

## Gestión administrativa y calidad del servicio en gobiernos locales: enfoques y desafíos contemporáneos

Patricia Mónica Bejarano Álvarez  
Irene Puma Mamani  
Ismael Edwin Salazar Villavicencio  
Erika Juana Zevallos Vera  
Lili Contreras Rivera  
Aldo Atausinchi Masias  
Alfredo Fernando Temoche López





© Patricia Mónica Bejarano Álvarez  
Irene Puma Mamani  
Ismael Edwin Salazar Villavicencio  
Erika Juana Zevallos Vera  
Lili Contreras Rivera  
Aldo Atausinchi Masias  
Alfredo Fernando Temoche López

© Editorial Grupo Compás, 2025  
Guayaqui, Ecuador  
[www.grupocompas.com](http://www.grupocompas.com)  
<http://repositorio.grupocompas.com>

Primera edición, 2025

**ISBN: 978-9942-33-937-9**

Distribución online

 Acceso abierto

Cita

Bejarano, P., Puma, I., Salazar, I., Zevallos, E., Contreras, L., Atausinchi, A., Temoce, A. (2025) Gestión administrativa y calidad del servicio en gobiernos locales: enfoques y desafíos contemporáneos. Editorial Grupo Compás

Este libro ha sido debidamente examinado y valorado en la modalidad doble par ciego con fin de garantizar la calidad de la publicación. El copyright estimula la creatividad, defiende la diversidad en el ámbito de las ideas y el conocimiento, promueve la libre expresión y favorece una cultura viva. Quedan rigurosamente prohibidas, bajo las sanciones en las leyes, la producción o almacenamiento total o parcial de la presente publicación, incluyendo el diseño de la portada, así como la transmisión de la misma por cualquiera de sus medios, tanto si es electrónico, como químico, mecánico, óptico, de grabación o bien de fotocopia, sin la autorización de los titulares del copyright.

## Índice

INTRODUCCIÓN.....	4
Justificación.....	8
MARCO TEÓRICO .....	10
Bases teóricas.....	13
Gestión administrativa.....	13
Calidad de servicio.....	19
METODOLOGÍA .....	27
Tipo y diseño de investigación.....	27
Variables y su operacionalización.....	29
Variable 2: Calidad de servicio.....	30
Población, muestra y muestreo .....	30
Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	32
Procedimientos .....	34
Método de análisis de datos.....	34
Aspectos éticos .....	35
RESULTADOS.....	36
Resultados descriptivos:.....	36
Análisis descriptivo para el cuarto objetivo específico: .....	44
Resultados inferenciales .....	46
Análisis inferencial de la primera hipótesis específica .....	50
Análisis inferencial de la segunda hipótesis específica .....	54
Análisis inferencial de la tercera hipótesis específica.....	58
Análisis inferencial de la cuarta hipótesis específica .....	62

DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	67
CONCLUSIONES .....	74
RECOMENDACIONES .....	75
REFERENCIAS .....	77
ANEXOS.....	83

## INTRODUCCIÓN

Ante los ODS, (Los Objetivos de Desarrollo Sostenible) la gestión administrativa pública es fundamental para establecer la calidad de interés a los beneficiarios en entidades municipales, especialmente en contextos urbanos como Lima, Perú. En este sentido, se hace imperativo alinear las prácticas administrativas, particularmente el ODS 16, que promueve instituciones eficaces, responsables e inclusivas. La atención al usuario en el ámbito municipal no solo se traduce en servicios eficientes, sino también en la creación de un entorno donde la participación ciudadana y el bienestar comunitario sean prioridades.

La calidad de atención se aprecia afectada por varios elementos incluidos la capacitación del servidor, el funcionamiento de tecnologías de información y expansión, y la transparencia en los procesos. En este contexto, las herramientas tecnológicas pueden ser aliadas cruciales para mejorar la gestión administrativa. Sin embargo, también pueden presentar desafíos, como la nomofobia, que, si bien afecta principalmente a la población juvenil, tiene un impacto en toda la sociedad al interferir en la manera que se administran los servicios y se interactúa con los usuarios.

A través de una gestión pública eficaz que considere tanto la salud mental de los ciudadanos como su acceso a servicios de calidad, se pueden crear soluciones que mitiguen los efectos adversos de la dependencia tecnológica, promoviendo así un desarrollo equilibrado y sostenible. Este enfoque no solo responde a las demandas instantáneas de los usuarios, también contribuye al logro de los ODS, fomentando un entorno más saludable y educado. La transformación de la gestión administrativa pública hacia una atención centrada en el usuario se convierte, por tanto, en una necesidad imperante para el desarrollo de Lima y su población.

A nivel mundial, la calidad del servicio se ha transformado en una de las últimas inquietudes de las organizaciones en todo el mundo. Para garantizar procedimientos eficaces y una atención de alta calidad, hay que aplicar normas mundiales, como en la concesión de los permisos de conducir, que exige personal calificado para dar información precisa. Aunque las leyes difieren de un país a otro, algunas son especialmente estrictas. Una de las normas más conocidas en el mundo, la ISO 9001, promueve el nivel de atención y el perfeccionamiento constante de los servicios para asegurar el agrado del cliente. Un informe afirma que varias naciones han puesto en marcha cinco pilares: sistemas eficaces de gestión de la seguridad vial, infraestructuras suficientes, tecnología más segura, protección de los usuarios y gestión eficiente de los accidentes. Al dar prioridad a la eficacia del servicio y a la

experiencia del usuario, estas acciones pretenden reducir en gran parte los accidentes en todo el mundo (Rodríguez, 2020).

A nivel latinoamericano, la situación es preocupante, ya que, en muchas organizaciones, especialmente en el sector público, la gestión administrativa aún no prioriza la satisfacción de los usuarios en la entrega de servicios. Las organizaciones suelen enfocarse en reducir los costos, dejando de lado las necesidades y expectativas de los usuarios. Aunque muchos países están implementando cambios para mejorar los servicios, es esencial que la calidad de atención se evalúe sistemáticamente. Esto permitiría orientar la gestión administrativa hacia una mejora continua, incluyendo a los usuarios en el procesamiento de decisiones, promoviendo una mayor responsabilidad y organización en la prestación de servicios (Teran et al, 2021).

A nivel nacional, los problemas de servicio al cliente son muy comunes, especialmente en las organizaciones, un claro ejemplo son las entidades que supervisan la emisión de licencias de conducir en Lima y Callao, que generan información errónea, trámites repetidos y procesos innecesarios, lo cual hace perder el tiempo, dinero y oportunidades tanto a los usuarios como a las mismas instituciones. Las personas que requieren licencias para trabajo o uso personal pueden encontrar la experiencia desafiante debido a las deficiencias, que además elevan los niveles de estrés y disminuyen la calidad de servicio. Además, la informalidad disminuye la confianza al aprovecharse de los defectos de procedimiento para ofrecer soluciones falsas. Estas acciones demuestran la urgencia de mejorar la gestión y priorizar la calidad de servicio (Laguna, 2021).

A nivel local, refieren que la gestión administrativa en las entidades municipales enfrenta diversos desafíos que impactan negativamente en la calidad atención a los ciudadanos. Entre estos problemas se encuentran la deficiencia de capacitación adecuada y la escasez de recursos tecnológicos que permiten optimizar los procesos. Por ello, la experiencia de los usuarios suele ser frustrante lo que produce desconfianza hacia las instituciones municipales, lo que conlleva a que muchos limeños prefieren evitar acercarse por la mala experiencia. Es importante recalcar que esto no solo afecta la relación de las instituciones entre los ciudadanos, sino que además limita el acceso a servicios básicos, afectando principalmente a las personas vulnerables que dependen de estos servicios para satisfacer necesidades esenciales (Ortiz, 2023).

A continuación, se describirá la situación, que abarca que la gestión administrativa en Lima, específicamente en las entidades municipales, enfrenta un entorno complejo que requiere una atención urgente a la calidad de los servicios que se ofrecen a los habitantes para la actualización de la administración pública ya que es fundamental garantizar que los usuarios reciban atención eficiente y efectiva, alineada con sus necesidades y expectativas. La implementación de prácticas modernas en la gestión pública no exclusivamente incrementa la productividad operativa, también promueve un aprendizaje estratégico dentro de las organizaciones. Estas prácticas incluyen la capacitación continua del personal y la adopción de metodologías cualitativas que permiten comprender mejor las dinámicas y necesidades de la ciudadanía de esa manera al integrar estas estrategias, se busca establecer un vínculo más fuerte entre la administración y los usuarios, fomentando una cultura de servicio centrada en el ciudadano. La modernización de la gestión implica un enfoque integral que considera la adopción de tecnologías avanzadas y la reestructuración de procesos. Las entidades municipales deben adoptar criterios claros que permitan evaluar el impacto de estas tecnologías en la calidad de atención.

Las prácticas de gestión administrativa influyen directamente en la satisfacción de los usuarios en la municipalidad del Callao, en 2024. Primero, una gestión eficiente y organizada disminuye los periodos de espera y potencia la fluidez en los trámites, lo que favorece a una vivencia más favorable para los ciudadanos. La implementación de procesos claros y accesibles permite a los usuarios entender mejor los servicios disponibles, facilitando su interacción con la administración. Además, la capacitación del personal es crucial. Funcionarios bien entrenados no solo pueden resolver dudas y problemas de manera más efectiva, sino que también pueden ofrecer un trato más amable y profesional, lo que incrementa la satisfacción del usuario. La transparencia en la gestión, al comunicar claramente los procedimientos y criterios, fomenta la seguridad de la población en sus entidades representantes. Asimismo, la implementación de tecnologías de información y expansión permite una atención más rápida y efectiva, como a través de plataformas digitales para realizar trámites en línea. Esto no solo optimiza recursos, sino que también mejora la accesibilidad de los servicios, permitiendo que más ciudadanos puedan beneficiarse. Por otro lado, la implementación de la ciudadanía en la valoración de los servicios es esencial ya que permite a los usuarios dar su opinión sobre la calidad de atención y los servicios ofrecidos no solo ayuda a identificar áreas de mejora, sino que también les hace sentir valorados y escuchados.

Con base a lo comentado en los anteriores lineamientos, se formula la siguiente problemática general:

¿Cómo influye la gestión administrativa en la calidad de servicio de los usuarios en una entidad municipal del Callao, en 2024?

Así mismo, los problemas específicos:

¿Cómo influye la planificación en la calidad de servicio de los usuarios en una entidad municipal del Callao, en 2024?

¿Cómo influye la organización en la calidad de servicio de los usuarios en una entidad municipal del Callao, en 2024?

¿Cómo influye la dirección en la calidad de servicio de los usuarios en una entidad municipal del Callao, en 2024?

¿Cómo influye el control en la calidad de servicio de los usuarios en una entidad municipal del Callao, en 2024?

Esta investigación tiene como utilidad valorar la efectividad de la gestión administrativa pública en la calidad de atención a los usuarios. Mediante encuestas aplicadas al personal de la municipalidad de Lima, se buscará obtener datos cualitativos y cuantitativos que permitan comprender cómo se pueden optimizar los servicios brindados a los habitantes. Los hallazgos de esta investigación son relevantes porque contribuirán a establecer mejores prácticas en la gestión pública. Una gestión administrativa adecuada puede fomentar la innovación y la eficiencia, facilitando la detección de riesgos y la puesta en marcha de soluciones efectivas. Además, al centrarse en las necesidades de los usuarios, se promueve una atención más humanizada y accesible.

Este estudio tiene gran importancia debido a que proporciona un análisis preciso de los procesos internos y su impacto en la atención hacia los ciudadanos. Este tipo de evaluación ofrece datos que permiten identificar las fortalezas y debilidades en la gestión administrativa, sirviendo para tomar decisiones que optimicen el uso de recursos y mejoren la calidad de servicio. Además, al evaluar si se cumplen los estándares de calidad estabilizados, por lo que contribuye a promover una administración más eficiente y eficaz.

La relevancia radica en su impacto directo sobre la población. Una gestión administrativa efectiva y orientada a la calidad mejora la percepción de los ciudadanos sobre la entidad municipal, por lo que genera mayor confianza en la administración pública. Asimismo, el análisis estadístico promueve la transparencia, ya que muestra con claridad el uso de los recursos públicos y los resultados obtenidos.

Este estudio aborda las necesidades locales y alinea la gestión con las políticas y los objetivos de desarrollo.

El impacto es significativo, debido a que permite implementar cambios que mejoran la calidad de servicio a los ciudadanos, favoreciendo a su satisfacción y facilitando el acceso a los servicios municipales. También, promueve la optimización de los recursos, reduciendo costos y tiempos en los procesos administrativos. Este tipo de análisis a largo plazo, favorece la relación entre la población y la entidad municipal, promoviendo una gestión más eficiente y participativa.

## Justificación

Esta investigación tiene como justificación teórica los nuevos desafíos que enfrenta la sociedad, enfocándose en información relacionada a la gestión administrativa y relevante sobre los riesgos y oportunidades que surgen en este ámbito como base teórica para nuestro trabajo de investigación, estableciendo así fuentes de citación. Respecto a variables y dimensiones, contamos con información relacionada y específica sobre el tema de estudio para que podamos utilizarla en la teoría de estudio. Acorde con el estudio a realizar, nos permitirá analizar y tratar aspectos actuales relacionados con la profundización de nuestros elementos de investigación la gestión administrativa y atención al cliente. Por último, este estudio se dará a conocer a través de una investigación en las que se analizan las variables de objeto de análisis con el propósito de indagar en fuentes científicas para un sustento teórico (Proaño, 2024).

La justificación práctica y social de este estudio se establece en la necesidad de maximizar la calidad del servicio en las organizaciones municipales a través una gestión administrativa más efectiva y productiva, especialmente en la Municipalidad del Callao. La optimización de la administración en estas entidades permitirá incrementar la eficiencia de los servicios brindados, además, también a fortalecer la transparencia, la responsabilidad y la satisfacción de los ciudadanos. Al analizar y aplicar los hallazgos de este estudio se pretende contribuir a mitigar las problemáticas recurrentes y adaptarse a las necesidades. Esto es crucial, porque el desarrollo de planes administrativos puede resolver problemas encontrados en la gestión municipal y conducir a cambios beneficiosos (Álvarez, 2020).

La justificación metodológica en esta investigación permite proponer y adaptar enfoques novedosos que mejoren la gestión administrativa en base al problema y objetivos específicos establecidos. En este sentido, este estudio ofrece una justificación metodológica al ser vista como una investigación que se considera un

nuevo aporte del investigador, que debe respaldarse por el reconocimiento o aprobación de las publicaciones ya existentes, pero también proponer nuevos enfoques, independientemente de los resultados alcanzados (Rivas, 2022).

Finalmente, la justificación legal es que la gestión administrativa de las entidades municipales se rige por normas que respalden la calidad y eficiencia del servicio. La Ley N° 27444, ley de Procedimiento Administrativo General, como la transparencia y la atención al ciudadano. La legislación establece que las entidades públicas deben brindar servicios adecuados y fáciles de acceder, lo que enfatiza la importancia de una dirección administrativa eficaz. Además, la ley de Gestión de la Calidad de los Servicios establece normas para la implementación de aplicaciones de calidad que garanticen un servicio adecuado y gratificante a los usuarios. Es fundamental cumplir con los siguientes requisitos para aumentar la legitimidad de la administración municipal y generar un clima de confianza entre la ciudadanía (Rojas & Linares, 2020).

Con base a lo comentado en los anteriores lineamientos, se formula el siguiente objetivo general:

Determinar en qué medida la gestión administrativa influye en la calidad de servicio de los usuarios en una entidad municipal del Callao, en 2024

Así mismo, los objetivos específicos:

Determinar en qué medida la planificación influye en la calidad de servicio de los usuarios en una entidad municipal del Callao, en 2024.

Determinar en qué medida la organización influye en la calidad de servicio de los usuarios en una entidad municipal del Callao, en 2024.

Determinar en qué medida la dirección influye en la calidad de servicio de los usuarios en una entidad municipal del Callao, en 2024.

Determinar en qué medida el control influye en la calidad de servicio de los usuarios en una entidad municipal del Callao, en 2024.

La hipótesis general:

Ha: La gestión administrativa **influye positivamente** en la calidad de servicio de los usuarios en una entidad municipal del Callao, en 2024.

Ho: La gestión administrativa **no influye positivamente** en la calidad de servicio de los usuarios en una entidad municipal del Callao, en 2024.

Así mismo, se plantearon las siguientes hipótesis específicas:

Ha: La planificación **influye positivamente** en la calidad de servicio de los usuarios en una entidad municipal del Callao, en 2024.

Ho: La planificación **no influye positivamente** en la calidad de servicio de los usuarios en una entidad municipal del Callao, en 2024.

Ha: La organización **influye positivamente** en la calidad de servicio de los usuarios en una entidad municipal del Callao, en 2024.

Ho: La organización **no influye positivamente** en la calidad de servicio de los usuarios en una entidad municipal del Callao, en 2024.

Ha: La dirección **influye positivamente** en la calidad de servicio de los usuarios en una entidad municipal del Callao, en 2024

Ho: La dirección **no influye positivamente** en la calidad de servicio de los usuarios en una entidad municipal del Callao, en 2024

Ha: El control **influye positivamente** en la calidad de servicio de los usuarios en una entidad municipal del Callao, en 2024

Ho: El control **no influye positivamente** en la calidad de servicio de los usuarios en una entidad municipal del Callao, en 2024

## MARCO TEÓRICO

A nivel internacional, se examinaron investigaciones vinculadas a las variables propuestas en este estudio. Por esta razón se incluyeron tesis de posgrado y publicaciones científicas de gran relevancia.

Palacios (2020), en su investigación tuvo como finalidad examinar la gestión administrativa y calidad de servicio que los pacientes del hospital baba, Ecuador, 2020. Esta se realizó con una metodología cuantitativa y básica empleando un diseño no experimental valoraron como obtenido de corte transversal y correlacional. La muestra analizada fue de 470 personas, mientras que la muestra fue de 90 pacientes. Como instrumento, el cuestionario incluyó 30 ítems para la variable primaria y 22 ítems para la variable secundaria. Los resultados demostraron una relación sig. entre ambas con una significancia bilateral de  $p < 0,01$  y una correlación positiva de  $r = 0,836$ .

Alvarez (2020) en su investigación de tesis planteó examinar la situación presente de la gestión administrativa y calidad de servicio en la universidad técnica de Ambato. Para ello utilizó un enfoque cuantitativo, con una comunidad de 16 527 personas. Para la recopilación de datos se realizaron encuestas e investigaciones de campo. El análisis arrojó un umbral de sig. de 0,05 y una correlación de  $r=0,898$  en la muestra total, lo que indicó una relación positiva de moderada a fuerte. Los resultados demostraron una fuerte correlación entre el crecimiento satisfactorio de la gestión y la atención percibida de los servicios por parte de educadores y alumnos.

Cerezo (2019), en su estudio buscó indagar la conexión entre la gestión administrativa de la unidad judicial y la calidad de servicio a los usuarios. En la metodología cuantitativa se empleó un enfoque básico y un diseño no experimental. La muestra estuvo compuesta por 50 empleados del sector tecnológico, y los datos se recogieron mediante encuestas y cuestionarios utilizando un muestreo no probabilístico. Los resultados mostraron una sig. al nivel 0,01, combinando con un índice de correlación  $R=0,716$  y un valor de Nagelkerke de 0,325. Estos hallazgos reflejan una elevada correlación entre ambas variables.

Mendoza (2022), en su investigación tuvo como objetivo resolver la conexión que hubo con la gestión administrativa y el nivel de prestación de servicios en las instituciones educativas de Guayaquil, Ecuador, 2022. Él usó un diseño básico, pero no experimental con una perspectiva de correlación transversal, dirigido a una muestra de 120 instructores de Guayaquil. Se utilizó como instrumento un cuestionario, lo que arrojó una confiabilidad de 0,942 en la gestión administrativa y de 0,979 en la calidad del servicio; además, un coeficiente de  $r=0,476$ . En conclusión, los resultados indican que la gestión administrativa afecta el comportamiento de la calidad de servicio en la escuela de Guayaquil, Ecuador.

Rivera (2019), en su análisis buscó evaluar la calidad de servicio y a su vez, determinar la satisfacción de los clientes exportados de la empresa Greenandes, Ecuador. Por lo cual, se utilizó una metodología cuantitativa, descriptiva, no experimental y transversal. La muestra estuvo conformada por 180 usuarios utilizando como instrumento un cuestionario. Los resultados indicaron que p valor sig:000 el cual es inferior al nivel de sig. 0,05, lo que confirma la hipótesis del estudio. Esto se debe a sus resultados logrados en su demostración bajo el modelo de hipótesis coeficiente que contó con un resultado de 0457, esto señala una correlación moderadamente favorable entre ambas variables. En conclusión, la gratificación de los exportadores de Greenandes Ecuador está influenciada por la calidad del servicio.

En cuanto al nivel nacional, se tomó en cuenta estudios que guardan relación con nuestras variables de investigación. Se incluyeron tesis de posgrado y artículos científicos con veracidad.

Monzón (2023), en su tesis buscó determinar cómo impacta la gestión administrativa de Gestión Tributaria de Lima en la calidad de servicio al usuario de gestión. El estudio tuvo una metodología cuantitativa, no experimental y transversal, con nivel explicativo. La población estuvo constituida por 90 empleados. El método empleado para la recopilación de información fue una secuencia de 24 preguntas para la variable primaria y 23 para la variable secundaria. Los resultados mostraron un coeficiente de Nagelkerke de 0.288, un estadístico de Wald mayor a 4.00 y una sig. de  $p = 0.000$ , que es menor a 0.05, lo que permitió concluir que la gestión administrativa logra tener una influencia considerable en la calidad de servicio a los usuarios.

Rivera (2021), tuvo como objetivo analizar cómo externos del Ministerio de Salud en 2020. La investigación se realizó mediante una gestión administrativa impacta en la calidad de servicio ofrecido a los consumidores en enfoque cuantitativo y adoptó un diseño no experimental transversal. La población estudiada estuvo formada por 100 usuarios externos del Ministerio de Salud, con una muestra de 80. Se utilizó como instrumento un cuestionario. Los resultados obtenidos, analizados mediante el puntaje de Wald, mostraron que la gestión administrativa predice adecuadamente la calidad del servicio de los usuarios con un valor de 40,002 y una sig. de 0,000, este dato es inferior a 0,05. Además, el índice de Nagelkerke indicó una incidencia de 0,640. En conclusión, se puede decir que la gestión administrativa tiene un gran efecto en la calidad del servicio.

Ygnacio (2023), en su estudio su objetivo esencial fue establecer la relación de la gestión administrativa y la calidad de servicio en una entidad de gestión académica local en Cajamarca. Para lograr este objetivo se usó un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental, de tipo básico y nivel correlacional-causal. La muestra fue conformada por 100 individuos. Se utilizó como instrumento principal un cuestionario. Los resultados obtenidos arrojaron una sig. de 0,000, según la técnica de Wald 47,962 y en el método Nagelkerke con un valor de 0,619. En conclusión, se admitió la hipótesis principal lo que evidencia que la administración tiene efecto en la calidad de servicio.

Aliaga y Alcas (2020), su objetivo fue conocer el impacto de la gestión administrativa en la calidad de servicio en el cuidado de un nacimiento agradable en el hospital nacional de lima de las 117 mujeres que fueron atendidas en el hospital, el grupo de estudio estuvo compuesto por 90 pacientes. Los datos obtenidos muestran una prueba de sig. de 0.000, un coeficiente de Nagelkerke de 0.484 y un coeficiente de

McFadden de 0.257 en relación al objetivo principal lo cual muestra que la gestión administrativa y la calidad de servicio están significativamente correlacionadas.

Jiménez (2022), en su tesis propuso investigar y evaluar cómo la gestión administrativa afecta la calidad del servicio a usuarios externos en la Gestión Red de Salud Bagua. El estudio empleó un diseño no experimental, transversal y una técnica cuantitativa. La muestra estuvo conformada por 103 funcionarios administrativos de la Dirección de la Red de Salud de Bagua. Para la recolección de datos se utilizó un cuestionario cuya confiabilidad obtuvo un valor de 0.971, lo que indica una fuerte fiabilidad del cuestionario con una sig. de 0.000 y un valor de Rho de 0.351. El principal hallazgo del estudio indica que se observó un vínculo débil entre la administración y la calidad de servicio al usuario externo.

## **Bases teóricas**

### **Gestión administrativa**

En el análisis de la investigación se encuentra como variable independiente la gestión administrativa.

Según Cevallos et al. (2021), la planificación es una de las dimensiones para las variables. Este es el punto de partida, en el que se establecen objetivos y metas, se determinan los recursos y tareas requeridas y se proyectan estrategias para lograrlas teniendo en cuenta el momento actual y futuro del ente. Es el primer paso esencial en la gestión administrativa, pues proporciona una hoja de ruta clara para alcanzar los objetivos organizacionales.

En la primera dimensión, la planificación no solo ayuda a definir metas, sino que también permite anticipar posibles desviaciones en el tiempo y el presupuesto. La falta de una planificación efectiva puede resultar en desviaciones de tiempos significativas, lo que afecta de manera negativa la percepción de calidad del servicio. Además, establecen que utilizar herramientas analíticas como la planificación estratégica puede mejorar la utilización del presupuesto, al asignar recursos de manera más eficiente y asegurando que cada proyecto reciba el financiamiento necesario. Por lo tanto, una planificación bien estructurada se transforma en un elemento esencial para el triunfo (Cevallos et al., 2021).

Como primer indicador cumplimiento de objetivos mide la capacidad de la entidad para ejecutar el plan estratégico de manera eficiente y dentro de los plazos establecidos, al alcanzar los objetivos la entidad puede asegurar que está utilizando

sus recursos de manera óptima, brindando servicios de calidad y adaptándose a las circunstancias cambiantes. Este indicador no solo aumenta la eficiencia interna, sino que también fortalece la transparencia y la rendición de cuentas, promoviendo una administración pública más confiable y efectiva. Es crucial porque asegura que las estrategias diseñadas no se queden en el papel, sino que se ejecuten de manera efectiva y dentro de los parámetros establecidos, garantizando así una gestión pública de calidad.

El segundo indicador desviación de tiempos, no solo revela problemas en la coordinación de gestión del tiempo, sino que también puede ser un indicador de otros problemas subyacentes, como la asignación ineficiente de recursos, la falta de coordinación entre departamentos o dificultades en la toma de decisiones. Es un reflejo de la capacidad de la administración para cumplir con los cronogramas y asegurar que los servicios sean proporcionados de forma adecuada. Al minimizar las desviaciones, la administración avala que los recursos sean ocupados de manera capaz y que los servicios se entreguen de manera oportuna, lo que fortalece la confianza en la gestión pública y mejora la contentura de los clientes.

Tercer indicador utilización de presupuestos, garantiza la gestión eficiente y transparente de los recursos de los recursos financieros de una organización, este indicador no solo mide el gasto en relación con lo planificado sino que también evalúa la capacidad de la administración para ajustar los recursos, evitar desviaciones presupuestarias y rendir cuentas de maneras claras, la entidad puede maximizar el impacto de sus fondos, mejorar la excelencia de los servicios brindados y reforzar la confianza pública en su capacidad de gestión mediante el uso adecuado del presupuesto

La Organización es clave para la implementación de la planificación. Una estructura organizativa clara y eficiente no solo facilita la asignación de recursos, sino que también mejora la productividad del equipo. Los autores argumentan que un diseño organizacional efectivo, que defina roles y responsabilidades de manera precisa, permite a los empleados concentrarse en sus tareas sin confusiones ni duplicaciones de esfuerzo. Esto es fundamental para asegurar que se cumpla el nivel de ocupación del personal adecuado, evitando tanto la sobrecarga como la subutilización de recursos humanos. La organización eficiente fomenta un ambiente de colaboración y comunicación, lo que, a su vez, contribuye al logro de los objetivos establecidos (Cevallos et al., 2021).

Como primer indicador de esta dimensión está la eficiencia en la asignación de recursos implica la capacidad de una entidad para asignar de manera óptima sus recursos, en particular los humanos y financieros. En el contexto de una entidad

municipal, la correcta distribución del personal administrativo asegura que los recursos disponibles se utilicen en áreas que impacten directamente en la calidad del servicio. Si el personal administrativo está bien asignado a las tareas que responden a las demandas de los ciudadanos, se garantiza una mayor productividad, menos ineficiencias, y una mejora en los resultados operativos. La medición de este indicador permite a la administración identificar áreas de sobrecarga o subutilización, para realizar ajustes estratégicos.

Segundo indicador productividad del equipo, mide la eficiencia y el rendimiento de los equipos clave para evaluar cómo se están utilizando los recursos humanos en la administración municipal. Este indicador mide la cantidad de tareas, trámites o solicitudes que un equipo puede procesar en un período de tiempo determinado, lo que permite entender si el equipo está trabajando de manera eficiente o si se necesitan ajustes en la asignación de tareas. Una alta productividad implica que los recursos humanos están siendo utilizados de manera óptima, lo que se traduce en un mejor servicio a los usuarios.

El tercer indicador nivel de ocupación del personal se mide como el personal está utilizando su tiempo y si su carga de trabajo es proporcional a sus capacidades y responsabilidades refleja qué tan bien están asignados los recursos humanos dentro de la entidad municipal. Un personal con una ocupación adecuada implica que no está ni sobrecargado ni subutilizado. Este balance es fundamental para asegurar que los empleados puedan desempeñar sus funciones sin sentir estrés excesivo, lo que afecta negativamente tanto su rendimiento como la calidad del servicio. Por otro lado, un nivel de ocupación demasiado bajo puede indicar un mal uso de los recursos, lo que genera costos innecesarios.

La Dirección es crítica para el éxito de cualquier entidad, ya que determina el rumbo estratégico y operativo de la organización y esto se debe a un liderazgo eficaz que no solo inspira y motiva al equipo, sino que también asegura las metas y objetivos de la entidad. Una dirección clara y bien estructurada promueve la toma de decisiones y una mejor adaptabilidad en un entorno cambiante, así como también facilita la coordinación asegurando una mejora continua y la realización de metas a corto y largo plazo (Cevallos et al., 2021).

El primer indicador de esta dimensión es la satisfacción del personal, que mide el bienestar y la dedicación de los trabajadores con su entorno laboral. Este indicador es crucial, ya que un personal satisfecho tiende a ser más productivo, leal y dispuesto a cooperar con la consecución de los objetivos de la entidad. Esta satisfacción también se refleja en otros aspectos como el entorno laboral, las posibilidades de desarrollo profesional, el reconocimiento de logros y la adecuada compensación.

El segundo indicador es la comunicación efectiva, esta evalúa la claridad, precisión y la fluidez de la información dentro de la organización o entidad. Una buena comunicación garantiza que todos los niveles de la entidad estén alineados y trabajando en sintonía hacia la misma dirección. Esto incluye tanto la comunicación descendente como la ascendente, la cual debe ser transmitida de forma clara evitando malentendidos y promoviendo un ambiente de transparencia, fortaleciendo la confianza dentro del equipo de trabajo y mejorando el desempeño general.

El tercer indicador es la calidad de resultados, que hace referencia a la habilidad de la entidad para alcanzar las metas propuestas, entregando servicios que cumplan o superen las expectativas. Este indicador mide tanto la eficiencia como la efectividad en el logro de metas. En una entidad municipal, la calidad de los resultados se refleja en la satisfacción de los ciudadanos. Esto no solo mejora la percepción externa de la entidad si no también refuerza el sentido de propósito dentro del equipo, creando un ciclo virtuoso de mejora continua.

Control, permite a las organizaciones medir y evaluar su desempeño frente a los estándares establecidos. Esto incluye la supervisión de la desviación de costos y la evaluación de los tiempos de entrega. Un sistema de control efectivo ayuda a detectar desviaciones antes de que se transformen en dificultades graves, permitiendo que se tomen decisiones correctivas a tiempo. Asimismo, el control de la calidad de resultados se convierte en un aspecto primordial para asegurar que los servicios ofrecidos satisfagan las expectativas de los usuarios. La investigación de Ramos et al. subraya que establecer indicadores de desempeño claros es esencial para un control efectivo, asegurando que todos los esfuerzos estén en consonancia con las metas estratégicas de la entidad (Cevallos et al., 2021).

El primer indicador de desviación de costos es un indicador clave para evaluar la eficacia en la gestión administrativa en términos financieros. La competencia de una entidad municipal para ejecutar sus proyectos y servicios dentro de los límites presupuestarios refleja una administración eficiente. Este indicador mide las diferencias entre los costos efectivos y los costos presupuestados, permitiendo detectar si se están superando los límites establecidos y dónde se pueden estar originando ineficiencias en la asignación de recursos. Mantener el control de las desviaciones evita el uso excesivo de fondos públicos y garantiza una gestión transparente.

El segundo indicador de tiempos de entrega es vital para evaluar si los procedimientos internos están funcionando de acuerdo con lo planificado. Al monitorear continuamente los tiempos de respuesta, la administración puede identificar retrasos en tiempo real y actuar rápidamente para corregir cualquier

desviación. Este control proactivo permite asegurar que los servicios se entreguen dentro de los plazos establecidos, evitando acumulación de solicitudes o retrasos innecesarios.

El tercer indicador calidad de servicio permite evaluar cómo se están desempeñando los procesos y administrativos en comparación con los estándares. Este indicador refleja la habilidad de la entidad para alcanzar los estándares establecidos de calidad requeridos por los usuarios y los objetivos institucionales. Controlar la calidad de servicio es esencial para identificar áreas donde la atención brindada no está alcanzando los niveles deseados y para tomar medidas correctivas que mejoren el desempeño. Un control adecuado garantiza que los servicios ofrecidos alcancen los criterios de calidad esperados, maximiza la utilización de recursos, permite detectar deficiencias y fortalece la confianza de los ciudadanos en la administración. Este indicador asegura que la entidad municipal no solo cumpla con sus funciones, sino que lo haga de manera eficiente y con un énfasis en el progreso constante de la experiencia del usuario.

Segundo autor nos comenta que la Gestión administrativa, en el ámbito de las entidades públicas trata de desarrollar estrategias, una de las cuales es prestar un excelente servicio al cliente. Esto resulta súper necesario para que las entidades logren alcanzar grados de calidad para ser competitivos, deben ser capaces de alcanzar ciertos niveles de calidad y depende de su habilidad para proporcionar servicios, lo que solo puede lograrse a través de una plataforma estratégica, que especie la eficacia, la creatividad y la dedicación a la mejora constante (Rodríguez, 2021).

Tercer autor indicó que la Gestión Administrativa es uno de los instrumentos que actualmente aporta de manera efectiva el rendimiento laboral razón por la que es imprescindible que se implementa este procedimiento en las instituciones estatales para así conseguir todas las ventajas, los resultados de su investigación indican una implicación moderada entre la optimización de la administración y el incremento de la productividad en el trabajo, subrayando la relevancia de una administración eficiente, afirmando que al aplicar técnicas correctas se puede obtener ventajas palpables tanto a nivel interno como externo (Marini, 2022).

Cuarto autor en su búsqueda acerca de la Gestión administrativa en organismos públicos, subraya que un indicador clave de rendimiento es la eficiencia en las operaciones, de acuerdo con el escritor este indicador muestra la utilización eficiente de los recursos económicos y materiales humanos en la entidad facilitando la identificación de la áreas que requieren mejora, Mediante un monitor continuo de

este indicador las organizaciones pueden tomar decisiones fundamentales para mejorar sus procedimientos administrativos (Rayme, 2023).

El quinto autor evidencia que la Gestión administrativa se concentra en las estrategias orientadas a alcanzar las metas de una empresa. Es fundamental establecer metas precisas para orientar las directrices según los objetivos que se desea alcanzar, el control en cualquiera organización es crucial asumirlo puesto que todas las tareas llevadas a cabo necesitan un lugar apropiado para su realización, dado que todas las tareas efectuadas necesitan un control (Falconi, 2019).

El sexto autor considera a la gestión administrativa como un factor indispensable ya que con su correcta implementación depende el éxito y el crecimiento empresarial con el tiempo, también nos menciona que no solo abarca aspectos fundamentales como la planeación, organización, control o dirección de una empresa. En este sentido, se hace esencial manejar de manera eficiente no solo los recursos físicos, sino también los recursos humanos y financieros, los cuales son fundamentales para el resultado de las metas y propósitos del establecimiento a largo y corto plazo (Brossard, 2021).

Séptimo autor menciona que, para alcanzar el triunfo en la gestión administrativa en los centros educativos, se debe asociar la gestión de la calidad y los procesos educativos, que favorezcan la mejora de individuos y de la comunidad. Esto implica una perspectiva centrada en la planificación estratégica y la adecuación constante a los cambios sociales y tecnológicos. Además, se solicita que los fundamentos de la educación tengan una estrecha relación con la vida de directivos, profesores, progenitores y estudiantes, promoviendo una interacción colaborativa que promueva el desarrollo integral. Este enfoque contribuye al fortalecimiento de competencias que no sólo benefician a las personas, sino también a la sociedad en su conjunto, promoviendo valores como la equidad, la inclusión y el respeto mutuo (Morillo, 2020).

Octavo autor menciona que la gestión administrativa es una acción, relacionada con la regulación, ya sea pública o privada, en pro de un sistema que asiste en la planificación, de realizar y llevar a cabo comunicación para la toma de decisiones que logren la eficacia en el establecimiento. Esta actividad implica no sólo la organización interna, sino también la capacidad de anticiparse a los cambios externos, adaptándose eficazmente a las nuevas circunstancias. Además, promueve la optimización de los bienes, individuales y científicos, buscando siempre maximizar los resultados en obligación de los propósitos presentados, pero esto requiere el uso de herramientas modernas que faciliten el análisis y procesamiento de datos en tiempo real (Anchelia, 2021).

Noveno autor define la gestión administrativa como los planes y acciones con el fin de ejecutar los objetivos de la empresa. Por lo que, es crucial tener claro lo que se quiere conseguir, en otras palabras, la gestión administrativa permite alcanzar los propósitos de las entidades o fundaciones; esta disciplina no sólo se centra en la planificación, sino también en la organización, dirección y control de los medios económicos disponibles. De esta forma se garantiza su uso eficiente para maximizar los resultados deseados ya que también implica la toma de decisiones estratégicas basadas en información relevante y confiable; además, fomenta la integración de los diferentes departamentos de la organización, asegurando que todos trabajen por un propósito común (Mendivel, 2020).

Décimo autor sugiere que los responsables de la gestión administrativa de una entidad deben persuadir a los trabajadores para que logren los resultados previstos. En consecuencia, el personal directivo debe poseer habilidades de liderazgo necesarias para llevar a cabo una gestión eficaz y desempeñar sus funciones de manera efectiva ya que el liderazgo no sólo implica guiar al equipo, sino también motivar, inspirar y fomentar un ambiente de trabajo positivo que impulse la productividad. Asimismo, la comunicación efectiva entre líderes y colaboradores es esencial para asegurar que las metas sean claras y alcanzables, permitiendo que todos trabajen alineados hacia los objetivos organizacionales. Los directivos deben demostrar empatía y habilidades interpersonales que les permitan comprender las necesidades e inquietudes de su equipo; además, su capacidad de toma de decisiones debe basarse en un análisis objetivo, priorizando siempre el bienestar de la organización y sus recursos humanos (Vásquez, 2020).

## **Calidad de servicio**

En la formación de la indagación se considera como variable dependiente la calidad de servicio que mide la satisfacción del cliente respecto al servicio brindado. Para medir esta variable mayormente el modelo tradicional que suele ser usado es el SERVQUAL, tomando como principales dimensiones los componentes materiales, fiabilidad, capacidad de respuesta y empatía, las cuales permiten identificar las áreas de mejora.

El primer autor, Moreno et al. (2022) define a la variable dependiente "calidad del servicio" como la prestación de ayuda o apoyo con el propósito de generar satisfacción a los usuarios. Esta no solo se enfoca en la entrega del servicio, sino también en cómo se presta dicho apoyo, tomando en cuenta factores claves como la amabilidad, la eficiencia y la habilidad de resolver los problemas de forma rápida. Una correcta calidad de servicio permite a la entidad anticipar las necesidades de los

usuarios, respondiendo de manera proactiva, logrando superar sus expectativas y aportando a su triunfo a largo plazo. Asimismo, una buena calidad de servicio diferencia a una entidad en mercados competitivos, siendo así un factor esencial para la conservación de clientes y el crecimiento sostenido. Las entidades deben esforzarse constantemente por mejorar sus servicios garantizando preferencia y satisfacción de los usuarios.

Como primera dimensión tenemos a elementos tangibles, son aquellos aspectos físicos visibles que los ciudadanos pueden percibir directamente. Incluyen las instalaciones, mobiliario, herramientas, equipos y materiales que forman parte de la prestación de servicios públicos. Estos elementos deben cumplir su función operativa pero además influyen en la percepción de los usuarios hacia los servicios que se les brinda. Una entidad municipal con elementos tangibles en buenas condiciones y modernizados reflejan eficiencia, responsabilidad y sobre todo el compromiso con el bienestar de la comunidad. Además, la calidad de estos elementos puede mejorar la experiencia de los usuarios, haciendo más accesible y agradable ambiente en el que interactúan (Moreno et al., 2022).

En la primera dimensión tenemos como primer indicador la apariencia de las instalaciones es en la calidad de los servicios proporcionados, abarca desde la limpieza y el orden hasta el diseño de los espacios. Una entidad municipal limpia, organizada y agradable estéticamente proyecta profesionalismo también genera confianza entre los usuarios. La accesibilidad de las áreas junto con su disposición funcional de los espacios y la señalización clara son importantes para que los ciudadanos puedan desenvolverse con facilidad. Cuando las instalaciones están bien equipadas y cuenta con sus implementos necesarios, se crea un entorno acogedor, este indicador evalúa cómo los elementos visibles de las instalaciones afectan la satisfacción del público y la percepción de eficiencia del gobierno municipal.

La condición del equipamiento en una entidad es fundamental para garantizar que los servicios sean realizados de manera eficiente y segura. Este indicador abarca el estado de las computadoras y sistemas tecnológicos y maquinaria que apoyan las operaciones diarias del municipio. El mantenimiento preventivo y adecuado es esencial para evitar fallos operativos que puedan generar retrasos o deteriorar la calidad del servicio. Equipos en buen estado aseguran un buen funcionamiento ágil y confiable, reflejando la capacidad de la administración para gestionar sus recursos de manera eficiente en la entidad. La modernización constante es crucial para que los servicios municipales estén al nivel de las necesidades y expectativas de los ciudadanos.

Los materiales de comunicación son aquellos recursos físicos o digitales que usa el

municipio para compartir información con los ciudadanos. Pueden incluir folletos, afiches, carteles, páginas web, aplicaciones móviles y otros medios que facilitan la transmisión de mensajes sobre servicios, eventos y políticas municipales. Este indicador evalúa la claridad, accesibilidad y actualización constante de dichos materiales. Un material de comunicación adecuadamente diseñado, con un lenguaje sencillo y una presentación visual adecuada, contribuye a que los usuarios puedan entender mejor los servicios o procedimientos disponibles. Además, la transparencia y disponibilidad de la información mejora la percepción de cercanía y confianza hacia la entidad.

Fiabilidad, se refiere a la capacidad de la entidad para entregar sus servicios de manera eficiente, cumpliendo con sus promesas realizadas y las expectativas de los clientes principalmente en el sentido de puntualidad y precisión. Esto implica que los compromisos propuestos desde el inicio hasta el final sean cumplidos sin errores y dentro del tiempo coordinado, debido a que los clientes suelen tomar en cuenta la fiabilidad porque reduce la incertidumbre e inseguridad. Mayormente cuando una entidad es fiable los clientes suelen confiar en que sus solicitudes serán atendidas adecuadamente, sin retrasos algunos o seguimientos excesivos. Por lo cual, esto no solo satisface la necesidad del cliente, sino también fortalece la relación de confianza y lealtad a largo plazo. Además, fortaleciendo la mejora de su reputación y competitividad, en el mercado (Moreno et al., 2022).

En esta primera dimensión encontramos como primer indicador crucial al cumplimiento de promesas, el cual mide la capacidad de la entidad para cumplir con sus compromisos. Este es fundamental porque los usuarios esperan que los servicios o proyectos prometidos sean cumplidos en las condiciones y plazos acordados. El compromiso está directamente unido a la confianza y credibilidad que los ciudadanos depositan. Cuando una entidad cumple con lo que promete genera un ambiente de seguridad, lo que reduce la incertidumbre, aumenta la satisfacción como cliente y participación, debido a que logra que se involucren y apoyen sus iniciativas. Por otro lado, el incumplimiento de promesas puede llevar a la desconfianza y al descontento de los ciudadanos, lo que perjudica la imagen de la entidad y afecta la relación con la comunidad.

El segundo indicador, errores en la entrega, este evalúa la frecuencia de errores y cómo la municipalidad actúa y maneja los errores en la prestación de servicios. Los errores pueden incluir retrasos, fallos en la ejecución de servicios, o incumplimiento de lo prometido. Una respuesta rápida ante un error puede mitigar significativamente su impacto y demostrar que el personal junto con la entidad está comprometida a la calidad del servicio. Una buena gestión de los errores puede ayudar a mejorar los procesos lo que construye a disminuir los problemas a futuro. Por el contrario, si la

entidad ignora o no actúa adecuadamente esto genera frustración a los usuarios y afecta negativamente sobre la capacidad de la entidad para cumplir sus responsabilidades. De esta manera, este indicador no solo mide la cantidad de errores sino también la efectividad de la respuesta ante ellos.

El tercer indicador, Frecuencia de quejas, mide la cantidad de quejas recibidas con los servicios prestados, también, cómo se gestionan y responden dichas quejas. Este indicador refleja si el personal de la entidad responde de manera adecuada a las quejas de los ciudadanos. La atención de quejas en la calidad del servicio es un factor importante, debido a que indica el nivel de compromiso y responsabilidad de la entidad frente a los problemas que se presentan. Si las quejas que se presentan son respondidas de manera oportuna y eficiente contribuye al de fiabilidad y profesionalismo del personal. Una mayor frecuencia de quejas indica problemas en la prestación de los servicios, incumplimiento expectativas o insatisfacción entre los usuarios. Las quejas brindan información valiosa sobre los aspectos que requieren una mejora.

Capacidad de respuesta, se refiere a la accesibilidad y disponibilidad de la entidad para ayudar a los usuarios de manera adecuada y oportuna, debido a que a través de esta dimensión se mide la habilidad de reaccionar y adaptarse rápidamente ante las situaciones imprevistas e inesperadas. Una organización con alta capacidad de respuesta no solo identifica estos cambios de buena manera sino, también, implementa soluciones que minimizan los riesgos optimizando los resultados a beneficio de los clientes. Para lograr esto, implica tener procesos flexibles, personal capacitado y los recursos tecnológicos necesarios para actuar con rapidez, promoviendo la toma de decisiones adecuadas y una mejora continua. De esta manera, se logra una entidad que responda eficazmente ante las necesidades de los usuarios (Moreno et al., 2022).

En esta segunda dimensión, tenemos como primer indicador al tiempo de respuesta, se refiere al tiempo que transcurre desde que el usuario presenta una consulta o queja hasta que se recibe una respuesta o solución efectiva por parte de la entidad. Un tiempo de respuesta corto, refleja la eficiencia en las operaciones de la organización, también, contribuye a la satisfacción del usuario. Al momento en que los usuarios perciben que sus necesidades son atendidas rápidamente, les genera una sensación de confianza, además, permite a la entidad anticiparse de problemas mayores, reduciendo situaciones que podrían escalar si no se tratan de manera adecuada. Por el contrario, si los tiempos de respuesta fueran largos indicaría que hay problemas internos como falta de personal o carencias tecnológicas.

La disponibilidad del personal es otro indicador fundamental de la capacidad de respuesta en una entidad municipal. Se refiere a la accesibilidad del personal disponible para atender las necesidades de los clientes en cualquier momento. Una adecuada disponibilidad puede garantizar una atención a las solicitudes y necesidades de manera eficiente y efectiva. Cuando los trabajadores están disponibles se asegura a que se eviten las largas esperas, sin demoras y una atención inmediata a los usuarios, debido a que esto causa frustración. La capacitación y el personal también influye mucho porque un equipo motivado y capacitado está más dispuesto a ofrecer un servicio de calidad, además porque un equipo bien preparado puede adaptarse rápidamente a situaciones imprevistas, mejorando la vivencia de los usuarios.

Satisfacción de la rapidez del servicio, es un indicador el cual refleja cómo los ciudadanos perciben la efectividad y agilidad con la que les atiende una entidad municipal. Este aspecto evalúa la percepción de los usuarios respecto al tiempo en que tardan en brindar un servicio solicitado, de igual manera la calidad de atención durante este proceso. Una alta satisfacción muestra que las necesidades de cada usuario son atendidas de manera adecuada y que la entidad muestra compromiso por servirles. Cuando los ciudadanos se encuentran satisfechos con la rapidez del servicio, es más posible que compartan vivencias agradables, lo que puede atraer a otros usuarios, fomentando la fidelidad hacia la entidad. Es por ello que es crucial mejorar en ese aspecto para fortalecer la capacidad de respuesta y asegurar un mejor servicio.

Empatía, es una habilidad fundamental tanto a nivel personal como organizacional, debido a que se refiere a la capacidad de ponerse en el lugar de la otra persona comprendiendo sus emociones, pensamientos y requerimientos. Desde el punto de vista organizacional, la empatía es mucho más que eso, porque no solo implica que el personal cumpla con sus responsabilidades, sino que demuestra preocupación genuina por el bienestar de los usuarios. No solamente se trata de prestar sus servicios, sino de hacerlo de manera amable, atenta y servicial, entendiendo las necesidades y preocupaciones de cada persona buscando brindar solución que sea eficiente y cercana. El personal que brinda los servicios debe ser capacitado en sus habilidades interpersonales que les permitan conectar de manera efectiva con quienes buscan sus servicios (Moreno et al., 2022).

En esta tercera dimensión está como primer indicador Satisfacción del cliente, la cual está directamente relacionada con la experiencia del usuario en la atención. Este indicador se evalúa mediante el trato que reciben los clientes durante el servicio por parte del personal, midiendo si sus necesidades fueron atendidas de manera adecuada. La empatía se percibe cuando el cliente siente que sus necesidades han

sido comprendidas, valoradas y tratadas con la debida atención. Una alta satisfacción del cliente indica que la entidad no solo cumple con sus obligaciones, sino que también crea relaciones positivas con los ciudadanos, lo que contribuye a mejorar la confianza. De esta manera, la satisfacción del cliente es un reflejo directo de la empatía aplicada en los servicios ofrecidos por la entidad, fortaleciendo el lazo con los usuarios.

Este segundo indicador Número de interacciones, mide cuantas veces el usuario tiene que interactuar con el personal para atender sus problemas o consultas. Un número elevado de interacciones indica falta de empatía, debido a que refleja que el personal no comprende las necesidades o no brinda la información necesaria para resolver sus dudas. Un servicio empático busca que las interacciones sean lo más eficientes posibles, para poder lograr minimizar el tiempo en el que los usuarios resuelvan sus problemas y reduciendo la carga emocional que esto genera. Para mejorar este aspecto, se puede lograr capacitando al personal de la entidad adecuadamente, de manera que puedan ofrecer soluciones rápidas y comprensibles de las necesidades del usuario, proporcionando un servicio de calidad ágil y eficiente.

Como último indicador de esta dimensión tenemos evaluación del trato, el cual se mide en la percepción del cliente respecto al comportamiento del personal. La empatía del trabajador hacia el usuario es reflejada mediante la muestra de interés por brindarle un servicio amable, respetuoso, con paciencia y una clara disposición de ayudar. Esto también implica tomar en cuenta sus preocupaciones, escuchando de manera activa y sobre todo esforzándose por brindar soluciones efectivas. Si los clientes experimentan un trato humano y considerado, tenderán a sentir que sus necesidades e inquietudes fueron atendidas, incluso si el resultado final no es el esperado. En muchas ocasiones el buen trato puede compensar un resultado insatisfactorio, contribuyendo a mantener una buena percepción del servicio prestado.

El segundo autor nos indica que la calidad de servicio se ha consolidado como una opción clave para obtener ventaja única y sostenible, independientemente de los servicios que ofrezca una entidad. El vínculo entre la calidad del servicio, la satisfacción y la fidelidad del usuario es un aspecto fundamental, ya que representa uno de los principales indicadores del éxito. Por lo que, es fundamental recopilar regularmente los comentarios sobre la satisfacción del cliente. Cuando estos datos se utilizan adecuadamente, se convierten en una herramienta valiosa que permite fortalecer relaciones sólidas y fomentar la lealtad del cliente. Por otro lado, las entidades que no recogen datos sobre la calidad en el servicio y la complacencia al usuario corren el riesgo de no saber si están en el camino correcto o donde realizar ajustes para atender mejor las necesidades de sus clientes (Silva et al., 2021).

El tercer autor, nos menciona que brindar servicios de calidad es uno de los objetivos de modernización del Estado del Perú. Aunque el concepto de calidad de servicio no es moderno, se sigue estudiando ampliamente en la literatura científica, porque su respuesta es a las percepciones particulares de cada persona. La calidad de servicio, estrechamente ligada a la contentura del cliente, se fundamenta en la comprensión de sus necesidades y en el manejo de sus requisitos o deseos que cuentan los clientes en relación a un servicio determinado. Entonces, en el Perú es de suma importancia que las entidades cuenten con usuarios complacidos, y brindar servicios de calidad, acorde a lo constituido con el marco de la regla de modernización del Estado (Izquierdo & Anastacio, 2021).

El cuarto autor nos dice que la calidad de servicio en el Perú es uno de los principales problemas que generan mayor indemnización en sus usuarios, según el Índice de Satisfacción del Cliente (ISCO). Las concepciones sobre la satisfacción del usuario varían considerablemente según el modelo utilizado, pero se basan mayoritariamente en la calidad de la función proporcionada; por consiguiente, los factores emocionales juegan un rol determinante en la valoración del servicio. Asimismo, los usuarios suelen desarrollar percepciones más favorables de un servicio cuya entidad provoque sentimientos agradables, es decir la lealtad se presenta como una extensión natural de la satisfacción. En este contexto, un servicio que logra establecer un vínculo emocional positivo con el usuario no solo mejora la experiencia general, sino también fomenta fidelidad a largo plazo (Paredes & Arohuanca, 2022).

El quinto autor, menciona que en los últimos años se ha podido apreciar que la calidad de servicio se ha visto condicionada por ciertos factores que han determinado mejoras en los servicios ofrecidos, con el objetivo de cumplir las necesidades del consumidor. La satisfacción del usuario respecto a la calidad de los servicios es un asunto complejo que se relaciona con múltiples factores. En este sentido, los sistemas de atención al cliente deben considerarse una de las estrategias de comunicación organizacional más relevantes en la prestación de servicios, debido a que a través de esta área se mantienen relaciones interpersonales, que destacan la importancia de la opinión del usuario respecto a la efectividad y eficiencia en el acceso y cumplimiento de los servicios por parte del recurso humano (Chuquicusma et al., 2020).

El sexto autor, señala que existe una deficiencia notable en la calidad de servicio en una serie de industrias, y este problema se manifiesta tanto dentro como fuera del país. La lealtad del cliente se ve afectada por la calidad del servicio porque fomenta la confianza y credibilidad en el servicio ofrecido, lo que lleva al cliente a considerarlo de alta calidad. Establecer un vínculo emocional que una al cliente con el producto o servicio es crucial, porque la fidelidad del cliente es algo más que ofrecer un excelente servicio; implica convertir al cliente en un uno devoto. Además, saber que quieren y

que necesitan los clientes es un componente clave de la fidelización (Vásquez et al., 2020).

El séptimo autor nos dice que la calidad de servicio es un agente determinante para cualquier entidad que pretende distinguirse de sus adversarios. Para lograrlo es indispensable ofrecer buena atención, un trato personalizado, agilidad en la asistencia, así como confortabilidad y certeza en la experiencia del cliente. La calidad de servicio es una evaluación que describe el desempeño de la experiencia del cliente, incluyendo los niveles de eficiencia como de deficiencia en la prestación del servicio. Entonces, la satisfacción del cliente resulta en la lealtad, que se manifiesta en el anhelo de adquirir o acudir a menudo y reincidir experiencias; un cliente leal es un activo valioso para cualquier entidad. Por consiguiente, para conseguir la lealtad de los clientes, es necesario implementar un proceso de mejora continuo, donde uno de los factores más importantes sea la confianza que el cliente experimenta en el servicio (Rodríguez et al., 2023).

El octavo autor nos dice que hoy en día, la calidad de servicio se ha bautizado como un pilar esencial altamente empleado por todas las organizaciones, ya que buscan no solamente posicionamiento y liderazgo, sino también garantizar la satisfacción de sus consumidores. Este último aspecto es crucial, dado que la experiencia del cliente puede decretar el éxito o insatisfacción de cualquier empresa que ofrezca servicios. Para alcanzar estos objetivos, es fundamental que las organizaciones se centren en los elementos como la efectividad, productividad, competitividad, así como en la eficacia organizacional, que son variables esenciales en virtud de mejorar las actividades laborales. Además, es imperativo que cada organización adopte de manera consciente o inconsciente, el concepto de total satisfacción del cliente (TSC), que implica resolver los problemas del cliente y satisfacer sus necesidades, asegurando que haya recibido un servicio de auténtica calidad (Rojas et al., 2020).

El noveno autor, menciona que, en los países avanzados de América latina, el servicio de calidad ha demostrado ser un esfuerzo continuo para ofrecer servicios, con el objetivo de expandir y optimizar continuamente la oferta de servicios. La calidad de servicio debe evaluarse desde dos perspectivas: la perspectiva interna y la externa; es decir, está relacionada con el rendimiento de los productos, lo que a su vez genera la satisfacción del cliente. Esta satisfacción es una actitud psicológica que refleja la percepción del consumidor sobre su experiencia vivida con el producto o asistencia. Para ello, es fundamental adaptar las necesidades y deseos específicos del cliente, comprendiendo su percepción de la asistencia recibida y determinar la actitud adecuada frente a esa situación, permitiendo que la entidad adopte actitudes proactividad y estratégicas que mejoren la experiencia del usuario (Huamaní & Bejar, 2022).

El décimo autor, señala que la idea de calidad de servicio se relaciona a la calidad valorada, en otras palabras, con la evaluación que hace el usuario sobre la amplitud y superioridad de un producto o asistencia recibida. Esta percepción es fundamental, pues impacta en la elección de compra y en la confianza del usuario hacia la organización o entidad que brinda los servicios. La calidad de servicio puede analizarse desde dos enfoques primordiales: la calidad objetiva y la calidad subjetiva. La calidad objetiva se centra en el panorama del productor, quien evalúa el servicio en función a sus estándares específicos. Mientras que, la calidad subjetiva se centra en la sensación del usuario. La mayoría de clientes emplean cinco dimensiones para valorar la calidad de servicio: confiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta, empatía, tangibilidad e interacción humana (Duque, 2005).

## **METODOLOGÍA**

### **Tipo y diseño de investigación**

#### **Tipo de investigación**

Esta investigación fue aplicada, el cual su objetivo es generar conocimientos y brindar un análisis para determinar en qué medida la gestión administrativa influye en la calidad de servicio de los usuarios en una entidad municipal del Callao, 2024.

La investigación aplicada sigue un proceso en el cual centra información relevante y confiable. Su objetivo principal es comprender, verificar, corregir o aplicar el conocimiento en contextos específicos. A través de este enfoque, la investigación busca no solo alcanzar un conocimiento objetivo, sino también impulsar el progreso y la mejora de los seres humanos en cualquier campo (Gómez, 2020).

En esta instancia, el enfoque adoptado será cuantitativo, centrándose en el análisis de datos numéricos. Dado que se trata de un proyecto de investigación, la información recopilada será de naturaleza cuantitativa, y se aplicarán técnicas de análisis estadístico para confirmar su relación entre las variables estudiadas.

Los métodos cuantitativos son fundamentales en diversas disciplinas y contextos, ya que aportan objetividad y precisión en sus hallazgos. Este enfoque permite minimizar los errores y ofrece una interpretación clara y

rigurosa de los resultados. Su principal finalidad es la recopilación de datos mediante instrumentos diseñados específicamente para tal propósito (Muñoz & Solis, 2021).

Según la fuente, nuestra investigación es de campo porque se recogieron datos directamente en la entidad municipal del Callao, evaluando tanto la gestión administrativa como la calidad de servicio.

La investigación de campo es aquella que se realiza directamente en el entorno donde ocurre el problema o situación, con el objetivo de recopilar datos de manera estructural para el tema de estudio (Arias, 2021).

Por su finalidad, se usó una investigación aplicada porque nuestro objetivo es identificar cómo la gestión administrativa influye en la calidad de servicio, lo que puede llevar a mejoras en la administración pública local.

La investigación aplicada se encarga de resolver problemas funcionales, porque está orientada a generar soluciones específicas (Arias, 2021).

Por su profundidad, se empleó una investigación explicativa porque explica la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio, buscamos explicar el impacto de una variable sobre otra.

Este tipo de estudio se realiza cuando el objetivo es investigar un tema que no ha recibido suficiente atención o no ha sido tratado adecuadamente en el pasado. Como su nombre lo indica, pretende explorar con mayor detalle los rasgos, aspectos, elementos, características y singularidades del fenómeno estudiado (Gómez, 2020).

Por su temporalidad, es transversal porque se llevó a cabo en un momento específico (2024), evaluando la situación en un punto específico que es el Callao, sin necesidad de observar cambios en el tiempo.

La investigación transversal se define como un diseño de estudio en el cual se recopilación datos en un período de tiempo específico, lo que permite evaluar y definir las características de una población o situación en ese momento (Cvetkovic et al., 2021).

Por su orientación, la investigación es cuantitativa porque se enfocó en la recolección de datos numéricos mediante encuestas y su análisis estadístico.

La investigación cuantitativa se basa en el objetivo de refutar una hipótesis, mayormente respaldada por datos de encuestas. Sus características principales abarcan la recopilación de datos de manera organizada y sistemática. Este enfoque utiliza datos numéricos y técnicas estadísticas para evaluar el problema de investigación (Calizaya et al., 2020).

### **Diseño de investigación**

El estudio utilizará una metodología transversal, correlacional y no experimental. Esto significa que, para investigar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio, se recogerán datos en un momento predeterminado. Para investigar cómo afectan los múltiples aspectos de la administración a la percepción de la calidad de los servicios prestados, se entregaron cuestionarios estructurados a una muestra representativa de los usuarios del municipio. El análisis estadístico recogido facilitará la determinación de la fuerza y la dirección de las correlaciones entre las variables estudiadas.

## **Variables y su operacionalización**

### **Variable 1: Gestión administrativa**

#### **Definición conceptual**

Cevallos et al., (2021), argumenta que la gestión administrativa es fundamental, porque fomenta la realización de las actividades, contribuyendo al crecimiento.

#### **Definición operacional**

Se evaluó la variable "Gestión administrativa" mediante un cuestionario que consta de 24 ítems, medidos en una escala tipo Likert y repartidos en cuatro dimensiones: Organización, Planificación, Dirección y Control.

#### **Indicadores**

Esta variable se construyó con los siguientes indicadores: cumplimiento de objetivos, desviación de tiempos, utilización del presupuesto, eficiencia en la asignación de recursos, productividad del equipo, nivel de ocupación del personal, satisfacción del personal, comunicación efectiva, calidad de resultados, desviación de costos, tiempos de entrega y calidad de resultados.

#### **Escala de medición**

Se realizó en una escala de valoración de tipo Likert que abarcaba: Muy en desacuerdo acuerdo (1), En desacuerdo (2), Ni acuerdo ni en desacuerdo (3), De acuerdo (4) y Muy de acuerdo (5).

## **Variable 2: Calidad de servicio**

### **Definición conceptual**

Según Moreno et al., (2022), argumenta que la calidad de servicio abarca todos los procesos empresariales debido a que permiten la creación de productos, así como el apoyo interno para garantizar la eficiencia y satisfacción del cliente.

### **Definición operacional**

Se evaluó la variable "Calidad de servicio" mediante un cuestionario que consta de 24 ítems, medidos en una escala tipo Likert y repartidos en cuatro dimensiones: Elementos tangibles, Fiabilidad, Capacidad de respuesta y Empatía.

### **Indicadores**

Esta variable se construyó con los siguientes indicadores: apariencia de las instalaciones, condición del equipamiento, materiales de comunicación, cumplimiento de promesas, errores en la entrega, frecuencia de quejas, tiempo de respuesta, disponibilidad del personal, satisfacción de la rapidez del servicio, satisfacción del cliente, número de interacciones y evaluación del trato.

### **Escala de medición**

Se realizó en una escala de valoración de tipo Likert que abarcaba: Muy en desacuerdo acuerdo (1), En desacuerdo (2), Ni acuerdo ni en desacuerdo (3), De acuerdo (4) y Muy de acuerdo (5)

## **Población, muestra y muestreo**

### **Población**

Para llevar a cabo cada análisis, se integró como grupo de importancia e interés a los usuarios pertenecientes a una entidad municipal del Callao.

Según Arias (2021), el grupo infinito o finito de sujetos con rasgos comparables o compartidos se denomina población. Según la definición elaborada para el

estudio, el investigador define la población como la totalidad de los elementos que se van a examinar. Dado que las ideas de población como universo, al igual que lo es referirse a las personas como universo

### **Criterios de inclusión**

En el presente estudio, se tomaron en cuenta los siguientes criterios de inclusión para seleccionar a los participantes: usuarios mayores de edad y que sean pertenecientes a una entidad municipal del Callao, asegurando así que la muestra sea relevante y representativa de la población objetivo.

Los criterios de inclusión son todas aquellas cualidades específicas que posee un tema u objeto para ser incluido en la investigación. Estos rasgos podrían estar relacionados con factores como la edad, el sexo, el estado civil, la situación socioeconómica o el grado escolar (Arias et al., 2016).

### **Criterios de exclusión**

En el proceso de la investigación, se consideraron cuidadosamente los presentes criterios de no abarcar a ciertos usuarios, específicamente a aquellos que no estén interesados en participar en la investigación.

Los criterios de exclusión se refieren a las condiciones o características que presentan los participantes y que podrían influir en los resultados, lo que los convierte en no elegibles para el estudio. Estos criterios suelen estar relacionados con aspectos como la edad, el estado o las preferencias de los participantes (Arias et al., 2016).

### **Muestra**

La muestra elegida para la investigación fue de forma intencionada respaldando el cumplimiento de todos los criterios establecidos. Por lo tanto, la muestra se compuso de 100 personas que son ciudadanos de la entidad municipal del Callao.

De acuerdo con Arias (2021), no existe una cantidad mínima requerida para la muestra; sin embargo, es fundamental que se establezca adecuadamente de acuerdo a los objetivos planteados del estudio y el escenario problemático. La población de estudio está representada por la muestra, que se considera un subgrupo, la cual proporcionará los datos, y la forma de definir la población que viene determinada por el escenario problemático de la investigación.

## **Muestreo**

En el desarrollo de este estudio se hizo mediante el muestreo no probabilístico por conveniencia. La selección de dicho enfoque fue mayormente por su simplicidad al momento de recolectar los datos.

Asimismo, Arias (2021) explica que la técnica del muestreo se utiliza para investigar la muestra, que es una muestra representativa de la población. Cuando se utiliza esta técnica se produce una estadística, que es una cifra o el número real de elementos que reflejan la población. Cuando hay muchos elementos en la población, se utiliza la técnica de muestreo, si la población es pequeña no suele ser necesario utilizar la técnica de muestra

## **Unidad de análisis**

La unidad de análisis se basó en 100 personas que son usuarios atendidos en la entidad municipal del Callao en el presente año.

Por lo que, Arias (2021), indica que la unidad de análisis es el objetivo del estudio, del cual derivan los datos y la información que se utiliza en el análisis.

## **Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

### **Técnicas**

En este estudio se utilizó la metodología conocida como "encuesta", debido a su capacidad para llevarse a cabo de manera simultánea en un corto periodo de tiempo.

Una técnica de recolección de datos se define como un proceso sistemático que se usa para recopilar y analizar datos con el objetivo de dar respuesta a una pregunta o un problema planteado. Esta incluye cuestionarios, encuestas, entrevistas, entre otros (Medina et al., 2023).

### **Instrumento**

Se han utilizado como instrumentos los cuestionarios, porque sirve para recolectar la información necesaria de manera organizada para las variables de estudio: gestión administrativa y la calidad de servicio. Además, permite un amplio alcance, con la capacidad de obtener mayor cantidad de respuestas.

Un instrumento de recolección de datos es una herramienta que recopila información en el proceso de investigación, de manera que permite obtener información precisa y confiable respecto al tema de estudio (Medina et al., 2023).

### Confiabilidad

Se ha utilizado el coeficiente de alfa de Cronbach con la finalidad de medir la consistencia y estabilidad del estudio de investigación. De esta manera, poder obtener resultados precisos.

El alfa de Cronbach es un coeficiente estadístico comúnmente usado, que sirve para medir la fiabilidad o consistencia interna del conjunto de ítems de un instrumento, como por ejemplo preguntas tipo escala de Likert. Mientras la correlación sea mayor entre los ítems, el alfa de Cronbach será mayor (Rodríguez & Reguan, 2020).

**Tabla 1**

*Estadísticas de fiabilidad de la variable Gestión administrativa*

<i>Alfa de Cronbach</i>	<i>N de elementos</i>
,951	24

De acuerdo a la tabla, expone el coeficiente de confiabilidad de la variable "Gestión administrativa" con un alfa de Cronbach de 0,951 lo cual nos indica que existe una excelente confiabilidad.

**Tabla 2**

*Estadísticas de fiabilidad de la variable Calidad de servicio*

<i>Alfa de Cronbach</i>	<i>N de elementos</i>
,952	24

Esta tabla, expone el coeficiente de confiabilidad de la variable dependiente “Calidad de servicio” con un alfa de Cronbach de 0,952 lo cual nos indica que existe una excelente confiabilidad.

## **Procedimientos**

El método de análisis de la información se refiere al grupo de etapas y métodos empleados para examinar los datos recolectados. involucró el empleo de programas estadísticos SPSS y el tratamiento manual de los datos con Excel. adicionalmente la petición de autorización del organismo público para la labor de análisis.

## **Método de análisis de datos**

Nos referimos al estudio empleado para examinar datos recolectados. Procedimientos empleados para examinar datos recolectados. procedimientos empleados para modificar y aclarar y modelar datos con el propósito de identificar información valiosa deriva conclusiones y respalda la toma de decisiones.

En este escenario, se recurrió a técnicas cuantitativas, empleando nuestro programa SPSS, también se logró recolectar una encuesta sobre la satisfacción al cliente para así finalizar los propósitos de la investigación, se lograron presentar mediante las tablas y las figuras realizadas.

## Aspectos éticos

Durante el desarrollo de esta investigación, se ha priorizado el compromiso con estándares éticos para garantizar la calidad, integridad y respeto hacia las personas involucradas. Los aspectos éticos esenciales son los siguientes:

- **Tenacidad y compromiso:** El equipo asumió una postura de dedicación constante para garantizar la precisión, relevancia y validez de los datos analizados.
- **Confidencialidad y protección de los datos personales:** Se tomaron medidas estrictas para preservar la confidencialidad de los usuarios. Los datos recopilados fueron anónimos, almacenados de manera segura y utilizados netamente con fines de investigación.
- **Consentimiento informado:** Todos los usuarios recibieron información clara, precisa y comprensible sobre los objetivos y procedimientos de la investigación.
- **Equidad:** Se aseguró el equilibrio y equidad en la selección de la población junto con la muestra para evitar malos resultados.
- **Responsabilidad:** Los datos recopilados se manejaron con el mayor nivel de responsabilidad, presentándose de manera precisa y evitando manipulaciones.

Los aspectos éticos son un pilar fundamental en cualquier proceso de investigación, debido a que garantiza diversos valores, tomando en cuenta el manejo responsable de los datos, por lo que fortalece la validez e integridad de los resultados obtenidos (González, 2022).

## RESULTADOS

### Resultados descriptivos:

Análisis descriptivo para el objetivo general:

Tabla 3

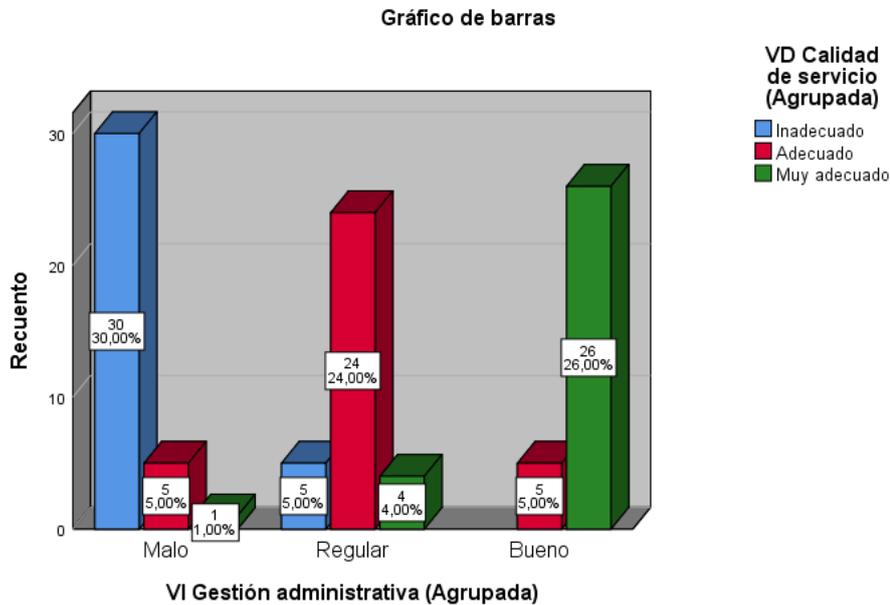
Tabla cruzada Gestión administrativa y Calidad de servicio

			VD Calidad de servicio (Agrupada)			Total
			Inadecuado	Adecuado	Muy adecuado	
VI Gestión administrativa (Agrupada)	Malo	Recuento	30	5	1	36
		% del total	30,0%	5,0%	1,0%	36,0%
	Regular		5	24	4	33
			5,0%	24,0%	4,0%	33,0%
	Bueno		0	5	26	31
			0,0%	5,0%	26,0%	31,0%
Total			35	34	31	100
		% del total	35,0%	34,0%	31,0%	100,0 %

Nota. La Tabla cruzada presenta los resultados en función a las categorías. Fuente: Resultados de la aplicación del instrumento.

### Ilustración 1

Gráfico de barras entre gestión administrativa y calidad de servicio.



Del 36% de participantes que afirmaron que el control había alcanzado un nivel deficiente, el 30% dijo que la calidad del servicio es insuficiente, el 5% que era adecuada y el 1% que era muy adecuada. Del 33% de los encuestados que afirmaron que el control había alcanzado un nivel regular, el 5% dijo que la calidad del servicio era insuficiente, el 24% dijo que era adecuada y el 4% afirmó que era muy adecuada. Del 31% de los encuestados, el 0% afirma que el control alcanza un nivel satisfactorio, el 5% que la calidad del servicio es insuficiente y el 26% que la calidad del servicio es adecuada.

Así mismo, los objetivos específicos:

**Análisis descriptivo para el primer objetivo específico:**

**Tabla 4**

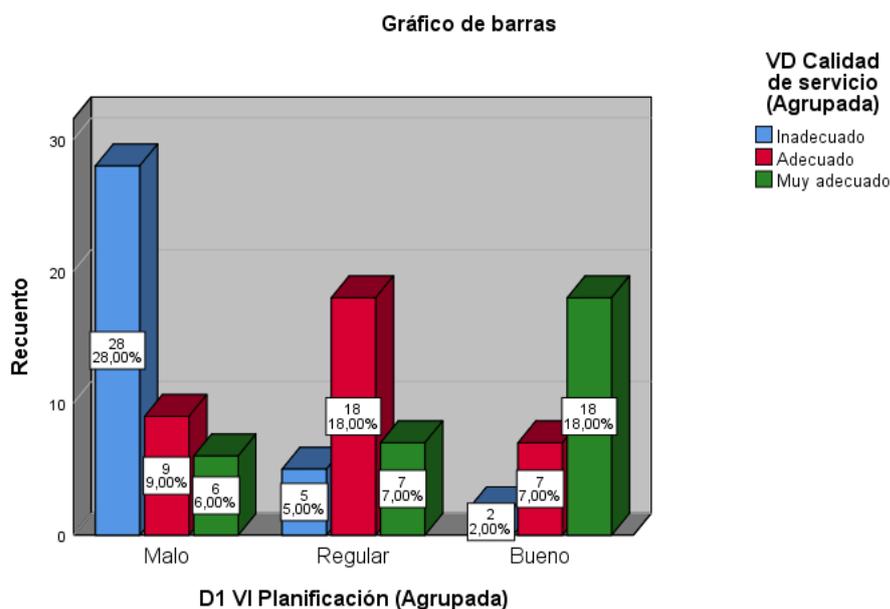
*Tabla cruzada Planificación y Calidad de servicio*

			VD Calidad de servicio (Agrupada)			Total
			Inadecuado	Adecuado	Muy adecuado	
D1 VI Planificación (Agrupada)	Malo	Recuento	28	9	6	43
		% del total	28,0%	9,0%	6,0%	43,0%
	Regular		5	18	7	30
			5,0%	18,0%	7,0%	30,0%
	Bueno		2	7	18	27
			2,0%	7,0%	18,0%	27,0%
Total			35	34	31	100
		% del total	35,0%	34,0%	31,0%	100,0%

Nota. Tabla cruzada presenta los resultados en función a las categorías. Fuente: Resultados de la aplicación del instrumento.

## Ilustración 2

Gráfico de barras entre *planificación* y *calidad de servicio*.



Nota. Gráfico de barras muestra los resultados en función a las categorías. Fuente: Resultados de la aplicación del instrumento.

Del 43% de participantes que afirmaron que la planificación había alcanzado un nivel deficiente, el 28% dijo que la calidad del servicio es insuficiente, el 9% que era adecuada y el 6% que era muy adecuada. Del 30% de los encuestados que afirmaron que la planificación había alcanzado un nivel regular, el 5% dijo que la calidad del servicio era insuficiente, el 18% dijo que era adecuada y el 7% afirmó que era muy adecuada. Del 27% de los encuestados, el 2% afirma que la planificación alcanza un nivel satisfactorio, el 7% que la calidad del servicio es insuficiente y el 18% que la calidad del servicio es adecuada.

**Análisis descriptivo para el segundo objetivo específico:**

**Tabla 5**

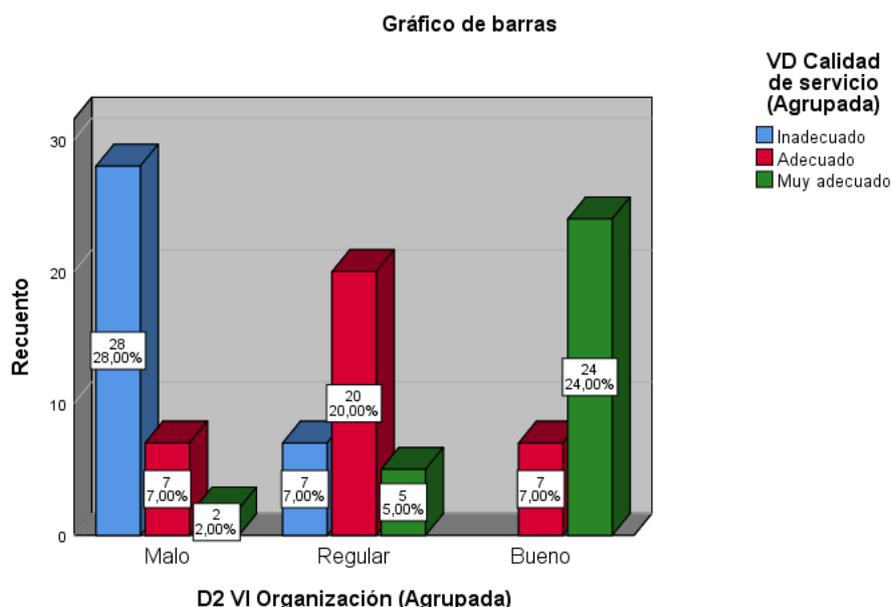
*Tabla cruzada Organización y Calidad de servicio*

			VD Calidad de servicio (Agrupada)			Total
			Inadecuado	Adecuado	Muy adecuado	
D2 VI Organización (Agrupada)	Malo	Recuento	28	7	2	37
		% del total	28,0%	7,0%	2,0%	37,0%
	Regular		7	20	5	32
			7,0%	20,0%	5,0%	32,0%
	Bueno		0	7	24	31
			0,0%	7,0%	24,0%	31,0%
Total			35	34	31	100
		% del total	35,0%	34,0%	31,0%	100,0%

Nota. Tabla cruzada presenta los resultados en función a las categorías. Fuente: Resultados de la aplicación del instrumento.

### Ilustración 3

Gráfico de barras entre *organización* y *calidad de servicio*.



Nota. Gráfico de barras presenta los porcentajes en función a las categorías. Fuente: Resultados de la aplicación del instrumento.

Del 37% de participantes que afirmaron que la organización había alcanzado un nivel deficiente, el 28% dijo que la calidad del servicio es insuficiente, el 7% que era adecuada y el 2% que era muy adecuada. Del 32% de los encuestados que afirmaron que la organización había alcanzado un nivel regular, el 9% dijo que la calidad del servicio era insuficiente, el 20% dijo que era adecuada y el 5% afirmó que era muy adecuada. Del 28% de los encuestados, el 0% afirma que la organización alcanza un nivel satisfactorio, el 7% que la calidad del servicio es insuficiente y el 24% que la calidad del servicio es adecuada.

**Análisis descriptivo para el tercer objetivo específico:**

**Tabla 6**

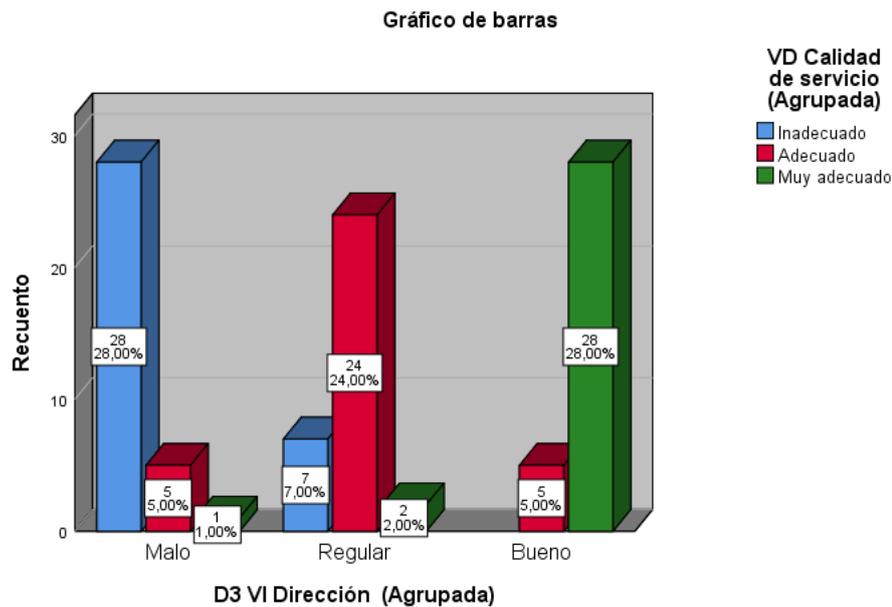
*Tabla cruzada Dirección y Calidad de servicio*

				VD Calidad de servicio (Agrupada)			Total
				Inadecuado	Adecuado	Muy adecuado	
D3 VI Dirección (Agrupada)	Malo	Recuento	28	5	1	34	
		% del total	28,0%	5,0%	1,0%	34,0%	
	Regular		7	24	2	33	
			7,0%	24,0%	2,0%	33,0%	
	Bueno		0	5	28	33	
			0,0%	5,0%	28,0%	33,0%	
Total			35	34	31	100	
		% del total	35,0%	34,0%	31,0%	100,0%	

Nota. Tabla cruzada presenta los resultados en función a las categorías. Fuente: Resultados de la aplicación del instrumento.

#### Ilustración 4

Gráfico de barras entre dirección y calidad de servicio



Del 34% de participantes que afirmaron que la dirección había alcanzado un nivel deficiente, el 28% dijo que la calidad del servicio es insuficiente, el 5% que era adecuada y el 1% que era muy adecuada. Del 33% de los encuestados que afirmaron que la dirección había alcanzado un nivel regular, el 7% dijo que la calidad del servicio era insuficiente, el 24% dijo que era adecuada y el 2% afirmó que era muy adecuada. Del 33% de los encuestados, el 0% afirma que la dirección alcanza un nivel satisfactorio, el 5% que la calidad del servicio es insuficiente y el 28% que la calidad del servicio es adecuada.

## Análisis descriptivo para el cuarto objetivo específico:

Tabla 7

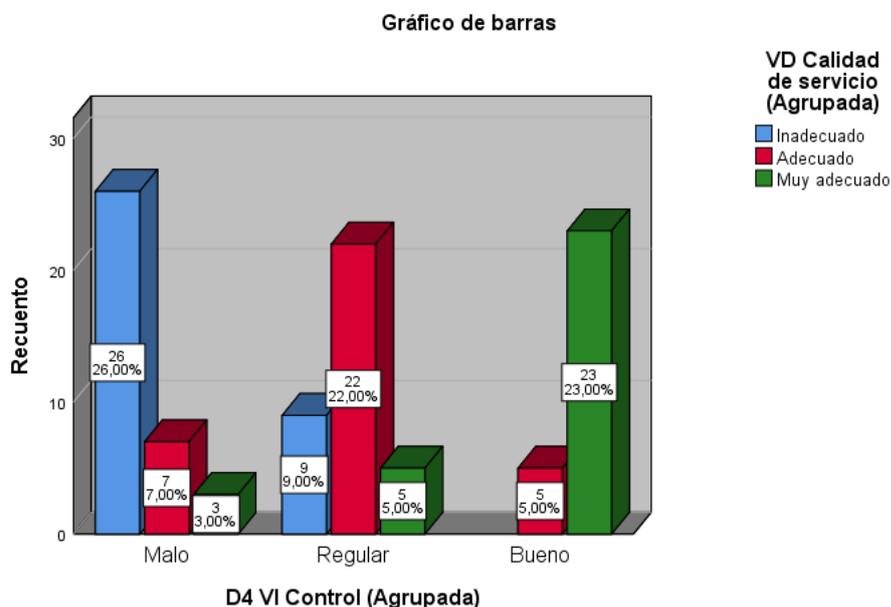
Tabla cruzada Control y Calidad de servicio

			VD Calidad de servicio (Agrupada)			Total
			Inadecuado	Adecuado	Muy adecuado	
D4 VI Control (Agrupada)	Malo	Recuento	26	7	3	36
			26,0%	7,0%	3,0%	36,0%
	Regular		9	22	5	36
			9,0%	22,0%	5,0%	36,0%
	Bueno		0	5	23	28
			0,0%	5,0%	23,0%	28,0%
Total			35	34	31	100
		% del total	35,0%	34,0%	31,0%	100,0%

Nota. Tabla cruzada presenta los resultados en función a las categorías. Fuente: Resultados de la aplicación del instrumento.

### Ilustración 5

Gráfico de barras entre *control* y *calidad de servicio*.



Del 36% de participantes que afirmaron que el control había alcanzado un nivel deficiente, el 26% dijo que la calidad del servicio es insuficiente, el 7% que era adecuada y el 3% que era muy adecuada. Del 36% de los encuestados que afirmaron que el control había alcanzado un nivel regular, el 9% dijo que la calidad del servicio era insuficiente, el 22% dijo que era adecuada y el 5% afirmó que era muy adecuada. Del 28% de los encuestados, el 28% afirma que el control alcanza un nivel satisfactorio, el 0% que la calidad del servicio es insuficiente y el 5% que la calidad del servicio es adecuada.

## Resultados inferenciales

### Análisis inferencial de la hipótesis general

Tabla 8

*Prueba de normalidad gestión administrativa y calidad de servicio*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
VI Gestión administrativa	,126	100	,000
VD Calidad de servicio	,149	100	,000

Los valores de la tabla muestran que las variables gestión administrativa y calidad del servicio tienen un estadístico de 0,126 y 0,149, respectivamente, con grados de libertad de 100 en ambos casos y un valor p de 0,000, según los resultados de la prueba de normalidad, que utilizó la prueba de significación de Kolmogorov-Smirnov. Con un nivel de significancia inferior a 0,05, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Deben utilizarse pruebas no paramétricas porque el resultado muestra que los datos no siguen una distribución normal.

**Tabla 9**

*Información de ajuste de los modelos gestión administrativa y calidad de servicio*

<i>Modelo</i>	<i>Logaritmo de la verosimilitud -2</i>	<i>Chi-cuadrado</i>	<i>Gl</i>	<i>Sig.</i>
Sólo intersección	118,218			
Final	17,096	101,122	2	,000

La tabla de ajuste del modelo mostró que el modelo es significativo, con una puntuación en la prueba chi-cuadrado de 1001,122 con dos grados de libertad y un nivel de significancia de 0,000 inferior a 0,05. Esto permite rechazar la hipótesis nula y llegar a la conclusión de la gestión administrativa mejora la calidad del servicio, lo que refuerza la hipótesis

**Tabla 10**

*Bondad de ajuste gestión administrativa y calidad de servicio*

	<i>Chi-cuadrado</i>	<i>Gl</i>	<i>Sig.</i>
Pearson	3,024	2	,220
Desvianza	2,061	2	,357

*Nota.* Tabla bondad de ajuste. Fuente: Resultados de la aplicación del instrumento.

Según los datos de la tabla establece que el prototipo de regresión logística se ajusta bien a la información basándose en las respuestas de la comprobación de bondad de ajuste, que se realiza utilizando la función de enlace Logit. Con los niveles de autonomía y valores de relevancia de 0,220 y 0,357 respectivamente, por encima del umbral de 0.05. el Chi-cuadrado de Pearson 3,024 y el Chi-cuadrado de desviación de 2,061 señalan que no hay datos suficientes el cual se descarta la teoría nula de un buen ajuste. Estos resultados atestiguan la idoneidad del modelo para caracterizar la correlación entre las variables y su fiabilidad para extraer conclusiones sobre los datos examinados.

**Tabla 11**

*Pseudo R cuadrado gestión administrativa y calidad de servicio*

Cox y Snell	,636
Nagelkerke	,716
McFadden	,461

En la tabla del Pseudo R Cuadrado, el cual nos indica los valores para el modelo de regresión logística con la función del enlace Logit son los siguientes: Cox y Snell 0,636, Nagelkerke 0,716 y McFadden de 0,461. Estos resultados sugieren que el modelo tiene un buen ajuste. Según Cox y Snell el modelo explica aproximadamente el 63,6% de la variabilidad de la variable dependiente, mientras que el valor de Nagelkerke, es de 71,6% lo que indica una capacidad explícita moderada. Aunque el valor McFadden tiene un 46,1% siendo más bajo, sigue siendo aceptable para modelos de regresión logística, donde valores de 0,2 y 0,4 se interpretan como un ajuste razonable. Estos resultados respaldan que el modelo tiene buen desempeño para explicar los datos.

**Tabla 12**

*Estimaciones de parámetro gestión administrativa y calidad de servicio*

		Estimación	Desv. Error	Wald	g	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
<i>Umbral</i>	[VD = 1]	-5,112	,755	45,856	1	,000	-6,591	-3,632
	[VD = 2]	-1,656	,489	11,454	1	,001	-2,615	-,697
<i>Ubicación</i>	[VI=1]	-6,695	,872	58,898	1	,000	-8,405	-4,985
	[VI=2]	-3,500	,691	25,689	1	,000	-4,853	-2,147
	[VI=3]	0 <sup>a</sup>	.	.	0	.	.	.

En la tabla de las estimaciones de parámetros evidencia la influencia significativa de la gestión administrativa en la calidad del servicio. En cuanto a los umbrales, para  $VD=1$ , el coeficiente estimado es de  $-5,112$ , con un estadístico Wald de  $45,856$  los parámetros correspondientes  $VD=1$  y  $VD=2$  muestran significancia estadística de  $0,000$  para  $VD=1$ , lo que repele que el parámetro de la hipótesis nula sea igual a  $0$ . Esto señala que la ubicación tiene un gran impacto en la propiedad que de que  $VD$  tome el valor de  $1$ . Por otro lado, el umbral para  $VD = 2$  tiene un valor  $p$  de  $0,001$  lo que sugiere una significancia marginal, es decir, se podría considerar como un efecto débilmente significativo. Asimismo, las categorías de Ubicación ( $VI=1$  y  $VD=2$ ) son altamente significativas, con valores de  $p$  de  $0,000$  y  $0,000$ , lo que lleva a rechazar la hipótesis nula de que sus parámetros son cero, indicando que Ubicación tiene un impacto relevante en la predicción de los valores de  $VD$ . En conjunto, estos resultados sugieren que la variable Ubicación es un factor determinante en la variable dependiente.

## Análisis inferencial de la primera hipótesis específica

Tabla 13

*Pruebas de normalidad planificación y calidad de servicio*

	Kolmogorov-Smirnova		
	Estadístico	gl	Sig.
D1 VI Planificación	,191	100	,000
VD Calidad de servicio	,149	100	,000

Según los valores de la tabla, los resultados de la prueba de normalidad en la cual se realizó pruebas de significancia de Kolmogorov-Smirnov para la primera dimensión planificación y la variable dependiente calidad de servicio, indican que cuenta con un estadístico de  $0,191$  y  $0,149$  respectivamente, con grados de libertad de  $100$  en ambos casos y un  $p$ -valor de  $0,000$ . Con un nivel de significancia menor a  $0,05$ , descartando así la hipótesis nula en favor de la hipótesis alterna. Este hallazgo indica

que los datos no siguen una distribución normal, por ello es recomendable usar pruebas no paramétricas.

**Tabla 14**

*Información de ajuste de los modelos planificación y calidad de servicio*

<i>Modelo</i>	<i>Logaritmo de la verosimilitud -2</i>	<i>Chi-cuadrado</i>	<i>gl</i>	<i>Sig.</i>
Sólo intersección	63,148			
Final	25,775	37,372	2	,000

En la tabla de ajuste de los modelos, se obtuvieron los siguientes resultados, la prueba del Chi-cuadrado tiene 37,372 con 2 grados de libertad y una significancia 0,000 menor a 0,05 indicando que el modelo es significativo. Esto permite rechazar la hipótesis nula y concluir que la planificación influye positivamente en la calidad de servicio respaldando la hipótesis planteada.

**Tabla 15**

*Bondad de ajuste planificación y calidad de servicio*

	<i>Chi-cuadrado</i>	<i>gl</i>	<i>Sig.</i>
Pearson	5,970	2	,051
Desvianza	5,691	2	,058

Según los datos de la tabla establece que el prototipo de regresión logística se ajusta bien a la información basándose en las respuestas de la comprobación de bondad de

ajuste, que se realiza utilizando la función de enlace Logit. Con los niveles de autonomía y valores de relevancia de 0,051 y 0,058 respectivamente, por encima del umbral de 0.05. el Chi-cuadrado de Pearson 5,970 y el Chi-cuadrado de desviación de 5,691 señalan que no hay datos suficientes el cual se descarta la teoría nula de un buen ajuste. Estos resultados atestiguan la idoneidad del modelo para caracterizar la correlación entre la primera dimensión de la variable independiente con la variable dependiente y su fiabilidad para extraer conclusiones sobre los datos examinados.

**Tabla 16**

*Pseudo R cuadrado planificación y calidad de servicio*

Cox y Snell	,312
Nagelkerke	,351
McFadden	,170

---

Los valores del Pseudo R Cuadrado, el cual nos indica los valores para el prototipo del retroceso logístico con la responsabilidad de la conexión Logit son Cox y Snell 0,312, Nagelkerke 0,351 y McFadden de 0,170. Estos resultados sugieren que el modelo tiene un buen ajuste. Según Cox y Snell el modelo establece aproximadamente el 31,2% de la variabilidad de la variable dependiente, mientras que el valor de Nagelkerke, es de 35,1% lo que indica una capacidad explícita moderada. Aunque el valor McFadden tiene un 17% siendo más bajo, sigue siendo aceptable para modelos de regresión logística, donde valores de 0,2 y 0,4 se interpretan como un ajuste razonable. Estos resultados respaldan que el modelo tiene buen desempeño para explicar los datos.

**Tabla 17**

*Estimaciones de parámetro planificación y calidad de servicio*

		Estimación	Desv. Error	Wald	g	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
<i>Umbral</i>	[VD = 1]	-2,636	,493	28,570	1	,000	-3,602	-1,669
	[VD = 2]	-,681	,403	2,858	1	,091	-1,472	,109
<i>Ubicación</i>	[D1VI=1]	-3,152	,566	31,010	1	,000	-4,261	-2,043
	[D1VI=2]	-1,506	,538	7,838	1	,004	-2,561	-,452
	[D1VI=3]	0a	.	.	0	.	.	.

En la tabla de las estimaciones de parámetros evidencia la influencia significativa de la planificación en la calidad del servicio. En cuanto a los umbrales, para VD=1, el coeficiente estimado es de -2,636, con un estadístico Wald de 28,570 los parámetros correspondientes VD=1 y VD=2 muestran significancia estadística de 0,000 para VD=1, lo que repele que el parámetro de la hipótesis nula sea igual a 0. Esto señala que la ubicación tiene un gran impacto en la propiedad que de que VD tome el valor de 1. Por otro lado, el umbral para VD = 2 tiene un valor p de 0,091 lo que sugiere que no es significativa. Asimismo, las categorías de Ubicación (VI=1 y VD=2) son altamente significativas, con valores de p de 0,000 y 0,004, lo que lleva a rechazar la hipótesis nula de que sus parámetros son cero, indicando que Ubicación tiene un impacto relevante en la predicción de los valores de VD. En conjunto, estos resultados

sugieren que la variable Ubicación es un factor determinante en la variable dependiente.

## Análisis inferencial de la segunda hipótesis específica

Tabla 18

*Pruebas de normalidad organización y calidad de servicio*

	<i>Kolmogorov-Smirnova</i>		
	Estadístico	Gl	Sig.
D2 VI Organización	,167	100	,000
VD Calidad de servicio	,149	100	,000

Los resultados de la prueba de normalidad, que utilizó las pruebas de significación de Kolmogorov-Smirnov para la variable dependiente calidad del servicio y la segunda dimensión organización, muestra que tiene un valor p de 0,000, grados de libertad de 100 y un estadístico de 0,167 y 0,149, respectivamente, según los valores de la tabla. Con un nivel de significación inferior a 0,05, se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula. Deben utilizarse pruebas no paramétricas porque este resultado muestra que los datos no siguen una distribución normal.

Tabla 19

*Información de ajuste de los modelos organización y calidad de servicio*

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud	Chi-cuadrado	Gl	Sig.
	-2			

Sólo intersección	93,631			
Final	19,467	74,164	2	,000

Nota. Información de ajuste. Fuente: Resultados de la aplicación del instrumento.

En la tabla 19 de ajuste de los modelos, se obtuvieron los siguientes resultados, la prueba del Chi-cuadrado tiene 74,164 con 2 grados de libertad y una significancia 0,000 menor a 0,05 indicando que el modelo es significativo. Esto permite rechazar la hipótesis nula y concluir que la organización influye positivamente en la calidad de servicio respaldando la hipótesis planteada.

**Tabla 20**

*Bondad de ajuste organización y calidad de servicio*

	<i>Chi-cuadrado</i>	<i>gl</i>	<i>Sig.</i>
Pearson	2,942	2	,230
Desvianza	2,949	2	,229

Nota. Tabla bondad de ajuste. Fuente: Resultados de la aplicación del instrumento.

Según los datos de la tabla establece que el prototipo de regresión logística se ajusta bien a la información basándose en las respuestas de la comprobación de bondad de ajuste, que se realiza utilizando la función de enlace Logit. Con los niveles de autonomía y valores de relevancia de 0,230 y 0,229 respectivamente, por encima del umbral de 0.05. el Chi-cuadrado de Pearson 2,942 y el Chi-cuadrado de desviación de 2,949 señalan que no hay datos suficientes el cual se descarta la teoría nula de un buen ajuste. Estos resultados atestiguan la idoneidad del modelo para caracterizar la correlación entre la segunda dimensión de la variable independiente con la variable dependiente y su fiabilidad para extraer conclusiones sobre los datos examinados.

**Tabla 21**

*Pseudo R cuadrado organización y calidad de servicio*

Cox y Snell	,524
Nagelkerke	,589
McFadden	,338

Nota. Pseudo R cuadrado. Fuente: Resultados de la aplicación del instrumento.

Los valores del Pseudo R Cuadrado, el cual nos indica los valores para el prototipo del retroceso logístico con la responsabilidad de la conexión Logit son Cox y Snell 0,524, Nagelkerke 0,589 y McFadden de 0,338. Estos resultados sugieren que el modelo tiene un buen ajuste. Según Cox y Snell el modelo establece aproximadamente el 52,4% de la variabilidad de la variable dependiente, mientras que el valor de Nagelkerke, es de 58,9% lo que indica una capacidad explícita moderada. Aunque el valor McFadden tiene un 33,8% siendo más bajo, sigue siendo aceptable para modelos de regresión logística, donde valores de 0,2 y 0,4 se interpretan como un ajuste razonable. Estos resultados respaldan que el modelo tiene buen desempeño para explicar los datos.

**Tabla 22**

*Estimaciones de parámetro organización y calidad de servicio*

	Estimación	Desv. Error	Wald	g	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
						Límite inferior	Límite superior
Umbral [VD = 1]	-3,997	,620	41,559	1	,000	-5,213	-2,782

	[VD = 2]	-1,256	,431	8,469	1	,004	-2,101	-,410
<i>Ubicación</i>	[D2V1= 1]	-5,087	,718	50,148	1	,000	-6,495	-3,679
	[D2V1= 2]	-2,816	,609	21,407	1	,000	-4,009	-1,623
	[D2V1= 3]	0a	.	.	0	.	.	.

Nota. Tabla de estimaciones de parámetro. Fuente: Resultados de la aplicación del instrumento.

En la tabla de parámetros se evidencia la influencia significativa de la organización en la calidad del servicio. En cuanto a los umbrales, para VD=1, el coeficiente estimado es de -3,997, con un estadístico Wald de 41,559 los parámetros correspondientes VD=1 y VD=2 muestran significancia estadística de 0,000 para VD=1, lo que repele que el parámetro de la hipótesis nula sea igual a 0. Esto señala que la ubicación tiene un gran impacto en la propiedad que de que VD tome el valor de 1. Por otro lado, el umbral para VD = 2 tiene un valor p de 0,004 lo que sugiere una significancia marginal, es decir, se podría considerar como un efecto débilmente significativo. Asimismo, las categorías de Ubicación (VI=1 y VD=2) son altamente significativas, con valores de p de 0,000 y 0,000, lo que lleva a rechazar la hipótesis nula de que sus parámetros son cero, indicando que Ubicación tiene un impacto relevante en la predicción de los valores de VD. En conjunto, estos resultados sugieren que la variable Ubicación es un factor determinante en la variable dependiente.

## Análisis inferencial de la tercera hipótesis específica

Tabla 23

*Pruebas de normalidad dirección y calidad de servicio*

	<i>Kolmogorov-Smirnova</i>		
	Estadístico	Gl	Sig.
D3 VI Dirección	,166	100	,000
VD Calidad de servicio	,149	100	,000

Nota. Tabla prueba de normalidad. Fuente: Resultados de la aplicación del instrumento.

Según los valores de la tabla, los resultados de normalidad en la cual se realizó pruebas de significancia de Kolmogorov-Smirnov para la tercera dimensión dirección y la variable dependiente calidad de servicio, indican que cuenta con un estadístico de 0,166 y 0,149, con grados de libertad de 100 en ambos casos y un p-valor de 0,000. Con una significancia menor a 0,05 y así asumir la hipótesis alterna. Este hallazgo indica que los datos no siguen una distribución normal, por ello es recomendable usar pruebas no paramétricas.

**Tabla 24**

*Información de ajuste de los modelos dirección y calidad de servicio*

<i>Modelo</i>	<i>Logaritmo de la verosimilitud -2</i>	<i>Chi-cuadrado</i>	<i>Gl</i>	<i>Sig.</i>
Sólo intersección	120,795			
Final	17,131	103,665	2	,000

*Nota.* Información de ajuste. Fuente: Resultados de la aplicación del instrumento.

En la tabla de ajuste de los modelos, se obtuvieron los siguientes resultados, la prueba del Chi-cuadrado tiene 37,372 con 2 grados de libertad y una significancia 0,000 menor a 0,05 indicando que el modelo es significativo. Esto permite rechazar la hipótesis nula y concluir que la dirección influye positivamente en la calidad de servicio respaldando la hipótesis planteada.

**Tabla 25**

*Bondad de ajuste dirección y calidad de servicio*

	<i>Chi-cuadrado</i>	<i>gl</i>	<i>Sig.</i>
Pearson	4,016	2	,134
Desvianza	2,421	2	,298

*Nota.* Tabla bondad de ajuste. Fuente: Resultados de la aplicación del instrumento.

Según los datos de la tabla establece que el prototipo de regresión logística se ajusta bien a la información basándose en las respuestas de la comprobación de bondad de ajuste, que se realiza utilizando la función de enlace Logit. Con los niveles de autonomía y valores de relevancia de 0,134 y 0,298 respectivamente, por encima del umbral de 0.05. el Chi-cuadrado de Pearson 4,016 y el Chi-cuadrado de desviación de 2,421 señalan que no hay datos suficientes el cual se descarta la teoría nula de un buen ajuste. Estos resultados atestiguan la idoneidad del modelo para caracterizar la correlación entre la tercera dimensión de la variable independiente con la variable dependiente y su fiabilidad para extraer conclusiones sobre los datos examinados.

**Tabla 26**

*Pseudo R cuadrado dirección y calidad de servicio*

Cox y Snell	,645
Nagelkerke	,726
McFadden	,472

*Nota.*Tabla Pseudo R cuadrado. Fuente: Resultados de la aplicación del instrumento.

Los valores del Pseudo R Cuadrado, el cual nos indica los valores para el prototipo del retroceso logístico con la responsabilidad de la conexión Logit son Cox y Snell 0,645, Nagelkerke 0,726 y McFadden de 0,472. Estos resultados sugieren que el modelo tiene un buen ajuste. Según Cox y Snell el modelo establece aproximadamente el 64,5% de la variabilidad de la variable dependiente, mientras que el valor de Nagelkerke, es de 72,6% lo que indica una capacidad explícita moderada. Aunque el valor McFadden tiene un 47,2% siendo más bajo, sigue siendo aceptable para modelos de regresión logística, donde valores de 0,2 y 0,4 se interpretan como un ajuste razonable. Estos resultados respaldan que el modelo tiene buen desempeño para explicar los datos.

**Tabla 27**

*Estimaciones de parámetro dirección y calidad de servicio*

		Estimación	Desv. Error	Wald	g	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
<i>Umbral</i>	[VD = 1]	-5,402	,813	44,194	1	,000	-6,995	-3,810
	[VD = 2]	-1,728	,486	12,631	1	,000	-2,681	-,775
<i>Ubicación</i>	[D3VI=1]	-6,913	,924	56,030	1	,000	-8,724	-5,103
	[D3VI=2]	-4,181	,780	28,764	1	,000	-5,709	-2,653
	[D3VI=3]	0a	.	.	0	.	.	.

Nota. Tabla de estimaciones de parámetro. Fuente: Resultados de la aplicación del instrumento.

En la tabla de las estimaciones de parámetros evidencia la influencia significativa de la dirección en la calidad del servicio. En cuanto a los umbrales, para VD=1, el coeficiente estimado es de -5,402, con un estadístico Wald de 44,194 los parámetros correspondientes VD=1 y VD=2 muestran significancia estadística de 0,000 para VD=1, lo que repele que el parámetro de la hipótesis nula sea igual a 0. Esto señala que la ubicación tiene un gran impacto en la propiedad que de que VD tome el valor

de 1. Por otro lado, el umbral para  $VD = 2$  tiene un valor  $p$  de 0,002 lo que sugiere una significancia marginal, es decir, se podría considerar como un efecto débilmente significativo. Asimismo, las categorías de Ubicación ( $VI=1$  y  $VD=2$ ) son altamente significativas, con valores de  $p$  de 0,000 y 0,000, lo que lleva a rechazar la hipótesis nula de que sus parámetros son cero, indicando que Ubicación tiene un impacto relevante en la predicción de los valores de  $VD$ . En conjunto, estos resultados sugieren que la variable Ubicación es un factor determinante en la variable dependiente.

## Análisis inferencial de la cuarta hipótesis específica

**Tabla 28**

*Pruebas de normalidad control y calidad de servicio*

	<i>Kolmogorov-Smirnova</i>		
	Estadístico	Gl	Sig.
D4 VI Control	,170	100	,000
VD Calidad de servicio	,149	100	,000

*Nota.* Gráfico de barras presenta los resultados en función a las categorías. Fuente: Resultados de la aplicación del instrumento.

Según los valores de la tabla, en la cual se realizó pruebas de significancia de Kolmogorov-Smirnov para la cuarta dimensión control y la variable dependiente calidad de servicio, indican que cuentan con un estadístico de 0,170 y 0,149, con grados de libertad de 100 en ambos casos y un  $p$ -valor de 0,000. Con un nivel de significancia menor a 0,05, descartando así la hipótesis nula. Este hallazgo indica que los datos no siguen una distribución normal, por ello es recomendable usar pruebas no paramétricas.

**Tabla 30**

*Información de ajuste de los modelos control y calidad de servicio*

<i>Modelo</i>	<i>Logaritmo de la verosimilitud -2</i>	<i>Chi-cuadrado</i>	<i>Gl</i>	<i>Sig.</i>
Sólo intersección	88,868			
Final	21,115	67,754	2	,000

*Nota.* Gráfico de barras presenta los resultados en función a las categorías. Fuente: Resultados de la aplicación del instrumento.

En la tabla, se obtuvieron los siguientes resultados, el Chi-cuadrado tiene 67,754 con 2 grados de libertad y una significancia 0,000 menor a 0,05 indicando que el modelo es significativo. Esto permite rechazar la hipótesis nula y concluir que el control influye positivamente en la calidad de servicio respaldando la hipótesis.

**Tabla 31**

*Bondad de ajuste control y calidad de servicio*

	<i>Chi-cuadrado</i>	<i>gl</i>	<i>Sig.</i>
Pearson	4,675	2	,097
Desvianza	4,309	2	,116

*Nota.* Gráfico de barras presenta los resultados en función a las categorías. Fuente: Resultados de la aplicación del instrumento.

Según los datos de la tabla establece que el prototipo de regresión logística se ajusta bien a la información basándose en las respuestas de la comprobación de bondad de ajuste, que se realiza utilizando la función de enlace Logit. Con los niveles de autonomía y valores de relevancia de 0,097 y 0,116 respectivamente, por encima del umbral de 0.05. el Chi-cuadrado de Pearson 4,675 y el Chi-cuadrado de desviación de 4,309 señalan que no hay datos suficientes el cual se descarta la teoría nula de un buen ajuste. Estos resultados atestiguan la idoneidad del modelo para caracterizar la correlación entre la cuarta dimensión de la variable independiente con la variable dependiente y su fiabilidad para extraer conclusiones sobre los datos examinados.

**Tabla 32**

*Pseudo R cuadrado control y calidad de servicio*

Cox y Snell	,492
Nagelkerke	,554
McFadden	,309

*Nota.* Gráfico de barras presenta los resultados en función a las categorías. Fuente: Resultados de la aplicación del instrumento.

Los valores del Pseudo R Cuadrado, el cual nos indica los valores para el prototipo del retroceso logístico con la responsabilidad de la conexión Logit son Cox y Snell 0,492, Nagelkerke 0,554 y McFadden de 0,309. Estos resultados sugieren que el modelo tiene un buen ajuste. Según Cox y Snell el modelo establece aproximadamente el 49,2% de la variabilidad de la variable dependiente, mientras que el valor de Nagelkerke, es de 55,4% lo que indica una capacidad explícita moderada. Aunque el valor McFadden tiene un 30,9% siendo más bajo, sigue siendo aceptable para modelos de regresión logística, donde valores de 0,2 y 0,4 se interpretan como un ajuste razonable. Estos resultados respaldan que el modelo tiene buen desempeño para explicar los datos.

**Tabla 33**

*Estimaciones de parámetro control y calidad de servicio*

		Estimación	Desv. Error	Wald	g	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
<i>Umbral</i>	[VD = 1]	-4,072	,640	40,452	1	,000	-5,326	-2,817
	[VD = 2]	-1,547	,496	9,723	1	,002	-2,519	-,574
<i>Ubicación</i>	[D4VI=1]	-4,951	,727	46,424	1	,000	-6,375	-3,527
	[D4VI=2]	-3,120	,641	23,725	1	,000	-4,376	-1,865
	[D4VI=3]	0a	.	.	0	.	.	.

*Nota.* Tabla de estimaciones de parámetro. Fuente: Resultados de la aplicación del instrumento.

En la tabla de las estimaciones de parámetros evidencia la influencia significativa del control en la calidad del servicio. En cuanto a los umbrales, para VD=1, el coeficiente estimado es de -4,072, con un estadístico Wald de 40,452 los parámetros correspondientes VD=1 y VD=2 muestran significancia estadística de 0,000 para

VD=1, lo que repele que el parámetro de la hipótesis nula sea igual a 0. Esto señala que la ubicación tiene un gran impacto en la propiedad que de que VD tome el valor de 1. Por otro lado, el umbral para VD = 2 tiene un valor p de 0,002 lo que sugiere una significancia marginal, es decir, se podría considerar como un efecto débilmente significativo. Asimismo, las categorías de Ubicación (VI=1 y VD=2) son altamente significativas, con valores de p de 0,000 y 0,000, lo que lleva a rechazar la hipótesis nula de que sus parámetros son cero, indicando que Ubicación tiene un impacto relevante en la predicción de los valores de VD. En conjunto, estos resultados sugieren que la variable Ubicación es un factor determinante en la variable dependiente.

## DISCUSIÓN DE RESULTADOS

El objetivo general establece que el prototipo de regresión logística se ajusta bien a la información basándose en las respuestas de la comprobación de bondad de ajuste, que se realiza utilizando la función de enlace Logit. Con los niveles de autonomía y valores de relevancia de 0,220 y 0,357 respectivamente, por encima del umbral de 0,05. el Chi-cuadrado de Pearson 3,024 y el Chi-cuadrado de desviación de 2,061 señalan que no hay datos suficientes el cual se descarta la teoría nula de un buen ajuste. Estos resultados atestiguan la idoneidad del modelo para caracterizar la correlación entre las variables y su fiabilidad para extraer conclusiones sobre los datos examinados.

Los valores del Pseudo R Cuadrado, el cual nos indica los valores para el prototipo del retroceso logístico con la responsabilidad de la conexión Logit son Cox y Snell 0,636, Nagelkerke 0,716 y McFadden de 0,461. Estos resultados sugieren que el modelo tiene un buen ajuste. Según Cox y Snell el modelo establece aproximadamente el 63,6% de la variabilidad de la variable dependiente, mientras que el valor de Nagelkerke, es de 71,6% lo que indica una capacidad explícita moderada. Aunque el valor McFadden tiene un 46,1% siendo más bajo, sigue siendo aceptable para modelos de regresión logística, donde valores de 0,2 y 0,4 se interpretan como un ajuste razonable. Estos resultados respaldan que el modelo tiene buen desempeño para explicar los datos.

En la tabla de las estimaciones de parámetros evidencia el efecto significativo de la gestión administrativa en la calidad de servicio. En cuanto a los umbrales, para  $VD=1$ , el coeficiente estimado es de -5,112, con un estadístico Wald de 45,856 los parámetros correspondientes  $VD=1$  y  $VD=2$  muestran significancia estadística de 0,000 para  $VD=1$ , lo que repele que el parámetro de la hipótesis nula sea igual a 0. Esto señala que la ubicación tiene un gran impacto en la propiedad que de que  $VD$  tome el valor de 1. Por otro lado, el umbral para  $VD = 2$  tiene un valor  $p$  de 0,001 lo que sugiere una significancia marginal, es decir, se podría considerar como un efecto débilmente significativo. Asimismo, las categorías de Ubicación ( $VI=1$  y  $VD=2$ ) son altamente significativas, con valores de  $p$  de 0,000 y 0,000, lo que lleva a rechazar la hipótesis nula de que sus parámetros son cero, indicando que Ubicación tiene un impacto relevante en la predicción de los valores de  $VD$ . En conjunto, estos resultados sugieren que la variable Ubicación es un factor determinante en la variable dependiente.

En cuanto a lo escrito, es consistente con la investigación de Ygnacio(2023), que arrojó los siguientes hallazgos estadísticos. Su hipótesis nula fue rechazada con una

sig. de 0,000, que está por debajo del umbral tradicional de significación estadística. Se alcanzó un valor de Nagelkerke:0,619 para la Pseudo R Cuadrada, que representa los valores para el prototipo del retroceso logístico, en relación con el método de Nagelkerke. Las variables relacionadas con la gestión administrativa influyeron notablemente en la evaluación de la calidad de servicio, según los resultados del análisis de regresión logística mediante la prueba de Wald, que arrojó un valor de Wald:47,962. Conclusión: La gestión administrativa repercute en la calidad del servicio, lo que corrobora la premisa de la investigación.

Asimismo, es concordante con Rivera (2021), en la indagación alcanzó secuelas estadísticas. Se encontró un valor de Sig: 0,000, este valor está por debajo del umbral convencional de relevancia estadística lo que rechaza su hipótesis nula. Los valores del Pseudo R Cuadrado, indica los valores para el modelo de regresión logística, respecto al método de Nagelkerke se obtuvo un valor de 0,640. La investigación del retroceso logístico con la prueba de Wald:obtuvo 40,002, evidenciando que las variables vinculadas a la gestión administración tuvieron un efecto considerable en la percepción de la calidad de servicio. Conclusión: Se aprueba la hipótesis de investigación, cuanto más adecuada sea la gestión administrativa, mejor será la calidad de servicio.

El primer objetivo específico establece que el prototipo de regresión logística se ajusta bien a la información basándose en las respuestas de la comprobación de bondad de ajuste, que se realiza utilizando la función de enlace Logit. Con los niveles de autonomía y valores de relevancia de 0,051 y 0,058 respectivamente, por encima del umbral de 0.05. el Chi-cuadrado de Pearson 5,970 y el Chi-cuadrado de desviación de 5,691 señalan que no hay datos suficientes el cual se descarta la teoría nula de un buen ajuste. Estos resultados atestiguan la idoneidad del modelo para caracterizar la correlación entre las variables y su fiabilidad para extraer conclusiones sobre los datos examinados.

Asimismo, los valores del Pseudo R Cuadrado, el cual nos indica los valores para el prototipo del retroceso logístico con la responsabilidad de la conexión Logit son Cox y Snell 0,312, Nagelkerke 0,351 y McFadden de 0,170. Estos resultados sugieren que el modelo tiene un buen ajuste. Según Cox y Snell el modelo establece aproximadamente el 31,2% de la variabilidad de la variable dependiente, mientras que el valor de Nagelkerke, es de 35,1% lo que indica una capacidad explícita moderada. Aunque el valor McFadden tiene un 17% siendo más bajo, sigue siendo aceptable para modelos de regresión logística, donde valores de 0,2 y 0,4 se interpretan como un ajuste razonable. Estos resultados respaldan que el modelo tiene buen desempeño para explicar los datos.

En la tabla de las estimaciones de parámetros evidencia la influencia significativa de la planificación en la calidad del servicio. En cuanto a los umbrales, para  $VD=1$ , el coeficiente estimado es de  $-2,636$ , con un estadístico Wald de  $28,570$  los parámetros correspondientes  $VD=1$  y  $VD=2$  muestran significancia estadística de  $0,000$  para  $VD=1$ , lo que repele que el parámetro de la hipótesis nula sea igual a  $0$ . Esto señala que la ubicación tiene un gran impacto en la propiedad que de que  $VD$  tome el valor de  $1$ . Por otro lado, el umbral para  $VD = 2$  tiene un valor  $p$  de  $0,091$  lo que sugiere que no es significativa. Asimismo, las categorías de Ubicación ( $VI=1$  y  $VD=2$ ) son altamente significativas, con valores de  $p$  de  $0,000$  y  $0,004$ , lo que lleva a rechazar la hipótesis nula de que sus parámetros son cero, indicando que Ubicación tiene un impacto relevante en la predicción de los valores de  $VD$ . En conjunto, estos resultados sugieren que la variable Ubicación es un factor determinante en la variable dependiente.

Al respecto de lo escrito es concordante con Cerezo (2019), en su investigación obtuvo resultados estadísticos: Sig: La correlación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario es significativa en el nivel  $0.01$ ; Nagelkerke: El valor de Nagelkerke =  $0,325$  indica que el modelo explica moderadamente la variabilidad en la calidad del servicio al usuario en función de la gestión administrativa, lo que indica que la relación entre ambas variables es fuerte y relevante lo cual concuerda con los hallazgos de este estudio sobre planificación en la entidad municipal del Callao. Conclusión: los resultados obtenidos en el estudio sobre la entidad municipal del Callao reflejan que la planificación influye positiva y significativamente en la calidad del servicio, apoyando la hipótesis de investigación y demostrando la validez de la relación entre estas dos variables.

De igual forma es concordante con Monzón (2023) en su investigación obtuvo resultados estadísticos: Sig: Se encontró una significancia de  $0,000$ , este valor está por debajo del umbral convencional de significancia estadística lo que rechaza su hipótesis nula. Nagelkerke: Los valores del Pseudo R Cuadrado, indica los valores para el modelo de regresión logística, respecto al método de Nagelkerke se obtuvo un valor de  $0,369$ . Wald: El análisis de la regresión logística con la prueba de Wald obtuvo  $47,962$  y mostró que las variables relacionadas con la gestión administrativa tuvieron un impacto significativo en la percepción de la calidad de servicio. Conclusión: Se aprueba la hipótesis de investigación, existe incidencia de la gestión administrativa en la calidad de servicio.

El segundo objetivo específico establece que el prototipo de regresión logística se ajusta bien a la información basándose en las respuestas de la comprobación de bondad de ajuste, que se realiza utilizando la función de enlace Logit. Con dos niveles de autonomía y valores de relevancia de  $0,230$  y  $0,229$  respectivamente, por encima

del umbral de 0.05. el Chi-cuadrado de Pearson 2,942 y el Chi-cuadrado de desviación de 2,949 señalan que no hay datos suficientes el cual se descarta la teoría nula de un buen ajuste. Estos resultados atestiguan la idoneidad del modelo para caracterizar la correlación entre la segunda dimensión de la variable independiente con la variable dependiente y su fiabilidad para extraer conclusiones sobre los datos examinados.

Los valores del Pseudo R Cuadrado, el cual nos indica los valores para el prototipo del retroceso logístico con la responsabilidad de la conexión Logit son Cox y Snell 0,524, Nagelkerke 0,589 y McFadden de 0,338. Estos resultados sugieren que el modelo tiene un buen ajuste. Según Cox y Snell el modelo establece aproximadamente el 52,4% de la variabilidad de la variable dependiente, mientras que el valor de Nagelkerke, es de 58,9% lo que indica una capacidad explícita moderada. Aunque el valor McFadden tiene un 33,8% siendo más bajo, sigue siendo aceptable para modelos de regresión logística, donde valores de 0,2 y 0,4 se interpretan como un ajuste razonable. Estos resultados respaldan que el modelo tiene buen desempeño para explicar los datos.

En la tabla de parámetros se evidencia la influencia significativa de la organización en la calidad del servicio. En cuanto a los umbrales, para  $VD=1$ , el coeficiente estimado es de -3,997, con un estadístico Wald de 41,559 los parámetros correspondientes  $VD=1$  y  $VD=2$  muestran significancia estadística de 0,000 para  $VD=1$ , lo que repele que el parámetro de la hipótesis nula sea igual a 0. Esto señala que la ubicación tiene un gran impacto en la propiedad que de que  $VD$  tome el valor de 1. Por otro lado, el umbral para  $VD = 2$  tiene un valor p de 0,004 lo que sugiere una significancia marginal, es decir, se podría considerar como un efecto débilmente significativo. Asimismo, las categorías de Ubicación ( $VI=1$  y  $VD=2$ ) son altamente significativas, con valores de p de 0,000 y 0,000, lo que lleva a rechazar la hipótesis nula de que sus parámetros son cero, indicando que Ubicación tiene un impacto relevante en la predicción de los valores de  $VD$ . En conjunto, estos resultados sugieren que la variable Ubicación es un factor determinante en la variable dependiente.

Asimismo, es concordante con Aliaga y Alcas (2020), en su análisis los resultados fueron validados mediante herramientas como el Alfa de Cronbach. Los resultados presentaron una prueba de Sig. de 0,000, un coeficiente de Nagelkerke de 0,484 y un coeficiente de McFadden de 0,257, lo que sustenta la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio. Conclusión, los resultados obtenidos en esta investigación validan la hipótesis de que la organización influye en la calidad del servicio, proporcionando evidencia sólida que respalda la importancia de la gestión administrativa en las entidades municipales para mejorar la satisfacción de los usuarios.

Por lo contrario, Rivera (2019), en su análisis sobre la satisfacción de los clientes exportadores también respaldan la influencia significativa de la organización en la calidad del servicio. Los resultados de su estudio arrojan un valor de  $p=0,000$ , lo que confirma la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente. Conclusión: Los resultados obtenidos en esta investigación refuerzan la hipótesis de que la organización influye significativamente en la calidad del servicio brindado a los usuarios.

El tercer objetivo específico establece que el prototipo de regresión logística se ajusta bien a la información basándose en las respuestas de la comprobación de bondad de ajuste, que se realiza utilizando la función de enlace Logit. Con los niveles de autonomía y valores de relevancia de 0,134 y 0,298 respectivamente, por encima del umbral de 0.05. el Chi-cuadrado de Pearson 4,016 y el Chi-cuadrado de desviación de 2,421 señalan que no hay datos suficientes el cual se descarta la teoría nula de un buen ajuste. Estos resultados atestiguan la idoneidad del modelo para caracterizar la correlación entre la tercera dimensión de la variable independiente con la variable dependiente y su fiabilidad para extraer conclusiones sobre los datos examinados.

Los valores del Pseudo R Cuadrado, el cual nos indica los valores para el prototipo del retroceso logístico con la responsabilidad de la conexión Logit son Cox y Snell 0,645, Nagelkerke 0,726 y McFadden de 0,472. Estos resultados sugieren que el modelo tiene un buen ajuste. Según Cox y Snell el modelo establece aproximadamente el 64,5% de la variabilidad de la variable dependiente, mientras que el valor de Nagelkerke, es de 72,6% lo que indica una capacidad explícita moderada. Aunque el valor McFadden tiene un 47,2% siendo más bajo, sigue siendo aceptable para modelos de regresión logística, donde valores de 0,2 y 0,4 se interpretan como un ajuste razonable. Estos resultados respaldan que el modelo tiene buen desempeño para explicar los datos.

En la tabla de las estimaciones de parámetros evidencia la influencia significativa de la dirección en la calidad del servicio. En cuanto a los umbrales, para  $VD=1$ , el coeficiente estimado es de -5,402, con un estadístico Wald de 44,194 los parámetros correspondientes  $VD=1$  y  $VD=2$  muestran significancia estadística de 0,000 para  $VD=1$ , lo que repele que el parámetro de la hipótesis nula sea igual a 0. Esto señala que la ubicación tiene un gran impacto en la propiedad que de que  $VD$  tome el valor de 1. Por otro lado, el umbral para  $VD = 2$  tiene un valor  $p$  de 0,002 lo que sugiere una significancia marginal, es decir, se podría considerar como un efecto débilmente significativo. Asimismo, las categorías de Ubicación ( $VI=1$  y  $VD=2$ ) son altamente significativas, con valores de  $p$  de 0,000 y 0,000, lo que lleva a rechazar la hipótesis nula de que sus parámetros son cero, indicando que Ubicación tiene un impacto relevante en la predicción de los valores de  $VD$ . En conjunto, estos resultados

sugieren que la variable Ubicación es un factor determinante en la variable dependiente.

Al respecto de lo escrito es concordante con Altamirano (2020), encontró una Significancia: bilateral de  $p < 0.01$ , lo que indica que la relación entre gestión administrativa y calidad del servicio es estadísticamente significativa, donde el valor de Nagelkerke: es 0.640, lo que sugiere que el modelo explica una proporción moderada de la variabilidad. en calidad del servicio; Este valor es similar a 0,716 y con la prueba de Wald se obtuvo un valor de 40,002. Conclusión: que existe una relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad del servicio, con una correlación positiva de  $r = 0,836$ .

Por lo contrario, con Jiménez (2022), encontró una Sig: de 0.000, lo que rechaza la hipótesis nula de que no existe una relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad del servicio; con el coeficiente de correlación Rho: = 0.351 indica que la relación entre gestión administrativa y calidad del servicio es débil. Conclusión: La relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio es débil, lo que sugiere que la influencia de la gestión administrativa en la calidad del servicio es limitada.

De acuerdo al cuarto objetivo específico establece que el prototipo de regresión logística se ajusta bien a la información basándose en las respuestas de la comprobación de bondad de ajuste, que se realiza utilizando la función de enlace Logit. Con los niveles de autonomía y valores de relevancia de 0,097 y 0,116 respectivamente, por encima del umbral de 0.05. el Chi-cuadrado de Pearson 4,675 y el Chi-cuadrado de desviación de 4,309 señalan que no hay datos suficientes el cual se descarta la teoría nula de un buen ajuste. Estos resultados atestiguan la idoneidad del modelo para caracterizar la correlación entre cuarta dimensión de la variable independiente con la variable dependiente y su fiabilidad para extraer conclusiones sobre los datos examinados.

Los valores del Pseudo R Cuadrado, el cual nos indica los valores para el prototipo del retroceso logístico con la responsabilidad de la conexión Logit son Cox y Snell 0,492, Nagelkerke 0,554 y McFadden de 0,309. Estos resultados sugieren que el modelo tiene un buen ajuste. Según Cox y Snell el modelo establece aproximadamente el 49,2% de la variabilidad de la variable dependiente, mientras que el valor de Nagelkerke, es de 55,4% lo que indica una capacidad explícita moderada. Aunque el valor McFadden tiene un 30,9% siendo más bajo, sigue siendo aceptable para modelos de regresión logística, donde valores de 0,2 y 0,4 se interpretan como un ajuste razonable. Estos resultados respaldan que el modelo tiene buen desempeño para explicar los datos.

En la tabla de las estimaciones de parámetros evidencia la influencia significativa del control en la calidad del servicio. En cuanto a los umbrales, para  $VD=1$ , el coeficiente estimado es de  $-4,072$ , con un estadístico Wald de  $40,452$  los parámetros correspondientes  $VD=1$  y  $VD=2$  muestran significancia estadística de  $0,000$  para  $VD=1$ , lo que repele que el parámetro de la hipótesis nula sea igual a  $0$ . Esto señala que la ubicación tiene un gran impacto en la propiedad que de que  $VD$  tome el valor de  $1$ . Por otro lado, el umbral para  $VD = 2$  tiene un valor  $p$  de  $0,002$  lo que sugiere una significancia marginal, es decir, se podría considerar como un efecto débilmente significativo. Asimismo, las categorías de Ubicación ( $VI=1$  y  $VD=2$ ) son altamente significativas, con valores de  $p$  de  $0,000$  y  $0,000$ , lo que lleva a rechazar la hipótesis nula de que sus parámetros son cero, indicando que Ubicación tiene un impacto relevante en la predicción de los valores de  $VD$ . En conjunto, estos resultados sugieren que la variable Ubicación es un factor determinante en la variable dependiente.

Respecto a lo escrito, concuerda con Mendoza (2022), quien mostró como resultado un alto coeficiente de confiabilidad de  $0,942$  para la gestión administrativa y  $0,979$  para la calidad del servicio, utilizando el Alfa de Cronbach. En su análisis, el coeficiente de correlación fue  $r = 0,476$ , lo que sugiere una correlación moderada entre la gestión administrativa y la calidad del servicio. Conclusión: sugiere que la gestión administrativa tiene una correlación moderada con la calidad del servicio, lo que implica que existe una relación significativa, pero no extremadamente fuerte.

Asimismo, es concordante con Paredes (2020), mostró un umbral de sig. de  $0.05$ , lo que indica que los resultados son estadísticamente significativos. Además, se obtuvo un coeficiente de correlación  $r = 0,898$  en la muestra total, lo que refleja una correlación positiva de moderada a fuerte entre las variables estudiadas. Conclusión: sugiere que a medida que mejora la gestión administrativa, también mejora la calidad percibida del servicio.

## CONCLUSIONES

1. Los resultados obtenidos del análisis aplicado al estudio sobre la gestión administrativa en la calidad de servicio a los usuarios en una entidad municipal del Callao indican que el modelo tiene un ajuste moderado. Los valores del pseudo R-cuadrado muestran que el modelo logra explicar aproximadamente entre el 63% al 71% de la variabilidad en la variable dependiente lo que sugiere una capacidad explicativa razonable. En particular el valor de Cox y Snell (0,636) y el de Nagelkerke (0.716) indican un ajuste sólido del modelo. Aunque el valor McFadden (0.323) es más bajo pero el valor se encuentra dentro del rango generalmente considerado adecuado para modelos de regresión logística, donde los valores entre 0,2 y 0,4 son típicos de un buen ajuste. Por lo tanto, se puede concluir que el modelo presenta una capacidad explicativa moderada y es adecuada para analizar la relación entre las variables en el contexto de este estudio. De esta forma se ha logrado establecer una idea sólida para realizar deducciones sobre la calidad de servicio a usuarios de una entidad municipal.
2. Los valores de Pseudo R-cuadrado para el modelo de regresión logística con la función de enlace logit con Cox y Snell (0.312), Nagelkerke (0.351) y McFadden (0.170), lo que indica un ajuste moderado del modelo. El valor de Cox y Snell sugiere que el modelo explica aproximadamente el 31.2% de la variabilidad de la variable dependiente, mientras que Nagelkerke indica una mejora en la capacidad explicativa alcanzando un 35.1%. Por su parte el McFadden (0,170) está dentro del rango esperado para un buen ajuste en regresión logística. Estos resultados reflejan que el modelo es razonablemente adecuado para explicar las relaciones entre las variables permitiendo realizar inferencias válidas en el contexto del estudio.
3. Los resultados del análisis de regresión logística indican un ajuste moderado del modelo valores de los Pseudo R-cuadrado de Cox y Snell (0.524), Nagelkerke (0.589) y McFadden (0.338). El valor de Cox y Snell sugiere que el modelo explica aproximadamente el 52.4% de la variabilidad de la variable dependiente mientras que Nagelkerke mejora esta estimación al 58.9%. Aunque el valor de McFadden (0.338) se encuentra dentro del rango esperado para un buen ajuste de modelos de regresión logística estos resultados reflejan que el modelo es razonablemente adecuado para explicar las relaciones válidas sobre la calidad de servicio a los usuarios de una entidad municipal, aunque no alcanza un ajuste perfecto. Señala que si bien la

capacidad explicativa del modelo es moderada proporciona una base confiable para continuar con el análisis dentro del contexto del estudio.

4. Los hallazgos del análisis de regresión logística muestran un ajuste moderado del modelo, con valores de los Pseudo R-cuadrado de Cox y Snell (0.645), Nagelkerke (0.726) y McFadden (0.472). El valor de Cox y Snell indica que el modelo explica aproximadamente el 64,5% de la variabilidad de la variable mientras que Nagelkerke eleva esta estimación al 72,6%. Aunque el valor de McFadden (0.472) se encuentra en el rango aceptable para un buen ajuste de modelos de regresión logística, estos resultados evidencian que el modelo es razonable apropiado para describir las relaciones relevantes sobre la calidad de servicio brindado a los usuarios de una entidad municipal, aunque no logra un ajuste perfecto. Esto sugiere que, si bien la capacidad explicativa del modelo es moderada, proporciona una base sólida para continuar el análisis en el marco del estudio.
5. El análisis de regresión logística presenta un ajuste moderado del modelo. El valor de Pseudo R-cuadrado de Cox y Snell (0.492) indica que el modelo explica el 49.2% de la variabilidad de la variable dependiente. Por otro lado, el coeficiente de Nagelkerke (0.554) incrementa esta explicación al 55,4% lo que representa una mejora en la interpretación de la capacidad explicativa del modelo. Finalmente, el valor de McFadden (0.309), dentro del rango esperado para un ajuste aceptable en modelos de regresión logística, sugiere que el modelo es suficientemente adecuado para analizar las relaciones importantes asociadas a la calidad del servicio en una entidad municipal. Aunque no se logra el ajuste perfecto, los resultados reflejan que el modelo es válido y proporciona una base sólida para profundizar en el análisis en el contexto del estudio.

## RECOMENDACIONES

1. **Primero:** Aunque las limitaciones en el presupuesto pueden representar un impedimento, la formación del personal administrativo debe ser una prioridad. Es crucial elaborar programas educativos que traten tanto competencias, técnicas como sociales, tales como empatía, comunicación, eficacia y liderazgo. Estas habilidades impactan de manera directa en la calidad de servicio y en la visión de los usuarios, las formaciones reguladas y ajustadas a las demandas de la organización, con el objetivo de capacitar al personal para afrontar los desafíos de la gestión pública y brindar un trato digno, así, se robustece el vínculo entre la entidad y los ciudadanos, fomentando e incrementando en la satisfacción.

2. **Segundo:** A pesar de que el análisis sugiere que el modelo tiene un ajuste razonable adecuado, se recomienda considerar la incorporación de variables adicionales que podrían mejorar su capacidad explicativa. Evaluar aspectos como la planificación y su impacto en la calidad de servicio permitirá un análisis más integral. Este enfoque no solo aumentaría la precisión del modelo, sino que también facilita su aplicación en contextos con dinámicas variables.
3. **Tercero:** Aunque el modelo alcanza un ajuste satisfactorio sería relevante incluir indicadores que analicen la consistencia organizacional y su relación con la calidad del servicio. Además, considerar variables que reflejen la alineación interna y la gestión de recursos dentro de la organización podría enriquecer el análisis, proporcionando una mayor precisión y adaptabilidad del modelo a distintos escenarios.
4. **Cuarto:** Si bien el modelo presenta un ajuste aceptable, resulta útil considerar otros enfoques que puedan enriquecer su capacidad explicativa, como la interacción entre la dirección y la calidad de servicio. Además, incluir métricas relacionadas con la eficiencia operativa y aplicando técnicas de validación cruzada puede garantizar la representatividad de los resultados y aumentar su aplicabilidad en distintos contextos, proporcionando un análisis más robusto y adaptable a escenarios reales.
5. **Quinto:** Aunque el análisis indica que el modelo tiene un ajuste razonablemente adecuado, se sugiere evaluar la inclusión de variables adicionales que podrían potenciar su capacidad para explicar mejor los resultados. El aspecto como el control relacionado a la calidad del servicio podría ser relevante para contribuir a mejorar la precisión del modelo. Asimismo, sería beneficioso realizar un análisis de sensibilidad para evaluar la robustez de los resultados y confirmar la estabilidad del modelo ante posibles variaciones de los datos.

## REFERENCIAS

- Altamirano Palacios, V. P. (2020). *Gestión administrativa y calidad del servicio percibidas por usuarios de consulta externa de la Unidad Anidada Hospital Baba, Ecuador, 2020* [Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/60878>
- Aliaga Dias, S. Alcas Zapata, N. (2021) Análisis de la gestión administrativa y la calidad del servicio en la atención de los partos humanizados en un hospital nacional de Lima <https://doi.org/10.33890/innova.v6.n1.2021.1490>
- Alvarez Risco, A. (2020). Justificación de la Investigación. *Social Responsibility Journal*, 15(1), 1–10. <https://doi.org/10.1108/SRJ-08-2017-0155>
- Anchelia, V., Inga-Arias, M., Olivares-Rodríguez, P. y Escalante-Flores, J. L. (2021). Gestión administrativa y compromiso organizacional en instituciones educativas. *Propósitos y representaciones*, 9(1), 899. <https://doi.org/10.20511/PYR2021.V9NSPE1.899>
- Arias Gómez, J., Villasís Keever, M. Á., & Miranda Novales, M. G. (2016). *The organizadora de las direcciones y su influencia en el desempeño de los docentes de los Centros Escolares del distrito 10-10 del municipio de San Sebastián, departamento de San Vicente, comprendido de agosto a diciembre 2020* [Universidad de El Salvador]. <https://oldri.ues.edu.sv/id/eprint/23555>
- Arias, J. (2021). Diseño y metodología de la investigación. In *Enfoques Consulting Eirl* (Issue 1). <https://www.researchgate.net/publication/352157132>
- Brossard, A. (2021). Procedimiento de análisis económico financiero para tomar decisiones en la gestión administrativa. *Ciencias Holguín*, Vol. 27, 11-22. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=181569023003>
- Calizaya López, J. M., Bellido Medina, R. S., Alemán Vilca, Y., Morales Palao, B., Monzón Álvarez, G. I., & Ceballos Bejarano, F. E. (2020). Capítulo 2: Planteamiento del problema y marco teórico en la investigación cuantitativa. *Universidad Ciencia y Tecnología*, 24(107), 88–105. research protocol III. Study population. *Revista Alergia Mexico*, 63(2), 201–206. <https://doi.org/10.47460/uct.v24i107.418>
- Cerezo Morales, J.K. (2019). Gestión administrativa y la calidad de atención al usuario

en la unidad judicial multicompetente Vinces, Ecuador 2019  
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/39365>

- Cevallos Uve, G. E., Ramos López, Y., & Cedeño Hidalgo, E. R. (2021). Metodología para la planificación estratégica prospectiva de la gestión académica en los Institutos Superiores Tecnológicos públicos de la provincia Santo Domingo de los Tsáchilas. *Revista Universidad y Sociedad*, 13(2), 217–227. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2218-36202021000200217&script=sci\\_arttext&tlng=en](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2218-36202021000200217&script=sci_arttext&tlng=en)
- Chuquicusma Tocto, Teolinda Luján Vera, P. E., Sánchez Chero, M. J., Montalban Ramos, Y. M., Silva Juárez, R., & Rosas Prado, C. E. (2020). Calidad de servicio y nivel de satisfacción en el hospital José Cayetano Heredia, Perú. *Revista de La Universidad Del Zulia*, 11(31), 39–51. <https://doi.org/10.46925//rdluz.31.04>
- Cvetkovic Vega, A., Maguiña, J. L., Soto, A., Lama Valdivia, J., & Correa López, L. E. (2021). Estudios transversales. *Revista de La Facultad de Medicina Humana*, 21(1), 179–185. <https://doi.org/10.25176/RFMH.V21I1.3069>
- Duque Oliva, E. J. (2005). Del Servicio Y Sus Modelos De Medición. *Revista Innovar*, 67. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81802505>
- Falconi Piedra, J. F., Luna Altamirano, K. A., Sarmiento Espinoza, W. H., & Andrade Cordero, C. F. (2019). Gestión administrativa: Estudio desde la administración de los procesos en una empresa de motocicletas y ensamblajes. *Visionario Digital*, 3(2), 155–169. <https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v3i2.406>
- Gómez Bastar, S. (2020). Metodología de la investigación. In *Red Tercer Milenio S.C.*
- González, M. (2022). Aspectos Éticos de la Investigación Cualitativa. *Revista Iberoamericana de Educación*, 29, 85–103. <https://www.redalyc.org/pdf/800/80002905.pdf>
- Huamaní Arone, J., & Bejar Callañaupa, I. E. (2022). Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(6), 4834–4848. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i6.3783](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i6.3783)
- Izquierdo Espinoza, J. R., & Anastacio Vallejos, C. A. (2021). Calidad De Servicio En Instituciones Privadas Y Públicas: Revisión Sistemática. *Tzhoeoen*, 13(2), 84–93. <https://doi.org/10.26495/tzh.v13i2.2002>
- Jimenez Gayoso, S. A. (2022). Influencia de la gestión administrativa en la calidad de

servicio al usuario externo en la Dirección de la Red de Salud Bagua, 2022. [https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV\\_e75e7702ad00929a1333534ad60c010c](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV_e75e7702ad00929a1333534ad60c010c)

Laguna, O. (2021). Licencias de conducir y placas de autos retenidas. *Diario Gestión*. <https://gestion.pe/peru/sutran-mas-de-1000-licencias-de-conducir-yplacas-de-rodaje-retenidas-en-lo-que-va-del-ano-mtc-noticia/>

Marini, L. (2022). *Diagnóstico de la gestión del conocimiento en una entidad fiscalizadora superior*. Pontificia Universidad Católica del Perú

Medina Romero, M., Rojas León, R., Bustamante Hoces, W., Loaiza Carrasco, R., Martel Carranza, C., & Castillo Acobo, R. (2023). Metodología de la investigación: Técnicas e instrumentos de investigación. In *Metodología de la investigación: Técnicas e instrumentos de investigación*. <https://doi.org/10.35622/inudi.b.080>

Mendivel, R., Lavado, C. y Sánchez, A. (2017). *Gestión administrativa y gestión del talento humano por competencias en la Universidad Peruana Los Andes, Seccional Chanchamayo*. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1990-86442020000100262&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442020000100262&lng=es&tlng=es)

Mendoza, T., & Liliana, L. (2020). *Gestión administrativa y calidad de atención en una entidad pública de la ciudad de Trujillo, 2020* [Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/127454>

Monzon Rosado, R. Y. (2023). *Gestión administrativa en la calidad de servicio en el área de emergencia en un hospital II – 1, Moyobamba 2023*. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/135920/Barreiro\\_SJL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/135920/Barreiro_SJL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Moreno Ponce, M. R., Holguín Cobos, J. Y., & Guerrero Guerrero, I. Y. (2022). Calidad del servicio y satisfacción al cliente en el sector ferretero, ciudad de Puerto López. *Artículo de Investigación de Ciencias Económicas y Empresariales*, 8, 2345–2366. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8635213>

Morillo-Flores, J., Flores, L. S., Martínez, J. U. and Nomberto, E. M. (2020). Democratic practice of managers and quality of administrative management in public educational institutions. *International Journal of Early Childhood Special Education (INT-JECSE)*, 12 (1), 503-511. <https://doi.org/10.9756/INT-JECSE/V12I1.201031>

- Muñoz Cuchca, E., & Solis Trujillo, B. (2021). Enfoque cualitativo y cuantitativo de la evaluación formativa. *Tjyybjb.Ac.Cn*, 27(2), 58–66. <https://doi.org/10.5281/zenodo.5512591>
- Ortiz Llana, A. J., Zapana Ruiz, J. A., & Meneses Claudio, B. A. (2023). Quality of service and citizen satisfaction in a Lima district municipality. *Southern Perspective / Perspectiva Austral*, 1(1), 17. <https://doi.org/10.56294/pa202317>
- Paredes Alvarez, V. (2020). *Gestión administrativa y calidad de servicio que brindan las Instituciones de Educación Superior Públicas* [Universidad Técnica de Ambato]. <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/31522>
- Paredes Cruz, J. G., & Arohuanca Percca, P. A. (2022). La calidad de servicio en la satisfacción de los usuarios: Caso polideportivo. *Global Business Administration Journal*, 6(1), 14–20. <https://doi.org/10.31381/gbaj.v6i1.4508>
- Proaño Ponce, W., & Ponce Arteaga G. G., (2024). *Gestión administrativa y desarrollo organizacional como herramienta para la compañía Cat Construction*. <https://doi.org/10.47230/unsum-ciencias.v8.n1.2024.4-17>
- Rayme Palomino, V. (2023). Evaluación de gestión administrativa y desempeño del personal, municipalidad distrital Santa Rosa provincia Grau - Apurímac, 2022. Universidad César Vallejo.
- Rivas, A. (2022). Justificación de una investigación: cómo elaborar. Ejemplos <https://normasapa.in/justificacion-de-una-investigacion/>
- Rivera Reyes, S. (2019). La calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de la empresa Greenandes Ecuador. Universidad católica de Santiago de Guayaquil. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/12117/1/T-UCSG-POS-MAE-224.pdf>
- Rivera Tarazona, A. B. (2021). *Gestión administrativa en la calidad de servicio de los usuarios externos del Ministerio de Salud, 2020*.
- Rodríguez Armijos, D. Y., Arista Huamán, A. M., & Cruz-Tarrillo, J. J. (2023). Calidad de servicio y su efecto en la satisfacción y lealtad de los clientes. *Revista San Gregorio*, 1(55), 65–77. <https://doi.org/10.36097/rsan.v1i55.2326>
- Rodriguez, J. (2020). De los sistemas de gestión al modelo integrado de planeación y gestión en el sector público: una revisión del caso colombiano <https://dx.doi.org/10.1590/1413-2311.281.97181>

- Rodríguez Rodríguez, J., & Reguant Álvarez, M. (2020). Calcular la fiabilidad de un cuestionario o escala mediante el SPSS: el coeficiente alfa de Cronbach. *REIRE Revista d'Innovació Recerca En Educació*, 13(2), 1–13. <https://doi.org/10.1344/reire2020.13.230048>
- Rodriguez, V. Z. (2021). Gestión administrativa y atención al usuario en instituciones públicas: una revisión de la literatura científica entre los años: 2011-2020 (Trabajo de investigación). Repositorio de la Universidad Privada del Norte. Recuperado de <https://hdl.handle.net/11537/26455>
- Rojas Martínez, C., Niebles Nuñez, W., Pacheco Ruíz, C., & Hernández Palma, H. G. (2020). Quality service as a key element of social responsibility in small and medium size enterprises. *Información Tecnológica*, 31(4), 221–232. <https://doi.org/10.4067/S0718-07642020000400221>
- Rojas Vásquez M. Linares Jara M. (2020) *La contravención de las disposiciones del procedimiento sancionador en materia de contrataciones del estado al régimen común del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General*  
<https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoysociedad/article/view/22441/21668>
- Silva Treviño, J. G., Macías Hernández, B. A., Tello Leal, E., & Delgado Rivas, J. G. (2021). La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: un estudio de caso de una empresa comercial en México. *CienciaUAT*, 15(2), 85–101. <https://doi.org/10.29059/cienciauat.v15i2.1369>
- Vásques Campos, A. S., Campos Ramírez, M., Campos Llampén, C. I., & Huanca Callasaca, H. R. (2020). Calidad de servicio y fidelización del cliente: un estudio de correlación Quality of service and customer loyalty: a correlation study Qualidade de serviço e fidelidade do cliente: um estudo de correlação. . . *Revista de Investigación En Ciencias de La Educación*, 2(1), 1–16. <https://educas.com.pe/index.php/paidagogo/article/download/26/198/197>
- Vásquez, K. y Farje, J. (2020). Efectividad de la gestión administrativa en gobiernos locales altoandinos, Luya, región Amazonas. *Revista Científica UNTRM: Ciencias Sociales y Humanidades*, 3(3), 60-66. <https://doi.org/10.25127/RCSH.20203.649>
- Ygnacio Camacho, R. M. (2023). *Gestión administrativa en la calidad de servicio en una unidad de gestión educativa local de Cajamarca, 2023*. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/121361>

Terán Ayay N., Gonzáles Vásquez J., Ramírez López R., Palomino Alvarado G. (2021). *Calidad de servicio en las organizaciones de Latinoamérica*. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/320/418>

## ANEXOS

### Anexo 01: Matriz de operacionalización de variables

Gestión administrativa en la calidad de servicio a los usuarios en una entidad municipal, Callao 2024.

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores
Gestión administrativa	<p>Según Cevallos et al. (2021), argumenta que la gestión administrativa es fundamental, porque fomenta la realización de las actividades, contribuyendo al crecimiento.</p> <p>Doi:  <a href="http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S218-36202021000200217&amp;script=sci_artext&amp;tIng=en">http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S218-36202021000200217&amp;script=sci_artext&amp;tIng=en</a></p> <p>Artículo:  <a href="https://doi.org/10.59169/pentaciencias.v6i2.1006">https://doi.org/10.59169/pentaciencias.v6i2.1006</a></p>	La gestión administrativa será medida con las dimensiones Planificación, Organización y Control.	<p>Planificación</p> <p>Organización</p> <p>Dirección</p> <p>Control</p>	<p>-Cumplimiento de objetivos                      -Desviación de Tiempos                      -Utilización del presupuesto</p> <p>-Eficiencia en la asignación de recursos                      -Productividad del equipo                      -Nivel de ocupación del personal</p> <p>-Satisfacción del personal                      -Comunicación efectiva                      -Calidad de resultados</p> <p>-Desviación de costos                      -Tiempos de entrega                      -Calidad de resultados</p>

<p><b>Calidad de servicio</b></p>	<p>Según Moreno et al., (2022) la calidad de atención abarca todos los procesos empresariales debido a que permiten la creación de productos así como el apoyo interno para garantizar la eficiencia y satisfacción del cliente.</p> <p>Doi:  <a href="https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8635213">https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8635213</a></p> <p>Artículo:  <a href="https://doi.org/10.15665/encuent.v18i01.2049">https://doi.org/10.15665/encuent.v18i01.2049</a></p>	<p>La calidad de servicio será medida con las siguientes dimensiones:                  Fiabilidad, Capacidad de respuesta y Empatía.</p>	<p>Fiabilidad</p> <p>Elementos tangibles</p> <p>Capacidad de respuesta</p> <p>Empatía</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Cumplimiento de promesas</li> <li>-Errores en la entrega</li> <li>-Frecuencia de quejas</li>   <li>-Apariencia de las instalaciones</li> <li>-Condición del equipamiento</li> <li>-Materiales de comunicación</li>   <li>-Tiempo de respuesta</li> <li>-Disponibilidad del personal</li> <li>-Satisfacción de la rapidez del servicio</li>   <li>-Satisfacción del cliente</li> <li>-Número de interacciones</li> <li>-Evaluación del trato</li> </ul>
-----------------------------------	---	--	---	--

**Anexo 02:**  
**Matriz de consistencia**

La <b>gestión administrativa</b> en la <b>calidad de servicio</b> a los <b>usuarios</b> en una entidad municipal, <b>Callao, 2024.</b>							
Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variable independiente: <b>Gestión administrativa</b>				
			Dimensión	Indicador	Pregunta	Escala de valores	Niveles o rangos
¿Cómo influye la <b>gestión administrativa</b> en la <b>calidad de servicio</b> de los <b>usuarios</b> en una entidad municipal del <b>Callao, en 2024?</b>	Determinar en qué medida la <b>gestión administrativa</b> influye en la <b>calidad de servicio</b> de los <b>usuarios</b> en una entidad municipal del <b>Callao, en 2024</b>	La <b>gestión administrativa</b> <b>influye positivamente</b> en la <b>calidad de servicio</b> de los <b>usuarios</b> en una entidad municipal del <b>Callao, en 2024.</b>	D1: Planificación	I1: Cumplimiento de objetivos	¿Cree que la entidad municipal del Callao <b>cumple con los objetivos</b> establecidos en su planificación?	Ordinal	Muy en desacuerdo (1)  En desacuerdo (2)  Ni acuerdo ni en desacuerdo (3)  De acuerdo (4)  Muy de acuerdo (5)
					¿Cree que los servicios proporcionados por la entidad <b>cumplen con las metas</b> y estándares planeados?		
				I2: Desviación de tiempos	¿Cree que los <b>plazos</b> establecidos en la planificación son generalmente respetados por la entidad municipal?		
			I3:	¿Cree que la entidad municipal <b>utiliza</b>	¿Cree que la entidad municipal ajusta rápidamente sus <b>plazos</b> cuando hay retrasos imprevistos en la prestación de servicios?		

				Utilización del presupuesto	<p>el presupuesto de manera eficiente para la prestación de servicios?</p> <p>¿Cree que se siente conforme con la forma en que la entidad gestiona y utiliza los recursos financieros asignados?</p>		
			D2: Organización	I1: Eficiencia en la asignación de recursos	¿Cree que la entidad municipal asigna eficientemente los recursos necesarios para la prestación de servicios?		
					¿Cree que la organización de los recursos en la entidad permite una mejor atención al usuario?		
				I2: Productividad del equipo	¿Cree que el personal de la entidad municipal muestra un buen nivel de productividad en la atención de los usuarios?		
					¿Cree que se siente conforme con la efectividad del equipo de trabajo en la entrega de servicios?		
				I3: Nivel de ocupación del personal	¿Cree que el personal de la entidad municipal está adecuadamente ocupado en actividades relevantes para los usuarios?.		
					¿Cree que el nivel de ocupación del personal contribuye a una atención oportuna de las solicitudes de los usuarios?		

			D3: Dirección	I1: Satisfacción del personal	¿Cree que el <b>personal</b> se siente <b>motivado</b> bajo la dirección actual?		
				I2: Comunicación efectiva	¿Cree que la <b>comunicación</b> interna sobre objetivos y estrategias es clara?		
				I3: Calidad de resultados	¿Cree que se brinda suficiente <b>capacitación</b> a los líderes dentro de la entidad?		
			D4: Control	I1: Desviación de costos	¿Cree que la entidad municipal <b>mantiene los costos</b> de sus servicios dentro de lo planificado?		
				I2: Tiempos de entrega	¿Cree que la entidad municipal cumple con los <b>tiempos de entrega</b> establecidos para sus servicios?		

					servicios por parte de la entidad?		
				I3: Calidad de resultados	¿Cree que la entidad municipal garantiza la <b>calidad de los resultados</b> en la prestación de sus servicios?		
					¿Cree que se siente conforme con la <b>calidad de los servicios</b> que ofrece la entidad municipal del Callao?		

Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Variable dependiente: <b>Calidad de servicio</b>				
			Dimensión	Indicador	Pregunta	Escala de valores	Niveles o rango
¿Cómo influye la <b>planificación</b> en la <b>calidad de servicio</b> de los <b>usuarios</b> en una entidad municipal del <b>Callao, en 2024?</b>	Determinar en qué medida la <b>planificación</b> influye en la <b>calidad de servicio</b> de los <b>usuarios</b> en una entidad municipal del <b>Callao, en 2024.</b>	La <b>planificación</b> <b>influye positivamente</b> en la <b>calidad de servicio</b> de los <b>usuarios</b> en una entidad municipal del <b>Callao, en 2024.</b>	D1: Elementos tangibles	I1: Apariencia de las instalaciones	¿Cree que la <b>limpieza</b> y el <b>orden</b> de las instalaciones de la entidad municipal son satisfactorios?	Ordinal	Muy en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Ni acuerdo ni en desacuerdo (3) De acuerdo (4) Muy de acuerdo (5)
					¿Cree que las <b>instalaciones</b> son acogedoras y adecuadas para recibir a los usuarios?		
				I2: Condición del equipamiento	¿Cree que el <b>equipamiento</b> utilizado en la atención a los usuarios está en buen estado y moderno?		
					¿Cree que el <b>equipamiento</b> disponible es suficiente para atender sus necesidades de manera eficiente?		
			I3: Materiales de	¿Cree que la información proporcionada a través de <b>folletos</b> y			

				comunicación	carteles es clara y fácil de entender?		
					¿Cree que los materiales informativos son visualmente atractivos y están actualizados?		
¿Cómo influye la organización en la calidad de servicio de los usuarios en una entidad municipal del Callao, en 2024?	Determinar en qué medida la organización influye en la calidad de servicio de los usuarios en una entidad municipal del Callao, en 2024.	La organización influye positivamente en la calidad de servicio de los usuarios en una entidad municipal del Callao, en 2024.	D2: Fiabilidad	I1: Cumplimiento de promesas	¿Cree que la entidad municipal del Callao cumple con los servicios que promete a sus usuarios?		
					¿Cree que los servicios proporcionados por la entidad cumplen con sus expectativas como usuario?		
				I2: Errores en la entrega	¿Cree que los servicios que recibe de la entidad municipal suelen ser precisos y sin errores?		
					¿Cree que cuando ocurren errores en la entrega de servicios, la entidad los corrige de manera efectiva?		
				I3: Frecuencia de quejas	¿Cree que no necesita presentar quejas con frecuencia sobre los servicios brindados por la entidad municipal?		
					¿Cree que el sistema de atención de quejas de la entidad municipal es eficiente y resuelve mis problemas rápidamente?		
			D3: Capacidad de respuesta	I1: Tiempo de respuesta	¿Cree que la entidad municipal responde de manera rápida a mis solicitudes y consultas?		

<p>¿Cómo influye la <b>dirección</b> en la <b>calidad de servicio</b> de los <b>usuarios</b> en una entidad municipal del <b>Callao</b>, en <b>2024</b>?</p>	<p>Determinar en qué medida la <b>dirección</b> influye en la <b>calidad de servicio</b> de los <b>usuarios</b> en una entidad municipal del <b>Callao</b>, en <b>2024</b>.</p>	<p>La <b>dirección</b> <b>influye positivamente</b> en la <b>calidad de servicio</b> de los <b>usuarios</b> en una entidad municipal del <b>Callao</b>, en <b>2024</b>.</p>			<p>¿Cree que se siente conforme con el <b>tiempo</b> que toma la entidad municipal para atender mis necesidades?</p>		
<p>¿Cómo influye el <b>control</b> en la <b>calidad de servicio</b> de los <b>usuarios</b> en una entidad municipal del <b>Callao</b>, en <b>2024</b>?</p>	<p>Determinar en qué medida el <b>control</b> influye en la <b>calidad de servicio</b> de los <b>usuarios</b> en una entidad municipal del <b>Callao</b>, en <b>2024</b>.</p>	<p>El <b>control</b> <b>influye positivamente</b> en la <b>calidad de servicio</b> de los <b>usuarios</b> en una entidad municipal del <b>Callao</b>, en <b>2024</b>.</p>	<p>D4: Empatía</p>	<p>I2: Disponibilidad del personal</p>	<p>¿Cree que el personal de la entidad municipal está <b>disponible</b> y accesible cuando lo necesita?</p> <p>¿Cree que la entidad tiene personal suficiente para <b>atender</b> a todos los usuarios de manera oportuna?</p>		
				<p>I3: Satisfacción en la rapidez del servicio</p>	<p>¿Cree que se siente conforme con la <b>rapidez</b> con la que se gestionan las solicitudes en la entidad municipal?</p> <p>¿Cree que la entidad municipal se esfuerza por <b>reducir</b> los tiempos de espera para sus usuarios?</p>		
				<p>I1: Satisfacción del cliente</p>	<p>¿Cree que se siente conforme con la <b>atención personalizada</b> que recibe del personal de la entidad municipal?</p> <p>¿Cree que sus necesidades y preocupaciones son <b>comprendidas y atendidas</b> por el personal de la entidad?</p>		
				<p>I2: Número de interacciones</p>	<p>¿Cree que recibe una <b>atención personalizada</b> suficiente cada vez que realiza consultas en la entidad municipal?</p> <p>¿Cree que la cantidad de <b>interacciones</b> que tiene con el personal es adecuada?</p>		

					para resolver sus problemas?		
				I3: Evaluación del trato	¿Cree que se siente conforme con el trato y la atención que recibe del personal de la entidad municipal?		
					¿Cree que el personal de la entidad muestra interés genuino en ayudar a resolver sus inquietudes?		
Diseño de investigación		Población y muestra	Técnicas e instrumentos		Método de análisis de datos		
<p><b>Enfoque:</b> Cuantitativo</p> <p><b>Tipo:</b> Aplicado</p> <p><b>Método:</b> Hipotético - deductivo</p> <p><b>Diseño:</b> No experimental, transversal</p>		<p><b>Población:</b> Para llevar a cabo cada análisis, se integró como grupo de importancia e interés a los usuarios pertenecientes a una entidad municipal del Callao.</p> <p><b>Muestra:</b> La muestra elegida para la</p>	<p><b>Técnicas:</b></p> <p><b>Encuesta,</b> debido a su capacidad para llevarse a cabo de manera simultánea en un corto periodo de tiempo.</p> <p><b>Instrumentos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>De la variable VI:</b> Gestión administrativa (Cuestionario de Gestión administrativa)</li> <li>• <b>De la variable VD:</b> Calidad de servicio (Cuestionario de Calidad de servicio)</li> </ul>		<p><b>Inferencial:</b></p> <p>Se hará uso de la estadística inferencial porque se busca conseguir conclusiones de forma general sobre la muestra establecida. En este escenario, se recurrió a técnicas cuantitativas, empleando nuestro programa SPSS, también se logró recolectar una encuesta sobre la satisfacción al cliente para así finalizar los propósitos de la investigación, se lograron presentar mediante las tablas y las figuras realizadas.</p> <p style="text-align: center;">Prueba de normalidad: Kolmogorov - Smirnov Prueba de hipótesis: Estadístico de correlación</p>		

	<p>investigación fue de forma intencionada respaldando el cumplimiento de todos los criterios establecidos. Por lo tanto, la muestra se compuso de 100 personas que son ciudadanos de la entidad municipal del Callao.</p> <p><b>Muestreo:</b></p> <p>No probabilístico por conveniencia.</p>		
--	---	--	--

### Anexo 03: Instrumento de recolección de datos

#### INSTRUMENTO DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE: Gestión administrativa

**Estimado (a).** El presente formulario tiene como finalidad recoger la información y su apreciación sobre la **gestión administrativa**, para lo cual se le está solicitando sutilmente su predisposición y colaboración.

Recuerde que todo es confidencial y de manera anónima, Desde ya agradecemos su gentil participación en el desarrollo de nuestra investigación.

**Instrucciones:** a continuación se presentan 24 preguntas formuladas en base a las dimensiones e indicadores de la variable Calidad de enseñanza, por favor responda teniendo en cuenta la escala de likert.

Género:

M	F
---	---

Muy en desacuerdo (1)	En desacuerdo (2)	Ni acuerdo ni en desacuerdo (3)	De acuerdo (4)	Muy de acuerdo (5)
--------------------------	----------------------	------------------------------------	----------------	-----------------------

Variable independiente: <b>Gestión administrativa</b>							
Dimensión	Indicador	Pregunta	1	2	3	4	5
D1: Planificación	I1: Cumplimiento de objetivos	¿Cree que la entidad municipal del Callao <b>cumple con los objetivos</b> establecidos en su planificación?					
		¿Cree que los servicios proporcionados por la entidad <b>cumplen con las metas</b> y estándares planeados?					
	I2: Desviación de tiempos	¿Cree que los <b>plazos</b> establecidos en la planificación son generalmente respetados por la entidad municipal?					
		¿Cree que la entidad municipal ajusta rápidamente sus <b>plazos</b> cuando hay retrasos imprevistos en la prestación de servicios?					
	I3: Utilización del presupuesto	¿Cree que la entidad municipal <b>utiliza el presupuesto</b> de manera eficiente para la prestación de servicios?					
		¿Cree que se siente conforme con la forma en que la entidad gestiona y <b>utiliza los recursos</b> financieros asignados?					

D2: Organización	I1: Eficiencia en la asignación de recursos	¿Cree que la entidad municipal asigna <b>eficientemente los recursos</b> necesarios para la prestación de servicios?					
		¿Cree que la <b>organización de los recursos</b> en la entidad permite una mejor atención al usuario?					
	I2: Productividad del equipo	¿Cree que el personal de la entidad municipal muestra un buen nivel de <b>productividad</b> en la atención de los usuarios?					
		¿Cree que se siente conforme con la <b>efectividad del equipo</b> de trabajo en la entrega de servicios?					
	I3: Nivel de ocupación del personal	¿Cree que el personal de la entidad municipal está <b>adecuadamente ocupado</b> en actividades relevantes para los usuarios?.					
		¿Cree que el <b>nivel de ocupación</b> del personal contribuye a una atención oportuna de las solicitudes de los usuarios?					

D3: Dirección	I1: Satisfacción del personal	¿Cree que el <b>personal</b> se siente <b>motivado</b> bajo la dirección actual?					
		¿Cree que las decisiones de liderazgo son adecuadas para el <b>bienestar del personal</b> ?					
	I2: Comunicación efectiva	¿Cree que la <b>comunicación</b> interna sobre objetivos y estrategias es clara?					
		¿Cree que hay suficientes canales de <b>comunicación</b> para expresar inquietudes?					
	I3: Calidad de resultados	¿Cree que se brinda suficiente <b>capacitación</b> a los líderes dentro de la entidad?					
		¿Cree que los líderes de la entidad están bien <b>preparados</b> para gestionar equipos?					

D4: Control	I1: Desviación de costos	¿Cree que la entidad municipal <b>mantiene los costos</b> de sus servicios dentro de lo planificado?					
		¿Cree que está conforme con la <b>gestión de los costos</b> en la entidad municipal?					
	I2: Tiempos de entrega	¿Cree que la entidad municipal cumple con los <b>tiempos de entrega</b> establecidos para sus servicios?					
		¿Cree que está conforme con la <b>puntualidad</b> en la entrega de los servicios por parte de la entidad?					
	I3: Calidad de resultados	¿Cree que la entidad municipal garantiza la <b>calidad de los resultados</b> en la prestación de sus servicios?					
		¿Cree que se siente conforme con la <b>calidad de los servicios</b> que ofrece la entidad municipal del Callao?					

**INSTRUMENTO DE LA VARIABLE DEPENDIENTE: Calidad de servicio**

**Estimado (a).** El presente formulario tiene como finalidad recoger la información y su apreciación sobre la **calidad de servicio**, para lo cual se le está solicitando sutilmente su predisposición y colaboración.

Recuerde que todo es confidencial y de manera anónima, Desde ya agradecemos su gentil participación en el desarrollo de nuestra investigación.

**Instrucciones:** a continuación se presentan 24 preguntas formuladas en base a las dimensiones e indicadores de la variable Calidad de enseñanza, por favor responda teniendo en cuenta la escala de likert.

Género:

M	F
---	---

Muy en desacuerdo (1)	En desacuerdo (2)	Ni acuerdo ni en desacuerdo (3)	De acuerdo (4)	Muy de acuerdo (5)
-----------------------	-------------------	---------------------------------	----------------	--------------------

Variable dependiente: <b>calidad de servicio</b>							
Dimensión	Indicador	Pregunta	1	2	3	4	5
D1: Elementos tangibles	I1: Apariencia de las instalaciones	¿Cree que la <b>limpieza</b> y el <b>orden</b> de las instalaciones de la entidad municipal son satisfactorios?					
		¿Cree que las <b>instalaciones</b> son acogedoras y adecuadas para recibir a los usuarios?					
	I2: Condición del equipamiento	¿Cree que el <b>equipamiento</b> utilizado en la atención a los usuarios está en buen estado y moderno?					
		¿Cree que el <b>equipamiento</b> disponible es suficiente para atender sus necesidades de manera eficiente?					
	I3: Materiales de comunicación	¿Cree que la información proporcionada a través de <b>folletos y carteles</b> es clara y fácil de entender?					
		¿Cree que los <b>materiales informativos</b> son visualmente atractivos y están actualizados?					
D2: Fiabilidad	I1: Cumplimiento de promesas	¿Cree que la entidad municipal del Callao <b>cumple</b> con los servicios que promete a sus usuarios?					
		¿Cree que los servicios proporcionados por la entidad <b>cumplen</b> con sus expectativas como usuario?					
	I2: Errores en la entrega	¿Cree que los servicios que recibe de la entidad municipal suelen ser precisos y sin <b>errores</b> ?					
		¿Cree que cuando ocurren <b>errores</b> en la entrega de servicios, la entidad los corrige de manera efectiva?					
	I3: Frecuencia de quejas	¿Cree que no necesita presentar <b>quejas</b> con frecuencia sobre los servicios brindados por la entidad municipal?					
		¿Cree que el sistema de atención de <b>quejas</b> de la entidad municipal es eficiente y resuelve mis problemas rápidamente?					

D3: Capacidad de respuesta	I1: Tiempo de respuesta	¿Cree que la entidad municipal responde de manera <b>rápida</b> a mis solicitudes y consultas?						
		¿Cree que se siente conforme con el <b>tiempo</b> que toma la entidad municipal para atender mis necesidades?						
	I2: Disponibilidad del personal	¿Cree que el personal de la entidad municipal está <b>disponible</b> y accesible cuando lo necesita?						
		¿Cree que la entidad tiene personal suficiente para <b>atender</b> a todos los usuarios de manera oportuna?						
	I3: Satisfacción en la rapidez del servicio	¿Cree que se siente conforme con la <b>rapidez</b> con la que se gestionan las solicitudes en la entidad municipal?						
		¿Cree que la entidad municipal se esfuerza por <b>reducir</b> los tiempos de espera para sus usuarios?						

D4: Empatía	I1: Satisfacción del cliente	¿Cree que se siente conforme con la <b>atención personalizada</b> que recibe del personal de la entidad municipal?						
		¿Cree que sus necesidades y preocupaciones son <b>comprendidas y atendidas</b> por el personal de la entidad?						
	I2: Número de interacciones	¿Cree que recibe una <b>atención personalizada</b> suficiente cada vez que realiza consultas en la entidad municipal?						
		¿Cree que la cantidad de <b>interacciones</b> que tiene con el personal es adecuada para resolver sus problemas?						
	I3: Evaluación del trato	¿Cree que se siente conforme con el <b>trato y la atención</b> que recibe del personal de la entidad municipal?						
		¿Cree que el personal de la entidad muestra <b>interés genuino</b> en ayudar a resolver sus inquietudes?						

# Gestión administrativa y calidad del servicio en gobiernos locales: enfoques y desafíos contemporáneos

## Anexo 04: Anexos complementarios

### Base de datos Excel

Personas	VI Gestión administrativa																																		
	Planificación							Organización					Dirección							Control															
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	D1	P7	P8	P9	P10	P11	P12	D2	P13	P14	P15	P16	P17	P18	D3	P19	P20	P21	P22	P23	P24	D4	T_VI	T_D1VI	T_D2VI	T_D3VI	T_D4VI	T_VI	
1	2	2	2	1	1	1	8	2	5	2	2	2	2	15	2	4	2	2	2	2	1	13	2	2	2	2	1	1	10	47	9	15	13	10	47
2	2	2	2	1	1	1	8	2	2	2	2	2	2	12	1	1	2	3	2	2	11	2	2	2	2	2	2	12	44	9	12	11	12	44	
3	2	2	2	2	1	2	11	2	4	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	2	12	49	11	14	12	12	49	
4	2	2	2	1	2	2	11	2	4	2	2	2	5	17	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	1	1	1	2	9	49	11	17	12	9	49
5	2	2	2	2	2	2	12	1	2	3	2	2	2	12	2	2	2	1	1	2	10	2	2	2	2	2	2	12	48	12	12	10	12	48	
6	4	2	1	2	1	2	12	3	4	3	2	1	3	16	4	1	2	3	1	1	12	2	4	1	4	2	1	14	54	12	16	12	14	54	
7	3	3	1	1	1	3	12	3	3	2	1	3	3	15	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	63	12	15	18	18	63	
8	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	2	12	4	2	4	2	4	2	18	2	2	2	2	2	4	14	86	12	12	18	14	86	
9	2	3	3	3	3	3	17	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	1	1	3	14	67	17	18	18	14	67	
10	2	2	2	2	1	1	10	2	3	2	2	2	2	13	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	2	12	47	10	13	12	12	47	
11	3	3	2	3	2	3	16	3	2	3	2	3	3	16	2	4	3	2	2	3	16	2	3	2	3	3	2	15	63	16	16	16	15	63	
12	2	2	2	1	2	2	11	2	2	2	3	2	5	16	3	4	1	2	1	1	12	1	1	1	2	2	2	9	48	11	16	12	9	48	
13	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	1	2	11	1	2	2	1	2	2	10	45	12	12	11	10	45	
14	2	2	3	2	3	3	15	2	4	2	2	2	2	14	3	2	2	2	2	2	13	2	2	2	1	2	1	10	52	15	14	13	10	52	
15	2	2	2	2	1	2	11	2	4	2	3	2	2	15	2	4	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	12	52	11	15	14	12	52	
16	2	2	2	3	3	3	15	2	4	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	12	2	1	2	2	2	2	11	52	15	14	12	11	52	
17	2	2	2	2	1	1	10	2	4	2	2	2	2	14	2	2	2	3	2	2	13	2	2	1	2	2	2	11	48	10	14	13	11	48	
18	2	2	2	1	1	2	10	2	2	2	2	1	2	11	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	2	12	45	10	11	12	12	45	
19	2	2	2	1	2	2	11	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	12	2	2	1	1	2	2	10	47	11	14	12	10	47	
20	2	1	2	2	1	3	11	1	4	4	2	3	4	16	3	5	3	2	3	3	19	1	1	1	1	2	3	9	57	11	18	19	9	57	
21	4	4	4	3	2	2	19	4	5	4	4	1	2	20	3	4	4	4	4	3	22	2	4	2	2	4	4	18	79	19	20	22	18	79	
22	4	3	1	1	1	2	12	2	4	3	2	2	2	15	3	4	3	4	3	3	20	4	1	2	2	3	2	14	61	12	15	20	14	61	
23	4	4	4	2	1	1	3	15	4	4	4	2	1	19	3	5	4	4	2	4	22	4	2	4	4	3	3	20	76	15	19	22	20	76	
24	2	2	1	2	1	1	9	2	5	3	4	2	3	19	3	4	4	2	2	3	18	2	1	1	2	2	2	10	56	9	19	18	10	56	
25	2	2	3	4	1	1	13	2	4	4	4	4	4	22	4	4	3	3	2	3	19	2	2	2	1	3	3	13	67	13	22	19	13	67	
26	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	2	12	48	12	12	12	12	48	
27	1	2	1	2	1	2	8	1	2	1	2	1	2	9	1	2	1	2	1	2	9	1	2	1	1	2	1	8	35	9	9	9	8	35	
28	1	2	2	1	2	1	8	2	2	1	1	1	2	9	2	2	2	1	1	1	9	1	1	2	1	1	1	7	34	9	9	9	7	34	
29	1	2	1	2	1	2	9	1	2	1	2	1	2	9	1	1	2	1	1	2	8	1	1	2	1	2	2	9	35	9	9	8	9	35	
30	1	2	1	2	2	2	10	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	2	12	46	10	12	12	12	46		
31	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	6	24	6	6	6	6	24	
32	2	1	1	1	1	2	8	1	2	2	1	1	2	9	2	1	2	1	1	1	8	1	2	2	1	2	1	9	34	8	9	8	9	34	
33	1	1	1	1	2	1	7	1	2	1	1	1	1	7	2	2	2	1	1	1	9	1	1	1	1	1	1	2	7	30	7	7	9	7	30
34	2	3	2	2	2	2	13	1	2	2	1	2	2	10	2	1	1	1	2	2	9	2	2	2	2	2	2	12	44	13	10	9	12	44	
35	2	1	2	1	2	1	9	1	1	2	1	1	2	8	2	2	1	1	1	2	9	1	2	2	1	1	4	11	37	9	8	9	11	37	
36	2	2	1	2	1	1	9	2	1	1	2	1	1	8	1	2	2	1	2	1	9	2	1	1	2	1	1	8	34	9	8	9	8	34	
37	2	2	4	4	4	3	19	3	3	3	3	3	2	17	3	3	3	3	3	4	19	3	3	3	3	2	3	17	72	19	17	19	17	72	
38	2	2	2	2	1	2	11	2	2	2	2	2	2	12	2	2	1	2	2	2	11	1	2	2	2	2	2	11	45	11	12	11	11	45	
39	2	4	2	2	3	3	16	4	5	4	2	4	4	23	3	4	2	2	3	4	18	2	2	2	2	2	2	12	66	16	23	18	12	66	
40	2	2	2	1	1	2	10	2	2	2	2	2	3	13	3	2	1	1	2	2	11	2	2	2	1	2	2	11	45	10	13	11	11	45	
41	2	1	1	2	1	1	8	2	3	2	2	4	1	14	3	5	4	1	3	4	20	1	1	1	1	2	1	8	50	8	14	20	8	50	
42	2	2	1	1	1	1	8	3	4	4	3	3	2	19	3	5	4	4	4	3	23	2	3	2	2	2	2	13	63	8	19	23	13	63	
43	1	2	1	3	1	1	9	3	4	4	3	2	2	18	4	4	3	2	2	3	18	1	2	2	2	2	2	11	56	9	18	18	11	56	
44	1	2	2	4	2	1	12	2	4	3	4	2	3	18	2	4	3	3	4	4	20	2	2	3	3	3	1	14	64	12	18	20	14	64	
45	4	2	2	3	2	3	16	2	4	4	4	3	4	21	4	5	4	4	3	4	24	1	3	4	3	3	4	18	79	16	21	24	18	79	
46	4	3	2	2	1	1	13	2	4	4	2	3	4	19	4	5	4	2	2	2	19	1	1	4	2	4	2	14	65	13	19	19	14	65	
47	4	4	4	2	2	1	17	3	2	4	2	2	4	17	4	5	3	2	3	3	20	2	1	2	2	4	3	14	68	17	17	20	14	68	
48	3	3	2	2	1	1	12	2	4	3	3	2	4	18	3	5	4	3	2	2	19	1	2	4	1	3	3	14	63	12	18	19	14	63	
49	4	4	3	2	2	1	16	3	2	4	2	2	4	17	3	4	3	4	2	3	19	2	2	2	1	3	4	14	66	16	17	19	14	66	
50	3	2	2	1	1	1	10	3	2	2	2	2	5	16	4	4	3	2	2	3	18	1	1	1	2	2	4	11	55	10	16	18	11	55	

51	2	2	1	2	1	1	9	1	5	3	3	1	2	15	2	5	3	2	2	2	16	3	1	2	2	4	2	14	54	9	19	19	14	54
52	2	2	1	1	2	1	9	1	4	3	2	2	2	14	3	5	2	2	3	2	17	3	2	3	1	3	2	14	54	9	14	17	14	54
53	1	2	2	2	1	3	11	1	1	2	2	2	1	9	1	1	2	3	1	11	1	1	1	1	1	1	1	6</						

# Gestión administrativa y calidad del servicio en gobiernos locales: enfoques y desafíos contemporáneos

2	4	4	2	2	4	19	1	3	1	2	3	4	15	4	2	1	1	2	3	10	2	3	4	4	23	54	15	20	25	54			
3	4	2	2	4	4	19	1	3	1	2	3	4	15	4	2	1	1	2	3	10	2	3	4	4	23	54	15	20	25	54			
4	4	2	2	4	4	19	1	2	1	3	2	3	12	3	2	1	1	2	4	13	4	4	4	4	23	55	19	12	13	23	44		
2	2	1	2	1	2	10	2	2	1	1	1	1	8	1	1	1	1	1	6	1	2	1	2	2	10	26	10	8	6	10	24		
2	2	3	2	2	2	13	3	2	1	1	1	1	9	1	2	1	2	1	8	2	1	2	2	1	9	30	13	9	8	9	30		
1	1	1	2	2	2	3	10	2	1	2	2	1	10	1	1	2	2	1	9	1	2	2	2	2	11	30	10	10	9	11	29		
3	3	3	3	3	3	22	4	3	2	3	3	3	26	4	3	3	2	3	5	22	4	3	3	3	20	64	22	20	22	20	64		
2	4	3	4	3	3	19	2	2	2	1	4	5	16	3	2	4	5	3	4	21	4	5	2	5	22	62	19	19	21	22	59		
3	2	4	5	4	3	21	2	5	3	4	2	2	18	3	1	2	4	5	2	17	4	2	2	5	20	58	21	18	17	20	58		
5	3	4	2	3	4	21	4	3	2	1	4	3	17	5	4	4	5	4	5	27	4	5	3	4	25	73	21	17	27	25	65		
1	1	1	2	1	2	8	1	1	2	1	1	2	8	1	2	1	1	2	1	8	2	1	1	2	2	10	26	8	8	10	24		
4	5	2	3	5	3	22	3	4	2	3	4	3	19	5	4	1	2	2	4	18	3	5	3	3	1	20	60	22	19	20	59		
2	2	1	1	1	1	8	2	1	1	2	1	1	8	1	2	2	1	1	2	9	1	1	2	2	1	9	26	8	8	9	25		
3	2	4	1	3	4	17	4	4	3	5	2	5	23	1	1	2	3	1	14	1	1	1	2	2	13	49	17	23	14	18	54		
2	1	2	1	2	2	10	1	1	1	1	1	1	7	2	2	1	2	2	1	10	2	2	2	1	1	2	10	30	10	7	10	10	27
1	2	1	1	1	2	8	2	2	2	2	2	1	11	1	2	2	1	1	2	9	1	2	1	1	2	8	25	8	11	9	8	28	
2	2	2	2	1	1	10	1	1	1	1	1	1	6	1	2	1	1	1	7	1	1	1	1	2	2	8	25	10	6	7	8	23	
2	1	1	2	2	1	9	2	1	1	1	2	2	9	1	1	1	2	2	1	8	1	1	1	1	2	7	24	9	8	7	26		
2	2	2	2	1	1	10	1	1	1	1	1	1	6	2	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	6	23	10	6	7	6	23	
2	2	2	2	1	2	11	2	1	1	1	2	1	8	2	2	2	2	1	10	1	2	1	1	2	2	9	30	11	8	10	9	29	
2	2	1	1	2	1	9	2	1	1	2	1	1	9	1	2	2	1	1	9	1	2	2	2	1	1	9	27	9	9	9	27		
2	1	1	2	2	2	10	2	1	1	2	1	1	8	1	1	2	2	1	11	1	1	2	2	1	1	9	28	10	9	8	9	28	
2	2	1	1	1	1	8	2	2	2	1	1	2	10	1	1	1	2	2	1	8	2	2	1	1	2	9	25	8	10	8	9	28	
2	2	1	1	2	2	10	1	1	1	1	1	2	7	2	2	1	1	2	2	10	2	2	2	2	1	10	30	10	7	10	10	27	
1	2	1	2	1	2	9	1	1	2	1	1	1	7	1	1	1	1	1	7	1	2	2	2	2	1	11	27	9	7	7	11	23	
1	2	2	1	2	1	2	10	2	1	1	2	2	10	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	2	12	34	10	10	12	12	32	
2	2	2	1	2	2	11	1	2	2	1	1	1	8	1	2	1	2	2	9	1	2	1	2	2	1	9	29	11	8	9	9	28	
2	2	1	1	2	1	9	2	1	2	2	1	1	8	1	2	2	1	1	9	1	2	2	2	1	1	9	27	9	11	10	8	30	
2	2	1	1	1	1	8	2	2	2	1	1	2	10	1	1	1	2	2	1	8	2	2	1	1	2	9	25	8	10	8	9	28	
2	2	1	1	2	2	10	1	1	1	1	1	2	7	2	2	1	1	2	2	10	2	2	2	2	1	10	30	10	7	10	10	27	
1	2	1	2	1	2	9	1	1	2	1	1	1	7	1	1	1	1	1	7	1	2	2	2	2	1	11	27	9	7	7	11	23	
1	2	2	1	2	1	2	10	2	1	1	2	2	10	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	2	12	34	10	10	12	12	32	
2	2	2	1	2	2	11	1	2	2	1	1	1	8	1	2	1	2	2	9	1	2	1	2	2	1	9	29	11	8	9	9	28	
2	2	1	1	2	1	9	2	1	2	2	1	1	8	1	2	2	1	1	9	1	2	2	2	1	1	9	27	9	11	10	8	30	
2	2	1	1	1	1	8	2	2	2	1	1	2	10	1	1	1	2	2	1	8	2	2	1	1	2	9	25	8	10	8	9	28	
2	2	1	1	2	2	10	1	1	1	1	1	2	7	2	2	1	1	2	2	10	2	2	2	2	1	10	30	10	7	10	10	27	
1	2	1	2	1	2	9	1	1	2	1	1	1	7	1	1	1	1	1	7	1	2	2	2	2	1	11	27	9	7	7	11	23	
1	2	2	1	2	1	2	10	2	1	1	2	2	10	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	2	12	34	10	10	12	12	32	
2	2	2	1	2	2	11	1	2	2	1	1	1	8	1	2	1	2	2	9	1	2	1	2	2	1	9	29	11	8	9	9	28	
2	2	1	1	2	1	9	2	1	2	2	1	1	8	1	2	2	1	1	9	1	2	2	2	1	1	9	27	9	11	10	8	30	
2	2	1	1	1	1	8	2	2	2	1	1	2	10	1	1	1	2	2	1	8	2	2	1	1	2	9	25	8	10	8	9	28	
2	2	1	1	2	2	10	1	1	1	1	1	2	7	2	2	1	1	2	2	10	2	2	2	2	1	10	30	10	7	10	10	27	
1	2	1	2	1	2	9	1	1	2	1	1	1	7	1	1	1	1	1	7	1	2	2	2	2	1	11	27	9	7	7	11	23	
1	2	2	1	2	1	2	10	2	1	1	2	2	10	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	2	12	34	10	10	12	12	32	
2	2	2	1	2	2	11	1	2	2	1	1	1	8	1	2	1	2	2	9	1	2	1	2	2	1	9	29	11	8	9	9	28	
2	2	1	1	2	1	9	2	1	2	2	1	1	8	1	2	2	1	1	9	1	2	2	2	1	1	9	27	9	11	10	8	30	
2	2	1	1	1	1	8	2	2	2	1	1	2	10	1	1	1	2	2	1	8	2	2	1	1	2	9	25	8	10	8	9	28	
2	2	1	1	2	2	10	1	1	1	1	1	2	7	2	2	1	1	2	2	10	2	2	2	2	1	10	30	10	7	10	10	27	
1	2	1	2	1	2	9	1	1	2	1	1	1	7	1	1	1	1	1	7	1	2	2	2	2	1	11	27	9	7	7	11	23	
1	2	2	1	2	1	2	10	2	1	1	2	2	10	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	2	12	34	10	10	12	12	32	
2	2	2	1	2	2	11	1	2	2	1	1	1	8	1	2	1	2	2	9	1	2	1	2	2	1	9	29	11	8	9	9	28	
2	2	1	1	2	1	9	2	1	2	2	1	1	8	1	2	2	1	1	9	1	2	2	2	1	1	9	27	9	11	10	8	30	
2	2	1	1	1	1	8	2	2	2	1	1	2	10	1	1	1	2	2	1	8	2	2	1	1	2	9	25	8	10	8	9	28	
2	2	1	1	2	2	10	1	1	1	1	1	2	7	2	2	1	1	2	2	10	2	2	2	2	1	10	30	10	7	10	10	27	
1	2	1	2	1	2	9	1	1	2	1	1	1	7	1	1	1	1	1	7	1	2	2	2	2	1	11	27	9	7	7	11	23	
1	2	2	1	2	1	2	10	2	1	1	2	2	10	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	2	12	34	10	10	12	12	32	
2	2	2	1	2	2	11	1	2	2	1	1	1	8	1	2	1	2	2	9	1	2	1	2	2	1	9	29	11	8	9	9	28	
2	2	1	1	2	1	9	2	1	2	2	1	1	8	1	2	2	1	1	9	1	2	2	2	1	1	9	27	9	11	10	8	30	
2	2	1	1	1	1	8	2	2	2	1	1	2	10	1	1	1	2	2	1	8	2	2	1	1	2	9	25	8	10	8	9	28	
2	2	1	1	2	2	10	1	1																									

## Anexo 05: Base de datos SPSS

\*Sin título1 [ConjuntoDatos0] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Aplicación de búsqueda

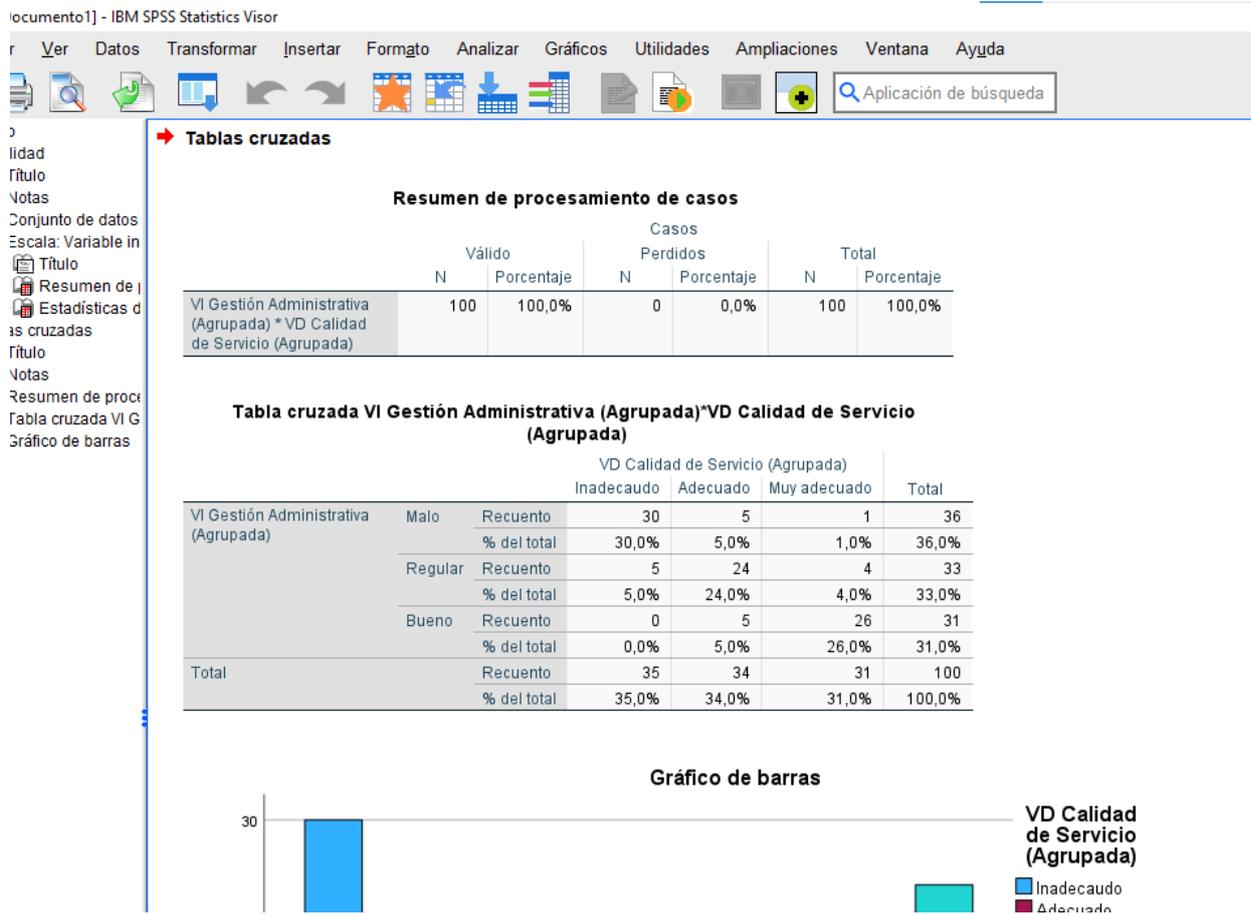
Visible: 58 de 58 variables

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	T_D1V1 Planeación	T_D2V1 Organización	T_D3V1 Desarrollo	T_D4V1 Control			
1	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	1.00	2.00	5.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	4.00	2.00	2.00	2.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	9.00	15.00	13.00	10.00			
2	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	9.00	12.00	23.00	12.00	
3	2.00	2.00	2.00	1.00	2.00	2.00	2.00	4.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	11.00	14.00	24.00	12.00		
4	2.00	2.00	2.00	1.00	2.00	2.00	2.00	4.00	2.00	2.00	2.00	5.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	2.00	11.00	17.00	21.00	9.00		
5	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	12.00	12.00	22.00	12.00		
6	4.00	2.00	1.00	2.00	1.00	2.00	3.00	4.00	3.00	2.00	1.00	3.00	4.00	1.00	2.00	3.00	1.00	1.00	2.00	4.00	1.00	4.00	2.00	1.00	12.00	16.00	26.00	14.00			
7	3.00	3.00	1.00	1.00	1.00	3.00	3.00	3.00	2.00	1.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	12.00	15.00	36.00	18.00	
8	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	4.00	2.00	4.00	2.00	4.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	4.00	12.00	12.00	32.00	14.00		
9	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	1.00	1.00	3.00	17.00	18.00	32.00	14.00		
10	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	10.00	13.00	24.00	12.00		
11	3.00	3.00	2.00	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00	2.00	3.00	2.00	4.00	3.00	2.00	2.00	3.00	2.00	3.00	2.00	3.00	3.00	2.00	2.00	16.00	16.00	31.00	15.00		
12	2.00	2.00	2.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	3.00	2.00	3.00	2.00	5.00	3.00	4.00	1.00	2.00	1.00	1.00	1.00	1.00	2.00	2.00	11.00	16.00	21.00	9.00	9.00		
13	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	2.00	1.00	2.00	2.00	1.00	2.00	2.00	2.00	12.00	12.00	21.00	10.00		
14	2.00	2.00	3.00	2.00	3.00	3.00	2.00	4.00	2.00	2.00	2.00	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	2.00	1.00	2.00	11.00	14.00	23.00	10.00		
15	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	2.00	2.00	4.00	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	4.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	11.00	15.00	26.00	12.00	
16	2.00	2.00	2.00	3.00	3.00	3.00	2.00	4.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	15.00	14.00	23.00	11.00		
17	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	4.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	2.00	2.00	10.00	14.00	24.00	11.00		
18	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	10.00	11.00	24.00	12.00		
19	2.00	2.00	2.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	4.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	11.00	14.00	22.00	10.00		
20	2.00	1.00	2.00	2.00	1.00	3.00	1.00	4.00	4.00	2.00	3.00	4.00	3.00	5.00	3.00	2.00	3.00	3.00	1.00	1.00	1.00	2.00	3.00	11.00	1.00	2.00	3.00	11.00	18.00	28.00	9.00
21	4.00	4.00	4.00	3.00	2.00	2.00	4.00	5.00	4.00	4.00	1.00	2.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	2.00	4.00	2.00	2.00	4.00	4.00	4.00	19.00	20.00	40.00	18.00		
22	4.00	3.00	1.00	1.00	1.00	2.00	2.00	4.00	3.00	2.00	2.00	2.00	3.00	4.00	3.00	4.00	3.00	4.00	1.00	2.00	3.00	4.00	1.00	2.00	2.00	2.00	12.00	15.00	34.00	14.00	
23	4.00	4.00	2.00	1.00	1.00	3.00	4.00	4.00	4.00	2.00	1.00	4.00	3.00	5.00	4.00	4.00	2.00	4.00	4.00	2.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	15.00	19.00	42.00	20.00		
24	2.00	2.00	1.00	2.00	1.00	1.00	2.00	5.00	3.00	4.00	2.00	3.00	3.00	4.00	4.00	2.00	3.00	2.00	3.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	9.00	19.00	28.00	10.00	
25	2.00	2.00	3.00	4.00	1.00	1.00	2.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	1.00	3.00	3.00	3.00	13.00	22.00	32.00	13.00		
26	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	12.00	12.00	24.00	12.00	
27	1.00	2.00	1.00	2.00	1.00	2.00	1.00	2.00	1.00	2.00	1.00	2.00	1.00	2.00	1.00	2.00	1.00	2.00	1.00	2.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	9.00	9.00	17.00	8.00		
28	1.00	2.00	2.00	1.00	2.00	1.00	2.00	2.00	1.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	9.00	9.00	16.00	7.00		
29	1.00	2.00	1.00	2.00	1.00	2.00	1.00	2.00	1.00	2.00	1.00	2.00	1.00	1.00	2.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	2.00	9.00	9.00	17.00	9.00	
30	1.00	2.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	10.00	12.00	24.00	12.00	
31	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	8.00	8.00	12.00	8.00		
32	2.00	1.00	1.00	1.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	1.00	2.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	8.00	9.00	17.00	9.00		
33	1.00	1.00	1.00	1.00	2.00	1.00	1.00	2.00	1.00	1.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	2.00	7.00	7.00	16.00	7.00		
34	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	2.00	2.00	1.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	13.00	10.00	21.00	12.00	
35	2.00	1.00	2.00	1.00	2.00	1.00	1.00	1.00	2.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	1.00	2.00	1.00	2.00	2.00	1.00	1.00	4.00	9.00	8.00	20.00	11.00			
36	2.00	2.00	1.00	2.00	1.00	1.00	2.00	1.00	1.00	2.00	1.00	1.00	1.00	2.00	2.00	1.00	2.00	1.00	2.00	1.00	2.00	1.00	1.00	1.00	1.00	9.00	8.00	17.00	8.00		
37	2.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	19.00	17.00	36.00	17.00	
38	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	11.00	12.00	22.00	11.00		
39	2.00	4.00	2.00	2.00	3.00	3.00	4.00	5.00	4.00	2.00	4.00	4.00	3.00	4.00	2.00	2.00	3.00	4.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	16.00	23.00	30.00	12.00		

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicóde ACTIVADO Clásico

# Gestión administrativa y calidad del servicio en gobiernos locales: enfoques y desafíos contemporáneos



**Patricia Mónica Bejarano Álvarez**

Grado: Doctor en Educación con estudios concluidos de Dr. en Administración

ORCID: 0000-0003-3059-6258

Correo: pbejaranoa16@ucvvirtual.edu.pe

Afiliación: Universidad Cesar Vallejo

Lima – Perú

**Irene Puma Mamani**

Grado: Maestra en ingeniería industrial con mención en gerencia en logística

ORCID: 0000-0002-3681-3586

Correo: ipumam@unacvirtual.edu.pe

Afiliación: Universidad Nacional del Callao

Callao – Perú

**Ismael Edwin Salazar Villavicencio**

Grado: Doctor en Administración

ORCID: 0009-0002-2556-1114

Correo: iesalazarv@unac.edu.pe

Afiliación: Universidad Nacional del Callao

Lima – Perú

**Erika Juana Zevallos Vera**

Grado: Doctora en Ingeniería de Sistemas

ORCID: 0000-0002-5188-1907

Correo: ejzevallosv@unac.edu.pe

Afiliación: Universidad Nacional del Callao

Callao – Perú

**Lili Contreras Rivera**

Grado: Maestra en Derecho Penal y Procesal Penal

ORCID: 0000-0002-0861-7879

Correo: C27556@utp.edu.pe

Afiliación: Universidad Tecnológica del Perú

Lima – Perú

**Aldo Atausinchi Masias**

Grado: Maestro en dirección y administración de empresas

ORCID: orcid.org/0009-0001-9076-3065

Correo: AldoAM@pedagogicolasalleurubamba.edu.pe

Afiliación: Escuela De Educación Superior Pedagógica Pública La Salle

Cusco – Perú

**Alfredo Fernando Temoche López**

Grado: Maestría en Ingeniería Industrial con mención en Gestión de Operaciones y Productividad.

ORCID: 0000-0002-5130-5694

Correo: alfredo.temoche@upn.pe

Afiliación: Universidad Privada del Norte

Lima – Perú

ISBN: 978-9942-33-937-9



**Compás**  
capacitación e investigación