colaboradores que gestionan los servicios de la municipalidad distrital de Belén, 2023		5. Empatía.	5.1. Atención individualizada	Técnica de recolección de datos
					5.2. Horarios acordes a usuarios	Cuestionario
					5.3. Empleados ofrecen atención personalizada.	Aplicación de Cuestionario
					5.4. Preocupación e interés por usuarios	Aplicado a 122 Trabajadores de la MDB

					5.5. Comprensión de necesidades de usuarios.	Aplicado a 380 ciudadanos, vecinos de la municipalidad.
--	--	--	--	--	--	---

ANEXO N° 02. INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS.

Encuesta dirigida al personal de la Municipalidad Distrital De Belén

Estimado Sr (a) Srta.

El presente cuestionario va dirigida al personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Belén y tiene por finalidad recabar información relacionada al trabajo de investigación “Relación entre calidad de servicios y la gestión administrativa de la Municipalidad Distrital De Belén, 2023.” este material será utilizado para fines estrictamente para investigación académica.

Instrucciones:

En las siguientes proposiciones marque con un aspa(X) en el valor del casillero que según Ud. corresponde.

Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	De Acuerdo	Totalmente de Acuerdo		
1	2	3	4	5		
N. °	Planeación	1	2	3	4	5
1	¿la misión, la visión, y los valores de la institución son debidamente difundidos a todos colaboradores?					
2	¿los Objetivos de la institución son debidamente difundidos a todos colaboradores?					
3	¿En la municipalidad hay estrategias definidas con enfoque de atención a los usuarios?					
4	¿Los procedimientos administrativos están de acuerdo con la necesidad del usuario?					
Organización						
5	La asignación de los puestos de trabajo ¿son cubiertos por mérito o concurso?					
6	¿La asignación de los puestos de trabajo y las tareas están de acuerdo con el manual de funciones?					
7	¿En la Municipalidad se respeta la especialización de los puestos de los colaboradores para un puesto de trabajo?					
8	¿Recibe o ha recibido alguna inducción y/o capacitación para realizar sus labores correspondientes en la Municipalidad?					
Dirección						
9	¿Verifica usted que su desempeño laboral tiene algún reconocimiento que los motiva para seguir mejorando?					
10	¿Las labores en diferentes áreas que realiza son constantemente supervisadas?					

11	¿los colaboradores reciben apoyo de sus compañeros o del jefe inmediato cuando tiene algún inconveniente en la ejecución de sus labores?					
Control						
12	Los funcionarios o gerentes coordinan con los colaboradores sobre el desarrollo de las jornadas laborales.					
13	Los funcionarios o gerentes planifican actividades sociales con sustrabajadores.					
14	Se emplean estrategias de control anticipadas a los problemas en la Municipalidad.					
15	Se emplean procedimientos de control posterior, a los problemas en la municipalidad					

ANEXO N° 03: INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS.

Encuesta dirigida a los usuarios de la Municipalidad Distrital De Belén

Estimado Sr (a) Srta.

El presente cuestionario va dirigido a los usuarios de la Municipalidad Distrital de Belén y tiene por finalidad recabar información relacionada al trabajo de investigación “Relación entre calidad de servicios y la gestión administrativa de la Municipalidad Distrital De Belén, 2023.” este material será utilizado para fines estrictamente para investigación académica.

Instrucciones:

En las siguientes proposiciones marque con un aspa(X) en el valor del casillero que según Ud. corresponde.

Muy insatisfecho	Insatisfecho	Medianamente satisfecho	Satisfecho				
1	2	3	4				
N°	Ítems	Expectativa					
		1	2	3	4	5	
Elementos tangibles							
1	Considera usted que la MDB cuenta con instalaciones, equipos modernos						
2	Encuentra usted la zona de espera cómoda y limpia.						
3	Las instalaciones (áreas) están limpias y ordenadas						
4	El estado de zona de recepción que le brinda la institución, le parecen adecuadas.						
5	Es considerada su opinión en mejora del material informativo						
Fiabilidad							
6	Considera que la institución realiza innovación de equipos						
7	La innovación de equipos agiliza los procesos y tiempos de respuestas.						
8	Considera Personal que lo atiende está capacitado						

Capacidad de respuesta						
9	Considera que son amables los colaboradores con usted en el servicio que brinda					
10	Tienen cortesía al atender su pedido como usuario					
11	El compromiso de la institución se ve reflejado en el servicio que usted recibe					
12	Se percibe el compromiso que usted Recibe de la institución					
Seguridad						
13	Está satisfecho con la información que le brindan.					
14	La información brindada a resuelto sus Interrogantes					
15	Existe confianza en el servicio que presta la institución.					
Empatía						
16	Al hablar de comprensión del trabajador, usted se siente bien.					
17	Considera que el trabajador demuestra paciencia ante un conflicto.					
18	Considera que la capacidad de entender de trabajador es una habilidad con la que cuenta o tiene.					

ANEXO N°04 RESULTADO DE INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTO SOBRE EL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTO DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Para ser aplicado a los colaboradores de la Municipalidad distrital de Belén.

1. Datos generales.

1.1 Apellidos y nombres del investigador.

Estrada Terrones Miguel Angel Mariano

1.2 Código ORCID: 0009-0007-9206-857X

1.3 Título de la investigación.

"Relación entre calidad de servicios y la gestión administrativa de la
Municipalidad Distrital de Belén, 2023"

2. Aspectos de la investigación.

Indicador	Criterio	Calificación			
		Deficiente	Regular	Buena	Excelente
1. Lenguaje	Entendible			90	
2. Objetividad	Mide opinión sin restricciones			90	
3. Construcción	Secuencia lógica			90	
4. Respuestas	Va del peor escenario al mejor escenario			90	
5. Consistencia	Se sustenta teorías			90	
6. Tiempo	No agota				95
Total					545

Calificación promedio: 90.83

(Deficiente, regular, buena, excelente)

Comentarios: Se le atribuye una calificación de aplicabilidad de Excelente.

Lugar y fecha: Lima.07 de Agosto de 2023

Nombre y apellidos del experto: Miguel Ángel Mariano Estrada Terrones
DNI 18089854

Grado Académico: Doctor-Maestro Administración
Código ORCID: 0009-0007-9206-857X

ANEXO N°05 RESULTADO DE INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTO SOBRE EL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTO DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

A ser aplicado a los ciudadanos usuarios de la Municipalidad distrital de Belén.

3. Datos generales.

3.1 Apellidos y nombres del investigador.

Estrada Terrones Miguel Angel Mariano

3.2 DNI: N° 18089854 Código ORCID: 0009-0007-9206-857X

3.3 Título de la investigación:

"Relación entre calidad de servicios y la gestión administrativa de la
Municipalidad Distrital de Belén, 2023"

4. Aspectos de la investigación.

Indicador	Criterio	Calificación			
		Deficiente	Regular	Buena	Excelente
1. Lenguaje	Entendible			90	
2. Objetividad	Mide opinión sin restricciones			90	
3. Construcción	Secuencia lógica			90	
4. Respuestas	Va del peor escenario al mejor escenario			90	
5. Consistencia	Se sustenta teorías			90	
6. Tiempo	No agota				95
Total					545

Calificación promedio: **90.83**

(Deficiente, regular, buena, excelente)

Comentarios: Se le atribuye una calificación de aplicabilidad de Excelente.



Nombre y apellidos del experto: Miguel Ángel Mariano Estrada Terrones
DNI 18089854

Grado Académico: Doctor-Maestro Administración.
Código ORCID: 0009-0007-9206-857X

**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTO
DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

Para ser aplicado a los colaboradores de la Municipalidad distrital de Belén.

1. Datos generales.

1.1 Apellidos y nombres del investigador.

Villamizar Morales Patrick Michael

1.2 Código ORCID: 0000-0002-1733-9516

1.3 Título de la investigación.

“Relación entre calidad de servicios y la gestión administrativa de la
Municipalidad Distrital De Belén, 2023”

2. Aspectos de la investigación.

Indicador	Criterio	Calificación			
		Deficiente	Regular	Buena	Excelente
1. Lenguaje	Entendible			90	
2. Objetividad	Mide opinión sin restricciones			90	
3. Construcción	Secuencia lógica			90	
4. Respuestas	Va del peor escenario al mejor escenario			90	
5. Consistencia	Se sustenta teorías				95
6. Tiempo	No agota				95
Total					550

Calificación promedio: buena 91.6(Deficiente, regular, buena, excelente)

Comentarios: Se puede aplicar sin mayores observaciones

.....
.....
.....

Lugar y fecha: Surco, 07/08/2023



Nombre y apellidos del experto:
Patrick Michael Villamizar Morales
Código ORCID:0000-0002-1733-9516

**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTO
DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

A ser aplicado a los ciudadanos usuarios de la Municipalidad distrital de Belén.

3. Datos generales.

3.1 Apellidos y nombres del investigador.

Villamizar Morales Patrick Michael

3.2 DNI N° 10790732 Código ORCID: 0000-0002-1733-9516

3.3 Título de la investigación:

"Relación entre calidad de servicios y la gestión administrativa de la
Municipalidad Distrital De Belén, 2023"

4. Aspectos de la investigación.

Indicador	Criterio	Calificación			
		Deficiente	Regular	Buena	Excelente
1. Lenguaje	Entendible			90	
2. Objetividad	Mide opinión sin restricciones			90	
3. Construcción	Secuencia lógica			90	
4. Respuestas	Va del peor escenario al mejor escenario			90	
5. Consistencia	Se sustenta teorías				95
6. Tiempo	No agota				95
Total					550

Calificación promedio: buena 91.6 (Deficiente, regular, buena, excelente)

Comentarios: Se puede aplicar sin mayores observaciones

.....
.....
.....

Lugar y fecha: Surco, 07/08/2023



Nombre y apellidos del experto:
Patrick Michael Villamizar Morales
Código ORCID: 0000-0002-1733-9516