



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Gestión administrativa y calidad de servicio en los usuarios de la
gerencia de desarrollo urbano en una municipalidad de Lima
Metropolitana, 2023**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Cortez Lora, Tirsa Miluska (orcid.org/0000-0002-7858-1883)

ASESORES:

Dra. Silva Narvaste, Bertha (orcid.org/0000-0002-2926-6027)

Dra. Ramirez Baca, María Milagros Alejandrina (orcid.org/0009-0004-7742-5389)

Dra. Gonzales Huaytahuilca, Roxana Beatriz (orcid.org/0000-0001-7273-9275)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA - PERÚ

2023

DEDICATORIA

Este logro va dedicado a mi hijo Luciano Ríos Cortez que es mi motor por seguir realizándome como profesional y ser un ejemplo de guía para él.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a mi padre celestial por darme la fuerza y la vida para seguir adelante con todos mis proyectos.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, SILVA NARVASTE BERTHA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, asesor de Tesis titulada: "Gestión administrativa y calidad de servicio en los usuarios de la gerencia de desarrollo urbano en una municipalidad de Lima Metropolitana, 2023.", cuyo autor es CORTEZ LORA TIRSA MILUSKA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 21.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 03 de Agosto del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
SILVA NARVASTE BERTHA DNI: 45104543 ORCID: 0000-0002-2928-8027	Firmado electrónicamente por: BSILVAN el 11-08- 2023 15:25:40

Código documento Trilce: TRI - 0639785



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, CORTEZ LORA TIRSA MILUSKA estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Gestión administrativa y calidad de servicio en los usuarios de la gerencia de desarrollo urbano en una municipalidad de Lima Metropolitana, 2023.", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
TIRSA MILUSKA CORTEZ LORA DNI: 47894866 ORCID: 0000-0002-7858-1883	Firmado electrónicamente por: TMCORTEZ el 03-08-2023 21:10:05

Código documento Trilce: TRI - 0639768

ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR.....	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR.....	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	vi
ÍNDICE DE TABLAS.....	vii
RESUMEN.....	viii
ABSTRACT.....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	11
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	11
3.2. Variable y operacionalización.....	12
3.3. Población muestra y muestreo.....	14
3.4. Técnica e instrumento y recolección de datos.....	15
3.5. Procedimientos.....	16
3.6. Método de análisis de datos.....	17
3.7. Aspectos éticos.....	17
IV. RESULTADOS.....	18
4.1. Análisis descriptivo.....	18
4.2. Análisis inferencial de las variables.....	20
V. DISCUSIÓN.....	26
VI. CONCLUSIONES.....	32
VII. RECOMENDACIONES.....	34
REFERENCIAS.....	35
ANEXOS.....	43

Índice de tablas

Tabla 1 Confiabilidad para instrumento que mide Gestión Administrativa	15
Tabla 2 Confiabilidad para instrumento que mide Calidad de Servicio	16
Tabla 3 Tabla de frecuencia de gestión administrativa.....	18
Tabla 4 Tabla de frecuencia para las dimensiones de gestión administrativa.....	18
Tabla 5 Tabla de frecuencia de calidad de servicio.....	19
Tabla 6 Tabla de frecuencia para las dimensiones de calidad de servicio	19
Tabla 7 Correlación de Gestión Administrativa y Calidad de Servicio con Spearman	20
Tabla 8 Correlación de Gestión Administrativa y Fiabilidad con Spearman.....	21
Tabla 9 Correlación de Gestión Administrativa y Tangibilidad con Spearman	22
Tabla 10 Correlación de Gestión Administrativa y Capacidad de respuesta con Spearman.....	23
Tabla 11 Correlación de Gestión Administrativa y Seguridad con Spearman.....	24
Tabla 12 <i>Correlación de Gestión Administrativa y Empatía con Spearman.....</i>	<i>25</i>

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en los usuarios de la Gerencia de Desarrollo Urbano en una municipalidad de Lima Metropolitana, para lo cual se desarrolló una investigación de tipo básico, con nivel correlacional de enfoque cuantitativo y diseño no experimental y transversal, donde la muestra de estudio se conformó por 144 usuarios, siendo el muestreo no probabilístico por conveniencia, a quienes se les aplicó dos cuestionarios debidamente validados y de confiabilidad alta determinadas por el Alpha de Cronbach. La recopilación de la información fue en campo, los cuestionarios estuvieron con respuestas en escala de Likert, razón por la cual el tratamiento estadístico para el contraste de las hipótesis se efectuó mediante el estadígrafo de Wilcoxon, habiendo los resultados determinado relación significativa y directa entre la gestión administrativa y calidad de servicio, así como entre la gestión administrativa y las dimensiones de calidad de servicio

Palabras clave: Gestión administrativa, calidad, servicio,

Abstract

The objective of this research was to determine the relationship between administrative management and the quality of service in the users of the Urban Development Management in a municipality of Metropolitan Lima, for which a basic type of investigation was developed, with a correlational level of focus. quantitative and non-experimental and cross-sectional design, where the study sample was made up of 144 users, the sampling being non-probabilistic for convenience, to whom two duly validated and exceptionally reliable questionnaires determined by Cronbach's Alpha were applied. The information was collected in the field, the questionnaires were with responses on the Likert scale, which is why the statistical treatment for the contrast of the hypotheses was carried out using the Wilcoxon statistician, the results having determined a significant and direct relationship between the administrative management and service quality, as well as between administrative management and service quality dimensions.

Keywords: Administrative management, quality, service,

I. INTRODUCCIÓN

La gestión administrativa es fundamental en todos los sistemas administrativos a nivel global, por ende, se asigna presupuesto importante para su operatividad en todos los países. América Latina no es ajeno a ello pues la finalidad es eficacia para un mejor aprovechamiento de los recursos del estado. El aumento del gasto en otros ítems baja la asignación de presupuesto para una mejor gestión administrativa. El PIB informó el 2018 que existe un derecho del presupuesto ya que el 4,4% se va en compras no focalizadas la cual genera la apariencia que se debe incrementar el presupuesto, sin embargo, una mejor focalización de la distribución de los recursos generaría la mejora en la calidad del servicio (CS) público sin el incremento del presupuesto.

En Perú la Autoridad Nacional del Servicio Civil (SERVIR) tiene la finalidad de profesionalizar todo el sistema administrativo asumiendo atribuciones de muy alta envergadura institucional, tal como lo establece su Ley 30057; algunas funciones son la gestión del rendimiento, gestión de la compensación, gestión del empleo, gestión del desarrollo y capacitación, y gestión de las relaciones humanas y sociales, como consecuencia tiene asignada asimismo la responsabilidad de implementar las normas, principios, métodos, procedimientos y técnicas del sistema. Es por ello por lo que la presente ley procura que las entidades públicas alcancen a mejorar el uso de sus recursos y el cumplimiento de sus objetivos, prestando servicios de calidad a la ciudadanía.

Según Morales y Tarazona (2015), los municipios peruanos, pragmáticamente hablando, no materializan lineamientos que generen el desarrollo del servidor público. La falta de habilidades, conocimiento técnico y conocimiento profesional es una muestra que el personal no alcanza los lineamientos requeridos, esto se evidencia en las organizaciones estatales como efecto del desconocimiento de la Gestión Administrativa (GA). Los gobiernos locales son organizaciones básicas, donde los administrados participan de manera activa en los temas de la comunidad, así como acceder a información de cómo se distribuyen los recursos, las instituciones se encuentran en la obligación de canalizar objetivamente todos los elementos que conforman el aparato estatal, es por ello que los estudios en gestión pública remarcan la importancia de los recursos humanos y

coincidentalmente entre otros aspectos que el personal conformado por funcionarios y servidores públicos debe ser objeto de permanente actualización para brindar un mejor servicio al administrado para ello se ha institucionalizado órganos que identifican y mejoran el servicio civil.(Morales y Tarazona 2015)

En el municipio del distrito de San Luis, en el área de la Gerencia de Desarrollo Urbano está conformada por tres subgerencias, en una de ellas en la Subgerencia de Obras Privadas y Catastro se presentan problemas en de atención y recepción de documentación al administrador, puesto a que el asesor plataformista no informa de los requisitos conforme al TUPA a los usuarios, presentándose problemas en la recepción de solicitudes las cuales se distribuyen sin criterio formal dado que el pago de las tasas no corresponde a las necesidades solicitadas por el administrado. La falta de compromiso y de comunicación entre áreas es evidenciado por los administrados los cuales presentan sus quejas en el libro de reclamación. las deficiencias del personal en la GA y la CS es una muestra que no contratan al personal idóneo con conocimiento de los procedimientos administrativos.

Según la problemática detallada se manifestó como Problema General ¿De qué manera la GA se relaciona con la CS en los usuarios en una municipalidad de Lima Metropolitana - 2023? y considerando las dimensiones de la CS se manifestaron como problemas específicos: ¿De qué manera la GA se relaciona con la confiabilidad de servicio en los usuarios en una municipalidad de Lima Metropolitana - 2023?; ¿De qué manera la GA se relaciona con la tangibilidad de servicio en los usuarios en una municipalidad de Lima Metropolitana - 2023?; ¿De qué manera la GA se relaciona con la capacidad de respuesta de servicio en los usuarios en una municipalidad de Lima Metropolitana - 2023?; ¿De qué manera la GA se relaciona con la seguridad de servicio en los usuarios en una municipalidad de Lima Metropolitana - 2023?; ¿De qué manera la GA se relaciona con la empatía de servicio en los usuarios en una municipalidad de Lima Metropolitana - 2023?

La justificación de la investigación se refiere a la motivación que impulsa al desarrollo de la investigación, y que estas pueden ser de índole teórico, metodológico y práctico (Arias, 2020); en cuanto a la justificación teórica, del análisis y de los resultados permitirán tener nuevas conceptualizaciones de las dos variables en un entorno específico, dando un mayor sustento a las bases teóricas

que se tienen y ampliando las fronteras del conocimiento; en cuanto a la justificación metodológica los instrumentos que se utilizan en la presente tesis pueden ser utilizadas en investigaciones que se desarrollen en entornos similares, así como la metodología y el procedimiento utilizado para alcanzar los objetivos; y en cuanto a la justificación práctica, se da debido a que de los resultados que se obtengan servirá para saber cuáles son las percepciones de los usuarios sobre las dos variables y así tener herramientas para la toma de decisiones con fines de mejora.

Teniendo presente los problemas planteados, el objetivo general de la investigación es, determinar de qué manera la GA se relaciona con la CS en los usuarios en una municipalidad de Lima Metropolitana – 2023; y como objetivos específicos: establecer cómo la GA se relaciona con la confiabilidad de servicio en los usuarios en una municipalidad de Lima Metropolitana - 2023; demostrar de qué manera la GA se relaciona con la tangibilidad de servicio en los usuarios en una municipalidad de Lima Metropolitana - 2023; identificar la manera en que la GA se relaciona con la capacidad de respuesta de servicio en los usuarios en una municipalidad de Lima Metropolitana - 2023; establecer cómo la GA se relaciona con la seguridad de servicio en los usuarios en una municipalidad de Lima Metropolitana - 2023; concluir cómo la GA se relaciona con la empatía de servicio en los usuarios en una municipalidad de Lima Metropolitana – 2023.

Siguiendo con la coherencia en el presente trabajo, la hipótesis general se formuló como; la GA se relaciona con la CS en los usuarios en una municipalidad de Lima Metropolitana - 2023 ; y considerando las cinco dimensiones de la CS, las hipótesis específicas son: la GA se relaciona con la confiabilidad de servicio en los usuarios en una municipalidad de Lima Metropolitana - 2023; la GA se relaciona con la tangibilidad de servicio en los usuarios en una municipalidad de Lima Metropolitana - 2023; la GA se relaciona con la capacidad de respuesta de servicio en los usuarios en una municipalidad de Lima Metropolitana - 2023; la GA se relaciona con la seguridad de servicio en los usuarios en una municipalidad de Lima Metropolitana - 2023; la GA se relaciona con la empatía de servicio en los usuarios en una municipalidad de Lima Metropolitana - 2023

II. MARCO TEÓRICO

Entre los autores nacionales que han aportado con sus trabajos previos al desarrollo académico de las variables, se menciona a Bao et al. (2020) quien buscó demostrar la relación entre la GA y la CS, teniendo como entorno de estudio una escuela de posgrado en una entidad de la región Huánuco; el estudio correspondió a una investigación básica con carácter cuantitativo; la muestra escogida para el análisis correspondió a 140 estudiantes de posgrado quienes fueron elegidos por muestreo probabilístico, a los se les aplicó dos cuestionarios debidamente validados y de confiabilidad alta. Los resultados de la contrastación de la hipótesis determinaron que hay relación significativa (0.000) entre la GA y CS ($Rho=0.742$). Asimismo, del análisis descriptivo quedó establecido que los usuarios perciben los elementos tangibles como buenos (66%), la confiabilidad como buena (66.7%); al igual que la capacidad de respuesta (69.4%), asimismo la seguridad (66%) y la empatía (69.4%). Se concluye que existe relación de la GA con la CS y una buena percepción de las dimensiones de la CS.

Aliaga y Alcas (2019) tuvieron el propósito de analizar la GA y la CS, en un centro de asistencia de salud en Lima, desarrollando una investigación cuantitativa y no experimental; siendo la muestra sometida al análisis de 90 usuarios, a quienes se les aplicó dos cuestionarios cuyas confiabilidades fueron determinadas como altas. Los resultados evidencian que la GA fue percibida como regular (45.7%), la CS es considerada como aceptable (45.6%); sus dimensiones fueron percibidas como aceptable para la fiabilidad (41.1%), tangibilidad (42.2%); insatisfecho (45.6%) para capacidad de respuesta y seguridad (35.6%) y satisfecho (44.4%) para empatía; determinándose que entre la GA y la CS existe relación significativa (.000). Se concluye que entre ambas variables existe relación significativa.

Peña (2018) en su investigación propuso determinar la relación entre la GA y CS en una entidad del estado; desarrolló una investigación cuantitativa de diseño no experimental; siendo la muestra analizada de 328 usuarios, de quienes se recopiló la información a través de la encuesta, los resultados determinaron que la GA tiene una percepción moderada del 68%, y la CS es percibida como moderada en un 55.2%; en la misma línea la fiabilidad es percibida como moderada (55.2%);

entre la GA y la CS existe relación significativa ($,000$) alta y directa ($,805$). Se concluye que, la GA y la CS mantienen una relación directa y alta.

Condori (2018) contempló el objetivo de establecer la relación entre la GA y la CS en una empresa estatal; donde la metodología aplicada fue cuantitativa y de diseño no experimental; siendo la muestra constituida por 63 usuarios, de quienes se recopiló la información recolectada a través de una encuesta. Los resultados establecieron que la GA en la empresa del estado es percibida como deficiente (88.9%) y la CS es considerada como baja (85.7%); siendo que del contraste se determinó que existe correlación significativa ($,000$) directa y alta ($,888$) entre GA y CS,

Gómez (2018) planteó el propósito de determinar la correlación entre la GA y CS en una municipalidad distrital; siendo la investigación de tipo básica y carácter cuantitativo; donde la muestra de estudio fue de 132 usuarios del servicio de quienes se recopiló la información a través de dos cuestionarios de alta confiabilidad ($,939$ y $,908$). Se determinó que la GA es calificada por los encuestados como alta (61.12%) al igual que la CS (79.5%); asimismo, se estableció relación significativa ($,005$) directa y moderada ($,541^{**}$) entre la GA y la CS; siendo que la relación de la GA con la tangibilidad es significativa ($,015$) directa y moderada ($,612^{*}$); la GA con la fiabilidad fue significativa ($,000$) directa y moderada ($,606^{*}$); significativa ($,000$) directa y alta ($,705$) con la capacidad de respuesta; significativa ($,000$) y directa y moderada ($,519^{*}$) con la seguridad, y significativa ($,014$) y directa y alta ($,713^{*}$) con la empatía. Se concluye que la GA se relaciona con la CS y sus dimensiones.

Con respecto a los investigadores internacionales que dan soporte a las variables, se considera a, Álvaro (2021) en su artículo propuso determinar la relación entre la gestión y la CS educativo, habiendo desarrollado la investigación en instituciones de educación pública del Ecuador. La metodología utilizada fue de campo, cuantitativa transversal, siendo la población de estudio docentes de instituciones de nivel básico de la Parroquia de Cumbe en Ecuador. Se demostró que el 31.3% de los encuestados perciben que la GA tiene relación con la calidad del servicio escolar, mientras un 37.5% considera que esta relación se da siempre, siendo que el estadístico de prueba establece que hay relación significativa ($P < ,05$)

directa y fuerte entre ambas variables. Se concluye que hay evidencias que demuestran la relación entre la GA y la CS educativo.

Paredes (2020) estableció como objetivo la relación entre la GA y la CS, considerando como ámbito de estudio instituciones de educación superior ecuatorianas; se desarrolló una investigación de campo, cuantitativa no experimental, donde la muestra que se analizó fueron 640 individuos entre docentes y estudiantes de la Universidad de Ambato, aplicándoles dos cuestionarios debidamente validados y de alta confiabilidad (,972). Los resultados de la prueba de Spearman demostraron la existencia de correlación significativa (,000) directa y alta (,898) entre la GA y la CS en las instituciones de educación superior: Se concluye que existe relación entre ambas variables significativa directa y alta.

Toral et al. (2019) tuvieron el propósito de establecer la relación entre la gestión del entorno y la calidad del servicio en un centro farmacéutico ecuatoriano; siendo la investigación cuantitativa de diseño no experimental, siendo la muestra de donde se recopiló la información fue de 204 usuarios. Los resultados demuestran que la CS es considerada como buena (57.4%) y del contraste estadístico se demostró que existe relación significativa (,000) entre la gestión del entorno y la CS (,613**), Se concluye que la gestión del entorno y la CS se relacionan.

Zárraga y Molina (2018) en su artículo busca demostrar la relación entre la eficiencia del servicio y la CS; el estudio fue realizado tomando como referencia a la industria restaurantera de México, bajo una metodología cuantitativa y no experimental, donde la muestra estudiada estuvo conformada por 200 personas, con muestreo no probabilístico, a quienes se les aplicó tres cuestionarios cuyas confiabilidades fueron determinadas como altas (,980; ,899 y ,814). Los resultados demostraron que entre la gestión de la eficiencia del servicio y la CS existe relación directa y baja (,346). Se concluye que existe relación baja y directa entre las variables de estudio.

Entre los autores que dan aporte conceptual a las variables y sus dimensiones se mencionan a; Falconi (2019) refiere que es parte importante de una

organización y que se desarrolla para organizar los propósitos del capital humano con ayuda de los recursos con los que cuentan para planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades de una organización a fin de alcanzar los objetivos previstos.

Ortún (2012) argumenta que la gestión es una acción de administración que procura la implementación de una serie de acciones con un fin u objetivo, donde los colaboradores de la institución se conforman en recursos que permiten concretar objetivos. Aliaga (2018) señala que la gestión es la interrelación de los procesos que permitan un uso adecuado de los recursos que dispone una entidad, considerando factores como la efectividad y calidad, es decir, que otorgue las mejores alternativas de seguridad. Saavedra (2016) argumenta que se conceptualiza la administración de las entidades de gobierno como los municipios, en la dinámica de las entidades y organismos públicos y privados que ofertan servicios dirigidos a la población, canalizando los recursos a fin de atender y satisfacer los requerimientos de los usuarios.

López (2003) señala que es la manera como se implementa las acciones en las entidades públicas y buscan alcanzar objetivos misionales y metas estratégicas, las que se alinean con las políticas de Estado. En el mismo sentido, Chiavenato (2019) argumenta que la administración se encuentra presente en todas las actividades que se pretende alcanzar algún objetivo, en base al trabajo de las personas y el uso de recursos, e implica el cumplimiento del proceso de planear, organizar, dirigir y controlar los recursos y los resultados de una organización; asimismo, se debe considerar que en el proceso de cumplimiento se debe considerar también la toma de decisiones y liderazgo; el mismo Chiavenato (2014) refiere que la GA también implica la toma de decisiones sobre todo tipo de situaciones en una organización, así como hacer la respectiva coordinación de todos los recursos ya sean humanos, financieros, económicos: Se resalta que Díaz (2016) que la GA interviene directamente en la CS que se le brinda a los usuarios , ya que todas las actividades que se desarrollan para atender a los usuarios son consecuencia de las actividades consideradas dentro de la GA de una institución que se han previsto con la finalidad de atender adecuadamente a los usuarios.

Por otro lado, Kaplan y Norton (2000) refieren que la GA es el mantenimiento

de un ambiente laboral que procura que las actividades que se desarrollan en una organización alcancen los objetivos establecidos; en el mismo sentido, Hurtado (2008) representa un proceso constituido por actividades como la planificación, organización, dirección y el control, las que son desarrolladas con el propósito de alcanzar objetivos previamente planificados. De igual modo, Caldas et al. (2017) refieren que la GA tiene la responsabilidad de que las actividades en una empresa se realizan según lo planificado, con los procedimientos establecidos a fin de alcanzar los objetivos previstos y utilizando adecuadamente los recursos.

En cuanto a las dimensiones de la gestión administrativa, se considera las etapas del proceso administrativo que son planificar, que establece el proceso que se debe llevar adelante con lo cual se anticipa a los acontecimientos a largo plazo y preparar estrategias para conseguir los objetivos propuestos, estructura una serie de procedimientos fijando metas, disponiendo tiempos y recursos que se deben emplear en su cumplimiento; organizar, que consiste en la disposición adecuada de los recursos humanos dentro de una jerarquía para conseguir la máxima eficiencia en los objetivos trazados, significa poner en orden una estructura jerárquica y disponer de los recursos para su funcionamiento a fin de alcanzar los objetivos fijados por la organización de acuerdo a las estrategias definidas; dirigir implica el manejo eficaz de los recursos en la consecución de los objetivos, corresponde a la acción de gestionar los recursos de la empresa y orientarlos en la consecución de los objetivos establecidos, el responsable de la organización establece el mando de la misma orientando a los colaboradores al desarrollo de las actividades necesarias y que permitan alcanzar los objetivos establecidos, es un factor clave pues considera conceptos como el liderazgo, motivación, comunicación, toma de decisiones, entre otros; controlar, que consiste en la verificación del desarrollo de actividades conducentes al cumplimiento de los objetivos propuestos, implica la evaluación y comparación de los resultados con parámetros establecidos, permitiendo verificar la correcta marcha y desempeño de la empresa, también identificar y detectar las brechas y desviaciones que se alejen de los objetivos de la empresa (Tapia et al., 2023)

Zárraga et al. (2018) argumentan que la calidad es una bondad propia de un producto o servicio, por lo que esta será de calidad en la medida que más bondades

posea, y que esta bondad siempre tendrá relación con la percepción del cliente; Kumar (2014) refiere que la CS es aquella capacidad que posee un servicio para satisfacer las necesidades de un cliente; también Olson (2015) manifiesta que la CS se percibe en todas las etapas de la prestación de este, desde la atención, el asesoramiento, la posventa, entre otros factores más. En el mismo sentido, Alarcón (2017) argumenta que la CS es consecuencia de la manifestación de una serie de características que se van dando durante todo el proceso de prestación del servicio; y Parasuraman et al. (1988) refieren que para determinar la CS el cliente hace una comparación de los diferentes servicios que se otorgan a fin de determinar cuál es el que mejor cumple con sus expectativas. Siguiendo con Parasuraman et al. (1988) argumentan que la calidad es un veredicto de parte del cliente que determina el nivel de excelencia de un servicio luego de comparar las expectativas o aspiraciones previas con lo realmente percibido.

Por otro lado, Horovitz (1991) refiere sobre la CS es una sensación propia del cliente, que se percibe y se va moldeando conforme va tomando experiencia del servicio, es así como mientras más pruebe el producto o servicio nuevas exigencias sobre este van apareciendo; también Kotler (1997) refiere la CS es un beneficio que un proveedor entrega a un cliente. Sobre las dimensiones de la CS se menciona a Parasuraman et al. (1988) quienes consideran la confiabilidad, tangibilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

Por otro lado, en lo que se refiere a la CS en la gestión pública, se hace referencia a la calidad que se le otorga a los usuarios de los servicios brindados por las instituciones públicas, representada por el buen trato, teniendo en cuenta la normatividad legal, la calidad de los procedimientos, el cumplimiento de los objetivos, entre otros factores (Cruz et al., 2021).

Se entiende por confiabilidad a la capacidad que tiene la organización para cumplir con el servicio ofrecido y sin errores desde el inicio y a lo largo de su presencia en el mercado, pudiendo significar una ventaja competitiva y por la cual los clientes pueden tomar la decisión de compra.; la tangibilidad, viene a ser la apariencia de la infraestructura física de la empresa que presta el servicio, así como del personal, los equipos y por lo general todo lo que entra por los ojos y percibe el

consumidor, es el confort que se le da al cliente, es en resumen todo lo que es visible y el cliente puede percibir dentro de la oferta de valor que se le ofrece ; la capacidad de respuesta, como la pronta atención que se le brinda al cliente, es la respuesta pronta y oportuna ante la primera solicitud del cliente, se refleja también a la buena disposición de los prestadores del servicio para satisfacer los requerimientos del cliente; la seguridad, como la capacidad de brindar lo que solicita el cliente en la prestación del servicio, se materializa a través de todas las actividades que se realizan para que los servicios ofrecidos tengan las características o atributos que se ofrecen; y, la empatía, se refiere al trato amable que se le brinda al cliente durante la prestación del servicio, el cual se consigue a través de la interacción con los clientes y el trato amable que se les brinda, la construcción de una relación de confianza al saberse escuchados y comprendidos, procurando que los clientes asimilen una experiencia positiva, el trato amable en muchas oportunidades ocasiona que el cliente regrese y efectivice una compra constante (Torres y Luna, 2017)

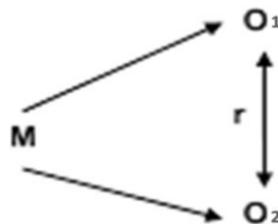
III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

Por su finalidad fue una investigación básica, permitió la búsqueda de conocimientos o soluciones, siempre con objetividad y mente abierta a recibir en donde se analiza las diversas teorías y se busca aportar conocimiento y ampliar sus fronteras (Asenahabi, 2019); la investigación ha permitido un conocimiento más amplio sobre los conceptos que se tiene sobre la GA y la CS en un entorno específico como es la gerencia de desarrollo urbano en una municipalidad capitalina.

Por su profundidad investigativa o nivel fue de tipo correlacional, se buscó determinar el grado de asociatividad entre la GA y CS en un entorno real; al respecto Schober et al. (2018) argumentaron que las investigaciones correlacionales buscan precisamente medir el grado de asociatividad que existen entre variables.



Donde:

M: Muestra

O₁: Gestión administrativa

O₂: Calidad de servicio

r: Correlación

En cuanto a lo que se refiere a su enfoque este fue cuantitativo, pues midió ambas variables tanto la GA como la CS desde el punto de vista objetivo, sus resultados fueron trabajados con métodos estadísticos, a fin de probar la hipótesis de investigación. Sobre el tema Apuke (2017) argumentó que las variables son

medidas a fin de que sus resultados sean contrastados estadísticamente a fin de probar hipótesis previamente establecidas.

Diseño de investigación

El diseño de investigación que se consideró, este fue no experimental, debido a que las dos variables fueron medidas en un entorno específico, real, tal como se presentan, sin la intervención de factores extraños o ajenos que pudieran haberlas alterado o modificado; para Swart et al. (2019) en los diseños no experimentales, las variables son estudiadas tal como se presentan sin haber sufrido modificaciones o alteraciones.

Por otro lado, en vista de que ambas variables fueron medidas en una sola oportunidad la investigación por su alcance en el tiempo es transversal (Kesmodel, 2018)

3.2. Variable y operacionalización

Rangel (2018) conceptualiza el termino variable de operacionalización en un proyecto de investigación y esta utilidad debe promoverse a la medición de variables y crear las herramientas necesarias para recopilar datos y medir todas las variables implicando la revisión de algunas bibliografías, se refiere al tema, por escrito y hoja de cálculo, trate de adaptarse bajo demanda en el campo de las ciencias de la salud, independiente tanto los métodos cuantitativos como los cualitativos.

La GA y la CS en los usuarios es una forma adecuada de llevar a cabo acciones y mecanismos, con el fin de lograr el cumplimiento de los objetivos y metas propuestas dentro de la municipalidad distrital de san Luis

Variable 1. Gestión administrativa.

Definición conceptual

Falconi (2019) argumenta que la GA es una de las actividades más - importantes de toda organización que a través de la organización y esfuerzo de los

colaboradores, y mediante la utilización de los recursos disponibles permite alcanzar los objetivos previstos.

Definición operacional.

La GA se mide a través de sus dimensiones las cuales corresponden a las etapas del proceso administrativo, las cuales son:

Planificar, con sus indicadores Objetivos y estrategias

Organizar, considerando como indicadores estructura y orden

Dirigir, con indicadores liderazgo y comunicación

Controlar, cuyos indicadores son verificación y evaluación

Siendo la escala de medición ordinal (Likert)

Variable 2. Calidad de servicio

Definición conceptual

Es la capacidad que posee un servicio de poder satisfacer las necesidades de un cliente. (Kumar, 2014)

Definición operacional

A fin de poder medir la variable, se considera las siguientes dimensiones:

Fiabilidad, cuyos indicadores considerados fueron confiabilidad y sin errores,

Tangibilidad, habiéndose considerado como indicadores comodidad y apariencia.

Capacidad de respuesta, cuyos indicadores fueron prontitud y agilidad.

Seguridad, con indicadores de confianza y seguridad

Empatía, con los indicadores atención y amabilidad

Siendo la escala de medición ordinal (Likert).

Los indicadores de ambas variables se muestran en la matriz de operacionalización de las variables.

3.3. Población muestra y muestreo

Población

Stratton (2021) argumentan que la población son los sujetos u objetos motivos de estudio, y que para tal fin deben considerar una característica en común; en la presente investigación los sujetos a estudiar están constituidos por los usuarios en la gerencia de desarrollo urbano de la Municipalidad de Lima.

Para Arias (2020) los criterios de inclusión y exclusión son las características especiales que se consideran para incluir o excluir algún elemento o sujeto en el estudio; en el presente caso se incluye a todos los usuarios en la gerencia de Desarrollo Urbano, no habiendo criterios de exclusión más allá de que sean usuarios de la gerencia.

Muestra

En cuanto a la muestra esta es una parte que presenta las características de la población (Majid, 2018) la misma cuyo tamaño puede ser determinada mediante la utilización de alguna fórmula, o criterios lógicos, como la disponibilidad de elementos, el tiempo, u otros; para el presente caso se ha tomado como muestra la participación de 144 usuarios.

Muestreo

Siendo el muestreo la técnica que se utiliza para escoger los elementos que componen la muestra (Otzen & Manterola, 2017) y siendo que la muestra fue definida por la investigadora, el muestreo fue definido como no probabilístico por conveniencia.

Unidad de análisis

Respecto a la unidad de análisis Arias (2020) la refiere como el elemento del cual se extraen los datos, en el presente caso es el usuario en la gerencia de

3.4. Técnica e instrumento y recolección de datos

Hernández et al. (2014) señalan que las técnicas son los procedimientos que se utilizan en la recolección de datos provenientes de las variables y sus dimensiones; en la presente tesis la técnica que se utilizó fue la encuesta.

Siguiendo con Hernández et al. (2014) los instrumentos son los medios que son utilizados por los investigadores para recopilar la información de las variables y sus dimensiones, en el presente caso se utilizó el cuestionario, el mismo que se muestra en los Anexo 3 y 4.

Se considera que todo instrumento debe ser validado, es decir se debe demostrar la capacidad que tiene para medir las cualidades de las variables y dimensiones que pretende medir y que estas representan adecuadamente un constructo (Juárez y Tobón, 2018); asimismo, Cabero y Lorente (2013) argumentan que el procedimiento más utilizado es la validación por medio del juicio de expertos, los cuales se han realizado y se anexan al presente trabajo (Anexos 5, 6 y 7).

Por otro lado, los instrumentos además de estar validados deben considerar que tienen confiabilidad, es decir poseer la capacidad para medir repetidas veces un elemento de la muestra y siempre obtener el mismo resultado (Hernández et al., 2014); asimismo, y debido a que el instrumento es un cuestionario con respuestas en escala ordinal de Likert, lo más adecuado es determinar la confiabilidad mediante la prueba del Alpha de Cronbach. (Posso & Bertheau, 2020)

Tabla 1

Confiabilidad para instrumento que mide GA

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.825	8

En la tabla 1, se muestra el resultado del análisis de fiabilidad mediante el Alpha de Cronbach para los datos de la variable GA, la que considera un valor de

0.825 que implica una confiabilidad buena, según lo establece los parámetros de evaluación de George y Mallery (como se citó en Posso & Lorenzo, 2020).

Tabla 2

Confiabilidad para instrumento que mide CS

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.925	10

En la tabla 2, se muestra el resultado del análisis de fiabilidad mediante el Alpha de Cronbach para los datos de la variable CS, la que considera un valor de 0.925 que implica una confiabilidad excelente, según lo establece los parámetros de evaluación de George y Mallery (como se citó en Posso & Lorenzo, 2020).

3.5. Procedimientos

Se recurrió a la indagación de fuentes diversas a fin de recopilar trabajos previos que permitan conocer los avances que se tienen sobre la GA y la CS; asimismo, diversos artículos y textos permitieron profundizar el conocimiento y servir como soporte a la conceptualización teórica de la presente investigación.

Asimismo, para la elaboración del marco metodológico se optó por la revisión de trabajos de investigación del repositorio institucional de la universidad a fin de contar con una guía que permita seguir con la metodología más adecuada y que se alinea con lo exigido por UCV y admitido por la metodología científica.

Se contó con la autorización de la autoridad competente de la municipalidad, ya que se le explicó que se trataba de una investigación de índole académico y que los resultados obtenidos iban a ser puestos a disposición de la autoridad para que les sirva de insumos para la toma de decisiones.

Con la autorización se pudo aplicar a los usuarios de la gerencia de Desarrollo Urbano el instrumento, debidamente validado por tres expertos y con la confiabilidad alta, para que conocer sus apreciaciones sobre el servicio que han recibido; el cuestionario fue entregado en físico, ya que los usuarios son personas que recurren a la municipalidad para diversas gestiones relacionadas al desarrollo

urbano.

Los resultados obtenidos fueron trabajados con métodos estadísticos los mismos que una vez explicados fueron incluidos en el capítulo de resultados.

3.6. Método de análisis de datos

El primer análisis que se hizo fue descriptivo, los resultados de las encuestas fueron trabajados mediante hojas de cálculo Excel, a fin de establecer comportamientos a través de sus índices de frecuencia; posteriormente se realizó el contraste de las hipótesis de investigación, para tal fin y ya que se trataba de encuestas en escala ordinal, se procedió mediante la prueba estadística de Rho de Spearman.

3.7. Aspectos éticos

Para el desarrollo de la presente investigación se respetó lo indicado en la guía de elaboración de trabajos de investigación y se tuvo presente lo indicado en el código de ética de la universidad; en tal razón se garantiza que no se ha incurrido en copia parcial ni total de los contenidos, se ha respetado las autorías de las citas consideradas respetando a los respectivos autores, quienes se encuentran debidamente identificados en las referencias bibliográficas.

Asimismo, en el análisis de los datos se ha efectuado mediante software estadísticos que garantizan la independencia en el tratamiento de los datos y que el mismo ha sido trabajado independientemente de alguna injerencia que pudiera alterar los resultados de la investigación.

Por otro lado, en el desarrollo de la investigación se ha respetado las costumbres de los colaboradores de la municipalidad y sus reglamentos de trabajo, no alterando ni interrumpiendo sus cotidianas labores.

IV. RESULTADOS

4.1. Análisis descriptivo

Tabla 3

Tabla de frecuencia de GA

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Malo	1	0.7	0.7	0.7
Regular	29	20.1	20.1	20.8
Bueno	114	79.2	79.2	100.0
Total	144	100.0	100.0	

De la tabla 3, se establece las medidas de frecuencia de las respuestas sobre la funcionalidad de la variable GA de donde se evidencia que la percepción de la mayoría de los encuestados es buena (79.2%), siendo que un 20.1% la considera como regular, y que la percepción negativa es mínima (1%).

Tabla 4

Tabla de frecuencia para las dimensiones de gestión administrativa

	Planificación	Organización	Dirección	Control
Malo	5.6	0.7	6.9	0.7
Regular	22.2	21.5	36.1	18.1
Bueno	72.2	77.8	56.9	81.3
Total	100.0	100.0	100.0	100.0

En tanto a las dimensiones de la GA en la tabla 4 se puede observar que las personas encuestadas han respondido mayormente que la planificación es percibida como buena (72.2%), al igual que la organización (77.8%), dirección (56.9%), y el control (81.3%), resaltando que la dimensión de dirección es la que presenta el más alto nivel de percepción negativa (6.9%), un poco menor es la percepción sobre la planificación (5.6%), sin embargo estos niveles son mínimos, ya que el resto de personas encuestadas, más del 90% consideran que las cuatro dimensiones son percibidas entre regular y bueno.

Tabla 5

Tabla de frecuencia de CS

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Malo	2	1.4	1.4	1.4
Regular	40	27.8	27.8	29.2
Bueno	102	70.8	70.8	100.0
Total	144	100.0	100.0	

De la tabla 5, se establece las medidas de frecuencia de las respuestas sobre la funcionalidad de la variable CS de donde se evidencia que la percepción de la mayoría de los encuestados es buena (70.8%), siendo que un 27.8% la considera como regular, y que la percepción negativa es mínima (1.4%).

Tabla 6

Tabla de frecuencia para las dimensiones de CS

	Fiabilidad	Tangibilidad	Capacidad de respuesta	Seguridad	Empatía
Malo	1.4	0.7	2.8	6.9	3.5
Regular	24.3	22.2	29.9	28.5	34.0
Bueno	74.3	77.1	67.4	64.6	62.5
Total	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

Con respecto a las dimensiones de la CS en la tabla 6 se puede observar que las personas encuestadas han respondido mayormente que la fiabilidad es percibida como buena (74.3%), al igual que la tangibilidad (77.1%), capacidad de respuesta (67.4%), seguridad (64.5%) y empatía (62.5%), resaltando que la dimensión de seguridad es la que presenta el más alto nivel de percepción negativa (6.9%), un poco menor es la percepción sobre la empatía (3.5%), sin embargo estos niveles son mínimos, ya que el resto de personas encuestadas, más del 90% consideran que las cinco dimensiones son percibidas entre regular y bueno.

4.2. Análisis inferencial de las variables

Contraste de la hipótesis general

Siendo

Ho: La GA no se relaciona con la CS en los usuarios en una municipalidad de Lima Metropolitana - 2023

Ha: La GA se relaciona con la CS en los usuarios en una municipalidad de Lima Metropolitana - 2023

Decisión

SI, Pvalor < 0.05, se rechaza Ho

SI, Pvalor \geq 0.05, se acepta Ho

Tabla 7

Correlación de GA y CS con Spearman

		Gestión Administrativa	CS
Rho de Spearman		Coefficiente de correlación	,624**
	Gestión Administrativa	Sig. (bilateral)	0.000
		N	144
		Coefficiente de correlación	,624**
	CS	Sig. (bilateral)	0.000
		N	144

Se observa en la tabla 7, que el coeficiente de correlación entre la GA y CS fue 0.624** confirmándose la relación directa y buena entre ambas variables; asimismo, la significancia hallada fue de 0.000 que al ser menor que la significancia teórica de 0.05, se comprueba que hay relación entre las variables, por lo que se rechaza la hipótesis nula, confirmándose que la GA se relaciona con la CS en los usuarios en una municipalidad de Lima Metropolitana - 2023

Contraste de la primera hipótesis específica

Siendo

Ho: La GA no se relaciona con la confiabilidad de servicio en los usuarios en una municipalidad de Lima Metropolitana - 2023

Ha: La GA se relaciona con la confiabilidad de servicio en los usuarios en una municipalidad de Lima Metropolitana - 2023

Decisión

SI, Pvalor < 0.05, se rechaza Ho

SI, Pvalor \geq 0.05, se acepta Ho

Tabla 8

Correlación de GA y Fiabilidad con Spearman

		Gestión Administrativa	Fiabilidad	
Rho de Spearman	Gestión Administrativa	Coefficiente de correlación	1.000	,582**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	144	144
	Fiabilidad	Coefficiente de correlación	,582**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	144	144

Se observa en la tabla 8, que el coeficiente de correlación resultante fue de 0.582** confirmándose que existe relación directa y buena entre la GA y la fiabilidad; asimismo, el valor de la significancia hallada fue de 0.000 que al ser menor que la significancia teórica de 0.05, se rechaza la hipótesis nula, confirmándose que la GA se relaciona con la fiabilidad de servicio en los usuarios en una municipalidad de Lima Metropolitana - 2023

Contraste de la segunda hipótesis específica

Siendo

Ho: La GA no se relaciona con la tangibilidad de servicio en los usuarios en una municipalidad de Lima Metropolitana - 2023

Ha: La GA se relaciona con la tangibilidad de servicio en los usuarios en una municipalidad de Lima Metropolitana - 2023

Decisión

SI, Pvalor < 0.05, se rechaza Ho

SI, Pvalor \geq 0.05, se acepta Ho

Tabla 9

Correlación de GA y Tangibilidad con Spearman

		Gestión Administrativa	Tangibilidad
Rho de Spearman	Gestión Administrativa	Coeficiente de correlación	,601**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	144
	Tangibilidad	Coeficiente de correlación	,601**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	144

Se observa en la tabla 9, que el coeficiente de correlación resultante fue de 0.601** confirmándose que existe relación directa y buena entre la GA y la tangibilidad; asimismo, el valor de la significancia hallada fue de 0.000 que al ser menor que la significancia teórica de 0.05 permite confirmar el rechazo de la hipótesis nula, confirmándose que la GA se relaciona con la tangibilidad de servicio en los usuarios en una municipalidad de Lima Metropolitana - 2023

Contraste de la tercera hipótesis específica

Siendo

Ho: La GA no se relaciona con la capacidad de respuesta de servicio en los usuarios en una municipalidad de Lima Metropolitana - 2023

Ha: La GA se relaciona con la capacidad de respuesta de servicio en los usuarios en una municipalidad de Lima Metropolitana - 2023

Decisión

SI, Pvalor < 0.05, se rechaza Ho

SI, Pvalor \geq 0.05, se acepta Ho

Tabla 10

Correlación de GA y Capacidad de respuesta con Spearman

		Gestión Administrativa	Capacidad de respuesta
Rho de Spearman	Gestión Administrativa	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	,523**
		N	144
	Capacidad de respuesta	Coeficiente de correlación	,523**
		Sig. (bilateral)	1.000
		N	144

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

Se observa en la tabla 10, que el coeficiente de correlación resultante fue de 0.523** confirmándose que existe relación directa y buena entre la GA y la capacidad de respuesta; asimismo, el valor de la significancia hallada fue de 0.000 que al ser menor que la significancia teórica de 0.05 permite confirmar el rechazo de la hipótesis nula, confirmándose que la GA se relaciona con la capacidad de respuesta de servicio en los usuarios en una municipalidad de Lima Metropolitana - 2023

Contraste de la cuarta hipótesis específica

Siendo

Ho: La GA no se relaciona con la seguridad de servicio en los usuarios en una municipalidad de Lima Metropolitana - 2023

Ha: La GA se relaciona con la seguridad de servicio en los usuarios en una municipalidad de Lima Metropolitana - 2023

Decisión

SI, Pvalor < 0.05, se rechaza Ho

SI, Pvalor \geq 0.05, se acepta Ho

Tabla 11

Correlación de GA y Seguridad con Spearman

		Gestión Administrativa	Seguridad
Rho de Spearman	Gestión Administrativa	Coeficiente de correlación	,417**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	144
	Seguridad	Coeficiente de correlación	,417**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	144

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

Se observa en la tabla 11, que el coeficiente de correlación resultante fue de 0.417** confirmándose que existe relación directa y moderada entre la GA y la seguridad; asimismo, el valor de la significancia hallada fue de 0.000 que al ser menor que la significancia teórica de 0.05 permite confirmar el rechazo de la hipótesis nula, confirmándose que la GA se relaciona con la seguridad de servicio en los usuarios en una municipalidad de Lima Metropolitana - 2023

Contraste de la quinta hipótesis específica

Siendo

Ho: La GA no se relaciona con la empatía de servicio en los usuarios en una municipalidad de Lima Metropolitana - 2023

Ha: La GA se relaciona con la empatía de servicio en los usuarios en una municipalidad de Lima Metropolitana - 2023

Decisión

SI, Pvalor < 0.05, se rechaza Ho

SI, Pvalor \geq 0.05, se acepta Ho

Tabla 12

Correlación de GA y Empatía con Spearman

			Gestión Administrativa	Empatía
Rho de Spearman	Gestión Administrativa	Coefficiente de correlación	1.000	,574**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	144	144
	Empatía	Coefficiente de correlación	,574**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	144	144

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

Se observa en la tabla 12, que el coeficiente de correlación resultante fue de 0.574** confirmándose que existe relación directa y buena entre la GA y la empatía; asimismo, el valor de la significancia hallada fue de 0.000 que al ser menor que la significancia teórica de 0.05 permite confirmar el rechazo de la hipótesis nula, confirmándose que la GA se relaciona con la empatía de servicio en los usuarios en una municipalidad de Lima Metropolitana - 2023

V. DISCUSIÓN

Respecto al objetivo general ha quedado demostrado de los resultados del análisis descriptivo que la GA tiene una percepción alta (79.2%) con una aceptación como regular de 20.2%, siendo que la percepción negativa es mínima (0.7%) lo que evidencia que las personas que se han encuestado consideran que la GA es de regular para buena; lo mismo ocurre con la percepción que se tiene con las dimensiones de planificación (72.2%), organización (77.8%), dirección (56.9%) y control (81.3%) en donde se puede colegir que la dimensión de dirección es el punto más débil de la GA; en cuanto a la CS, las personas encuestadas consideran que esta tienen una buena percepción (70.8%). En cuanto al contraste estadístico, y debido a que los resultados provinieron de una encuesta con respuestas en escala ordinal, se trabajó con el modelo de Spearman, obteniendo una significancia de 0.000, que siendo menor a 0.05 comprueba la existencia de una correlación, que al tener un coeficiente de 0.624** se determina la correlación directa y buena entre la GA y la CS.

Considerando los trabajos previos que forman parte del marco teórico y cuyos resultados se alinean con los resultados hallados en la presente tesis, se mencionan a, Bao et al. (2020) quien en su trabajo determina que existe relación significativa (0.000) entre la GA y CS ($Rho=0.742$), siendo también que Aliaga y Alcas (2019) demostraron que la GA fue percibida como regular (45.7%) y la CS como aceptable (45.6%), determinándose que entre la GA y la CS existe relación significativa (0.000); también, Peña (2018) demuestra que la GA tiene una percepción moderada del 68%, y la CS es percibida como moderada en un 55.2% existiendo entre ambas una relación significativa (0,000) alta y directa (0,805). Asimismo, Condori (2018) estableció que la GA en la empresa del estado es percibida como deficiente (88.9%) y se determinó que existe correlación significativa (0,000) directa y alta (0,888) entre las variables GA y CS. En la misma línea, Gómez (2018) determinó que la GA es calificada por los encuestados como alta (61.12%) al igual que la CS (79.5%); asimismo, se estableció la relación significativa (0,005) directa y moderada (0,541**) entre la GA y la CS. En la misma línea, Álvaro (2021) determinó que el 31.3% de los encuestados consideran que la GA tiene relación con la CS, mientras que un 37.5% considera que esta relación se

da siempre, siendo que del estadístico de prueba se establece la relación significativa ($P < 0,05$) directa y fuerte entre ambas variables. También, Paredes (2020) quien demuestra la relación entre la GA y la CS (0.898); así como, Toral et al. (2019) quien determina la relación entre la gestión y la CS (0,613**); y, Zárraga y Molina (2018) quienes demostraron que entre la gestión y la calidad del servicio existe relación directa y baja (0,346).

En cuanto a los argumentos teóricos de los autores que han aportado en el marco teórico y se alinean con los resultados hallados se menciona a; Falconi (2019) quien refiere que la gestión se desarrolla para organizar los propósitos de una organización; López (2003) quien señala que la gestión implementa las acciones en las entidades públicas en propósito de alcanzar objetivos misionales y metas estratégicas; también, Aliaga (2018) señala que la gestión es la interrelación de los procesos que permitan un uso adecuado de los recursos que dispone una entidad para alcanzar los objetivos, y, Saavedra (2016) argumenta que se conceptualiza la administración de las entidades de gobierno como los municipios; y, Diaz (2016) que la GA interviene directamente en la calidad que se le brinda a los usuarios; todos los autores conceptualizan la consecución de los objetivos, entre los cuales se manifiesta la satisfacción de los clientes a través de un servicio de calidad.

Teniendo en cuenta al primer objetivo específica ha quedado demostrado de los resultados del análisis descriptivo que la fiabilidad tiene una percepción alta (74.3%) con una aceptación como regular de 24.3%, siendo que la percepción negativa es mínima (1.4%) lo que evidencia que las personas que se han encuestado consideran que la fiabilidad es de regular para buena. En cuanto al contraste estadístico, y debido a que los resultados provinieron de una encuesta con respuestas en escala ordinal, se trabajó con el modelo de Spearman, de donde se obtuvo una significancia de 0.000, que siendo menor a 0.05 comprueba la existencia de una correlación, que al tener un coeficiente de 0.582** determina que existe correlación directa y buena entre la GA y fiabilidad de la CS. Considerando los antecedentes que forman parte de la presente tesis y se alinean a los resultados hallados, se tiene en cuenta a los autores, Bao et al. (2020) que de sus resultados demostraron que la confiabilidad es considerada como buena (66.7%); del mismo modo, Aliaga y Alcas (2019) quien establece que la fiabilidad es aceptable (41.1%);

en el mismo sentido Peña (2018) demuestra que la fiabilidad es percibida como moderada (55.2%); asimismo, Gómez (2018) determina que la relación de la GA con la fiabilidad fue significativa ($,000$) directa y moderada ($,606^*$). Respecto a los conceptos y teorías de los autores que han aportado en el marco teórico y se alinean con los resultados hallados se menciona a, Ortún (2012) que argumenta que la gestión es una acción de administración que procura la implementación de una serie de acciones con un fin u objetivo; en la misma línea Hurtado (2008) argumenta que en la gestión se planifica, organiza, dirige y controla, actividades con el propósito de alcanzar objetivos previamente planificados, que incluye el prestar el servicio ofrecido adecuadamente sin errores desde el principio (Torres y Luna, 2017)

Teniendo presente el segundo objetivo específica ha quedado demostrado de los resultados del análisis descriptivo que la tangibilidad tiene una percepción alta (77.1%) con una aceptación de regular de 22.2%, siendo que la percepción negativa es mínima (0.7%) lo que evidencia que las personas que se han encuestado consideran que la tangibilidad es de regular para buena. En cuanto al contraste estadístico, y debido a que los resultados provinieron de una encuesta con respuestas en escala ordinal, se trabajó con el modelo de Spearman, de donde se obtuvo una significancia de 0.000, que siendo menor a 0.05 comprueba la existencia de una correlación, que al tener un coeficiente de 0.681** determina que existe correlación directa y buena entre la GA y tangibilidad de la CS. Considerando los trabajos previos del marco teórico y que concuerdan con los resultados de la presente tesis, se considera a, Bao et al. (2020) quienes de su investigación quedó establecido que los usuarios perciben los elementos tangibles como buenos (66%); del mismo modo, Aliaga y Alcas (2019) determinaron que la tangibilidad fue percibida como aceptable (42.2%); y, Gómez (2018) quien determinó que la relación de la GA con la tangibilidad es significativa ($,015$) directa y moderada ($,612^*$). Teniendo presente las teorías de los autores que han aportado en el marco teórico y se concuerdan con los resultados hallados se menciona a, Kaplan y Norton (2000) quienes refieren que la GA procura actividades a fin de alcanzar los objetivos establecidos; entre los que se encuentran el prestar el servicio en una infraestructura adecuada donde el cliente se sienta confortable (Torres y Luna,

2017).

Respecto al tercer objetivo específica ha quedado demostrado de los resultados del análisis descriptivo que la capacidad de respuesta tiene una percepción alta (67.4%) con una aceptación de regular de 29.9%, siendo que la percepción negativa es mínima (2.8%) lo que evidencia que las personas que se han encuestado consideran que la capacidad de respuesta es de regular para buena. En cuanto al contraste estadístico, y debido a que los resultados provinieron de una encuesta con respuestas en escala ordinal, se trabajó con el modelo de Spearman, de donde se obtuvo una significancia de 0.000, que siendo menor a 0.05 comprueba la existencia de una correlación, que al tener un coeficiente de 0.523** determina que existe correlación directa y buena entre la GA y la capacidad de respuesta de la CS. Teniendo presente los antecedentes incluidos en el marco teórico y coinciden con los resultados hallados, se considera a, Bao et al. (2020) investigadores que de muestran que los usuarios perciben a la capacidad de respuesta como buena (69.4%); asimismo, Aliaga y Alcas (2019) quienes argumentan que existe insatisfacción ante la capacidad de respuesta (45.6%); y, Gómez (2018) quien determinan que existe relación significativa (,000) directa y alta (,705) entre la GA y la capacidad de respuesta. Teniendo presente las teorías de los autores que han aportado en el marco teórico y se concuerdan con los resultados hallados se menciona a, Caldas et al. (2017) refieren que la GA tiene la responsabilidad de que las actividades en una empresa se realizan con eficiencia y eficacia; y Zárraga et al. (2018) argumentan que la calidad es una bondad propia de un producto o servicio; también Torres y Luna, (2017) quienes argumentan que uno de los objetivos de las organizaciones es brindar servicios con prontitud y oportunamente.

Considerando el cuarto objetivo específica ha quedado demostrado de los resultados del análisis descriptivo que la seguridad tiene una percepción alta (64.6%) con una aceptación de regular de 28.5%, siendo que la percepción negativa es mínima (6.9%) lo que evidencia que las personas que se han encuestado consideran que la seguridad es de regular para buena. En cuanto al contraste estadístico, y debido a que los resultados provinieron de una encuesta con respuestas en escala ordinal, se trabajó con el modelo de Spearman, de donde

se obtuvo una significancia de 0.000, que siendo menor a 0.05 comprueba la existencia de una correlación, que al tener un coeficiente de 0.417** determina que existe correlación directa y moderada entre la GA y la seguridad de la CS. Entre los antecedentes incluidos en el marco teórico y se alinean con los hallazgos en la presente tesis, se menciona a Bao et al. (2020) quienes encontraron que los clientes percibían como aceptable (66%) a la seguridad; también, Aliaga y Alcas (2019) quienes coinciden y evidencian una percepción de satisfacción sobre la seguridad (35.6%); y Gómez (2018) siendo que la relación de la GA con la seguridad es significativa (,000) y directa y moderada (,519*). Teniendo presente las teorías de los autores que han aportado en el marco teórico y se concuerdan con los resultados hallados se menciona a, Kumar (2014) quien argumenta que la CS implica satisfacer las necesidades de un cliente; lo mismo que, Olson (2015) quien señala que la CS se percibe en todas las etapas de la prestación del mismo, así como Torres y Luna (2017) quienes indican que las empresas deben prestar sus servicios a través de la gestión de las características o atributos que se ofrecen;

En lo que respecta al quinto objetivo específica ha quedado demostrado de los resultados del análisis descriptivo que la empatía tiene una percepción alta (62.5%) con una aceptación de regular de 34%, siendo que la percepción negativa es mínima (3.5%) lo que evidencia que las personas que se han encuestado consideran que la empatía es de regular para buena. En cuanto al contraste estadístico, y debido a que los resultados provinieron de una encuesta con respuestas en escala ordinal, se trabajó con el modelo de Spearman, de donde se obtuvo una significancia de 0.000, que siendo menor a 0.05 comprueba la existencia de una correlación, que al tener un coeficiente de 0.574** determina que existe correlación directa y moderada entre la GA y la empatía de la CS, mencionando a los trabajos previos que forman el cuerpo de antecedentes del marco teórico y tienen resultados similares con los hallados se menciona a, Bao et al. (2020) quienes evidenciaron en su investigación que los usuarios perciben como aceptable la empatía (69.4%); también, Aliaga y Alcas (2019) que en su artículo demostraron que existe satisfacción (44.4%) para la empatía; y, Gómez (2018) quienes demuestran que existe relación significativa (,014) y directa alta (,713*) entre la GA con la empatía. Considerando las teorías de los autores que han

aportado en el marco teórico y se concuerdan con los resultados hallados se menciona a, Alarcón (2017) argumenta que la CS es consecuencia de la manifestación de una serie de características que se van dando durante todo el proceso de prestación del servicio; Cruz et al. (2021) hace referencia a que la calidad se manifiesta mediante al trato amable que se le brinda al cliente durante la prestación del servicio construyendo una relación de confianza perdurable que implica una compra constante del servicio (Torres y Luna, 2017)

Por otro lado, de los resultados, los antecedentes y teorías se puede colegir que una buena gestión de la organización ya sea de carácter privada, o como en el caso de estudio de responsabilidad del estado busca cumplir los objetivos misionales entre los que figuran el satisfacer las necesidades de sus cliente o usuarios o en todo caso de la población a través de las características o atributos que den valor al servicio que se brinda, y para eso el ciudadano manifiesta su satisfacción ante una pronta atención, en las condiciones adecuadas, sin errores, dentro de los estándares establecidos y con un trato amable que motive una fidelización con el que presta el servicio.

VI. CONCLUSIONES

Primera

Con respecto a la hipótesis general quedó demostrado del análisis efectuado con Spearman la relación significativa (0.000) directa y buena (0.624) entre la GA y la CS que perciben los usuarios en una municipalidad de Lima Metropolitana ; asimismo, la GA es percibida por los usuarios como alta (79.2%) y la CS percibida también como alta (70.8%). En este contexto se puede afirmar que la GA y sus dimensiones inciden positivamente en la CS que es percibida por los usuarios de una municipalidad de Lima Metropolitana.

Segunda

En cuanto a la primera hipótesis específico quedó demostrado del análisis efectuado con Spearman la relación significativa (0.000) directa y buena (0.582) entre la GA y la fiabilidad en la CS que perciben los usuarios en una municipalidad de Lima Metropolitana; asimismo, la fiabilidad es percibida por los usuarios como alta (74.3%). En este contexto se puede afirmar que la GA y sus dimensiones inciden positivamente en la fiabilidad de la CS que es percibida por los usuarios de una municipalidad de Lima Metropolitana.

Tercera

Respecto a la segunda hipótesis específico quedó demostrado del análisis efectuado con Spearman la relación significativa (0.000) directa y buena (0.681) entre la GA y la tangibilidad en la CS que perciben los usuarios en una municipalidad de Lima Metropolitana; asimismo, la tangibilidad es percibida por los usuarios como alta (77.1%). En este contexto se puede afirmar que la GA y sus dimensiones inciden positivamente en la tangibilidad de la CS que es percibida por los usuarios de una municipalidad de Lima Metropolitana.

Cuarta

Respecto a la tercera hipótesis específico quedó demostrado del análisis efectuado con Spearman la relación significativa (0.000) directa y buena (0.523)

entre la GA y la capacidad de respuesta en la CS que perciben los usuarios en una municipalidad de Lima Metropolitana; asimismo, la capacidad de respuesta es percibida por los usuarios como alta (67.4%). En este contexto se puede afirmar que la GA y sus dimensiones inciden positivamente en la capacidad de respuesta de la CS que es percibida por los usuarios de una municipalidad de Lima Metropolitana.

Quinta

Respecto a la cuarta hipótesis específico quedó demostrado del análisis efectuado con Spearman la relación significativa (0.000) directa y moderada (0.417) entre la GA y la seguridad en la CS que perciben los usuarios en una municipalidad de Lima Metropolitana; asimismo, la seguridad es percibida por los usuarios como alta (64.6%). En este contexto se puede afirmar que la GA y sus dimensiones inciden positivamente en la seguridad de la CS que es percibida por los usuarios de una municipalidad de Lima Metropolitana.

Sexta

Respecto a la quinta hipótesis específico quedó demostrado del análisis efectuado con Spearman la relación significativa (0.000) directa y moderada (0.574) entre la GA y la empatía en la CS que perciben los usuarios en una municipalidad de Lima Metropolitana; asimismo, la empatía es percibida por los usuarios como alta (62.5%). En este contexto se puede afirmar que la GA y sus dimensiones inciden positivamente en la empatía de la CS que es percibida por los usuarios de una municipalidad de Lima Metropolitana.

VII. RECOMENDACIONES

Primera

Se recomienda efectuar capacitaciones a los colaboradores del área con la finalidad de procurar mejorar los procedimientos que se tienen sobre la gestión en el área y así conseguir mayor satisfacción y una mejor percepción sobre la CS por parte de los usuarios.

Segunda

Elaborar procedimientos de atención a los usuarios a fin de brindar el servicio ofrecido adecuadamente.

Tercera

Mejorar la infraestructura que tiene que ver con la atención de los usuarios, mejores ambientes y más comodidad permitirán una mejor percepción de parte de los usuarios.

Cuarta

Capacitar a los colaboradores del área a fin de mejorar la atención al usuario con el propósito de que se les atienda con prontitud y oportunamente.

Quinta

Capacitar a los colaboradores sobre los procedimientos de los distintos servicios que se prestan a fin de que los usuarios sean atendidos correctamente, y perciban que si acuden al área por un servicio tengan la certeza de que serán atendidos satisfactoriamente.

Sexta

Capacitar a los colaboradores sobre protocolos de atención al usuario, teniendo presente criterios de amabilidad, cordialidad, buscando que los usuarios perciban que el área y sus colaboradores tienen el objetivo principal de satisfacer sus necesidades.

REFERENCIAS

- Alarcón, J. (2017). *Modelo de mejora continúa basado en procesos y su impacto en la calidad de los servicios que perciben los clientes de la empresa de servicios ServiFreno de la ciudad de Quito – Ecuador*. Tesis (Doctor en gestión de Empresas). Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima, Perú. <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/6713>
- Alegría, J. (2020). *Gestión administrativa y calidad de los servicios de la Municipalidad Distrital de Rumisapa, Lamas - 2020*. Tesis (Maestría). Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/52266>
- Aliaga, P. (2018). *Los Planes Estratégicos: Indicadores de Cumplimiento en la Gestión Pública*. Lima. Perú: Palestra editors
- Aliaga, S. & Alcas, N. (2019). Análisis de la gestión administrativa y la calidad del servicio en la atención de los partos humanizados en un hospital nacional de Lima. *Innova Research Journal*. V.6(1) pp 18-30 <http://revistas.uide.edu.ec/index.php/innova/index>
- Aliaga, S. y Alcas, N. (2021). Análisis de la gestión administrativa y la calidad del servicio en la atención de los partos humanizados en un hospital nacional de Lima. *Innova Research Journal*. Vol. 6(1). Pp. 18-30. <http://revistas.uide.edu.ec/index.php/innova/index>
- Álvaro de la Cruz M. (2021). La gestión escolar y la calidad educativa en las instituciones educativas de nivel básico elemental de la Parroquia Cumbe, 2018. *REEA*. No. 7, Vol II. Enero 2021. Pp. 81-99: <http://www.eumed.net/rev/reea>
- Apuke, O. D. (2017). Quantitative research methods: A synopsis approach. Kuwait Chapter of Arabian Journal of Business and Management Review, 33(5471), 1-8. <https://platform.almanhal.com/Files/Articles/107965>
- Arias, J. (2020). Proyecto de tesis: Guía para la elaboración. Editor Arias, Arequipa,

Perú. ISBN: 978-612-00-5416-1

Asenahabi, B. M. (2019). Basics of research design: A guide to selecting appropriate research design. *International Journal of Contemporary Applied Researches*, 6(5), 76-89. <http://ijcar.net/assets/pdf/Vol6-No5-May2019/07.-Basics-of-Research-Design-A-Guide-to-selecting-appropriate-research-design.pdf>

Bao, C., Marcelo, M., Gutiérrez, M., Bardales, R., Corcino, F. y Huamanyauri, W. (2020). Gestión administrativa y CA percibida por usuarios de una escuela de posgrado, Huánuco, Perú. *Gaceta Científica*. Vol. 6 (2). <https://doi.org/10.46794/gacien.6.2.787>

Bao, C., Marcelo, M., Gutiérrez, M., Bardales, R., Corcino, F. y Huamanyauri, W. (2020). Gestión administrativa y calidad de servicio percibida por usuarios de una escuela de posgrado, Huánuco, Perú. *Gaceta Científica*. Vol. 6 (2). <https://doi.org/10.46794/gacien.6.2.787>

Bohórquez, E., Pérez, M., Caiche, W. & Benavides, A. (2019). Administrative Management and Quality of Service: A Diagnosis in the MiPymes of the Hotel Sector of the Salinas Canton. *Advances in Tourism, Technology and Smart Systems. Conference papers*. Vol 171. pp 223-230. 25 november 2019. https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-981-15-2024-2_20

Cabero, J., & Llorente, M. (2013), La aplicación del juicio de experto como técnica de evaluación de las tecnologías de la información (TIC). *Revista de Tecnología de Información y Comunicación en Educación*, 7 (2) pp.11-22. <http://tecnologiaedu.us.es/tecnoedu/images/stories/jca107.pdf>

Caldas, María; Carrión, Reyes; Heras, Antonio (2017) *Empresa e iniciativa emprendedora. Novedad 2017*. Madrid: Editex.

Chiavenato, I. (2014). *Comportamiento organizacional la dinámica del éxito en las organizaciones*. México: McGraw-Hill Interamericana.

Chiavenato, I. (2019). *Introducción a la teoría general de la administración*. Una

visión integral de la moderna administración de las organizaciones Décima Edición. Mc Graw Hill. ISBN 13: 978-1-4562-6315-7

Condori, M. (2018). Gestión administrativa y calidad de servicio en el centro de servicios de Sedapal, Comas, 2018. Tesis (Maestría) Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/21508>

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* <https://doi.org/10.47797/llamkasun.v3i1.100>

Diaz, V. (2016). Gestión administrativa en la calidad de atención al usuario del centro de radio diagnóstico maxilofacial (CEREMAX) Lima año 2016. (Maestría), Universidad Inca Garcilazo de la Vega, Escuela de Posgrado, http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1025/t_maestria%20en%20gerencia%20de%20servicios%20de%20salud_46376946_diaz_caballero_victor%20jes%3%9as.pdf?sequence=2&isallowed=y

Falconi, J., Luna, K., Sarmiento, W., Andrade, C., (2019). Gestión Administrativa y su Aporte al Desarrollo Empresarial: Caso Cooperativa Moto Taxi de Puerto López. *Revista Visionario Digital*, pág. 5-6 <https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v3i2.406>

Gancino, S. (2020). Calidad de servicio y satisfacción del cliente en la Unidad de Matriculación de la Dirección de Tránsito Transporte y Movilidad del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato. Tesis (Maestría). Universidad de Ambato. <http://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/31535>

Gasto público en América Latina registra ineficiencias de 4,4% del PIB: estudio BID | IADB. (2023). iadb.org. <https://www.iadb.org/es/noticias/gasto-publico-en-america-latina-registra-ineficiencias-de-44-del-pib-estudio-bid>

Gómez, S. (2018). *Gestión administrativa y calidad de servicio en la administración*

tributaria de la Municipalidad de Los Olivos. Tesis (Maestría) Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/25099>

Gómez, S. (2018). Gestión administrativa y calidad de servicio en la administración tributaria de la Municipalidad de Los Olivos. Tesis (Maestría) Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/25099>

Hallo, F. & Fajardo, P. (2019). Calidad del servicio. Estudio descriptivo de los servicios administrativos de una universidad ecuatoriana. Revista mktDescubre – Espoch Fade. Edición Especial 1er Congreso Internacional de Marketing de la Red Ecuatoriana de Marketing, pp. 140 – 151. <https://www.researchgate.net/publication/348336949>

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación. 6ta Ed. Mac Graw Hill. México. ISBN 9781456223960

Horovitz, J. (1991). *La calidad del servicio: la conquista del cliente*. México D.F.: Editorial McGraw Hill.

Hurtado, D. (2008). *Principios de administración*. Medellín: Instituto Tecnológico Metropolitano.

Juárez, L., & Tobón, S. (2018). Análisis de los elementos implícitos en la validación de contenido de un instrumento de investigación. Revista espacios, 39(53). <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.html>

Kaplan, R. y Norton, D. (2000). *Cuadro de mando integral*. Barcelona: Gestión.

Kesmodel, U. S. (2018). Cross-sectional studies—what are they good for?. Acta obstetricia et gynecologica Scandinavica, 97(4), 388-393. <https://obgyn.onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1111/aogs.13331>

Kotler, P. (1997) Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation, and Control. 9th Edition, Prentice Hall, Upper Saddle River.

Kumar, S. (2014). Adaptability of total quality management to the service sector. International Journal of Computer Science & Management Studies. Vol. 11,

<https://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.208.994&rep=rep1&type=pdf>

Lopez, G.; Puig, J.; Ganuza, J. y Planas, I. (2003). Los nuevos instrumentos de la gestión pública. *Colección de estudios económicos*, 31, 43-56.

Majid, U. (2018). Research fundamentals: Study design, population, and sample size. *Undergraduate research in natural and clinical science and technology journal*, 2, 1-7. <http://www.urncst.com/index.php/urncst/article/view/16>

Naidu, L. (2021). Service quality of administrative staff for student satisfaction at a Kzn University of Technology. Thesis (Master degree). Durban University of Technology. https://openscholar.dut.ac.za/bitstream/10321/3901/3/Naidu_L_2021.pdf

Olson, J (2015). *Comportamiento del consumidor y estrategia de marketing*. McGraw-Hill.

Ortún, V. (2012). *La refundación de la Atención Primaria*. Springer Science & Business Media.

Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Sampling techniques on a population study. *Int. J. Morphol*, 35(1), 227-232. http://www.intjmorphol.com/abstract/?art_id=4051

Parasuraman, A., Zeithaml, V. y Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40. https://www.jstor.org/stable/40588775?read-now=1&refreqid=excelsior%3A75384421af20db37c92d276d37395c77&seq=1#page_scan_tab_contents

Paredes, V. (2020). Gestión administrativa y calidad de servicio que brindan las Instituciones de Educación Superior Públicas. Tesis (Maestría). Universidad Técnica de Ambato. <http://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/31522>

- Paredes, V. (2020). Gestión administrativa y calidad de servicio que brindan las Instituciones de Educación Superior Pública. Tesis (Maestría) Universidad Técnica de Ambato. <http://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/31522>
- Peña, M. (2018). Gestión administrativa y calidad del servicio del usuario en la municipalidad distrital de San Marcos, Huari. Ancash. Tesis (Maestría), Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/14850>
- Posso, R. J., & Bertheau, E. L. (2020). Validity and reliability of the instrument "human determinant in the implementation of the physical education curriculum. Revista Educare. V24(3). <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/23885>
- Rangel, R. (2018). Revista del Instituto Nacional de Higiene "Rafael Rangel." 49(2).
- Saavedra, V. (2016). *The Approaches to Development Planning*. Washington. USA: World Bank
- Schober, P., Boer, C., & Schwarte, L. A. (2018). Correlation coefficients: appropriate use and interpretation. *Anesthesia & Analgesia*, 126(5), 1763-1768. <https://www.ingentaconnect.com/content/wk/ane/2018/00000126/00000005/art00051>
- Stratton, S. J. (2021). Population research: convenience sampling strategies. *Prehospital and disaster Medicine*, 36(4), 373-374. <https://www.cambridge.org/core/journals/prehospital-and-disaster-medicine/article/population-research-convenience-sampling-strategies/B0D519269C76DB5BFFBFB84ED7031267>
- Swart, L., Kramer, S., Ratele, K., & Seedat, M. (2019). Non-experimental research designs: Investigating the spatial distribution and social ecology of male homicide. *Research Methods in the Social Sciences*, 19, 20-35. https://www.researchgate.net/publication/331854546_Non-experimental_research_designs_Investigating_the_spatial_distribution_and_social_ecology_of_male_homicide

- Tapia, L., Chiriboga, P., Romero, M. & Astudillo, B. (2023). Modelo de Gestión Administrativa y la Innovación. Caso de Estudio Federación Provincial Deportiva de Orellana. *Polo del conocimiento* Ed82. V.8(5) 59-73. <https://mail.polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/5546>
- Toral, R., Gallardo, N., Pasara, M. & Cevallos, C. (2019), La gestión del entorno comercial y su relación con la calidad del servicio al cliente en el mercado farmacéutico, Loja – Ecuador. *Dominio de la Ciencia*. V.5 (1). Pp. 136-159. <http://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/index>
- Torres, G. (2020). Gestión administrativa y calidad de servicio en el personal del área de desarrollo urbano de la Municipalidad Distrital de Breña, Lima Perú 2020. *Polo del Conocimiento*. Vol. 7. No.10, pp. 2112-2132. <https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/3634/8302>
- Torres, J. y Luna, I. (2017) Evaluación de la percepción de la calidad de los servicios bancarios mediante el modelo SERVPERF. *Contaduría y Administración* 62 (2017) 1270–1293. <http://dx.doi.org/10.1016/j.cya.2016.01.009>
- Valderrama, S. (2014). Pasos para elaborar proyectos de investigación científica. Cuantitativa, cualitativa y mixta. 2da edición. Editorial San Marcos. Lima ISBN 9786123024787
- Zárraga, L. & Molina, V. (2018). La satisfacción del cliente basado en la calidad del servicio a través de la eficiencia del personal y eficiencia del servicio: un estudio empírico de la industria restaurantera. *RECAI Revista de Estudios en Contaduría, Administración e Informática*. Año 7. No. 18. Págs. 42-65. <https://recai.uaemex.mx/article/view/9268>
- Zárraga, L., Molina, V., & Coronal, E. (2018). La satisfacción del cliente basado en la calidad del servicio a través de la eficiencia del personal y eficiencia del servicio: un estudio empírico de la industria restaurantera. *RECAI Revista de Estudios en Contaduría, Administración e Informática*, 7(18), 46-65.

<https://recai.uaemex.mx/article/view/9268>

ANEXOS

Anexo 1 Matriz de Operacionalización de las variables

Variables	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Items	Escala	Rangos
Variable 1	Falconi (2019) argumenta que, a través de la organización y esfuerzo de los colaboradores, y mediante la utilización de los recursos disponibles permite alcanzar los objetivos previstos	Se mide a través de las etapas del proceso administrativo	Planificar	Objetivos	1	Ordinal Likert	Buena (30-50) Regular (19-29) Mala (8-18)
Gestión administrativa			Organizar	Estrategias	2		
			Dirigir	Estructura	3		
				Orden	4		
			Controlar	Liderazgo	5		
				Comunicación	6		
				Verificación	7		
			Evaluación	8			
Variable 2	Kumar (2014) es la capacidad que posee un servicio para satisfacer las necesidades del cliente	La calidad de servicio se mide a través de la Fiabilidad, Tangibilidad, capacidad de respuesta, Seguridad y empatía.	Fiabilidad	Confiabilidad	1	Ordinal Likert	Buena (38-50) Regular (24-37) Mala (10-23)
Calidad de servicio				Sin errores	2		
			Tangibilidad	Comodidad	3		
				Apariencia	4		
			Capacidad de respuesta	Prontitud	5		
				Agilidad	6		
			Seguridad	Confianza	7		
				Seguridad	8		
			Empatía	Atención	9		
				Amabilidad	10		

Anexo 2 Matriz de consistencia

TÍTULO: Gestión administrativa y calidad de servicio en los usuarios de la gerencia de desarrollo urbano en una municipalidad de Lima Metropolitana, 2023.

Problemas	Objetivos	Hipótesis
General	General	General
¿De qué manera la GA se relaciona con la calidad de servicio en los usuarios en una municipalidad de Lima Metropolitana - 2023?	Determinar de qué manera la GA se relaciona con la calidad de servicio en los usuarios en una municipalidad de Lima Metropolitana – 2023	La GA se relaciona con la calidad de servicio en los usuarios en una municipalidad de Lima Metropolitana – 2023
Específicos	Específicos	Específicos
¿De qué manera la GA se relaciona con la confiabilidad de servicio en los usuarios en una municipalidad de Lima Metropolitana - 2023?	Establecer cómo la GA se relaciona con la confiabilidad de servicio en los usuarios en una municipalidad de Lima Metropolitana – 2023	La GA se relaciona con la confiabilidad de servicio en los usuarios en una municipalidad de Lima Metropolitana – 2023
¿De qué manera la GA se relaciona con la tangibilidad de servicio en los usuarios en una municipalidad de Lima Metropolitana - 2023?	Demostrar de qué manera la GA se relaciona con la tangibilidad de servicio en los usuarios en una municipalidad de Lima Metropolitana – 2023	La GA se relaciona con la tangibilidad de servicio en los usuarios en una municipalidad de Lima Metropolitana – 2023
¿De qué manera la GA se relaciona con la capacidad de respuesta de servicio en los usuarios en una municipalidad de Lima Metropolitana - 2023?	Explicar la manera en que la GA se relaciona con la capacidad de respuesta de servicio en los usuarios en una municipalidad de Lima Metropolitana – 2023	La GA se relaciona con la capacidad de respuesta de servicio en los usuarios en una municipalidad de Lima Metropolitana – 2023
¿De qué manera la GA se relaciona con la seguridad de servicio en los usuarios en una municipalidad de Lima Metropolitana - 2023?	Deducir cómo la GA se relaciona con la seguridad de servicio en los usuarios en una municipalidad de Lima Metropolitana - 2023	La GA se relaciona con la seguridad de servicio en los usuarios en una municipalidad de Lima Metropolitana - 2023
¿De qué manera la GA se relaciona con la empatía de servicio en los usuarios en una municipalidad de Lima Metropolitana - 2023?	Concluir como la GA se relaciona con la empatía de servicio en los usuarios en una municipalidad de Lima Metropolitana – 2023	La GA se relaciona con la empatía de servicio en los usuarios en una municipalidad de Lima Metropolitana – 2023

Anexo 3 Cuestionario gestión administrativa

El presente cuestionario es con fines netamente académicos y se ha diseñado para medir la gestión administrativa que Ud. Percibe en la gerencia de desarrollo urbano; es totalmente anónima y se agradecerá la conteste con total veracidad y honestidad.

Las respuestas están valoradas del 1 al 5, donde 5 corresponde a su mejor percepción y 1 a la menor percepción: ejemplo:

Totalmente conforme (5), conforme (4), indiferente (3); inconforme (2), totalmente inconforme (1).

N°	Preguntas	Puntuación				
		1	2	3	4	5
	PLANIFICAR					
1	¿Considera que los objetivos de la gerencia de desarrollo urbano están adecuadamente definidos?					
2	¿Las estrategias que se desarrollan alcanzan los objetivos previstos?					
	ORGANIZAR					
3	¿La estructura organizacional permite identificar una jerarquía y un eficiente trabajo de la gerencia?					
4	¿Se percibe orden en los recursos con los que cuenta la gerencia de desarrollo urbano?					
	DIRIGIR					

5	¿Se percibe el liderazgo de las jerarquías de la gerencia de desarrollo urbano?					
6	¿Percibe una adecuada comunicación en la gerencia de desarrollo urbano?					
CONTROLAR						
7	¿Se cumple con los objetivos que se han previsto?					
8	¿Percibe que se evalúan los resultados alcanzados?					

¡Gracias por su participación!

Anexo 4 Cuestionario calidad de servicio

El presente cuestionario es con fines netamente académicos y se ha diseñado para medir la calidad de servicio que Ud. recibe en la gerencia de desarrollo urbano; es totalmente anónima y se agradecerá la conteste con total veracidad y honestidad.

Las respuestas están valoradas del 1 al 5, donde 5 corresponde a su mejor percepción y 1 a la menor percepción: ejemplo:

Totalmente conforme (5), conforme (4), indiferente (3); inconforme (2), totalmente inconforme (1).

Nº	Preguntas	Puntuación				
		1	2	3	4	5
CONFIABILIDAD						
1	¿Cada vez que viene a la gerencia de desarrollo urbano recibe el servicio esperado?					
2	¿La gerencia de desarrollo urbano cuenta con los servicios que Ud. requiere?					
TANGIBILIDAD						

3	¿Las instalaciones de la gerencia de desarrollo urbano son cómodas y limpias?					
4	¿El personal de la gerencia de desarrollo urbano tiene buena presencia?					
CAPACIDAD DE RESPUESTA						
5	¿El personal de la gerencia de desarrollo urbano esta adecuadamente capacitado?					
6	¿La atención que brinda la entidad es rápida?					
SEGURIDAD						
7	¿La atención que le brindan le da confianza?					
8	¿Existe profesionalismo en el personal que atiende en la gerencia de desarrollo urbano?					
EMPATIA						
9	¿Le brindan la información adecuada de los servicios que se prestan?					
10	¿El personal lo ha atendido con cortesía?					

¡Gracias por su participación!

Anexo 5 Validación de experto 1

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Variable 1: Gestión administrativa					
Dimensión 1: Planificar					
1	¿Considera que los objetivos de la gerencia de desarrollo urbano están adecuadamente definidos?	X	X	X	
2	¿Las estrategias que se desarrollan alcanzan los objetivos previstos?	X	X	X	
Dimensión 2: Organizar					
3	¿La estructura organizacional permite identificar una jerarquía y un eficiente trabajo en equipo?	X	X	X	
4	¿Se percibe orden en los recursos con los que cuenta la gerencia de desarrollo urbano?	X	X	X	
Dimensión 3: Dirigir					
5	¿Se percibe el liderazgo de las jerarquías de la gerencia de desarrollo urbano?	X	X	X	
6	¿Percibe una adecuada comunicación en la gerencia de desarrollo urbano?	X	X	X	
Dimensión 4: Controlar					
7	¿Se cumple con los objetivos que se han previsto?	X	X	X	
8	¿Percibe que se evalúan los resultados alcanzados?	X	X	X	


 Adolfo Silva Narvaste
 DNI 10041560

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DE SERVICIO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Variable 2: Calidad de servicio					
Dimensión 1: Confiabilidad					
1	¿Cada vez que llamo a la gerencia de desarrollo urbano recibo el servicio esperado?	X	X	X	
2	¿La gerencia de desarrollo urbano cuenta con los servicios que Ud. requiere?	X	X	X	
Dimensión 2: tangibilidad					
3	¿Las instalaciones de la gerencia de desarrollo urbano son cómodas y limpias?	X	X	X	
4	¿El personal de la gerencia de desarrollo urbano tiene buena presencia?	X	X	X	
Dimensión 3: Capacidad de respuesta					
5	¿El personal de la gerencia de desarrollo urbano esta adecuadamente capacitado?	X	X	X	
6	¿La atención que brinda la entidad es rápida?	X	X	X	
Dimensión 4: Seguridad					
7	¿La atención que le brindan le da confianza?	X	X	X	
8	¿Existe profesionalismo en el personal que atiende en la gerencia de desarrollo urbano?	X	X	X	
Dimensión 5: Empatía					
9	¿Le brindan la información adecuada de los servicios que se prestan?	X	X	X	
10	¿El personal lo ha atendido con cortesía?	X	X	X	


 Adolfo Silva Narvaste
 DNI 10041560

Anexo 6 Validación de experto 2

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DE SERVICIO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Variable 2: Calidad de servicio					
Dimensión 1: Confiabilidad					
1	¿Cada vez que viene a la gerencia de desarrollo urbano recibe el servicio esperado?	X	X	X	
2	¿La gerencia de desarrollo urbano cuenta con los servicios que Ud. requiere?	X	X	X	
Dimensión 2: tangibilidad					
3	¿Las instalaciones de la gerencia de desarrollo urbano son cómodas y limpias?	X	X	X	
4	¿El personal de la gerencia de desarrollo urbano tiene buena presencia?	X	X	X	
Dimensión 3: Capacidad de respuesta					
5	¿El personal de la gerencia de desarrollo urbano esta adecuadamente capacitado?	X	X	X	
6	¿La atención que brinda la entidad es rápida?	X	X	X	
Dimensión 4: Seguridad					
7	¿La atención que le brindan le da confianza?	X	X	X	
8	¿Existe profesionalismo en el personal que atiende en la gerencia de desarrollo urbano?	X	X	X	
Dimensión 5: Empatía					
9	¿Le brindan la información adecuada de los servicios que se prestan?	X	X	X	
10	¿El personal lo ha atendido con cortesía?	X	X	X	


 Jean-Pierre Wong Silva
 DNI 70304870

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Variable 1: Gestión administrativa					
Dimensión 1: Planificar					
1	¿Considera que los objetivos de la gerencia de desarrollo urbano están adecuadamente definidos?	X	X	X	
2	¿Las estrategias que se desarrollan alcanzan los objetivos previstos?	X	X	X	
Dimensión 2: Organizar					
3	¿La estructura organizacional permite identificar una jerarquía y un eficiente trabajo en equipo?	X	X	X	
4	¿Se percibe orden en los recursos con los que cuenta la gerencia de desarrollo urbano?	X	X	X	
Dimensión 3: Dirigir					
5	¿Se percibe el liderazgo de las jerarquías de la gerencia de desarrollo urbano?	X	X	X	
6	¿Percibe una adecuada comunicación en la gerencia de desarrollo urbano?	X	X	X	
Dimensión 4: Controlar					
7	¿Se cumple con los objetivos que se han previsto?	X	X	X	
8	¿Percibe que se evalúan los resultados alcanzados?	X	X	X	


 Jean-Pierre Wong Silva
 DNI 70304870

Anexo 7 validación de experto 3

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Variable 1: Gestión administrativa					
Dimensión 1: Planificar					
1	¿Considera que los objetivos de la gerencia de desarrollo urbano están adecuadamente definidos?	X	X	X	
2	¿Las estrategias que se desarrollan alcanzan los objetivos previstos?	X	X	X	
Dimensión 2: Organizar					
3	¿La estructura organizacional permite identificar una jerarquía y un eficiente trabajo en equipo?	X	X	X	
4	¿Se percibe orden en los recursos con los que cuenta la gerencia de desarrollo urbano?	X	X	X	
Dimensión 3: Dirigir					
5	¿Se percibe el liderazgo de las jerarquías de la gerencia de desarrollo urbano?	X	X	X	
6	¿Percibe una adecuada comunicación en la gerencia de desarrollo urbano?	X	X	X	
Dimensión 4: Controlar					
7	¿Se cumple con los objetivos que se han previsto?	X	X	X	
8	¿Percibe que se evalúan los resultados alcanzados?	X	X	X	

Yovany Sotelo
Mtro. de Educación Superior, Yovana
pda N° 00769550

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DE SERVICIO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Variable 2: Calidad de servicio					
Dimensión 1: Confiabilidad					
1	¿Cada vez que navega a la gerencia de desarrollo urbano recibe el servicio esperado?	X	X	X	
2	¿La gerencia de desarrollo urbano cuenta con los servicios que Ud. requiere?	X	X	X	
Dimensión 2: tangibilidad					
3	¿Las instalaciones de la gerencia de desarrollo urbano son cómodas y limpias?	X	X	X	
4	¿El personal de la gerencia de desarrollo urbano tiene buena presencia?	X	X	X	
Dimensión 3: Capacidad de respuesta					
5	¿El personal de la gerencia de desarrollo urbano esta adecuadamente capacitado?	X	X	X	
6	¿La atención que brinda la entidad es rápida?	X	X	X	
Dimensión 4: Seguridad					
7	¿La atención que le brindan le da confianza?	X	X	X	
8	¿Existe profesionalismo en el personal que atiende en la gerencia de desarrollo urbano?	X	X	X	
Dimensión 5: Empatía					
9	¿Le brindan la información adecuada de los servicios que se prestan?	X	X	X	
10	¿El personal lo ha atendido con cortesía?	X	X	X	

Yovany Sotelo
Mtro. de Educación Superior, Yovana
pda N° 00769550

Anexo 8 Carta de solicitud de autorización



"Año de la Unidad, la Paz y el Desarrollo"

Lima, 18 de mayo del 2023

Señor (a):

Arq. Edgar Torre Sierra

Gerente de Desarrollo Urbano

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN LUIS

Nº de Carta : 036 – 2023 – UCV – VA – EPG – F05L03/J

Asunto : Solicita autorización para realizar investigación

Referencia : Solicitud del interesado de fecha: 17 de mayo del 2023



Tengo a bien dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y al mismo tiempo augurarle éxitos en la gestión de la institución a la cual usted representa.

Luego para comunicarle que la Unidad de Posgrado de la Universidad César Vallejo Filial Lima Ate, tiene los Programas de Maestría y Doctorado, en diversas menciones, donde los estudiantes se forman para obtener el Grados Académico de Maestro o de Doctor según el caso.

Para obtener el Grado Académico correspondiente, los estudiantes deben elaborar, presentar, sustentar y aprobar un Trabajo de Investigación Científica (Tesis).

Por tal motivo alcanzo la siguiente información:

- 1) Apellidos y nombres de estudiante: **CORTEZ LORA, TIRSA MILUSKA**
- 2) Programa de estudios : Maestría
- 3) Mención : Gestión Pública
- 4) Título de la investigación : **"GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO EN LOS USUARIOS DE LA GERENCIA DE DESARROLLO URBANO EN UNA MUNICIPALIDAD DE LIMA METROPOLITANA, 2023"**

Debo señalar que los resultados de la investigación a realizar benefician al estudiante investigador como también a la institución donde se realiza la investigación.

Por tal motivo, solicito a usted se sirva autorizar la realización de la investigación en la institución que usted dirige.

Atentamente,

Dra. Clemente Castillo Consuelo Del Pilar
Jefa de la Escuela de Posgrado
Campus Lima Ate

Anexo 9 Carta de autorización

**GERENCIA DE DESARROLLO URBANO**
"Año de la Unidad, la Paz y el Desarrollo" **C A R G O**

San Luis, 26 de mayo del 2023.

CARTA N° 004 - 2023-ODU/MDSL

SEÑORA:
CLEMENTE CASTILLO CONSUELO DEL PILAR
JEFA DE LA ESCUELA DE POSGRADO
Campus LIMA-ATE

Presente -

Asunto : Autorización para realizar investigación

Referencia : Carta N° 006-2023-UDV-VA-EPO-FOSL001

Por medio de la presente y previo un saludo cordial, me dirijo a usted en virtud a la referencia, para informarle que se autoriza a la estudiante del Programa de Estudios de Maestría en Gestión Pública, TIRSA MILUSKA, CORTEZ LORA realizar su investigación de título "GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO EN LOS USUARIOS DE LA GERENCIA DE DESARROLLO URBANO EN UNA MUNICIPALIDAD DE LIMA METROPOLITANA, 2023.", información que solo puede ser utilizada para fines estrictamente académicos vinculados a su investigación.

Sin otro particular, me despido de Usted.

Atentamente,

**MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN LUIS**
Arq. EDGAR TORRE SIERRA
Gerente de Desarrollo Urbano

Av. Del Aire N° 1540 - Urb. Villa Jardín - San Luis
www.munisantis.com.pe

Anexo 10 Reporte Turnitin

feedback studio Tirsas Miluska Cortez Lora | Gestión administrativa y calidad de servicio ... /null < 10 de 332 >



UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA
Gestión administrativa y calidad de servicio en los usuarios de la gerencia de desarrollo urbano en una municipalidad de Lima Metropolitana, 2023.

AUTOR:
Tirsas Miluska Cortez Lora (0000-0002-7858-1883)

ASESOR:
Dra. Silva Narvaste Bertha (0000-0002-2926-6027)

Resumen de coincidencias

21 %

Se están viendo fuentes estándar

EN Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias

21	1 Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	8 % >
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	7 % >
3	repositorio.unjpsc.edu.pe Fuente de Internet	1 % >
4	repositorio.une.edu.pe Fuente de Internet	1 % >
5	repositorio.undac.edu.pe Fuente de Internet	<1 % >

Página: 1 de 35 Número de palabras: 10187 Versión solo texto del informe Alta resolución Activado 1 nueva notificación

Anexo 11 Análisis de Cronbach con SPSS: para GESTION ADMINISTRATIVA

RESULTADO CRONBACH.spv [Documento1] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades

tro

dad

ítulo

otas

onjunto de datos activo

scala: ALL VARIABLES

Titulo

Resumen de procesamiento de

Estadísticas de fiabilidad

tro

dad

ítulo

otas

scala: ALL VARIABLES

Titulo

Resumen de procesamiento de

Estadísticas de fiabilidad

Resumen de procesamiento de casos

	N	%
Casos Válido	144	100,0
Excluido ^a	0	,0
Total	144	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,825	8

Anexo 12 Análisis de Cronbach con SPSS para CALIDAD DE SERVICIO

Fiabilidad			
Escala: ALL VARIABLES			
Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	144	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	144	100,0
a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.			
Estadísticas de fiabilidad			
Alfa de Cronbach	N de elementos		
,925	10		

Anexo 13 Base de datos para análisis descriptivo con SPSS

	VAR00001	VAR00002	VAR00003	VAR00004	VAR00005	VAR00006	VAR00007	VAR00008	VAR00009	VAR00010	VAR00011	Gestion Administrativa	Planificar1	Organizar1	Dirigir1	Controlar1	calidad de servi.	Fiabilidad1	tarifabilidad	Caprespuesta1	Seguridad1	Empatía1	var
1	10,00	8,00	8,00	8,00	34,00	10,00	10,00	10,00	8,00	8,00	46,00	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
2	9,00	7,00	8,00	9,00	33,00	8,00	10,00	8,00	10,00	7,00	43,00	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2
3	10,00	9,00	10,00	9,00	38,00	7,00	10,00	9,00	10,00	9,00	45,00	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
4	10,00	6,00	10,00	10,00	36,00	10,00	10,00	9,00	10,00	10,00	49,00	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	6,00	10,00	6,00	10,00	32,00	9,00	10,00	9,00	9,00	9,00	46,00	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
6	10,00	9,00	7,00	10,00	36,00	8,00	10,00	10,00	10,00	10,00	48,00	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
7	9,00	8,00	9,00	10,00	36,00	10,00	8,00	9,00	9,00	9,00	45,00	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
8	8,00	8,00	7,00	8,00	31,00	8,00	7,00	8,00	8,00	8,00	39,00	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3
9	8,00	8,00	9,00	10,00	35,00	9,00	8,00	8,00	10,00	8,00	43,00	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
10	10,00	10,00	10,00	10,00	40,00	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	50,00	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
11	10,00	10,00	10,00	10,00	40,00	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	50,00	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
12	8,00	9,00	8,00	9,00	34,00	9,00	10,00	9,00	9,00	8,00	45,00	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
13	9,00	10,00	8,00	10,00	37,00	9,00	10,00	8,00	6,00	6,00	39,00	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2
14	10,00	10,00	6,00	10,00	36,00	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	50,00	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
15	10,00	10,00	9,00	10,00	39,00	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	50,00	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
16	8,00	8,00	8,00	7,00	31,00	8,00	8,00	7,00	6,00	6,00	35,00	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2
17	4,00	6,00	5,00	8,00	23,00	6,00	6,00	6,00	6,00	6,00	30,00	2	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2
18	6,00	6,00	6,00	6,00	24,00	8,00	8,00	8,00	8,00	8,00	40,00	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3
19	4,00	7,00	7,00	10,00	28,00	7,00	6,00	6,00	6,00	6,00	31,00	2	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2
20	10,00	9,00	6,00	7,00	32,00	4,00	6,00	6,00	6,00	6,00	28,00	3	3	3	2	2	2	1	2	2	2	2	2
21	10,00	10,00	7,00	9,00	36,00	8,00	9,00	9,00	7,00	9,00	42,00	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3
22	8,00	10,00	8,00	8,00	34,00	10,00	10,00	10,00	10,00	9,00	49,00	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
23	8,00	8,00	6,00	10,00	32,00	9,00	10,00	10,00	8,00	8,00	45,00	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
24	6,00	8,00	7,00	10,00	31,00	10,00	10,00	10,00	10,00	7,00	47,00	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2
25	6,00	7,00	7,00	10,00	30,00	10,00	10,00	10,00	10,00	7,00	47,00	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2
26	6,00	8,00	8,00	10,00	32,00	10,00	10,00	10,00	10,00	7,00	47,00	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
27	8,00	8,00	8,00	9,00	33,00	7,00	6,00	7,00	6,00	6,00	32,00	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2
28	8,00	10,00	5,00	10,00	33,00	10,00	10,00	8,00	8,00	8,00	44,00	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
29	10,00	10,00	10,00	10,00	40,00	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	50,00	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
30	10,00	10,00	6,00	5,00	31,00	6,00	6,00	6,00	6,00	6,00	30,00	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2
31	8,00	10,00	6,00	6,00	30,00	6,00	6,00	6,00	6,00	6,00	30,00	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2
32	10,00	10,00	10,00	10,00	40,00	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	50,00	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
33	10,00	8,00	8,00	10,00	36,00	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	50,00	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
34	6,00	6,00	6,00	6,00	24,00	6,00	6,00	6,00	6,00	6,00	30,00	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
35	8,00	10,00	8,00	8,00	34,00	8,00	8,00	8,00	8,00	6,00	38,00	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2

Anexo 14 Base de datos para análisis de contraste con SPSS

BASE DE DATOS PARA CONTRASTE.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

18 : VAR00026 8,00

	VAR00001	VAR00002	VAR00003	VAR00004	VAR00005	VAR00006	VAR00007	var
1	34,00	10,00	10,00	10,00	8,00	8,00	46,00	
2	33,00	8,00	10,00	8,00	10,00	7,00	43,00	
3	38,00	7,00	10,00	9,00	10,00	9,00	45,00	
4	36,00	10,00	10,00	9,00	10,00	10,00	49,00	
5	32,00	9,00	10,00	9,00	9,00	9,00	46,00	
6	36,00	8,00	10,00	10,00	10,00	10,00	48,00	
7	36,00	10,00	8,00	9,00	9,00	9,00	45,00	
8	31,00	8,00	7,00	8,00	8,00	8,00	39,00	
9	35,00	9,00	8,00	8,00	10,00	8,00	43,00	
10	40,00	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	50,00	
11	40,00	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	50,00	
12	34,00	9,00	10,00	9,00	9,00	8,00	45,00	
13	37,00	9,00	10,00	8,00	6,00	6,00	39,00	
14	36,00	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	50,00	
15	39,00	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	50,00	
16	31,00	8,00	8,00	7,00	6,00	6,00	35,00	
17	23,00	6,00	6,00	6,00	6,00	6,00	30,00	
18	24,00	8,00	8,00	8,00	8,00	8,00	40,00	
19	28,00	7,00	6,00	6,00	6,00	6,00	31,00	
20	32,00	4,00	6,00	6,00	6,00	6,00	28,00	
21	36,00	8,00	9,00	9,00	7,00	9,00	42,00	
22	34,00	10,00	10,00	10,00	10,00	9,00	49,00	
23	32,00	9,00	10,00	10,00	8,00	8,00	45,00	
24	31,00	10,00	10,00	10,00	10,00	7,00	47,00	
25	30,00	10,00	10,00	10,00	10,00	7,00	47,00	
26	32,00	10,00	10,00	10,00	10,00	7,00	47,00	
27	33,00	7,00	6,00	7,00	6,00	6,00	32,00	
28	33,00	10,00	10,00	8,00	8,00	8,00	44,00	
29	40,00	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	50,00	
30	31,00	6,00	6,00	6,00	6,00	6,00	30,00	
31	30,00	6,00	6,00	6,00	6,00	6,00	30,00	
32	40,00	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	50,00	
33	36,00	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	50,00	
34	24,00	6,00	6,00	6,00	6,00	6,00	30,00	
35	24,00	8,00	8,00	8,00	8,00	6,00	28,00	

Anexo 15 Resultados de contraste por hipótesis

RESULTADOS ULTIMOS.spv [Documento1] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Resultado

- Registro
- Correlaciones no paramétricas
 - Título
 - Notas
 - Correlaciones
- Registro
- Correlaciones no paramétricas
 - Título
 - Notas
 - Correlaciones
- Registro
- Correlaciones no paramétricas
 - Título
 - Notas
 - Correlaciones
- Registro
- Correlaciones no paramétricas
 - Título
 - Notas
 - Correlaciones
- Registro
- Correlaciones no paramétricas
 - Título
 - Notas
 - Correlaciones
- Registro
- Correlaciones no paramétricas
 - Título
 - Notas
 - Correlaciones
- Registro
- Correlaciones no paramétricas
 - Título
 - Notas
 - Correlaciones
- Registro
- Frecuencias
 - Título
 - Notas
 - Estadísticos
- Tabla de frecuencia
 - Título
 - Gestión Admi
 - Planificar (Ag
 - Organizar (Ag
 - Dirigir (Agrup
 - Controlar (Ag
 - Calidad de si
 - Fiabilidad (Ac
 - Tangibilidad (
 - Capacidad de
 - Seguridad (A
 - Empatía (Agn

NONPAR CORR
/VARIABLES=VAR00005 VAR00011
/PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.

Correlaciones no paramétricas

Correlaciones

Rho de Spearman	Gestión Administrativa	Coefficiente de correlación	Gestión Administrativa	Calidad de servicio
			1,000	,624**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	144	144
	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	,624**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	144	144

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

NONPAR CORR
/VARIABLES=VAR00005 VAR00006
/PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.

Correlaciones no paramétricas

Correlaciones

Rho de Spearman	Gestión Administrativa	Coefficiente de correlación	Gestión Administrativa	Fiabilidad
			1,000	,582**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	144	144
	Fiabilidad	Coefficiente de correlación	,582**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	144	144

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

RESULTADOS ULTIMOS.spv [Documento1] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Resultado

- Registro
- Correlaciones no paramétricas
 - Título
 - Notas
 - Correlaciones
- Registro
- Correlaciones no paramétricas
 - Título
 - Notas
 - Correlaciones
- Registro
- Correlaciones no paramétricas
 - Título
 - Notas
 - Correlaciones
- Registro
- Correlaciones no paramétricas
 - Título
 - Notas
 - Correlaciones
- Registro
- Correlaciones no paramétricas
 - Título
 - Notas
 - Correlaciones
- Registro
- Correlaciones no paramétricas
 - Título
 - Notas
 - Correlaciones
- Registro
- Correlaciones no paramétricas
 - Título
 - Notas
 - Correlaciones
- Registro
- Frecuencias
 - Título
 - Notas
 - Estadísticos
- Tabla de frecuencia
 - Título
 - Gestión Administrativa
 - Planificar (Agrupada)
 - Organizar (Agrupada)
 - Dirigir (Agrupada)
 - Controlar (Agrupada)
 - Calidad de servicio (Agrupada)
 - Fiabilidad (Agrupada)

NONPAR CORR
/VARIABLES=VAR00005 VAR00008
/PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.

Correlaciones no paramétricas

Correlaciones

Rho de Spearman	Gestión Administrativa	Coefficiente de correlación	Gestión Administrativa	Tangibilidad
			1,000	,601**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	144	144
	Tangibilidad	Coefficiente de correlación	,601**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	144	144

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

NONPAR CORR
/VARIABLES=VAR00005 VAR00008
/PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.

Correlaciones no paramétricas

Correlaciones

Rho de Spearman	Gestión Administrativa	Coefficiente de correlación	Gestión Administrativa	Capacidad de respuesta
			1,000	,523**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	144	144
	Capacidad de respuesta	Coefficiente de correlación	,523**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	144	144

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

