

# UNIVERSIDAD PRIVADA SAN CARLOS

FACULTAD DE CIENCIAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS



**TESIS**

**GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE  
SERVICIO EN LA GERENCIA DE DESARROLLO URBANO DE LA  
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO, 2023**

**PRESENTADA POR:**

**YERALDINE ROCIO CONDORI ALCA**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE**

**CONTADOR PÚBLICO**

**PUNO – PERÚ**

**2024**



Repositorio Institucional ALCIRA by Universidad Privada San Carlos is licensed under a [Creative Commons Reconocimiento-NoComercial 4.0 Internacional License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)



# 9.22%

SIMILARITY OVERALL

SCANNED ON: 12 NOV 2024, 4:08 PM

## Similarity report

Your text is highlighted according to the matched content in the results above.

● IDENTICAL  
0.89%

● CHANGED TEXT  
8.32%

## Report #23669055

YERALDINE ROCIO CONDORI ALCA // GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU RELACIÓN C  
ON LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA GERENCIA DE DESARROLLO URBANO DE  
LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO, 2023 RESUMEN El presente estudio  
titulado “Gestión administrativa y su relación con la calidad de  
servicio en la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad  
Provincial de Puno, 2024” tiene como objetivo principal determinar l  
a relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio. 19 26 La  
investigación se enmarcó en un enfoque cuantitativo, utilizando un  
método deductivo analítico con un diseño no experimental y corte transversal. Se  
emplearon técnicas de encuesta, siendo el cuestionario el principal  
instrumento de recolección de datos. La muestra estuvo compuesta por  
40 trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Urbano de la  
Municipalidad Provincial de Puno. Para el análisis de los datos, se  
utilizó el paquete estadístico SPSS v27. Y como resultado se  
evidenciaron una relación significativa y positiva entre la gestión  
administrativa y la calidad de servicio. Esta relación se confirmó  
mediante la prueba estadística de correlación de Spearman, obteniendo un  
valor de  $p=0,000$  y un coeficiente  $Rho=0,665$ , indicando una  
correlación fuerte y positiva, así mismo los resultados sugieren que  
mejoras en la gestión administrativa están asociadas con una mejora en  
la calidad del servicio proporcionado por la Gerencia de Desarrollo

**UNIVERSIDAD PRIVADA SAN CARLOS**  
**FACULTAD DE CIENCIAS**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS**  
**TESIS**  
**GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE**  
**SERVICIO EN LA GERENCIA DE DESARROLLO URBANO DE LA**  
**MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO, 2023**  
**PRESENTADA POR:**  
**YERALDINE ROCIO CONDORI ALCA**  
**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE**  
**CONTADOR PÚBLICO**

APROBADA POR EL SIGUIENTE JURADO:

PRESIDENTE

:

  
\_\_\_\_\_  
Dra. MARLENE CUSI MONTESINOS

PRIMER MIEMBRO

:

  
\_\_\_\_\_  
M.Sc. JOSE ELADIO NUÑEZ QUIROGA

SEGUNDO MIEMBRO

:

  
\_\_\_\_\_  
M.Sc. KORINA ASQUI GOMEZ

ASESOR DE TESIS

:

  
\_\_\_\_\_  
Dr. DAVID MOISÉS CALIZAYA ZEVALLOS

Área: Ciencias económicas, Negocios

Sub Área: Contabilidad y Finanzas

Líneas de Investigación: Negocios, Administración.

Puno, 20 de noviembre del 2024

## DEDICATORIA

A mis queridos padres Beatriz y Percy, por su amor incondicional y su apoyo constante, sin los cuales este logro no habría sido posible.

A mis profesores y mentores, por su orientación y sabiduría que iluminaron mi camino académico.

Y a mis amigos, por su aliento y compañía a lo largo de este viaje.

A todos ustedes, mi más sincero agradecimiento.

**YERALDINE.**

## AGRADECIMIENTOS

Quiero expresar mi más profundo agradecimiento a la “Universidad Privada San Carlos”, por brindarme la oportunidad de formarme en un entorno académico de excelencia. Su compromiso con la educación y el desarrollo profesional ha sido fundamental para la realización de este proyecto. De manera especial también agradecer a mi asesor Dr. David Moises Calizaya Yupanqui, por haberme guiado y orientado con su apoyo profesional en la elaboración de mi tesis, de igual manera agradecer a los miembros del jurado: Dra. Marlene Cusi Montesinos, Msc. Jose Eladio Nuñez Quiroga y Msc Korina Asqui Gomez .

A mis profesores, cuyas enseñanzas y orientación han sido clave para alcanzar este objetivo. Su dedicación y paciencia me han inspirado a seguir adelante y a esforzarme por alcanzar mis metas.

A mis compañeros y amigos, por su apoyo incondicional y por ser una fuente constante de motivación y compañía durante este proceso. Sus palabras de aliento y su camaradería han sido invaluable.

A mi familia, por su amor y comprensión incondicionales. Su fe en mí y su respaldo constante han sido la fuerza impulsora detrás de cada uno de mis logros.

Finalmente, a todos aquellos que, de alguna manera, han contribuido a la culminación de este trabajo. Su influencia y apoyo han sido fundamentales en este camino.

Gracias a todos por ser parte de esta travesía.

**Yeraldine**

## ÍNDICE GENERAL

	<b>Pág.</b>
DEDICATORIA	1
AGRADECIMIENTOS	2
ÍNDICE GENERAL	3
ÍNDICE DE TABLAS	6
ÍNDICE DE FIGURAS	7
RESUMEN	9
ABSTRACT	10
INTRODUCCIÓN	11

### CAPÍTULO I

#### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA, ANTECEDENTES Y OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

<b>1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b>	<b>13</b>
1.1.1. PROBLEMA GENERAL:	15
1.1.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS:	16
<b>1.2. ANTECEDENTES</b>	<b>16</b>
1.2.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES	16
1.2.2. ANTECEDENTES NACIONALES	17
1.2.3. ANTECEDENTES LOCALES	23
<b>1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN</b>	<b>25</b>
1.3.1. OBJETIVO GENERAL	25
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	25

### CAPÍTULO II

#### MARCO TEÓRICO, CONCEPTUAL E HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

<b>2.1. MARCO TEÓRICO</b>	<b>26</b>
2.1.1. GESTIÓN ADMINISTRATIVA	26
2.1.2. TEORÍA CLÁSICA DE LA ADMINISTRACIÓN	26
	3

2.1.3. TEORÍA DE LA ADMINISTRACIÓN GENERAL	26
2.1.4. TEORÍA DE LA BUROCRACIA	27
2.1.5. TEORÍA DE SISTEMAS	27
2.1.6. TEORÍA DE CONTINGENCIA	27
2.1.7. JERARQUÍA DE NECESIDADES	27
2.1.8. TEORÍA DE LOS DOS FACTORES	28
2.1.9. TEORÍA DEL LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL Y TRANSACCIONAL	28
2.1.10. TEORÍA DEL CONTROL DE GESTIÓN	28
2.1.11. TEORÍA DE RECURSOS Y CAPACIDADES	28
2.1.12. DISEÑO ESTRATÉGICO	29
2.1.13. ORGANIZACIÓN	29
2.1.14. DIRECCIÓN	29
2.1.15. MONITOREO	30
2.1.16. CALIDAD DE SERVICIO	30
2.1.17. IMPORTANCIA DE LA CALIDAD DE SERVICIO	31
2.1.18. ELEMENTOS TANGIBLES	32
2.1.19. FIABILIDAD	32
2.1.20. CAPACIDAD DE RESPUESTA	33
2.1.21. SEGURIDAD	33
<b>2.2. MARCO CONCEPTUAL</b>	<b>34</b>
<b>2.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN</b>	<b>37</b>
2.3.1. HIPÓTESIS GENERAL:	37
2.3.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICA:	37
<b>CAPÍTULO III</b>	
<b>METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN</b>	
<b>3.1. ZONA DE ESTUDIO</b>	<b>38</b>
<b>3.2. TAMAÑO DE MUESTRA</b>	<b>39</b>
3.2.1. POBLACIÓN:	39

3.2.2. MUESTRA:	39
<b>3.3. MÉTODOS Y TÉCNICAS</b>	<b>40</b>
3.3.1. TÉCNICAS	40
3.3.2. INSTRUMENTO	40
3.3.3. PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO POR OBJETIVOS ESPECÍFICOS	41
<b>3.4. IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES</b>	<b>44</b>
3.4.1. PRIMERA VARIABLE:	44
3.4.2. SEGUNDA VARIABLE:	44
<b>3.5. MÉTODO O DISEÑO ESTADÍSTICO</b>	<b>45</b>
3.5.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN	46
3.5.2. ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN	46
3.5.3. NIVEL DE INVESTIGACIÓN	47
<b>CAPÍTULO IV</b>	
<b>EXPOSICIÓN, ANÁLISIS y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS</b>	
<b>4.1. EXPOSICIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES</b>	<b>48</b>
4.1.1. ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES	48
<b>4.2. PRUEBA DE AJUSTE A LA NORMALIDAD</b>	<b>64</b>
<b>4.3. PRUEBA DE HIPÓTESIS GENERAL</b>	<b>66</b>
4.3.1. PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECIFICA 1	68
4.3.2. PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECIFICA 2	70
4.3.3. PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 3	71
4.3.4. PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 4	72
<b>4.4. DISCUSIÓN</b>	<b>74</b>
<b>CONCLUSIONES</b>	<b>78</b>
<b>RECOMENDACIONES</b>	<b>80</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA</b>	<b>82</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>88</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

	<b>Pág.</b>
<b>Tabla 01:</b> Cantidad de trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Urbano	40
<b>Tabla 02:</b> Operacionalización de variables	44
<b>Tabla 03:</b> Interpretación del coeficiente de Rho de Spearman	46
<b>Tabla 04:</b> Variable Gestión Administrativa	48
<b>Tabla 05:</b> Diseño Estratégico	50
<b>Tabla 06:</b> Diseño Organización	51
<b>Tabla 07:</b> Dimensión Dirección	53
<b>Tabla 08:</b> Dimensión Monitoreo	54
<b>Tabla 09:</b> Calidad de Servicio	55
<b>Tabla 10:</b> Elementos Tangibles	57
<b>Tabla 11:</b> Dimensión Fiabilidad	59
<b>Tabla 12:</b> Dimensión Capacidad de respuesta	61
<b>Tabla 13:</b> Dimensión Seguridad	62
<b>Tabla 14 :</b> Prueba de normalidad de Shapiro Wilk	64
<b>Tabla 15:</b> Gestión administrativa y Calidad de servicio	67
<b>Tabla 16:</b> Diseño estratégico y Calidad de servicio	69
<b>Tabla 17:</b> Dimensión Organización y la variable Calidad de servicio.	70
<b>Tabla 18:</b> Dirección y la variable calidad de servicio	71
<b>Tabla 19:</b> Monitoreo y la variable Calidad de servicio	73

## ÍNDICE DE FIGURAS

	<b>Pág.</b>
<b>Figura 01:</b> Ubicación de la Municipalidad Provincial de Puno	39
<b>Figura 02:</b> Representación gráfica de los resultados de la variable Gestión administrativa.	49
<b>Figura 03:</b> Diseño estratégico	51
<b>Figura 04:</b> Dimensión Organización	52
<b>Figura 05:</b> Resultados de la dimensión Dirección	54
<b>Figura 06:</b> Dimensión Monitoreo	55
<b>Figura 07:</b> Calidad de Servicio	57
<b>Figura 08:</b> Elementos Tangibles	59
<b>Figura 09:</b> Dimensión Fiabilidad	60
<b>Figura 10:</b> Capacidad de respuesta	62
<b>Figura 11:</b> Dimensión Seguridad	63
<b>Figura 12:</b> Gestión Administrativa	65
<b>Figura 13:</b> Calidad de Servicio	66
<b>Figura 14:</b> Diagrama de dispersión entre las variables Gestión administrativa y calidad de servicio	68

## ÍNDICE DE ANEXOS

	<b>Pág.</b>
<b>Anexo 01:</b> Matriz de consistencia	89
<b>Anexo 02:</b> Evidencias fotográficas	91
<b>Anexo 03:</b> Solicitud de Autorización del estudio.	93
<b>Anexo 04:</b> Instrumentos De Investigación	94
<b>Anexo 05:</b> Fiabilidad variable gestión administrativa	97
<b>Anexo 06:</b> Base de datos	102

## RESUMEN

El presente estudio titulado “Gestión administrativa y su relación con la calidad de servicio en la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Provincial de Puno, 2024” tiene como objetivo principal determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio. La investigación se enmarcó en un enfoque cuantitativo, utilizando un método deductivo analítico con un diseño no experimental y corte transversal. Se emplearon técnicas de encuesta, siendo el cuestionario el principal instrumento de recolección de datos. La muestra estuvo compuesta por 40 trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Provincial de Puno. Para el análisis de los datos, se utilizó el paquete estadístico SPSS v27. Y como resultado se evidenciaron una relación significativa y positiva entre la gestión administrativa y la calidad de servicio. Esta relación se confirmó mediante la prueba estadística de correlación de Spearman, obteniendo un valor de  $p=0,000$  y un coeficiente  $Rho=0,665$ , indicando una correlación fuerte y positiva. Así mismo los resultados sugieren que mejoras en la gestión administrativa están asociadas con una mejora en la calidad del servicio proporcionado por la Gerencia de Desarrollo Urbano. Esto resalta la importancia de una gestión eficiente para el aumento de la satisfacción y la efectividad en la prestación de servicios públicos. La investigación proporciona una base empírica que puede guiar futuras intervenciones y políticas en la administración pública para mejorar la calidad del servicio.

**Palabras clave:** Calidad de servicio, Diseño estratégico, Dirección, Gestión administrativa, Organización.

## ABSTRACT

The present study entitled “Administrative management and its relationship with the quality of service in the Urban Development Management of the Provincial Municipality of Puno, 2024” has as its main objective to determine the relationship between administrative management and quality of service. The research was framed in a quantitative approach, using an analytical deductive method with a non-experimental and cross-sectional design. Survey techniques were used, with the questionnaire being the main instrument for data collection. The sample consisted of 40 employees of the entity. For data analysis, the SPSS v27 statistical package was used. The results show a significant and positive relationship between administrative management and quality of service. This relationship was confirmed by the Spearman correlation statistical test, obtaining a value of  $p=0.000$  and a Rho coefficient= $0.665$ , indicating a robust positive correlation. The results suggest that improvements in administrative management are associated with an improvement in the quality of service provided by the Urban Development Management. This highlights the importance of efficient management in increasing satisfaction and effectiveness in public service delivery. The research provides an empirical basis that can guide future interventions and policies in public administration to improve service quality.

**Keywords:** Quality of service, Strategic design, Direction, Administrative management, Organization.

## INTRODUCCIÓN

La gestión administrativa en el sector público juega un papel crucial en la efectividad de los servicios ofrecidos a la ciudadanía. En la Municipalidad Provincial de Puno, la Gerencia de Desarrollo Urbano es responsable de implementar políticas y proyectos que impactan directamente en la calidad de vida de los habitantes. La eficiencia de la gestión administrativa no solo determina el uso adecuado de los recursos, sino que también influye en la percepción y satisfacción de los ciudadanos respecto a los servicios que reciben.

En este sentido, la calidad del servicio se ha convertido en un indicador fundamental para evaluar el desempeño de las instituciones públicas. Una gestión administrativa efectiva debe garantizar no solo la ejecución de proyectos, sino también la satisfacción de las necesidades y expectativas de la población. Así, se plantea la necesidad de investigar la relación existente entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Provincial de Puno.

El presente estudio se enmarca en la mejora continua de los servicios públicos ya que es un imperativo para las autoridades locales. Por lo tanto, es fundamental identificar los factores que inciden en la calidad del servicio y su correlación con una gestión administrativa adecuada. Esta investigación busca aportar evidencia empírica que permita comprender mejor cómo la gestión administrativa puede ser optimizada para mejorar la calidad de los servicios urbanos, contribuyendo así al desarrollo sostenible de la provincia.

La metodología utilizada en esta investigación será de tipo cuantitativa, aplicando encuestas y análisis estadísticos para determinar la relación entre las variables estudiadas.

La investigación se organiza en varios capítulos, cada uno con un enfoque específico:

Capítulo I: Se centra en el planteamiento del problema, proporcionando un contexto amplio a través de antecedentes a nivel internacional, nacional y local. Además, se establecen los objetivos del estudio.

Capítulo II: Incluye el marco teórico y el marco conceptual, así como las hipótesis del estudio, que guiarán la investigación.

Capítulo III: Detalla el método de investigación utilizado, proporcionando una guía sobre cómo se llevará a cabo el estudio.

Capítulo IV: Presenta los resultados de la investigación, seguido de las conclusiones y las recomendaciones pertinentes. Finalmente, se incluyen las referencias bibliográficas que respaldan el trabajo.

## CAPÍTULO I

### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA, ANTECEDENTES Y OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

#### 1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Investigar la **gestión administrativa** es fundamental porque permite comprender cómo los procesos internos y la administración de recursos se relacionan en la eficiencia de la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Provincial de Puno. Evaluar aspectos como la toma de decisiones, la transparencia y la asignación de recursos revela cómo las deficiencias en la gestión pueden afectar negativamente el desempeño de la entidad. Identificar estos problemas ayuda a implementar mejoras que optimicen la administración y, por ende, la capacidad de la entidad para ofrecer servicios de alta calidad.

Por otro lado, analizar la **calidad de servicio** es esencial para medir cómo la gestión administrativa se relaciona con la experiencia de los ciudadanos. Esta variable permite evaluar directamente la satisfacción de los usuarios y cómo perciben los servicios ofrecidos. Al correlacionar la calidad del servicio con la eficiencia administrativa, se pueden identificar áreas críticas que necesitan mejoras, facilitando recomendaciones específicas para elevar la satisfacción ciudadana y mejorar la eficacia general de los servicios públicos.

A nivel global, la gestión administrativa enfrenta desafíos significativos que afectan la calidad de los servicios brindados por las entidades gubernamentales. Estos problemas incluyen la persistente burocracia y lentitud en la toma de decisiones, la falta de transparencia y corrupción, y una asignación inadecuada de recursos financieros y humanos, que a menudo resulta en la subutilización de fondos y personal. Además, la

falta de capacitación del personal y la resistencia a adoptar tecnología moderna son obstáculos comunes que dificultan una gestión eficiente. La desigualdad en el acceso a servicios públicos, la falta de evaluación de resultados y la resistencia al cambio en culturas organizativas rígidas también contribuyen a estos problemas. La fragmentación y la falta de coordinación interinstitucional, junto con la presión financiera y la escasez de recursos, impactan negativamente en la calidad y alcance de los servicios públicos.

En América Latina, estos desafíos se caracterizan por la falta de eficiencia y transparencia en la gestión gubernamental, que conlleva a procesos burocráticos lentos, corrupción y una distribución inadecuada de recursos. Como resultado, los ciudadanos experimentan insatisfacción, desconfianza en las instituciones públicas y desigualdad en el acceso a servicios esenciales.

A nivel local, a pesar de los esfuerzos por mejorar la gestión y la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Puno, persisten desafíos relacionados con la eficiencia administrativa y la optimización de recursos en la Gerencia de Desarrollo Urbano. La falta de una estructura organizativa eficaz y procesos bien definidos puede impactar directamente en la capacidad de brindar servicios oportunos y de calidad a los ciudadanos. Es esencial considerar la implementación de un diseño estratégico que guíe las operaciones de la Gerencia, establezca metas específicas, alinee los recursos de manera efectiva y mejore la toma de decisiones así mismo es fundamental analizar las dimensiones de la variable Gestión administrativa.

**El diseño estratégico** orienta los recursos hacia objetivos claros, mejorando la efectividad en la Gerencia de Desarrollo Urbano. Sin una estrategia bien definida, la planificación de proyectos se ve afectada, disminuyendo la capacidad de respuesta de la municipalidad.

**La organización** interna impacta directamente en la coordinación y eficiencia de los procesos. Una estructura organizativa deficiente genera descoordinación entre áreas, afectando la calidad de los servicios o frecidos a los ciudadanos.

**La dirección** es crucial para guiar y motivar al personal hacia los objetivos institucionales. En ausencia de liderazgo efectivo, las decisiones son lentas e imprecisas, afectando la eficiencia administrativa.

**El monitoreo** permite identificar áreas de mejora y realizar ajustes en tiempo real. Sin sistemas de evaluación continua, la Gerencia de Desarrollo Urbano no puede optimizar procesos, lo que limita la calidad del servicio.

La organización interna juega un papel crucial; una estructura organizativa deficiente puede obstaculizar la coordinación entre departamentos, ralentizar los procesos y afectar la calidad del servicio. Por lo tanto, es fundamental abordar la organización interna como parte integral de la gestión administrativa. La dirección efectiva también es clave, ya que un liderazgo sólido, la toma de decisiones informadas y la implementación eficaz de políticas y procedimientos impactan directamente en la eficiencia administrativa. Además, la integración de sistemas de monitoreo y evaluación constante permitirá a la Municipalidad Provincial de Puno ajustar estrategias en tiempo real y mantener un enfoque proactivo hacia la mejora continua.

Por lo tanto, comprender la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en la Gerencia de Desarrollo Urbano es fundamental. Identificar los vínculos entre la eficiencia de los procesos internos, la asignación de recursos y la satisfacción de los ciudadanos permitirá a la municipalidad tomar decisiones informadas para mejorar tanto la operatividad interna como la experiencia del usuario. Esta investigación busca abordar este problema mediante un análisis riguroso de la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio, proponiendo recomendaciones para una gestión más eficiente y una mayor satisfacción de los ciudadanos en el desarrollo urbano en la provincia de Puno.

#### **1.1.1. PROBLEMA GENERAL:**

- ¿Cómo se relaciona la gestión administrativa y la calidad de servicio en la gerencia de desarrollo urbano de la Municipalidad Provincial de Puno, 2023?

### **1.1.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS:**

- ¿Cómo se relaciona el diseño estratégico con la calidad de servicio en la gerencia de desarrollo urbano de la Municipalidad Provincial de Puno, 2023?
- ¿Cómo se relaciona la Organización con la calidad de servicio en la gerencia de desarrollo urbano de la Municipalidad Provincial de Puno, 2023?
- ¿Cómo se relaciona la dirección con la calidad de servicio en la gerencia de desarrollo urbano de la Municipalidad Provincial de Puno, 2023?
- ¿Cómo se relaciona el monitoreo con la calidad de servicio en la gerencia de desarrollo urbano de la Municipalidad Provincial de Puno, 2023?

## **1.2. ANTECEDENTES**

### **1.2.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES**

Mendoza et al. (2022), en su estudio titulado "Análisis de la gestión administrativa y calidad del servicio de emergencias del Centro Tipo C San Rafael de Esmeraldas 2020 ", la gestión administrativa desempeña roles en el proceso administrativo como planificación, organización, dirección y control. La calidad en el servicio de salud abarca aspectos más allá de lo técnico, incluyendo habilidades de comunicación efectiva con los pacientes. Un estudio exploratorio analizó la gestión y calidad del servicio de emergencias en el Centro Tipo C San Rafael de Esmeraldas en 2022. Empleando enfoques cuantitativos y cualitativos, se usaron entrevistas, observación y la encuesta SERQUAL para recolectar datos. Resultados revelaron que un 26,7% considera que la enfermera brinda una buena atención, pero el 46,7% expresó neutralidad sobre el tiempo de espera debido a la falta de personal. Un 60% manifestó desacuerdo con los tiempos de atención debido a complicaciones. Se concluyó que una gestión administrativa efectiva es esencial para ofrecer un servicio de calidad y que el personal de emergencia en el Centro Tipo C San Rafael desconoce características clave de la institución de salud pública.

Mendoza (2022), en su estudio titulado "Gestión administrativa y calidad de servicio en una institución educativa de Guayaquil, 2022" tuvo como propósito investigar la relación

entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en una institución educativa de Guayaquil. Se empleó un enfoque metodológico no experimental de tipo básico y alcance correlacional transversal. La población total fue de 120 educadores registrados en la nómina de una institución educativa en Guayaquil, quienes completaron dos cuestionarios como método de recolección de datos. Estos cuestionarios demostraron alta confiabilidad, con coeficientes de Alfa de Cronbach de 0,942 para gestión administrativa y 0,979 para calidad de servicio. Los resultados revelaron una relación significativa aunque moderadamente baja entre la gestión administrativa y la calidad del servicio docente ( $r=0,476$ ), indicando que la gestión administrativa influye en parte en la calidad del servicio educativo en una escuela de Guayaquil. En conclusión, mejorar la gestión administrativa tiene el potencial de elevar la calidad del servicio educativo brindado a los estudiantes en una institución educativa de Guayaquil.

Paredes (2020), en su estudio titulado “Gestión administrativa y calidad de servicio que brindan las Instituciones de Educación Superior Públicas” abordó la relación entre la Gestión Administrativa y la Calidad del Servicio en Instituciones de Educación Superior Públicas, enfocándose en la Universidad Técnica de Ambato. El estudio tuvo como objetivos determinar el impacto de la gestión administrativa en la calidad del servicio, diagnosticar su estado actual y reconocer factores clave en la calidad. Se empleó un enfoque cuantitativo y se realizaron investigaciones bibliográficas y de campo. Los resultados, analizados mediante el coeficiente de correlación de Spearman, mostraron una correlación significativa (0,898) entre la gestión administrativa y la calidad del servicio, especialmente en dirección, organización, planificación y control. Se destacó la importancia de estos procesos para una gestión efectiva. La investigación concluyó que mejorar los procesos administrativos influye directamente en la calidad del servicio a estudiantes y docentes, optimizando su ejecución

### **1.2.2. ANTECEDENTES NACIONALES**

Rodriguez (2023), en su tesis titulada "Gestión Administrativa y Calidad de Servicio del Área de Atención al Cliente en la Municipalidad Distrital de Santiago de Cao – 2023" tuvo

como objetivo principal determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en el área de atención al cliente. Se utilizó un enfoque cuantitativo con diseño transversal, descriptivo correlacional y no experimental. La muestra consistió en 385 usuarios que realizan trámites en la municipalidad. Los datos, recogidos a través de encuestas, revelaron una correlación positiva alta entre gestión administrativa y calidad de servicio, con un coeficiente Rho de Spearman de 0.655\*\* y una significancia de 0.000, indicando una relación significativa. Con un nivel de confianza del 99%, se aceptó la hipótesis alternativa y se rechazó la hipótesis nula, confirmando que una mejor gestión administrativa mejora la calidad del servicio.

Ipenza (2022), cuyo objetivo de esta investigación fue evaluar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio del usuario en el Gobierno Regional en 2022. Se utilizó un enfoque cuantitativo con un diseño no experimental, transversal, descriptivo y correlacional. La muestra consistió en 120 colaboradores a quienes se les aplicó una encuesta con cuestionarios validados por expertos y con alta fiabilidad (0,897 para gestión administrativa y 0,921 para calidad de servicio, según el alfa de Cronbach). La prueba de hipótesis, utilizando la correlación de rango de Spearman, mostró una correlación positiva perfecta de 0,924 (Rho Spearman) con un valor de significancia de 0.000. Esto confirma una fuerte relación entre gestión administrativa y calidad de servicio. Además, el análisis descriptivo reveló que el 40.8% de los encuestados perciben una gestión administrativa constante, correlacionando significativamente con las dimensiones de planificación, organización, dirección y control en la calidad del servicio al usuario.

Ajalla (2022), su objetivo de la investigación fue establecer la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio público en la Autoridad Administrativa del Agua Madre de Dios en 2022. Utilizando una metodología cuantitativa dentro del paradigma positivista, el estudio fue de nivel básico y tipo correlacional, con un diseño no experimental de corte transversal. Se trabajó con una población de 30 colaboradores de la mencionada autoridad. La información se recolectó mediante encuestas, utilizando un cuestionario con 18 preguntas sobre gestión administrativa y 16 sobre calidad del servicio

público. Se partió de la hipótesis de que la gestión administrativa influye en la calidad del servicio público, y esta hipótesis fue confirmada mediante el análisis estadístico de correlación de Shapiro-Wilk, que reveló una correlación positiva alta de 0,715 entre las variables, con un valor de significancia de 0,000 (menor que  $<0,005$ ). Se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alternativa, concluyendo que existe una correlación significativa entre la gestión administrativa y la calidad del servicio público en la institución pública de Madre de Dios en 2022.

Alfaro (2022), el objetivo general de esta investigación fue establecer la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en una municipalidad de la provincia de Ica en 2022, específicamente en el contexto post-pandemia. El estudio se llevó a cabo con un enfoque cuantitativo, utilizando un diseño no experimental, de tipo básico y nivel correlacional. La muestra estuvo compuesta por 70 usuarios de la mencionada municipalidad. Para la recolección de datos se empleó una encuesta, y el cuestionario sirvió como instrumento para evaluar ambas variables. Los resultados revelaron una correlación positiva muy fuerte y significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio ( $r=0.798$ ,  $p=0.000$ ) en el contexto post-pandemia. Además, se encontró una relación positiva notable entre la dimensión proceso administrativo y la calidad de servicio ( $r=0.617$ ,  $p=0.000$ ), entre recursos humanos y calidad de servicio ( $r=0.540$ ,  $p=0.000$ ), y entre competitividad y calidad de servicio ( $r=0.719$ ,  $p=0.000$ ). En cuanto a los resultados descriptivos, el 69% de los usuarios evaluaron la gestión administrativa como regular, mientras que el 68% consideró que la calidad del servicio era deficiente. Esto sugiere que, a pesar de una gestión administrativa efectiva, la calidad del servicio post-pandemia en la municipalidad de Ica aún presenta áreas de mejora.

Quispe (2022), en su investigación que tuvo como objetivo, determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de los servicios de salud en los consultorios externos de medicina, se llevó a cabo un estudio cuantitativo, no experimental y transversal, de tipo correlacional. Se utilizó una muestra de 70 trabajadores, a quienes se les aplicó una encuesta con escala de Likert. Los resultados mostraron que el 64.29% de los

participantes evaluaron positivamente la gestión administrativa, mientras que el 60% consideraron que la calidad del servicio era buena. Se encontró una correlación directa positiva alta entre la gestión administrativa y la calidad de la atención ( $Rho = 0,671$ ). También se observaron correlaciones directas positivas moderadas entre la gestión administrativa en su dimensión de planificación y la calidad del servicio ( $Rho = 0,539$ ), así como entre la dimensión de planificación y la calidad de servicio ( $Rho = 0,566$ ). Además, la dimensión de dirección de la gestión administrativa mostró una correlación directa positiva alta con la calidad del servicio ( $Rho = 0,672$ ), al igual que la dimensión de control ( $Rho = 0,657$ ). En conclusión, la gestión administrativa tiene una influencia significativa en la calidad de la atención en los consultorios de medicina, y se establece una correlación entre las dimensiones de planificación, organización, control y dirección con la calidad del servicio.

Vera (2022), La investigación tuvo como propósito determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) de Tarapoto en el año 2022. Se trató de un estudio básico con un diseño no experimental, transversal y descriptivo correlacional, que incluyó a una población de 39 trabajadores. La técnica de recolección de datos utilizada fue la encuesta, y el instrumento empleado fue un cuestionario. Los resultados concluyeron que existe una relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en la UGEL de Tarapoto en 2022, dado que el análisis estadístico de Pearson arrojó un valor de 0,988, indicando una correlación positiva muy alta, con un p-valor de 0,000 ( $p \leq 0,01$ ). Además, se determinó que el 97,61% de la calidad del servicio está influenciada por la gestión administrativa.

Sánchez y Alexander (2022), en su estudio titulado “Gestión administrativa y calidad de servicio en el personal del área de desarrollo urbano de la Municipalidad distrital de Breña, Lima Perú 2020” tuvo como propósito principal establecer la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio del personal en las áreas de desarrollo urbano del Distrito Municipal de Breña en 2020, se enmarcó bajo un enfoque cuantitativa de nivel relacional con un diseño no experimental de corte transversal, tomó una muestra

representativa de 60 trabajadores de esta unidad aplicó la técnica de la encuesta con su instrumento principal el cuestionario para recolectar información real en los resultados encontró una correlación positiva considerable entre ambas variables.

Chumioque (2021), El problema de investigación abordado se centra en la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la empresa de transporte Emprecosur S.A. – Pachacamac, dada la deficiencia en la gestión por falta de estudios especializados en los gerentes. La investigación, de tipo no experimental y diseño descriptivo correlacional, incluyó a 32 colaboradores de la empresa, usando un enfoque censal para la recolección de datos. Se emplearon cuestionarios con alta confiabilidad, con coeficientes Alfa de Cronbach de 0,967 para gestión administrativa y 0,976 para calidad de servicio. Los resultados de la prueba de hipótesis mostraron una correlación moderadamente positiva de 0,596 (r de Pearson) con un valor p de 0,000. Esto indica que hay una relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la empresa, sugiriendo que mejoras en la gestión administrativa pueden mejorar la calidad del servicio brindado.

Núñez (2021), en su estudio titulado “La atención hacia el cliente influye en el aumento de las ventas” tuvo como objetivo analizar la relación entre estos procesos en el año 2021. Empleando un enfoque descriptivo-correlacional y un diseño no experimental, se encuestó a 160 trabajadores de la Dirección. La investigación proporciona a la entidad una comprensión actual de su gestión administrativa y la percepción de sus colaboradores sobre la calidad del servicio. Esto permite una mejora en la calidad, beneficiando a los servidores públicos, ciudadanos y directivos, impactando positivamente a la sociedad y mejorando la satisfacción. Los resultados revelaron una correlación altamente significativa (Rho de Spearman = 0,808,  $p < 0,05$ ), concluyendo una correlación positiva considerable entre gestión administrativa y calidad de servicio en la Dirección Regional de Educación Piura en 2021.

Uzuriaga (2020), el objetivo de esta investigación es determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en los trabajadores de la Red de Salud N°

04 Aguaytía San Alejandro en 2020. La gestión administrativa es crucial en las instituciones para satisfacer las necesidades de los usuarios, por lo que se explora su relación con la empatía de los trabajadores, dado que los recursos humanos juegan un papel esencial en la atención a los pacientes. Además, la investigación analiza la relación entre la gestión administrativa y la confiabilidad en los trabajadores para asegurar servicios de calidad, así como entre la gestión administrativa y la comunicación en el contexto de la Red de Salud N° 04 Aguaytía San Alejandro. La metodología empleada permite medir el grado de relación entre estas variables, utilizando un diseño correlacional, cuantitativo y no experimental, con una muestra probabilística. Los resultados indican que existe una relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en los trabajadores de la Red de Salud N° 04 Aguaytía San Alejandro en 2020.

Córdova (2020), en su investigación titulada "Gestión Administrativa y Calidad de Servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Sihuas – 2019" culmina una experiencia académica rigurosa según los lineamientos de la Universidad César Vallejo. El objetivo fue establecer la relación entre gestión administrativa y calidad de servicio en la UGEL de Sihuas. La investigación, con enfoque cuantitativo, adoptó un diseño correlacional no experimental. La muestra incluyó 60 servidores públicos de la UGEL Sihuas en Áncash, empleando encuestas y cuestionarios. Resultados revelaron que el 32% consideró eficiente la gestión administrativa, mientras que el 55% la vio como regular y el 13% como deficiente. En cuanto a la calidad del servicio, el 33% la calificó como eficiente, el 55% como regular y el 12% como deficiente. Se concluyó que ambas variables tienen una correlación positiva alta (coeficiente de correlación de 0,853), indicando consistencia. Se brindaron sugerencias para mejoras futuras.

Zárate (2019), la investigación "Gestión Administrativa y Calidad de Servicio en la Municipalidad Distrital de Anco Huallo, Chincheros – Apurímac, 2019" tuvo como enfoque principal determinar la relación entre estas dos variables. Se empleó una metodología cuantitativa, con un diseño no experimental y descriptivo-correlacional. La población de

73 trabajadores de la Municipalidad se consideró como muestra del 100% para el análisis. Se recopiló datos a través de encuestas y observación. La validación y confiabilidad del instrumento se verificaron mediante el programa SPSS V25. Los resultados mostraron una correlación positiva moderada ( $\rho$  de Spearman = 455\*\*,  $p < 0.05$ ) entre gestión administrativa y calidad de servicio, respaldando la hipótesis alterna. Se concluyó que a medida que mejora la gestión administrativa, también aumenta la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Anco Huallo, Chincheros – Apurímac, en 2019.

Quispe (2019), la investigación titulada "Gestión Administrativa y Calidad de Servicio en la Municipalidad de El Agustino 2019" tiene como objetivo determinar la relación entre estas dos variables. Se empleó una metodología cuantitativa, de tipo básica, con un enfoque correlacional y un diseño no experimental. La muestra fue probabilística y los resultados mostraron una correlación fuerte, con un coeficiente de  $\rho$  de Spearman de 0,874 y una significancia estadística de 0,000. En consecuencia, se concluye que existe una correlación directa y significativa entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en la Municipalidad de El Agustino durante 2019.

### **1.2.3. ANTECEDENTES LOCALES**

Flores (2022), esta investigación titulada "Calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de mibanco sede Puno en tiempos del coronavirus periodo 2021" buscó identificar los indicadores de calidad de servicio que afectan la satisfacción de los clientes de Mibanco agencia Bellavista Puno durante la pandemia. Se utilizó un enfoque cuantitativo, diseño correlacional no experimental y encuestas. El cuestionario de 28 preguntas, basado en el modelo SERVQUAL adaptado y escalado con Likert, evaluó tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta, aseguramiento, empatía, rendimiento percibido, expectativas y satisfacción. 140 clientes participaron, y los datos se analizaron mediante la prueba de chi-cuadrada. Los resultados señalan que los 7 indicadores satisfacen las expectativas del cliente y generan satisfacción adecuada. Más del 67% de los encuestados se mostraron satisfechos con estos atributos. El análisis de regresión,

correlación y chi-cuadrada respaldó estos hallazgos y confirmó la hipótesis. Se concluye que hay una influencia significativa ( $R= 0,82$ ) entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente. En resumen, una mayor calidad de servicio se traduce en una mayor satisfacción del cliente, y viceversa.

Estuco (2020), en su estudio, titulado "Relación entre Calidad de Servicio y Satisfacción del Cliente en el Área de Caja de Industrias Alimentarias Negolatina S.C.R.Ltda. en Puno, 2019", tiene como objetivo general determinar dicha relación. Se enfoca en clientes que acudieron en enero de 2019 con una población de 381 personas. Utilizó un enfoque cuantitativo, diseño descriptivo y correlacional, con muestreo por conveniencia. Modifica, aplica y valida el modelo SERVQUAL y la escala Likert en un cuestionario de 16 preguntas. Los datos se analizaron con SPSS y Excel. Los resultados indican que los clientes están de acuerdo con la calidad de servicio, y satisfechos con aspectos específicos. La relación entre calidad y satisfacción muestra un coeficiente de 0,030, señalando una relación media entre ambos. Concluye que a mayor calidad de servicio, aumenta la satisfacción del cliente.

Benavente (2019), esta investigación titulada "Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Servicios al Contribuyente SUNAT Puno 2018" tiene como objetivo examinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el Centro de Servicios al Contribuyente SUNAT en Puno. Su importancia radica en proporcionar información valiosa a las organizaciones de atención, ya que la calidad del servicio es crucial para el éxito de los negocios. La población constó de 105 usuarios, de los cuales se tomó una muestra de 83 contribuyentes atendidos entre octubre y diciembre de 2018. Se emplearon encuestas, entrevistas y análisis documental para evaluar la percepción de los usuarios sobre la calidad del servicio y su nivel de satisfacción. El diseño de investigación fue descriptivo, no experimental y transversal. Los resultados indican que la calidad del servicio influye positivamente en la satisfacción del usuario, lo cual fue respaldado por la satisfacción expresada por los usuarios. Concluye que es

esencial mejorar la calidad del servicio para aumentar la satisfacción del cliente y, en última instancia, el éxito del Centro de Servicios al Contribuyente SUNAT en Puno.

Ramos (2018), la investigación titulada “La calidad de servicio y satisfacción del huésped según el modelo SERVQUAL aplicado al Hotel Royal Inn cuatro estrellas de la ciudad de Puno periodo 2017” se centra en evaluar la calidad de servicio y satisfacción de los huéspedes en el Hotel Royal Inn de Puno durante 2017, empleando el modelo SERVQUAL. El objetivo es analizar la calidad y satisfacción, previamente desconocidas. El enfoque es cuantitativo con un diseño descriptivo y método hipotético deductivo. Se utiliza el cuestionario SERVQUAL para medir fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y tangibilidad. Los resultados muestran que el 71.47% de los usuarios espera alta calidad, validando una hipótesis específica. Además, el 77.34% está de acuerdo con el servicio, validando otra hipótesis específica. Con ambos resultados, se confirma la hipótesis general. La conclusión es que el Hotel Royal Inn ofrece un servicio de alta calidad.

### **1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **1.3.1. OBJETIVO GENERAL**

Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la gerencia de desarrollo urbano de la Municipalidad Provincial de Puno, 2023.

#### **1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Identificar la relación entre el diseño estratégico y calidad de servicio en la gerencia de desarrollo urbano de la Municipalidad Provincial de Puno, 2023.
- Identificar la relación entre la Organización y la calidad de servicio en la gerencia de desarrollo urbano de la Municipalidad Provincial de Puno, 2023.
- Identificar la relación entre la dirección y la calidad de servicio en la gerencia de desarrollo urbano de la Municipalidad Provincial de Puno, 2023.
- Identificar la relación entre el monitoreo y la calidad de servicio en la gerencia de desarrollo urbano de la Municipalidad Provincial de Puno, 2023

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO, CONCEPTUAL E HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **2.1. MARCO TEÓRICO**

##### **2.1.1 GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

La gestión administrativa implica la planificación, organización, dirección y control de los recursos de una entidad para lograr sus metas de forma efectiva y eficiente. Chiavenato (2019) afirma que esta gestión es esencial para el buen funcionamiento y el éxito de cualquier organización, pues integra todos los aspectos operativos necesarios para alcanzar los objetivos estratégicos.

Además, la gestión administrativa no se limita solo a la administración de los recursos internos, sino que también debe adaptarse a las condiciones cambiantes del entorno externo. Hernández (2014) destaca que una administración efectiva requiere una visión estratégica que permita a las organizaciones ajustarse y prosperar en un entorno en constante cambio.

##### **2.1.2. TEORÍA CLÁSICA DE LA ADMINISTRACIÓN**

La administración científica, formulada por Frederick Taylor a principios del siglo XX, se centra en mejorar la eficiencia operativa mediante la optimización de tareas. Taylor propuso que, a través del análisis científico y la estandarización de los procesos de trabajo, se podría incrementar la productividad. El principio fundamental es que cada tarea debe ejecutarse de la forma más eficiente posible (Munguia, 2012).

##### **2.1.3. TEORÍA DE LA ADMINISTRACIÓN GENERAL**

Henri Fayol desarrolló la teoría general de la administración, la cual se enfoca en las funciones básicas de la administración, como la planificación, organización, dirección y

control. Fayol identificó 14 principios de administración, tales como la división del trabajo, la autoridad y la unidad de mando, que siguen influyendo en la gestión administrativa contemporánea (Torres, 2011).

#### **2.1.4. TEORÍA DE LA BUROCRACIA**

Max Weber introdujo la teoría de la burocracia, que se basa en una estructura organizativa formal y racional, regida por reglas y procedimientos estandarizados. La burocracia se caracteriza por una jerarquía clara, una división del trabajo definida y una administración impersonal, buscando así la eficiencia y la previsibilidad en las organizaciones (Oszlak, 1985).

#### **2.1.5. TEORÍA DE SISTEMAS**

La teoría de sistemas ve a la organización como un sistema abierto que interactúa con su entorno. Desarrollada por Ludwig von Bertalanffy y otros, esta teoría subraya la interdependencia de las partes dentro de la organización y cómo los cambios en una parte pueden afectar a otras. Destaca la importancia de adaptar e integrar los procesos internos y externos para lograr el éxito organizacional (Bertalanffy, 1999).

#### **2.1.6. TEORÍA DE CONTINGENCIA**

La teoría de contingencia sostiene que no hay un único enfoque universal para la gestión administrativa. En lugar de ello, el método más eficaz depende de la situación y el contexto específico de la organización. Teóricos como (Ramos, 2004) sostienen que las prácticas de gestión deben ajustarse a las circunstancias y factores externos e internos que afectan a la organización.

#### **2.1.7. JERARQUÍA DE NECESIDADES**

Maslow sugirió que las necesidades humanas están organizadas en una jerarquía que va desde las necesidades básicas, como las fisiológicas, hasta las de autorrealización. La teoría indica que los empleados buscan satisfacer sus necesidades en un orden específico y que cumplir con las necesidades superiores puede mejorar el rendimiento laboral (Calicchio, 2023).

### **2.1.8. TEORÍA DE LOS DOS FACTORES**

Robbins identificó dos tipos de factores que influyen en la satisfacción laboral: los motivacionales y los higiénicos. Los factores motivacionales, como el logro y el reconocimiento, promueven la satisfacción y motivación de los empleados, mientras que los factores higiénicos, como el salario y las condiciones laborales, evitan la insatisfacción (Robbins, 2004)

### **2.1.9. TEORÍA DEL LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL Y TRANSACCIONAL**

#### **2.1.9.1. LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL**

El liderazgo transformacional se centra en inspirar y motivar a los empleados para que demuestren sus intereses individuales y trabajen por el bien común de la organización. Los líderes transformacionales son visionarios y fomentan la creatividad y el compromiso (González et al., 2023)

#### **2.1.9.2. LIDERAZGO TRANSACCIONAL**

El liderazgo transaccional se basa en un intercambio entre el líder y los seguidores, donde el líder ofrece recompensas a cambio de un desempeño adecuado. Esta teoría se enfoca en la supervisión y el cumplimiento de normas y objetivos específicos (Vadillo, 2010)

### **2.1.10. TEORÍA DEL CONTROL DE GESTIÓN**

La teoría del control de gestión se enfoca en los sistemas y procesos utilizados para monitorear y regular el desempeño organizacional. Incluye el establecimiento de objetivos, la medición del desempeño y la implementación de acciones correctivas para asegurar que se logren los objetivos (Veiga, 2013).

### **2.1.11. TEORÍA DE RECURSOS Y CAPACIDADES**

La teoría de recursos y capacidades destaca la importancia de los recursos internos y las capacidades únicas de una organización para obtener una ventaja competitiva. Según Reynoso (2005) las organizaciones que poseen recursos valiosos, raros, difíciles de imitar y no sustituibles pueden lograr un desempeño superior respecto a sus competidores.

### **2.1.12. DISEÑO ESTRATÉGICO**

El diseño estratégico se refiere a la creación de estrategias que guíen a la organización hacia el logro de sus metas a largo plazo. Esta dimensión se basa en la teoría de la planificación estratégica.

Rojas (2004), sostiene que el diseño estratégico involucra la creación de estrategias competitivas que permitan a una organización obtener una ventaja en el mercado. Introdujo conceptos fundamentales como las estrategias genéricas (diferenciación, liderazgo en costos y enfoque), que son esenciales para el diseño estratégico.

Presa et al., (2023) sugiere que las estrategias se desarrollan de manera dinámica y flexible, con una formulación e implementación que están en constante interacción.

### **2.1.13. ORGANIZACIÓN**

La organización se refiere a la estructura y el proceso mediante los cuales se asignan y coordinan las tareas y recursos dentro de una entidad. Esta dimensión está basada en teorías sobre la estructura organizativa y el diseño organizacional.

Henri Fayol, uno de los pioneros en el estudio de la administración, propuso principios clave en su teoría de la administración general. Este autor citado en Wood & Wood, (2002) destacó la importancia de una estructura organizativa adecuada para asegurar una división y coordinación eficiente de las tareas.

García, (2020) también contribuyó a la comprensión de la organización con su teoría de la contingencia organizacional, que sugiere que la estructura organizativa debe adaptarse a las condiciones externas e internas. La teoría de Thompson enfatiza la necesidad de diseñar estructuras que respondan a la incertidumbre y complejidad del entorno.

### **2.1.14. DIRECCIÓN**

La dirección se enfoca en el liderazgo y la gestión de las personas para alcanzar los objetivos de la organización. Esta dimensión abarca conceptos relacionados con liderazgo, motivación y toma de decisiones.

James MacGregor Burns citado en Fernández (2018) introdujo el concepto de liderazgo transformacional, que se centra en la capacidad de los líderes para inspirar y motivar a

los empleados hacia un objetivo común. Burns destacó cómo los líderes transformacionales pueden inducir cambios significativos en las organizaciones a través de su influencia y visión.

Bass, (2012) amplió el trabajo de Burns con la teoría del liderazgo transaccional, que se basa en una relación de intercambio entre el líder y los seguidores. Bass describió cómo los líderes transaccionales emplean recompensas y castigos para alcanzar un desempeño efectivo, complementando el enfoque transformacional.

#### **2.1.15. MONITOREO**

El monitoreo se refiere al proceso de seguimiento y evaluación del desempeño para garantizar el cumplimiento de los objetivos y para realizar mejoras cuando sea necesario.

Esta dimensión está vinculada con las teorías de control y gestión del desempeño.

Gamboa, (2021) desarrollaron el Cuadro de Mando Integral (Balanced Scorecard), una herramienta de gestión que permite a las organizaciones evaluar su desempeño desde varias perspectivas, incluyendo financiera, clientes, procesos internos, y aprendizaje y crecimiento. Esta teoría destaca la importancia de un enfoque equilibrado en la evaluación del desempeño.

Simon (2021) también ha aportado a la teoría del monitoreo con su concepto de toma de decisiones administrativas. Simon argumenta que el monitoreo eficaz implica la recolección de información y la evaluación de opciones para tomar decisiones informadas y correctivas que alineen el desempeño con los objetivos organizacionales.

#### **2.1.16. CALIDAD DE SERVICIO**

La calidad de servicio se define como la percepción que tienen los clientes sobre la excelencia del servicio recibido en comparación con sus expectativas previas. Según Denton, (1991) esta percepción es crucial porque influye directamente en la satisfacción del cliente, la lealtad y la imagen de la organización. En su estudio, enfatiza que la calidad de servicio abarca tanto el resultado final como el proceso de prestación del servicio, reflejando la importancia de satisfacer las expectativas del cliente en cada etapa.

## **2.1.17. IMPORTANCIA DE LA CALIDAD DE SERVICIO**

La calidad de servicio juega un papel fundamental en la competitividad y éxito de las organizaciones de servicios. De acuerdo con Vértice (2008) ofrecer un servicio de alta calidad no solo permite a una empresa diferenciarse de sus competidores, sino que también mejora la satisfacción del cliente y fomenta la lealtad. En un mercado saturado, donde los consumidores tienen múltiples opciones, la calidad del servicio se convierte en un determinante crítico para la retención de clientes y para generar recomendaciones favorables.

### **2.1.17.1. MODELOS DE CALIDAD DE SERVICIO**

Varios modelos teóricos ayudan a entender y evaluar la calidad de servicio. El modelo SERVQUAL, desarrollado por Parasuraman, citado en Salvendy,(2001), es uno de los más influyentes. Este modelo destaca que la calidad del servicio se mide a través de la brecha entre las expectativas del cliente y la percepción del servicio recibido. Aunque el SERVQUAL desglosa la calidad en dimensiones específicas, su enfoque principal es evaluar la calidad del servicio en su totalidad.

### **2.1.17.2. IMPACTO DE LA CALIDAD DE SERVICIO EN EL COMPORTAMIENTO DEL CLIENTE**

La calidad del servicio tiene un impacto profundo en el comportamiento del cliente. Según estudios previos, como los de Pamies (2004) un servicio de alta calidad tiende a aumentar la satisfacción del cliente, lo que a su vez fortalece la lealtad y el compromiso con la organización. Además, un servicio bien valorado contribuye a una reputación positiva y a un sólido valor de marca, facilitando la atracción de nuevos clientes y la retención de los existentes.

### **2.1.17.3. MEDICIÓN Y EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO**

La medición de la calidad del servicio generalmente se realiza a través de encuestas y otras herramientas diseñadas para capturar la percepción del cliente. Morales (2015) destacan que encuestas de satisfacción, entrevistas y grupos focales son métodos efectivos para evaluar cómo se percibe el servicio y para identificar áreas que requieren

mejoras. Estas herramientas son esenciales para alinear el desempeño del servicio con las expectativas del cliente y para implementar mejoras continuas. Según Ferrer (2008) las dimensiones de la Calidad de servicio son:

#### **2.1.18. ELEMENTOS TANGIBLES**

Los elementos tangibles se refieren a los aspectos físicos y materiales del servicio, como la apariencia de las instalaciones, los equipos y el personal. Según Antonucci (2018), estos elementos juegan un papel crucial en la formación de la primera impresión del cliente sobre la calidad del servicio. La apariencia de las instalaciones y los equipos puede influir en la percepción general del servicio y, por tanto, en la satisfacción del cliente.

Hinojosa y Hernández (2024) también destaca que los elementos tangibles afectan la percepción de profesionalismo y competencia de la organización. En su estudio, enfatiza que una infraestructura bien mantenida y moderna puede aumentar la confianza de los clientes en la calidad del servicio proporcionado.

Por otro lado, Vértice, (2008) subraya que el entorno físico en el que se presta el servicio contribuye a la experiencia del cliente, lo que puede influir en su satisfacción y lealtad. Vértice argumenta que un ambiente limpio y agradable puede hacer que los clientes se sientan cómodos y bien atendidos, lo cual es fundamental para la percepción de la calidad del servicio.

#### **2.1.19. FIABILIDAD**

La fiabilidad se refiere a la capacidad de la organización para proporcionar el servicio prometido de manera precisa y consistente. Zeithaml et al., (1992) definen la fiabilidad como una de las dimensiones más importantes de la calidad del servicio, ya que la capacidad de cumplir con las promesas impacta directamente en la satisfacción del cliente. Si una empresa no cumple con lo prometido, puede perder la confianza del cliente.

Zeithaml, (2009) también destacan la importancia de la fiabilidad en la calidad del servicio, argumentando que la consistencia en la prestación del servicio ayuda a construir

una sólida reputación y a fomentar la lealtad del cliente. La capacidad de entregar el servicio de manera confiable y sin errores es crucial para mantener relaciones duraderas con los clientes.

Por su parte, Lusch y Vargo, (2014) señala que la fiabilidad no solo afecta la satisfacción del cliente, sino que también influye en la percepción de la empresa como un proveedor competente y confiable. La capacidad de ofrecer un servicio sin fallos repetidos es esencial para crear una imagen positiva y ganarse la confianza del mercado.

#### **2.1.20. CAPACIDAD DE RESPUESTA**

La capacidad de respuesta se refiere a la disposición y rapidez con la que una organización atiende las solicitudes y problemas de los clientes. Zeithaml et al. (1992) subrayan que una respuesta ágil y efectiva a las necesidades del cliente es fundamental para una percepción positiva de la calidad del servicio. La capacidad de respuesta incluye tanto la rapidez como la disposición para resolver problemas y atender solicitudes.

Quiñones & Vega (2014) argumentan que una alta capacidad de respuesta puede diferenciar a una empresa de sus competidores, ya que muestra un compromiso con el cliente y una actitud proactiva. En su investigación, estos autores enfatizan que la rapidez en la resolución de problemas y la atención a las solicitudes puede aumentar significativamente la satisfacción del cliente.

Por otro lado, Schiffman y Kanuk, (2005) señalan que la capacidad de respuesta también afecta la percepción de la eficiencia del servicio. En su estudio, destacan que una respuesta rápida a las consultas y problemas demuestra un alto nivel de servicio y atención al cliente, lo cual puede mejorar la percepción general de la calidad del servicio.

#### **2.1.21. SEGURIDAD**

La seguridad se refiere a la capacidad de proporcionar un servicio que inspire confianza y esté libre de riesgos para los clientes. Zeithaml et al. (1992) la seguridad es crucial en la calidad del servicio, especialmente en industrias donde el riesgo y la confianza son preocupaciones importantes. La capacidad de un servicio para garantizar la protección de

los datos y la seguridad personal es fundamental para una experiencia positiva del cliente.

Zeithaml, (2009) también destacan que la percepción de seguridad contribuye significativamente a la satisfacción del cliente. En su estudio, estos autores argumentan que una organización que asegura la protección y el bienestar de sus clientes puede fortalecer la lealtad y la confianza en la marca.

Además, Fondahn & Fer (2017) refuerza la idea de que la seguridad es un aspecto vital para la percepción de la calidad del servicio. Proporcionar un entorno seguro y confiable no solo es esencial para la satisfacción del cliente, sino que también ayuda a construir una reputación positiva y a mantener una relación sólida con los clientes.

## **2.2. MARCO CONCEPTUAL**

### **❖ Capacidad de Respuesta**

La capacidad de respuesta es la disposición y rapidez con la que una organización atiende las solicitudes y problemas del cliente (Zeithaml et al., 1992). Esta dimensión refleja el nivel de atención y la eficacia en la resolución de problemas.

### **❖ Calidad de Servicio**

La calidad de servicio se ha definido como la evaluación del cliente sobre la excelencia del servicio en relación con sus expectativas previas. Esta definición resalta cómo la percepción de la calidad del servicio está influenciada por la comparación entre lo que el cliente esperaba y lo que realmente recibió (Zeithaml et al., 1992).

### **❖ Consistencia Operativa**

La consistencia operativa implica mantener un nivel uniforme de calidad en todas las interacciones con el cliente, lo que contribuye a la percepción de fiabilidad (López, 2022). La capacidad de ofrecer un servicio sin variaciones es esencial para la satisfacción del cliente.

### **❖ Experiencia del Cliente**

La experiencia del cliente se describe como el conjunto de interacciones y percepciones acumuladas a lo largo del tiempo que forman una impresión global sobre el servicio, esta

definición subraya la importancia de cada punto de contacto en la percepción general del cliente (Brunetta, 2019).

❖ **Eficiencia del Servicio**

La eficiencia del servicio se refiere a la capacidad de proporcionar un servicio de alta calidad utilizando los recursos de manera óptima (Peña y Garrido, 2013). Esto incluye minimizar el desperdicio, reducir los tiempos de espera y asegurar que el servicio se entregue de manera rápida y efectiva sin comprometer la calidad.

❖ **Elementos Tangibles**

Los elementos tangibles incluyen aspectos físicos como la apariencia de las instalaciones y el equipo, que contribuyen a la impresión inicial del cliente sobre el servicio (Ferrer, 2008). Estos elementos afectan la percepción de la profesionalidad y la calidad del servicio.

❖ **Fiabilidad**

La fiabilidad se define como la capacidad de una organización para cumplir con las promesas y proporcionar un servicio de manera consistente (Zeithaml et al., 1992). Esta dimensión es clave para establecer y mantener la confianza del cliente en la empresa.

❖ **Flexibilidad en el Servicio**

La flexibilidad en el servicio se define como la capacidad de adaptar el servicio a las necesidades cambiantes de los clientes (Peña y Garrido, 2013). Esta capacidad es importante para satisfacer las demandas específicas y mejorar la experiencia del cliente.

❖ **Gestión de la Relación con el Cliente (CRM)**

La gestión de la relación con el cliente (CRM) es un enfoque estratégico para gestionar las interacciones con los clientes, mejorar la satisfacción y construir relaciones a largo plazo (Talaya, 2008). CRM implica el uso de tecnología y procesos para recopilar, analizar y utilizar la información del cliente con el objetivo de personalizar el servicio y fortalecer la lealtad.

❖ **Instalaciones Físicas**

Las instalaciones físicas se refieren a la apariencia y el estado de las áreas donde se presta el servicio, incluyendo la limpieza y el diseño (Peña, 2017). Estas características son fundamentales para generar una primera impresión positiva en los clientes.

#### ❖ **Manejo de Reclamaciones**

El manejo de reclamaciones se refiere a la eficacia en la resolución de quejas y problemas del cliente, lo que puede afectar la percepción de fiabilidad y satisfacción (Londoño, 2006). Un manejo adecuado de las reclamaciones es crucial para mantener la confianza del cliente.

#### ❖ **Presentación del Personal**

La presentación del personal abarca aspectos como la vestimenta y el comportamiento del personal de servicio, que pueden influir en la percepción de profesionalismo y competencia (Meinong, 2018). Este elemento tangible es esencial para crear una imagen favorable del servicio.

#### ❖ **Protección de Datos**

La protección de datos se refiere a las medidas adoptadas para asegurar la confidencialidad y la integridad de la información personal del cliente (Almaida, 2007). Este concepto es relevante para garantizar la confianza del cliente en la gestión de su información.

#### ❖ **Satisfacción del Cliente**

La satisfacción del cliente se entiende como el grado en el que las expectativas del cliente respecto al servicio se cumplen o superan este concepto es crucial para evaluar cómo el nivel de satisfacción influye en la lealtad y en la repetición de negocios Dutka (2001).

#### ❖ **Seguridad**

La seguridad implica la capacidad de proporcionar un servicio que inspire confianza y garantice la protección de los clientes (Zeithaml et al., 1992). En contextos donde la seguridad es una preocupación importante, este aspecto es crucial para una experiencia positiva.

### ❖ **Tiempo de Respuesta**

El tiempo de respuesta se refiere al período necesario para que una empresa responda a las solicitudes o problemas planteados por los clientes (Fessard, 1995). Una respuesta rápida es esencial para mejorar la satisfacción y la percepción de la calidad del servicio.

### ❖ **Valor Añadido**

El valor añadido se refiere a los beneficios adicionales que un cliente percibe más allá de la oferta básica del servicio. Este valor extra puede resultar de características exclusivas, servicios complementarios o un trato especial que supera las expectativas del cliente (Sabry, 2024). El valor añadido contribuye a una percepción positiva del servicio y puede justificar un precio más alto.

### ❖ **Valor Percibido**

El valor percibido se refiere a la percepción del cliente sobre la relación entre el beneficio obtenido y el costo pagado por el servicio este concepto ayuda a entender cómo los clientes valoran el servicio en función de la utilidad que perciben en comparación con el precio Kotler y Keller (2006).

## **2.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **2.3.1. HIPÓTESIS GENERAL:**

- Existe una relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la gerencia de desarrollo urbano de la Municipalidad Provincial de Puno, 2023.

### **2.3.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICA:**

- La relación entre el diseño estratégico y la calidad de servicio es positiva en la gerencia de desarrollo urbano de la Municipalidad Provincial de Puno, 2023.
- La relación entre la Organización y la calidad de servicio es significativa en la gerencia de desarrollo urbano de la Municipalidad Provincial de Puno, 2023.
- La relación entre la dirección y la calidad de servicio es notable en la gerencia de desarrollo urbano de la Municipalidad Provincial de Puno, 2023.
- La relación entre el monitoreo y la calidad de servicio es positiva en la gerencia de desarrollo urbano de la Municipalidad Provincial de Puno, 2023.

## CAPÍTULO III

### METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

#### 3.1. ZONA DE ESTUDIO

El área de estudio de este proyecto fue la Municipalidad Provincial de Puno, del Departamento del mismo nombre, geográficamente situada en las coordenadas  $-15^{\circ} 84' 00''$  de latitud sur y  $-70^{\circ} 02' 80''$  de longitud oeste, que limita por el Este con la Provincia de San Román, por el Sur con la provincia del Collao, por el es Este con el Lago Titicaca y por el Oeste con Moquegua. Esta entidad es de gran relevancia debido a su papel fundamental en la gestión de recursos y servicios para los residentes de la región. Como institución clave en la administración local, la Municipalidad Provincial de Puno, implementa políticas que buscan mejorar la calidad de vida de sus ciudadanos y promover el desarrollo sostenible de la provincia, haciendo de ella un pilar esencial para la comunidad. Dirección: Jr. Deustua 458, Puno 21001



**Figura 01:** Ubicación de la Municipalidad Provincial de Puno

Nota. <https://earth.google.com/web/search/municipalidad+provincial+de+puno/>

### 3.2. TAMAÑO DE MUESTRA

#### 3.2.1. POBLACIÓN:

"La población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con ciertas especificaciones" (p. 174). Esta definición destaca que la población es el universo de estudio al que se refiere una investigación y puede variar en tamaño dependiendo del contexto del estudio (Tamayo, 2021),.

La población estuvo conformada por 40 trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno que laboran en la Gerencia de Desarrollo Urbano entre funcionarios y servidores

#### 3.2.2. MUESTRA:

Implica que cada miembro de la población es examinado o investigado, permitiendo así una representación completa y precisa de las características del grupo en cuestión. Este enfoque es ideal cuando la población no es muy extensa o cuando se requiere una precisión máxima en los resultados. Sin embargo, señala que la viabilidad de realizar un censo completo depende de factores como el tamaño de la población, los recursos

disponibles y el tiempo que se puede invertir en la recolección de datos (Hernandez et al. 2014).

En el presente estudio, se trabajó con una muestra de 40 servidores de la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Provincial de Puno, esta se refiere a un tipo de muestreo en el que se incluye a todos los elementos de la población objetivo en el estudio, en lugar de seleccionar solo una parte de ellos.

**Tabla 01:** Cantidad de trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Urbano

ÁREAS DE LA GERENCIA DE DESARROLLO URBANO DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO	TRABAJADORES
Sub Gerencia de Planeamiento y Control Urbano	<b>25</b>
Sub Gerencia de Catastro	<b>15</b>
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>

Nota. Registro según oficina de Recursos Humanos de la Municipalidad

### 3.3. MÉTODOS Y TÉCNICAS

#### 3.3.1. TÉCNICAS

De los procedimientos de investigación utilizados, se utilizó principalmente la técnica de la encuesta, la técnica de la encuesta se describe como un método estructurado y unificado que se utiliza con propósito específico para obtener información de una muestra representativa.

#### 3.3.2. INSTRUMENTO

- **CUESTIONARIO**

Se utilizó un cuestionario escala Likert, que se define como un método de investigación social y exhibe externa flexibilidad y objetividad informativa, ejemplificada en la medición de cada variable de investigación. Esta herramienta fue creada por Choquehuanca (2022) y consta de 23 preguntas para la variable Gestión Municipal y 22 preguntas para la variable Calidad de Servicio, divididas en 4 dimensiones. El autor utilizó el criterio Alfa de Cronbach y obtuvo un resultado de 0,840 para la variable administrativa. Además, en este estudio, fue confirmado por evaluación de expertos.

### 3.3.3. PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO POR OBJETIVOS ESPECÍFICOS

#### OBJETIVO ESPECÍFICO 1.

- Identificar la relación entre el diseño estratégico y calidad de servicio en la gerencia de desarrollo urbano de la Municipalidad Provincial de Puno, 2023.

#### Procedimiento Metodológico

Para cumplir con el objetivo de identificar la relación entre el diseño estratégico y la calidad de servicio en la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Provincial de Puno, 2023, se utilizó un enfoque cuantitativo y el método hipotético-deductivo. Se planteó la hipótesis de una relación positiva entre ambas variables, la cual fue contrastada con Rho de Spearman. La recolección de datos se realizó mediante un cuestionario estructurado, cuyos resultados fueron analizados con el método analítico, descomponiendo las variables en sus dimensiones. Para determinar la normalidad de los datos, se aplicó la prueba de Shapiro-Wilk, revelando que los datos no eran paramétricos. Por ello, se utilizó el coeficiente de correlación de Rho de Spearman, ejecutado en SPSS v27, para medir la relación entre las variables. El análisis permitió obtener un coeficiente que indicó la fuerza y dirección de la relación, acompañado del p-valor para evaluar la significancia estadística. Los resultados fueron descritos y analizados para determinar si se validaba la hipótesis.

#### OBJETIVO ESPECÍFICO 2.

- Identificar la relación entre la Organización y la calidad de servicio en la gerencia de desarrollo urbano de la Municipalidad Provincial de Puno, 2023.

#### Procedimiento Metodológico

Para abordar el segundo objetivo específico, que consiste en identificar la relación entre la organización y la calidad de servicio en la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Provincial de Puno, 2023, se adoptó una metodología estructurada en varias fases. En primer lugar, se partió de un diseño no experimental con un enfoque relacional, adecuado para medir asociaciones entre variables sin intervención directa sobre ellas. La organización se conceptualizó en términos de dimensiones clave, mientras

que la calidad de servicio según el modelo SERVQUAL. La recolección de datos se llevó a cabo mediante un cuestionario estructurado, el cual fue aplicado a los trabajadores de la Gerencia. Los datos obtenidos fueron sometidos a un análisis estadístico preliminar para evaluar su distribución. A través de la prueba de Shapiro-Wilk, se determinó que los datos no seguían una distribución normal. Dado este resultado, se optó por aplicar el coeficiente de correlación de Spearman, el cual es apropiado para datos no paramétricos y permite medir la fuerza y dirección de la relación entre las variables. El análisis se realizó utilizando el software SPSS v27, que facilitó la ejecución del test y la interpretación de los resultados.

### **OBJETIVO ESPECÍFICO 3.**

- Identificar la relación entre la dirección y la calidad de servicio en la gerencia de desarrollo urbano de la Municipalidad Provincial de Puno, 2023.

### **Procedimiento Metodológico**

Para abordar el tercer objetivo específico, que consiste en identificar la relación entre la dirección y la calidad de servicio en la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Provincial de Puno, 2023, se llevó a cabo un enfoque metodológico cuidadoso. La investigación se realizó bajo un diseño no experimental, lo que permitió observar las variables en un entorno natural sin manipulación directa. En este contexto, se definió la variable dirección a través de sus dimensiones establecidas en el cuadro de operacionalización de variables, mientras que la calidad de servicio se evaluó mediante el modelo SERVQUAL. Para la recolección de datos, se empleó un cuestionario estructurado diseñado para captar las percepciones de los trabajadores y usuarios de la Gerencia. Este cuestionario fue fundamental para obtener información cuantitativa necesaria para el análisis. A continuación, se realizó un análisis de la normalidad de los datos mediante la prueba de Shapiro-Wilk, que determinó que los datos eran no paramétricos. En consecuencia, se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman para medir la relación entre dirección y calidad de servicio. El análisis se ejecutó en SPSS v27, donde se introdujeron los datos y se aplicó la correlación de Spearman. Esta herramienta

estadística facilitó la evaluación de la dirección y fuerza de la relación entre las variables, así como el cálculo del p-valor para determinar la significancia estadística.

#### **OBJETIVO ESPECÍFICO 4.**

- Identificar la relación entre el monitoreo y la calidad de servicio en la gerencia de desarrollo urbano de la Municipalidad Provincial de Puno, 2023

#### **Procedimiento Metodológico**

El cuarto objetivo de esta investigación se centra en identificar la relación entre el monitoreo y la calidad de servicio en la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Provincial de Puno durante el año 2023. Para ello, se empleó un enfoque metodológico que resalta la importancia del seguimiento sistemático de las actividades y resultados en el ámbito de la gestión pública. El estudio se desarrolló bajo un diseño no experimental, lo que permitió observar las variables en su contexto habitual, sin intervención. Se definió el monitoreo como el proceso que abarca el seguimiento de las actividades y la evaluación de sus resultados, abarcando aspectos como la frecuencia de los informes y la retroalimentación recibida. Por otro lado, la calidad de servicio se evaluó a través de indicadores como la fiabilidad, la atención al cliente y la capacidad de respuesta ante las necesidades de la comunidad. La recolección de datos se realizó a través de un cuestionario estructurado, diseñado para captar las percepciones tanto de los empleados como de los usuarios de la Gerencia. Esta herramienta proporcionó una base cuantitativa sólida para el análisis posterior. Una vez recopilados los datos, se llevó a cabo una evaluación de su normalidad utilizando la prueba de Shapiro-Wilk, la cual reveló que los datos no eran paramétricos. Por este motivo, se optó por el coeficiente de correlación de Spearman para analizar la relación entre las variables de estudio. El análisis se efectuó en SPSS v27, donde se calcularon los resultados del coeficiente de Spearman y se evaluó el p-valor para determinar la significancia estadística. Este enfoque permitió no solo identificar la relación entre el monitoreo y la calidad de servicio, sino también proporcionar información valiosa para optimizar las prácticas de gestión en la Gerencia de Desarrollo Urbano

### 3.4. IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES

#### 3.4.1. PRIMERA VARIABLE:

- ❖ Gestión Administrativa

#### 3.4.2. SEGUNDA VARIABLE:

- ❖ Calidad de Servicio

**Tabla 02:** Operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
V 1	Gestión administrativa	<p><b>Diseño Estratégico</b></p> <p><b>Organización</b></p> <p><b>Dirección</b></p> <p><b>Monitoreo</b></p>	<p>I1: Cumplimiento de Metas I2: Plan operativo I3: Innovación</p> <p>I1: Eficiencia I2: Trabajo en equipo I3: Comunicación efectiva</p> <p>I1: Liderazgo I3: Motivación I3: Coordinación</p> <p>I1: Seguimiento continuo I2: Evaluación de procesos I3: Medición de resultados</p>	(1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre
V 2	Calidad de servicio	<p><b>Elementos tangibles</b></p> <p><b>Fiabilidad</b></p> <p><b>Capacidad de respuesta</b></p>	<p>I1: Apariencia Física del Entorno I2: Equipamiento y Herramientas: I3: Imagen del Personal:</p> <p>I1: Cumplimiento de plazos I2: Consistencia en el Desempeño I3: Capacidad de resolver Problemas</p> <p>I1: Tiempo de respuesta I2: Personal competente I3: Disponibilidad</p>	

**Seguridad** I1: Riesgo  
I2: Ambiente  
Adecuado  
I3: Confianza

---

Nota. Elaboración propia.

### **3.5. MÉTODO O DISEÑO ESTADÍSTICO**

Para el desarrollo de la investigación, se empleó un diseño correlacional no experimental y descriptivo, dado que se centró en observar y describir los fenómenos tal como se manifestaron en su contexto natural. Este enfoque permitió un análisis exhaustivo de las variables involucradas y su impacto en los resultados observados. El diseño descriptivo facilitó la recopilación de datos precisos y relevantes sobre el estado de los eventos, proporcionando una visión clara y detallada del problema en estudio. Asimismo, el método hipotético-deductivo, tal como lo describe Hernandez et al., (2014) siguió una estructura lógica que comenzó con la formulación de hipótesis, seguida de la deducción de predicciones concretas y, finalmente, la realización de pruebas empíricas para validar o refutar dichas predicciones. Este enfoque permitió una comprensión profunda de las relaciones entre variables y la comprobación de las hipótesis formuladas. Por otro lado, el método analítico fue utilizado para examinar la ejecución presupuestal en la Municipalidad, permitiendo una evaluación detallada del cumplimiento de las metas establecidas. Este análisis desglosó y comprendió los distintos componentes que afectan la eficiencia en la calidad de servicio. De este modo, la combinación de estos métodos proporcionó una base sólida para la observación, descripción y análisis crítico de los fenómenos investigados, el estadístico usado es el Rho de Spearman de acuerdo a las pruebas de normalidad que se usó.

**Tabla 03:** Interpretación del coeficiente de Rho de Spearman

Valor de rho	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0,9 a ,99	Correlación negativa muy alta
-0,7 a 0,89	Correlación negativa alta
-0,4 a 0,69	Correlación negativa moderada
-0,2 a 0,39	Correlación negativa baja
-0,01 a 0,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0,2 a 0,39	Correlación nula positiva baja
0,4 a 0,69	Correlación positiva positiva moderada
0,7 a 0,89	Correlación positiva alta
0,9 a 0,099	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Nota. Hernandez Sampieri (2014)

### 3.5.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

Esta investigación es básica, porque busca comprender principios fundamentales sin aplicaciones inmediatas. Este tipo de investigación fomenta la creatividad y la innovación en la comunidad científica al ofrecer libertad para explorar ideas abstractas. Aunque los hallazgos no tienen aplicaciones evidentes de inmediato, a menudo sirven como base para investigaciones aplicadas y tecnológicas futuras. La investigación básica es esencial para avanzar en la ciencia y expandir el conocimiento científico.(Tamayo y Tamayo, 2021)

### 3.5.2. ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN

El presente estudio se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo ya que es un proceso que implica la medición numérica y el análisis estadístico de diferentes variables, con el objetivo de identificar patrones de comportamiento, encontrar relaciones causales y llegar

a conclusiones que puedan ser generalizadas a una determinada población. (Hernández et al., 2014)

### **3.5.3. NIVEL DE INVESTIGACIÓN**

El nivel de investigación es descriptivo-correlacional ya que se tiene como objetivo describir y examinar las posibles relaciones entre variables, sin buscar establecer una relación causal entre ellas. Esta metodología se enfoca en la observación y análisis de los datos obtenidos, sin intervenir o manipular las variables en estudio. (Hernández et al., 2014)

#### **a) Método hipotético-deductivo**

El método hipotético-deductivo, según Sampieri et al. (2014), es un enfoque sistemático para investigar y resolver problemas que implica seguir una serie de pasos lógicos. Este método comienza con la formulación de hipótesis, a partir de las cuales se derivan predicciones específicas. Luego, se llevan a cabo pruebas empíricas para verificar o rechazar estas predicciones, lo que permite avanzar en el conocimiento científico al validar o cuestionar las hipótesis propuestas.

#### **b) Método analítico**

A través del método analítico, se examinó cómo se está ejecutando el presupuesto en la Municipalidad distrital con el fin de evaluar el cumplimiento de sus diversas metas y objetivos. Este método permitió desglosar y comprender los diferentes componentes que afectan la eficiencia y eficacia de la gestión presupuestal.

#### **c) Método descriptivo**

En este estudio, se recopilaron datos cuantitativos que facilitaron el análisis y la observación del estado actual de los fenómenos investigados. Estos datos proporcionaron una visión clara de la situación al permitir una descripción detallada de los aspectos relevantes durante el desarrollo de la investigación.

## CAPÍTULO IV

### EXPOSICIÓN, ANÁLISIS y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

#### 4.1. EXPOSICIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

##### 4.1.1. ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

A continuación, presentamos los resultados obtenidos.

**Estadística descriptiva de la Variable Gestión administrativa.**

**Tabla 04:** Variable Gestión Administrativa

	<b>N</b>	<b>%</b>
NUNCA	2	5,0%
A VECES	13	32,5%
SIEMPRE	25	62,5%
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>

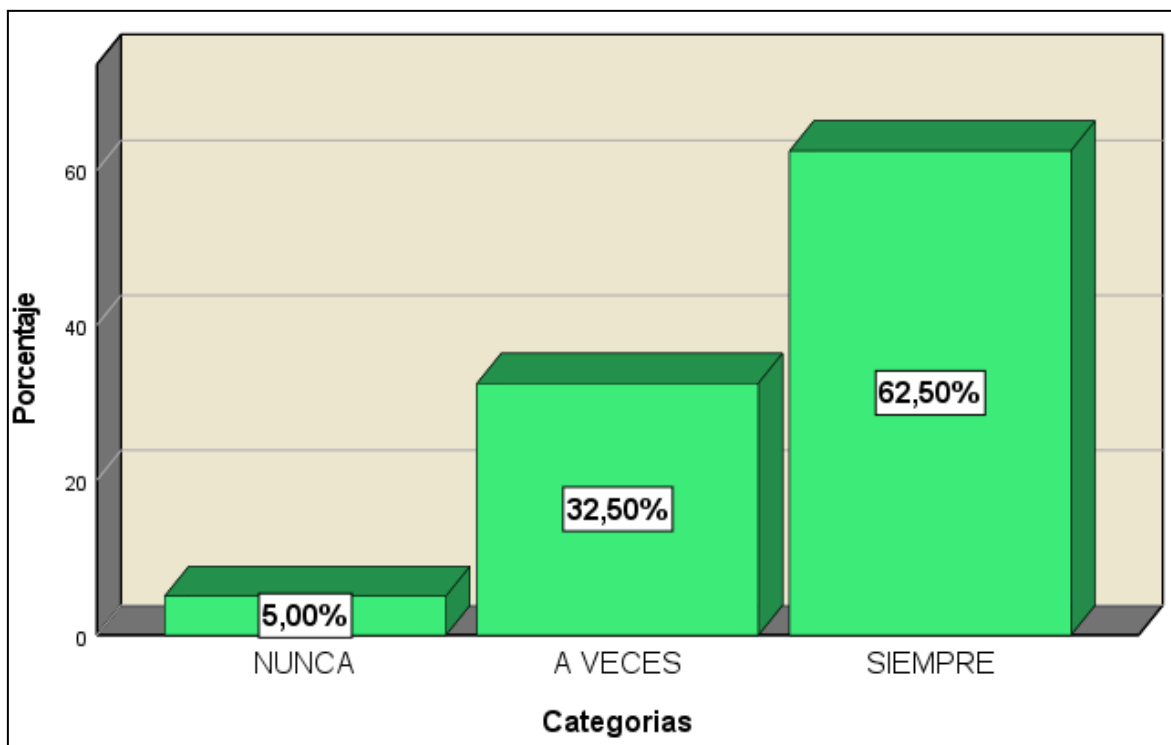
Nota. Elaboración propia.

#### **Interpretación:**

En la tabla de la variable Gestión Administrativa la mayoría de los participantes, 62,5% de ellos, considera que "Siempre" se da una gestión administrativa adecuada, mientras que el 32,5% creen que esto solo ocurre "A veces" y 5,0% opinan que "Nunca" se realiza una buena gestión administrativa.

La percepción mayoritaria de una gestión administrativa constante en cierta medida indica que las estrategias están bien definidas y alineadas con los objetivos de la organización. Los procesos organizativos pueden estar bien estructurados, facilitando el flujo de trabajo y la colaboración. Además, la Gerencia parece estar brindando claridad y apoyo a los

trabajadores, y el Monitoreo por el que podrían estar funcionando bien, permitiendo ajustes y mejoras continuas. Sin embargo, los 32,5% de participantes de este estudio que consideran que la gestión administrativa es adecuada solo "A veces" y los 5,0% que creen que "Nunca" lo es, podrían estar señalando inconsistencias en la implementación de las estrategias, desafíos en la coordinación y distribución de recursos o roles, y posibles fallos en la comunicación o en el liderazgo. Estos resultados sugieren que, aunque en general se realiza una buena gestión, existen áreas donde se requiere una atención más cuidadosa, especialmente en lo que respecta al diseño estratégico, la organización, la dirección y el monitoreo, estos resultados lo podemos observar de mejor manera en la siguiente figura.



**Figura 02:** Representación gráfica de los resultados de la variable Gestión administrativa.

Nota. Distribución de frecuencias de la Variable Gestión Administrativa

## Estadística descriptiva de la dimensión Diseño estratégico

**Tabla 05:** Diseño Estratégico

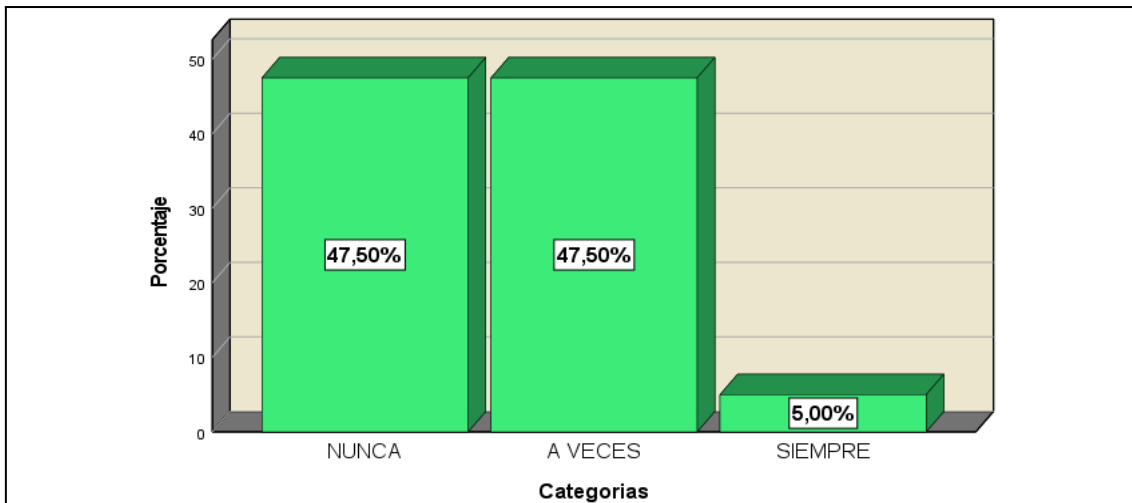
	N	%
NUNCA	19	47,5%
A VECES	19	47,5%
SIEMPRE	2	5,0%
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>

Nota. Elaboración propia.

### Interpretación:

La tabla de la distribución de frecuencias de la Dimensión Diseño estratégico muestra que el 47.5% considera que el diseño estratégico "Nunca" es adecuado, mientras que un porcentaje igual, el 47.5%, opina que es adecuado solo "A veces". Por otro lado, sólo el 5.0% de los participantes cree que el diseño estratégico "Siempre" es adecuado.

Se infiere entonces que la percepción mayoritaria de que el diseño estratégico en la municipalidad es "Nunca" o solo "A veces" adecuado sugiere problemas subyacentes en la planificación, ejecución y adaptabilidad de las estrategias. Estas percepciones pueden deberse a una planificación estratégica inadecuada, donde las metas no están claramente definidas o los recursos no están bien evaluados. Además, la deficiente ejecución del plan operativo, posiblemente por falta de coordinación o recursos, puede estar limitando la efectividad de las estrategias implementadas. La escasa innovación, que indica una falta de adaptación a nuevas tendencias o tecnologías, también puede estar restringiendo la capacidad de la gerencia de Desarrollo Urbano para mejorar y adaptarse a las necesidades cambiantes de la población. Estos factores combinados reflejan la necesidad de fortalecer la planificación estratégica, mejorar la ejecución de los planes operativos y fomentar una cultura de innovación dentro de la municipalidad para lograr un diseño estratégico más eficaz, estos resultados lo podemos reflejar mejor en la siguiente figura.



**Figura 03:** Diseño estratégico

Nota. Distribución de frecuencias de la Dimensión diseño estratégico.

### Estadística descriptiva de la dimensión Diseño organización.

**Tabla 06:** Diseño Organización

	N	%
NUNCA	3	7,5%
A VECES	17	42,5%
SIEMPRE	20	50,0%
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>

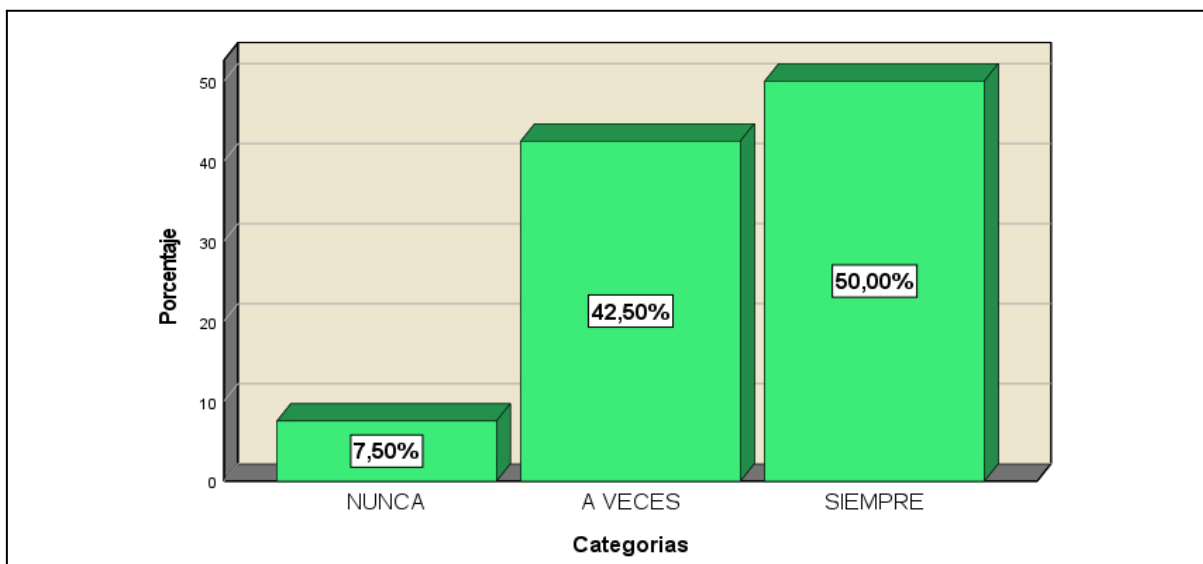
Nota. Elaboración propia.

### Interpretación

La tabla de la distribución de frecuencias de la Dimensión "Organización" muestra que el 50.0% de los sujetos de investigación consideran que la organización "Siempre" es adecuada. Por otro lado, el 42.5% opina que la organización es adecuada. Solo un 7.5% de los encuestados cree que la organización "Nunca" es adecuada.

Se puede inferir, en general, que la organización es positiva, destacando que la estructura organizacional es considerada adecuada en la mayoría de los casos. No obstante, la proporción significativa que lo evalúa sólo "A veces" indica que existen áreas donde el diseño organizacional podría no estar cumpliendo sus objetivos de manera

consistente. Esta variabilidad en la percepción puede estar relacionada con varios factores clave. En términos de eficiencia, la alta valoración positiva sugiere que, en general, la organización es vista como efectiva en la gestión de recursos y en la realización de tareas. Sin embargo, las críticas que consideran el diseño solo "A veces" adecuado podrían reflejar que la eficiencia varía en función de diferentes situaciones o procesos. En cuanto al trabajo en equipo, el diseño organizacional puede estar enfrentando desafíos en la colaboración y coordinación entre equipos. Aunque la estructura parece funcionar bien en muchos casos, puede haber ocasiones en las que la integración y cooperación entre diferentes unidades de la Gerencia no sean óptimas, afectando la percepción de su eficacia general. Además, la comunicación efectiva dentro de la organización es un aspecto crucial. La percepción de que el diseño organizacional es adecuado solo "A veces" podría indicar que la comunicación no siempre es clara o efectiva, lo que puede llevar a malentendidos y falta de alineación en algunas situaciones estos resultados podemos observar también en la siguiente figura.



**Figura 04:** Dimensión Organización

Nota. Distribución de frecuencias de la Dimensión Organización.

## Estadística descriptiva de la dimensión Dirección

**Tabla 07:** Dimensión Dirección

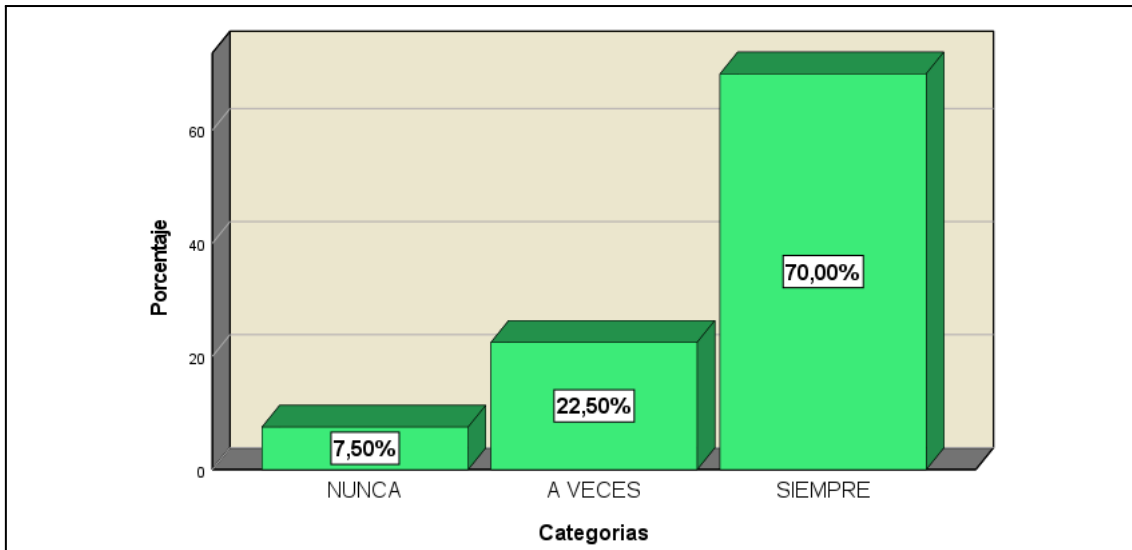
	N	%
NUNCA	3	7,5%
A VECES	9	22,5%
SIEMPRE	28	70,0%
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>

Nota. Elaboración propia.

### Interpretación

La tabla de la distribución de frecuencias de la Dimensión "Dirección" muestra que el 70.0% de los participantes considera que la dirección es adecuada "Siempre". Por otro lado, el 22.5% opina que la dirección es adecuada solo "A veces". Solo un 7.5% de los encuestados cree que la dirección "Nunca" es adecuada.

La percepción positiva de la dirección en la organización, con un 70.0% a favor, indica que el liderazgo, la motivación y la coordinación son generalmente efectivos. Los líderes parecen estar desempeñando bien sus roles, guiando y apoyando a sus equipos con éxito. Esta valoración sugiere que el liderazgo es sólido, facilitando un ambiente de trabajo productivo y bien dirigido. La motivación también contribuye a esta percepción positiva; los trabajadores se sienten valorados y reconocidos, lo que mejora su actitud hacia la dirección. Sin embargo, puede haber momentos en los que la motivación fluctúe, posiblemente debido a la falta de reconocimiento o recompensas. La coordinación entre equipos y departamentos también es vista favorablemente, indicando que la integración y alineación de objetivos es generalmente eficaz. Sin embargo, para mantener esta percepción positiva, es crucial abordar cualquier desafío ocasional en la adaptación del liderazgo, la motivación del personal y la mejora de la coordinación. Esto ayudará a asegurar que la dirección siga siendo efectiva y bien valorada en todos los aspectos, estos resultados podemos verlo también en la siguiente figura.



**Figura 05:** Resultados de la dimensión Dirección

Nota. Distribución de frecuencias de la Dimensión Dirección

### Estadística descriptiva de la dimensión Monitoreo

**Tabla 08: Dimensión Monitoreo**

	N	%
NUNCA	5	12,5%
A VECES	10	25,0%
SIEMPRE	25	62,5%
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>

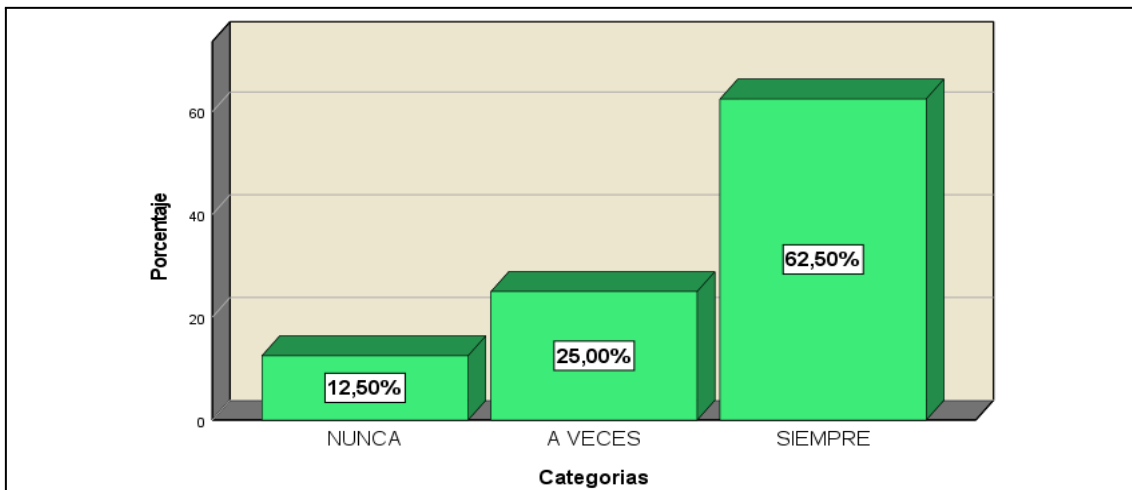
Nota. Elaboración propia.

### Interpretación

La tabla de la distribución de frecuencias de la Dimensión "Monitoreo" revela que el 62.5% de los encuestados considera que el monitoreo es adecuado "Siempre", mientras que el 25.0% opina que es adecuado "A veces", y el 12.5% cree que nunca es adecuado.

La distribución de frecuencias indica que el monitoreo en la organización es en su mayoría efectivo y bien gestionado. No obstante, el 25.0% que opina que el monitoreo es adecuado solo "A veces" sugiere que en algunas áreas el proceso podría no ser tan consistente o efectivo, lo que podría reflejar deficiencias en la supervisión o desafíos en los sistemas de monitoreo. Los resultados sobre el monitoreo en la organización sugieren

que, en general, los procesos de seguimiento continuo, evaluación de procesos y medición de resultados están funcionando bien. Sin embargo, la existencia de algunas críticas puede deberse a que el seguimiento continuo no siempre se implementa de manera uniforme, lo que puede llevar a brechas en la supervisión. Además, la evaluación de procesos puede enfrentar desafíos en su aplicación rigurosa, posiblemente debido a la falta de recursos o a la necesidad de mejores metodologías. Además, la medición de resultados podría no estar completamente alineada con los objetivos estratégicos, lo que puede afectar la precisión y la utilidad de los datos recolectados. Es necesario tomar cartas en el asunto para ayudar a lograr una consistencia mayor y una mayor efectividad en el monitoreo, estos resultados también lo podemos visualizar en la siguiente figura.



**Figura 06:** Dimensión Monitoreo

Nota. Distribución de frecuencias de la Dimensión Dirección

### Estadística descriptiva de la Variable Calidad de Servicio

**Tabla 09:** Calidad de Servicio

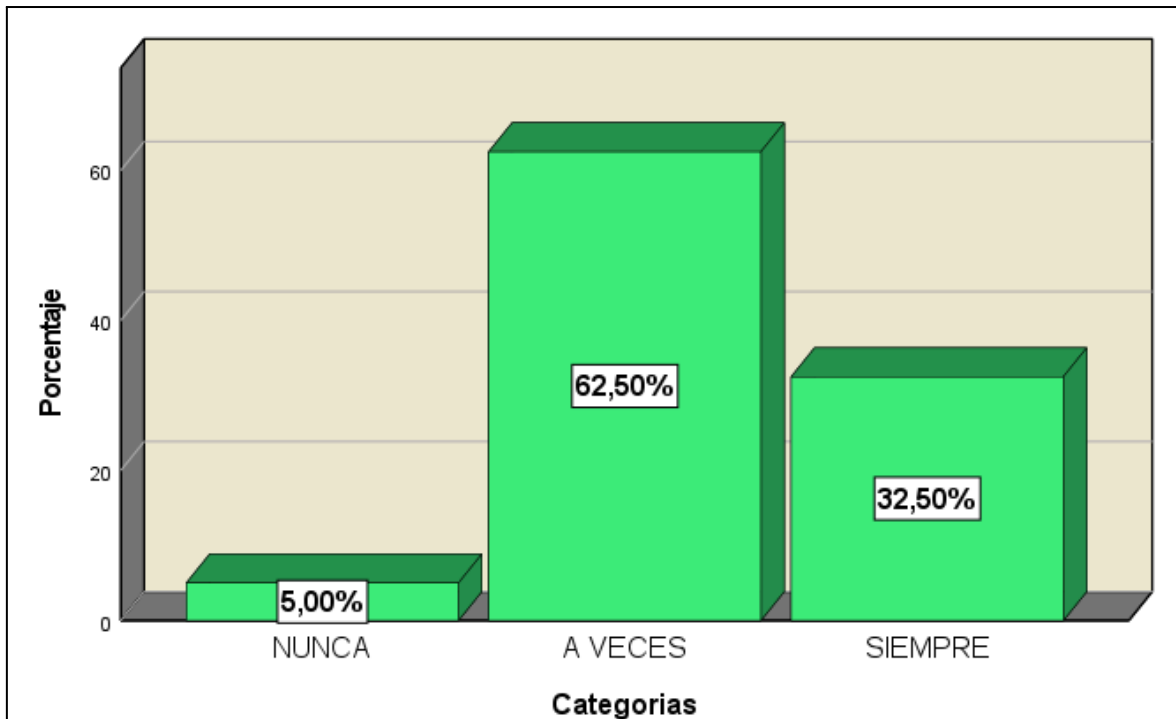
	N	%
NUNCA	2	5,0%
A VECES	25	62,5%
SIEMPRE	13	32,5%
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>

Nota. Elaboración propia.

## Interpretación

En la tabla de la variable Calidad de servicio la mayoría de los encuestados, que representan el 62.5%, considera que la calidad del servicio es adecuada solo "A veces". Por otro lado, una parte de los encuestados, equivalentes al 32.5%, piensan que la calidad del servicio "Siempre" es adecuada, mientras que el 5.0%, opina que "Nunca" es adecuada.

Por lo tanto, podemos inferir a partir de la tabla, que, en la Gerencia de Desarrollo Urbano, aunque un tercio de los usuarios considera que la calidad del servicio "Siempre" es adecuada, la mayoría cree que esta calidad solo se alcanza "A veces". Esto sugiere inconsistencias significativas en la prestación de los servicios municipales, especialmente en lo que respecta a los elementos tangibles como la infraestructura y equipamiento, la fiabilidad en la ejecución de los servicios, la capacidad de respuesta ante las necesidades de los ciudadanos y la seguridad en las operaciones. Para mejorar la percepción y efectividad de los servicios municipales, es crucial que se aborden estos aspectos de manera integral, garantizando que la infraestructura esté en óptimas condiciones, que los servicios sean confiables, que la atención a los ciudadanos sea rápida y eficaz, y que se transmita una sensación de seguridad y confianza en todas las interacciones con el público estos resultados lo podemos visualizar de mejor manera en la siguiente figura.



**Figura 07:** Calidad de Servicio

Nota. Distribución de frecuencias de la Variable Calidad de servicio

#### Estadística descriptiva de la Variable dimensión Elementos Tangibles

**Tabla 10:** Elementos Tangibles

	N	%
NUNCA	8	20,0%
A VECES	15	37,5%
SIEMPRE	17	42,5%
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>

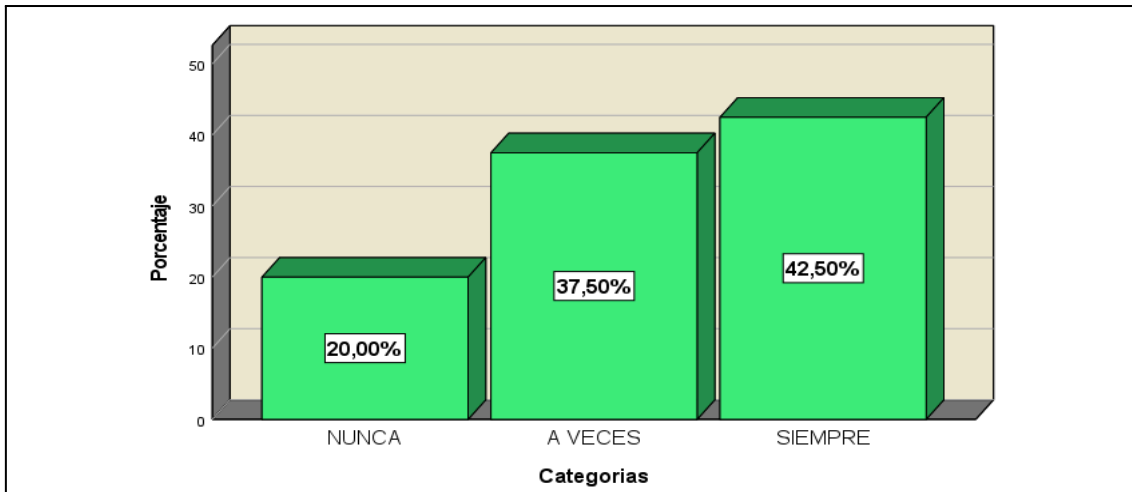
Nota. Elaboración propia.

#### Interpretación

En la tabla de la dimensión "Elementos Tangibles", la mayoría de los encuestados, que representan el 42.5%, considera que los elementos tangibles son adecuados "Siempre". Sin embargo, una proporción significativa del 37.5% opina que estos elementos son adecuados solo "A veces". Por otro lado, el 20.0% restante cree que los elementos tangibles son adecuados "Nunca". Esta distribución sugiere que, aunque una parte

considerable de los participantes valora positivamente los elementos tangibles, hay áreas donde estos elementos podrían no cumplir con las expectativas de todos los encuestados de manera constante.

Inferimos entonces sobre los resultados de esta dimensión, sugieren que, en general, los participantes tienen una percepción positiva de los elementos tangibles de la organización. La alta valoración en este aspecto indica que la apariencia física del entorno, el equipamiento y las herramientas, así como la imagen del personal, están generalmente bien gestionados y cumplen con las expectativas para muchos. Sin embargo, la existencia de algunas críticas sugiere que podrían haber áreas de mejora. En cuanto a la apariencia física del entorno, podría haber inconsistencias en el mantenimiento o en la presentación general, lo que afecta cómo los participantes perciben el entorno. El equipamiento y las herramientas podrían no siempre estar en óptimas condiciones o actualizarse con la frecuencia necesaria, lo que impacta en la satisfacción de los usuarios. Además, la imagen del personal podría no ser percibida de manera uniforme, con posibles diferencias en la presentación o el comportamiento que afectan la percepción general. A partir de estos resultados se tienen que enfocar esfuerzos en mejorar la coherencia en el mantenimiento del entorno, asegurar que el equipamiento y las herramientas estén siempre actualizados y en buen estado, y estandarizar la imagen del personal para garantizar una percepción positiva y consistente entre toda la población, también podemos observar estos resultados en la siguiente figura.



**Figura 08:** Elementos Tangibles

Nota. Distribución de frecuencias de la dimensión Elementos tangibles.

### Estadística descriptiva de la Variable dimensión Fiabilidad

**Tabla 11:** Dimensión Fiabilidad

	N	%
NUNCA	0	20,0%
A VECES	15	37,5%
SIEMPRE	25	62,5%
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>

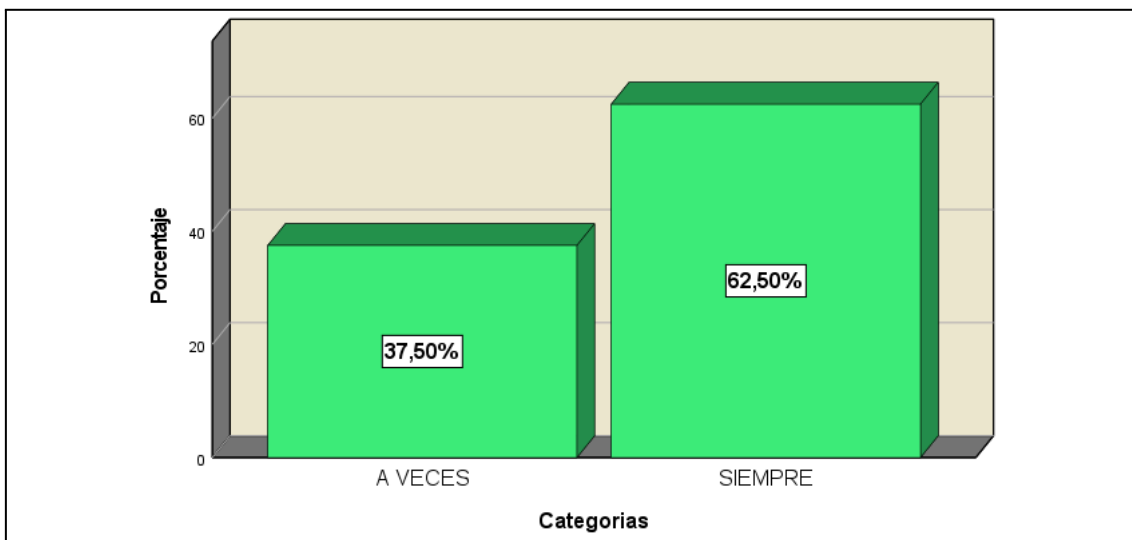
Nota. Elaboración propia.

### Interpretación

En la tabla de la dimensión "Fiabilidad", la mayoría de los encuestados, que representan el 62.5%, considera que la fiabilidad es adecuada "Siempre". Por otro lado, una parte de los encuestados, equivalentes al 37.5%, opina que la fiabilidad es adecuada solo "A veces". No se reporta ningún encuestado que considere que la fiabilidad es adecuada "Nunca". Esto indica que, en general, la percepción de la fiabilidad es bastante positiva, con una mayoría que la considera consistentemente adecuada, aunque hay una proporción significativa que la percibe como adecuada solo ocasionalmente.

En la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Provincial de Puno, la fiabilidad refleja una evaluación predominantemente positiva. Los encuestados valoran

favorablemente el cumplimiento de plazos, indicando que los proyectos y tareas suelen completarse de manera oportuna, lo cual es crucial para la efectividad en la gestión urbana. Además, la consistencia en el desempeño es apreciada, sugiriendo que el personal y los procesos mantienen una calidad estable y confiable en sus actividades. La capacidad para resolver problemas también es bien valorada, lo que indica que la gerencia es efectiva en enfrentar y superar desafíos que surgen en el desarrollo urbano. No obstante, la percepción de que la fiabilidad es adecuada solo ocasionalmente para algunos encuestados sugiere que pueden existir momentos en los que se enfrentan dificultades relacionadas con el cumplimiento de plazos, la consistencia o la resolución de problemas. Estos problemas pueden surgir debido a la variabilidad en la carga de trabajo, limitaciones de recursos o imprevistos en los proyectos, podemos observar estos resultados en la siguiente figura:



**Figura 09:** Dimensión Fiabilidad

Nota. Distribución de frecuencias de la dimensión Fiabilidad

### Estadística descriptiva de la Variable dimensión Capacidad de Respuesta.

**Tabla 12:** Dimensión Capacidad de respuesta

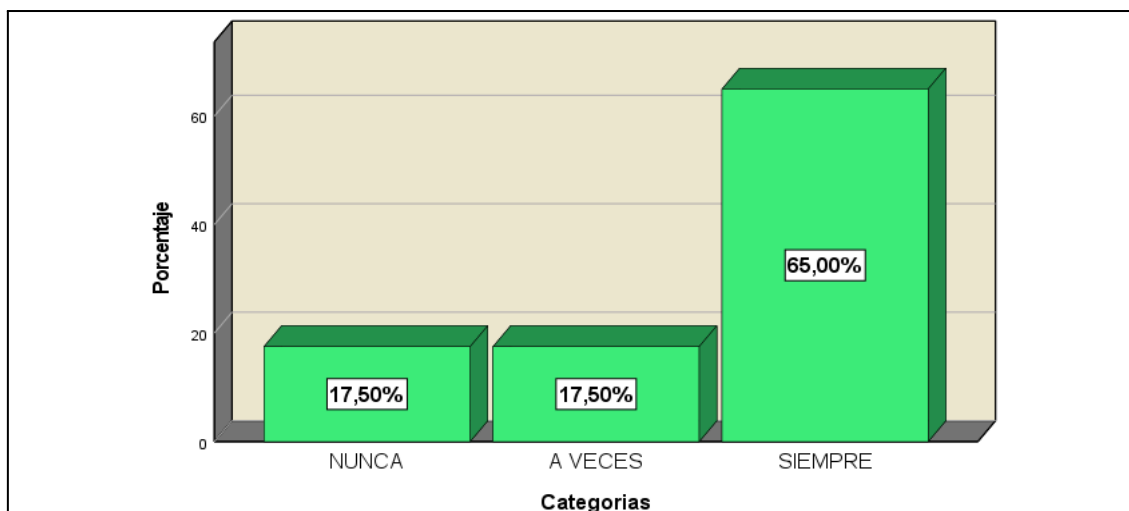
	N	%
NUNCA	7	17,5%
A VECES	7	17,5%
SIEMPRE	26	65,5%
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>

Nota. Elaboración propia.

#### Interpretación

En la tabla de la dimensión "Capacidad de Respuesta", la mayoría de los encuestados, que representan el 65.5%, considera que la capacidad de respuesta es adecuada "Siempre". Esto indica que, para la mayoría, la capacidad de la Gerencia para responder de manera efectiva y oportuna a las necesidades y problemas es satisfactoria. Por otro lado, un porcentaje igual al 17.5% opina que la capacidad de respuesta es adecuada solo "A veces" y el mismo porcentaje opina que es adecuada "Nunca".

De estos resultados podemos inferir entonces que la capacidad de respuesta en la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Provincial de Puno indica que la mayoría de los encuestados valora positivamente el tiempo de respuesta, el personal competente y la disponibilidad. Esto sugiere que, en general, la entidad es efectiva al responder de manera oportuna a las solicitudes y problemas, con un personal que demuestra competencia y está disponible para atender las necesidades de los usuarios. Sin embargo, la presencia de algunas críticas puede indicar que en ciertos casos el tiempo de respuesta puede no ser tan ágil como se espera, o que la disponibilidad del personal no siempre coincide con las necesidades urgentes de los usuarios. Además, podrían existir momentos en los que la competencia del personal no es percibida como suficientemente alta, afectando la eficiencia en la resolución de problemas, podemos observar también estos resultados en la siguiente figura.



**Figura 10:** Capacidad de respuesta

Nota. Distribución de frecuencias de la dimensión Capacidad de respuesta.

#### Estadística descriptiva de la Variable dimensión Capacidad de Respuesta.

**Tabla 13:** Dimensión Seguridad

	N	%
NUNCA	0	0,0%
A VECES	8	20,5%
SIEMPRE	32	80,0%
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>

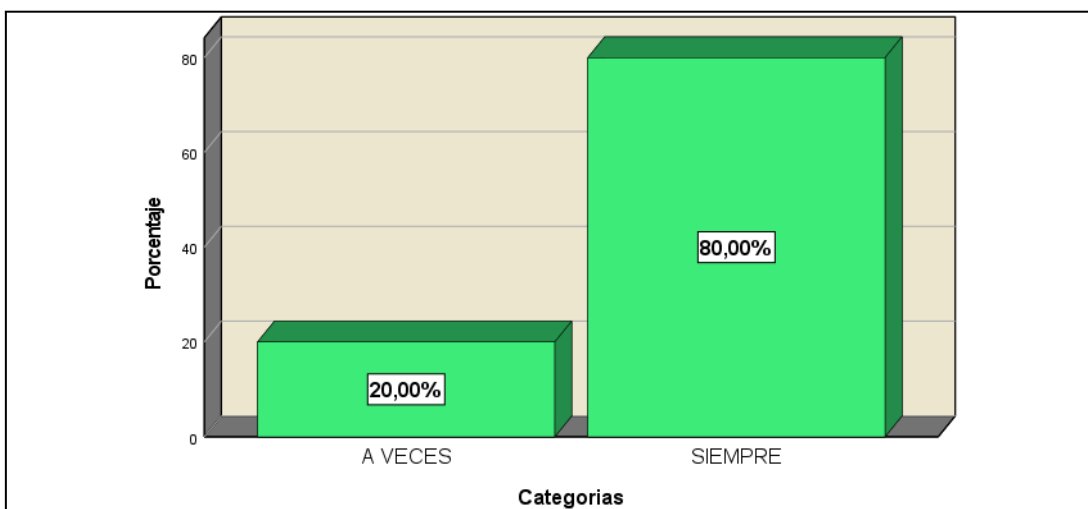
Nota. Elaboración propia.

#### Interpretación

En la tabla de la dimensión "Seguridad", la mayoría de los encuestados, que representa el 80.0%, considera que la seguridad es adecuada "Siempre". Esto indica que, para la mayoría, las medidas y prácticas de seguridad implementadas son percibidas como efectivas y consistentes. Por otro lado, una parte de los encuestados, equivalente al 20.5%, opina que la seguridad es adecuada solo "A veces". Estos resultados sugieren que, aunque la percepción general sobre la seguridad es muy positiva, existe un porcentaje menor que considera que la seguridad podría mejorar o no ser siempre

adecuada en todas las circunstancias. Nadie reportó ninguna opinión que considere que la seguridad es inadecuada.

Podemos deducir entonces sobre la dimensión "Seguridad" en la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Provincial de Puno indica una valoración generalmente positiva en relación con los indicadores de riesgo, ambiente adecuado y confianza. La alta valoración de la seguridad sugiere que los encuestados encuentran que las medidas para gestionar el riesgo son efectivas y que el entorno proporcionado es adecuado para sus actividades. Esto también refleja que existe un nivel elevado de confianza en las prácticas y políticas de seguridad implementadas por la gerencia. No obstante, la presencia de algunas críticas señala que, en ciertos casos, pueden surgir preocupaciones sobre la gestión de riesgos, la adecuación del ambiente o la confianza en las medidas de seguridad. Estos aspectos pueden estar sujetos a variaciones debido a la percepción individual de la seguridad en diferentes situaciones o contextos específicos. Para fortalecer aún más la percepción positiva, es importante abordar estas preocupaciones mediante la mejora continua en la gestión de riesgos, asegurando que el ambiente sea siempre adecuado y reforzando la confianza a través de prácticas de seguridad consistentes y transparentes, también podemos visualizar estos resultados en la siguiente figura.



**Figura 11:** Dimensión Seguridad

Nota. Distribución de frecuencias de la dimensión Seguridad.

## 4.2. PRUEBA DE AJUSTE A LA NORMALIDAD

Para la presente investigación, se utilizó la prueba de Shapiro - Wilk para evaluar la normalidad de los datos, dado que la población del estudio está compuesta por 40 trabajadores. La elección de esta prueba se basa en su capacidad para comparar la distribución empírica de los datos con una distribución normal teórica, permitiendo determinar si la muestra sigue un patrón normal. Esta prueba es particularmente adecuada para muestras de tamaño moderado como la nuestra, ya que proporciona una evaluación precisa de las desviaciones respecto a la distribución normal esperada. La aplicación de la prueba de Kolmogorov-Smirnov es crucial para asegurar que los datos cumplan con los supuestos necesarios para la aplicación de técnicas estadísticas paramétricas y para interpretar de manera adecuada los resultados del estudio. (Romero, 2016)

### Hipótesis de Normalidad

$H_0$ : Los datos se ajustan a una distribución normal.

$H_1$ : Los datos no se ajustan a una distribución normal.

### Establecemos los criterios de decisión

Si  $p < 0,05$  rechazamos la  $H_0$  y acepto la  $H_a$

Si  $p \geq 0,05$  aceptamos la  $H_0$  y rechazamos la  $H_a$ .

**Tabla 14** : Prueba de normalidad de Shapiro Wilk

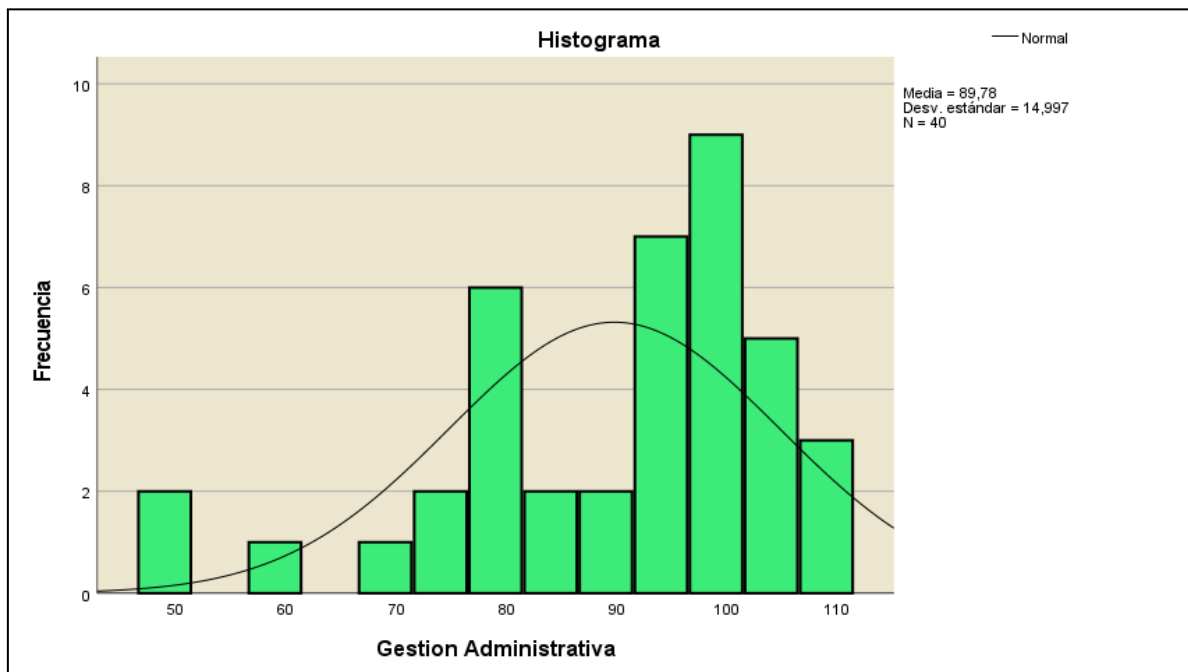
	Shapiro - Wilk		
	Estadístico	gl	Sig
Gestión Administrativa	,884	40	,001
Calidad de Servicio	,884	40	,001

Nota. Elaboración propia

### Interpretación

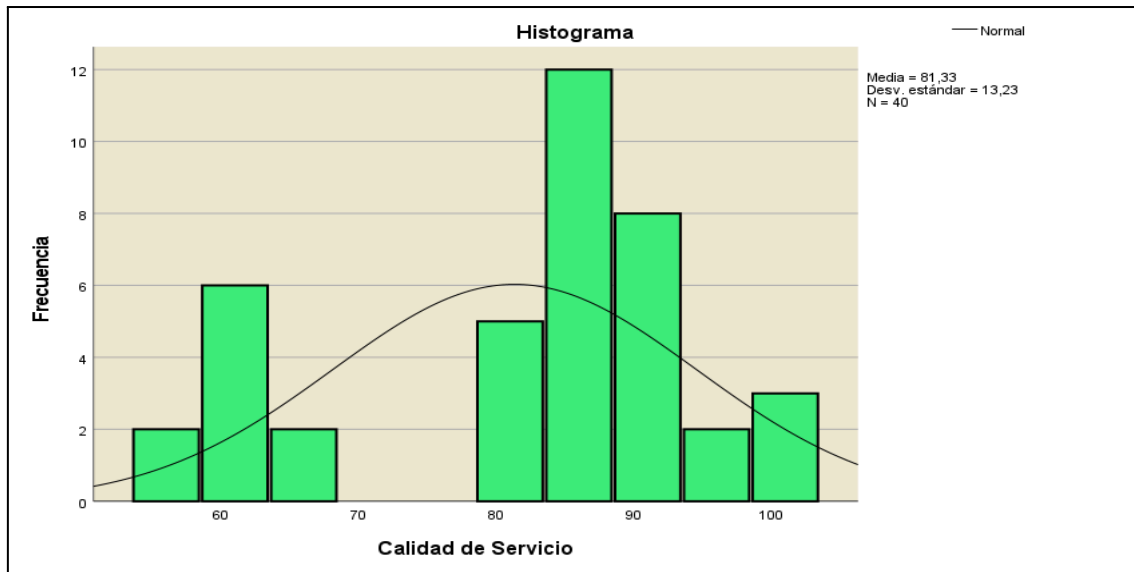
En la tabla N° 12, se presentan los resultados del test de Shapiro-Wilk en vista de que la población es menor a 50, aplicado a las variables Gestión Administrativa y Calidad de Servicio. El estadístico obtenido para ambas variables es 0.884, y en ambos casos el

valor de significancia (p-valor) es 0.001. Al ser este p-valor menor a 0.05, puedo concluir que se rechaza la hipótesis nula que sostiene que los datos de ambas variables siguen una distribución normal. Esto significa que, según el test de Shapiro-Wilk, tanto Gestión Administrativa como Calidad de Servicio no se ajustan a la normalidad. Dado que los datos no siguen una distribución normal, resulta necesario optar por pruebas estadísticas no paramétricas. Para analizar la relación entre estas dos variables, utilizaré el coeficiente de correlación de Spearman, el cual es adecuado para este tipo de datos. Este análisis es coherente con los resultados obtenidos, ya que el test de normalidad ha demostrado que los datos no cumplen con los supuestos de normalidad.



**Figura 12:** Gestión Administrativa

Nota. Elaboración propia



**Figura 13:** Calidad de Servicio

Nota. Elaboración propia

### 4.3. PRUEBA DE HIPÓTESIS GENERAL

#### Hipótesis Nula

$H_0$ : No existe una relación significativa entre las variables Gestión administrativa y Calidad de servicio.

#### Hipótesis Alterna

$H_1$ : Existe una relación significativa entre las variables Gestión administrativa y calidad y servicio.

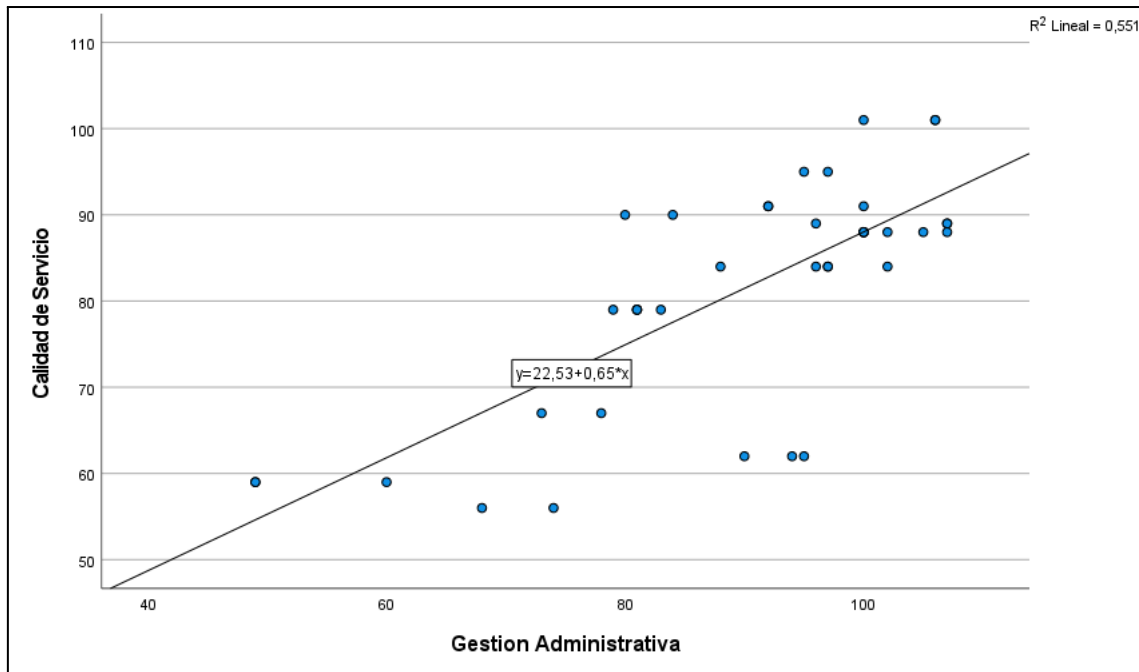
**Tabla 15:** Gestión administrativa y Calidad de servicio

		<b>Gestión</b>	<b>Calidad de</b>
		<b>Administrativa</b>	<b>Servicio</b>
	Gestión	Coefficiente de	1,000
	Administrativa	correlación	,665**
Rho de		Sig. (bilateral)	.
Spearman		N	40
	Calidad de Servicio	Coefficiente de	,665**
		correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,000
		N	40

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

### Interpretación

La tabla de correlación muestra que existe una relación significativa y positiva entre la gestión administrativa y la calidad de servicio, con un coeficiente de correlación de Spearman de 0,665. Este valor indica una correlación moderada a fuerte entre ambas variables, sugiriendo que una mejora en la gestión administrativa está asociada con una mejora en la calidad del servicio. El valor de significancia bilateral es 0,000, que es menor al nivel de significancia de 0,01, lo que confirma que esta relación es estadísticamente significativa y no se debe al azar. Por lo tanto, los resultados sugieren que una gestión administrativa efectiva contribuye significativamente a la mejora de la calidad del servicio, este resultado también lo podemos observar en la siguiente figura.



**Figura 14:** Diagrama de dispersión entre las variables Gestión administrativa y calidad de servicio

Nota. Elaboración propia

#### 4.3.1. PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECIFICA 1

##### Hipótesis Nula

$H_0$ : No existe una relación significativa entre la dimensión Diseño Estratégico y la variable calidad de servicio

##### Hipótesis Alterna

$H_1$ : Existe una relación significativa entre la dimensión Diseño Estratégico y la variable calidad de servicio.

**Tabla 16:** Diseño estratégico y Calidad de servicio

		Diseño	Calidad de
		Estratégico	Servicio
	Dimensión Diseño	Coefficiente de	1,000
	Estratégico	correlación	,199**
Rho de		Sig. (bilateral)	. ,001
Spearman		N	40 40
n	Variable Calidad de	Coefficiente de	,199** 1,000
	Servicio	correlación	
		Sig. (bilateral)	,001 .
		N	40 40

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

**Interpretación:**

La tabla de correlación presenta el análisis de la relación entre las dimensiones "Diseño Estratégico" y "Calidad de Servicio" utilizando el coeficiente de correlación de Spearman. En este análisis, el coeficiente de correlación observado entre ambas dimensiones es de 0.199, lo que indica una relación positiva débil. Esto significa que, en términos generales, a medida que se incrementan las puntuaciones en "Diseño Estratégico", también se tiende a observar un aumento en las puntuaciones en "Calidad de Servicio". Sin embargo, la correlación es bastante modesta, sugiriendo que el grado de asociación entre ambas dimensiones no es fuerte. El valor de significancia bilateral obtenido es 0.001, que es significativamente menor al nivel de significancia de 0.01. Este valor "p" indica que la correlación encontrada es estadísticamente significativa, lo que refuerza la idea de que la relación positiva entre "Diseño Estratégico" y "Calidad de Servicio" además es confiable. Es importante señalar que, a pesar de la significancia estadística de esta correlación, su baja magnitud sugiere que "Diseño Estratégico" y "Calidad de Servicio" están moderadamente relacionados, pero otros factores también pueden estar influyendo en la "Calidad de Servicio". Esta correlación débil y significativa nos sugiere explorar más a

fondo cómo y en qué medida el "Diseño Estratégico" afecta la "Calidad de Servicio", y sugiere que se deben considerar otras variables para obtener una comprensión más completa de las variables de estudio.

#### 4.3.2. PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECIFICA 2

##### Hipótesis Nula

$H_0$ : No existe una relación significativa entre la dimensión Organización y la variable Calidad de servicio.

##### Hipótesis Alterna

$H_1$ : Existe una relación significativa entre la dimensión Organización y la variable Calidad de servicio.

**Tabla 17:** Dimensión Organización y la variable Calidad de servicio.

			Correlaciones	
			Organización	Calidad de Servicio
	Dimensión Organización	Coefficiente de correlación	1,000	,493**
Rho de Spearman		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	40	40
n	Calidad de Servicio	Coefficiente de correlación	,493**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	40	40

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

##### Interpretación:

La tabla de correlación muestra la relación entre la dimensión "Organización" y la variable "Calidad de Servicio". El coeficiente de correlación de Spearman es 0,493, lo que indica una correlación positiva moderada entre estas dos variables. Esto sugiere que una mejor organización dentro de la estructura administrativa tiende a estar asociada con una mayor

calidad en el servicio. El valor de significancia bilateral es 0,001, que es menor que el nivel de significancia de 0,01, lo que indica que la correlación es estadísticamente significativa. Esto significa que la relación observada entre la organización y la calidad del servicio es robusta y no se debe al azar. La correlación moderada entre la organización y la calidad del servicio puede explicarse por el hecho de que una estructura organizativa bien establecida y funcional es esencial para la eficiencia operativa. Una buena organización permite una mejor coordinación de recursos, claridad en los roles y responsabilidades, y una gestión más efectiva de los procesos, lo que en última instancia mejora la calidad del servicio ofrecido. Sin embargo, dado que la correlación no es extremadamente fuerte, es probable que otros factores, como la ejecución operativa y la capacidad de respuesta, también jueguen un papel importante en la calidad del servicio.

#### 4.3.3. PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 3

##### Hipótesis Nula

$H_0$ : No existe una relación significativa entre la dimensión Dirección y la variable calidad de servicio

##### Hipótesis Alterna

$H_1$ : Existe una relación significativa entre la dimensión Dirección y la variable calidad de servicio

**Tabla 18:** Dirección y la variable calidad de servicio

		<b>Calidad de</b>	
		<b>Dirección</b>	<b>Servicio</b>
	Dimensión	1,000	,684**
	Dirección		
Rho de	Coefficiente de correlación	.	,000
	Sig. (bilateral)		
Spearman	N	40	40
	Calidad de Servicio	,684**	1,000
	Coefficiente de correlación		

Sig. (bilateral)	,000	.
N	40	40

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

### Interpretación:

La tabla de correlación presenta la relación entre la dimensión "Dirección" y la variable "Calidad de Servicio". El coeficiente de correlación de Spearman es 0,684, lo que indica una correlación positiva fuerte entre estas dos variables. Esto sugiere que, a medida que la dirección dentro de la organización mejora, la calidad del servicio también tiende a mejorar de manera significativa. El valor de significancia bilateral es 0,000, que es menor que el nivel de significancia de 0,01, indicando que esta correlación es estadísticamente significativa. Por lo tanto, la relación observada entre la dirección y la calidad del servicio es confiable. La fuerte correlación entre la dirección y la calidad del servicio puede explicarse por el hecho de que una dirección efectiva es fundamental para establecer objetivos claros, tomar decisiones estratégicas y guiar al equipo hacia el cumplimiento de metas organizacionales. Una buena dirección asegura que los recursos se utilicen de manera óptima y que se mantenga un enfoque en la mejora continua de los procesos, lo que se traduce en una mejor calidad del servicio. Esto destaca la importancia de un liderazgo sólido en la administración para asegurar un alto estándar en la calidad del servicio ofrecido.

#### 4.3.4. PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 4

##### Hipótesis Nula

$H_0$ : No existe una relación significativa entre la dimensión Monitoreo y la variable Calidad de servicio

##### Hipótesis Alterna

$H_1$ : Existe una relación significativa entre la dimensión Monitoreo y la variable Calidad de servicio.

**Tabla 19:** Monitoreo y la variable Calidad de servicio

		Calidad de		
			Monitoreo	Servicio
Rho de Spearman	Dimensión Monitoreo	Coefficiente de correlación	1,000	,779**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	40	40
	Calidad de Servicio	Coefficiente de correlación	-,779**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

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

#### Interpretación:

La tabla de correlación muestra la relación entre la dimensión "Monitoreo" y la variable "Calidad de Servicio". El coeficiente de correlación de Spearman es 0,779, lo que indica una correlación positiva muy fuerte entre ambas variables. Esto sugiere que un mayor nivel de monitoreo dentro de la Gerencia está fuertemente asociado con una mejor calidad del servicio. El valor de significancia bilateral es 0,000, que es menor que el nivel de significancia de 0,01, lo que confirma que esta correlación es estadísticamente significativa. Por lo tanto, la relación observada entre el monitoreo y la calidad del servicio es confiable. La correlación muy fuerte entre el monitoreo y la calidad del servicio puede deberse a que un monitoreo constante y efectivo permite una supervisión continua de los procesos, lo que facilita la identificación y corrección de problemas en tiempo real. Esto asegura que los estándares de calidad se mantengan altos y que las desviaciones se aborden rápidamente, mejorando así la calidad del servicio. Un sistema de monitoreo bien implementado puede proporcionar retroalimentación constante, permitiendo ajustes oportunos y manteniendo la eficiencia operativa, lo que se refleja en un servicio de alta calidad.

#### 4.4. DISCUSIÓN

En esta investigación al determinar la relación entre la Gestión Administrativa y la calidad de servicio en la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Provincial de Puno, se pudo encontrar que aplicando un coeficiente de correlación de Spearman se obtuvo un 0,665 lo cual indica que la correlación fue alta, El valor de significancia bilateral es 0,000, que es menor al nivel de significancia de 0,01, lo que confirma que esta relación es estadísticamente significativa. Por lo tanto, los resultados sugieren que una gestión administrativa efectiva contribuye significativamente a la mejora de la calidad del servicio, frente a lo mencionado se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de esta investigación, estos resultados son corroborados por Paredes (2020), en su investigación sobre la Universidad Técnica de Ambato, reveló una correlación aún más fuerte ( $\rho = 0,898$ ) entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en instituciones educativas. Este resultado sugiere que, aunque la relación entre gestión administrativa y calidad del servicio es significativa en diversos ámbitos, su impacto puede variar en intensidad dependiendo del sector específico y las características del servicio. Así, el hallazgo de nuestra investigación se sitúa en un rango similar, subrayando la relevancia de una gestión administrativa eficiente en la mejora de la calidad del servicio, aunque con una intensidad algo menor en comparación con el estudio de Paredes. Así mismo Benavente (2019) y Flores (2022), observaron que la relación entre la calidad del servicio y los factores administrativos también es significativa en la región de Puno. En el estudio de Flores (2022), se encontró una alta correlación ( $R=0,82$ ) entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente en Mibanco, indicando que una gestión administrativa sólida contribuye significativamente a la satisfacción del cliente. Aunque nuestra investigación presenta una correlación de menor intensidad, este hallazgo refuerza la importancia de una gestión administrativa efectiva en contextos locales, confirmando que la calidad del servicio puede beneficiarse significativamente de una administración bien organizada. Por otro lado, en el contexto de instituciones públicas, los resultados de Córdova (2020) en la UGEL de Sihuas también muestran una alta correlación ( $\rho = 0,853$ ) entre la gestión

administrativa y la calidad del servicio. Este resultado es coherente con nuestra investigación y refuerza la idea de que una gestión administrativa eficiente tiene un impacto positivo en la calidad del servicio en ámbitos gubernamentales y educativos.

Para el primer objetivo específico se halló una correlación débil de 0,199 entre la dimensión Diseño estratégico y calidad de servicio al comparar estos resultados con estudios previos, se observó una discrepancia interesante. Paredes (2020) reporta una correlación significativa de 0,898 entre la gestión administrativa, que incluye elementos del diseño estratégico, y la calidad del servicio, sugiriendo que en otros contextos una planificación estratégica adecuada puede tener un impacto mucho más considerable en la calidad del servicio. De manera similar, Núñez (2022) encontró una alta correlación de 0,808 entre gestión administrativa y calidad del servicio, destacando la relevancia del diseño estratégico en la eficacia administrativa. Por otro lado, Mendoza et al. (2022) sugieren que el desconocimiento de características institucionales y la falta de interés en la mejora del servicio pueden estar vinculados a una deficiente planificación estratégica. Estos estudios indican que, aunque el diseño estratégico es un componente crucial, su impacto directo en la calidad del servicio puede variar significativamente según el contexto y la implementación específica dentro de la gestión administrativa. Por lo tanto, los resultados de este estudio subrayan la necesidad de considerar una combinación de factores estratégicos y operacionales para mejorar la calidad del servicio en la organización, y sugieren que la relación limitada encontrada podría deberse a particularidades del contexto institucional y a las características específicas del diseño estratégico implementado.

Para el segundo objetivo específico que fue determina el grado de relación entre dimensión Organización y la variable Calidad de servicio se obtuvo un resultado de con el coeficiente de correlación de Spearman es 0,493, lo que indica una correlación moderada entre estas dos variables este resultado sugiere que una mejor organización dentro de la institución tiene un impacto positivo y significativo en la calidad del servicio. Comparando estos resultados con estudios previos, se observan similitudes y diferencias notables.

Paredes (2020) encontró una fuerte relación entre la gestión administrativa, que incluye aspectos organizacionales, y la calidad del servicio, con un coeficiente de 0,898, destacando la importancia de una organización eficiente para el buen funcionamiento y la percepción de calidad. De manera similar, Núñez (2022) reportó una alta correlación de 0,808 entre la gestión administrativa y la calidad del servicio, reforzando la idea de que una estructura organizativa bien definida es crucial para la mejora del servicio. Sánchez & Alexander (2022) también identificaron una correlación positiva significativa de 0,651 entre la organización y aspectos específicos de la calidad del servicio como la capacidad de respuesta y la satisfacción del cliente. Estos antecedentes corroboran los resultados obtenidos en esta investigación, enfatizando que una organización efectiva no solo mejora la eficiencia operativa sino también la percepción de calidad entre los usuarios. Por lo tanto, aunque el coeficiente de 0,493 indica una correlación moderada, es evidente que la organización desempeña un papel fundamental en la calidad del servicio, sugiriendo que mejoras en la estructura y procesos organizativos pueden llevar a un incremento en la satisfacción y percepción positiva del servicio ofrecido.

Para el tercer objetivo específico el cual fue de determinar la relación entre la dimensión Dirección y la variable calidad de servicio se obtuvo mediante el coeficiente de correlación de Spearman fue de 0,684. Este valor indica una correlación positiva alta sugiriendo que una dirección efectiva y competente tiene un impacto considerable en la calidad del servicio proporcionado. Este resultado se alinea con varios estudios previos que destacan la importancia de la dimensión de dirección en la gestión organizacional y su influencia en la calidad del servicio. Por ejemplo, Mendoza et al. (2022) subrayan que el conocimiento y la gestión efectiva del personal en la unidad de emergencia es crucial para la percepción de la calidad del servicio, aunque la investigación no especifica una relación cuantitativa precisa. Sin embargo, Sánchez & Alexander (2022) encontraron una correlación positiva significativa de 0,651 entre la gestión administrativa y la calidad del servicio, donde la dimensión de dirección y liderazgo juega un papel integral en la capacidad de respuesta y empatía del personal. De manera similar, Zárate (2022)

destacó cómo una gestión administrativa eficiente, que incluye la dirección, influye positivamente en la calidad del servicio, aunque con una correlación más moderada de 0,455. En contraste, Ramos (2018) encontró que la calidad de servicio en el Hotel Royal Inn de Puno, evaluada a través del modelo SERVQUAL, reflejó que una buena dirección contribuye a la satisfacción del cliente, evidenciando una percepción alta en la mayoría de las dimensiones. Este respaldo empírico sugiere que una dirección eficaz no sólo guía la operación diaria, sino que también establece un estándar de calidad que se refleja en la satisfacción del cliente y en el rendimiento del servicio.

Para el cuarto objetivo específico el cual fue determina la relación entre la dimensión Monitoreo y la variable Calidad, el coeficiente de correlación de Spearman es 0,779, lo que indica una correlación positiva muy fuerte entre ambas variables. Esto sugiere que un mayor nivel de monitoreo dentro de la Gerencia está fuertemente asociado con una mejor calidad del servicio. Este hallazgo es consistente con la literatura existente, que enfatiza la importancia del monitoreo o control en la gestión de la calidad del servicio. Por ejemplo, Paredes (2020) y Núñez (2022) en sus estudios indicaron que una supervisión efectiva y un control riguroso son fundamentales para garantizar la calidad del servicio en diversas instituciones. En particular, Paredes (2020) destacó que el control administrativo tiene un impacto significativo en la percepción de la calidad de servicio en instituciones educativas, subrayando la relación positiva entre el monitoreo y la satisfacción del usuario. Similarmente, Mendoza et al. (2022) señalaron que la falta de interés y el bajo nivel de monitoreo por parte del personal pueden afectar negativamente la calidad del servicio en servicios de emergencias, sugiriendo que una supervisión adecuada es crucial para la mejora continua. Además, Benavente (2019) mostró que un control efectivo en el Centro de Servicios al Contribuyente SUNAT de Puno puede mejorar la satisfacción del usuario, corroborando la importancia del monitoreo para mantener estándares altos de calidad. Este patrón de resultados resalta que un monitoreo constante y efectivo, que incluye la supervisión y el control, es vital para asegurar que los estándares de calidad se mantengan y se mejoren continuamente.

## CONCLUSIONES

- **Para el objetivo general:** Se pudo conocer la existencia de una relación significativa y positiva entre las variables gestión administrativa y la calidad de servicio en la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Provincial de Puno. Este hallazgo se corroboró por medio de la prueba estadística de correlación de Spearman ( $p=0,000$ ;  $Rho=0,665$ ), lo que indica una correlación moderada a fuerte entre ambas variables. En ese sentido, fue factible aseverar que, tienen estrecha relación con los resultados de Spearman.
- **Para el primer objetivo específico:** Existe una relación positiva débil entre las dimensiones "Diseño Estratégico" y "Calidad de Servicio" en la investigación realizada. Este resultado se corroboró por medio de la prueba estadística de correlación de Spearman ( $p=0,001$ ;  $Rho=0,199$ ), lo que indica que, aunque existe una relación débil entre ambas dimensiones, esta es bastante modesta, lo que sugiere que otros factores también podrían estar influyendo en la "Calidad de Servicio". Por tanto, tienen que analizar y/o explorar más a fondo sus instrumentos de gestión, como el POA, lo que significaría ahondar mejores resultados en la calidad de servicio en la Gerencia de Desarrollo Urbano.
- **Para el segundo objetivo específico:** Existe una relación positiva moderada entre la dimensión "Organización" y la variable "Calidad de Servicio" en la investigación realizada. Este hallazgo se corroboró por medio de la prueba estadística de correlación de Spearman ( $p=0,001$ ;  $Rho=0,493$ ), lo que indica que una mejor organización dentro de la estructura administrativa tiende a estar asociada con una mayor calidad en el servicio. En ese sentido, es factible aseverar que una estructura

organizativa con comprensión total de la normativa existente, bien establecida y funcional contribuye significativamente a la mejora de la calidad del servicio, asegurando una mejor coordinación de recursos, claridad en los roles y responsabilidades, y una gestión más efectiva de los procesos.

- **Para el tercer objetivo específico:** Existe una relación positiva fuerte entre la dimensión "Dirección" y la variable "Calidad de Servicio" en la investigación realizada. Este resultado se corroboró por medio de la prueba estadística de correlación de Spearman ( $p=0,000$ ;  $Rho=0,684$ ), lo que indica que, a medida que la dirección dentro de la Gerencia de Desarrollo Urbano mejora, la calidad del servicio también tiende a mejorar de manera significativa. En ese sentido, fue factible aseverar que una dirección efectiva, al establecer en la Municipalidad Provincial de Puno, objetivos claros, tomar decisiones estratégicas y guiar al equipo hacia el cumplimiento de metas organizacionales, contribuye significativamente a la mejora de la calidad del servicio. Esto subraya la importancia de un liderazgo sólido en la administración para asegurar un alto estándar en la calidad del servicio ofrecido.
- **Para el cuarto objetivo específico:** Existe una relación positiva muy fuerte entre la dimensión "Monitoreo" y la variable "Calidad de Servicio". Este resultado se corroboró por medio de la prueba estadística de correlación de Spearman ( $p=0,000$ ;  $Rho=0,779$ ), lo que indica que un mayor nivel de monitoreo dentro de la Gerencia está fuertemente asociado con una mejor calidad del servicio. En ese sentido, fue factible aseverar que un monitoreo constante y efectivo contribuye significativamente a la mejora de la calidad del servicio, del gobierno local de Puno, aplican una supervisión continua de los procesos, facilitando la identificación y corrección de problemas en tiempo real, y asegura que los estándares de calidad se mantengan altos. Este sistema de monitoreo bien implementado proporciona retroalimentación constante, permitiendo ajustes oportunos y manteniendo la eficiencia operativa, lo que se traduce en un servicio de alta calidad.

## RECOMENDACIONES

- **Para el Objetivo General:** Se recomienda al Gerente, como responsable de la Gerencia de Desarrollo Urbano, considere la implementación de programas de capacitación continua para el personal administrativo. Esto permitirá mejorar sus competencias en gestión, lo que se reflejará en una mejor calidad del servicio ofrecido a la población. Una gestión administrativa más eficiente y efectiva contribuirá significativamente a alcanzar los objetivos de la Gerencia.
- **Para el primer Objetivo Específico:** Es crucial que revise y actualice periódicamente los planes estratégicos plasmados en el POA de la Gerencia de Desarrollo Urbano. Asegurarse de que estos planes estén alineados con las necesidades y expectativas de la ciudadanía permitiendo que las acciones estratégicas implementadas tengan un impacto positivo y directo en la calidad del servicio, fortaleciendo la relación entre planificación y resultados.
- **Para el segundo Objetivo Específico:** Se sugiere que realice una evaluación exhaustiva de la estructura organizativa actual de la Gerencia. Identificar y ajustar áreas que puedan estar causando ineficiencias permitirá una mejor coordinación de recursos y una ejecución más efectiva de las tareas, lo que resultará en una mejora notable en la calidad del servicio ofrecido.
- **Para el Tercer Objetivo Específico:** Como Gerente, es fundamental que fortalezca las capacidades de liderazgo, en relación al cabal cumplimiento de las Normativas Legales aplicadas en su equipo directivo. Promover un liderazgo efectivo que establezca objetivos claros y motive al equipo a alcanzar metas organizacionales

mejorará significativamente la calidad del servicio, asegurando un alto estándar en las operaciones de la Gerencia.

- **Para el Cuarto Objetivo Específico:** Se recomienda, que se mantenga la estrategia de control o monitoreo constante en la Gerencia de Desarrollo Urbano. Un monitoreo efectivo permitirá identificar y corregir problemas en tiempo real, asegurando la cultura de prevención y así los estándares de calidad se mantengan altos y que cualquier desviación sea abordada de manera oportuna, mejorando así la calidad del servicio ofrecido.

## BIBLIOGRAFÍA

- Ajalla M, K (2022) Gestión administrativa y calidad de servicio público en la autoridad administrativa del agua Madre de Dios, 2022  
<https://renati.sunedu.gob.pe/handle/renati/158890>
- Almaida, C. A. (2007). Estudio práctico sobre la protección de datos de carácter personal. Lex Nova.
- Alfaro Quispe, C. (2022) Gestión administrativa y la calidad de servicios post-pandemia en una municipalidad de la provincia de Ica, 2022  
<https://renati.sunedu.gob.pe/handle/renati/178806>
- Antonucc, Á. D. M., & UNID, E. D. (2018). Modelo teórico de gestión empresarial. Editorial Digital UNID.
- Bass, B. (2012). The Jossey-Bass Reader on Educational Leadership. John Wiley & Sons.
- Benavente Malaga, J. C. J. (2019). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Servicios al Contribuyente SUNAT Puno 2018. Universidad Nacional del Altiplano. <https://repositorio.unap.edu.pe/handle/20.500.14082/12172>
- Bertalanffy. (1999). Teoría general de sistemas de Ludwig Von Bertalanffy[. UNAM.
- Brunetta, H. (2019). La experiencia del cliente. Paidos Argentina.
- Chuimioque Huayta, S (2021) Gestión administrativa y calidad de servicio que brinda la empresa de transporte Emprecosur S.A- Pachacamac  
<https://renati.sunedu.gob.pe/handle/renati/32198>
- Calicchio, S. (2023). Abraham Maslow, de la jerarquía de necesidades a la autorrealización: Un viaje por la psicología humanista a través de la jerarquía de las necesidades, la motivación y el pleno desarrollo del potencial humano. Stefano Calicchio.
- Chiavenato, I. (2019). Introducción a la teoría general de la administración: Una visión integral de la moderna administración de las organizaciones. McGraw Hill Interamericana.

- Choquehuanca, E (2022) Gestión administrativa y calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Conima, Región Puno – 2021 Repositorio Institucional - UCV  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/84246/Choquehuanc\\_a\\_AE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/84246/Choquehuanc_a_AE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Córdova Liñan, L. Y. (2020). Gestión administrativa y calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Sihuas -2019. Repositorio Institucional - UCV.  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/41301>
- Denton, D. K. (1991). Calidad en el servicio a los clientes. Ediciones Díaz de Santos.
- Dutka, A. (2001). Manual de AMA para la satisfacción del cliente. Ediciones Granica S.A.
- Estuco Huallpa, Y. M. (2020). “Calidad de servicio y su relación con el grado de satisfacción del cliente en el área de caja en Industrias Alimentarias Negolatina S.C.R. ITDA. de la ciudad de Puno, Periodo 2019”. Universidad Privada San Carlos. <http://repositorio.upsc.edu.pe/handle/UPSC S.A.C./195>
- Fernández, A. S. (2018). Liderazgo transformacional, Qué es y cómo medirlo. ESIC.
- Ferrer, C. M. S. (2008). Calidad de servicios: El camino hacia la fidelidad del consumidor. Universidad Almería.
- Fessard, J.-L. (1995). El Tiempo del Servicio: El reto del tiempo en las actividades de servicio. Marcombo.
- Flores Alca, M. (2022). Calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de mibanco sede Puno en tiempos del coronavirus periodo 2021. Universidad Privada San Carlos. <http://repositorio.upsc.edu.pe/handle/UPSC/420>
- Fondahn, E., & Fer, T. M. D. (2017). Manual Washington de calidad en la atención y seguridad del paciente. Lippincott Williams & Wilkins.
- Gamboa, D. A. (2021). Medición y Control en la Gestión y Resultados. Diofante Acevedo Gamboa.
- García, E. (2020). Empresa y administración (Edición 2020). Ediciones Paraninfo, S.A.
- González, J. L., Villaseñor, N. P., & Martínez, E. A. (2023). Liderazgo de acción positiva. Ediciones Octaedro.

- Hernandez Sampieri, R., Fernandez, C., & Baptista Pilar. (2014). Metodología de la investigación (McGraw-Hill).
- Hernández, Z. T. (2014). Teoría General de la Administración, 2a. Ed. Grupo Editorial Patria.
- Hinojosa, J. A. S., & Hernández, M. A. M. (2024). Sensibilidad estratégica de las grandes empresas para su aplicación en las pequeñas y medianas empresas: Soluciones para su implementación y permanencia. Editorial Fontamara S. A. de C. V.
- Ipenza Barrientos, W. Gestión administrativa y calidad de servicio del usuario en el Gobierno Regional al 2022.  
<https://renati.sunedu.gob.pe/handle/renati/144454>
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2006). Dirección de Marketing. Pearson Educación.
- Londoño, C. (2006). Atención al cliente y gestión de reclamaciones. FC Editorial.
- López, J. A. P. (2022). Teoría de la acción humana en las organizaciones: La acción personal. Ediciones Rialp, S.A.
- Lusch, R. F., & Vargo, S. L. (2014). The Service-Dominant Logic of Marketing: Dialog, Debate, and Directions. Routledge.
- Meinong, A. (2018). Teoría del objeto y Presentación personal. Miño y Dávila.
- Mendoza, M., Montaña, F., Gaibor, C., & Gamboa, J. (2022). Análisis de la gestión administrativa y calidad del servicio de emergencias del Centro Tipo C San Rafael de Esmeraldas 2020. Sapienza: International Journal of Interdisciplinary Studies, 3, 69-80. <https://doi.org/10.51798/sijis.v3i5.446>
- Mendoza Romero, V. del P. (2022). Gestión administrativa y calidad de servicio en una institución educativa de Guayaquil, 2022. Repositorio Institucional - UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/106120>
- Morales, L. E. I. (2015). Los modelos ServPerf y Servqual: Una herramienta para medir la calidad en el servicio. Editorial Académica Española.
- Munguia, A. (2012). Teoría de las Organizaciones. Ediciones Umbral.

- Nuñez Contreras, G. (2021). La atención hacia el cliente influye en el aumento de las ventas.
- Oszlak, O. (1985). Teoría de la burocracia estatal: Enfoques críticos. Editorial Paidós.
- Pamies, D. S. (2004). De la calidad de servicio a la fidelidad del cliente. ESIC Editorial.
- Paredes Alvarez, V. M. (2020). Gestión administrativa y calidad de servicio que brindan las Instituciones de Educación Superior Públicas.
- Peña, F. F. G. (2017). DESCUBRIENDO LAS ÁREAS CIEGAS DE LA ALTA DIRECCIÓN EMPRESARIAL. IMCP.
- Peña, M. L. M., & Garrido, E. D. (2013). Fundamentos de dirección de operaciones en empresas de servicios. ESIC Editorial.
- Presa, J. P., Sandín, B. V., & Oubiña, D. C. (2023). Manual de gestión política municipal y local en el País Vasco. Los Libros De La Catarata.
- Quiñones, M. E., Vargas, & Vega, L., Aldana de. (2014). Calidad y servicio: Conceptos y herramientas. Universidad de la Sabana.
- Quispe Obregon, C (2019) Gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad de El Agustino, 2019  
<https://renati.sunedu.gob.pe/handle/renati/111027>
- Quispe Alarcon, E (2022) Gestión administrativa y calidad de servicio en consultorios externos de medicina en un establecimiento de salud, Piura, 2022  
<https://renati.sunedu.gob.pe/handle/renati/117327>
- Ramos Choque, T. S. (2018). La calidad de servicio y satisfacción del huésped según el modelo SERVQUAL aplicado al Hotel Royal Inn cuatro estrellas de la ciudad de Puno periodo 2017. Universidad Nacional del Altiplano.  
<https://repositorio.unap.edu.pe/handle/20.500.14082/12325>
- Ramos, E. A. (2004). Modelo de la contingencia y eficacia organizacional. Una evaluación del impacto de programas de empleo. Universidad Almería.
- Reynoso, C. F. (2005). La teoría de recursos y capacidades: Fundamentos microeconómicos. UDG.

- Robbins, S. P. (2004). Comportamiento organizacional. Pearson Educación.
- Rodriguez Sanchez, W (2023) Gestión administrativa y calidad de servicio del área de atención al cliente en la Municipalidad distrital de Santiago de Cao – 2023  
<https://renati.sunedu.gob.pe/handle/renati/150709>
- Rojas, F. A. (2004). Cómo se hace un plan estratégico (Teoría): La teoría del marketing estratégico. ESIC Editorial.
- Romero Saldaña, M. (2016). Pruebas de bondad de ajuste a una distribución normal. Revista Enfermería del Trabajo, 6(3), 114.
- Sabry, F. (2024). Valor añadido: Liberando la prosperidad, una guía práctica para dominar el valor agregado en economía. One Billion Knowledgeable.
- Salvendy, G. (2001). Handbook of Industrial Engineering: Technology and Operations Management. John Wiley & Sons.
- Sanchez, T., & Alexander, G. (2022). Gestión administrativa y calidad de servicio en el personal del área de desarrollo urbano de la Municipalidad distrital de Breña, Lima Perú 2020. Repositorio de Tesis - UNMSM.  
<http://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/handle/2250/6380106>
- Schiffman, L. G., & Kanuk, L. L. (2005). Comportamiento del consumidor. Pearson Educación.
- Simon, H. A. (2021). El comportamiento administrativo: Un estudio de los procesos de decisión en las organizaciones administrativas. Errepar.
- Talaya, A. E. (2008). Principios de marketing. ESIC.
- Tamayo y Tamayo, M. (2021). El proceso de la investigación científica (10ma ed.). Limusa.
- Torres, C. (2011). Teoría general de la administración. Editorial CESA.
- Uzuriaga Reymundo N. (2020) La Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio en los Trabajadores de la Red de Salud N° 04 Aguaytia San Alejandro, 2020 Universidad Nacional de Ucayali.  
<https://renati.sunedu.gob.pe/handle/renati/325238>

- Vadillo, M. T. P. (2010). Liderazgo y motivación de equipos de trabajo. ESIC Editorial.
- Veiga, J. F. P.-C. (2013). Control de gestión empresarial. ESIC Editorial.
- Vera Vela, V. (2022) Gestión administrativa y calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local, Tarapoto – 2022 Universidad César Vallejo  
<https://renati.sunedu.gob.pe/handle/renati/166246>
- Vértice, P. (2008). Aspectos prácticos de la calidad en el servicio. Editorial Vértice.
- Wood, J. C., & Wood, M. C. (2002). Henri Fayol: Critical Evaluations in Business and Management. Taylor & Francis.
- Zárate Huarhuachi, G. C. (2019). Gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Anco Huallo, Chincheros – Apurímac, 2019. Universidad Nacional José María Arguedas.  
<http://repositorio.unajma.edu.pe/handle/20.500.14168/505>
- Zeithaml, V. A. (2009). MARKETING DE SERVICIOS. McGraw-Hill Interamericana de España S.L.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1992). Calidad total en la gestión de servicios: Cómo lograr el equilibrio entre las percepciones y las expectativas de los consumidores. Díaz de Santos.

## ANEXOS

**Anexo 01:** Matriz de consistencia

**Título de la Investigación:** “Gestión administrativa y su relación con la calidad de servicio en la Gerencia de desarrollo urbano de la Municipalidad Provincial de Puno, 2023”

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p><b>General:</b> ¿Cómo se relaciona la gestión administrativa y la calidad de servicio en la gerencia de desarrollo urbano de la Municipalidad Provincial de Puno, 2023?</p> <p><b>Específicos:</b> ¿Cómo se relaciona el diseño estratégico con la calidad de servicio en la gerencia de desarrollo urbano de la Municipalidad Provincial de Puno, 2023?</p> <p>¿Cómo se relaciona la Organización con la calidad de servicio en la</p>	<p><b>General:</b> Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la gerencia de desarrollo urbano de la Municipalidad Provincial de Puno, 2023.</p> <p><b>Específicos:</b> Identificar la relación entre el diseño estratégico y la calidad de servicio en la gerencia de desarrollo urbano de la Municipalidad Provincial de Puno, 2023.</p> <p>Identificar la relación entre Organización y la calidad de servicio</p>	<p><b>General:</b> Existe una relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la gerencia de desarrollo urbano de la Municipalidad Provincial de Puno, 2023.</p> <p><b>Específicos:</b> La relación entre el diseño estratégico y la calidad de servicio es positiva en la gerencia de desarrollo urbano de la Municipalidad Provincial de Puno, 2023.</p> <p>La relación entre la Organización y la calidad de servicio es significativa en la gerencia de desarrollo</p>	<p><b>Variable Asociativa:</b> V1: gestión administrativa.</p> <p><b>Variable de supervisión:</b> V2: Calidad de servicio.</p> <p><b>Dimensiones e Indicadores</b></p> <p><b>DIMENSIONES: gestión administrativa</b></p> <p>D1.- DISEÑO ESTRATÉGICO D2.- ORGANIZACIÓN D3.- DIRECCIÓN D4.- MONITOREO</p> <p><b>DIMENSIONES: CALIDAD DE SERVICIO</b></p>	<p><b>Tipo:</b> Investigación Básica</p> <p><b>Enfoque:</b> Para el presente estudio se trabajará bajo el enfoque Cuantitativo</p> <p><b>Nivel:</b> Relacional por que se busca relacionar las variables gestión administrativa. y calidad de servicio.</p> <p><b>Diseño:</b> Será de naturaleza No experimental – transeccional</p> <p><b>Población y muestra:</b> La población estará conformada por 40 funcionarios y servidores de la Gerencia de desarrollo urbano de la Municipalidad Provincial de Puno, la Muestra será la misma en vista de que la Población es pequeña.</p> <p><b>Tipo de Muestreo</b> No Probabilístico</p> <p><b>Nivel de confiabilidad:</b> 95% de confiabilidad</p> <p><b>Margen de Error:</b> 0.05 (5%) por qué la confiabilidad asumida es de 95%</p> <p><b>Prueba de Normalidad:</b> Shapiro Wilk</p> <p><b>Técnicas:</b> Encuestas</p> <p><b>Instrumentos:</b> Cuestionarios, validados por juicio de expertos</p> <p><b>Método de análisis de datos:</b></p>

<p>gerencia de desarrollo urbano de la Municipalidad Provincial de Puno, 2023?</p> <p>¿Cómo se relaciona la dirección con la calidad de servicio en la gerencia de desarrollo urbano de la Municipalidad Provincial de Puno, 2023?</p>	<p>en la gerencia de desarrollo urbano de la Municipalidad Provincial de Puno, 2023.</p> <p>Identificar la relación entre la dirección y la calidad de servicio en la gerencia de desarrollo urbano de la Municipalidad Provincial de Puno, 2023.</p>	<p>urbano de la Municipalidad Provincial de Puno, 2023.</p> <p>La relación entre la dirección y la calidad de servicio es notable en la gerencia de desarrollo urbano de la Municipalidad Provincial de Puno, 2023.</p> <p>La relación entre el monitoreo y la calidad de servicio es positiva en la gerencia de desarrollo urbano de la Municipalidad Provincial de Puno, 2023.</p>	<p>D1.- ELEMENTOS TANGIBLES D2.- FIABILIDAD D3.- CAPACIDAD DE RESPUESTA D4.- SEGURIDAD</p>	<p>Se usará el paquete estadístico SPSS v27 para el análisis inferencial.</p>
--	---	--	--	---

## Anexo 02: Evidencias fotográficas



**FIGURA N° 1:** Encuesta en la oficina de la Gerencia de Desarrollo Urbano



**Figura 2:** Dando indicaciones a los funcionarios de la Gerencia de Desarrollo Urbano para poder realizar un correcto llenado del instrumento



**Figura 3:** Absolviendo dudas al momento de llenar el instrumento por parte de los trabajadores de la gerencia de Desarrollo Urbano

**Anexo 03:** Solicitud de Autorización del estudio.

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

**SOLICITO:** Autorización para realizar trabajo  
de investigación.

SEÑOR ALCALDE PROVINCIAL DE PUNO.



Yo, Yeraldine Rocio Condori Alca con DNI:  
70364153 actual Bachiller de la Universidad  
Privada "San Carlos" Puno, con domicilio real en  
la Av. Circunvalación Sur N° 925 de esta ciudad  
Puno, me presento ante Ud. con el debido  
respeto y expongo,

Que siendo requisito indispensable para realizar  
mi **PROYECTO DE TESIS** con el tema de investigación: **"GESTIÓN  
ADMINISTRATIVA Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA  
GERENCIA DE DESARROLLO URBANO DE LA MUNICIPALIDAD  
PROVINCIAL DE PUNO, 2023"** y optar mi **Título Profesional**, es que recorro a  
su digno despacho para que Ud. Me brinde la autorización y las facilidades para aplicar  
mi cuestionario **los días convenientes de Marzo – abril** del presente año, así mismo  
recabar entre otra información acerca del personal administrativo que labora en la  
**GERENCIA DE DESARROLLO URBANO**, en vuestra Institución, que Ud. muy  
dignamente dirige.

**POR LO EXPUESTO:**

Ruego a Ud. Sr. Alcalde acceder a mi solicitud  
por ser legal.

Puno, 27 de Febrero del 2024.



Bach. YERALDINE R. CONDORI ALCA  
DNI 70364153

## Anexo 04: Instrumentos De Investigación

UNIVERSIDAD PRIVADA SAN CARLOS  
FACULTAD DE CIENCIAS  
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS  
**CUESTIONARIO**

Reciba un cordial saludo, el presente cuestionario está estructurado para poder recolectar información relevante que nos ayudará a desarrollar la tesis "GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA GERENCIA DE DESARROLLO URBANO DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO, 2024" además nos permitirá medir las variables de estudio y probar la hipótesis planteada, es por ello que le solicitamos que pueda responder honestamente, además la información brindada será reservada y anónima.

**INSTRUCCIONES:** Lea minuciosamente para dar respuesta a cada uno de los ítems y marca solo una respuesta que usted considere correcto a continuación te comparto la tabla de valores:

NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	2	3	4	5

N°	ÍTEM	ESCALA				
		1	2	3	4	5
<b>VARIABLE GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>						
<b>DIMENSIÓN: DISEÑO ESTRATÉGICO</b>						
1	I1: ¿Con qué frecuencia su gerencia logra alcanzar las metas establecidas en el plan estratégico?					
2	I1: ¿Cómo calificaría la efectividad de las estrategias implementadas para asegurar el cumplimiento de las metas organizacionales?					
3	I2: ¿Qué tan claro y comprensible es el plan operativo de su gerencia para usted y su equipo de trabajo?					
4	I2: ¿En qué medida el plan operativo de su área está alineado con los objetivos estratégicos de la organización?					
5	I3: ¿Con qué frecuencia se implementan nuevas ideas o procesos innovadores en el diseño estratégico de su departamento?					
6	I3: ¿Se evalúa la cultura organizacional de su gerencia en términos de fomentar la innovación dentro del proceso de diseño estratégico?					
<b>DIMENSIÓN: ORGANIZACIÓN</b>						
7	I1: ¿Con qué frecuencia los procesos en la Gerencia de Desarrollo Urbano se ejecutan de manera eficiente?					
8	I1: ¿Con qué frecuencia considera que los recursos en su área son utilizados de manera óptima para lograr los objetivos organizacionales?					
9	I2: ¿Con qué frecuencia se fomenta el trabajo en equipo dentro de la Gerencia de Desarrollo Urbano?					
10	I2: ¿Con qué frecuencia los equipos de trabajo colaboran eficazmente para alcanzar las metas establecidas?					
11	I3: ¿Con qué frecuencia recibe información clara y precisa sobre las decisiones y cambios organizacionales en la Gerencia de Desarrollo Urbano?					
12	I3: ¿Con qué frecuencia se promueve la comunicación efectiva entre diferentes niveles jerárquicos en su área de trabajo?					
<b>DIMENSIÓN: DIRECCIÓN</b>						

13	I1: ¿Qué tan a menudo los líderes de la Gerencia de Desarrollo Urbano demuestran un liderazgo efectivo al guiar y motivar al equipo?						
14	I1: ¿En qué medida los líderes en su área inspiran confianza y respeto entre los miembros del equipo?						
15	I2: ¿Qué tan regularmente se implementan iniciativas para mantener al personal motivado y comprometido con sus tareas en la Gerencia de Desarrollo Urbano?						
16	I2: ¿Con qué grado siente que su contribución es reconocida y valorada por la dirección en su lugar de trabajo?						
17	I3: ¿Cómo se lleva a cabo la coordinación de proyectos y actividades entre diferentes departamentos en la Gerencia de Desarrollo Urbano?						
18	I3: ¿Qué tan bien se asegura que todos los miembros del equipo estén alineados con los objetivos y las tareas a través de una coordinación efectiva?						
<b>DIMENSIÓN: MONITOREO</b>							
19	I1: ¿Cómo calificaría la regularidad con la que se realiza el seguimiento continuo de los proyectos en la Gerencia de Desarrollo Urbano?						
20	I1: ¿En qué medida el seguimiento continuo ayuda a identificar y resolver problemas a tiempo dentro de su área de trabajo?						
21	I2: ¿Qué tan efectiva es la evaluación de procesos en identificar áreas de mejora en la Gerencia de Desarrollo Urbano?						
22	I2: ¿Con qué frecuencia se realizan evaluaciones de procesos para garantizar la calidad y eficiencia de las operaciones en su departamento?						
23	I3: ¿Cómo se mide el éxito de los resultados obtenidos en los proyectos de la Gerencia de Desarrollo Urbano?						
24	I3: ¿Qué tan precisos y útiles son los métodos de medición de resultados para informar la toma de decisiones en su área?						

N°	ÍTEM	ESCALA				
		1	2	3	4	5
<b>VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO</b>						
<b>DIMENSIÓN: ELEMENTOS TANGIBLES</b>						
1	I1: ¿Qué tan satisfecho está con la limpieza y el orden del entorno físico de la Gerencia de Desarrollo Urbano?					
2	I1: ¿Cómo calificaría la estética y el diseño de las instalaciones donde se prestan los servicios?					
3	I2: ¿En qué medida considera que el equipamiento utilizado por la Gerencia de Desarrollo Urbano es moderno y funcional?					
4	I2: ¿Qué tan bien mantenidas están las herramientas y equipos que se utilizan para ofrecer el servicio?					
5	I3: ¿Cómo evalúa la apariencia profesional del personal que trabaja en la Gerencia de Desarrollo Urbano?					

6	I3: ¿Qué tan representativa considera la imagen del personal respecto a la calidad del servicio ofrecido?						
<b>DIMENSIÓN: FIABILIDAD</b>							
7	I1: ¿Qué tan confiable es la Gerencia de Desarrollo Urbano en cumplir con los plazos establecidos para la entrega de sus servicios?						
8	I1: ¿Cómo calificaría la puntualidad con la que la Gerencia de Desarrollo Urbano cumple sus compromisos y acuerdos?						
9	I2: ¿Con qué consistencia recibe usted un servicio de calidad cada vez que interactúa con la Gerencia de Desarrollo Urbano?						
10	I2: ¿Cómo evalúa la consistencia en el desempeño del servicio proporcionado por la Gerencia de Desarrollo Urbano a lo largo del tiempo?						
11	I3: ¿Qué tan eficaz es la Gerencia de Desarrollo Urbano en resolver problemas o incidencias que puedan surgir durante la prestación del servicio?						
12	I3: ¿Qué tan rápidamente la Gerencia de Desarrollo Urbano aborda y resuelve cualquier inconveniente que afecte la calidad del servicio?						
<b>DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>							
13	I1: ¿Qué tan rápido se atienden las solicitudes o consultas que realiza?						
14	I1: ¿Qué tan eficiente es el tiempo de respuesta ante una necesidad o requerimiento específico?						
15	I2: ¿Qué tan competente considera al personal en la atención y resolución de sus solicitudes?						
16	I2: ¿Cómo evalúa el conocimiento y habilidades del personal a la hora de responder a sus consultas?						
17	I3: ¿Qué tan accesible es el personal para atender sus necesidades cuando lo requiere?						
18	I3: ¿Con qué facilidad puede encontrar a alguien disponible para ayudarlo con cualquier inquietud o problema?						
<b>DIMENSIÓN: SEGURIDAD</b>							
19	I1: ¿Qué tan seguro se siente al utilizar los servicios proporcionados?						
20	I1: ¿Qué tan bien maneja la organización los posibles riesgos asociados con el uso de sus servicios?						
21	I2: ¿Cómo calificaría el entorno en términos de seguridad y confort para los usuarios?						
22	I2: ¿Qué tan adecuado considera el ambiente físico donde se ofrecen los servicios para garantizar la seguridad de los clientes?						
23	I3: ¿Qué nivel de confianza tiene en el personal al tratar sus necesidades o inquietudes?						
24	I3: ¿Qué tan seguro se siente que la organización cumplirá con sus promesas y expectativas?						

## Anexo 05: Fiabilidad variable gestión administrativa

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,927	24

### 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
1: ¿Con qué frecuencia su gerencia logra alcanzar las metas establecidas en el plan estratégico?	86,28	214,563	,324	,928
2: ¿Cómo calificaría la efectividad de las estrategias implementadas para asegurar el cumplimiento de las metas organizacionales?	86,15	213,208	,375	,927
3: ¿Qué tan claro y comprensible es el plan operativo de su gerencia para usted y su equipo de trabajo?	85,88	215,753	,393	,927
4: ¿En qué medida el plan operativo de su área está alineado con los objetivos estratégicos de la organización?	85,98	217,102	,281	,928
5: ¿Con qué frecuencia se implementan nuevas ideas o procesos innovadores en el diseño estratégico de su departamento?	85,75	216,859	,314	,928
6: ¿Se evalúa la cultura organizacional de su gerencia en términos de fomentar la innovación dentro del proceso de diseño estratégico?	86,00	213,385	,428	,926
7: ¿Con qué frecuencia los procesos en la Gerencia de Desarrollo Urbano se ejecutan de manera eficiente?	86,30	208,626	,494	,925
8: ¿Con qué frecuencia considera que los recursos en su área son utilizados de manera óptima para lograr los objetivos organizacionales?	86,43	206,302	,719	,922
9: ¿Con qué frecuencia se fomenta el trabajo en equipo dentro de la Gerencia de Desarrollo Urbano?	85,95	203,485	,774	,921

10: ¿Con qué frecuencia los equipos de trabajo colaboran eficazmente para alcanzar las metas establecidas?	86,38	203,317	,783	,921
11: ¿Con qué frecuencia recibe información clara y precisa sobre las decisiones y cambios organizacionales en la Gerencia de Desarrollo Urbano?	85,93	209,969	,546	,925
12: ¿Con qué frecuencia se promueve la comunicación efectiva entre diferentes niveles jerárquicos en su área de trabajo?	85,93	204,328	,684	,922
13: ¿Qué tan a menudo los líderes de la Gerencia de Desarrollo Urbano demuestran un liderazgo efectivo al guiar y motivar al equipo?	85,38	198,856	,933	,918
14: ¿En qué medida los líderes en su área inspiran confianza y respeto entre los miembros del equipo?	85,88	201,497	,676	,922
15: ¿Qué tan regularmente se implementan iniciativas para mantener al personal motivado y comprometido con sus tareas en la Gerencia de Desarrollo Urbano?	85,90	206,708	,686	,923
16: ¿Con qué grado siente que su contribución es reconocida y valorada por la dirección en su lugar de trabajo?	86,20	209,651	,679	,923
17: ¿Cómo se lleva a cabo la coordinación de proyectos y actividades entre diferentes departamentos en la Gerencia de Desarrollo Urbano?	86,28	206,512	,526	,925
18: ¿Qué tan bien se asegura que todos los miembros del equipo estén alineados con los objetivos y las tareas a través de una coordinación efectiva?	86,23	202,384	,691	,922
19: ¿Cómo calificaría la regularidad con la que se realiza el seguimiento continuo de los proyectos en la Gerencia de Desarrollo Urbano?	86,00	201,538	,545	,925
20: ¿En qué medida el seguimiento continuo ayuda a identificar y resolver problemas a tiempo dentro de su área de trabajo?	86,18	204,558	,652	,923

21: ¿Qué tan efectiva es la evaluación de procesos en identificar áreas de mejora en la Gerencia de Desarrollo Urbano?	86,00	194,821	,739	,921
22: ¿Con qué frecuencia se realizan evaluaciones de procesos para garantizar la calidad y eficiencia de las operaciones en su departamento?	85,75	209,372	,534	,925
23: ¿Cómo se mide el éxito de los resultados obtenidos en los proyectos de la Gerencia de Desarrollo Urbano?	86,08	209,507	,349	,929
24: ¿Qué tan precisos y útiles son los métodos de medición de resultados para informar la toma de decisiones en su área?	86,05	200,510	,663	,922

## FIABILIDAD VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,961	24

### 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
25: ¿Qué tan satisfecho está con la limpieza y el orden del entorno físico de la Gerencia de Desarrollo Urbano?	89,68	209,404	,689	,960
26: ¿Cómo calificaría la estética y el diseño de las instalaciones donde se prestan los servicios?	89,15	214,695	,702	,960
27: ¿En qué medida considera que el equipamiento utilizado por la Gerencia de Desarrollo Urbano es moderno y funcional?	89,00	213,179	,908	,958
28: ¿Qué tan bien mantenidas están las herramientas y equipos que se utilizan para ofrecer el servicio?	89,68	209,404	,689	,960
29: ¿Cómo evalúa la apariencia profesional del personal que trabaja en la Gerencia de Desarrollo Urbano?	89,15	214,695	,702	,960

30: ¿Qué tan representativa considera la imagen del personal respecto a la calidad del servicio ofrecido?	89,00	213,179	,908	,958
31: ¿Qué tan confiable es la Gerencia de Desarrollo Urbano en cumplir con los plazos establecidos para la entrega de sus servicios?	88,90	213,836	,645	,961
32: ¿Cómo calificaría la puntualidad con la que la Gerencia de Desarrollo Urbano cumple sus compromisos y acuerdos?	88,95	215,382	,594	,961
33: ¿Con qué consistencia recibe usted un servicio de calidad cada vez que interactúa con la Gerencia de Desarrollo Urbano?	88,83	220,148	,527	,961
34: ¿Cómo evalúa la consistencia en el desempeño del servicio proporcionado por la Gerencia de Desarrollo Urbano a lo largo del tiempo?	88,83	220,917	,682	,960
35: ¿Qué tan eficaz es la Gerencia de Desarrollo Urbano en resolver problemas o incidencias que puedan surgir durante la prestación del servicio?	88,83	220,917	,682	,960
36: ¿Qué tan rápidamente la Gerencia de Desarrollo Urbano aborda y resuelve cualquier inconveniente que afecte la calidad del servicio?	88,83	220,353	,519	,962
37: ¿Qué tan rápido se atienden las solicitudes o consultas que realiza?	89,10	217,836	,632	,960
38: ¿Qué tan eficiente es el tiempo de respuesta ante una necesidad o requerimiento específico?	88,93	210,379	,740	,960
39: ¿Qué tan competente considera al personal en la atención y resolución de sus solicitudes?	88,90	210,759	,825	,959
40: ¿Cómo evalúa el conocimiento y habilidades del personal a la hora de responder a sus consultas?	89,10	217,836	,632	,960
41: ¿Qué tan accesible es el personal para atender sus necesidades cuando lo requiere?	88,93	210,379	,740	,960

42: ¿Con qué facilidad puede encontrar a alguien disponible para ayudarlo con cualquier inquietud o problema?	88,90	210,759	,825	,959
43: ¿Qué tan seguro se siente al utilizar los servicios proporcionados?	88,63	211,984	,830	,959
44: ¿Qué tan bien maneja la organización los posibles riesgos asociados con el uso de sus servicios?	88,63	211,984	,830	,959
45: ¿Cómo calificaría el entorno en términos de seguridad y confort para los usuarios?	88,55	220,921	,592	,961
46: ¿Qué tan adecuado considera el ambiente físico donde se ofrecen los servicios para garantizar la seguridad de los clientes?	88,70	216,677	,799	,959
46: ¿Qué nivel de confianza tiene en el personal al tratar sus necesidades o inquietudes?	88,55	220,921	,592	,961
48: ¿Qué tan seguro se siente que la organización cumplirá con sus promesas y expectativas?	88,70	216,677	,799	,959

## Anexo 06: Base de datos

### Base de datos de la sistematización de encuestas de la variable Gestión Administrativa

MUESTRA	VARIABLE 1: GESTION ADMINISTRATIVA																								V1				
	DISEÑO ESTRATEGICO						D1	ORGANIZACIÓN						D2	DIRECCIÓN						D3	MONITOREO						D4	
	1	2	3	4	5	6		7	8	9	10	11	12		13	14	15	16	17	18		19	20	21		22	23		24
1	5	4	4	5	5	4	27	5	5	4	3	3	4	24	5	4	4	4	4	5	26	5	4	5	5	5	29	106	
2	2	2	3	3	3	3	16	2	2	2	1	3	3	13	2	1	2	2	1	1	9	1	2	1	3	3	1	11	49
3	4	5	5	4	4	5	27	4	4	5	4	5	5	27	5	4	5	5	5	3	27	5	4	5	5	3	4	26	107
4	2	3	3	3	4	4	19	3	3	3	3	4	4	20	5	5	4	3	5	3	25	5	4	4	5	5	5	28	92
5	4	3	3	3	3	3	19	4	3	4	3	4	3	21	4	5	4	4	2	3	22	5	4	4	3	1	2	19	81
6	4	5	4	5	5	5	28	3	3	4	4	5	4	23	5	4	4	3	3	5	24	2	3	3	5	5	4	22	97
7	5	4	5	4	4	4	26	5	4	5	4	4	5	27	5	4	3	4	3	4	23	5	5	5	3	3	3	24	100
8	3	3	4	4	4	3	21	4	4	5	5	4	4	26	5	4	5	4	3	4	25	4	5	5	4	5	5	28	100
9	4	5	5	5	5	5	29	4	4	4	4	5	5	26	5	4	4	4	4	5	26	5	5	4	4	4	4	26	107
10	4	3	4	3	4	5	23	3	4	3	3	3	3	19	5	5	4	4	4	3	25	4	4	3	4	4	4	23	90
11	3	3	5	5	5	3	24	1	3	4	4	4	5	21	5	5	5	3	4	3	25	4	4	5	4	5	3	25	95
12	3	4	4	3	2	2	18	3	2	3	3	2	2	15	3	2	3	3	4	3	18	4	3	2	2	3	3	17	68
13	2	4	3	3	4	4	20	4	3	4	4	5	5	25	5	5	5	4	5	5	29	4	3	4	4	4	4	23	97
14	4	5	4	4	4	3	24	2	2	3	3	3	2	15	4	3	3	3	4	3	20	4	3	5	4	5	4	25	84
15	3	2	4	3	4	3	19	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	73
16	4	3	4	5	5	4	25	4	4	5	4	5	5	27	5	5	4	4	3	4	25	3	4	4	5	4	5	25	102
17	3	4	3	3	4	4	21	4	4	3	3	3	3	20	4	4	4	4	4	4	24	1	1	1	5	1	5	14	79
18	5	4	4	5	5	4	27	5	5	4	3	3	4	24	5	4	4	4	4	5	26	5	4	5	5	5	5	29	106
19	2	2	3	3	3	3	16	2	2	2	1	3	3	13	2	1	2	2	1	1	9	1	2	1	3	3	1	11	49
20	4	5	5	4	4	5	27	4	4	5	4	5	5	27	5	4	5	5	5	3	27	5	4	5	5	3	4	26	107
21	2	3	3	3	4	4	19	3	3	3	3	4	4	20	5	5	4	3	5	3	25	5	4	4	5	5	5	28	92
22	4	3	3	3	3	3	19	4	3	4	3	4	3	21	4	5	4	4	2	3	22	5	4	4	3	1	2	19	81
23	4	5	4	5	5	5	28	3	3	4	4	5	4	23	5	4	4	3	3	5	24	2	3	3	5	5	4	22	97
24	5	4	5	4	4	4	26	5	4	5	4	4	5	27	5	4	3	4	3	4	23	5	5	5	3	3	3	24	100
25	3	3	4	4	4	3	21	4	4	5	5	4	4	26	5	4	5	4	3	4	25	4	5	5	4	5	5	28	100
26	4	3	4	3	4	5	23	1	3	4	4	4	5	21	5	5	5	3	4	3	25	4	4	5	4	5	3	25	94
27	3	3	5	5	5	3	24	3	2	3	3	2	2	15	3	2	3	3	4	3	18	4	3	2	2	3	3	17	74
28	3	4	4	3	2	2	18	4	3	4	4	5	5	25	5	5	5	4	5	5	29	4	3	4	4	4	4	23	95
29	2	4	3	3	4	4	20	2	2	3	3	3	2	15	4	3	3	3	4	3	20	4	3	5	4	5	4	25	80
30	4	5	4	4	4	3	24	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	78
31	3	2	4	3	4	3	19	4	4	5	4	5	5	27	5	5	4	4	3	4	25	3	4	4	5	4	5	25	96
32	4	3	4	5	5	4	25	4	4	3	3	3	3	20	4	4	4	4	4	4	24	1	1	1	5	1	5	14	83
33	3	4	3	3	4	4	21	5	5	4	3	3	4	24	5	4	4	4	4	5	26	5	4	5	5	5	5	29	100
34	5	4	4	5	5	4	27	2	2	2	1	3	3	13	2	1	2	2	1	1	9	1	2	1	3	3	1	11	60
35	2	2	3	3	3	3	16	4	4	5	4	5	5	27	5	4	5	5	5	3	27	5	4	5	5	3	4	26	96
36	4	5	5	4	4	5	27	3	3	3	3	4	4	20	5	5	4	3	5	3	25	5	4	4	5	5	5	28	100
37	2	3	3	3	4	4	19	4	3	4	3	4	3	21	4	5	4	4	2	3	22	5	4	4	3	1	2	19	81
38	4	3	3	3	3	3	19	3	3	4	4	5	4	23	5	4	4	3	3	5	24	2	3	3	5	5	4	22	88
39	4	5	4	5	5	5	28	5	4	5	4	4	5	27	5	4	3	4	3	4	23	5	5	5	3	3	3	24	102
40	5	4	5	4	4	4	26	4	4	5	5	4	4	26	5	4	5	4	3	4	25	4	5	5	4	5	5	28	105

### Base de datos de la sistematización de encuestas de la variable Calidad de Servicio

MUESTRA	VARIABLE 2: CALIDAD DE SERVICIO																								V2				
	ELEMENTOS TANGIBLES						D1	FIABILIDAD						D2	CAPACIDAD DE RESPUESTA						D3	SEGURIDAD						D4	
	1	2	3	4	5	6		7	8	9	10	11	12		13	14	15	16	17	18		19	20	21		22	23		24
1	4	5	5	4	5	5	28	5	4	5	5	5	5	29	4	5	5	4	5	5	28	5	5	5	5	5	5	30	115
2	2	2	2	2	2	2	12	3	3	4	4	4	4	22	3	2	2	3	2	2	14	3	3	3	3	3	3	18	66
3	3	4	4	3	4	4	22	5	5	5	4	4	4	27	4	5	5	4	5	5	28	5	5	4	4	4	4	26	103
4	3	3	4	3	3	4	20	5	5	5	4	4	5	28	4	5	4	4	5	4	26	5	5	5	5	5	5	30	104
5	3	4	4	3	4	4	22	4	3	3	4	4	3	21	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	91
6	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	96
7	4	4	4	4	4	4	24	5	5	4	4	4	4	26	5	5	4	5	5	4	28	4	4	4	4	4	4	24	102
8	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	5	5	5	4	5	4	28	100
9	3	5	4	3	5	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	5	5	5	4	5	4	28	100
10	1	3	3	1	3	3	14	3	3	3	4	4	2	19	4	3	4	4	3	4	22	3	3	3	3	3	3	18	73
11	1	3	3	1	3	3	14	3	1	3	3	3	2	15	3	4	4	3	4	4	22	3	3	5	3	5	3	22	73
12	1	2	3	1	2	3	12	3	4	3	3	3	4	20	3	3	2	3	3	2	16	2	2	3	3	3	3	16	64
13	5	4	5	5	4	5	28	4	4	3	5	5	4	25	5	4	5	5	4	5	28	5	5	4	5	4	5	28	109
14	3	3	4	3	3	4	20	4	5	5	5	5	5	29	4	4	5	4	4	5	26	4	4	5	5	5	5	28	103
15	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	2	2	3	2	2	3	14	4	4	4	4	4	4	24	74
16	5	5	4	5	5	4	28	4	4	5	4	4	4	25	2	2	3	2	2	3	14	4	4	4	4	4	4	24	91
17	2	4	4	2	4	4	20	1	3	3	3	3	5	18	3	4	4	3	4	4	22	5	5	5	5	5	5	30	90
18	4	5	5	4	5	5	28	5	4	5	5	5	5	29	4	5	5	4	5	5	28	5	5	5	5	5	5	30	115
19	2	2	2	2	2	2	12	3	3	4	4	4	4	22	3	2	2	3	2	2	14	3	3	3	3	3	3	18	66
20	3	4	4	3	4	4	22	5	5	5	4	4	4	27	4	5	5	4	5	5	28	5	5	4	4	4	4	26	103
21	3	3	4	3	3	4	20	5	5	5	4	4	5	28	4	5	4	4	5	4	26	5	5	5	5	5	5	30	104
22	3	4	4	3	4	4	22	4	3	3	4	4	3	21	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	91
23	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	96
24	4	4	4	4	4	4	24	5	5	4	4	4	4	26	5	5	4	5	5	4	28	4	4	4	4	4	4	24	102
25	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	5	5	5	4	5	4	28	100
26	1	3	3	1	3	3	14	3	1	3	3	3	2	15	3	4	4	3	4	4	22	3	3	5	3	5	3	22	73
27	1	2	3	1	2	3	12	3	4	3	3	3	4	20	3	3	2	3	3	2	16	2	2	3	3	3	3	16	64
28	5	4	5	5	4	5	28	4	4	3	5	5	4	25	5	4	5	5	4	5	28	5	5	4	5	4	5	28	109
29	3	3	4	3	3	4	20	4	5	5	5	5	5	29	4	4	5	4	4	5	26	4	4	5	5	5	5	28	103
30	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	2	2	3	2	2	3	14	4	4	4	4	4	4	24	74
31	5	5	4	5	5	4	28	4	4	5	4	4	4	25	2	2	3	2	2	3	14	4	4	4	4	4	4	24	91
32	2	4	4	2	4	4	20	1	3	3	3	3	5	18	3	4	4	3	4	4	22	5	5	5	5	5	5	30	90
33	4	5	5	4	5	5	28	5	4	5	5	5	5	29	4	5	5	4	5	5	28	5	5	5	5	5	5	30	115
34	2	2	2	2	2	2	12	3	3	4	4	4	4	22	3	2	2	3	2	2	14	3	3	3	3	3	3	18	66
35	3	4	4	3	4	4	22	5	5	5	4	4	4	27	4	5	5	4	5	5	28	5	5	4	4	4	4	26	103
36	3	3	4	3	3	4	20	5	5	5	4	4	5	28	4	5	4	4	5	4	26	5	5	5	5	5	5	30	104
37	3	4	4	3	4	4	22	4	3	3	4	4	3	21	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	91
38	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	96
39	4	4	4	4	4	4	24	5	5	4	4	4	4	26	5	5	4	5	5	4	28	4	4	4	4	4	4	24	102
40	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	5	5	5	4	5	4	28	100