



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y MARKETING



**GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE SERVICIO
AL USUARIO EN LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN
TRIBUTARIA Y RECAUDACIÓN DE LA MUNICIPALIDAD
PROVINCIAL DEL COLLAO – ILAVE, 2023**

TESIS PRESENTADA POR:

Bach. JIMMY MAMANI HUILAHUAÑA

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN Y MARKETING**

JULIACA – PERÚ

2024



NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

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

**GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE SERVICIO
AL USUARIO EN LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN
TRIBUTARIA Y RECAUDACIÓN DE LA MUNICIPALIDAD
PROVINCIAL DEL COLLAO – ILAVE, 2023**

TESIS PRESENTADA POR:

Bach. JIMMY MAMANI HUILAHUAÑA

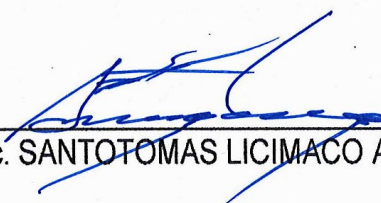
**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN Y MARKETING**

APROBADA POR EL JURADO REVISOR:

PRESIDENTE

: 
Dr. BENIGNO CALLATA QUISPE

PRIMER MIEMBRO

: 
Dr. Sc. SANTOTOMAS LICIMACO AGUILAR PINTO

SEGUNDO MIEMBRO

: 
Dr. ROBERTO PAYE COLQUEHUANCA

ASESOR DE TESIS

: 
Dr. ROBBINS FLORES AGUILAR

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

: ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (5909 – UNESCO)



RESOLUCIÓN N.º 0943-2024-D-FCA-UANCV-J

Juliaca, 12 de agosto 2024

VISTOS:

El Expediente **2024-CU-10328** de fecha **07-08-2024** de **JIMMY MAMANI HUILAHUAÑA**, quien solicita nominación de jurados, fecha y hora de sustentación, para rendir el examen de sustentación y defensa de la tesis titulado: **GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE SERVICIO AL USUARIO EN LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA Y RECAUDACIÓN DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL COLLAO – ILAVE, 2023**; conducente para optar el Título profesional de Licenciado(a) en **Administración y Marketing**, que fue revisada por el Director de la Unidad de Investigación y el Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas Escuela Profesional de **Administración y Marketing**.

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con el artículo 8º, numeral b) del Reglamento General de Grados y Títulos de la UANCV vigente, es procedente acceder a la petición del interesado.

Que, al haber cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Y estando, la opinión favorable del Director de la Unidad de Investigación y el Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas, y las atribuciones que confiere el artículo 28º del Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. – DECLARAR APTO para la sustentación presencial del informe Final de la investigación (borrador de Tesis), del (la) bachiller: **JIMMY MAMANI HUILAHUAÑA**, para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en **Administración y Marketing**, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTICULO SEGUNDO. – NOMINAR JURADOS para la sustentación presencial y defensa de la tesis a los siguientes docentes ordinarios:

- * PRESIDENTE : Dr. BENIGNO CALLATA QUISPE
- * Primer miembro : Dr. Sc. S. LICÍMACO AGUILAR PINTO
- * Segundo miembro : Dr. ROBERTO PAYE COLQUEHUANCA
- * Asesor : Dr. ROBBINS FLORES AGUILAR

ARTICULO TERCERO. – PROGRAMAR FECHA Y HORA de sustentación como se detalla:

- * Lugar : Salón de Grados y Títulos
- * Fecha : jueves 15 de agosto de 2024
- * Hora : 08:00am

ARTICULO CUARTO. – DISPONER que la comisión de Grados y Títulos de la Facultad, Secretarías Académicas y Administrativas, quedan encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, comuníquese y archívese.



UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"
Benigno Callata Quispe
Dr. Benigno Callata Quispe
DECANO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



RESOLUCIÓN N° 169-2024-UI-FCA-UANCV-J

Juliaca, 22 de mayo de 2024

VISTOS:

El Expediente: **2024-CU-4386** de fecha **13 de mayo de 2024**, del **Bach. JIMMY MAMANI HUILAHUAÑA**, quien solicita Revisión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) y el **Anexo (04 o 05) "Ficha de Opinión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis)"** que fue revisada por el Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de Administración y Marketing.

CONSIDERANDO:

Que, las Unidades de Investigación son unidades académicas que agrupan a docentes y estudiantes de diversas disciplinas, en razón del desarrollo de investigación científica, tecnológica y humanista de acuerdo al Estatuto Universitario Modificado 2020 de nuestra primera Casa Superior de Estudios.

Que, el (la) **Bach. JIMMY MAMANI HUILAHUAÑA**, quien solicita la revisión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) del tema titulado: **GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE SERVICIO AL USUARIO EN LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA Y RECAUDACIÓN DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL COLLAO - ILAVE, 2023**; conducente para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en Administración y Marketing.

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Que, el Comité de Investigación emitió su opinión favorable al Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis).

Que, el Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de Administración y Marketing, corroboró el asesoramiento en el Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) del ASESOR **Dr. ROBBINS FLORES AGUILAR**.

Estando, la opinión favorable del comité de Investigación, en concordancia con el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R, de conformidad a lo que establece la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y Modificatoria N° 24661 y el Estatuto de la UANCV, que confiere facultades a la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. - APROBAR Y AUTORIZAR EL INFORME FINAL DE LA INVESTIGACIÓN (BORRADOR DE TESIS), para la **REVISIÓN DE SIMILITUD TURNITIN**, del tema titulado: **GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE SERVICIO AL USUARIO EN LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA Y RECAUDACIÓN DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL COLLAO - ILAVE, 2023**; presentado por el (la) **Bach. JIMMY MAMANI HUILAHUAÑA**, para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en Administración y Marketing, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTÍCULO SEGUNDO. - RATIFICAR, como ASESOR al **Dr. ROBBINS FLORES AGUILAR**.

ARTÍCULO TERCERO. - DISPONER, que la facultad, secretarías académicas y administrativas, quedan encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, Comuníquese y Archívese.

DISTRIBUCIÓN:



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
Dr. S. S. Robbins Flores Aguilar Plata



RESOLUCIÓN N.º 1371-2023-D-FCA/UANCV-J

Juliaca, 12 de diciembre de 2023

VISTOS:

El oficio N° 118-2023-UI-FCA-UANCV-J del Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, en el cual remite propuestas de investigación para emisión de resolución de aprobación y autorización de ejecución de la propuesta de investigación, respecto al expediente CU-17191, presentado por: **JIMMY MAMANI HUILAHUAÑA**, para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en Administración y Marketing.

CONSIDERANDO:

Que, el(la) egresado(a): **JIMMY MAMANI HUILAHUAÑA**, ha presentado propuesta de investigación de acuerdo al Artículo 21° del Reglamento Interno de Trabajo de Investigación conducente a Grados y Títulos, aprobado mediante Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Que, mediante Resolución N° 015-2023-CF-CA-UANCV-J se aprueba la nominación del nuevo Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez de Juliaca, a partir del 05 de octubre de 2023, hasta el 31 de diciembre 2023 para los docentes ordinarios y hasta el 07 de diciembre de 2023, para los docentes contratados, conformado por los docentes: Dr. Roberto Payé Colquehuanca (docente ordinario), Dr. Robbins Flores Aguilar (docente ordinario), Dr. Juan Mauricio Pilco Churata (docente contratado), Mg. Jhon Alex Quispe Mejia (docente contratado).

Que, la Dirección de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, ha remitido al Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas el expediente CU-17191, presentado por: **JIMMY MAMANI HUILAHUAÑA**, en el cual presenta propuesta de investigación intitulado: **GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE SERVICIO AL USUARIO EN LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA Y RECAUDACIÓN DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL COLLAO - ILAVE, 2023**, para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en Administración y Marketing.

Que, la revisión de la propuesta de investigación ha sido realizado el 06 de diciembre de 2023, por el docente: Mg. JHON ALEX QUISPE MEJIA, integrante del Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, quien ha dictaminado: **opinión favorable**, en el formato correspondiente.

Que, la Dirección de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, solicita emisión de Resolución de aprobación y autorización de ejecución de la propuesta de investigación intitulado: **GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE SERVICIO AL USUARIO EN LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA Y RECAUDACIÓN DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL COLLAO - ILAVE, 2023**, presentado por: **JIMMY MAMANI HUILAHUAÑA** para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en Administración y Marketing.



RESOLUCIÓN N.º 1371-2023-D-FCA/UANCV-J

Juliaca, 12 de diciembre de 2023

Estando, en la opinión favorable del Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, de acuerdo a al Reglamento Interno de Trabajo de Investigación conducente a Grados y Títulos, aprobado mediante Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R, y en uso de las atribuciones que le concede la Ley Universitaria N° 30220, ley de Creación de la UANCV N° 23738, y modificatoria N° 24661, y el Estatuto Universitario promulgado por Resolución N° 0018-2020-UANCV-AU-R, al Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas;

SE RESUELVE:

PRIMERO: Aprobar y autorizar la ejecución de la propuesta de investigación, presentado por el(la) egresado:

Nombres y Apellidos:	JIMMY MAMANI HUILAHUAÑA
Título de la propuesta de investigación:	GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE SERVICIO AL USUARIO EN LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA Y RECAUDACIÓN DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL COLLAO - ILAVE, 2023
Para optar el título profesional de:	LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN Y MARKETING
Asesorado por el docente:	Dr. ROBBINS FLORES AGUILAR

SEGUNDO: La ejecución de la propuesta de investigación deberá realizarse de acuerdo a lo establecido en el Artículo 26° del Reglamento Interno de Trabajo de Investigación conducente a Grados y Títulos, aprobado mediante Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R

TERCERO: **DISPONER** que, el Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, la Dirección de la Escuela Profesional de Administración y Marketing, quedan encargados de dar cumplimiento a la presente resolución.

Regístrese, Comuníquese y Cúmplase.



UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"
Benigno Callata Quispe
Dr. Benigno Callata Quispe
DECANO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

- DISTRIBUCIÓN:
- Unidad de Investigación (1)
 - Asesor
 - Interesado (1)
 - Archivo FCA (1)



GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE SERVICIO AL USUARIO EN LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA Y RECAUDACIÓN DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL COLLAO - ILAVE, 2023

INFORME DE ORIGINALIDAD

25%

INDICE DE SIMILITUD

23%

FUENTES DE INTERNET

9%

PUBLICACIONES

13%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE


FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net Fuente de Internet	9%
2	www.repositorio.unu.edu.pe Fuente de Internet	8%
3	Submitted to Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez Trabajo del estudiante	2%
4	repositorio.untumbes.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	repositorio.unu.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	repositorio.unfv.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	<1%



METADATOS COMPLEMENTARIOS - UANCV

TÍTULO DE LA TESIS	
GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE SERVICIO AL USUARIO EN LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA Y RECAUDACIÓN DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL COLLAO – ILAVE, 2023	
Datos del autor	
Nombres y apellidos	JIMMY MAMANI HUILAHUAÑA
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	43507817
URL de ORCID	https://orcid.org/0009-0007-5353-0143
Datos del asesor	
Nombres y apellidos	ROBBINS FLORES AGUILAR
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	02426851
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0002-6313-4052
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	BENIGNO CALLATA QUISPE
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	01693080
Miembro del jurado 1	
Nombres y apellidos	SANTOTOMAS LICÍMACO AGUILAR PINTO
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02291995
Miembro del jurado 2	
Nombres y apellidos	ROBERTO PAYÉ COLQUEHUANCA
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02145441

Datos de investigación	
Línea de investigación	ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (5909 - UNESCO)
Grupo de investigación	No aplica.
Agencia de financiamiento	Sin financiamiento.
Ubicación geográfica de la investigación	<p>Ubicación: País: Perú Departamento: Puno Provincia: El Collao Distrito: Ilave Coordenadas: Latitud: 16°05'14.0"S Longitud: 69°38'17.1"W URL: https://maps.app.goo.gl/6nmzkXzcJd7yS3QH7</p> 
Año o rango de años en que se realizó la investigación	Diciembre 2023 - Agosto 2024
URL de disciplinas OCDE https://concytec-pe.github.io/Peru-CRIS/vocabularios/ocde_ford.html - Librería	Administración pública https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.06.02 Negocios, Administración https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.04



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
[Firma]
Dr. Sc. S. Leimaco Aguilar Pinto
DIRECTOR
UNID. INVESTIGACIÓN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo JIMMY MAMANI HUILAHUÑA, identificado con DNI Nro. 43507817 en mi condición de egresado de:

- Escuela Profesional
- Programa de Segunda Especialidad,
- Programa de Maestría o Doctorado

ADMINISTRACIÓN Y MARKETING

informo que he elaborado el/la Tesis o Trabajo de Investigación, Trabajo Académico denominada:
GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE SERVICIO AL USUARIO EN LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA Y RECAUDACIÓN DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL COLLAO – ILAVE, 2023

Asesorado por: Dr. ROBBINS FLORES AGUILAR

Es un tema original.

Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y **no existe plagio/copia** de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

El incumplimiento de lo declarado da lugar a responsabilidad del declarante, en consecuencia; a través del presente documento asumo frente a terceros, la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez y/o la Administración Pública toda responsabilidad que pueda derivarse por el trabajo final presentado. Lo señalado incluye responsabilidad pecuniaria incluido el pago de multas u otros por los daños y perjuicios que se ocasionen.

Juliaca 03 de 09 del 2024.

Firma del Asesor
(obligatoria)

Firma del Estudiante
(obligatoria)



Huella



DEDICATORIA

A mis padres por haberme forjado como la persona que soy en la actualidad; muchos de mis logros se los deba a ustedes. Me formaron con reglas y algunas libertades, pero al final me motivaron constantemente para lograr mis anhelos. A mi esposa y a mi pequeña hija por darme el aliento día a día para lograr mis objetivos.



AGRADECIMIENTOS

Quiero agradecer en primer lugar a Dios, por guiarme en el camino y fortalecerme espiritualmente para empezar un camino lleno de éxito.

Así, quiero mostrar mi gratitud a todas aquellas personas que estuvieron presentes en la realización de esta meta, de este sueño que es tan importante para mí, agradecer todas sus ayudas, sus palabras motivadoras, sus conocimientos, sus consejos y su dedicación.

Por último, quiero agradecer a la base de todo, a mi familia, en especial a mis padres, esposa e hija, que quienes con sus consejos fueron el motor de arranque y mi constante motivación, muchas gracias por su paciencia y comprensión, y sobre todo por su amor.



ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTOS	iv
ÍNDICE GENERAL	v
ÍNDICE DE TABLAS	viii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	ix
RESUMEN	x
ABSTRACT.....	xi
INTRODUCCIÓN	xii

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del problema	1
1.2 Formulación del problema	3
1.2.1 Problema principal	3
1.2.2 Problemas específicos.....	3
1.3 Justificación de estudio	3

CAPITULO II

OBJETIVOS

2.1 Objetivo general	6
2.2 Objetivos específicos.....	6

CAPITULO III

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

3.1 Antecedentes de la investigación	8
3.2 Marco teórico	16
3.2.1 Gestión Administrativa	16
3.2.2 Calidad de servicio al usuario	26



3.3 Marco conceptual31

CAPITULO IV

HIPÓTESIS

4.1 Hipótesis general38
4.2 Hipótesis específicas38
4.3 Operacionalización de variables.....40

CAPITULO V

PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

5.1 Enfoque de la investigación41
5.2 Método(s) aplicados a la investigación41
5.3 Tipo de investigación42
5.4 Nivel de investigación.....42
5.5 Diseño de investigación43
5.6 Población y muestra43
5.6.1 Población.....43
5.6.2 Muestra43
5.7 Técnica e instrumento44
5.7.1 Técnica.....44
5.7.2 Instrumento45
5.8 Confiabilidad y validez del instrumento45
5.8.1 Confiabilidad.....45
5.8.2 Validez46
5.9 Procedimiento de tratamiento de datos46
5.10 Diseño de contrastación de hipótesis.....47

CAPITULO VI

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

6.1 Presentación56



6.1.1 Prueba de normalidad	56
6.2 Análisis e interpretación de resultados.....	58
6.2.1 Gestión administrativa y la calidad de servicio	58
6.2.2 Planificación de la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario...59	
6.2.3 Organización de la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario ..61	
6.2.4 Dirección de la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario	62
6.2.1 Control de la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario.....	64
6.3 Discusión de resultados	65
CONCLUSIONES.....	68
RECOMENDACIONES.....	70
REFERENCIAS.....	72
ANEXOS.....	76



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Cuadro de operacionalización de variables	40
Tabla 2	Alfa de cronbach	46
Tabla 3	Resultado de la prueba de Tau-b de Kendall de la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario	48
Tabla 4	Prueba de Tau-b de Kendall entre la planificación y la calidad de servicio al usuario	50
Tabla 5	Prueba de Tau-b de Kendall entre la organización y la calidad de servicio al usuario	51
Tabla 6	Prueba de Tau-b de Kendall entre la dirección y la calidad de servicio al usuario.	53
Tabla 7	Prueba de Tau-b de Kendall entre el control y la calidad de servicio al usuario	54
Tabla 8	Prueba de normalidad de datos.....	56
Tabla 9	Correlación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario	58
Tabla 10	Resultados de la correlación del primer objetivo.....	59
Tabla 11	Resultados de la correlación del segundo objetivo	61
Tabla 12	Resultados de la correlación del tercer objetivo	62
Tabla 13	Resultados de la correlación del cuarto objetivo	64



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario	58
Figura 2 Correlación entre la planificación y la calidad de servicio al usuario.....	60
Figura 3 Correlación entre la organización y la calidad de servicio al usuario	61
Figura 4 Correlación entre la dirección de la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario	63
Figura 5 Correlación entre el control de la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario	64



RESUMEN

La investigación se llevó con la finalidad de poder determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en la Gerencia de Administración Tributaria y Recaudación de la Municipalidad Provincial del Collao Ilave 2023, debido a que es esencial para mejorar la eficiencia, la calidad del servicio, el cumplimiento de objetivos organizacionales, la satisfacción del usuario y la imagen institucional de la Municipalidad Provincial de Ilave. Por tal, se utilizó un enfoque cuantitativo y aplicado, con un diseño no experimental y descriptivo correlacional. La muestra consistió en 45 trabajadores de la gerencia y la técnica empleada fue la encuesta, utilizando como instrumento un cuestionario. Los resultados que llegó revelaron un coeficiente de correlación fue de 0,662 y un nivel de significancia de 0,000. Además, se tuvo un valor de Tau-b de Kendall de 0,542 y un p-valor de 0,000 esto nos indica una relación significativa en ambas variables, en tanto, se concluye que la gestión administrativa se relaciona con la calidad de servicio al usuario. Es decir que la forma en que se administra la gerencia tiene un impacto directo en la calidad del servicio ofrecido a los usuarios.

Palabras claves: Administración, calidad de servicio al usuario, gerencia, gestión administrativa, recaudación.



ABSTRACT

The research was carried out with the purpose of being able to determine the relationship that exists between administrative management and the quality of service to the user in the Tax Administration and Collection Management of the Provincial Municipality of Collao Ilave 2023, because it is essential to improve the efficiency, quality of service, compliance with organizational objectives, user satisfaction and the institutional image of the Provincial Municipality of Ilave. Therefore, a quantitative and applied approach was used, with a non-experimental and descriptive correlational design. The sample consisted of 45 management workers and the technique used was the survey, using a questionnaire as an instrument. The results that came back revealed a correlation coefficient was 0.662 and a significance level of 0.000. In addition, there was a Kendall's Tau-b value of 0.542 and a p-value of 0.000, which indicates a significant relationship in both variables, while it is concluded that administrative management is related to the quality of service to the user. That is to say, the way in which management is administered has a direct impact on the quality of the service offered to users.

Keywords: Administration, quality of user service, management, administrative management, collection.



INTRODUCCIÓN

En el ámbito de la administración pública, la Gerencia de Administración Tributaria y Recaudación juega un papel fundamental en la recaudación de impuestos y contribuciones, siendo un pilar fundamental para el financiamiento del Estado.

Una gestión administrativa eficaz implica la planificación, organización, dirección y control de los recursos humanos, materiales y financieros, con el objetivo de optimizar los procesos internos y maximizar la eficiencia en la recaudación de tributos.

La gestión administrativa y la calidad del servicio al usuario representan pilares fundamentales en el funcionamiento de cualquier entidad pública, ya que influyen directamente en la eficacia, transparencia y legitimidad de las acciones gubernamentales. Esta área es fundamental en la gestión financiera y fiscal de una entidad pública, en el que se encarga de la recaudación de impuestos, la administración de recursos financieros y la atención directa a los contribuyentes. En este sentido, la correcta gestión administrativa es vital para asegurar el cumplimiento de las obligaciones tributarias, la eficiencia en la recaudación y la transparencia en el manejo de los fondos públicos. Este estudio se estructura en seis capítulos definidos, los cuales enumeraremos a continuación:

Capítulo I: Introduce el problema de investigación, formulación del problema y justificación.

Capítulo II: Presenta los objetivos.

Capítulo III: Presenta el marco teórico de referencia, antecedentes, así como el marco conceptual.

Capítulo IV: Se presenta las hipótesis.

Capítulo V: Detalla la metodología de la investigación, la población, muestra y las técnicas e instrumentos.

Capítulo VI: Se presenta los resultados y las discusiones.



CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del problema

Uno de los desafíos sociales prevalentes en el ámbito global y local, tanto dentro como fuera de las instituciones públicas, radica especialmente en la prestación deficiente de servicios públicos a los todos los usuarios y residentes de una determinada área o localidad. Esta situación genera una percepción negativa por parte del usuario, quien suele calificar la calidad de atención como deficiente. Este fenómeno, en gran medida, se atribuye a la falta de una gestión administrativa eficaz, donde la alta dirección no realiza una planificación, estructuración, supervisión y gestión adecuados del personal o del capital humano. Estas problemáticas son frecuentes en diversos organismos gubernamentales, como ayuntamientos, administraciones regionales, entidades financieras, entre otras. Este estudio se enfoca exclusivamente en examinar tales problemáticas, centrándose específicamente en el ámbito municipal.

Por otro lado, Siles & Gutierrez (2018) En Perú, se observa una carencia en la provisión de servicios de utilidad pública y en el cuidado proporcionada a la sociedad. Esta situación es evidente a través de los medios de comunicación, donde se señalan irregularidades en el



contexto político del país, y la equidad en los momentos de jurisdicción no siempre se presenta de manera consistente.

Siguiendo las ideas de Siles y Gutiérrez, se puede afirmar que la atención al usuario presenta cotidianamente desafíos importantes, evidenciados por demoras considerables en la distribución de papeles, largas esperas y, en ocasiones, tratos inapropiados por parte del personal. Estas problemáticas generan complicaciones adicionales para los usuarios al gestionar situaciones específicas, lo que contribuye a la percepción de maltrato y a una calidad de atención deficiente aunando a este la falta de empatía. Estas circunstancias, según Gutiérrez y Siles, se originan en la falta de una sólida gestión administrativa en las municipalidades, carente de un liderazgo eficaz ejercido por los directivos principales para llevar a cabo una programación, estructuración, orientación y supervisión apropiados en los diferentes departamentos y secciones, con el objetivo de cumplir las funciones establecidas y alcanzar los objetivos delineados para el año fiscal correspondiente.

Además de lo mencionado anteriormente acerca de la excelencia en el servicio y la administración en las instituciones gubernamentales, este problema no es exclusivo no solo a nivel nacional, sino también a nivel local. En nuestro ámbito regional de Puno, existe información no confirmada por la población que indica que la municipalidad provincial del Collao Ilave, sigue enfrentando estos desafíos. Este contexto se planteó la siguiente interrogante para el estudio: ¿Cómo se vincula la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en la Gerencia de Administración Tributaria y Recaudación de la Municipalidad Provincial del Collao ILave 2023? A través de los resultados obtenidos, se proponen posibles soluciones para la administración municipal, buscando perfeccionar aspectos que afectan la eficiencia de la administración operativa y, por ende, colaborar en la mejora de la calidad del servicio para los usuarios y residentes de nuestra localidad.



1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema principal

¿De qué manera se relaciona la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en la Gerencia de Administración Tributaria y Recaudación de la Municipalidad Provincial del Collao Ilave 2023?

1.2.2 Problemas específicos

- ¿De qué manera se relaciona la planificación de la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en la Gerencia de Administración Tributaria y Recaudación de la Municipalidad Provincial del Collao Ilave 2023?
- ¿De qué manera se relaciona la organización de la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en la Gerencia de Administración Tributaria y Recaudación de la Municipalidad Provincial del Collao Ilave 2023?
- ¿De qué manera se relaciona la dirección de la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en la Gerencia de Administración Tributaria y Recaudación de la Municipalidad Provincial del Collao Ilave 2023?
- ¿De qué manera se relaciona el control de la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en la Gerencia de Administración Tributaria y Recaudación de la Municipalidad Provincial del Collao Ilave 2023?

1.3 Justificación de estudio

Justificación teórica

La administración es un procedimiento que abarca todas las labores que se realizan en una entidad para lograr sus metas. El nivel de atención al cliente es un atributo de la dirección administrativa que se refiere a el cumplimiento de las demandas de los usuarios de las prestaciones que ofrece una organización, la dirección operativa y el nivel de atención al cliente



son dos conceptos estrechamente relacionados. Una gestión administrativa efectiva no solo implica la organización y coordinación interna de los recursos de una entidad, sino que también puede influir positivamente en el estándar de atención al cliente. Al implementar procesos eficientes y transparentes, así como políticas claras y comunicativas, se puede brindar un servicio más ágil y efectivo a los usuarios.

En el contexto de la Municipalidad Provincial de El Collao Ilave, la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario son dos aspectos importantes que deben ser considerados para mejorar la prestación de los servicios municipales. La meta de la Municipalidad Provincial de El Collao-Ilave es impulsar el progreso de la zona. La Gerencia de Administración Tributaria y Recaudaciones es una unidad orgánica de la municipalidad encargada de recaudar los tributos municipales. El nivel de excelencia de servicio al usuario es un factor relevante para la Gerencia de Administración Tributaria y Recaudación, ya que los usuarios de los servicios tributarios son contribuyentes que contribuyen al financiamiento de las actividades municipales.

La presente investigación busca contribuir al conocimiento sobre la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en la Gerencia de Administración Tributaria y Recaudación de la Municipalidad Provincial de El Collao Ilave.

Justificación práctica

El estudio actual es relevante en el aspecto práctico, ya que tiene el potencial de contribuir a mejorar la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en la Gerencia de Administración Tributaria y Recaudación de la Municipalidad Provincial de El Collao Ilave. Los resultados de la investigación podrán proporcionar información valiosa para los responsables de la gestión de la Gerencia de Administración Tributaria y Recaudación. Esta información podrá ser utilizada para mejorar la eficiencia y la eficacia de la gestión administrativa, así como para mejorar la satisfacción de los usuarios de los servicios tributarios.



Los resultados de la investigación también podrán ser de interés para otros municipios del Perú, ya que podrán servir como referencia para mejorar la dirección operativa y el nivel de atención al cliente en otras entidades gubernamentales.

Justificación metodológica

El estudio es de un enfoque cuantitativo en donde se utilizan técnicas de estudio como el sondeo, el análisis de datos y la estadística. La encuesta se utiliza para recopilar datos de los usuarios de los servicios tributarios de la Gerencia de Administración Tributaria y Recaudación de la Municipalidad Provincial de El Collao Ilave. De todos los aspectos de la metodología, se llegaron a obtener datos que mediante técnicas estadísticas se llegaron a determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario. El enfoque cuantitativo fue el más adecuado para esta investigación, ya que permitió recopilar y analizar datos de forma imparcial.



CAPITULO II

OBJETIVOS

2.1 Objetivo general

Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en la Gerencia de Administración Tributaria y Recaudación de la Municipalidad Provincial del Collao Ilave 2023.

2.2 Objetivos específicos

- Determinar el nivel de relación que existe entre la planificación de la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en la Gerencia de Administración Tributaria y Recaudación de la Municipalidad Provincial del Collao Ilave 2023.
- Determinar el nivel de relación que existe entre la organización de la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en la Gerencia de Administración Tributaria y Recaudación de la Municipalidad Provincial del Collao Ilave 2023.
- Determinar el nivel de relación que existe entre la dirección de la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en la Gerencia de Administración Tributaria y Recaudación de la Municipalidad Provincial del Collao Ilave 2023.



- Determinar el nivel de relación que existe entre el control de la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en la Gerencia de Administración Tributaria y Recaudación de la Municipalidad Provincial del Collao Ilave 2023.



CAPITULO III

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

3.1 Antecedentes de la investigación

Antecedentes Internacionales

Peña et. al (2022) tuvieron como propósito difundir las ventajas de proporcionar un servicio de calidad a los usuarios, lo que podría beneficiar en gran medida a esta institución. Para ello examinaron los factores que podrían ayudar a la cooperativa a proponer alternativas favorables para mejorar sustancialmente sus actividades. En este proceso, se ha seleccionado el enfoque cualitativo, utilizando entrevistas con los líderes de la cooperativa. Además, se han empleado encuestas dirigidas a socios y clientes, y se ha recurrido a la revisión bibliográfica para establecer las bases teóricas de este trabajo. Uno de los aspectos más destacados es la urgente necesidad de consolidar una estructura administrativa sólida, lo que sin duda fortalecerá la estabilidad y el progreso de la cooperativa en su totalidad. Además, es crucial tomar en consideración la voz de los usuarios, quienes enfatizan la importancia de difundir los servicios ofrecidos por la empresa mediante la utilización de redes sociales u otras plataformas de comunicación de fácil acceso. Este enfoque en la promoción y la interacción en línea no



solo ampliará el alcance de la cooperativa, sino que también fortalecerá su conexión con la comunidad a la que sirve.

Gómez et. al (2022) abarcan aspectos que trascienden la simple competencia técnica en diagnósticos y tratamientos, considerando también la importancia de una pronta y fácil comprensión de las preocupaciones de los pacientes. Con el fin de profundizar en la administración y el nivel de atención en emergencias del Centro Tipo C San Rafael de Esmeraldas en el año 2022, se realizó una investigación exhaustivo y descriptivo que abarcó tanto enfoques cuantitativos como cualitativos. Este análisis, que se enfocó en entender la complejidad de los procesos involucrados, no tuvo un componente experimental, pero ofreció una visión amplia y detallada de la situación en cuestión. Los métodos para recopilar información abarcaron entrevistas, observación y la encuesta Serqval. Entre los resultados destacados, el 26,7% expresó un alto grado de acuerdo con la eficacia de la enfermera en la atención, considerándola como el filtro principal desde el triaje. Sin embargo, el 46,7% no mostró ni acuerdo ni desacuerdo con el tiempo de espera, atribuyéndolo a la escasez de personal. Además, el 60% expresó algún grado de desacuerdo respecto al cumplimiento de tiempos estipulados para la atención, argumentando complicaciones o urgencias diarias. Se determina que una dirección administrativa efectiva es esencial para ofrecer servicios de calidad y se destaca la necesidad de mejorar la comprensión del personal de emergencia sobre los atributos del establecimiento de salud pública del Valle San Rafael.

Barriga y Mendoza (2022) El propósito del estudio fue “examinar la gestión administrativa y su impacto en la satisfacción del cliente en la empresa Nítido Marketing & Business, ubicada en el Cantón Manta, provincia de Manabí”. Se llevaron a cabo revisiones conceptuales de diversos autores en relación con la gestión administrativa y la satisfacción del cliente. Este estudio se basó en un diseño transversal no experimental. La muestra de estudio consistió en 20 empleados y 5 clientes de la compañía. Se utilizó la técnica del cuestionario



con escala de Likert para recolectar datos. Los resultados obtenidos revelaron una relación positiva y relevante entre la dirección administrativa y la satisfacción del cliente, indicando una relación estrecha entre ambas variables. También se observó que las tareas administrativas se ejecutan con eficacia, lo que contribuye al cumplimiento de los aspectos fundamentales para la satisfacción del cliente. Esto ha resultado en el logro de metas y el crecimiento constante de la empresa.

Acosta (2022) el estudio realizado acerca de “la gestión administrativa y la calidad del servicio proporcionado por la administración de cementerios del Gobierno Autónomo Descentralizado de Ambato” busca evaluar cómo la dirección administrativa influye en la excelencia del servicio. Hoy en día, la excelencia en el servicio se ha convertido en un pilar esencial para organizaciones de todos los ámbitos, ya sean públicas o privadas. Esta importancia radica en el hecho de que los usuarios, tanto individuos como entidades, desempeñan un papel crucial al validar la excelencia y conveniencia de los productos o servicios que persiguen. Es aquí donde la gestión administrativa adquiere un protagonismo fundamental. Funciona como una ventana a través de la cual los usuarios pueden observar y evaluar los procesos institucionales. De esta manera, cada interacción con el cliente se convierte en una oportunidad para demostrar el rendimiento positivo o negativo de la administración de una entidad. Este estudio se clasifica como descriptivo y correlacional, y toda la información recopilada se procesó mediante el software SPSS, tomando en cuenta las percepciones de los usuarios que poseen sepulturas en los tres camposantos municipales administrados por el Gobierno Autónomo Descentralizado de Ambato. Para la investigación, se empleó la encuesta como instrumento, adaptada de la tesis de Tipián (2017) sobre “gestión administrativa y calidad de servicio a usuarios de la Dirección General de Protección de Datos Personales del Minjus”. La validez del cuestionario se identificó a través del alfa de Cronbach, revelando una fiabilidad del 92.5%, indicando que los ítems están interrelacionados,



demostrando su alto grado de confiabilidad. Esto asegura que las preguntas planteadas contribuirán a corroborar los objetivos establecidos. Se aplicó la correlación de Spearman para examinar la influencia de las variables y corroborar la hipótesis. Como resultado, se encontró una conexión relevante entre las variables, validando la hipótesis alternativa que postulaba que la gestión administrativa afecta la calidad de la experiencia de los usuarios.

Gómez (2021) realizaron un estudio con el fin de examinar la administración y la calidad del servicio de emergencias en el Centro Tipo C San Rafael de Esmeraldas en 2020, se realizó un estudio exploratorio y descriptivo de tipo transversal, sin carácter experimental, que combinó un enfoque cuantitativo y cualitativo. La población objeto de estudio consistió en 250 pacientes atendidos en el centro, con una muestra de 150 pacientes, así como 5 médicos jefes de guardia, enfermeras y líderes de unidad, quienes participaron en entrevistas y encuestas. Se emplearon diversas técnicas de recolección de datos, como entrevistas, observación y la encuesta Serqval. Entre los resultados sobresalientes, el 26,7% expresó una alta satisfacción con la calidad del servicio proporcionado por la enfermera, considerándola como el principal filtro desde el triaje. Sin embargo, el 46,7% no mostró ni concuerdo ni discrepo con el tiempo de espera, atribuyéndolo a la falta de personal. Además, el 60% expresó algo no estoy de acuerdo con el cumplimiento de los plazos estipulados, debido a complicaciones o urgencias diarias. El 50% de los usuarios estuvo algo de acuerdo con la amabilidad del personal de salud, mientras que el 26,7% mostró ambivalencia sobre la atractividad de las instalaciones. Por último, el 53% estuvo parcialmente conforme en cuanto a la presencia de equipos modernos en el servicio. En resumen, una dirección administrativa eficiente es vital para brindar un servicio de alta calidad, y se nota una carencia de conocimiento por parte del personal de emergencia del Centro Tipo C San Rafael sobre ciertos aspectos de la Institución de Salud Pública.



Antecedentes Nacionales

Cárdenas (2021) el objetivo de esta investigación fue “identificar la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio al usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local de Nauta en el año 2021”. La investigación se sitúa dentro de un diseño transversal correlacional no experimental, con un enfoque cualitativo, para ello la población investigada abarca a 7465 usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local de la ciudad de Nauta. La muestra del estudio se compone de 365 usuarios de la misma unidad. Los datos se analizaron con el software SPSS-v 23. Los resultados obtenidos indican que los usuarios calificaron en escala de Likert a la planeación con un puntaje de 2.42, a la organización con un puntaje de 2.65, a la dirección con un puntaje de 2.21 y al control con un puntaje de 2.23. Estos resultados sugieren que los usuarios no están de acuerdo con que los elementos de la administración sean ejemplos de excelencia en el servicio al cliente. El estudio examinó diversos aspectos del servicio utilizando una escala de Likert. Los usuarios proporcionaron calificaciones medias de 2.74 para los elementos tangibles, 2.6 para la fiabilidad, 2.74 para la capacidad de respuesta y 2.6 para la seguridad. Estos resultados indican un nivel general de satisfacción con la excelencia del servicio, salvo por el factor de Empatía, que recibió una calificación de 3.0, señalando una práctica especialmente positiva en este aspecto. Estos descubrimientos indican una conexión relevante entre la administración y la excelencia del servicio en la Unidad de Gestión Educativa local de Nauta en el año 2021, lo cual se refleja en el valor de p igual a 0.000.

Pacaya et. al (2022) El objetivo principal de este estudio fue “evaluar la conexión entre la gestión administrativa y la calidad del servicio al usuario en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo durante el año 2020”. Se realizó una investigación de carácter aplicado, aplicando un método no experimental y un diseño descriptivo de correlación. El grupo de estudio estuvo compuesto por 32 elementos analizados, y se emplearon encuestas y cuestionarios como instrumentos para la recolección de datos,



midiendo así las variables de interés. Los resultados obtenidos permitieron abordar el objetivo general, revelando que la gestión administrativa se clasifica como eficiente en un 50%, al igual que la calidad del servicio al usuario, lo cual sugiere una correlación significativa a un nivel anticipado entre ambas en el lugar de investigación. Además, se examinó la hipótesis general, donde se encontró un coeficiente estadístico Rho de 0.752, lo que señala una correlación positiva muy fuerte. El valor de p ($0.000 > 0.05$) apoyó la aceptación de esta hipótesis general, lo que lleva a la conclusión de que hay una conexión un vínculo relevante entre la dirección administrativa y la excelencia en el servicio al usuario en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo durante el año 2020.

Vasquez (2021) La finalidad de esta investigación consiste en “establecer el nivel de conexión entre la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en la Red Asistencial Essalud - Ucayali, Pucallpa, durante el año 2018”. En este contexto, se busca alcanzar los objetivos mediante una función de control que otorgue resultados positivos a la institución, contribuyendo así a la consecución de la excelencia en la prestación del servicio. El estudio demuestra la conexión entre el manejo del tiempo de atención y la satisfacción del paciente en la Red Asistencial Essalud. Resalta la importancia de una planificación efectiva de los recursos logísticos y la calidad de los medicamentos proporcionados a los pacientes, aspectos considerados fundamentales por los asegurados. Por lo tanto, el liderazgo desempeña un papel crucial en mejorar la gestión administrativa y garantizar la seguridad en la provisión de servicios de alta calidad a los usuarios en la Red Asistencial Essalud - Ucayali, Pucallpa, durante 2018. En términos de la metodología utilizada, el objetivo es profundizar la comprensión de la gestión administrativa y su impacto en la calidad del servicio. Este estudio se categoriza como básico, con un enfoque correlacional y un diseño no experimental. Se emplea una encuesta como instrumento de recolección de datos, dada su naturaleza transversal y enfoque cuantitativo. Los resultados del trabajo de campo sugieren una relación entre la



gestión administrativa y la calidad del servicio al usuario en la mencionada red asistencial durante 2018.

García (2023) El propósito central de este estudio fue “determinar de qué manera la gestión administrativa afecta la calidad de atención al usuario en la Clínica Dental Máxima Sonrisa, ubicada en la provincia de Huaura”. El estudio, categorizado como aplicado, correlacional y deductivo, empleó un diseño no experimental y transversal para recolectar y analizar datos utilizó un cuestionario validado, administrado tanto a colaboradores internos (9 participantes) como a usuarios externos (125 individuos), con un nivel de confianza del 95% y una precisión del 0.05%. Los resultados mostraron que el 22% de los colaboradores internos están totalmente de acuerdo y un 78% de acuerdo en que la planificación estratégica impacta la calidad del servicio para los usuarios externos. Además, el 22% está completamente de acuerdo y el 78% de acuerdo en que la organización impacta en la calidad del servicio en la Clínica Dental. En relación con la influencia de la Dirección, el 22% está completamente de acuerdo y el 78% de acuerdo en que esto incide en la calidad del servicio. Similarmente, respecto al control, el 22% está completamente de acuerdo y el 78% de acuerdo en que este afecta la calidad del servicio. Al final, el estudio determina que la gestión administrativa no incide de manera importante en la calidad del servicio ofrecido en la Clínica Dental Máxima Sonrisa, situada en la provincia de Huaura. Esto sugiere que otros factores pueden tener una influencia más marcada en la experiencia del cliente en dicha clínica dental.

Angulo (2020) El propósito primordial de su trabajo de investigación consistió en “analizar la relación existente entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Pacasmayo durante el año 2019”. Se optó por un diseño correlacional simple, dado que se intenta establecer si hay alguna correlación entre dos variables sin intervenir en su manipulación. Este enfoque tiene un carácter cuantitativo y no experimental, lo que implica que las variables no fueron objeto de manipulación con el fin de



llevar a cabo la investigación. La población estudiada comprendió un total de 17,229 usuarios, limitados a aquellos de entre 18 y 60 años. La muestra, integrada por 376 usuarios, se seleccionó utilizando una fórmula finita. Para la obtención de información en terreno, se utilizó un cuestionario con una escala de Likert de 12 preguntas por variable. Los resultados de esta investigación demuestran una conexión directa relacionando la dirección administrativa con la excelencia del servicio en la Municipalidad Distrital de Pacasmayo durante el año 2019. El análisis estadístico reveló un coeficiente de correlación significativo entre ambos aspectos, con un valor de $r = 0.895$ y $p = 0.000$, dado que este último es inferior a 0.05, lo cual señala una relación estadísticamente significativa.

Antecedentes Locales

Pando (2021) La investigación tiene como objetivo “analizar la gestión administrativa y su impacto en el logro de metas organizacionales desde la perspectiva del personal de la sociedad de beneficencia pública de Puno”. La investigación se enfoca en explorar la conexión la relación entre la gestión administrativa y el logro de los objetivos organizacionales, desde la perspectiva de los empleados de la sociedad de beneficencia pública de Puno durante el año 2019. El objetivo general es evaluar esta conexión percibida por el personal. En términos metodológicos, se utiliza un enfoque cuantitativo con un diseño descriptivo correlacional que no incluye experimentación. Se seleccionó una muestra de 68 trabajadores mediante un muestreo intencional no probabilístico. Este estudio no solo aporta al conocimiento académico sobre gestión administrativa y consecución de metas organizacionales, sino que también ofrece una referencia valiosa para investigaciones futuras en campos similares.



3.2 Marco teórico

3.2.1 Gestión Administrativa

La gestión administrativa abarca un conjunto de actividades esenciales para el funcionamiento óptimo de una organización. Es un proceso integral que engloba la planificación, la organización, la dirección y el control de todos los recursos disponibles, ya sean humanos, financieros, materiales o técnicos. El objetivo primordial de este proceso es alcanzar los objetivos de la organización de manera eficiente y efectiva.

Este procedimiento conlleva una serie de elecciones estratégicas y tácticas que influyen directamente en el desempeño global de la entidad. Aborda aspectos que van desde establecer con claridad metas y objetivos, hasta asignar recursos de manera adecuada, coordinar actividades, liderar al personal, implementar políticas y procedimientos, y evaluar constantemente el rendimiento para garantizar el cumplimiento de los objetivos fijados.

La gestión administrativa es un pilar fundamental para el éxito y la sostenibilidad de cualquier organización, ya que proporciona un marco estructurado y organizado para optimizar el uso de recursos y mejorar la eficiencia operativa en todos los niveles de la empresa. Es el motor que impulsa el funcionamiento fluido y coordinado de todas las áreas y departamentos, asegurando que se aprovechen al máximo los recursos disponibles y se alcancen los resultados deseados de manera eficaz.

Para Munch (2014) se trata de un conjunto de acciones interrelacionadas que tienen como finalidad alcanzar los objetivos y metas establecidos por una empresa. Estas acciones se llevan a cabo a través de la aplicación eficiente y efectiva de los procesos administrativos fundamentales: planificación, organización, dirección y control. Cada uno de estos procesos



desempeña un papel crucial en la gestión empresarial, desde la formulación de estrategias y la estructuración de recursos hasta la conducción del equipo y la supervisión del rendimiento. En esencia, se trata de un enfoque integral que busca garantizar el éxito y la sostenibilidad del negocio a través de una gestión eficaz y orientada hacia resultados.

Por su parte Chiavenato (2014) indica que la gestión de equipos se define como el conjunto de acciones dirigidas a coordinar las actividades de un grupo específico de personas. En términos simples, implica el proceso mediante el cual se persiguen metas u objetivos con la colaboración de los miembros del equipo y los recursos disponibles. Este proceso se materializa a través de la ejecución de tareas esenciales como la planificación, organización, dirección y control.

Estas actividades fundamentales están enfocadas en lograr los objetivos establecidos, garantizando una gestión eficaz y eficiente de los recursos humanos y materiales disponibles. Es decir, se trata de asegurar que se aprovechen al máximo las capacidades del equipo y los recursos disponibles para alcanzar los resultados deseados de manera efectiva y eficiente. La gestión de equipos es vital para el éxito de cualquier empresa u organización, ya que permite coordinar y optimizar el desempeño de los miembros del equipo hacia la consecución de los objetivos comunes.

Asimismo, para Anzola (2002) se refiere a una serie de actividades y decisiones dirigidas a alcanzar los objetivos y metas establecidos por una organización, utilizando el proceso administrativo como herramienta principal. Este proceso se compone de varias etapas claramente definidas, tales como la concepción de estrategias, estructuración, guía y supervisión de los recursos disponibles. Cada una de estas etapas desempeña un papel crucial en la gestión efectiva de la organización, desde la formulación de estrategias y la asignación



de responsabilidades hasta la supervisión y evaluación del progreso hacia los objetivos establecidos. En resumen, se trata de un enfoque sistemático que busca coordinar y optimizar el uso de los recursos disponibles para alcanzar el éxito organizacional.

Coulter (2010) El enfoque en la administración ha experimentado un cambio significativo en un pilar esencial para el funcionamiento eficiente de las organizaciones contemporáneas (p. 45). La gestión administrativa abarca una serie de actividades y procesos diseñados para optimizar el uso de recursos y garantizar la eficiencia en todas las áreas de la empresa. Desde la planificación estratégica hasta la supervisión diaria de operaciones, la gestión administrativa proporciona el marco necesario para coordinar actividades, asignar responsabilidades, tomar decisiones informadas y evaluar el rendimiento. Además, en un entorno empresarial cada vez más competitivo y cambiante, la gestión administrativa se ha vuelto crucial para adaptarse a las demandas del mercado, anticipar tendencias y oportunidades, y tomar medidas proactivas para mantener la relevancia y la competitividad.

Por otra parte, Welsh, Hilton y Gordon (2005) resaltan que se trata de un conjunto de procesos autónomos que la dirección de una entidad emplea para llevar a cabo las diversas tareas relacionadas con la planificación, organización, gestión de recursos humanos y supervisión. Estas actividades son esenciales para garantizar el funcionamiento eficaz y eficiente de la organización, ya que engloban desde la formulación de objetivos y estrategias hasta la asignación precisa de responsabilidades y recursos, así como el seguimiento y la evaluación de los resultados alcanzados. En resumen, constituyen el conjunto de acciones fundamentales que permiten a la administración dirigir y coordinar las operaciones de la entidad de manera óptima y coherente con sus metas y principios.



El estudio del vínculo entre la dirección administrativa y la excelencia en el servicio en entidades gubernamentales ha adquirido una relevancia significativa. Smith (2020) subraya la necesidad de evaluar cómo las técnicas de dirección afectan de forma inmediata, en el nivel de excelencia del servicio ofrecido a los ciudadanos. (p. 112). Este análisis contribuye a la comprensión de cómo la eficiencia administrativa puede traducirse en una mejora tangible en la satisfacción del usuario.

Brown et al. (2019) resalta “la conexión entre la dirección administrativa y la excelencia del servicio en el ámbito de la salud es objeto de exploración constante” (p. 78). Así mismo Taylor y Johnson (2021) La eficacia en la administración de recursos y procesos impacta directamente en la experiencia del paciente. Investigaciones recientes resaltan la relevancia de un enfoque integral en la gestión para optimizar la calidad asistencial y la satisfacción del usuario (p. 205).

Por su parte, González (2017) En el contexto educativo, la gestión administrativa se posiciona como un elemento fundamental para asegurar la excelencia en el servicio educativo (p. 92). También indica Hernández y Pérez (2022) El vínculo entre la dirección escolar y la calidad de la educación ha sido objeto de un escrutinio crítico (p. 45). Una eficiente gestión de recursos y una planificación estratégica bien elaborada tienen un impacto significativo en la mejora constante de la calidad educativa y en la satisfacción del estudiante. La gestión adecuada de los recursos, incluidos los financieros, humanos y materiales, garantiza que se asignen de manera óptima para apoyar las actividades educativas y satisfacer las necesidades de los estudiantes. Además, una planificación estratégica bien estructurada permite a las instituciones educativas establecer metas claras y desarrollar iniciativas específicas para abordar áreas de mejora identificadas, lo que lleva a una mejora continua en la calidad educativa. Cuando los recursos se gestionan de manera eficiente y se aplican en línea con una



planificación estratégica sólida, los estudiantes experimentan un entorno educativo más enriquecedor y satisfactorio, lo que contribuye a su éxito académico y bienestar general.

3.2.1.1 Dimensiones de la gestión administrativa

Dimensión Planificación

La planificación dentro del contexto de la gestión administrativa es el proceso mediante el cual una organización establece sus objetivos y determina las acciones necesarias para alcanzarlos de manera efectiva y eficiente. Implica la identificación de metas específicas, el análisis de los recursos disponibles, la evaluación del entorno externo e interno, y la elaboración de planes detallados que guíen las actividades presentes y futuras de la organización. La planificación en la gestión administrativa proporciona un marco estratégico que orienta las decisiones y acciones de la organización, permitiendo una asignación óptima de recursos y una adaptación proactiva a los cambios del entorno, con el fin de lograr el éxito y la sostenibilidad a largo plazo.

La elaboración de estrategias, un elemento esencial en la gestión organizacional, ha sido ampliamente explorada por reconocidos académicos. En palabras de Bryson (2018), la proyección estratégica es un proceso participativo que guía las decisiones y esfuerzos de una institución para alcanzar sus metas. (p. 42). Este enfoque resalta la trascendencia de fomentar la colaboración entre todos los actores del ámbito educativo, incluyendo docentes, administradores, padres y la comunidad en general. La colaboración facilita la identificación de necesidades, la generación de ideas innovadoras y el desarrollo de soluciones efectivas que aborden los desafíos educativos de manera integral y sostenible.



Además, este enfoque promueve la adopción de una perspectiva a largo plazo en la formulación e implementación de estrategias educativas. Reconoce que los cambios significativos en la calidad educativa requieren tiempo y un compromiso continuo con la mejora. Por lo tanto, se enfatiza la importancia de establecer metas a largo plazo, así como de monitorear y evaluar de manera constante el progreso hacia esas metas. Además, Ansoff (2019) sostiene que la planificación estratégica no solo debe considerar el entorno actual, sino también proyectarse hacia el futuro, anticipando los cambios y desafíos (p. 115). Este enfoque integral resalta la importancia de una planificación estratégica dinámica y adaptable que se ajuste a los cambios en el entorno educativo y las necesidades de los estudiantes. La planificación estratégica dinámica implica un proceso continuo de evaluación, revisión y ajuste de las estrategias y objetivos para asegurar que sigan siendo relevantes y efectivos en un entorno en constante evolución. Además, esta planificación adaptativa permite a las instituciones educativas responder de manera proactiva a los desafíos emergentes y capitalizar las oportunidades nuevas, lo que garantiza que puedan satisfacer las demandas cambiantes de los estudiantes y mantener altos estándares de calidad educativa. En resumen, una planificación estratégica dinámica y adaptativa es fundamental para garantizar la efectividad y la relevancia de las iniciativas educativas en el largo plazo.

Dimensión Organización:

En el ámbito de la gestión administrativa, una organización se define como una entidad social estructurada que busca alcanzar objetivos específicos mediante la coordinación de recursos humanos, financieros, materiales y tecnológicos. La organización se caracteriza por tener una estructura formal, con roles definidos, jerarquías de autoridad y responsabilidades claramente establecidas. La gestión administrativa en una organización abarca la planificación, organización, dirección y control de sus actividades, con el fin de asegurar que se alcancen



eficientemente los objetivos establecidos. Es importante destacar que estas prácticas administrativas se aplican en una variedad de contextos, que van desde empresas hasta instituciones gubernamentales, organizaciones sin fines de lucro o grupos sociales. Además, estas organizaciones pueden adoptar diferentes formas legales, como corporaciones, asociaciones o cooperativas. En última instancia, la gestión administrativa busca optimizar el desempeño organizacional, promoviendo la colaboración, la innovación y la adaptación a los cambios del entorno para garantizar su éxito y sostenibilidad a largo plazo.

La organización, como función clave de la administración, ha sido objeto de análisis minuciosos. En consonancia con Fayol (2020) la organización implica la disposición de recursos y la asignación de tareas para lograr los objetivos de la empresa (p. 84). En esta línea, Mintzberg et al. (2021) destacan que la estructura organizativa debe adaptarse a la estrategia de la organización y a su entorno (p. 132). Estas perspectivas subrayan la relevancia de contar con una organización eficiente y flexible para garantizar el éxito sostenible de la entidad educativa. Una organización eficiente implica la optimización de los recursos disponibles, tanto humanos como materiales, para asegurar que se utilicen de manera efectiva en apoyo de las actividades educativas y administrativas. Esto incluye la asignación adecuada de personal, la gestión eficiente de presupuestos y la utilización inteligente de infraestructuras y tecnología.

Por otro lado, una organización flexible tiene la capacidad de adaptarse rápidamente a los cambios en el entorno educativo y las necesidades de los estudiantes. Esto implica la capacidad de responder de manera ágil y proactiva a los desafíos emergentes, así como de aprovechar las oportunidades nuevas que puedan surgir. Una organización flexible también fomenta la innovación y la experimentación, permitiendo a la entidad educativa explorar nuevas ideas y enfoques para mejorar su funcionamiento y su capacidad para cumplir con su misión y objetivos.



Dimensión Dirección:

En el ámbito de la gestión administrativa, la dirección implica el acto de influir y orientar a los integrantes de una organización para que colaboren en la consecución de los objetivos establecidos. Es el proceso mediante el cual se lidera y se motiva al equipo de trabajo hacia el cumplimiento de las metas planteadas. Este proceso implica la toma de decisiones, la comunicación efectiva, el liderazgo y la motivación de los empleados, así como la supervisión y el control del desempeño. Los directivos son responsables de establecer una visión clara, definir metas y estrategias, asignar recursos de manera eficiente y delegar responsabilidades adecuadamente. Además, la dirección implica crear un ambiente de trabajo favorable que fomente la colaboración, la creatividad y el desarrollo personal y profesional de los empleados, con el fin de maximizar su contribución al éxito organizacional. En resumen, la dirección en la gestión administrativa es crucial para alinear los esfuerzos individuales y colectivos hacia el logro de los objetivos organizacionales, garantizando la eficacia y la eficiencia en el funcionamiento de la organización.

El liderazgo, un componente esencial de la gestión, ha sido objeto de exploración por parte de expertos en liderazgo. De acuerdo con Koontz y Weihrich (2018) la administración consiste en guiar a las personas para que colaboren en la consecución de los objetivos de la organización (p. 184). En una perspectiva más contemporánea, Bass y Riggio (2019) enfatizan la importancia del liderazgo transformacional para inspirar y motivar a los seguidores (p. 76). Estos enfoques resaltan la importancia crucial de contar con habilidades directivas efectivas para alcanzar un alto rendimiento organizacional. Las habilidades directivas abarcan una amplia gama de competencias, que van desde la capacidad de liderazgo y la toma de decisiones estratégicas hasta la comunicación efectiva y la resolución de problemas.



En un entorno educativo en constante cambio y desafío, los líderes educativos deben poseer habilidades directivas sólidas para guiar a sus equipos hacia el logro de metas y objetivos institucionales. Esto implica la capacidad de establecer una visión clara y compartida, motivar y capacitar al personal, promover una cultura de colaboración y aprendizaje continuo, y tomar decisiones informadas y basadas en evidencia.

Además, las habilidades directivas efectivas son esenciales para gestionar eficazmente los recursos disponibles, resolver conflictos y enfrentar los desafíos emergentes. Los líderes educativos también deben ser capaces de comunicarse de manera clara y persuasiva con todas las partes interesadas, incluidos los estudiantes, el personal, los padres y la comunidad en general.

Dimensión Control:

El control en el ámbito de la gestión administrativa es un proceso esencial que implica la supervisión sistemática y la evaluación continua del desempeño organizacional para garantizar que se alcancen los objetivos establecidos. Esta función de control comprende la comparación de los resultados obtenidos con los estándares previamente definidos, la identificación de desviaciones y la adopción de medidas correctivas cuando sea necesario. El control se lleva a cabo en todas las áreas y niveles de la organización, abarcando aspectos como la calidad, la eficiencia operativa, el cumplimiento de normas y regulaciones, y el uso adecuado de los recursos. A través del control, los directivos pueden detectar problemas y oportunidades, tomar decisiones informadas y ajustar las acciones y procesos para mejorar el desempeño organizacional y garantizar la consecución de los objetivos estratégicos a largo plazo. En resumen, el control en la gestión administrativa proporciona un mecanismo fundamental para



garantizar la efectividad, la eficiencia y la adaptabilidad de la organización en un entorno empresarial dinámico y cambiante.

La función de control en la administración ha sido objeto de análisis detallados. Autores como Robbins y Coulter (2020) definen el control como el proceso de asegurar que las actividades de la organización se ajusten a los planes establecidos (p. 332). En un contexto más amplio, Merchant y Van der Stede (2017) destacan la importancia de sistemas de control eficientes para evaluar el rendimiento y corregir desviaciones (p. 240). Estas perspectivas destacan la función crítica del control en el mantenimiento de la eficiencia y la eficacia organizacional. El control se refiere al proceso mediante el cual se supervisan y evalúan las actividades y los resultados organizacionales para garantizar que estén alineados con los objetivos y las metas establecidas.

En un entorno educativo, el control desempeña un papel fundamental en la supervisión del desempeño académico, la gestión de recursos y presupuestos, y el cumplimiento de estándares de calidad. A través del control, las instituciones educativas pueden identificar áreas de mejora, corregir desviaciones y tomar medidas correctivas cuando sea necesario para garantizar el logro de los objetivos institucionales.

El control también es esencial para garantizar la rendición de cuentas y la transparencia en la gestión educativa. Al establecer sistemas y procesos de control efectivos, las instituciones educativas pueden mantener la confianza de las partes interesadas y asegurar el uso adecuado de los recursos públicos y privados.

3.2.2 Calidad de servicio al usuario

La calidad del servicio al usuario abarca hasta qué punto una organización cumple con las expectativas y necesidades de sus clientes o usuarios mientras ofrece un servicio. Esto implica proporcionar un servicio que sea confiable, puntual, fácilmente accesible, seguro y que satisfaga las necesidades específicas de los usuarios. No se limita únicamente al producto o servicio en sí mismo, sino que también incluye la experiencia global del cliente, como la atención al cliente, la facilidad de uso, la claridad de la información proporcionada y la resolución efectiva de problemas o reclamaciones.

Mantener un alto nivel de calidad en el servicio al usuario es crucial para la satisfacción del cliente, la retención, la construcción de una reputación positiva para la organización y, en última instancia, el éxito y la sostenibilidad del negocio.

Según Parasuraman et. al (1985) la calidad de servicio es crucial en cualquier organización, ya que afecta directamente la satisfacción del usuario. Estos autores introdujeron el modelo SERVQUAL, el cual sugiere aspectos fundamentales para medir la excelencia en el servicio, como la confiabilidad, la responsabilidad y la empatía. Asimismo, sostiene que la interacción entre el personal y el usuario juega un papel vital en la percepción de la calidad del servicio (p. 42).

En el contexto digital actual, la calidad de servicio al usuario continúa siendo esencial. Davis (2019) destaca la relevancia de la vivencia del usuario en entornos virtuales. Su investigación resalta la necesidad de adaptar los modelos tradicionales a las demandas cambiantes de la era digital, haciendo hincapié en la accesibilidad y la personalización. Con el fin de elevar la excelencia en el servicio en línea (p. 73).



En la actualidad, el enfoque en la calidad del servicio al usuario ha experimentado una expansión significativa para abordar las complejidades inherentes a las relaciones entre las organizaciones y los usuarios. Este cambio refleja el reconocimiento de que la satisfacción del cliente no se limita únicamente a la entrega de un producto o servicio, sino que implica una interacción más profunda y significativa entre la organización y el usuario. En un mundo cada vez más interconectado y competitivo, las organizaciones comprenden la importancia de establecer relaciones sólidas y duraderas con sus usuarios. Esto implica no solo satisfacer sus necesidades inmediatas, sino también anticipar y responder a sus expectativas en constante evolución. García y López (2021) proponen un marco integral que incorpora aspectos emocionales y sociales en la evaluación de la calidad del servicio. Su investigación destaca la importancia de la personalización y la gestión de expectativas para lograr una experiencia de usuario satisfactoria (p. 118).

3.2.2.1 Dimensiones de calidad de servicio al usuario

Dimensión 1: Elementos Tangibles

Los elementos tangibles en el contexto de la calidad del servicio al usuario se refieren a los aspectos físicos y visibles del servicio que pueden influir en la percepción del cliente sobre la calidad de la experiencia. Estos elementos incluyen todo lo que el cliente puede ver, tocar o sentir físicamente durante su interacción con el servicio.

Los elementos tangibles, como parte integral de la calidad del servicio, son discutidos por Gronroos (1984) quien destaca la importancia de los aspectos físicos y visibles en la evaluación de los servicios. La presencia de instalaciones modernas y la apariencia del personal contribuyen significativamente a la percepción de calidad del usuario (p. 37). En un contexto contemporáneo, Bitner y Booms (2016) enfatizan la necesidad de considerar elementos

tangibles en entornos digitales, subrayando la importancia de interfaces amigables y diseño estéticamente atractivo (p. 112).

Dimensión 2: Fiabilidad

La fiabilidad de los tangibles en el contexto de la calidad del servicio al usuario se refiere a la consistencia y confiabilidad de los aspectos físicos y visibles del servicio ofrecido por una organización. Implica que los elementos tangibles proporcionados por la empresa, como las instalaciones, el equipo, el material promocional y la apariencia de los empleados, sean consistentes y estén en buen estado en todas las interacciones con el cliente.

La fiabilidad, como componente esencial de la calidad del servicio, ha sido destacada por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988) en su modelo SERVQUAL. Estos autores definen la fiabilidad como la capacidad de la empresa para proporcionar servicios prometidos de manera precisa y consistente. La confiabilidad es clave para establecer la confianza del cliente y es fundamental para la lealtad a largo plazo (p. 41). En una perspectiva más reciente, Grönroos y Voima (2013) expanden el concepto de fiabilidad para abordar la co-creación de valor, destacando la importancia de la interacción continua y la adaptabilidad en la prestación de servicios (p. 107).

Dimensión 3: Capacidad de Respuesta

En el ámbito de brindar un servicio de calidad al usuario, la capacidad de respuesta se refiere a la rapidez y eficacia con la que una organización atiende las necesidades y solicitudes de sus clientes se refiere a la disposición y rapidez con la que una organización responde a las necesidades, consultas o problemas de sus clientes, lo que implica la prontitud en la atención y la disposición para adaptarse a las demandas y requerimientos específicos de los usuarios.



Una organización con alta capacidad de respuesta es aquella que puede atender de manera eficaz y oportuna las solicitudes de los clientes, proporcionando soluciones rápidas y efectivas a sus problemas o inquietudes. Esto puede incluir respuestas ágiles a consultas telefónicas, correos electrónicos o mensajes en redes sociales, así como la disposición para realizar ajustes o modificaciones en el servicio para satisfacer las necesidades individuales de los clientes.

La capacidad de respuesta es fundamental para la calidad del servicio al usuario porque contribuye a la percepción de eficiencia y atención al cliente. Cuando una organización responde de manera rápida y efectiva a las necesidades de sus clientes, estos se sienten valorados y satisfechos, lo que puede generar lealtad y recomendaciones positivas hacia la empresa.

La capacidad de respuesta, central en la evaluación de la calidad del servicio, es abordada por Johnston y Michel (2015) quienes la definen como la predisposición y disposición del personal para asistir a los usuarios y garantizar un servicio rápido y oportuno. Este aspecto es vital para atender las demandas en constante evolución de los clientes y garantizar una experiencia positiva (p. 88). En el contexto contemporáneo, Zeithaml et. al (2018) destacan la importancia de la capacidad de respuesta en entornos digitales, enfocándose en la rapidez de las plataformas en línea y la capacidad para resolver problemas de manera eficaz. (p. 65).

Dimensión 4: Seguridad

La seguridad de respuesta implicaría que los clientes confíen en que las respuestas proporcionadas por la organización son precisas, confiables y seguras, es decir, que están respaldadas por información precisa y actualizada, y que las acciones tomadas por la empresa para resolver problemas o inquietudes no representan riesgos adicionales para los clientes.



Una organización que prioriza la seguridad de respuesta podría implementar políticas y procedimientos claros para garantizar la exactitud y la confiabilidad de la información proporcionada a los clientes, así como protocolos de seguridad para proteger la privacidad y la integridad de los datos del cliente durante el proceso de respuesta.

El concepto de seguridad en el ámbito de la calidad del servicio ha sido abordado por diversos investigadores. En el modelo SERVQUAL propuesto por Parasuraman et. al (1988), la seguridad se describe como la habilidad de la empresa para generar confianza y mitigar el riesgo percibido por el cliente. Este componente es esencial para construir una relación duradera y positiva con los usuarios (p. 41). En una perspectiva más contemporánea, Smith y Wheeler (2002) exploran la seguridad en el contexto de servicios financieros, destacando la relevancia de salvaguardar los datos del cliente y llevar a cabo una gestión de riesgos eficiente para preservar la confianza (p. 153).

Dimensión 5: Empatía

La empatía en el contexto de la calidad del servicio al usuario se refiere a la capacidad de una organización y sus empleados para comprender y responder a las necesidades, emociones y preocupaciones de los clientes de manera genuina y compasiva. Implica ponerse en el lugar del cliente, escuchar activamente sus inquietudes, mostrar comprensión hacia sus experiencias y trabajar para resolver sus problemas de manera efectiva.

Los elementos clave de la empatía en el servicio al cliente incluyen la capacidad de los empleados para establecer una conexión emocional con los clientes, demostrar sensibilidad hacia sus emociones y circunstancias individuales, y ofrecer soluciones personalizadas que aborden sus necesidades específicas. Esto puede implicar expresar preocupación genuina,



mostrar interés por el bienestar del cliente y tomar medidas proactivas para mejorar su experiencia.

La empatía es fundamental para la calidad del servicio al usuario porque ayuda a construir relaciones sólidas y duraderas con los clientes, fomenta la confianza y lealtad hacia la organización, y contribuye a una experiencia positiva y satisfactoria para el cliente. Cuando los clientes sienten que son comprendidos y valorados, es más probable que vuelvan a hacer negocios con la empresa y recomienden sus productos o servicios a otros.

La empatía, como elemento fundamental en la interacción entre el personal y el usuario, ha sido discutida por diversos académicos. En el modelo SERVQUAL, Parasuraman et al (1988) identifican la empatía como la capacidad de comprender las necesidades del cliente y brindar un servicio personalizado. Esta conexión emocional es esencial para mejorar la satisfacción y la fidelidad del cliente (p. 39). En un contexto más reciente, Payne y Holt (2019) exploran la empatía en la era digital, destacando la importancia de la personalización en línea y la comprensión de las expectativas del cliente para cultivar relaciones sólidas (p. 45).

3.3 Marco conceptual

Municipalidad

El término "Municipalidad" se refiere a una entidad gubernamental local encargada de administrar y gestionar los asuntos públicos a nivel municipal. Según Fernández (2010), las municipalidades desempeñan un papel crucial en la prestación de servicios esenciales a la comunidad, como la gestión de residuos, el mantenimiento de infraestructuras locales y la planificación urbana (p. 76). La autora resalta la relevancia vital de estas instituciones en la vida diaria de los ciudadanos, puesto que asumen la responsabilidad primordial de atender y



satisfacer las necesidades particulares de cada comunidad y localidad. Estas instituciones municipales actúan como pilares fundamentales en la prestación de servicios públicos esenciales, tales como agua potable, alumbrado público, recolección de residuos, mantenimiento de calles y parques, entre otros, que inciden directamente en la calidad de vida de los residentes. Además, desempeñan un papel crucial en la promoción del desarrollo local, la gestión del urbanismo y la planificación territorial, garantizando un crecimiento armónico y sostenible de las ciudades y pueblos. En síntesis, las instituciones municipales son elementos clave en la cotidianidad de los ciudadanos, ya que se encargan de velar por su bienestar y contribuir al desarrollo integral de las comunidades a nivel local.

Gestión

La dirección abarca la organización, coordinación y supervisión de recursos y acciones con el fin de lograr metas concretas. En el ámbito municipal, Barberá (2015) destaca que la gestión eficiente es esencial para garantizar la eficacia de los servicios públicos locales. La autora enfatiza la importancia de una gestión transparente, participativa y orientada a resultados para mejorar la calidad de vida de los ciudadanos (p. 112). En este entorno, la gestión municipal se transforma en un proceso dinámico y multifacético que busca maximizar la utilización de recursos disponibles en beneficio del bienestar colectivo y el desarrollo sostenible de la comunidad. Este proceso implica no solo la administración eficiente de los recursos financieros, humanos y materiales, sino también la implementación de políticas y programas que promuevan la equidad, la participación ciudadana y el progreso socioeconómico. Además, la gestión municipal abarca la planificación estratégica a largo plazo, la gestión del cambio, la promoción del desarrollo local y la prestación eficaz de servicios públicos esenciales. En resumen, la gestión municipal se erige como un motor clave para impulsar el crecimiento y la



prosperidad de la comunidad, actuando como un agente de transformación positiva en el ámbito local.

Calidad

La "Calidad" en el contexto municipal se relaciona con la excelencia en la entrega de servicios a la comunidad. Según Gómez (2018), la calidad en los servicios municipales implica la satisfacción de las necesidades ciudadanas de manera eficiente y efectiva. La autora destaca la importancia de la evaluación continua y la retroalimentación ciudadana para mejorar la calidad de los servicios locales (p. 89). La excelencia en la administración local se extiende más allá de la mera eficacia de los servicios prestados, abarcando también la participación activa de los ciudadanos y la transparencia en la adopción de decisiones. No se trata solo de garantizar la provisión eficiente de servicios básicos, como la gestión de residuos, el mantenimiento de las calles o la seguridad ciudadana, sino también de fomentar una cultura de participación cívica y ciudadana. Esto implica involucrar a los residentes en el proceso de toma de decisiones, permitiéndoles contribuir con ideas, opiniones y propuestas para mejorar la calidad de vida en su comunidad.

Servicio

El "Servicio" municipal se refiere a la provisión de acciones y recursos que satisfacen las necesidades de la comunidad. Según Pérez (2019), en el ámbito municipal, la prestación de servicios eficientes y accesibles es esencial para mejorar el bienestar de los ciudadanos. La autora destaca la importancia de la adaptabilidad y la innovación en la oferta de servicios municipales para abordar las cambiantes demandas de la sociedad (p. 124). En este entorno, el servicio municipal adquiere un rol primordial al convertirse en un elemento fundamental para fortalecer y consolidar la relación entre la administración local y los ciudadanos. Este servicio



no se limita simplemente a la provisión de infraestructuras y programas, sino que se extiende a la interacción directa y continua entre la entidad municipal y la comunidad que representa.

El servicio municipal no solo se trata de satisfacer las necesidades básicas de los residentes, como el suministro de agua, la recolección de basura o el mantenimiento de parques y calles, sino también de promover una comunicación abierta y transparente. Esto implica una escucha activa por parte de las autoridades municipales para comprender las necesidades y preocupaciones de los ciudadanos, así como una respuesta proactiva y eficiente a sus solicitudes y problemas.

Usuario

El término "Usuario" en el contexto municipal se refiere a los ciudadanos que utilizan los servicios y recursos proporcionados por la administración local. Según González (2020), la participación activa del usuario es esencial para una gestión municipal efectiva. La autora destaca la importancia de involucrar a los ciudadanos en la decisión y la organización de acciones de proyectos y la evaluación de servicios para garantizar que las políticas municipales sean realmente representativas de las necesidades de la comunidad (p. 56). En este contexto, el ciudadano adquiere un rol mucho más activo y participativo en la dinámica de la vida municipal. Más que simplemente ser un receptor pasivo de servicios, se convierte en un actor clave en el diseño, implementación y mejora de las políticas locales que impactan directamente en su entorno y calidad de vida.

La participación ciudadana se convierte en un pilar fundamental de la gestión municipal, donde se promueve activamente la inclusión de los ciudadanos en la toma de decisiones. Esto implica no solo escuchar sus opiniones y preocupaciones, sino también incorporar sus ideas y propuestas en la formulación de políticas públicas. Los ciudadanos se



convierten en socios activos en la construcción de sus comunidades, colaborando con las autoridades municipales en la identificación de necesidades, la planificación de proyectos y la evaluación de resultados.

Gerencia de Administración Tributaria

La "Gerencia de Administración Tributaria" se centra en la planificación y supervisión de los procesos relacionados con la recaudación de impuestos. Según Pérez (2017), esta disciplina es esencial para garantizar que las entidades tributarias operen eficientemente y cumplan con sus objetivos de recaudación. La autora destaca la importancia de la gestión efectiva de los recursos y la aplicación de políticas fiscales para optimizar la obtención de ingresos (p. 89). En este sentido, la gerencia de administración tributaria se erige como un componente estratégico de vital importancia para el funcionamiento financiero del Estado. Esta entidad despliega un papel fundamental al gestionar eficazmente la recaudación de impuestos y tributos, lo cual constituye una de las principales fuentes de ingresos gubernamentales.

La correcta gestión de la administración tributaria no solo implica la recolección de fondos, sino también el diseño y la implementación de políticas fiscales que promuevan la equidad, la eficiencia y el crecimiento económico. Esto implica asegurar que los impuestos sean justos y proporcionales, al mismo tiempo que se establecen incentivos adecuados para fomentar la inversión y el desarrollo empresarial.

Desempeño

El término "Desempeño" en la gestión tributaria se refiere a la medida en que una entidad logra sus objetivos y metas. En la investigación de Gómez (2019), se destaca la importancia de evaluar el desempeño de las gerencias de administración tributaria para mejorar



la eficiencia y la efectividad en la recaudación fiscal. La autora sugiere que la evaluación del desempeño debe incluir indicadores financieros, como la eficiencia en la recaudación y la minimización de la evasión fiscal (p. 112). Evaluar y mejorar el desempeño se convierte así en un proceso clave para optimizar la gestión tributaria. Esta evaluación no solo implica el seguimiento de los resultados financieros, sino también el análisis de la eficacia de las políticas fiscales, la eficiencia en la recaudación de impuestos y la satisfacción de los contribuyentes.

Para llevar a cabo esta evaluación de manera efectiva, es fundamental contar con sistemas de monitoreo y medición adecuados que permitan recopilar datos precisos sobre el rendimiento de la administración tributaria. Esto incluye indicadores como la tasa de cumplimiento de los contribuyentes, la cantidad de impuestos recaudados, la eficacia de los programas de fiscalización y la calidad del servicio al cliente.

Estrategias

Las "Estrategias" en la administración tributaria son cruciales para abordar los desafíos fiscales y optimizar la recaudación. Según Martínez (2020), las estrategias deben adaptarse a las dinámicas económicas y sociales, considerando la evolución de las normativas fiscales. La autora destaca la importancia de la innovación en las estrategias tributarias, como la implementación de tecnologías para combatir la evasión fiscal y facilitar la cumplimentación de obligaciones tributarias (Martínez, 2020, p. 45). La formulación de estrategias efectivas se convierte así en un componente esencial para la administración tributaria moderna. Esta tarea abarca un proceso integral que va más allá de simplemente establecer objetivos fiscales; implica también la identificación de oportunidades, amenazas y desafíos en el entorno tributario, así como el diseño de acciones concretas para alcanzar los objetivos planteados.



En este sentido, las estrategias efectivas de administración tributaria deben tener en cuenta una serie de factores clave, como los cambios en la legislación fiscal, las tendencias económicas y sociales, la evolución tecnológica y los comportamientos de los contribuyentes. Esto requiere un análisis exhaustivo y continuo del entorno, así como la capacidad de adaptarse ágilmente a las circunstancias cambiantes.

Metas

Las "Metas" en la gestión tributaria son los objetivos específicos que una entidad busca lograr en términos de recaudación y eficiencia fiscal. Según Rodríguez (2018), establecer metas claras es fundamental para orientar las acciones de la gerencia de administración tributaria y medir su éxito. La autora destaca que las metas deben ser realistas, alcanzables y alineadas con las políticas fiscales del gobierno (p. 78). El establecimiento y seguimiento de metas se convierte en un proceso estratégico fundamental para direccionar la gestión tributaria hacia resultados financieros óptimos. Esta práctica no solo implica fijar objetivos claros y alcanzables, sino también monitorear de cerca el progreso hacia su consecución y ajustar las estrategias según sea necesario para garantizar su cumplimiento.

Al establecer metas, las autoridades fiscales definen las expectativas y prioridades en términos de recaudación de ingresos, eficiencia operativa y mejora de los servicios ofrecidos a los contribuyentes. Estas metas pueden incluir, por ejemplo, aumentar la tasa de cumplimiento tributario, reducir la evasión fiscal, mejorar los tiempos de procesamiento de trámites fiscales, entre otros indicadores clave de desempeño.



CAPITULO IV

HIPÓTESIS

4.1 Hipótesis general

Existe una relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en la Gerencia de Administración Tributaria y Recaudación de la Municipalidad Provincial del Collao Ilave 2023.

4.2 Hipótesis específicas

- Existe una relación significativa entre la planificación de la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en la Gerencia de Administración Tributaria y Recaudación de la Municipalidad Provincial del Collao Ilave 2023.
- Existe una relación significativa entre la organización de la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en la Gerencia de Administración Tributaria y Recaudación de la Municipalidad Provincial del Collao Ilave 2023.
- Existe una relación significativa entre la dirección de la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en la Gerencia de Administración Tributaria y Recaudación de la Municipalidad Provincial del Collao Ilave 2023.



- Existe una relación significativa entre el control de la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en la Gerencia de Administración Tributaria y Recaudación de la Municipalidad Provincial del Collao Ilave 2023.

4.3 Operacionalización de variables

Tabla 1

Cuadro de operacionalización de variables

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
VI: Gestión Administrativa Munch (2014)	Planificación	Establecer Estrategias Conformar las áreas de desempeño Formular indicadores Estabelecer metas	Likert
	Organización	Perfil del puesto de trabajo Organización de funciones	
	Dirección	Inducción Supervisión Establecer metas Motivación Control y coordinación con trabajadores	
	Control	Estrategias de control. Realización de inventarios	
VD: Calidad de atención al usuario Parasuraman et. al (1985)	Elementos tangibles	Ubicación Información al usuario Zona de recepción Material informativo	
	Fiabilidad	Innovación de la infraestructura Capacitación del capital humano Atención inmediata	
	Capacidad de respuesta	Cortesía Amabilidad Compromiso	
	Seguridad	Información Confianza	
	Empatía	Respuesta de una información Empatía y capacidad de comprender al usuario Comprensión y paciencia	

Nota. Su elaboración es de acuerdo a las variables en estudio



CAPITULO V

PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

5.1 Enfoque de la investigación

Hernández (2014) el enfoque cuantitativo implica un diseño de investigación meticuloso, que incluye la identificación de variables, la formulación de hipótesis y la aplicación de técnicas de muestreo representativas (p. 89). El enfoque cuantitativo, según Hernández Sampieri, emerge como un marco metodológico esencial que produce resultados medibles y generalizables, contribuyendo al avance del conocimiento científico.

5.2 Método(s) aplicados a la investigación

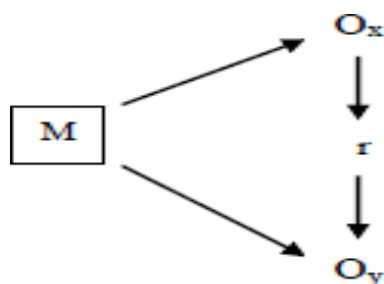
El método deductivo, según Johnson (2018) se distingue por su enfoque lógico y estructurado, partiendo de premisas generales hacia conclusiones específicas. En este proceso, los investigadores desarrollan hipótesis basadas en teorías existentes para luego probar su validez mediante la recopilación y análisis de datos (p. 45). Este método implica una serie de pasos lógicos, donde la conclusión se deriva de las premisas de manera inevitable, garantizando la coherencia interna en la investigación.

5.3 Tipo de investigación

La investigación aplicada es una actividad científica orientada a la resolución de problemas prácticos. Su objetivo es aplicar el conocimiento científico para mejorar la realidad, no para generar nuevo conocimiento teórico. (Rodríguez como se citó en Rios, 2019).

5.4 Nivel de investigación

El diseño descriptivo correlacional, según la obra de García (2019) se destaca por su enfoque en el reconocimiento y delineación de las conexiones entre distintas variables, sin intervenir activamente en las condiciones del estudio. Este método busca comprender la naturaleza y la fuerza de las asociaciones entre variables, proporcionando una visión detallada de cómo los fenómenos están interrelacionados en el mundo real (p. 78). A diferencia de los diseños experimentales, donde se manipulan deliberadamente variables, el diseño descriptivo correlacional se basa en la observación natural.



Esquema de la investigación. Dónde:

Y : Calidad de servicio del usuario.

r : Correlación.

M : Muestra.

X : Gestión administrativa.

5.5 Diseño de investigación

El estudio no experimental, de acuerdo con Hernández (2014) Se caracteriza por su enfoque en la observación y medición de variables sin la manipulación deliberada de situaciones. Este método se centra en la recolección de datos tal como se presentan naturalmente, sin la intervención del investigador para alterar condiciones o variables independientes (Mamani & Viracocha, 2023). En lugar de establecer relaciones de causa y efecto, el investigador busca comprender y describir fenómenos en su contexto real.

5.6 Población y muestra

5.6.1 Población

La población se refiere al total de individuos que comparten una o varias características comunes entre sí. Estas características deben estar bien definidas para que sea posible realizar un estudio estadístico que pueda reflejar los resultados óptimos para el trabajo de investigación (López, 2004).

Para este estudio se tuvo previsto trabajar con 45 trabajadores permanentes.

5.6.2 Muestra

Castillo (2021) La muestra consiste en un conjunto de personas que se seleccionan de una población para representarla en un estudio que se realiza. La representatividad de la muestra es sumamente importante para que los resultados de un estudio sean válidos y óptimos para los objetivos trazados (p. 257)



Por consiguiente, la investigación se basa en una muestra de 41 empleados de la Gerencia de Administración Tributaria y Recaudaciones de la Municipalidad Provincial del Collao-Ilave.

La fórmula empleada para la muestra fue la siguiente:

$$n = \frac{N * Z^2 * P * (1 - P)}{e^2}$$

Donde:

P es la estimación de la proporción en la población.

N es el tamaño de la población (45)

n es el tamaño de la muestra.

e es el margen de error.

Z es el valor de la distribución normal estándar que corresponde al nivel de confianza deseado.

Realizada el cálculo de la muestra se tuvo como resultado 41, lo que dio de entender que se tenía que encuestar a 41 trabajadores.

5.7 Técnica e instrumento

5.7.1 Técnica

Castillo (2019) La encuesta es una técnica de recolección de datos que se utiliza para obtener información sobre las opiniones, actitudes o sugerencias de los sujetos de estudio. Las encuestas se realizan mediante cuestionarios previamente establecidos que se distribuyen a las unidades de observación (p. 268).

5.7.2 Instrumento

Castillo (2021) El cuestionario es una técnica de recolección de datos que se utiliza para obtener información sobre opiniones, actitudes o sugerencias de una población de estudio. El cuestionario consta de un conjunto de preguntas que los participantes responden por sí mismos para dar respuesta a lo estudiado (p. 275).

5.8 Confiabilidad y validez del instrumento

5.8.1 Confiabilidad

Castillo (2019) La fiabilidad es una medida de la consistencia de las mediciones realizadas por un instrumento. Se puede dividir en dos dimensiones: la reproducibilidad, que mide la estabilidad de las mediciones en diferentes momentos, y la exactitud, que mide la precisión de las mediciones (p. 279).

En cuanto al índice de competencia (K), se proponen las siguientes recomendaciones basadas en los resultados obtenidos con el número de expertos que poseen este coeficiente (Hurtado, 2012).

confiabilidad se realizará mediante el alfa de Cronbach, sobre los valores siguientes:

Confiabilidad

Si el Coeficiente es $0.8 < k < 0.9$ la confiabilidad es excelente

Si el Coeficiente es $0.5 < k < 0.8$ la confiabilidad es bueno

Si el Coeficiente es $k < 0.5$ la confiabilidad es deficiente

Nota: Hurtado (2012).

Tabla 2
Alfa de cronbach

	N	%
Válido	41	100,0
Excluido	0	,0
Total	41	100,0

Nota: Elaboración propia.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,642	2

Nota: Elaboración propia.

Basándonos en los parámetros establecidos:

- Si el coeficiente de competencia (K) es de 0,642, este se encuentra entre 0,5 y 0,8, lo que lo clasificaría como bueno según la escala proporcionada. Es decir, el valor obtenido para de alfa de Cronbach indica que es favorable y adecuada el instrumento.

5.8.2 Validez

Castillo (2019) La validez es una medida de la efectividad de un dispositivo para cuantificar lo que se intenta medir. Se puede obtener comparando el instrumento con un criterio externo, que se considera el estándar de oro para la medición de la variable en cuestión (p. 279).

El cual también se realizará mediante una ficha de juicio de expertos.

5.9 Procedimiento de tratamiento de datos

La recopilación de datos en este estudio se realizó en tres etapas:

- 1) obtención de la autorización para llevar a cabo el proyecto de investigación en el lugar de estudio
- 2) aplicación de los instrumentos en una sola ocasión
- 3) creación de una base de datos para su análisis posterior utilizando el software estadístico SPSS 26.0.

5.10 Diseño de contrastación de hipótesis

Para analizar los datos recopilados, se emplearon dos enfoques estadísticos: la estadística descriptiva, que incluyó la presentación de datos a través de tablas y gráficos estadísticos para resumir y presentar los datos de forma clara y precisa, y la estadística inferencial, que profundizó en la relación entre variables mediante técnicas como la prueba de normalidad para evaluar la distribución de los datos y la prueba de correlación Spearman para explorar posibles asociaciones entre variables. Estos métodos permitieron no solo describir el conjunto de datos, sino también extraer conclusiones significativas sobre las relaciones subyacentes entre las variables estudiadas.

La contratación de hipótesis, para verificar, evaluar y la toma de decisión se usó la prueba de Tau-b de Kendall, con el fin de aceptar o rechazar la hipótesis formulada de la siguiente forma se plantea la hipótesis:

Planteamiento y resultados relacionados a la hipótesis general

- Hi: “Existe una relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en la Gerencia de Administración Tributaria y Recaudación de la Municipalidad Provincial del Collao Ilave 2023”.

- Ho: “No existe una relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en la Gerencia de Administración Tributaria y Recaudación de la Municipalidad Provincial del Collao Ilave 2023”.

Nivel de significancia: Evalúa la medida que mide el riesgo que estamos dispuestos a aceptar al rechazar la hipótesis nula, incluso si esta es verdadera. En este escenario, se ha fijado un nivel de significancia del 5%, denotado como $\alpha = 0,05$.

Criterio de decisión: Rechazar la hipótesis nula (Ho) cuando p-valor $> 0,05$; aceptar la hipótesis alternativa (H1) cuando p-valor $< 0,05$.

Tabla 3

Resultado de la prueba de Tau-b de Kendall de la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario

	Valor	Error estándar asintótico	p-valor
Tau-b de Kendall	,542	,073	,000
N válidos	41		

Nota. Prueba de Tau-b de Kendall de la contrastación de hipótesis.

Se establece una asociación entre la “gestión administrativa y la calidad del servicio al usuario”, dado que se obtuvo un valor p de 0,000, con un error estándar de 0,073. Esto nos indica que existe una relación significativa entre ambas variables.

El error estándar asintótico obtenido muestra una estimación de la variabilidad del estadístico, obteniéndose así un valor de 0,073 lo que indica la variabilidad esperada en el valor Tau-b. Así como también el p-valor es la probabilidad de obtener un valor Tau-b y en este caso resultó ser menor que el $\alpha = 0,05$, por lo que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

En la Gerencia de Administración Tributaria y Recaudación de la Municipalidad Provincial del Collao Ilave, la gestión administrativa juega un papel crucial en la eficacia y eficiencia de los procesos internos relacionados con la recaudación de impuestos y la administración financiera. Esta gestión abarca la planificación, organización y supervisión de actividades como la elaboración de presupuestos, la gestión de recursos humanos y la implementación de políticas fiscales. Por otro lado, la calidad del servicio al usuario se refiere a la capacidad de la gerencia para brindar atención efectiva, oportuna y satisfactoria a los contribuyentes y ciudadanos que requieren servicios relacionados con la tributación y la recaudación.

Planteamiento y resultados relacionados a la hipótesis específico 1

- Hi: “Existe una relación significativa entre la planificación de la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en la Gerencia de Administración Tributaria y Recaudación de la Municipalidad Provincial del Collao Ilave 2023”.
- Ho: “No existe una relación significativa entre la planificación de la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en la Gerencia de Administración Tributaria y Recaudación de la Municipalidad Provincial del Collao Ilave 2023”.

Nivel de significancia: Se refiere al nivel de riesgo que estamos dispuestos a aceptar al rechazar la hipótesis nula, incluso si esta fuera verdadera. En este contexto, se ha fijado un nivel de significancia del 5%, denotado como $\alpha = 0,05$.

Criterio de decisión: Rechazar la hipótesis nula (H_0) cuando $p\text{-valor} > 0,05$; aceptar la hipótesis alternativa (H_1) cuando $p\text{-valor} < 0,05$.

Estadístico de prueba: Tau-b de Kendall**Tabla 4***Prueba de Tau-b de Kendall entre la planificación y la calidad de servicio al usuario*

	Valor	Error estándar asintótico	p-valor
Tau-b de Kendall	,503	,097	,000
N de casos válidos	41		

Nota. Prueba de Tau-b de Kendall de la contrastación de hipótesis.

Se ha determinado una asociación entre la “planificación de la gestión administrativa y la calidad del servicio al usuario” mediante la prueba de Tau-b de Kendall. Esto se evidencia en el p-valor de 0,000, con un error estándar de 0,097, lo que indica una relación estadísticamente significativa entre ambas variables.

Para el error estándar tuvo un valor de 0,097 lo que indica que existe cierta variabilidad en el valor Tau-b, además el p-valor del tau-b resulto ser menor que $\alpha = 0,05$, en tal efecto se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

En la Gerencia de Administración Tributaria y recaudación de la Municipalidad Provincial del Collao Ilave, la gestión administrativa abarca una serie de actividades clave para asegurar el funcionamiento eficiente de los procesos relacionados con la recaudación de impuestos y la administración financiera. Esto implica la planificación estratégica, la asignación de recursos, la supervisión de operaciones y la implementación de políticas y procedimientos. Por otro lado, la calidad del servicio al usuario es fundamental para garantizar una experiencia satisfactoria a los contribuyentes y ciudadanos que interactúan con la entidad.

Planteamiento y resultados relacionados a la hipótesis específico 2

- Hi: “Existe una relación significativa entre la organización de la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en la Gerencia de Administración Tributaria y Recaudación de la Municipalidad Provincial del Collao Ilave 2023”.
- Ho: “No existe una relación significativa entre la organización de la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en la Gerencia de Administración Tributaria y Recaudación de la Municipalidad Provincial del Collao Ilave 2023”.

Nivel de significancia: Esta evaluación determina el nivel de riesgo que estamos dispuestos a correr al rechazar la hipótesis nula, aun si esta fuera cierta. En este escenario, hemos definido un nivel de significancia del 5%, simbolizado como $\alpha = 0,05$.

Criterio de decisión: Rechazar la hipótesis nula (H_0) cuando $p\text{-valor} > 0,05$; aceptar la hipótesis alternativa (H_1) cuando $p\text{-valor} < 0,05$.

Estadístico de prueba: Tau-b de Kendall

Tabla 5

Prueba de Tau-b de Kendall entre la organización y la calidad de servicio al usuario

	Valor	Error estándar asintótico	p-valor
Tau-b de Kendall	,335	,134	,023
N de casos válidos	41		

Nota. Prueba de Tau-b de Kendall de la contrastación de hipótesis.

El análisis realizado mediante la prueba de Tau-b de Kendall revela una asociación entre la “organización de la gestión administrativa y la calidad del servicio al usuario”. Este

resultado se sustenta en un p-valor de 0,023 y un error estándar de 0,134. Por lo tanto, se confirma la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula, lo que indica una conexión estadísticamente significativa entre ambas variables.

La dirección de la gestión administrativa en una organización se refiere a la supervisión y liderazgo de las actividades relacionadas con la administración de recursos y procesos. Esto implica establecer objetivos, planificar estrategias, asignar tareas y recursos, y supervisar el progreso hacia metas establecidas. Por otro lado, la calidad del servicio al usuario se centra en la satisfacción y atención al cliente o usuario final. Esto incluye proporcionar respuestas efectivas y oportunas a las necesidades y consultas de los usuarios, garantizar la accesibilidad y la claridad en la información proporcionada y ofrecer un trato amable y profesional en todo momento.

Planteamiento y resultados relacionados a la hipótesis específico 3

- Hi: “Existe una relación significativa entre la dirección de la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en la Gerencia de Administración Tributaria y Recaudación de la Municipalidad Provincial del Collao Ilave 2023”.
- Ho: “No existe una relación significativa entre la dirección de la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en la Gerencia de Administración Tributaria y Recaudación de la Municipalidad Provincial del Collao Ilave 2023”.

Nivel de significancia: Se trata de analizar el grado de riesgo que estamos dispuestos a aceptar al rechazar la hipótesis nula, aun cuando esta última sea verdadera. En este contexto, se ha definido un nivel de significancia del 5%, indicado como $\alpha = 0,05$.

Criterio de decisión: Rechazar la hipótesis nula (H_0) cuando $p\text{-valor} > 0,05$; aceptar la hipótesis alternativa (H_1) cuando $p\text{-valor} < 0,05$.

Estadístico de prueba: Tau-b de Kendall

Tabla 6

Prueba de Tau-b de Kendall entre la dirección y la calidad de servicio al usuario

	Valor	Error estándar asintótico	p-valor
Tau-b de Kendall	,613	,078	0,000
N de casos válidos	41		

Nota. Prueba de Tau-b de Kendall de la contrastación de hipótesis.

Con los datos de la prueba de Tau-b de Kendall, nos indica que existe una relación entre la “dirección de la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario”, En el que tuvo un $p\text{-valor}=0,000$ y un error estándar de 0,078.

El $p\text{-valor}=0,000$ es menor que $\alpha= 0,05$, en tal sentido se decidió que se acepta la hipótesis alterna (H_a) y se rechaza la hipótesis nula.

La gestión administrativa abarca todas las actividades relacionadas con la organización, planificación, coordinación y supervisión de los recursos y procesos dentro de una entidad o empresa. Implica establecer políticas, procedimientos y estrategias para lograr los objetivos organizacionales de manera eficiente y efectiva. Además, la calidad del servicio al usuario se define como la habilidad que tiene una empresa u organización para cumplir con las necesidades y expectativas de sus clientes o usuarios. Esto implica ofrecer un servicio rápido, amigable, confiable y efectivo, brindando soluciones a los problemas y consultas de manera oportuna y eficiente.

Planteamiento y resultados relacionados a la hipótesis específico 4

- Hi: “Existe una relación significativa entre el control de la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en la Gerencia de Administración Tributaria y Recaudación de la Municipalidad Provincial del Collao Ilave 2023”.
- Ho: “No existe una relación significativa entre el control de la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en la Gerencia de Administración Tributaria y Recaudación de la Municipalidad Provincial del Collao Ilave 2023”.

Nivel de significancia: Se trata de analizar el grado de riesgo que estamos dispuestos a asumir al rechazar la hipótesis nula, aunque esta última sea verdadera. En este caso específico, se ha fijado un nivel de significancia del 5%, expresado como $\alpha = 0,05$.

Criterio de decisión: Rechazar la hipótesis nula (H_0) cuando $p\text{-valor} > 0,05$; aceptar la hipótesis alternativa (H_1) cuando $p\text{-valor} < 0,05$.

Estadístico de prueba: Tau-b de Kendall

Tabla 7

Prueba de Tau-b de Kendall entre el control y la calidad de servicio al usuario

	Valor	Error estándar asintótico	p-valor
Tau-b de Kendall	,580	,093	0,000
N de casos válidos	41		

Nota. Prueba de Tau-b de Kendall de la contrastación de hipótesis.



Con la prueba de Tau-b de Kendall, nos indica que existe relación el “control de la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario”, para ello el error estándar fue 0,093 y un p-valor de 0,000.

El valor p obtenido de 0,000 es menor que el nivel de significancia establecido de $\alpha=0,05$. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alternativa (H_a) y se rechaza la hipótesis nula.

La gestión administrativa engloba todas las actividades relacionadas con la organización y supervisión de recursos y procesos dentro de una entidad. Incluye la planificación estratégica, asignación de recursos y establecimiento de políticas y procedimientos. Por otro lado, la calidad del servicio al usuario se centra en la satisfacción y atención a los clientes o usuarios. Esto implica brindar un servicio eficiente, amable y efectivo, resolviendo sus necesidades y consultas de manera rápida y precisa.

CAPITULO VI

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

6.1 Presentación

Se muestra la prueba de normalidad, en el cual busca determinar si los datos analizados provienen de una población con una distribución normal, esta es una herramienta para analizar si los datos siguen una distribución normal.

6.1.1 Prueba de normalidad

Tabla 8

Prueba de normalidad de datos

	Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	g.l.	Sig.	Estadístico	g.l.	Sig.
Gestión	,232	41	,000	,846	41	,000
Administrativa						
Calidad de Servicio al usuario	,187	41	,001	,910	41	,003

Nota. Pruebas de normalidad para muestras pequeñas y grandes.

Planteamiento de hipótesis para determinar la normalidad de los datos.

- **H₀:** La información recabada mediante el cuestionario provienen de una distribución normal, cuando el nivel de sig es mayor a 0,05.
- **H_a:** La información recabada mediante el cuestionario no provienen de una distribución normal, cuando el nivel de sig es mayor a 0,05.

Interpretación de la tabla:

Los datos de la tabla muestran los resultados de las pruebas de normalidad aplicadas a dos variables: “Gestión Administrativa y Calidad de Servicio al Usuario”. Para la variable de Gestión Administrativa, el estadístico de la prueba Kolmogorov-Smirnov es de 0.232, con un valor p de 0.000. Esto indica que los datos no se distribuyen de manera normal.

En contraste, en el caso de la variable de Calidad de Servicio al Usuario, el análisis mediante la prueba de Kolmogorov-Smirnov mostró un valor de 0,187, con un valor p de 0,001. Esto implica que los datos para esta variable no exhiben una distribución normal.

Con esta información para ambas variables no siguen una distribución normal, ya que los valores de p son significativamente menores que el nivel de significancia $\alpha = 0,05$. Por lo tanto, nos indica que las variables no cumplen con el supuesto de normalidad.

6.2 Análisis e interpretación de resultados

RESULTADO PARA EL OBJETIVO GENERAL

6.2.1 Gestión administrativa y la calidad de servicio

Tabla 9

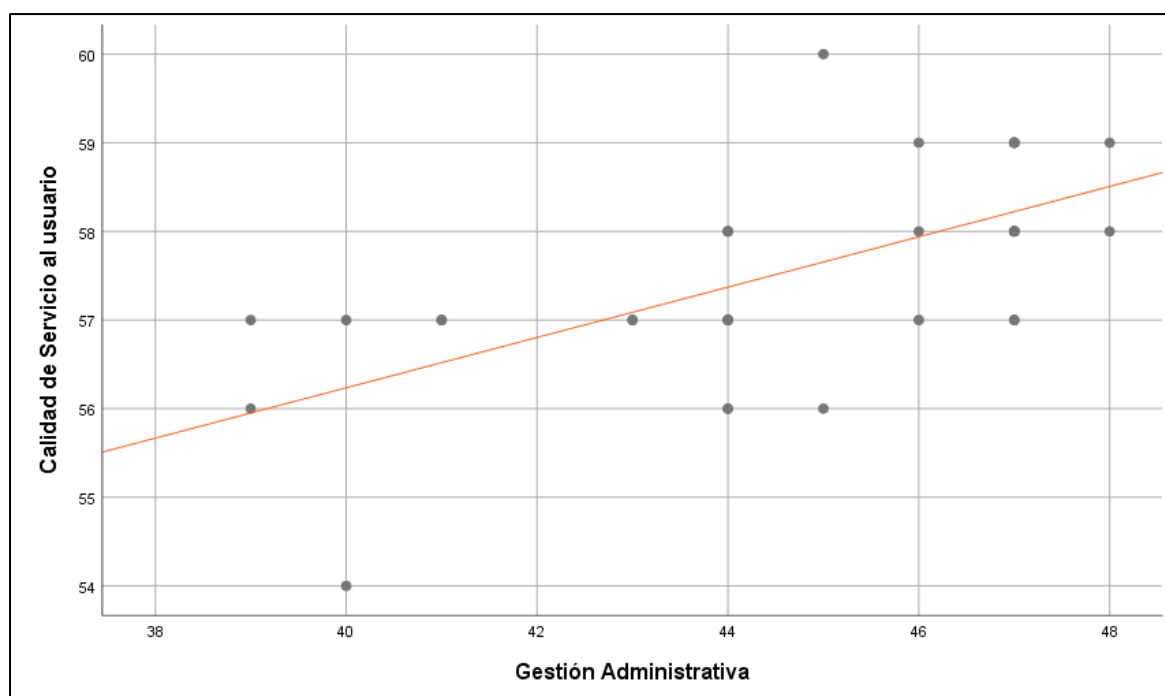
Correlación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario

		Gestión Administrativa	Calidad de Servicio al usuario
Gestión Administrativa	Coef. de correlación	1,000	,662**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	41	41
Calidad de Servicio al usuario	Coef. de correlación	,662**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	41	41

Nota. Correlación de Rho de Spearman analizada mediante el programa de Spss.

Figura 1

Gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario



Nota. Correlación de Rho de Spearman analizada mediante el programa de Spss.

Se aprecia que la gestión administrativa efectiva facilita la entrega de un servicio de calidad al usuario, mientras que una experiencia positiva para los clientes puede ser el resultado de una gestión administrativa bien estructurada y coordinada. Se tuvo como coeficiente de correlación de 0,662 lo que indica que hay una tendencia de que cuando mejora la gestión administrativa, también mejorar el servicio de la calidad al usuario y este aumento se estima en un 43,82%, por otro lado, el nivel de significancia fue de 0,000. En tal sentido una gestión administrativa efectiva es clave para proporcionar un servicio de calidad al usuario y una experiencia satisfactoria para los clientes puede derivarse de una gestión administrativa bien planificada y coordinada.

RESULTADO PARA EL OBJETIVO ESPECÍFICO 1

6.2.2 Planificación de la gestión administrativa y la calidad de servicio al

usuario

Tabla 10

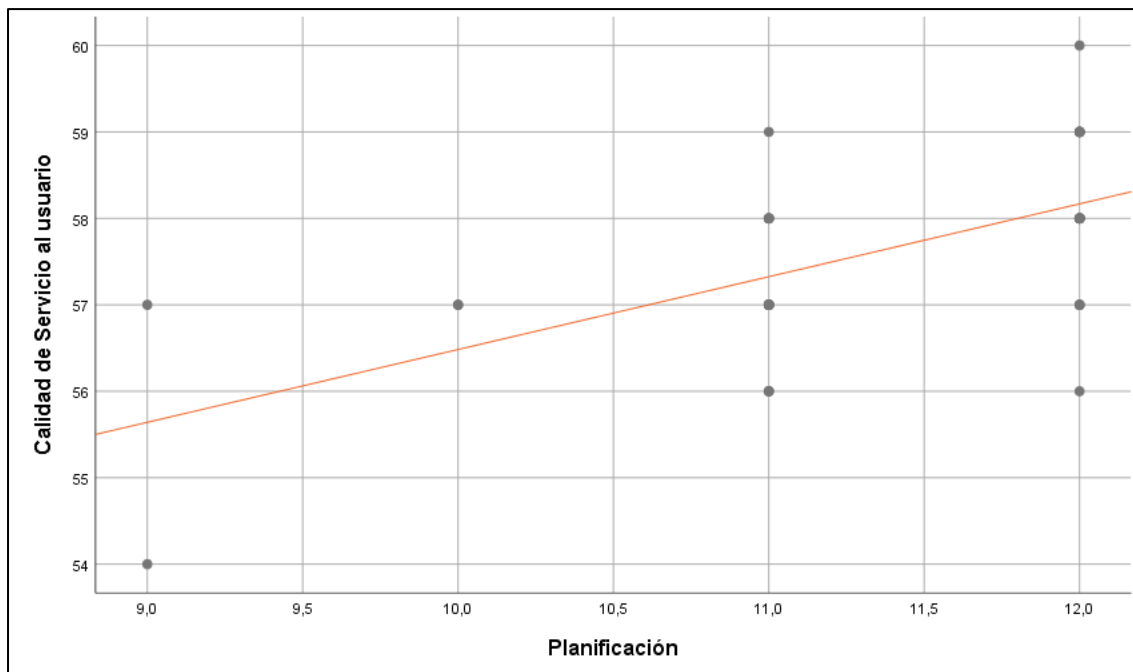
Resultados de la correlación del primer objetivo

			Planificación	Calidad de Servicio al usuario
Rho de	Planificación	Coef. de correlación	1,000	,563**
Spearman		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	41	41
	Calidad de	Coef. de correlación	,563**	1,000
	Servicio al	Sig. (bilateral)	,000	.
	usuario	N	41	41

Nota. Correlación de Rho de Spearman entre ambas variables.

Figura 2

Correlación entre la planificación y la calidad de servicio al usuario



Nota. Correlación de Rho de Spearman entre ambas variables.

La planificación de la gestión administrativa busca organizar y coordinar las operaciones internas de la organización con el fin de proporcionar servicios de alto nivel que satisfagan las expectativas de los usuarios, lo que a su vez promueve la satisfacción y la fidelización de los clientes. El coeficiente de correlación entre la planificación y la calidad del servicio al usuario fue de 0,563, con un nivel de significancia de 0,000, lo que indica que a medida que mejora la planificación de la gestión administrativa, también aumenta la calidad del servicio al usuario en un 31,70%. En este sentido, una organización con una estructura administrativa bien planificada tiende a ofrecer un servicio de mayor calidad a sus usuarios, lo que puede resultar en una experiencia más satisfactoria para ellos.

RESULTADO PARA EL OBJETIVO ESPECÍFICO 2

6.2.3 Organización de la gestión administrativa y la calidad de servicio al

usuario

Tabla 11

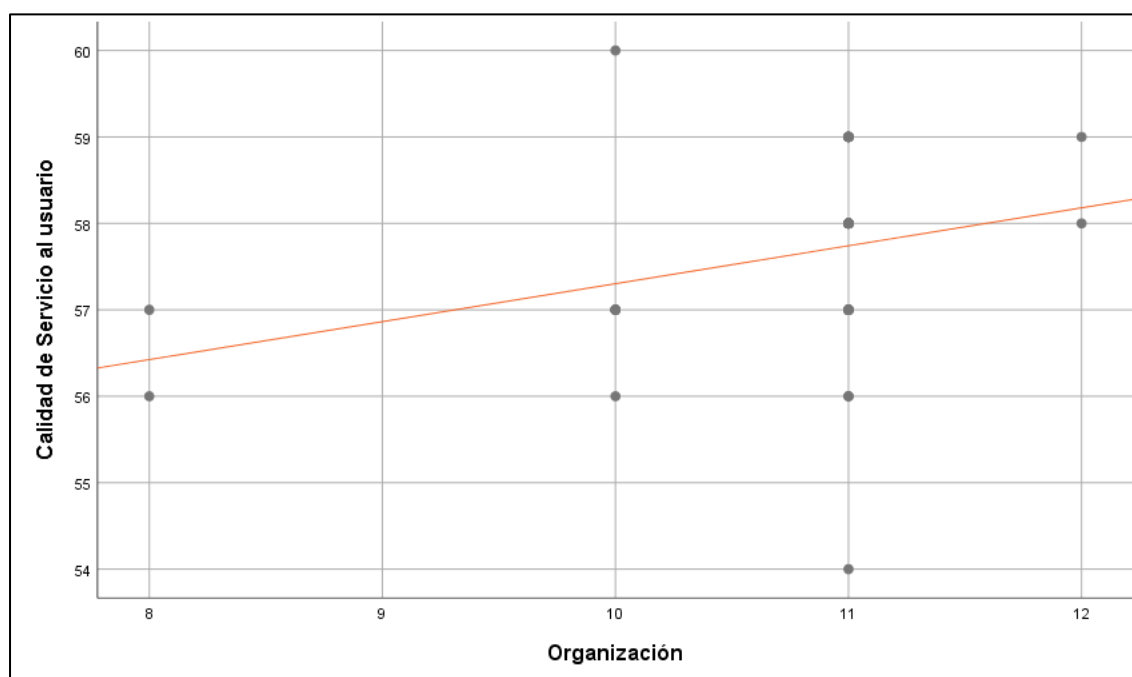
Resultados de la correlación del segundo objetivo

		Organización	Calidad de Servicio al usuario
Organización	Coef. de correlación	1,000	,374*
	Sig.	.	,016
	N	41	41
Calidad de Servicio al usuario	Coef. de correlación	,374*	1,000
	Sig.	,016	.
	N	41	41

Nota. Rho de Spearman entre las variables analizadas.

Figura 3

Correlación entre la organización y la calidad de servicio al usuario



Nota. Correlación de Rho de Spearman entre las variables analizadas.

La relación entre la organización de la gestión administrativa y la calidad del servicio al usuario es estrecha, ya que una gestión administrativa bien estructurada y coordinada puede impactar directamente en la capacidad de una organización para ofrecer servicios de alta calidad que satisfagan las necesidades y expectativas de los usuarios. Esto, a su vez, impulsa la satisfacción del cliente y la lealtad a la marca. El coeficiente de correlación obtenido fue de 0,374, con un nivel de significancia de 0,016. Esto indica que a medida que mejora la organización de la gestión administrativa, también aumenta la calidad del servicio al usuario en un porcentaje mínimo de 0,03%. En otras palabras, una gestión administrativa más organizada se asocia con una mejora en la calidad del servicio al usuario en un aumento del 13,98%.

RESULTADO PARA EL OBJETIVO ESPECÍFICO 3

6.2.4 Dirección de la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario

Tabla 12

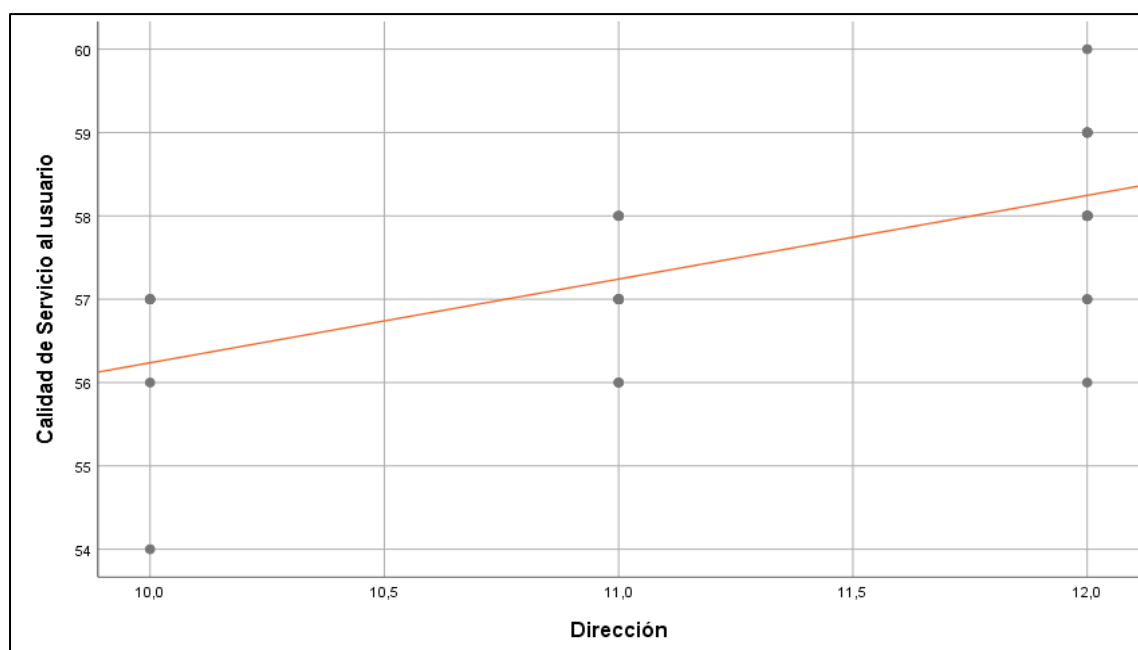
Resultados de la correlación del tercer objetivo

		Dirección	Calidad de Servicio al usuario
Dirección	Coef. de correlación	1,000	,682**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	41	41
Calidad de Servicio al usuario	Coef. de correlación	,682**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	41	41

Nota. Correlación de Rho de Spearman entre las variables analizadas

Figura 4

Correlación entre la dirección de la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario



Nota. Correlación de Rho de Spearman entre las variables analizadas.

La gestión administrativa se centra en dirigir, planificar y organizar las actividades y recursos dentro de una entidad para alcanzar sus objetivos de manera eficiente y efectiva. En este estudio, se observó una correlación significativa y positiva de 0,682 entre la “dirección de la gestión administrativa y la calidad del servicio al usuario”. Este hallazgo indica que a medida que mejora la dirección administrativa, también lo hace la calidad del servicio al usuario, con un aumento porcentual del 46,51%. Además, se encontró un nivel de significancia estadística de 0,000. Esto significa que una gestión administrativa efectiva implica una asignación más óptima de recursos, una planificación más precisa y una capacidad mejorada para satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios.

RESULTADO PARA EL OBJETIVO ESPECÍFICO 4

6.2.1 Control de la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario

Tabla 13

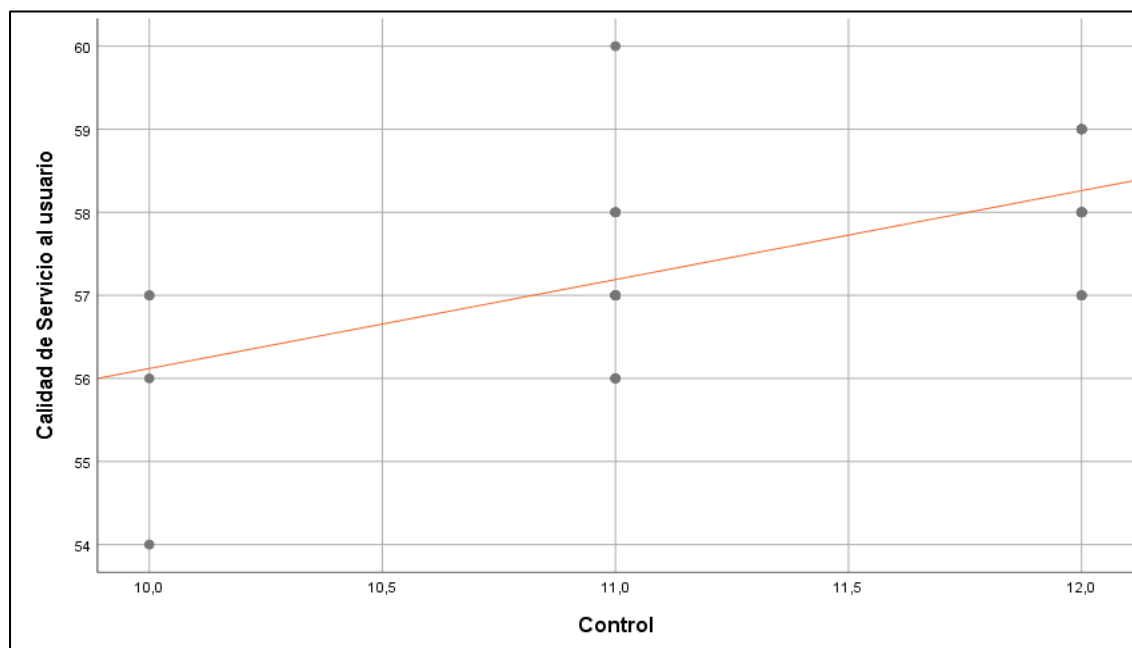
Resultados de la correlación del cuarto objetivo

			Control	Calidad de Servicio al usuario
Control	Coefficiente de correlación	de	1,000	,644**
	Sig. (bilateral)		.	,000
	N		41	41
Calidad de Servicio al usuario	Coefficiente de correlación	de	,644**	1,000
	Sig. (bilateral)		,000	.
	N		41	41

Nota. Correlación de Rho de Spearman entre el control de la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario

Figura 5

Correlación entre el control de la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario



Nota. Correlación de Rho de Spearman realizada mediante Spss.



El control de la gestión administrativa abarca los métodos y sistemas que se emplean para supervisar, regular y evaluar las tareas administrativas en una organización, con el propósito de garantizar que los objetivos de la entidad se logren de forma eficaz y eficiente, para ello el coeficiente de correlación fue de 0,644 para el control de la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario y tuvo un nivel de significancia de 0,000. Esto sugiere que a medida que se mejora el control de la gestión administrativa, también se observa una mejora en la calidad del servicio al usuario en un aumento de porcentaje de 41,47%. Es decir, un control más efectivo de la gestión administrativa está asociado con una mayor calidad en el servicio ofrecido a los usuarios.

6.3 Discusión de resultados

En el estudio se llegó a determinar que existe correlación entre gestión administrativa y calidad de servicio al usuario, evidenciando que un coeficiente de correlación de 0,662, con un p valor menor a lo esperado del 0,05, lo que llevó a concluir que ambas variables están relacionadas y que la gestión administrativa es un pilar fundamental para el éxito y la sostenibilidad de cualquier organización. Por otra parte, resultados de los objetivos específicos señalaron que la planificación, organización, dirección y control están relacionadas con la calidad de servicio y que también tuvieron p valor menor a 0,05, estos gradan relación con Parasuraman et. al (1985) donde sostiene que la calidad de servicio es crucial en cualquier organización, ya que afecta directamente la satisfacción del usuario.

Dada un resumen general de los estudios abordados, se ha encontrado varios estudios previos a la realización de este estudio, donde tocan diversas facetas de la gestión administrativa y la calidad del servicio en diferentes contextos organizacionales. Peña et al. (2022) se centran en una cooperativa, destacando la importancia de proporcionar un servicio



de calidad a través de una estructura administrativa sólida y una mejor comunicación con los usuarios. Gómez et al. (2022) examinan la atención en emergencias de un centro de salud, subrayando la necesidad de una dirección administrativa efectiva para mejorar la satisfacción del paciente y abordar las limitaciones de personal, en ello pudieron evidenciar que el 26,7% expresaron un alto grado de eficacia. Por otro lado, Barriga y Mendoza (2022) investigan la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción del cliente en una empresa de marketing, encontrando una asociación positiva entre ambos y resaltando la eficacia de las tareas administrativas en el cumplimiento de las expectativas del cliente. Acosta (2022) analiza la influencia de la gestión administrativa en la calidad del servicio en cementerios municipales, demostrando una conexión relevante entre la administración y la experiencia del usuario. Por último, Gómez (2021) examina la administración y la calidad del servicio en un centro de emergencias, identificando la importancia de una dirección administrativa competente para mejorar diversos aspectos del servicio, desde la eficiencia hasta la satisfacción del paciente, estos estudios del marco internacional resaltan la vital importancia de una gestión administrativa eficaz para proporcionar servicios de alta calidad y satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios en una variedad de contextos organizacionales.

Estudios del marco nacional como, Cárdenas (2021) que investigó relación en una Unidad de Gestión Educativa Local, encontrando que los usuarios no consideran que los elementos de la administración sean ejemplos de excelencia en el servicio al cliente, aunque hay una valoración positiva en cuanto a empatía, además de reflejar un p valor de 0,000 entre gestión administrativa y calidad de servicio. Por la parte de Pacaya et al. (2022) que evaluaron la relación entre “gestión administrativa y calidad de servicio”, encontrando una correlación significativa de $p (0.000 > 0.05)$ con un Rho de 0.752. Así como también, Vásquez (2021) “establece el nivel de conexión entre la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario



en la Red Asistencial Essalud - Ucayali, Pucallpa, durante el año 2018”, destacando la importancia de una planificación efectiva y el liderazgo para garantizar la seguridad y calidad en la prestación de servicios de salud. Así como también García (2023) al analizar la influencia de la gestión administrativa con relación a la calidad del usuario, sostuvo que un 78% se manifiesta como de acuerdo en que la planificación estratégica impacta la calidad del servicio para los usuarios externos. Además, el 22% está completamente de acuerdo y el 78% de acuerdo en que la organización impacta en la calidad del servicio en la Clínica Dental. En relación con la influencia de la Dirección, el 22% está completamente de acuerdo y el 78% de acuerdo en que esto incide en la calidad del servicio. Similarmente, respecto al control, el 22% está completamente de acuerdo y el 78% de acuerdo en que este afecta la calidad del servicio. Por último, Angulo (2020) examina esta relación en una Municipalidad Distrital, encontrando una conexión directa entre la dirección administrativa y la excelencia del servicio con un valor de $r = 0.895$ y $p = 0.000$, estos estudios demostraron la importancia de una gestión administrativa efectiva para mejorar la calidad del servicio al usuario en diversos ámbitos organizacionales, aunque los resultados pueden variar según el contexto específico.

De acuerdo a lo analizado existe una reconocida importancia de una gestión administrativa efectiva para mejorar la calidad del servicio al usuario, además se puede indicar que los resultados pueden variar según el contexto organizacional y los factores específicos involucrados en cada caso, en tal razón este estudio se respalda a lo que Gómez (2018), sostuvo: la calidad en los servicios municipales implica la satisfacción de las necesidades ciudadanas de manera eficiente y efectiva. Además, destaca la importancia de la evaluación continua y la retroalimentación ciudadana para mejorar la calidad de los servicios locales.

CONCLUSIONES

- PRIMERA.** Al realizar el análisis de la correlación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en la Gerencia de Administración Tributaria y Recaudación de la Municipalidad Provincial del Collao Ilave, el coeficiente de correlación fue de 0,662. Además, se tuvo un valor de Tau-b de Kendall un p-valor de $0,000 < 0,05$ esto indicó una relación significativa en ambas variables, es decir que cuando mejora la gestión administrativa, también mejorará el servicio de la calidad al usuario 43,82%.
- SEGUNDA.** Al analizar la correlación entre la planificación de la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en la Gerencia de Administración Tributaria y Recaudación de la Municipalidad Provincial del Collao Ilave, se encontró el coeficiente de correlación de 0,563 y un nivel de significancia de $0,000 < 0,05$. Así mismo la prueba de Tau-b de Kendall fue por lo que existe una relación significativa entre la planificación de la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario. Es decir que a medida que mejora la planificación de la gestión administrativa, también tiende a mejorar la calidad del servicio al usuario en un aumento de 31,70%.
- TERCERA.** Existe una relación entre la organización de la gestión administrativa y la calidad del servicio al usuario en la Gerencia de Administración Tributaria y Recaudación de la Municipalidad Provincial del Collao Ilave. El coeficiente de correlación fue de 0,374. Además de ello la prueba de Tau-b de Kendall con un p-valor de $0,000 < 0,05$, es decir que una gestión administrativa más organizada está asociada con una mejor calidad del servicio al usuario en un aumento de 13,98%.



CUARTA. Al utilizar la prueba de Rho de Spearman, el coeficiente de correlación fue de 0,682, con un p-valor de $0,000 < 0,05$, en tal sentido existe se concluyó que existe una relación entre la dirección de la gestión administrativa y la calidad del servicio al usuario, fortaleciendo la evidencia de que una dirección eficaz en la gestión administrativa se correlaciona con una mayor calidad en el servicio ofrecido a los usuarios en la Gerencia de Administración Tributaria y Recaudación de la Municipalidad Provincial del Collao Ilave.

QUINTA. El coeficiente de correlación fue de 0,682 y con un p-valor de $0,000 < 0,05$, se concluye que existe una relación entre la dirección de la gestión administrativa y la calidad del servicio al usuario, fortaleciendo la evidencia de que una dirección eficaz en la gestión administrativa se correlaciona con una mayor calidad en el servicio ofrecido a los usuarios en la Gerencia de Administración Tributaria y Recaudación de la Municipalidad Provincial del Collao Ilave.



RECOMENDACIONES

PRIMERA. A la Gerencia de Administración tributaria y recaudación del municipio de Collao, implementar estrategias y políticas destinadas a fortalecer y optimizar la gestión administrativa, con el fin de garantizar una mayor satisfacción y experiencia positiva para los usuarios de los servicios tributarios y de recaudación. Esto puede incluir el desarrollo de programas de capacitación para el personal, la implementación de tecnologías eficientes de gestión y atención al cliente, así como el establecimiento de mecanismos de retroalimentación que permitan evaluar continuamente la calidad del servicio y realizar mejoras proactivas en función de las necesidades y expectativas de los usuarios.

SEGUNDA. Se recomienda a la oficina de Recursos Humanos a enfocar esfuerzos en fortalecer y optimizar los procesos de planificación administrativa para garantizar una mejor atención y satisfacción de los usuarios.

TERCERO. Al titular del pliego a implementar estrategias orientadas a promover una gestión más estructurada y eficiente de los recursos y actividades administrativas debido a que es fundamental para el éxito y la sostenibilidad de cualquier organización. Estas estrategias pueden incluir la adopción de sistemas y tecnologías de gestión avanzados, la mejora de los procesos y procedimientos administrativos, la capacitación y desarrollo del personal, y la implementación de medidas de control y seguimiento efectivas.

CUARTO. Se recomienda a la oficina de Recursos Humanos a fortalecer las estrategias y prácticas de liderazgo y dirección dentro de la gestión administrativa, enfocándose en mejorar la eficiencia, la comunicación y la toma de decisiones.



QUINTA. Se recomienda que la Gerencia de Administración Tributaria y Recaudación de la Municipalidad Provincial del Collao Ilave que continúe enfocando sus esfuerzos en mejorar y fortalecer las prácticas de dirección administrativa, lo que podría contribuir significativamente a mejorar la satisfacción y la experiencia del usuario.



REFERENCIAS

- Acosta Acosta, K. L. (2022). *Gestión administrativa y la calidad del servicio en el Gobierno Autónomo*. [Tesis de maestría, Universidad Técnica de Ambato]. Repositorio institucional. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/35592>
- Angulo Rodríguez, M. (2020). *Gestión administrativa y calidad de servicios en la Municipalidad Distrital de Pacasmayo 2019*. [Tesis de Pregrado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/54738>
- Anzola, A. (2002). *Administracion de Pequeñas Empresas* (Segunda ed ed.). México: McGrawhill.
- Barriga-Zambrano, M. B., & Mendoza-García, J. I. (2022). Gestión administrativa y su impacto en la satisfacción del cliente de la empresa Nítido Marketing & Business, cantón Manta, provincia de Manabí. *Digital Publisher CEIT, Vol. 7*(Núm. 6-2), 5-20. doi:<https://doi.org/10.33386/593dp.2022.6-2.1545>
- Bylly Williams, M. R. (2019). *Ejecucion del proyecto de investigacion cientifica*. San Marcos.
- Cárdenas Guevara, J. A. (2021). *La gestión administrativa y su relación con la calidad de servicio al usuario en la unidad de gestión educativa local - Nauta 2021*[Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipan]. REpositorio institucional. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12802/8976>
- Castillo Lovaton, Z. E. (2019). *Asesoría para la elaboración de una tesis*. San Marcos.
- Chiavenato, I. (2014). *Introducción a la teoría general de la administración* (8a Edición ed.). México: McGrav-Hill/Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Coulter, R. (2010). *Administración* (Décima ed.). Pearson Educación.



- García Fernández, J. (2019). *Métodos de Investigación en Psicología*. Editorial Medica Panamerica.
- García Kimura, J. N. (2023). *Gestión administrativa y calidad de atención al usuario en la clínica dental máxima sonrisa en la provincia de Huaura. [Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrion]*. Repositorio institucional. Obtenido de <http://hdl.handle.net/20.500.14067/7631>
- Gómez Mendoza, M. J. (2021). *Análisis de la gestión administrativa y calidad del servicio de emergencias del Centro Tipo C San Rafael de Esmeraldas. [Tesis de Maestría, Pontificia Universidad del Ecuador]*. Repositorio institucional. Obtenido de <https://repositorio.pucese.edu.ec/handle/123456789/2392>
- Gómez Mendoza, M. J., Jaramillo Montaña, F. M., Estrella Gaibor, C. E., & Núñez Gamboa, J. J. (2022). Análisis de la gestión administrativa y calidad del servicio de emergencias del Centro Tipo C San Rafael de. *Sapienza: International Journal of Interdisciplinary Studies, Vol. 3*(Núm. 5), 69–80. doi:<https://doi.org/10.51798/sijis.v3i5.446>
- Hernández Sampieri, R. (2014). *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill.
- Hurtado, S. (2012). *Criterios de expertos. Su procesamiento a través del Método Delphi*. Obtenido de http://www.ub.edu/histodidactica/index.php?option=com_content&view=article&id=21:criterio-de-expertos-su-procesamiento-a-travesdel-metodo-delphy&catid=11&Itemid=103
- Johnson, A. (2018). *The Logic of Deduction: An Introduction to Modern Deductive Reasoning*. Academic Press.
- López, P. (2004). Población muestra y muestreo. *Scielo*. Obtenido de http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-02762004000100012



- Mamani, R., & Viracocha, R. (2023). *El investigador - Para principiantes de la investigación* (1ra. Edición ed.). Puno, Perú: Ruah de Dios. Obtenido de <https://www.goodreads.com/book/show/195033481-para-principiantes-de-la-investigaci-n>
- Munch, L. (2014). *Administración* (Segunda ed ed.). México: Pearson Educación.
- Pacaya Ricopa, Á., Saldaña Tipto, V. M., & Villar Tutusima, H. (2022). *Gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en la gerencia de administración tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo, 2020. Tesis de Pregrado, Universidad Nacional de Ucayali*. Repositorio Institucional. Obtenido de <http://repositorio.unu.edu.pe/handle/UNU/5414>
- Pando Mamani, R. (2021). *La gestión administrativa y el logro de objetivos organizacionales, según la percepción del personal de la sociedad de beneficencia pública de Puno, periodo 2019. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional del Altiplano]*. Repositorio institucional. Obtenido de <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/20.500.14082/17152>
- Peña Ponce, D. K., Sanchez Chancay, M. R., & Sancan Lopez, L. T. (2022). Gestión administrativa y su impacto en la calidad del servicio. *RECIMUNDO, Vol. 6(Suppl. 1)*, 120-131. doi:[https://doi.org/10.26820/recimundo/6.\(suppl1\).junio.2022.120-131](https://doi.org/10.26820/recimundo/6.(suppl1).junio.2022.120-131)
- Rios, B. W. (2019). *Ejecucion del proyecto de investigacion cientifica*. San Marcos E.I.R.L.
- Siles Granados, A. M., & Gutierrez Anaguari, M. (2018). *Atención ciudadana y calidad del servicio al usuario, un estudio comparativo entre la Municipalidad de Lima y el Ajuntament de L'Hospitalet de Llobregat – 2014, [Tesis de pregrado, Universidad Autonoma del Peru]*. Repositorio institucional. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.13067/780>
- Vasquez Vasquez, C. (2021). *Gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en la red asistencial essalud-Ucayali, Pucallpa 2018. [tesis de Maestría Universidad*



Nacional de Ucayali]. Repositorio Institucional. Obtenido de
<http://repositorio.unu.edu.pe/handle/UNU/5003>

Welsch, G., Hilton, R., & Rivera, C. (2005). *Presupuesto planificación y control* (Sexta Edición ed.). Pearson Educación de México.



ANEXOS



Anexo 1 MATRIZ DE CONSISTENCIA

GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE SERVICIO AL USUARIO EN LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA Y RECAUDACION DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL COLLAO - ILAVE, 2023

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
<p>Problema general ¿De qué manera se relaciona la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en la Gerencia de Administración Tributaria y Recaudación de la Municipalidad Provincial del Collao Ilave 2023?</p> <p>Problemas específicos ¿De qué manera se relaciona la planificación de la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en la Gerencia de Administración Tributaria y Recaudación de la Municipalidad Provincial del Collao Ilave 2023?</p> <p>¿De qué manera se relaciona la organización de la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en la Gerencia de Administración Tributaria y Recaudación de la Municipalidad Provincial del Collao Ilave 2023?</p> <p>¿De qué manera se relaciona la dirección de la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en la Gerencia de Administración Tributaria y Recaudación de la Municipalidad Provincial del Collao Ilave 2023?</p> <p>¿De qué manera se relaciona el control de la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en la Gerencia de Administración Tributaria y Recaudación de la Municipalidad Provincial del Collao Ilave 2023?</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en la Gerencia de Administración Tributaria y Recaudación de la Municipalidad Provincial del Collao Ilave 2023.</p> <p>Objetivos específicos Determinar el nivel de relación que existe entre la planificación de la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en la Gerencia de Administración Tributaria y Recaudación de la Municipalidad Provincial del Collao Ilave 2023.</p> <p>Determinar el nivel de relación que existe entre la organización de la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en la Gerencia de Administración Tributaria y Recaudación de la Municipalidad Provincial del Collao Ilave 2023.</p> <p>Determinar el nivel de relación que existe entre la dirección de la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en la Gerencia de Administración Tributaria y Recaudación de la Municipalidad Provincial del Collao Ilave 2023.</p> <p>Determinar el nivel de relación que existe entre el control de la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en la Gerencia de Administración Tributaria y Recaudación de la Municipalidad Provincial del Collao Ilave 2023.</p>	<p>Hipótesis General Existe una relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en la Gerencia de Administración Tributaria y Recaudación de la Municipalidad Provincial del Collao Ilave 2023.</p> <p>Hipótesis específicas Existe una relación significativa entre la planificación de la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en la Gerencia de Administración Tributaria y Recaudación de la Municipalidad Provincial del Collao Ilave 2023.</p> <p>Existe una relación significativa entre la organización de la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en la Gerencia de Administración Tributaria y Recaudación de la Municipalidad Provincial del Collao Ilave 2023.</p> <p>Existe una relación significativa entre la dirección de la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en la Gerencia de Administración Tributaria y Recaudación de la Municipalidad Provincial del Collao Ilave 2023.</p> <p>Existe una relación significativa entre el control de la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en la Gerencia de Administración Tributaria y Recaudación de la Municipalidad Provincial del Collao Ilave 2023.</p>	<p>V1: Gestión Administrativa Munch (2014)</p>	Planificación	Establecer estrategias
					Conformar las áreas de desempeño
					Formular indicadores
					Establecer metas
				Organización	Perfil de los puestos de trabajo
					Organización de funciones
			Dirección	Inducción	
				Supervisión	
				Establecer metas	
				Motivación	
			Control	Control y coordinación con trabajadores	
				Estrategias de control	
<p>V2: Calidad de atención al usuario Parasuraman et al (1985)</p>	Elementos tangibles	Realización de inventarios			
		Ubicación			
		Información al usuario			
	Fiabilidad	Zona de recepción			
		Material informativo			
		Innovación de la infraestructura			
	Capacidad de respuesta	Capacitación del capital humano			
		Atención inmediata			
		Cortesía			
	Seguridad	Amabilidad			
		Compromiso			
	Empatía	Información			
Confianza					
Respuesta de una información					
Empatía y capacidad de comprender al usuario					
Comprensión y paciencia					

Anexo 2 INSTRUMENTOS

CUESTIONARIO 1 PARA MEDIR LA VARIABLE 1 GESTION ADMINISTRATIVA

Estimado encuestado, le hacemos entrega de un cuestionario para recabar información sobre el estudio "Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio al Usuario en la Gerencia de Administración Tributaria y Recaudaciones de la Municipalidad Provincial del Collao Ilave", el cual usted debe rellenar en base a su criterio personal y sincero los ítems de acuerdo a los siguientes criterios: en desacuerdo (1); regularmente de acuerdo (2) y de acuerdo (3).

N°	Ítems	Escala		
		1	2	3
Dimensión 1 planificación de la gestión administrativa				
01	¿La municipalidad establece estrategias para gestión administrativa de la gerencia de administración tributaria y recaudaciones de la Municipalidad provincial del Collao Ilave?			
02	¿La municipalidad organiza y conformar las áreas de desempeño para una buena gestión administrativa de la gerencia de administración tributaria y recaudaciones de la Municipalidad provincial del Collao Ilave?			
03	¿La municipalidad formula indicadores de gestión en la gerencia de administración tributaria y recaudaciones de la Municipalidad provincial del Collao Ilave?			
04	¿La municipalidad establece metas para una buena gestión administrativa de la gerencia de administración tributaria y recaudaciones de la Municipalidad provincial del Collao Ilave?			
Dimensión 2 organización de la gestión administrativa				
05	¿La municipalidad realiza una adecuada organización para una buena gestión administrativa de la gerencia de administración tributaria y recaudaciones de la Municipalidad provincial del Collao Ilave?			
06	¿La municipalidad realiza el perfil de los puestos de trabajo para una buena gestión administrativa de la gerencia de administración tributaria y recaudaciones de la Municipalidad provincial del Collao Ilave?			
07	¿La municipalidad realiza la organización de funciones para una buena gestión administrativa de la gerencia de administración tributaria y recaudaciones de la Municipalidad provincial del Collao Ilave?			
08	¿La municipalidad en comparación de los años anteriores tiene una adecuada organización para una buena gestión administrativa de la gerencia de administración tributaria y recaudaciones de la Municipalidad provincial del Collao Ilave?			
Dimensión 3 dirección de la gestión administrativa				
09	¿La municipalidad realiza una adecuada inducción para una buena gestión administrativa de la gerencia de administración tributaria y recaudaciones de la Municipalidad provincial del Collao Ilave?			
10	¿La municipalidad realiza una adecuada supervisión para una buena gestión administrativa de la gerencia de administración tributaria y recaudaciones de la Municipalidad provincial del Collao Ilave?			
11	¿La municipalidad realiza una adecuada motivación para una buena gestión administrativa de la gerencia de administración tributaria y recaudaciones de la Municipalidad provincial del Collao Ilave?			
12	¿La municipalidad realiza una adecuada coordinación con los trabajadores para una buena gestión administrativa de la gerencia de administración tributaria y recaudaciones de la Municipalidad provincial del Collao Ilave?			
Dimensión 4 control de la gestión administrativa				
13	¿La municipalidad realiza estrategias de control para una buena gestión administrativa de la gerencia de administración tributaria y recaudaciones de la Municipalidad provincial del Collao Ilave?			
14	¿La municipalidad realiza adecuados inventarios para una buena gestión administrativa de la gerencia de administración tributaria y recaudaciones de la Municipalidad provincial del Collao Ilave?			
15	¿La municipalidad en comparación de años anteriores se da un mejor control para una buena gestión administrativa de la gerencia de administración tributaria y recaudaciones de la Municipalidad provincial del Collao Ilave?			
16	¿La municipalidad realiza un control con los trabajadores para una buena gestión administrativa de la gerencia de administración tributaria y recaudaciones de la Municipalidad provincial del Collao Ilave?			

CUESTIONARIO 2 PARA MEDIR LA VARIABLE 2 CALIDAD DE SERVICIO AL USUARIO

Estimado encuestado, le hacemos entrega de un cuestionario para recabar información sobre el estudio "Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio al Usuario en la Gerencia de Administración Tributaria y Recaudaciones de la Municipalidad Provincial del Collao llave", el cual usted debe rellenar en base a su criterio personal y sincero los ítems de acuerdo a los siguientes criterios: en desacuerdo (1); regularmente de acuerdo (2) y de acuerdo (3).

N°	Ítems de las dimensiones de la variable 2 calidad de servicio al usuario	Escala		
		1	2	3
Dimensión 1 elementos tangibles				
01	Los elementos tangibles de la gerencia de administración tributaria y Recaudaciones de la Municipalidad Provincial del Collao llave tienen una ubicación adecuada.			
02	Los elementos tangibles de la gerencia de administración tributaria y Recaudaciones de la Municipalidad Provincial del Collao llave ayudan con información al usuario.			
03	Los elementos tangibles de la gerencia de administración tributaria y Recaudaciones de la Municipalidad Provincial del Collao llave Portillo tiene una zona de recepción adecuada.			
04	Los elementos tangibles de la gerencia de administración tributaria y Recaudaciones de la Municipalidad Provincial del Collao llave poseen material informativo adecuado y pertinente			
Dimensión 2 fiabilidad				
05	La municipalidad mediante la gerencia de administración tributaria y Recaudaciones de la Municipalidad Provincial del Collao llave tienen una infraestructura moderna.			
06	La municipalidad mediante la gerencia de administración tributaria y Recaudaciones de la Municipalidad Provincial del Collao llave realizan capacitaciones al capital humano.			
07	La municipalidad mediante la gerencia de administración tributaria y Recaudaciones de la Municipalidad Provincial del Collao llave realizan atención inmediata al usuario.			
08	La municipalidad mediante la gerencia de administración tributaria y Recaudaciones de la Municipalidad Provincial del Collao llave brindan una fiabilidad adecuada de la calidad de servicio.			
Dimensión 4 capacidad de respuesta				
09	La municipalidad mediante la gerencia de administración tributaria y Recaudaciones de la Municipalidad Provincial del Collao llave muestran cortesía en los servicios al usuario.			
10	La municipalidad mediante la gerencia de administración tributaria y Recaudaciones de la Municipalidad Provincial del Collao llave muestran amabilidad en los servicios al usuario.			
11	La municipalidad mediante la gerencia de administración tributaria y Recaudaciones de la Municipalidad Provincial del Collao llave posee trabajadores con compromiso al buen servicio a los usuarios.			
12	La calidad de servicio del usuario muestra una fiabilidad correcta y adecuada al público en general.			
Dimensión 5 seguridad				
13	La municipalidad mediante la gerencia de administración tributaria y Recaudaciones de la Municipalidad Provincial del Collao llave brinda información de los servicios al usuario de manera permanente.			
14	La municipalidad mediante la gerencia de administración tributaria y Recaudaciones de la Municipalidad Provincial del Collao llave da confianza en los servicios al usuario.			
15	La municipalidad mediante la gerencia de administración tributaria y Recaudaciones de la Municipalidad Provincial del Collao llave posee actitudes por parte de los trabajadores confianza diversos en los servicios al usuario.			
16	La calidad de servicio del usuario es percibida de manera segura por el general.			
Dimensión 5 empatía				
17	La municipalidad mediante la gerencia de administración tributaria y Recaudaciones de la Municipalidad Provincial del Collao llave da respuesta de una información consultada por los usuarios de manera oportuna.			
18	La municipalidad mediante la gerencia de administración tributaria y Recaudaciones de la Municipalidad Provincial del Collao llave tiene un personal muy empático hacia los usuarios.			
19	La municipalidad mediante la gerencia de administración tributaria y Recaudaciones de la Municipalidad Provincial del Collao llave tiene un personal comprensible y paciente hacia los usuarios.			
20	La municipalidad mediante la gerencia de administración tributaria y Recaudaciones de la Municipalidad Provincial del Collao llave tiene un personal con capacidad de comprender a los usuarios.			



Anexo 3 VALIDEZ DE INSTRUMENTO

**ANEXO 3
VALIDEZ DEL INSTRUMENTO**
UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y MARKETING
TÍTULO DE TESIS: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE SERVICIO AL USUARIO EN LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA Y RECAUDACION DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL COLLAO - ILAVE, 2023

- I. **REFERENCIAS**
- EXPERTO NOMBRES Y APELLIDOS: Roberto Payé Colquehuana
 - PROFESIÓN : Lic. Adm.
 - CARGO ACTUAL: DIRECTOR EP/AM
 - GRADO ACADÉMICO: DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN

II. **ASPECTO DE VALIDACIÓN**

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE	REGULAR	BUENA	MUY BUENA	EXCELENTE
1. CLARIDAD	Está redactado con lenguaje apropiado	1	2	3	4	5 <input checked="" type="checkbox"/>
2. CREATIVIDAD	Está expresado en capacidades observables	1	2	3	4 <input checked="" type="checkbox"/>	5
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia	1	2	3	4	5 <input checked="" type="checkbox"/>
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica de los ítems con las variables	1	2	3	4	5 <input checked="" type="checkbox"/>
5. SUFICIENCIA	Valora las dimensiones en cantidad y calidad suficientes.	1	2	3	4	5 <input checked="" type="checkbox"/>
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para cumplir los objetivos de la investigación.	1	2	3	4 <input checked="" type="checkbox"/>	5
7. CONSISTENCIA	Está basado en aspectos teóricos y científicos	1	2	3	4 <input checked="" type="checkbox"/>	5
8. COHERENCIA	Entre las dimensiones, indicadores, ítems e índices.	1	2	3	4 <input checked="" type="checkbox"/>	5
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.	1	2	3	4 <input checked="" type="checkbox"/>	5
10. PERTENENCIA	El instrumento es útil y adecuado para la investigación.	1	2	3	4 <input checked="" type="checkbox"/>	5

Fuente:

III. **OBSERVACIÓN Y RECOMENDACIÓN**

IV. **RESOLUCIÓN**

a. Aprobado (C ≥ 75% = 0.75)

b. Desaprobado (C < 75% = 0.75)

Lugar y fecha: 22 de Abril 2024

Roberto Payé
Firma del experto
DNI N° 02791441
N° celular: 956-993377

ANEXO 1
FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN

AUTORIZACIÓN PARA LA INCORPORACIÓN DE LOS
TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN
EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UANCV

Formato digital

Fecha de entrega: 03-09-2024

1. Datos del autor (es):

Nombres y Apellidos: JIMMY MAMANI HUILAHUAÑA

Dirección: Jr. LIMA 349 - ILAVE

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: 43507817

Teléfono: 999185774 email: jhenmmylorem@hotmail.com

Nombres y Apellidos: _____

Dirección: _____

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: _____

Teléfono: _____ email: _____

Facultad y/o Escuela de Posgrado: CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

Escuela Profesional o Mención: ADMINISTRACIÓN Y MARKETING

Título o Grado Académico a optar: LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN Y MARKETING

Asesor: Dr. ROBBINS FLORES AGUILAR

Esta obra se encuentra dentro de las siguientes denominaciones:

Trabajo de Investigación Tesis Trabajo de Suficiencia Profesional Trabajo Académico

Título: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE SERVICIO AL USUARIO EN LA GERENCIA
DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA Y RECAUDACIÓN DE LA MUNICIPALIDAD
PROVINCIAL DEL COLLAO - ILAVE, 2023

Palabras claves, (3 a 5 términos): Administración, calidad de servicio al usuario, gerencia

¿Esta obra se desarrolló en la UANCV ^{1, 2}?
2

¹ Indicar si su producción intelectual ha empleado recursos tales como, instalaciones, laboratorios, insumos, equipos, bases de datos, asesoría técnica por parte del personal de la UANCV, financiamiento, entre otros relacionados.
² Si su producción intelectual se desarrolló en la UANCV totalmente o parcialmente, deberá autorizar el depósito en el Repositorio de manera obligatoria.



2. Referencia de tesis:

Bachiller Titulo 2da Especialidad Maestría Doctorado

3. Licencias:

a) Licencia estándar:

Bajo los siguientes términos, autorizo el depósito de mi tesis en el Repositorio Digital de la UANCV.

Con la autorización de depósito de mi producción Intelectual, otorgo a la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" una licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar al público, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público mi producción intelectual (incluido el resumen), en formato físico o digital, en cualquier medio, conocido o por conocerse, a través de los diversos servicios por la Universidad, creados o por crearse, tales como el Repositorio Digital de tesis UANCV, colección de producción intelectual, entre otros, en el Perú y en el extranjero por el tiempo y veces que considere necesarias, y libres de remuneraciones.

En virtud de dicha licencia, la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" podrá reproducir mi producción intelectual en cualquier tipo de soporte y en más de un ejemplar, sin modificar su contenido, solo con propósitos de seguridad, respaldo y preservación.

Declaro que la producción intelectual es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, coautoría con titularidad compartida, y me encuentro facultado a conceder la presente licencia y, asimismo, garantizo que dicha producción intelectual no infringe derechos de autor de terceras personas.

La Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" consignará el nombre del y/o los autor(es) de la producción intelectual, y no le hará ninguna modificación más que la permitida en la licencia.

Autorizo su publicación (marque con una X)

Sí, autorizo que se deposite inmediatamente.
 Sí, autorizo que se deposite a partir de la fecha (d/m/a): _____
 No autorizo.

b) Licencia CREATIVE COMMONS 4.0 INTERNACIONAL:

Si usted concede una licencia CREATIVE COMMONS sobre su producción intelectual, mantiene la titularidad de los derechos de autor de esta y, a la vez, permite que otras personas puedan reproducirla, comunicarla al público y distribuir ejemplares de esta, bajo las condiciones siguientes:

¿Quiere permitir usos comerciales de su producción intelectual?

Sí: significa que usted permite la reproducción, distribución y comunicación pública de la producción intelectual incluso con fines comerciales.

No: significa que usted permite la reproducción, y comunicación pública de la producción intelectual, pero sin fines comerciales.

Sí autorizo
 No autorizo

Jurisdicción de su Licencia

Todas las licencias CREATIVE COMMONS son de ámbito mundial, sin embargo, usted puede elegir entre la opción "internacional" o una adaptada a su jurisdicción, como para el caso peruano.

La opción "internacional" emplea el lenguaje y la terminología de los tratados internacionales; en cambio, la adaptada a su jurisdicción, recoge las particularidades de la legislación peruana.

En consecuencia, la opción "internacional" goza de una mayor eficacia a nivel mundial, gracias a que tiene jurisdicción neutral. Mientras que la opción adaptada a la jurisdicción del Perú goza de una mayor eficacia ante los tribunales peruanos.

Internacional

Nacional

Línea de investigación: ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (5909 - UNESCO)



Firma de Autor



huella digital

03 - 09 - 2024

Fecha