



*Gestión administrativa y calidad de servicio en el personal del área de desarrollo urbano de la Municipalidad Distrital de Breña, Lima Perú 2020*

*Administrative management and quality of service in the staff of the urban development area of the District Municipality of Breña, Lima Peru 2020*

*Gestão administrativa e qualidade de serviço no pessoal da área de desenvolvimento urbano do Município Distrital de Breña, Lima Peru 2020*

Gherson Alexander Torres-Sanchez <sup>1</sup>  
[gherson.torres@unmsm.edu.pe](mailto:gherson.torres@unmsm.edu.pe)  
<https://orcid.org/0000-0001-6223-2251>

**Correspondencia:** [gherson.torres@unmsm.edu.pe](mailto:gherson.torres@unmsm.edu.pe)

Ciencias Técnicas y Aplicadas  
Artículo de Investigación

\* **Recibido:** 23 de agosto de 2022 \* **Aceptado:** 28 de septiembre de 2022 \* **Publicado:** 27 de octubre de 2022

- I. Universidad Nacional Mayor de San Marcos (UNMSM), Municipalidad Distrital de Breña, Lima, Perú.

## Resumen

Las brechas de infraestructura para el desarrollo urbano de los servicios públicos en la entidad pública de Breña, presentó un diagnóstico del problema realizado mediante un documento emitido por el ente asesor y ejecutor de la misma municipalidad con despliegue interinstitucional; dicho contenido considera como una necesidad para superar los problemas y ofrecer la calidad del servicio para los intereses de la ciudadanía. El objetivo general de la investigación era determinar la relación entre la administración con sus aspectos de planificación, organización, dirección y control y la calidad del servicio con sus dimensiones de capacidad de respuesta, seguridad, satisfacción y empatía. El enfoque del estudio fue cuantitativo correlacional, de diseño que no requiere de experimento. La recolección de datos se realizó mediante la encuesta con cuestionario de 24 interrogantes a una población de 60 usuarios; dicho cuestionario fue medido mediante el estadístico Alfa de Cronbach con un resultado de 0,915 como valor de consistencia fiable. Finalmente, los resultados fueron validados con las pruebas estadísticas descriptivas e inferenciales; concluyéndose, existe una relación entre los factores de la zona de desarrollo urbano del Concejo Distrital de Breña, Lima Perú, 2020.

**Palabras claves:** Gestión; Administración; Calidad; Servicios; Desarrollo urbano; Entidad.

## Abstract

The infrastructure gaps for the urban development of public services in the public entity of Breña, presented a diagnosis of the problem carried out through a document issued by the advisory and executing entity of the same municipality with inter-institutional deployment; This content is considered a necessity to overcome problems and offer quality service for the interests of citizens. The general objective of the research was to determine the relationship between the administration with its aspects of planning, organization, direction and control and the quality of the service with its dimensions of response capacity, security, satisfaction and empathy. The study approach was quantitative correlational, with a design that does not require an experiment. Data collection was carried out through a survey with a questionnaire of 24 questions to a population of 60 users; This questionnaire was measured using Cronbach's Alpha statistic with a result of 0.915 as a reliable consistency value. Finally, the results were validated with descriptive

and inferential statistical tests; concluding, there is a relationship between the factors of the urban development zone of the District Council of Breña, Lima Peru, 2020.

**Keywords:** Management; Management; Quality; Services; Urban Development; Entity.

## Resumo

As lacunas de infraestrutura para o desenvolvimento urbano de serviços públicos na entidade pública de Breña, apresentou um diagnóstico do problema realizado através de um documento emitido pela entidade consultiva e executora do mesmo município com implantação interinstitucional; Este conteúdo é considerado uma necessidade para superar problemas e oferecer um serviço de qualidade para os interesses dos cidadãos. O objetivo geral da pesquisa foi determinar a relação entre a administração com seus aspectos de planejamento, organização, direção e controle e a qualidade do serviço com suas dimensões de capacidade de resposta, segurança, satisfação e empatia. A abordagem do estudo foi correlacional quantitativa, com um desenho que não requer um experimento. A coleta de dados foi realizada por meio de uma pesquisa com questionário de 24 perguntas a uma população de 60 usuários; Esse questionário foi mensurado pela estatística Alpha de Cronbach com resultado de 0,915 como valor de consistência confiável. Por fim, os resultados foram validados com testes estatísticos descritivos e inferenciais; concluindo, há uma relação entre os fatores da zona de desenvolvimento urbano do Conselho Distrital de Breña, Lima Peru, 2020.

**Palavras-chave:** Gestão; Gestão; Qualidade; Serviços; Desenvolvimento Urbano; Entidade.

## Introducción

En la Municipalidad Distrital de Breña, la gestión de la administración, hace viable la gestión del desarrollo urbano; sin embargo, la problemática se hace patente cuando los programas y proyectos no se cumplen y los ciudadanos son los más afectados porque existen irregularidades en los servicios públicos con la falta de saneamiento, incumplimiento en las certificaciones de inmuebles, irregularidades en las licencias de funcionamiento de negocios, incertidumbre con el cumplimiento de los presupuestos del Estado, entre otros factores. Anchelía, Inga, Olivares, & Escalante (2021), afirman sobre el estudio como el cumplimiento de los fines y objetivos de la organización, considerando la utilización de los recursos que generalmente son los recursos

financieros acompañado de los recursos humanos para la administración de las finanzas y de otros recursos materiales como los productos, las mercaderías y los servicios; el cual es objeto el presente estudio, considerando los servicios para el desarrollo urbano de la municipalidad indicada. Sobre la calidad del servicio al usuario, pasa por definirse como el conjunto de actividades, funciones y tareas para brindarles a los usuarios, clientes y público en general, con una atención especial denominada con calidad; así, de acuerdo con Terán, Gonzáles, Ramirez, & Palomino (2021), indicaron que la calidad del servicio en la organizaciones públicas y privadas, se refieren al cumplimiento de los proyectos públicos relacionados al urbanismo, pues la investigación está relacionada al desarrollo urbano municipal. Metodológicamente, el estudio se desarrolló mediante un diseño que no requiere de experimento, utilizar un cuestionario de encuesta y una muestra de 60 empleados para recopilar datos y procesando dichos datos con el SPSS 23; cuyos resultados fueron positivos, significativos y favorables; concluyendo que con dichos resultados será viable cumplir con la hipótesis; todos ellos, asociados al desarrollo urbano, dentro de las normas legales como la Ley 27972 Ley Orgánica de Municipalidades, Ley 31433, Ley que modifica a la Ley 27972, Resolución Directoral N° 001-2019-EF/63.01, norma que aprueba El Diagnóstico de Brechas con los problemas planteados, aprobado mediante el Ministerio de Economía y Finanzas.

### **Gestión administrativa**

Para Vergaray, García, Gutierrez, León, & León (2021), indican que en este mundo competitivo, la gestión administrativa, es muy importantes para las instituciones y para las empresas, Por lo tanto, las posibilidades de inversión y el uso del presupuesto público para proyectos de inversión pública pueden aprovecharse con flexibilidad y capacidad de adaptación a nuevos métodos de gestión y el bienestar de los ciudadanos es la máxima prioridad del municipio; en consecuencia, la administración administrativa, que incluye la planificación, la organización, la dirección y el control, tiene un papel y una función preponderantes.

En ese sentido, los profesionales y no profesionales que dirigen a las empresas públicas y privadas, debe conocer y saber aplicar estos elementos administrativos, logrando el dinamismo de las instituciones. González, Viteri, Izquierdo, & Verdezoto (2020), señalan que la administración en el Hotel Barros del Ecuador, cuya problemática está concentrada en la presentación de deficiencias como la obstaculización en los procesos de gestión del ente organizacional, el

cumplimiento de las tareas de manera inadecuada entre otros problemas, por el cual, con la aplicación de una gestión administrativa adecuada se podrá superar estos problemas; asumiendo el compromiso del cumplimiento de los objetivos general y específicos que trata el estudio. Por tal motivo, la administración es respaldado por el aspecto económico, social, técnico, educativo, aunado a los métodos de indagación y las noticias para el flujo de las informaciones y comunicaciones dentro de la organización. Entonces, la gestión administrativa se presenta como el motor que impulsa los cambios para el crecimiento empresarial. Poma & Soto (2018), afirman que la gestión de la administración sirva para mejorar la ejecución del presupuesto público, considerando que es de mucha utilidad como ente rector a efecto de lograr los objetivos de la institución; asimismo, se debe recordar que las municipalidades en nuestro país, como mecanismos de gestión y ejecución de obras públicas, como la construcción de carreteras, se regulan mediante presupuestos anuales, caminos, veredas, hospitales, colegios, losas deportivas, entre otras obras que deben construirse, empero por la falta de una adecuada gestión administrativa no se realizan dichas obras; asimismo, de acuerdo con la Ley 27972 Ley Orgánica de Municipalidades, en su Artículo 9, Numeral 17, menciona que se debe aprobar el Balance General y la Memoria Anual de cada año, para luego implementar y dar a conocer las bondades de los contextos teóricos de la gestión administrativa con la planeación, la organización, la dirección y el control presupuestal y del personal, para hacer efectivo el cumplimiento de estos presupuestos públicos con los instrumentos del MOF, ROF, MAPRO, TUPA, entre otros instrumentos legales que se deben utilizar con una adecuada gestión administrativa.

### **Dimensiones de la gestión administrativa**

El alcance del servicio administrativo se relacionan con una parte de la variable dependiente, ya que las extensiones se generan a partir de las variables y sirven como partes de apoyo de la gestión administrativa. El estudio concluye que los aspectos de la gestión administrativa son la planificación, la organización, la dirección y el control, por lo que se ofrece un breve resumen de estos principios administrativos, componentes y funciones administrativas.

### **Planeación**

Tomando en cuenta a Cantos & Baque (2019), determinaron que la planificación dentro de las

microempresas de la zona sur de Manabí en el Ecuador, resultó de alta efectividad, pues en base a dicha planificación se logró una ventaja competitiva que ha permitido a las microempresas permanecer en el mercado con una suficiente cantidad en el margen de rentabilidad. Nuñez & Llamoctanta, (2018), señalaron que el impacto de la administrativo de la empresa de los productos unión en el 2018 en Lima, mejoró de manera sustantiva la comercialización de los bienes y servicios que se ofrecen a los mercados, tomando en cuenta una adecuada planificación que comprende el estudio de mercado, el cumplimiento de presupuestos y el margen de ganancias sustentados en un plan financiero. Barrera & Ysuiza, (2018), indicaron que dentro de la administración pública se toma en cuenta la planeación de los recursos otorgados por el Estado peruano para solucionar los problemas del Municipio de la provincia de Alto Amazonas en Loreto en el año 2018; en dicha planeación, Se toma en consideración la realización de proyectos de trabajos oficiales, incluida la construcción de carreteras y paseos, construcción de losas deportivas, colegios, hospitales municipales y otros entes hasta donde alcance el presupuesto; de manera que la ejecución se cumpla de manera eficiente con la información recibida de los usuarios en la atención de sus necesidades públicas.

## **Organización**

Mori, (2021), señala que la organización de la administración pública en los gobiernos locales y regionales pasa por la estructuración de los diseños y análisis de los puestos y cargos de la empresa pública, tomando en cuenta diversos elementos de una organización matricial como el modelo Delphi que proviene como respuesta de un grupo de expertos a una consulta reiterada, el método AHP que significa el análisis de un proceso jerárquico, tomando en cuenta los sistemas administrativos público de recursos humanos, abastecimientos, presupuestos, tesorería, contabilidad, inversiones, entre otros, todo ello contribuye a mejorar la administración de las empresas públicas. Riffo, (2019), indica que la organización de la empresa pública del nivel de educación, esta representada por los recursos documentarios que comprende al organigrama de la institución, a las capacitaciones de los profesores, a la utilización de las herramientas organizativas del MOF, ROF, MAPOR, TUPA y similares; con los cuales se permite el desarrollo de la administración del centro escolar educativo. Mora, (2022), establece que la organización es la capacidad gerencial para liderar una empresa en la búsqueda de sus soluciones, utilizando habilidades gerenciales y haciendo que la empresa se ubique en un lugar competitivo

y comparativo frente a sus similares.<sup>1</sup>

## **Dirección**

Chávez-Haro, Castelo, & Villacis, (2020), indican que la dirección es uno de los elementos o principios administrativos orientado a la planificación y la toma de decisiones con estrategias de acción inmediatas, tomando en cuenta la unidad de mando gerencial, donde el ocupante del puesto tenga las capacidades y habilidades requeridas suficientes para hacer cumplir las disposiciones emanadas por los gerentes, directores o funcionarios privados debidamente acreditados. Lopez, (2021), indica que la dirección de una empresa o dirección administrativa es por definición que tiene un apego a la taxonomía ergonómica; es decir, que los trabajadores y los líderes, gerentes y jefes, toman en cuenta las condiciones ambientales para que el personal asuma sus responsabilidades como resultados de un liderazgo profesional, evaluando el espacio donde se desenvuelve los servidores públicos frente al manejo de las máquinas computadoras, vehículos, motocicletas, herramientas y otros enseres; asimismo, la dirección hoy en día está acompañado del liderazgo profesional para el cumplimiento de los objetivos y las metas planificadas.

## **Control**

Pérez & Barbarán, (2021), establecen que el control es el cuarto elemento de la administración de una empresa privada o pública, que tiene por objeto el control de la planificación, control del flujo de caja, control de los presupuestos, control de los recursos, que en caso del estudio de la municipalidad, es el control de los recursos entregados por el Consejo de Economía y Finanzas a los regímenes particulares para el cumplimiento de los fines de la organización pública que prevalece la atención a las necesidades públicas; asimismo, dentro del control se podrán realizar modificaciones, rectificaciones, o la asistencia a las acciones correctivas de las decisiones tomadas erróneamente y por las cuales, se deben superar dichos problemas. Cabrera, Erazo, Narváez, & Rodríguez, (2020), señalan que el control de la administración pública se concentra en la utilización eficiente y eficaz de los recursos entregados; así como, por medio del presente elemento o principio se evalúan los procesos, las desviaciones, las anomalías; Teniendo en cuenta que la vigilancia es importante para garantizar que los procedimientos se lleven a cabo de forma

eficaz, las decisiones se toman de acuerdo con la organización y los motivos institucionales. Por su parte Carrasco, (2021), señala que el control como proceso se trata de cumplir con cuatro fases; los cuales son, el establecimiento de estándares, la evaluación del desempeño laboral, la comparación del desempeño con los estándares y las acciones correctivas.

### **Importancia de la gestión administrativa**

Soledispa, Pionce, & Sierra, (2022), señalan la importancia de la gestión administrativa para las microempresas y pequeñas empresas de cualquier sector empresarial y por el que su gestión debe ser productiva y competitiva, cumpliendo los fines de la planificación, pasando por la organización de sus trabajadores y de los puestos de trabajo, seleccionado adecuadamente al personal, cumpliendo con los objetivos de la dirección y liderazgo administrativo que implica la toma de decisiones de forma eficiente y controlando lo planificado para la resolución de dificultades en el cumplimiento de los requisitos de los clientes y usuarios. Mendoza, (2017), indica que la jerarquía de la gestión en una empresa se ubica en la innovación con crecimiento organizacional empresarial; es decir, que la importancia es la meta de la empresa para obtener ganancias con rentabilidad económica y financiera. Orellana, Erazo, Narváez, & Matovelle, (2019), indican que la jerarquía de la gestión en una compañía de transportes de la provincia de Cañar en el Ecuador, el cual no ha sido de una atención de importancia en el tiempo; sin embargo, actualmente para que una empresa sea competitiva y realmente adquiera presencia en el mercado, debe ser gerenciada adecuadamente, cumpliendo con los objetivos y metas a través de un diagnóstico y análisis FODA en procura de alcanzar el crecimiento empresarial.

### **Calidad del servicio público**

La gestión municipal sistemáticamente se relaciona con la particularidad del servicio público en el Municipio de Abancay 2021, pues según Cruz, Choquehuanca, Gonzales, & Valenzuela (2021), manifiestan que la calidad en el servicio a los usuarios en la gestión pública se refiere a la calidad de la atención con buen trato, tomando en cuenta los procedimientos legales, la calidad de los procesos, cumplimiento de los proyectos de inversión pública, calidad en la selección del personal que labora en la institución, pues la margen de los instrumentos públicos y las herramientas de la gestión pública, es saber, quienes o quién es la persona que ocupa los cargos públicos de alcalde, teniente alcalde, gerente de obras, gerente de obras públicas, gerente de



desarrollo urbano, entre los otros cargos que ejercen las autoridades y por las cuales se deben cumplir para el desarrollo de la población de Tayacaja en el Municipio Provincial de Abancay; asimismo, en esta investigación, se cumple con lo estipulado para el cumplimiento de las normas legales como es la Ley 27972, entre otras normas internas. La investigación realizada fue declarada aceptada mediante un cuestionario de preguntas a 384 ciudadanos y se procesó con el software SPSS, considerando un comportamiento un test del chi cuadrado para los resultados del estudio. Por tanto, existe relación o asociación entre los sujetos y variables del estudio. Debemos agregar también, que dentro de estos servicios está los servicios de vigilancia con el personal de serenazgos, servicio de limpieza pública, servicios de mantenimiento de parques y jardines, entre otros procedimientos, que hacen viable la calidad del servicio en los proyectos públicos. Ruíz & Delgado (2020), dichos autores plantean la idea de proponer mejoras en la gestión pública con el mejoramiento de los servicios públicos como la construcción de obras públicas, considerando a los indicadores, tomando en cuenta una satisfacción para los usuarios. La investigación realizada fue de un nivel descriptivo, tomando en cuenta un estimado del cumplimiento de un 80% de los resultados, donde se respalda con las obras y proyectos ejecutados; en consecuencia, los gobiernos municipales están obligados a generar el desarrollo sostenible de su población, instituir procesos internos que permitan coordinar, planificar y estructurar acciones para compensar y atender las carencias de la población.

De esta manera, las entidades municipales son la principal unidad de régimen para el proceso específico, optimizando la particularidad de vida de los residentes mediante el análisis de las necesidades crecientes y de los recursos necesarios y los que deben ser gestionados, para que, de acuerdo a los requerimientos legales, se realicen las funciones establecidas, apeguándose a estándares de eficiencia y calidad, protegiendo los intereses de los ciudadanos y aprovechando al máximo los recursos disponibles. Según el INEI (2017), los encargados del crecimiento local y de las continuas gestiones que se concluyen dentro de una localidad son por las funciones asignadas por las grandes organizaciones conocidas como entidades de gobierno, las cuales ejercen las grandes y máximas leyes a una determinada comunidad, ya sea a una provincia o distrito, dirigidas por un grupo de personas reunidas con el propósito de llevar a cabo las responsabilidades y derechos que fueron delegados a una determinada organización.

Asimismo, no debe pasarse por alto que las entidades municipales deben cumplir con las disposiciones de transparencia, lo cual es un derecho de la población, por lo que ocultarlo es una

falta grave; en este sentido, es pertinente señalar que existen diferentes normativas que se encargan de regular estas acciones, pero no han sido lo suficientemente fuertes ni aplicadas de manera imparcial hasta la fecha para evitar estas omisiones en perjuicio del Estado y demás.

### **Dimensiones de la calidad del servicio**

Hernández, Prieto, & Hernández, (2017), manifiestan que a los clientes y usuarios se deben las organizaciones a quienes se deben atender con calidad, que satisfagan los criterios de capacidad de respuesta, seguridad, satisfacción y empatía. Ibarra, Woolfolk, Meza, & Gelain, (2019), indican que la particularidad del servicio se ha transformado en un instrumento muy potente para que las empresas desarrollen la lealtad de sus clientes y sean más competitivas. Este artículo presenta un análisis cuantitativo de la percepción de los consumidores sobre la calidad del servicio que ofrece un negocio de café de Hermosillo, en Sonora, en un entorno específico.

### **Capacidad de respuesta**

Mejías, Godoy, & Piña, (2018), acordaron mencionar que la capacidad de respuesta se debe a la capacidad de los trabajadores y servidores de una empresa pública o privada hacia sus clientes, usuarios, proveedores y público en general; las cuales deben cumplir con funciones de buena atención, atención a los reclamos y quejas, cumplir con los requerimientos de los procedimientos, generar innovación y respuestas rápidas para los interesados y todos cuanto se pueda hacer en bien del público usuario. Pincay & Parra, (2020), Indicó que el contenido de respuesta de la dirección y el personal de una empresa debe ser proporcional a su tamaño. con sus políticas y principios de gestión administrativa; considerando que los logros alcanzados y los resultados obtenidos se debe a la capacidad de respuesta de los trabajadores, cumplimiento con los requisitos legales y metodológicos de una eficiente formación, criterios, conocimientos, actitudes, capacidad y experiencia en el logro de resultados económicos y financieros rentables para la organización.

### **Seguridad**

En cuanto a los criterios de Burgos & Morocho (2018), señalaron que la seguridad es un aspecto crucial para la felicidad del consumidor acordes con la calidad de los servicios para ellos; asimismo, la seguridad viene a ser y tener diversos enfoques como la seguridad del ambiente,

seguridad de las instalaciones de la organización como es la empresa pública de la Municipalidad de Breña, la seguridad enfocada al cuidado de la salud y la existencia de los empleados sustentada y amparada por la Ley 29783, su modificatoria la Ley 30222 y la Ley 31246 sujeta a la pandemia del coronavirus; dichas normas legales se encuentran amparadas por su Reglamento aceptado por el Decreto Supremo N° 005-2012-TR; todos los cuales, sirven de sustento para enfocar a la seguridad como uno de los elementos muy importantes en la gestión empresarial pública y privada. Dentro de ello, los autores se refieren a la seguridad en la empresa Alpecorp S.A., considerando la seguridad en la calidad del servicio mediante el método SERVQUAL.

### **Satisfacción**

Morales, y otros, (2021), explican que el estudio fue determinar la satisfacción de los clientes y usuarios en un proceso de asociación de variables, con la participación de estudiantes y trabajadores docentes quienes respondieron voluntariamente a las encuestas. Fueron dos encuestas del tipo Likert. La  $r$  de Pearson indicó una correlación de 0,7145 entre las variables, según la investigación. Además, la mayoría de los consumidores estaban bastante satisfechos con el nivel de calidad del servicio. Ajila & Aguirre, (2022), señalaron que en el 2021 se realizó una encuesta a los afiliados actuales y pasados de la Cámara de Comercio de Guayaquil para evaluar su percepción de calidad del servicio y la satisfacción del cliente, además de como de los usuarios finales. En los últimos informes se observó un aumento de las desafiliaciones como consecuencia de la ausencia de ventajas percibidas por la clientela de la institución, lo que llevó a algunos de ellos a renunciar a su afiliación. Se encuestó a afiliados y no afiliados con fines de investigación. También se entrevistó al personal directivo de la CCG, y para realizar el estudio se empleó un enfoque mixto y una técnica correlacional. Los servicios más populares del Instituto de Desarrollo Profesional, IDEPRO, entre los afiliados son los eventos gratuitos, la asistencia jurídica y los cursos de formación, mientras que los no afiliados prefieren el desarrollo y la creación de redes. Estos resultados sugieren que un miembro satisfecho es el mayor marketing para una organización que requiere de crecimiento y de resultados económicos.

### **Empatía**

En el estudio, se destaca que Calle & Montenegro, (2020), destacan que la empatía es una

capacidad social de colocarse en el zapato del otro; es decir es cumplir ciertos requerimientos que ayudan a los trabajadores a comprenderse mejor con los pensamientos, sentimientos y experiencias de los demás, o a ponerse en el lugar de la otra persona. Este estudio investiga cómo la gestión de la inteligencia emocional basada en la empatía influye en la calidad del servicio al cliente en las instituciones financieras. La sociedad está en constante cambio, por lo que se retrata de manera modificada, reflejando un mayor énfasis en relacionarse con los demás, fomentando la escucha activa, apoyando en la solución de situaciones difíciles, fomentando las nuevas ideas, respetando el trabajo y el tiempo de los demás trabajadores, con orientaciones a las soluciones del usuario o consumidor supeditada al servicio, siempre buscando el bienestar general. Toalombo, Cevallos, Rivadeneyra, & Aguilar, (2021), explican que el rafting es la actividad de navegar por los ríos utilizando remos, con equipos y personas capacitadas para dirigir la excursión. El propósito de esta investigación fue investigar la relación empática entre los individuos y los factores calidad del servicio, calidad del servicio y calidad del servicio con la satisfacción del cliente; los cuales, derivaron en un resultados favorable de 0,828 de valor de consistencia interna en la relación de dichas variables; concluyendo con la solución de los problemas presentados.

### **Importancia de la calidad del servicio**

Espinosa & Martínez, (2022), explican que su propósito del estudio fue determinar una relación de calidad de gestión con la calidad del servicio, pues dicha importancia radica en construir un nivel de gestión pública que responda a las nuevas expectativas de la sociedad y de los usuarios de las municipalidades en México; considerando que la satisfacción de las necesidades de la población es de suma importancia porque soluciona conflictos, problemas sociales; las cuales, a su vez, deben acoplarse con las normas de calidad de ISO 9001 en la calidad de gestión y satisfacción del servicio entregado al cliente y usuarios municipales que requieren de normas estandarizadas permanentes. Valenzuela, Buentello, Gomez, & Villareal, (2019), En los últimos años, la calidad del servicio se ha vuelto más crítica para todas las organizaciones, ya que los consumidores tienen expectativas cada vez más altas y la competencia ha aumentado a medida que cada empresa se esfuerza por cumplir o superar esos estándares. Para satisfacer una variedad de deseos de los consumidores, es necesario proporcionar y anticipar servicios de alta calidad. La calidad del servicio no sólo implica la forma de manipular un producto, sino también la forma de atender a los clientes antes y después de la manipulación. Por ello, las empresas emplean la

calidad del servicio como medio de diferenciación.

## **Metodología**

El estudio fue de un enfoque cuantitativo, pues se utilizó la estadística para los resultados, fue de tipo básico, diseño no experimental, transversal, de nivel descriptivo correlacional, y los datos se recogieron mediante un formulario de cuestionario que incluía variables, pues según Baena (2021), la metodología de la investigación fundamenta sus elementos didácticos dentro de procedimientos estandarizados de la línea de investigación general y por el cual, se utiliza las herramientas necesarias, tanto para la generación de las preguntas del cuestionario denominado instrumentos, como para la toma de las respuestas por medio de los encuestados producto de las entrevistas cortas no guiadas con la encuesta propiamente dicha. Por lo tanto, los resultados serán, producto de la elección de una muestra para la encuesta y por el cual se logrará tener la base de datos productos de las respuestas a las preguntas del cuestionario a los encuestados, con los cuales se realiza el procesamiento estadístico para los resultados.

El cuestionario de la investigación fue de 24 preguntas Likert. Muñoz (2019), afirma que los cuestionarios “son instrumentos psicométricos, donde el encuestado trabajador o servidor público debe indicar su acuerdo o su desacuerdo para llegar a una afirmación, lo que se realiza a través de una escala ordenada y unidimensional”. “La población muestral fue de 60 trabajadores del Municipio Distrital de Breña del área de desarrollo urbano. Posteriormente, para determinar el nivel de asociación o relación, se utilizó el Rho de Spearman, dando como resultado de 0,651 en su nivel de asociación, evaluado como moderado, positivo y significativo entre las dos variables; asimismo, el instrumento utilizado fue el cuestionario aprobado por juicio de expertos con grado de confianza a través del alfa de Cronbach que, de acuerdo con Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio (2018), el valor de confiabilidad de 0,915 indica un valor de alta fiabilidad (p. 204); dicha fiabilidad muestra un valor muy próximo a la unidad (1) que significa una confianza perfecta; por ello, la recolección de datos de manera práctica asiste para encontrar los resultados.

## **Resultados**

Posterior a la aplicación de los instrumentos se logró los resultados entre la variable

administrativa con la calidad del servicio en el área de desarrollo urbano en la entidad del Municipio Distrital de Breña en Lima Perú; asimismo, las correlaciones de las dimensiones fueron entre la planificación, la organización, la dirección y el control están asociados a la capacidad de respuesta, la seguridad, la satisfacción y la empatía. Ello significa que, en base a dichas correlaciones, las labores del personal del área de desarrollo urbano deben mejorarse; pues dichos resultados presentan un nivel de asociación de 0,651 para las variables del estudio; 0,645 para la variable administrativa con aspectos relacionados con la responsabilidad; 0,626 para la correlación de la misma gestión administrativa con la seguridad; 0,371 para la correlación entre la gestión administrativa con la satisfacción y de 0,418 para la asociación entre la administración y la dimensión de la empatía, como se ve en las tablas siguientes.

**Figura 1:** Resultados de la hipótesis general

			Gestión Administrativa	Calidad de Servicio
Rho de Spearman	Gestión Administrativa	Coefficiente de correlación	1,000	,651**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	Calidad de Servicio	Coefficiente de correlación	,651**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

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

Nota. IBM SPSS

**Figura 2:** Resultados de la hipótesis específica 1

			Gestión Administrativa	Capacidad de Respuesta
Rho de Spearman	Gestión Administrativa	Coefficiente de correlación	1,000	,645**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	Capacidad de Respuesta	Coefficiente de correlación	,645**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

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

Nota. IBM SPSS

**Figura 3:** Resultados de la hipótesis específica 2

			Gestión Administrativa	Seguridad
Rho de Spearman	Gestión Administrativa	Coefficiente de correlación	1,000	,626**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	Seguridad	Coefficiente de correlación	,626**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

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

Nota. IBM SPSS

**Figura 4:** Resultados de la hipótesis específica 3.

			Gestión Administrativa	Satisfacción
Rho de Spearman	Gestión Administrativa	Coefficiente de correlación	1,000	,371**
		Sig. (bilateral)	.	,003
		N	60	60
	Satisfacción	Coefficiente de correlación	,371**	1,000
		Sig. (bilateral)	,003	.
		N	60	60

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

Nota. IBM SPSS

**Figura 5:** Resultados de la hipótesis específica 4

			Gestión Administrativa	Empatía
Rho de Spearman	Gestión Administrativa	Coefficiente de correlación	1,000	,418**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	60	60
	Empatía	Coefficiente de correlación	,418**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	60	60

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

Nota. IBM SPSS

Por lo tanto, posterior al haberse obtenido los resultados se establece que existe asociación entre las variables para mejorar la gestión del personal del área de desarrollo urbano en la entidad pública mencionada; considerando las mejoras en la capacidad de respuesta sobre las licencias de edificación, control de las autorizaciones de construcción, control de las redes públicas de agua, desagüe; seguridad, satisfacción y empatía en las declaratorias de fábrica, planeamientos, estudios de impacto vial y ambiental, desafectaciones, control de obras civiles, certificaciones para construcciones, entre otros.

## Discusión

En el municipio de Breña, el estudio revela un fuerte vínculo o correlación entre las variables, área de desarrollo urbano; considerando que para Balcazar (2020), demostró la importancia de gestión administrativa para mejorar la calidad del servicio en los organismos públicos; las cuales, como empresas públicas, se deben a los ciudadanos quienes cumplen con el pago de sus tributos,

los cuales logran ser presupuestados para atender las necesidades públicas de los ciudadanos en la mejora del desarrollo urbano con planificación, organización, dirección y control de los recursos presupuestados para luego entregar los servicios públicos a los ciudadanos del Distrito de Breña. Actualmente, la gestión administrativa se encuentra muy ligada al desarrollo urbano, considerando que el funcionario designado debe generar amplios espacios urbanos, sin afectar el medio ambiente para el desarrollo comercial, industrial, residencial, educativo, de seguridad en la protección a los usuarios de las bandas delincuenciales, del buen desarrollo del transporte público urbano masivo e integrado que permita el desplazamiento de las familias con el menor riesgo posible, compromiso con la planificación, organización, dirección y control de los recursos; cumpliendo con una adecuada selección de personal que asista a la ciudadanía con una eficiente capacidad de respuesta, que genere seguridad, satisfacción y empatía entre las autoridades y los ciudadanos del Distrito de Breña en la atención y satisfacción de sus reclamos.

Por consiguiente, se manifiesta que la gestión administrativa es un elemento muy importante en la organización pública; considerando que las autoridades municipales y los servidores públicos del área de desarrollo urbano, deben siempre estar en la búsqueda de una mejora continua de la entidad, pues estos factores se encuentran directamente relacionados con la calidad del servicio que incide en la satisfacción del usuario y ciudadanos, mejorando su calidad de vida, su tranquilidad con paz en los hogares, con atención permanente de las autoridades, dando solución a los problemas diversos de la comunidad.

## Conclusiones

- Se concluye que, se cumple el coeficiente de correlación Rho de Spearman arrojó un valor de 0,65 entre la gestión administrativa y la calidad del servicio, cumpliendo el objetivo; es decir, con este resultado se ha comprobado que existe una relación lineal significativa entre las dos variables de la investigación; indicando a la vez que el valor de la significancia fue de 0,000 inferior a 0,05 como valor de consistencia interna de confiabilidad del resultado; Por tanto, se acepta la hipótesis alternativa y se reafirma que existe una correlación considerable entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en el área de desarrollo urbano de la Municipalidad Distrital de Breña, año 2021, Lima, Perú.
- Adicionalmente, se concluye que los objetivos específicos se cumplen con resultados



positivos, significativos y favorables para que se mejore la gestión de la administración frente a la calidad que debe ser alta del servicio a los ciudadanos; así como, esta investigación ha contribuido con el conocimiento teórico aplicados a una empresa pública como es la Municipalidad de Breña, permitiendo así, que este trabajo servirá como referencia para nuevas investigaciones de las generaciones de estudiantes.

- Finalmente, se concluye que las dimensiones descritas de planificación, organización, dirección y control administrativo se relacionan con la calidad del servicio en los trabajadores del área de desarrollo urbano, lo cual indica que el fortalecimiento y la mejora en dicha área estarán reflejadas en las mejores atenciones a los ciudadanos con el reconocimiento a dichas autoridades públicas.

## Referencias

1. Ajila, M., & Aguirre, L. (2022). *Percepción de la calidad de servicio y satisfacción del consumidor en la cámara de comercio de Guayaquil*. Samborondón: Universidad Tecnológica ECOTEC. doi:<https://doi.org/10.21855/resnonverba.v12i1.677>
2. Anchelía, V., Inga, M., Olivares, P., & Escalante, J. (2021). *La gestión administrativa y compromiso organizacional en instituciones educativas*. Lima, Perú: Propósitos y Representaciones - Universidad San Ignacio de Loyola. doi:<https://revistas.usil.edu.pe/index.php/pyr/article/view/899/1200>
3. Balcazar, A. (2020). *Gestión administrativa en entidades sociales del Estado E.S.E. hospitales de Cundinamarca*. Cundinamarca, Colombia: Universidad de Cundinamarca. doi:<https://revistasum.umanizales.edu.co/ojs/index.php/Lumina/article/view/3444/6034>
4. Baque, M., Cantos, M., & Baque, S. (2019). *Planificación Estratégica y Gestion Administrativa en Microempresas*. Santa Ana de Coro: Universidad Nacional Experimental Francisco de Miranda. doi:DOI 10.35381/cm.v5i9.246
5. Barrera, A., & Ysuiza, M. (2018). *Gestion administrativa y calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, Loreto 2018*. Alto Amazonas: Universidad Nacional Autónoma del Alto Amazonas, Perú. doi:<https://doi.org/10.24265/iggp.2018.v5n1.06>
6. Burgos, S., & Morocho, T. (2018). *Calidad del servicio y satisfacción del cliente de la*

- empresa Alpecorp S.A., 2018. Chosica: Universidad Peruana Unión. doi:<https://doi.org/10.17162/riva.v5i1.1279>*
7. Cabrera, S., Erazo, J., Narváez, C., & Rodríguez, R. (2020). *El control interno en la Gestión Administrativa de las Unidades Desconcentradas del Ejecutivo*. Santa Ana de Coro: Universidad Nacional Experimental Francisco de Miranda. doi:DOI 10.35381/cm.v7i12.446
  8. Calle, H., & Montenegro, A. (2020). *La empatía como factor de calidad en los servicios bancarios del Ecuador*. Ambato: Universidad Técnica de Ambato - Ecuador. doi:<https://doi.org/10.33386/593dp.2020.5.305>
  9. Carrasco, E. (2021). *Control interno y la gestión administrativa de la oficina de economía de una Universidad Nacional de Lima Metropolitana-2021*. Lima: Universidad Peruana de las Américas. Obtenido de <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/1449/CARRASCO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
  10. Chávez-Haro, M., Castelo, Á., & Villacis, J. (2020). *La gestión administrativa desde los procesos de las empresas agropecuarias en Ecuador*. Riobamba: Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Riobamba, Ecuador. doi:<https://doi.org/10.23857/fipcaec.v5i18.198>
  11. Cruz, O., Choquehuanca, C., Gonzales, S., & Valenzuela, A. (2021). *Gestión municipal y calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Abancay, 2021*. Tayacaja, Abancay, Perú: Revista de Investigación Científica y Tecnológica Llamkasun aprobado por SGS. doi:<https://doi.org/10.47797/llamkasun.v3i1.100>
  12. Espinosa, E., & Martínez, P. (2022). *Importancia de la calidad en los servicios públicos municipales*. Acapulco: Universidad Autónoma Metropolitana. doi:<https://doi.org/10.24275/uam/azc/dcsh/gye/2000n18/Espinosa%20>
  13. González, S., Viteri, D., Izquierdo, A., & Verdezoto, G. (2020). *Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del Hotel Barros en la Ciudad de Quevedo*. Universidad Regional Autónoma de los Andes. Quevedo, Ecuador: Revista Científica de la Universidad de Cienfuegos. doi:<http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n4/2218-3620-rus-12-04-32.pdf>
  14. Hernández, C., Prieto, A., & Hernández, C. (2017). *Dimensiones de la calidad de servicio*

- presentes en los programas de postgrado. Reflexiones teóricas.* Zulia: Universidad del  
Zulia Núcleo. Obtenido de  
<https://www.produccioncientificaluz.org/index.php/impacto/article/view/35028/37031>
15. Ibarra, L., Woolfolk, L., Meza, B., & Gelain, E. (2019). *Evaluación de la calidad en el servicio: Una aplicación practica en un estableimiento de Cafe.* Sonora: Universidad Estatal de Sonora. doi:<https://doi.org/10.22430/24223182.1430>
16. Lopez, A. (2021). *La administracion como herramienta clave. Estudio de caso en la gestion empresarial en Tingo Maria.* Huánuco: Universidad de Huánuco, Perú. doi:<https://doi.org/10.46794/gacien.7.2.1102>
17. Mejías, A., Godoy, E., & Piña, R. (2018). *Impacto de la calidad de los servicios sobre la satisfacción de los clientes en una empresa de mantenimiento.* Estado Carabobo: Universidad de Carabobo. doi:<http://dx.doi.org/10.5923/j.economics.20170704.04>
18. Mendoza, A. (2017). *Importancia de la gestion administrativa para la innovación de las madianas empresas comerciales en la ciudad Manta.* Manta: Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí. doi:<http://dx.doi.org/10.23857/dom.cien.pocaip.2017.3.2.may.%20947-964>
19. Mora, Z. (2022). *Gestion administrativa, habilidades gerenciales y desempeño laboral en Ugel, region Lima provincias.* Lima: Universidad Cesar Vallejo. doi:[https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i4.2606](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i4.2606)
20. Morales, G., Paucar, Y., Cesar, L., Matos, J., Pujay, O., & Gutiérrez, E. (2021). *La calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la unidad de Gestion Educativa Local 01 - San Juan de Miraflores.* San Juan de Miraflores: Universidad Nacional Federico Villarreal. doi:[https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v5i2.329](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i2.329)
21. Mori, H. (2021). *Cambio de gestion administrativa en los gobiernos sub nacionales y su incidencia en los sistemas administrativos. El caso de la region amazonas.* Chachapoyas: Universidad Nacional Toribio Rodriguez de Mendoza de Amazonas, Chachapoyas. doi:<https://doi.org/10.24265/iggp.2021.v8n2.06>
22. Nuñez, K., & Llamoctanta, O. (2018). *Relación de la planificación estrategica y la gestion administrativa en la gerencia de distribución del centro de aplicación de productos unión, Lima-2018.* Lima: Escuela Profesional de Administración, Facultad de ciencias Empresariales, Universidad Peruana Unión. doi:

<https://doi.org/10.17162/riva.v5i1.1278>

23. Orellana, D., Erazo, J., Narváez, C., & Matovelle, M. (2019). *Gestión administrativa, elemento clave para el desarrollo de las empresas de servicio de transporte*. Cañar: Universidad Católica de Cuenca. doi:<https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v3i2.2.639>
24. Pérez, J., & Barbarán, H. (2021). *Control administrativo en la gestión pública*. Lima: Universidad César Vallejo. doi:[https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v5i1.224](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.224)
25. Pincay, Y., & Parra, C. (2020). *Gestión de la calidad en el servicio al cliente de las PYMES comercializadoras. Una mirada en Ecuador*. Porto Viejo: Universidad Católica del Ecuador, Portoviejo, Ecuador. doi:<http://dx.doi.org/10.23857/dc.v6i3.1341>
26. Podestá, L., & Maceda, M. (2017). *Calidad percibida del servicio y cultura de seguridad en salud en el personal médico del Hospital II EsSalud Vitarte. Lima, 2017*. Lima: Universidad de San Martín de Porres. doi:<https://doi.org/10.24265/horizmed.2018.v18n3.08>
27. Poma, R., & Soto, D. (2018). *La gestión administrativa y el proceso de ejecución presupuestal de la Municipalidad Distrital de Yauli, año 2013*. Huancavelica, Perú: Universidad Nacional de Huancavelica. Obtenido de [http://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/2258/TESIS-CONTA-2018\\_POMA%20y%20SOTO.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/2258/TESIS-CONTA-2018_POMA%20y%20SOTO.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
28. Riffo, R. (2019). *Gestión administrativa y de calidad en los centros escolares de los chorrillos*. Chorrillos-Chile: Universidad Miguel de Cervantes. doi:<https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2019.4.E.9.153-172>
29. Ruíz, R., & Delgado, J. (2020). *Calidad del servicio público en el desarrollo de las municipalidades en la Región San Martín*. Lima, Perú: Ciencia Latina, Revista Multidisciplinar. doi:[https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v4i2.158](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.158)
30. Soledispa, X., Pionce, J., & Sierra, M. (2022). *La gestión administrativa, factor clave para la productividad y competitividad de las microempresas*. Jipijapa: Universidad Estatal del Sur de Manabí, Jipijapa, Ecuador. doi:<http://dx.doi.org/10.23857/dc.v8i1.2571>
31. Terán, N., Gonzáles, J., Ramirez, R., & Palomino, G. (2021). *Calidad de servicio en las organizaciones de Latinoamérica*. Lima, Perú: Ciencia Latina - Revista Multidisciplinar. doi:<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/320>
32. Toalombo, Á., Cevallos, T., Rivadeneira, G., & Aguilar, E. (2021). *Análisis de la calidad*

*del servicio y la satisfacción del cliente en la práctica de rafting en el cantón Tena.*

Quito: Universidad Estatal Amazónica.

doi:<https://doi.org/10.33262/concienciadigital.v4i2.2.1784>

33. Valenzuela, N., Buentello, C., Gomez, L., & Villareal, V. (2019). *La atención al cliente, el servicio, el producto y el precio como variables determinantes de la satisfacción del cliente en una PYME de servicios*. Coahuila: Universidad Autónoma de Coahuila. doi:<https://doi.org/10.22579/23463910.159>

34. Vergaray, J., García, C., Gutierrez, W., León, F., & León, C. (2021). *Gestión administrativa y clima laboral en la Municipalidad Provincial del Santa, Ancash, Perú 2021*. Ancash, Perú: Qualitas - Revista Científica Interdisciplinar. doi:<https://doi.org/10.55867/qual22.04>.

© 2022 por el autor. Este artículo es de acceso abierto y distribuido según los términos y condiciones de la licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional (CC BY-NC-SA 4.0) (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>).