

## Gestión administrativa y calidad de servicio en la municipalidad distrital de Lajas, Chota-Cajamarca

Administrative management and quality of service in the district municipality of Lajas, Chota - Cajamarca

Juan de Dios Aguilar Sánchez<sup>1</sup>  Wilder Omar Vargas Campos<sup>1\*</sup>  Edin Becerra Celiz<sup>1</sup>   
Fanny del Rocío Idrogo Vásquez<sup>1</sup>  Sara Judith Terán Leiva<sup>1</sup> 

<sup>1</sup>Universidad Nacional Autónoma de Chota (UNACH), Escuela Profesional de Contabilidad, Ciudad Universitaria Colpamatara, 06120 Chota, Cajamarca, Perú.

\*Autor de correspondencia [email: [wovargasc@unach.edu.pe](mailto:wovargasc@unach.edu.pe)]

### RESUMEN

La gestión administrativa y calidad del servicio en las municipalidades son variables que responden al proceso de la planificación emprendida en la función pública. En ese sentido, el objetivo del estudio fue determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la municipalidad distrital de Lajas – Chota, Cajamarca; el enfoque es cuantitativo, básico, descriptivo, no experimental, de diseño correlacional; se trabajó con 67 participantes quienes respondieron dos cuestionarios, uno por cada variable, dimensiones e indicadores; los resultados muestran que la gestión administrativa municipal es regular, sin embargo la calidad de servicio es deficiente. Por tanto, se concluye que la relación entre la gestión administrativa de los funcionarios y la calidad de servicio a los usuarios es positiva moderada. En ese sentido, se recomienda mejorar y aplicar estrategias de gestión pública para alcanzar un nivel de servicio satisfactorio en la Municipalidad de Lajas, Chota, Cajamarca.

*Palabras clave:* Gestión, planificación, dirección, control y calidad.

### ABSTRACT

Administrative management and service quality in municipalities are variables that respond to the planning process undertaken in public administration. Therefore, the objective of this study was to determine the relationship between administrative management and service quality in the District Municipality of Lajas – Chota, Cajamarca. The approach is quantitative, basic, descriptive, non-experimental, and correlational in design. The study included 67 participants who responded to two questionnaires, one for each variable, dimensions, and indicators. The results show that municipal administrative management is average, however, service quality is deficient. Therefore, it is concluded that the relationship between the administrative management of officials and the quality of service to users is moderately positive. Hence, it is recommended to improve and implement public management strategies to achieve a satisfactory service level at the Municipality of Lajas, Chota, Cajamarca.

*Key words:* Management, planning, direction, control and quality.

## INTRODUCCIÓN

La calidad del servicio municipal en todos los países, está articulado al éxito de la función pública; cuya eficiencia se ve en el cumplimiento de plazos de la ejecución obras planificadas.

El cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), por los países miembros de la Organización de las Naciones Unidas (ONU), obliga a cada Estado implementar políticas que acorte brechas de inequidad en la población (ONU, 2023). La atención de los ODS, demanda a las diversas organizaciones del Estado a trabajar integralmente.

En América Latina y el Caribe, la administración municipal enfrenta múltiples dificultades de atención a los servicios básicos. La migración del campo a la ciudad, incrementa los servicios básicos, hecho que la administración municipal pasa por desapercibido (Banco Interamericano de Desarrollo, 2023).

La administración municipal en el Perú, históricamente es cuestionada, al no atender las necesidades básicas de la población, solo evidencia atraso y olvido. Para el Instituto Peruano de Economía (2023) los municipios peruanos no gastan el 100% de presupuesto asignado, en el 2022 el municipio de Santa Ana de Huaycachuco - Ayacucho, gastó el 8.5% del total.

En Cajamarca, la deficiente gestión de la función administrativa, se ve en la no inversión del 100% de presupuesto asignado cada año. Una evidencia clara es que la municipalidad de Miguel Iglesias en el 2023 tuvo un presupuesto de 12 millones para el proyecto de saneamiento ambiental; catorce veces más que el presupuesto que ejecutó el municipio en el periodo 2019-2022 (Instituto Peruano

de Economía, 2023).

En Chota, la gestión municipal se percibe en la desatención de los servicios básicos. Las municipalidades de Chota tienen los más bajos niveles de eficiencia y eficacia en la gestión administrativa (Quiroz, 2022). El problema de gestión de la municipalidad de Lajas, propició definir como problema de investigación: ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la municipalidad distrital de Lajas – Chota, Cajamarca?.

El estudio, se justificó en la obtención del conocimiento de la gestión administrativa y calidad de servicio, que orientó a establecer resultados y conclusiones siguiendo el enfoque cuantitativo; el aporte metodológico se fundamenta en la aplicación del método científico; el aporte práctico, está en el hábito de hacer investigación formativa.

Los antecedentes internacionales de Mejía (2023), Acosta (2022), Pérez et al. (2022), Minta y Feijó (2022), presentan resultados alarmantes en la gestión administrativa y calidad de servicio, concluyendo que cuando existe una buena gestión administrativa, habrá una buena calidad del servicio. Los estudios nacionales de Cayotopa (2023), Saldivar (2023), Flores et al. (2022) y Polo (2022), encuentran que hay manejo deficiente en la gestión administrativa. En la regional Ygnacio (2023), Saldaña (2021) y Pando (2019) coinciden que el servicio que brindan las municipalidades es de baja calidad.

El estudio se apoya en la teoría de la gestión administrativa de Fayol, que induce a trabajar con libertad (Carmina et al., 2023), y la teoría de la gestión científica

de Taylor, para simplificar las tareas (Picado y Sergueyevna, 2020). La calidad de servicio se apoya en la teoría de la calidad total, que contextualiza el principio de competencia para enfrentar los problemas de imagen institucional (Díaz y Salazar (2021), y la teoría de los trece principios de la calidad, para la funcionalidad del buen servicio (Ahuja et al., 2020). En tal escenario, el trabajo tiene por objetivo determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la municipalidad distrital de Lajas – Chota, Cajamarca.

## MATERIALES Y MÉTODOS

### Lugar de estudio

El estudio se realizó en la municipalidad distrital de Lajas, en el año 2024, se encuentra ubicada en la provincia de Chota, región Cajamarca – Perú, a 2151 m.s.n.m.; y está localizada en las coordenadas 750489.75m E y 9274256.04m S, tiene una temperatura promedio de 17.8°C, donde la temperatura máxima es de 20°C, la mínima de 8°C, la mayor precipitación pluvial registrada es de 47.2 mm /día, con una humedad relativa de 64% (Sistema Nacional de Información Ambiental ([SINIA], 2022), (Clima Perú, 2024).

### Diseño estadístico

El estudio es de tipo básico, de enfoque cuantitativo, diseño no experimental, transversal y correlacional (Arias et al., 2022). Porque solo se buscó obtener la información en un momento determinado. Además, se utilizó el método hipotético deductivo, puesto que la información se obtuvo de lo general a lo particular, para establecer las relaciones entre la gestión administrativa con las

dimensiones de la variable calidad del servicio.

La población estuvo compuesta de 250 personas de la zona urbana del distrito de Lajas que no tienen servicios básicos; la muestra lo constituyeron 67 pobladores seleccionados intencionalmente: Los encuestados respondieron a dos cuestionarios de tipo Likert, compuesto por 12 ítems cada uno, las respuestas estuvieron en la escala: nunca (1), casi nunca (2) a veces (3), casi siempre (4) y siempre (5).

### Colecta de datos

La variable gestión administrativa tiene como dimensiones a la planificación, organización, dirección y control y la variable calidad de servicio tiene como dimensiones a la fiabilidad, tangibilidad, responsabilidad, seguridad y empatía. Los instrumentos de recojo de datos paso por proceso de validez, prueba piloto a 20 personas de similares características que no formaron parte de la muestra y el análisis de confiabilidad por medio del Coeficiente alfa de Cronbach.

### Análisis de datos

La tabulación de la información se procesó utilizando el Microsoft Excel según variable y dimensiones, para luego organizar las tablas y figuras de frecuencia acorde a los objetivos que demanda análisis de información de estadística descriptiva y el programa estadístico SPSS versión 27 para el análisis de estadística inferencial, los resultados se analizaron previa prueba de normalidad de Kolmogorov – Smirnov por ser la muestra mayor a 50; es decir no normal, es decir ( $p < 0.05$ ), por lo tanto para establecer la relación entre la variable gestión

administrativa y las dimensiones de la calidad de servicio se utiliza el Coeficiente de Correlación Rho de Spearman.

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

El Coeficiente de Correlación Rho de Spearman de 0,347 y  $p = 0.004$ , indican que hay una relación positiva moderada entre las variables gestión administrativa y la calidad de servicio. Resultados similares fueron reportados por Cayotopa (2023), Saldivar (2023), Flores et al. (2022) y Polo

(2022) quienes encontraron que la gestión administrativa es deficiente, al obtener un coeficiente de Correlación de Pearson positivo bajo. En ese sentido, los usuarios demandan una mejor gestión administrativa, para tener un buen servicio. Tiene relación con la teoría de la gestión administrativa de Fayol, según Carmina et al. (2023) la buena gestión administrativa induce a los empleados a trabajar con libertad atendiendo las necesidades de la población.

**Tabla 1.** Relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la municipalidad distrital de Lajas - Chota, 2024

			Calidad de Servicio
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coeficiente de correlación	0,347**
		Sig. (bilateral)	0,004
		N	67

*Nota.* Información estadística obtenida de la aplicación de instrumentos según variables.

En la Tabla 2 se observa que el nivel de gestión administrativa es regular, de este modo los agentes involucrados en la gestión administrativa, tienen que reflexionar y actuar en cada dimensión para implementar y mejorar el aspecto administrativo en la organización. Resultados diferentes fueron determinados por Mejía (2023), Acosta (2022), Pérez et al. (2022) y Minta y Feijó (2022) al concluir que existe una buena

gestión administrativa y por ende una buena calidad del servicio.

Del mismo modo Picado y Sergueyevna (2020) indican que la simplicación de tareas en la administración pública conducen al logro de resultados positivos.; en ese sentido la información contrasta con los fundamentos de la teoría de las relaciones humanas, al señalar que la motivación laboral es fundamental para lograr resultados exitosos.

**Tabla 2.** Nivel de gestión administrativa en la municipalidad distrital de Lajas - Chota, 2024

Nivel	Planificación		Organización		Dirección		Control		Gestión Administrativa	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Deficiente	9	13	11	16	17	25	20	30	11	16
Regular	50	75	39	58	35	52	31	46	44	66
Buena	8	12	17	25	15	22	16	24	12	18
Muy buena	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	67	100	67	100	67	100	67	100	67	100

*Nota.* Información estadística obtenida de la aplicación de instrumentos según variables.

En la Tabla 3, se observa que el nivel de calidad de servicio según las dimensiones fiabilidad y tangibilidad es regular; sin embargo en las dimensiones responsabilidad, seguridad y empatía es deficiente, al obtener el mayor porcentaje de respuestas en esos niveles; por lo tanto, los responsables de la gestión

administrativa, deben tomar en cuenta los resultados de cada dimensión y emprender acciones de mejora.

Resultados similares fueron determinados por Ygnacio (2023), Saldaña (2021) y Pando (2019), los autores coinciden en que el servicio que brindan las municipalidades es de baja calidad.

**Tabla 3.** Nivel de calidad de servicio en la municipalidad distrital de Lajas - Chota, 2024

Nivel	Fiabilidad		Tangibilidad		Responsabilidad		Seguridad		Empatía		Calidad de Servicio	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Deficiente	17	25	27	40	62	93	36	54	66	99	44	66
Regular	44	66	38	57	5	7	31	46	1	1	23	34
Buena	6	9	2	3	0	0	0	0	0	0	0	0
Muy buena	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	67	100	67	100	67	100	67	100	67	100	67	100

*Nota.* Información estadística obtenida de la aplicación de instrumentos según variables.

En la Tabla 4, se observa que el Coeficiente de Correlación Rho de Spearman indica que la gestión administrativa tiene un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,240 con la dimensión fiabilidad; de -0,180 con la dimensión tangibilidad; de 0,091 con la dimensión responsabilidad; de 0,385 con la dimensión seguridad, y de -0,004 con la dimensión empatía.

Así los valores indican que hay una relación positiva baja, y negativa muy baja entre la variable gestión administrativa y las dimensiones fiabilidad, tangibilidad, responsabilidad y empatía, a excepción de la relación entre la gestión administrativa y la dimensión seguridad que es positiva moderada; el p valor en

las dimensiones fiabilidad, tangibilidad, responsabilidad y empatía es mayor al 5% ( $p > 0.05$ ) a excepción de la relación entre la gestión administrativa y la dimensión seguridad.

Los resultados muestran que existe una relación debil entre la gestión administrativa y dimensiones, por ello es necesario mejorar la gestión administrativa de la municipalidad de Lajas para que brinde una mejor calidad de servicio. Los valores de correlación difieren de los determinados por Ygnacio (2023), Saldaña (2021) y Pando (2019), los autores encontraron que la gestión administrativa influye directamente en la variable calidad de servicio y sus respectivas dimensiones.

**Tabla 4.** Relación entre la gestión administrativa y las dimensiones de la variable calidad de servicio en la municipalidad distrital de Lajas - Chota, 2024

				Fiabilidad	Tangibilidad	Responsabilidad	Seguridad	Empatía
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	de	,240	-,180	,091	,385**	-,004
		N		,051	,145	,465	,001	,976
				67	67	67	67	67

*Nota.* Información estadística obtenida de la aplicación de instrumentos según variables.

## CONCLUSIONES

La relación entre la gestión administrativa de los funcionarios y la calidad de servicio a los usuarios es positiva moderada. Por tanto, se recomienda mejorar y aplicar estrategias de gestión pública para alcanzar un nivel de servicio satisfactorio en la Municipalidad de Lajas, Chota, Cajamarca.

### Agradecimiento

Los autores agradecen a los pobladores que contribuyeron con la información que

necesito el estudio en función de la gestión administrativa y la calidad de servicio que reciben por parte de la municipalidad distrital de Lajas.

### Financiamiento

Los autores no recibieron financiamiento o patrocinio para ejecutar el trabajo de investigación.

### Conflicto De Intereses

No existe ningún tipo de interés con los contenidos del artículo científico.

## REFERENCIAS

- Acosta, K. L. (2022). *Gestión administrativa y calidad de servicio en el Gobierno Autónomo Descentralizado de la Municipalidad de Ambato*. Universidad Técnica de Ambato. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/35592/1/53%20ADP.pdf>
- Ahuja, L., Yépez, N. B., & Pedroza, Á. (2020). La relación entre la gestión de la calidad total (GCT) y gestión de la tecnología /I+D (GT /I+D) en empresas de manufactura en México. *Contaduría y Administración*, 65(1), 1-22. doi:<https://doi.org/10.22201/fca.24488410e.2019.1698>
- Arias, J. L., Hogado, J., Tafur, T. L., & Vásquez, M. J. (2022). *Metodología de la investigación. El método ARIAS para realizar un proyecto de tesis*. Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú S. A. C.

- doi:<https://doi.org/10.35622/inudi.b.016>
- Banco Interamericano de Desarrollo. (2023). *Reunión de Alcaldes 2023: ¿Cómo financiar el desarrollo sostenible de ciudades*. Obtenido de <https://blogs.iadb.org/ciudades-sostenibles/es/reunion-de-alcaldes-del-bid-2023-como-financiar-el-desarrollo-sostenible-de-las-ciudades/>
- Carmina, J. A., Villegas, V. P., & Buenaño, W. M. (2023). La gerencia y los procesos administrativos en las instituciones públicas venezolanas. *Ciencia Latina*, 7(1), 3409-3432. doi:[https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v7i1.4663](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i1.4663)
- Cayotopa, K. Y. (2023). *Gestión administrativa para mejorar la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, Chiclayo - 2022*. Universidad Señor de Sipán. Obtenido de <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/10967/Cayotopa%20Bustamante%20Karen%20Yudith.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Clima Perú. (2024). *Clima en Lajas Cajamarca*. Obtenido de <https://www.clima.com/peru/cajamarca/lajas>
- Díaz, G. A., & Salazar, D. A. (2021). La calidad como herramienta estratégica para la gestión empresarial. *Podium*(39), 19-36. doi:<https://doi.org/10.31095/podium.2021.39.2>
- Flores, C. P., Alberto, R. O., Gennma, F. Y., Capcha, J. C., & Ubillús, S. W. (2022). Simplificación administrativa y calidad de servicio en municipio locales y provinciales del Perú: Una revisión sistemática. *Ciencia Latina*, 6(6), 1099-11020. doi:[https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i6.4180](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i6.4180)
- Instituto Peruano de Economía. (2023). *Los Gobiernos Locales Ejecutaron el 60% de su Presupuesto de Inversión Pública en el Periodo de Gestión 2019 - 2022*. Obtenido de <https://www.ipe.org.pe/portal/alcaldes-salientes-dejaron-de-invertir-s-40-000-mlls-en-4-anos/>
- Mejía, D. X. (2023). *Gestión administrativa y la calidad de servicio en el GAD Municipal de Pangua en el periodo 2019-2023*. Universidad Técnica de Cotopaxi. Obtenido de <http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/9973/1/MUTC-001410.pdf>
- Minta, L. F., & Feijó, T. E. (2022). Gestión operativa- administrativa en la calidad de servicio de transporte interprovincial en la Terminal del Cantón Salcedo. *Digital Publisher*, 8(1-1), 144- 154. doi:[doi:doi.org/10.33386/593dp.2023.1-1.1613](https://doi.org/10.33386/593dp.2023.1-1.1613)
- Organización de las Naciones Unidas. (2023). *La Agenda para el Desarrollo Sostenible*. Obtenido de <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/development-agenda/>
- Pando, C. I. (2019). *Influencia de la gestión administrativa en la*

- calidad de servicio al usuario externo en el Hospital de ESSALUD, Cajamarca 2019.* Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo. Obtenido de [http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/1043/TESES\\_revisado-Empastado.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/1043/TESES_revisado-Empastado.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Pérez, W. E., Serrano, J. F., Colcha, R. V., & Moreno, M. C. (2022). Gestión administrativa y calidad de servicio de acuerdo a la normativa legal. *Polo del Conocimiento*, 7(2), 1077-1088. doi:10.23857/pc.v7i1.3634
- Picado, A., & Sergueyevna, N. (2020). La gestión empresarial en las micro, pequeñas, medianas empresas. *Revista Científica de FAREM-Estelí*, 97-114. doi:<https://doi.org/10.5377/farem.v0i0.11610>
- Polo, Y. V. (2022). *Gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Paucas - Ancash, 2022.* Universidad César Vallejo. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/107172/Polo\\_AYV-S%3%a1nchez\\_IYD-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/107172/Polo_AYV-S%3%a1nchez_IYD-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Quiroz, J. R. (2022). El nivel de gestión de la Municipalidad Provincial de Chota: Una metodología para gobiernos locales. *Industria Data*, 25(1), 79-90. doi:<https://doi.org/10.15381/idata.v25i1.20870>
- Saldaña, A. M. (2021). *Gestión administrativa y la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Cutervo, Cajamarca 2021.* Universidad César Vallejo. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/73267/Salda%3%b1a\\_CAM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/73267/Salda%3%b1a_CAM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Saldivar, J. D. (2023). *Gestión administrativa y calidad de servicio de los trabajadores en una municipalidad distrital de Lima, 2023.* Universidad César Vallejo. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/126657/Saldivar\\_LJD-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/126657/Saldivar_LJD-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Sistema Nacional de Información Ambiental. (2022). *Programa Municipal de Educación, Cultura y Ciudadanía Ambiental de la Municipalidad Distrital de Lajas 2021 - 2022.* Obtenido de [https://sinia.minam.gov.pe/sites/default/files/sinia/archivos/public/docs/pme\\_2021-2022\\_md\\_lajas\\_chota\\_cajamarca\\_dt.pdf](https://sinia.minam.gov.pe/sites/default/files/sinia/archivos/public/docs/pme_2021-2022_md_lajas_chota_cajamarca_dt.pdf)
- Ygnacio, R. M. (2023). *Gestión administrativa en la calidad de servicio en una unidad de gestión educativa local de Cajamarca, 2023.* Universidad César Vallejo. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/121361/Ygnacio\\_CRM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/121361/Ygnacio_CRM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

### Contribución De Autoría

1. Juan de Dios Aguilar Sánchez: Concepción, análisis de datos y elaboración del manuscrito.
2. Wilder Omar Vargas Campos: Concepción, análisis de datos y elaboración del manuscrito.
3. Edin Becerra Celiz: Concepción y elaboración del manuscrito.

4 Fanny del Rocío Idrogo Vásquez: Concepción y elaboración del manuscrito.

5 Sara Judith Terán Leiva: Concepción y elaboración del manuscrito.

Recibido: 15-11-2024 Aceptado: 27-12-2024 Publicado:31-12-2024