



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**“HABILIDADES ADMINISTRATIVAS Y CALIDAD DE SERVICIO EN
LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LOS OLIVOS, 2017”**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

AUTOR:

FLORES TRONCOS, EDGAR LEONARDO

ASESORA:

DRA. DE LA CRUZ ROJAS, LUCILA AMELIA

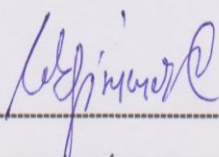
LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

PLANIFICACIÓN

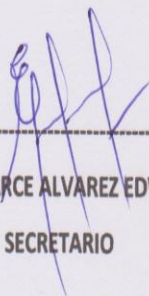
LIMA-PERÚ

2017

PÁGINA DEL JURADO



DR. JIMÉNEZ CALDERÓN CESAR EDUARDO
PRESIDENTE



DR. ARCE ALVAREZ EDWIN
SECRETARIO



DRA. DE LA CRUZ ROJAS LUCILA AMELIA
VOCAL

DEDICATORIA

Dedico esta Tesis a mis padres Leonardo Flores Prado y María Carmen Troncos Pintado que siempre estuvieron incondicionalmente en el aspecto moral y económico para poder llegar a ser un profesional.

Flores Troncos Edgar Leonardo

AGRADECIMIENTO

Mi agradecimiento especial a la Universidad César Vallejo, la cual me abrió sus puertas para formarme profesionalmente, a mis profesores por sus diferentes formas de enseñar, quienes me incentivaron en muchos sentidos a seguir adelante.

Gracias

Flores Troncos Edgar Leonardo

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo Edgar Leonardo Flores Troncos con DNI N° 72426062, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

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 de la Universidad César Vallejo.

Lima, 15 de Diciembre del 2017



Edgar Leonardo Flores Troncos

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “Habilidades administrativas y calidad de servicio en la Municipalidad distrital de los Olivos, 2017”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciado en Administración.

Edgar Leonardo Flores Troncos

ÍNDICE

CARATULA	i
PÁGINA DE JURADO	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	v
PRESENTACIÓN	vi
ÍNDICE	vii
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
I. INTRODUCCIÓN	13
1.1. Realidad Problemática	14
1.2. Trabajos previos	15
1.3. Teorías relacionadas al tema	19
1.4. Formulación del problema	24
1.5. Justificación del estudio	25
1.6. Hipótesis	25
1.7. Objetivos.	26
II. MÉTODO	27
2.1. Diseño de investigación	28
2.2. Variables, operacionalización	29
2.3. Población y muestra	32
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	33
2.5. Métodos de análisis de datos	36
2.6. Aspectos éticos	36
III. RESULTADOS	37
IV. DISCUSIÓN	51

V.	CONCLUSIÓN	54
VI.	RECOMENDACIONES	56
VII.	REFERENCIAS	58
	ANEXOS	67
	Anexo 1 Instrumentos	68
	Anexo 2 Validación de instrumentos	69
	Anexo 3 Matriz de consistencia	72
	Anexo 4 Acta de aprobación de originalidad de los trabajos académicos de la UCV	73

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	VARIABLES EN ESTUDIO	30
Tabla 2	Operacionalización de variables	31
Tabla 3	Turnos en estudio	32
Tabla 4	Estructura dimensional de las variables de estudio	34
Tabla 5	Validación de expertos	34
Tabla 6	Resumen de procesamiento de casos	35
Tabla 7	Coeficientes de alpha de cronbach	35
Tabla 8	Estadísticas de fiabilidad	35
Tabla 9	Criterios éticos de la investigación	36
Tabla 10	Análisis estadístico de frecuencia y porcentajes de la variable Habilidades administrativas	38
Tabla 11	Análisis estadístico de frecuencia y porcentajes de la dimensión Habilidades conceptuales	39
Tabla 12	Análisis estadístico de frecuencia y porcentajes de la dimensión Habilidades interpersonales	40
Tabla 13	Análisis estadístico de frecuencia y porcentajes de la dimensión Habilidades técnicas	41
Tabla 14	Análisis estadístico de frecuencia y porcentajes de la variable Calidad de servicio	42
Tabla 15	Análisis estadístico de frecuencia y porcentajes de la dimensión Elementos tangibles	43
Tabla 16	Análisis estadístico de frecuencia y porcentajes de la dimensión Fiabilidad	44
Tabla 17	Análisis estadístico de frecuencia y porcentajes de la dimensión Capacidad de respuesta	45
Tabla 18	Prueba de normalidad	44
Tabla 19	Escala de correlación	47
Tabla 20	Correlación de variables habilidades administrativas y calidad de servicio	48
Tabla 21	Correlación de variables habilidades administrativas y elementos tangibles	48
Tabla 22	Correlación de variables habilidades administrativas y fiabilidad del servicio	49
Tabla 23	Correlación de variables habilidades administrativas y capacidad de respuesta	50

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Análisis estadístico de frecuencia y porcentajes de la variable Habilidades administrativas	38
Figura 2	Análisis estadístico de frecuencia y porcentajes de la dimensión Habilidades conceptuales	39
Figura 3	Análisis estadístico de frecuencia y porcentajes de la dimensión Habilidades interpersonales	40
Figura 4	Análisis estadístico de frecuencia y porcentajes de la dimensión Habilidades técnicas	41
Figura 5	Análisis estadístico de frecuencia y porcentajes de la variable Calidad de servicio	42
Figura 6	Análisis estadístico de frecuencia y porcentajes de la dimensión Elementos tangibles	43
Figura 7	Análisis estadístico de frecuencia y porcentajes de la dimensión Fiabilidad	44
Figura 8	Análisis estadístico de frecuencia y porcentajes de la dimensión Capacidad de respuesta	45

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre las habilidades administrativas y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de los Olivos, 2017. La encuesta se aplicó a todos los contribuyentes de la Municipalidad distrital de los Olivos que asistieron en el turno de la mañana y colaboraron, que será una muestra de 60 usuarios. El tipo de investigación fue aplicada, fundamentada a nivel descriptivo - correlacional con un diseño no experimental de corte transversal. Se empleó la encuesta y el cuestionario basada en 20 ítems. Se obtuvo el valor de Rho de Spearman, de las variables habilidades administrativas y calidad de servicio siendo 0,754 una correlación positiva alta. De esta manera se pudo concluir que las habilidades administrativas tienen relación con la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de los Olivos, 2017.

Palabras claves: contribuyente, habilidades administrativas, calidad de servicio.

ABSTRACT

The objective of the research was to determine the relationship between administrative skills and the quality of service in the District Municipality of Los Olivos, 2017. The survey was applied to all taxpayers of the District Municipality of Los Olivos who attended the morning shift and collaborated, which will be a sample of 60 users. The type of research was applied, based on a descriptive - correlational level with a non - experimental cross - sectional design. The survey and the questionnaire based on 20 items were used. Spearman's Rho value was obtained, from the variable administrative skills and quality of service, with 0.754 being a high positive correlation. In this way it was concluded that the administrative skills are related to the quality of service in the District Municipality of Los Olivos, 2017.

Key words: taxpayer, administrative skills, quality of servi

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad problemática

En el siglo XXI a nivel internacional las grandes organizaciones le dan protagonismo a la capacidad de gestionar, de liderar y de poseer habilidades administrativas, con el propósito de que toda organización marche de manera correcta y adecuada, planteando habilidades más competitivas para que su desarrollo y funcionamiento sea el mejor, por lo que el tema ha ido incrementando aceleradamente, generando que sea de mucha importancia y relevancia, debido a que la administración es la cabeza y dirección de las empresas para que su funcionamiento sea el idóneo.

Las organizaciones se encuentran en la búsqueda de sobresalir eficientemente en el mercado nacional, una de las maneras es poder generar valor para el contribuyente, pues este, es muy exigente cuando siente la necesidad de adquirir un buen servicio, las entidades ya sean del sector público o privado le dan mucha importancia a la calidad de servicio brindada al cliente o contribuyente. El servicio se puede dar de manera correcta generando una gran confianza de querer volver a adquirirlo, ya que los clientes toman en cuenta que es primordial lo que las empresas les dan como servicio, o también se puede dar de una manera incorrecta generando una desazón traducido en una imagen negativa para la organización.

Por lo tanto, los administradores desempeñan una variedad de habilidades, capacidades y destrezas en la hora de dirigir una empresa, que tienen demasiada relación con la calidad de servicio, debido a que se sabe si es que hay una adecuada dirección se puede lograr muchos beneficios para esta misma. Los administradores hoy en día se preocupan por el servicio que ofertan, en tal sentido se proyectan planes, estrategias, objetivos y metas, donde la calidad de servicio es la protagonista para el público demandante.

La municipalidad Distrital de los Olivos es una entidad pública, que se encarga de la administración pública en general, la organización es deficiente debido que en el área de atención al ciudadano los colaboradores poseen de pocas habilidades y capacidades administrativas, ya sean las incorrectas tomas de decisiones en situaciones complejas, así mismo tienen poca comunicación entre sí, ya sean entre colaboradores del mismo rango o con los supervisores(jefes), ya que

es debido a la falta de liderazgo y poca motivación que existe en el personal. También se encuentran la falta de experiencia que poseen los colaboradores en dicha área, sus conocimientos son limitados, escasos y por ultimo su posición personal no es la adecuada, teniendo una mala reputación. Por lo tanto, lo mencionado hace que la organización marche de manera incorrecta, perjudicando en la imagen de la entidad.

Por otro lado, la calidad de servicio brindada es deficiente, ya que los ciudadanos constantemente se quejan de la mala atención en plataforma (atención al ciudadano), la demora en los tramites, escasa atención personalizada, largas colas, todo lo mencionado es debido a que la Municipalidad tiene limitado los equipos necesarios: computadoras en mal estado, ventanillas sin funcionamiento, inadecuada infraestructura, asientos incómodos. Así mismo los contribuyentes sienten que los colaboradores tienen una mala actitud a la hora de brindarles el servicio, tampoco les brindan seguridad en la hora de atención, teniendo escasos conocimientos del tema, promoviendo que los ciudadanos perciban el servicio de forma peligrosa y no fiable.

1.2. Trabajos previos

1.2.1. En el contexto internacional

Reyes (2014) en la tesis denominada “Calidad del servicio para aumentar la satisfacción del cliente de la Asociación Share, sede Huehuetenango” para optar el grado Académico de Licenciada estableció verificar si la calidad del servicio aumenta la satisfacción del cliente en Asociación Share, sede Huehuetenango. El tipo de investigación fue de campo, con un diseño experimental a través de una encuesta a 100 personas. Por lo tanto, el 95% de los encuestados dijeron que la calidad de servicio que reciben es buena, el 5% que es regular. Como conclusión reporto que la calidad del servicio si aumenta la satisfacción del cliente en la asociación.

Lascurain (2012) en la tesis denominada “Diagnostico y propuesta de mejora de calidad en el servicio de una empresa de unidades de energía eléctrica ininterrumpida” para optar el grado de Maestra en Ingeniería de Calidad estableció

diagnosticar los principales factores que tienen influencia sobre la calidad del servicio de la empresa, para establecer una propuesta de mejora viable que incremente la satisfacción y lealtad de los clientes. El tipo de investigación fue cualitativo - descriptiva y se utilizó un diseño transversal a través de una entrevista a los clientes de la empresa que tengan el mismo perfil. Por lo tanto, los resultados fueron que la resolución de problemas es un factor muy importante para los clientes. Llegando a la conclusión que la comunicación es el elemento común que tienen las empresas y clientes.

Ferrer y Clemenza (2006) en el artículo denominado "Habilidades gerenciales como fundamento de la estrategia competitiva en los sectores de actividad metalmeccánica venezolana" analizo las competencias distintivas como fuente de estrategia en la empresa metalmeccánica Zuliana, con una investigación descriptiva, de campo, utilizando un muestreo estratificado por conglomerado, estimando una muestra total de 101 empresas. Como resultado se observó que el 26% de colaboradores muestran poco compromiso y sentido de pertenencia con la organización. Se tuvo como recomendación llevar cursos de acción, incorporando habilidades para fortalecer la agrupación de valor en los procesos productivos.

Blanco (2009) en la tesis denominada "Medición de la satisfacción del cliente del restaurante museo taurino, y formulación de estrategias de servicio para la creación de valor" para optar el título de Administración de empresas midió la satisfacción del cliente del restaurante museo taurino, y formular estrategias de servicio para la creación de valor. El tipo de investigación fue descriptiva, por medio de una encuesta aplicada a 62 clientes. Por lo tanto, los resultados fueron que los elementos tangibles son eficientes en un 24% y 76% poco eficientes, la capacidad respuesta de los colaboradores brindada fue buena en 95% y regular en 5%, y la fiabilidad respondieron que si se cumplió con el servicio prometido con un 90% y 10% no. Como conclusión se demostró que el servicio al cliente es muy importante en cualquier organización, un buen servicio lleva consigo grandes consecuencias para la organización en todo aspecto.

Naranjo (2015) en el artículo denominado "Habilidades gerenciales en los líderes de las medianas empresas de Colombia". El tipo de investigación fue de tipo exploratorio-descriptivo, con una muestra de 786 personas. Los resultados fueron

que el 66.2% de los gerentes encuestados afirmaron que todas las habilidades básicas son necesarias para mantener una comunicación clara, precisa, oportuna y franca dentro de la empresa.

Espinosa (2012) en el portal web PuroMarketing, hace referencia a un artículo denominado “5 Condiciones necesarias para ofrecer un servicio de calidad” establece que constantemente escuchamos o leemos sobre la relevancia de la calidad en el servicio en las organizaciones, de tal manera que si queremos que el servicio que ofrecemos, sea tomado en cuenta como un servicio de calidad para nuestros clientes, tendremos que superar sus expectativas, cumpliendo con dichas condiciones para su mejor funcionamiento: fiabilidad, confianza y seguridad, responsabilidad, calidad en la tangibilidad y empatía en la hora de brindar dicho servicio. De tal modo que si llevamos a cabo de manera correcta y adecuada las condiciones, se podrá llegar a la calidad del servicio ofrecido.

Cetina, Ortega y Aguilar (2010) en el artículo denominado “Habilidades directivas desde la percepción de los subordinados: Un enfoque relacional para el estudio del liderazgo” tuvo como objetivo identificar que habilidades directivas predicen mejor el que un grupo de subordinados perciba a sus jefes como merecedores de su puesto, con una muestra de 171 trabajadores. Los resultados fueron que el 70% de los subordinados calificaron de manera positiva con una puntuación alta las habilidades directivas de sus jefes.

1.2.2. En el contexto nacional

Albarrán (2013) en la tesis denominada “Estrategias gerenciales y las relaciones interpersonales que reciben los docentes del posgrado en Gestión Pública de la Universidad Cesar Vallejo - Lima Norte, 2013” para optar el grado académico de Doctor en Ciencias de la Educación estableció la relación que existe entre las estrategias gerenciales y las relaciones interpersonales que perciben los docentes de la Maestría en Gestión Pública de la Universidad Cesar Vallejo - Lima Norte, 2013. El tipo de investigación fue aplicada y se utilizó un diseño no experimental a través de un cuestionario dirigida a 145 docentes. Por lo tanto, los resultados fueron que las estrategias gerenciales se relacionan de manera significativa y directamente con la variable relaciones interpersonales. Como conclusión se tuvo

que las estrategias gerenciales establecidas por los coordinadores tienen impacto en las relaciones interpersonales que poseen los docentes.

Chino (2016) en la tesis denominada “Estrategia empresarial business intelligence para el soporte a la toma de decisiones gerenciales” para optar el título profesional de: Ingeniero de Sistemas implemento un prototipo de estrategia empresarial business intelligence para el soporte a la toma de decisiones gerenciales. El tipo de investigación fue descriptivo, con un diseño no experimental a través de una encuesta dirigida a 30 profesionales. Por lo tanto, los resultados fueron que entre el 66% a 90% de encuestados respondieron que existe una buena aceptación de la herramienta business intelligence. Como conclusión se tuvo que se debe implementar una estrategia de business intelligence para la solución al problema de toma de decisiones.

Urbina (2015) en la tesis denominada “La calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de la empresa: Corporación Norte S.A.C. - Ciudad Trujillo 2014” para optar el título de Licenciado en Administración determino la influencia de la calidad de servicio en la satisfacción de los clientes de la empresa: Corporación Norte S.A.C. - Ciudad Trujillo. El tipo de investigación fue el método deductivo - inductivo, con un diseño de tipo descriptiva - transversal a través de una encuesta a 143 clientes. Por lo tanto, los resultados fueron que el 75.5% de clientes dijeron que la satisfacción es de un nivel medio. Como conclusión reporto que la calidad de servicio si influye favorablemente en la satisfacción de los clientes de la empresa: Corporación Norte S.A.C. - Ciudad Trujillo 2014.

Munares (2016) en la monografía denominada “Seguridad y fiabilidad del servicio remisse en hoteles 05 estrellas de Lima Metropolitana según los gerentes de servicio” para optar el título de Licenciado en Administración Hotelera estableció conocer si el servicio remisse en hoteles 05 estrellas Lima Metropolitana es seguro y fiable según los gerentes de servicio. El tipo de investigación fue exploratoria y se utilizó el diseño no experimental, por medio de una encuesta dirigida a 15 personas. Por lo tanto, el 85.71% de encuestados dijeron que la seguridad es muy importante. Llegando a la conclusión que la seguridad y fiabilidad es un factor muy importante para los huéspedes a la hora de adquirir el servicio.

Castillo (2014) en la tesis denominada “Sistema de control de gestión empresarial y toma de decisiones en las empresas de Industria Química del distritito de Ate Vitarte - año 2013” para optar el título profesional de Contador Público determino la influencia del sistema de control de gestión empresarial en la toma de decisiones en las empresas de Industria Química del distrito de Ate Vitarte año 2013. El tipo de investigación fue aplicada, con un diseño no experimental a través de un cuestionario dirigido a 82 personas. Por lo tanto, los resultados fueron que el control de gestión empresarial si influye de manera correcta en la toma de decisiones. Como conclusión se tuvo que se debe incorporar métodos y procedimientos en la gestión empresarial para así mejorar la toma de decisiones.

Velásquez (2014) en la tesis denominada “Liderazgo transformador en relación a las habilidades de gestión organizacional en instituciones educativas” para optar el Grado Académico de Magister en Ciencias de la Educación con Mención en Gestión Educacional determino la relación que existe entre el liderazgo transformador y las habilidades de gestión del director en Instituciones Educativas de Ventanilla en el 2014. El tipo de investigación fue descriptivo correlacional y se utilizó el diseño transversal a través de dos fichas técnicas dirigidas a 151 profesores. Como resultados se tuvieron que la relación entre las variables liderazgo y habilidades de gestión tenían una correlación positiva baja y significativa. Llegando a la conclusión que las prácticas realizadas de liderazgo en los docentes están débilmente asociadas con las habilidades de gestión de los directivos.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Habilidades administrativas

1.3.1.1. Teoría de las Inteligencias múltiples

Gardner (1983) establece que las inteligencias múltiples “son destrezas que se pueden desarrollar, en cada campo utilizamos un tipo de inteligencia distinto, no mejor ni peor, pero si distinto” (p.285).

1.3.1.2. Conceptualización de habilidades administrativas

Hitt, Black y Porter (2006) determinan que las habilidades administrativas “son capacidades altamente desarrolladas, son el resultado de una combinación de aptitud, educación, capacitación y experiencia” (p.32).

Robbins y DeCenzo (2002) en su libro nos cita a Katz (1970) donde manifiesta que las habilidades administrativas “identifican las capacidades o los comportamientos que son cruciales para triunfar en un puesto gerencial” (p.13).

1.3.1.3. Dimensiones de habilidades administrativas

Según Robbins y DeCenzo (2002) en su libro nos cita a Katz (1970) donde define:

A) Habilidades conceptuales

“Son las capacidades mentales para analizar y diagnosticar situaciones complejas, ayudan a entender como encajan las cosas y facilita la toma de decisiones correctas” (p.13).

1. Análisis

Klaus (1980) establece que el análisis “es una técnica de investigación destinada a formular, a partir de ciertos datos, inferencias reproducibles y validas que puedan aplicarse a su contexto” (p.28).

2. Diagnostico

Galeana (1999) manifiesta que “consiste en realizar una investigación que presente como factor esencial el adquirir los conocimientos necesarios sobre determinado problema, con el propósito de dar soporte a la toma de decisiones.” (p.70).

3. Toma de decisiones

Amaya (2004) determina que la toma de decisiones “son importantes tanto en el aspecto personal como en el laboral, implica un proceso que va desde las ideas iniciales hasta la puesta en marcha de las mismas” (p. 2).

B) Habilidades interpersonales

“Son las capacidades para entender, enseñar y motivar a otros, así como para trabajar con ellos, sea en forma individual o en grupos” (p.13).

1. Trato

Rey y Giménez (2010) establece que el trato “conlleva a la prohibición de las discriminaciones directas, las indirectas, el acoso y las instrucciones para discriminar” (p.33).

2. Saber escuchar

Ortiz (2007) manifiesta que saber escuchar “es la clave para la comunicación efectiva, mejora la comunicación, incrementa el nivel de comprensión y conocimiento, recude la pérdida de tiempo y desarrolla habilidades de liderazgo” (p.5).

3. Comprensión

Boullon, Monteagudo y García (1988) manifiesta que es “percibir el significado de algo, entenderse perfectamente con otra persona” (p.228).

4. Respeto

Alles (2009) define que respeto “es la capacidad para dar a los otros y a uno mismo un trato digno, franco y tolerante, y comportarse con valores morales, buenas costumbres y buenas prácticas profesionales” (p.166).

C) Habilidades técnicas

“Son las capacidades para aplicar experiencias o conocimientos especializados” (p.13).

1. Programación informática

Course Technology (2004) determina que la programación informática “es un lenguaje de programación que proporciona una interfaz visual o grafica para crear un código de origen” (p.210).

2. Digitación

Lara (2011) define que la digitación “es la técnica para escribir en maquina rápida y correctamente, empleando todos los dedos de ambas manos” (p.58).

3. Legal

Bobbio, Matteucci y Pasquino (1988) establecen que la legalidad “son ordenamientos establecidos o del derecho de aquellos que han sido llamados a ejercer poder, pues la fe en la legitimidad se convierte en una fe en la legalidad” (p.543).

1.3.2. Calidad de servicio

1.3.2.1 Teoría de la calidad de Deming

La teoría se basa principalmente en 14 principios que la organización deberá cumplir para obtener una calidad eficiente en su totalidad. Deming (1986), infiere que los 14 principios “son la base para la transformación de la industria americana, es una señal de que la dirección tiene la intención de permanecer en el negocio y apunta a proteger a los inversores y los puestos de trabajo” (p.19).

1.3.2.2. Metodología PZB

Según Miranda, Chamorro y Rubio (2007) en su libro nos cita a Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985) donde manifiestan que la metodología PZB “mide la calidad de servicio mediante la diferencia entre las perspectivas y las expectativas de los clientes, se evalúa la calidad de servicio desde la perspectiva del cliente” (p.250).

1.3.2.3. Conceptualización de calidad de servicio

Sastre (2009) establece que la calidad de servicio “es el grado en el que las características del producto o servicio entregado coinciden con las características solicitadas o esperadas por el cliente” (p.31).

Seto (2004) manifiesta que la calidad de servicio “es la clave para la competitividad de la empresa, deben poseer aquellas características que los clientes requieran y valoren, cumpliendo sus expectativas” (p.15).

1.3.2.4. Dimensiones de calidad de servicio

Según Seto (2004) en su libro nos cita a Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985) donde definen:

A) Elementos tangibles

“Es la apariencia de las instalaciones físicas, equipo, personal y materiales de comunicación” (p.23).

1. Infraestructura

Lara (2011) define que la infraestructura “es un sistema o conjunto de elementos necesarios o básicos para la realización de una determinada actividad en un país o una sociedad” (p.27).

2. Presentación personal

Alles (2012) manifiesta que la presentación personal “es una serie de acciones planeadas que realizan con el propósito de mejorar la empleabilidad, también para incrementar las posibilidades de crecimiento en una organización”

B) Fiabilidad

“Es la habilidad para prestar el servicio prometido de forma cuidadosa y fiable” (p.23).

1. Integridad de servicios

Alles (2004) determina que la integridad de servicios “incluye comunicar las intenciones, ideas y sentimientos abierta y directamente, y estar dispuesto a actuar con honestidad incluso en negociaciones difíciles con agentes externos” (p.90)

2. Tiempo

Gómez (1997) manifiesta el tiempo “es el periodo de duración en el que se manifiesta una acción o suceso, sea corto o largo” (p.831).

3. Error

Clapham (1998) establece que “es algo equivocado o desacertado, ya sea en una acción, un concepto o una cosa que no se hizo de manera correcta” (p. 127).

C) Capacidad de respuesta

“Es la disposición y voluntad de los empleados para ayudar a los clientes y ofrecerles un servicio rápido” (p.23).

1. Eficacia

Merli (1997) determina que la eficacia “es la capacidad para lograr los resultados, medida en términos de cantidad y velocidad con que se logran” (p.11).

2. Disposición de servicios

Areitio (2008) manifiesta que la disposición de servicios “son los que actúan directamente sobre la capacidad del sistema para mantener las operaciones con efectividad y garantizar la accesibilidad a datos y recursos” (p.11).

1.4. Formulación del problema

1.4.1. Problema general

¿Cuál es la relación entre las habilidades administrativas y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de los Olivos, 2017?

1.4.2. Problemas específicos

a) ¿Cuál es la relación entre las habilidades administrativas y los elementos tangibles en la Municipalidad Distrital de los Olivos, 2017?

b) ¿Cuál es la relación entre las habilidades administrativas y la fiabilidad del servicio en la Municipalidad Distrital de los Olivos, 2017?

c) ¿Cuál es la relación entre las habilidades administrativas y la capacidad de respuesta de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de los Olivos, 2017?

1.5. Justificación del estudio

1.5.1. Justificación teórica

La investigación se realizó con el propósito de aportar al conocimiento ya existente sobre el uso de las inteligencias múltiples, debido a que se estaría demostrando que el uso de aquellas habilidades mejoran las capacidades que toda persona debe poseer. Por otro lado, la teoría de la calidad de Deming y la metodología PZB ayuda a las organizaciones a reconocer todos los juicios que tienen los consumidores sobre la calidad de servicio que brindan, permitiendo a las empresas que tengan mayor competitividad en sus productos y servicios, mejorando continuamente la calidad.

1.5.2. Justificación metodológica

La investigación metodológica se realizó con un método hipotético deductivo de enfoque cuantitativo. El tipo de investigación fue el aplicado, con un nivel descriptivo - correlacional, utilizando un diseño no experimental de corte transversal.

1.5.3. Justificación práctica

La investigación se realizó porque existe la necesidad de mejorar las habilidades administrativas y la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de los olivos, donde el personal administrativo cuenten con habilidades de toma de decisiones, de liderazgo, experiencia en el campo y una posición personal adecuada, así mejorando la calidad de servicio : que los equipos de trabajo estén en buenas condiciones, los trabajadores tengan capacidad de respuesta, brinden seguridad y cuenten con un alto grado de empatía, y que el servicio prometido sea de forma cuidadosa y fiable.

1.6. Hipótesis

1.6.1. Hipótesis general

Existe relación entre las habilidades administrativas y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de los Olivos, 2017.

1.6.2. Hipótesis específicos

- a) Existe relación entre las habilidades administrativas y los elementos tangibles en la Municipalidad Distrital de los Olivos, 2017.
- b) Existe relación entre las habilidades administrativas y la fiabilidad del servicio en la Municipalidad Distrital de los Olivos, 2017.
- c) Existe relación entre las habilidades administrativas y la capacidad de respuesta de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de los Olivos, 2017.

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo general

Determinar la relación entre las habilidades administrativas y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de los Olivos, 2017.

1.7.2. Objetivos específicos

Determinar la relación entre las habilidades administrativas y los elementos tangibles en la Municipalidad distrital de los Olivos, 2017.

Determinar la relación entre las habilidades administrativas y la fiabilidad del servicio en la Municipalidad distrital de los Olivos, 2017.

Determinar la relación entre las habilidades administrativas y la capacidad de respuesta de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de los Olivos, 2017.

II. MÉTODO

2.1. Método de investigación

El método que se utilizó para la investigación fue el hipotético deductivo con enfoque cuantitativo. Ya que al ser una Municipalidad y por tanto corresponde a un estudio real, fue llevado de manera práctica científica y como corresponde se aplicó los procesos científicos en el cual se observara la investigación, se formuló hipótesis con la verificación de las mismas, y por último se llegó a una deducción que posteriormente tuvo conclusiones y recomendaciones.

Hipotético Deductivo

Cegarra (2012) define que el método hipotético deductivo “es el camino lógico para buscar la solución a los problemas planteados, emite hipótesis acerca de las posibles soluciones al problema planteado y comprueba con los datos disponibles si estos están de acuerdo con aquellas” (p.82).

Enfoque Cuantitativo

Chávez (2014) en su libro nos cita a Lerma (2004) donde establece que el enfoque cuantitativo “se enfoca en la obtención y recolección de datos e índices, para poder responder a las preguntas de investigación y a los objetivos planteados” (p.163).

2.2. Tipo de investigación

Aplicado

La investigación fue de tipo aplicada ya que se caracterizó por poner en práctica los conocimientos ya establecidos por la investigación básica. Es decir, para que la investigación se muestre empíricamente, se aplican los procesos teóricos que ya fueron estudiados anteriormente.

Ortiz y Bernal (2007) manifiestan que el tipo de investigación aplicado “busca la aplicación o utilización de los conocimientos que se adquieren, se encuentra estrechamente vinculada con la investigación básica”

2.3. Nivel de investigación

Descriptivo - Correlacional

La investigación fue de nivel descriptivo - correlacional, cuyo propósito fue describir las variables y evaluar la relación existente entre los factores de habilidades administrativas y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de los Olivos.

Tamayo (2004) define que el nivel de investigación descriptivo “comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, y la composición o procesos de los fenómenos” (p.46).

Tamayo (2004) manifiesta que el nivel de investigación correlacional “determina el grado en el cual las variaciones en uno o varios factores son concomitantes con la variación en otro u otros factores” (p.50).

2.4. Diseño de la investigación

Diseño no experimental

El trabajo de investigación tuvo como diseño el carácter no experimental de corte transversal, debido a que el diseño no manipulo las variables y se encargó de recoger datos en el momento preciso, en tiempo único, con el objetivo de describir variables y analizar su incidencia

Toro y Parra (2006) establecen que el diseño no experimental “es aquella que se realiza sin manipular deliberadamente variables, es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos” (p.158).

Diseño transversal

Toro y Parra (2006) manifiestan que el diseño transversal “recolecta datos en un solo momento, en un tiempo único, describe variables, y analiza su incidencia e interrelación en un momento dado” (p.158).

2.2. Variables, operacionalización

2.2.1. Variables

A continuación se presenta en la Tabla 1 las variables desarrolladas en la investigación.

Tabla 1*Variables en estudio*

VARIABLE	
Variable 1	Habilidades administrativas
Variable 2	Calidad de servicio

Fuente: Elaboración propia

2.2.2 Operacionalización

A continuación se presenta en la Tabla 2 la operacionalización de las variables desarrolladas en la investigación.

Tabla 2
Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	NIVELES	ESCALA DE MEDICION			
HABILIDADES ADMINISTRATIVAS	Hitt, Black y Porter (2006) determinan que las habilidades administrativas “son capacidades altamente desarrolladas, son el resultado de una combinación de aptitud, educación, capacitación y experiencia” (p.32).	Se elaborará una encuesta con 10 ítems para medir las siguientes dimensiones: habilidades conceptuales, habilidades interpersonales y habilidades técnicas.	Habilidades conceptuales	Análisis	1	(1) Nunca (2) A veces (3) Siempre	Ordinal			
				Diagnostico	2					
				Toma de decisiones	3					
			Habilidades interpersonales	Trato	4					
				Saber escuchar	5					
				Compresión	6					
				Respeto	7					
			Habilidades técnicas	Programación informática	8					
				Digitación	9					
			CALIDAD DE SERVICIO	Sastre (2009) establece que la calidad de servicio “es el grado en el que las características del producto o servicio entregado coinciden con las características solicitadas o esperadas por el cliente” (p.31).	Se elaborará una encuesta con 10 ítems para medir las siguientes dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad y capacidad de respuesta			Elementos tangibles	Legal	10
									Infraestructura	11
Fiabilidad	Presentación personal	12								
	Integridad de servicios	13,14								
	Tiempo	15,16								
Capacidad de respuesta	Error	17								
	Eficacia	18,19								
			Disposición de servicios	20						

2.3. Población y muestra

2.3.1. Población

Todos los contribuyentes que acuden a la Municipalidad distrital de los Olivos para solicitar algún servicio o información: licencia de construcción, licencia de funcionamientos, impuesto predial, autoevaluó, arbitrios, etc.

Según estadística el área de atención al ciudadano al día de 8:00 am a 7:00 pm se atiende a 100 contribuyentes.

A continuación se presenta en la Tabla 3 la asistencia en el día que se realizó la encuesta.

Tabla 3

Turnos en estudio

N° CONTRIBUYENTE	TURNO
60	Mañana
40	Tarde

Fuente: Elaboración propia

Bernal (2006) en su libro nos cita a Jany donde establece que la población es “la totalidad de elementos o individuos que tienen ciertas características similares y sobre las cuales se debe hacer inferencia” (p.164).

2.3.2. Muestra

Borda (2013) manifiesta que la muestra “es un subconjunto de la población o universo en la que se realizará la investigación, con el fin de generalizar o inferir los resultados que se obtengan en ella a la población de donde se tomó” (p.169).

La encuesta se aplicó a todos los contribuyentes de la Municipalidad distrital de los Olivos que asistieron en el turno de la mañana y colaboraron, la muestra fue de 60 usuarios.

2.3.3. Muestreo

Se utilizó el muestreo no probabilístico intencional con el fin de obtener muestras representativas, seleccionando directa e intencionalmente los individuos de la población. Siendo el turno de la mañana la muestra con más fácil acceso.

Ortiz (2004) establece que el muestreo no probabilístico intencional “se caracteriza por el uso de juicios y por un esfuerzo deliberado por obtener muestras representativas.” (p. 115).

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.4.1. Técnicas de recolección de datos

La técnica que se utilizó para la recolección de datos estuvo basada en una encuesta que se realizó a una muestra de 60 contribuyentes.

Ortiz (2004) establece que la encuesta “es un método de investigación capaz de dar respuesta a problemas tanto en términos descriptivos como de relación de variables, tras la recolección de información sistemática” (p.52).

2.4.2. Instrumentos de recolección de datos.

En la investigación se utilizó como instrumento un cuestionario con un formato de respuesta de tres alternativas: Nunca (N), A veces (AV) y Siempre (S) que fueron destinadas a los contribuyentes. Estuvo compuesto por 20 preguntas, dirigidas a los contribuyentes que asisten a la Municipalidad distrital de los Olivos, de manera que se pueda alcanzar los objetivos planteados en la investigación. El instrumento fue elaborado por el investigador teniendo en cuenta las variables: Habilidades administrativas y sus dimensiones: Habilidades conceptuales, Habilidades interpersonales y Habilidades técnicas (1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9,10), y la segunda variable Calidad de servicio y sus dimensiones: Elementos tangibles, Fiabilidad y Capacidad de respuesta (11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 20).

Bernal (2006) manifiesta que el cuestionario “es uno de los recursos más utilizados para obtener la información de la investigación” (p.219).

En la tabla 4 se detalla cómo están distribuidos los ítems para la medición de cada variable.

Tabla 4
Estructura dimensional de las variables de estudio

Variable	Dimensión	Ítem
Habilidades administrativas	Habilidades conceptuales	1-3
	Habilidades interpersonales	4-7
	Habilidades técnicas	8-10
Calidad de servicio	Elementos tangibles	11-12
	Fiabilidad	13-17
	Capacidad de respuesta	18-20

Fuente: Elaboración propia

2.4.3. Validez

El instrumento de investigación fue sometido a juicio de los siguientes expertos que a continuación se muestra en la tabla 5, quienes se encargaron de revisar minuciosamente el contenido del instrumento donde arrojó con el calificativo de si cumple:

Tabla 5
Validación de expertos

N°.	Experto	Calificación Instrumento	Especialidad
Experto 1	De La Cruz Rojas, Lucila	Si cumple	Investigador
Experto 2	Mairena Fox Petronila Liliana	Si cumple	Investigador
Experto 3	Costilla Castillo, Pedro	Si cumple	Investigador

Fuente: Elaboración propia

2.4.4. Confiabilidad

A continuación se presenta en la Tabla 6 el resumen de procesamiento de casos desarrollados en la investigación.

Tabla 6*Resumen de procesamiento de casos*

		N	%
Casos	Válido	25	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	25	100,0

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

A continuación se presenta en la Tabla 7 los coeficientes de alpha de cronbach.

Tabla 7*Coefficientes de alpha de cronbach*

Valor	Significado
0,53 a menos	Nula confiabilidad
0,54 a 0,59	Baja confiabilidad
0,60 a 0,65	Confiable
0,66 a 0,71	Muy confiable
0,72 a 0,99	Excelente confiabilidad
1,00	Perfecta confiabilidad

Fuente: Hernández (2006)

A continuación se presenta en la Tabla 8 la estadística de fiabilidad desarrollados en la investigación.

Tabla 8*Estadísticas de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	N de Elementos
,849	20

Fuente: Elaborado en base a los resultados del SPSS

En el análisis de confiabilidad se obtuvo un alfa de Cronbach de 0.849 en total de las veinte preguntas que se realizaron a las 25 personas del distrito de Independencia ya que cumple con un escenario con las mismas similitudes. Esta medida significa que las respuestas de la encuestas tienen una excelente confiabilidad y es aceptable.

2.5. Métodos de análisis de datos

Como análisis de datos se realizó primero la recolección de las respuestas por medio de la encuesta realizada a las 25 personas. Para luego ser transcrito a la base de datos de Excel mediante el cual se estableció una numeración que coincidiera con las alternativas interpuestas.

Para conocer a fondo los resultados se llevó a cabo el procesamiento en el programa Spss el cual mostraba de manera exacta la confiabilidad del alfa de Cronbach, obteniendo resultados positivos en primera instancia

Tamayo (2004) define que el método estadístico “consiste en el estudio cuantitativo o evaluación numérica de hechos colectivos” (p.96).

2.6. Aspectos éticos

La investigación fue elaborada de manera ética, demostrando honestidad, sinceridad, transparencia en la recopilación de datos, evitando discrepancias. De tal manera, el trabajo de campo fue realizado estrictamente de forma veraz y con el consentimiento de los participantes.

Los criterios éticos que se tomaran en cuenta para la investigación están detallados en la tabla 9:

Tabla 9

Criterios éticos de la investigación

CRITERIOS	CARACTERÍSTICAS ÉTICAS DEL CRITERIO
Consentimiento informado	Los participantes estuvieron de acuerdo con ser encuestados, respondiendo y dando información a las preguntas realizadas, también reconocieron sus derechos, principios y responsabilidades que se les atribuye.
Confidencialidad	Se les brindó la información sobre la seguridad, protección y discreción de su persona como informantes importantes de la investigación.
Observación participante	El investigador actuó con criterio y durante el proceso de recolección de los datos asumió la responsabilidad ética para todas las consecuencias e informalidades que se obtuvieron en la interacción con los sujetos informantes.

Fuente: Elaborado en base a: Noreña, Alcaraz, Rojas y Rebolledo (2012)

III. RESULTADOS

3.1 Resultados Descriptivos

Tabla 10

Análisis estadístico de frecuencia y porcentajes de la variable Habilidades administrativas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MEDIO	1	1,7	1,7	1,7
	ALTO	59	98,3	98,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Fuente: Resultado de la encuesta realizada al contribuyente de la Municipalidad distrital de los Olivos 2017

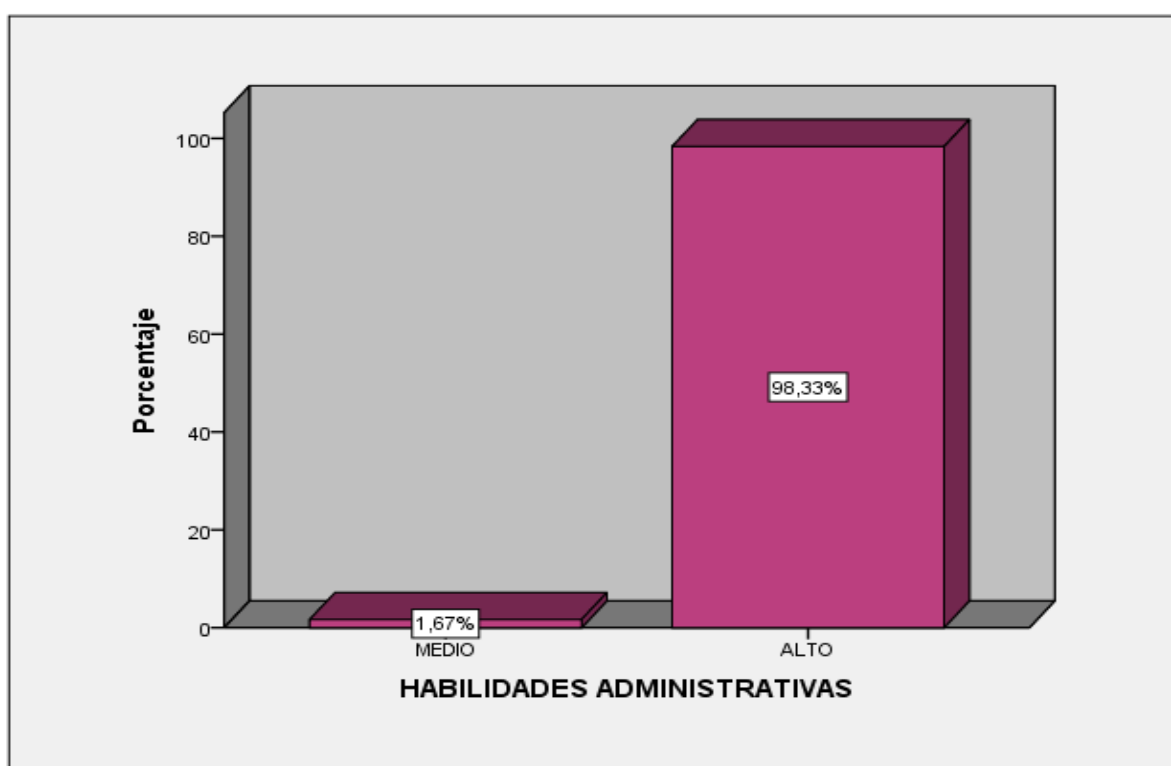


Figura 1: Encuesta realizada al contribuyente de la Municipalidad distrital de los Olivos 2017

En la tabla 10 y la figura 1 los resultados demuestran que los contribuyentes del turno de la mañana respondieron que las habilidades administrativas de los colaboradores en la Municipalidad distrital de los Olivos se encuentran en un nivel medio con un porcentaje de 1.67%.y 98.33% nivel alto.

Tabla 11

Análisis estadístico de frecuencia y porcentajes de la dimensión Habilidades conceptuales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MEDIO	28	46,7	46,7	46,7
	ALTO	32	53,3	53,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Fuente: Resultado de la encuesta realizada al contribuyente de la Municipalidad distrital de los Olivos 2017

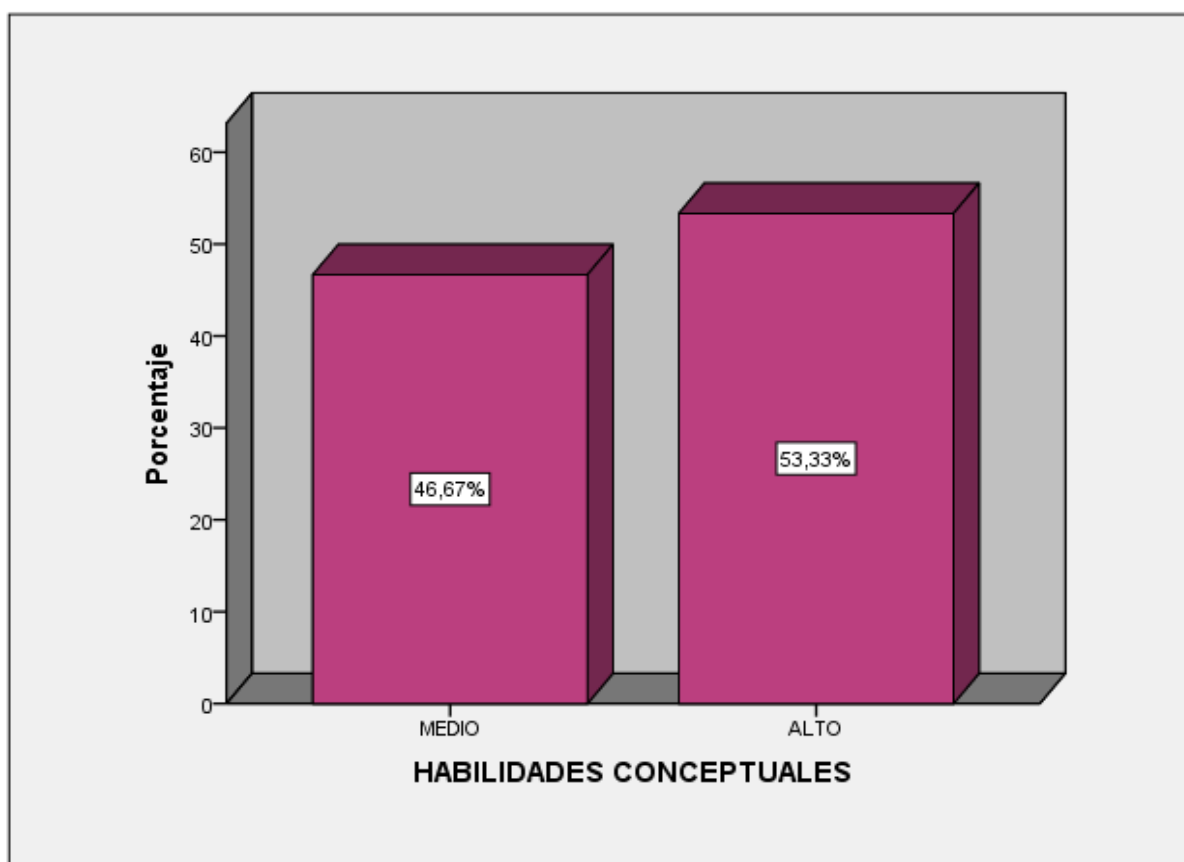


Figura 2: Encuesta realizada al contribuyente de la Municipalidad distrital de los Olivos 2017

En la tabla 11 y la figura 2 los resultados demuestran que los contribuyentes del turno de la mañana respondieron que las habilidades conceptuales de los colaboradores en la Municipalidad distrital de los Olivos se encuentran en un nivel medio con un porcentaje de 46.67%.y 53.33% nivel alto.

Tabla 12

Análisis estadístico de frecuencia y porcentajes de la dimensión Habilidades interpersonales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MEDIO	1	1,7	1,7	1,7
	ALTO	59	98,3	98,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Fuente: Resultado de la encuesta realizada al contribuyente de la Municipalidad distrital de los Olivos 2017

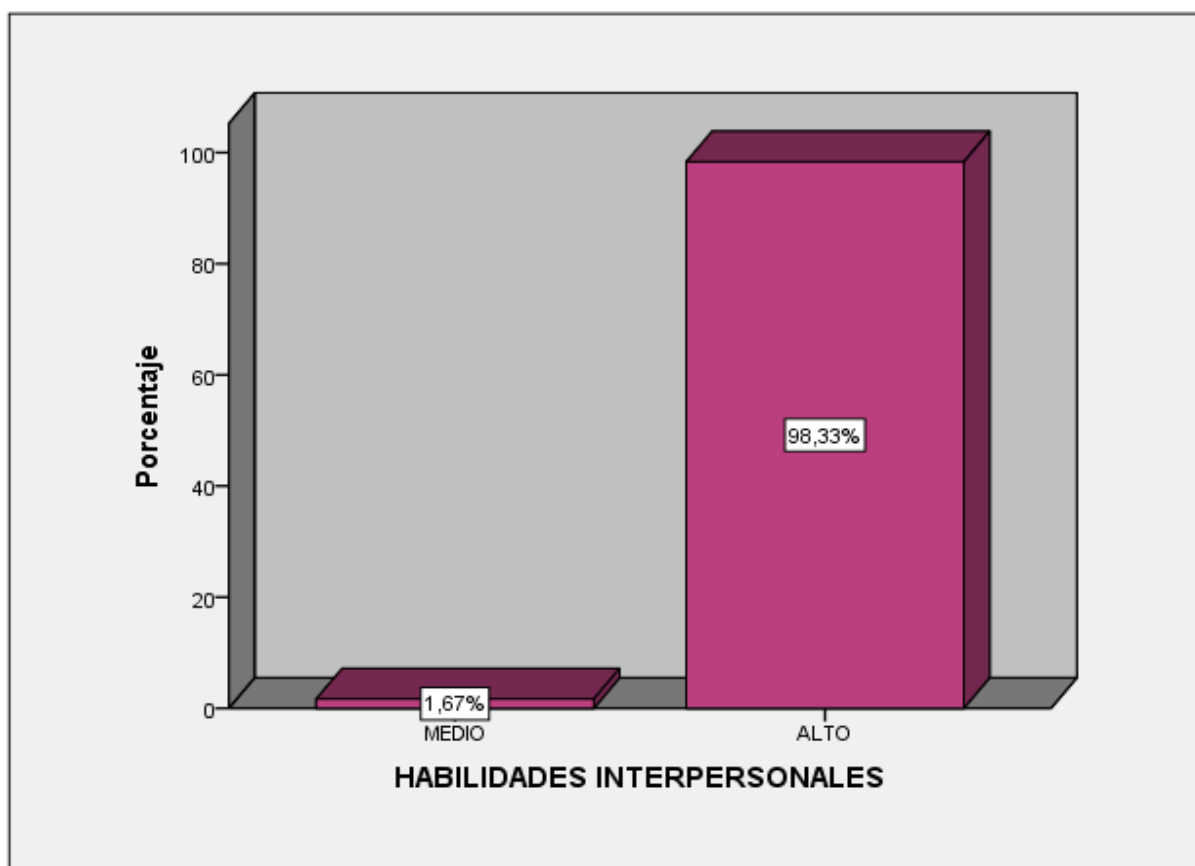


Figura 3: Encuesta realizada al contribuyente de la Municipalidad distrital de los Olivos 2017

En la tabla 12 y la figura 3 los resultados demuestran que los contribuyentes del turno de la mañana respondieron que las habilidades interpersonales de los colaboradores en la Municipalidad distrital de los Olivos se encuentran en un nivel medio con un porcentaje de 1.67%.y 98.33% nivel alto.

Tabla 13

Análisis estadístico de frecuencia y porcentajes de la dimensión Habilidades técnicas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MEDIO	17	28,3	28,3	28,3
	ALTO	43	71,7	71,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Fuente: Resultado de la encuesta realizada al contribuyente de la Municipalidad distrital de los Olivos 2017

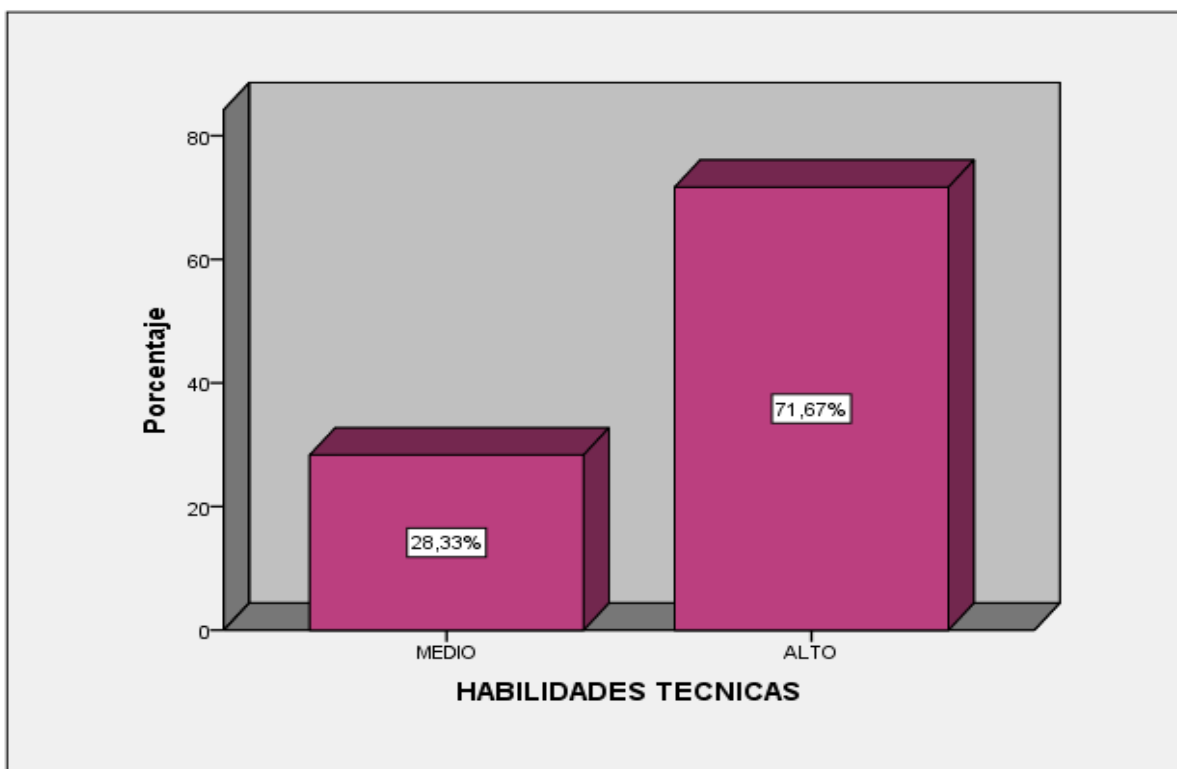


Figura 4: Encuesta realizada al contribuyente de la Municipalidad distrital de los Olivos 2017

En la tabla 13 y la figura 4 los resultados demuestran que los contribuyentes del turno de la mañana respondieron que las habilidades técnicas de los colaboradores en la Municipalidad distrital de los Olivos se encuentran en un nivel medio con un porcentaje de 28.33%.y 71.67% nivel alto.

Tabla 14

Análisis estadístico de frecuencia y porcentajes de la variable Calidad de servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	EFICIENTE	60	100,0	100,0	100,0

Fuente: Resultado de la encuesta realizada al contribuyente de la Municipalidad distrital de los Olivos 2017

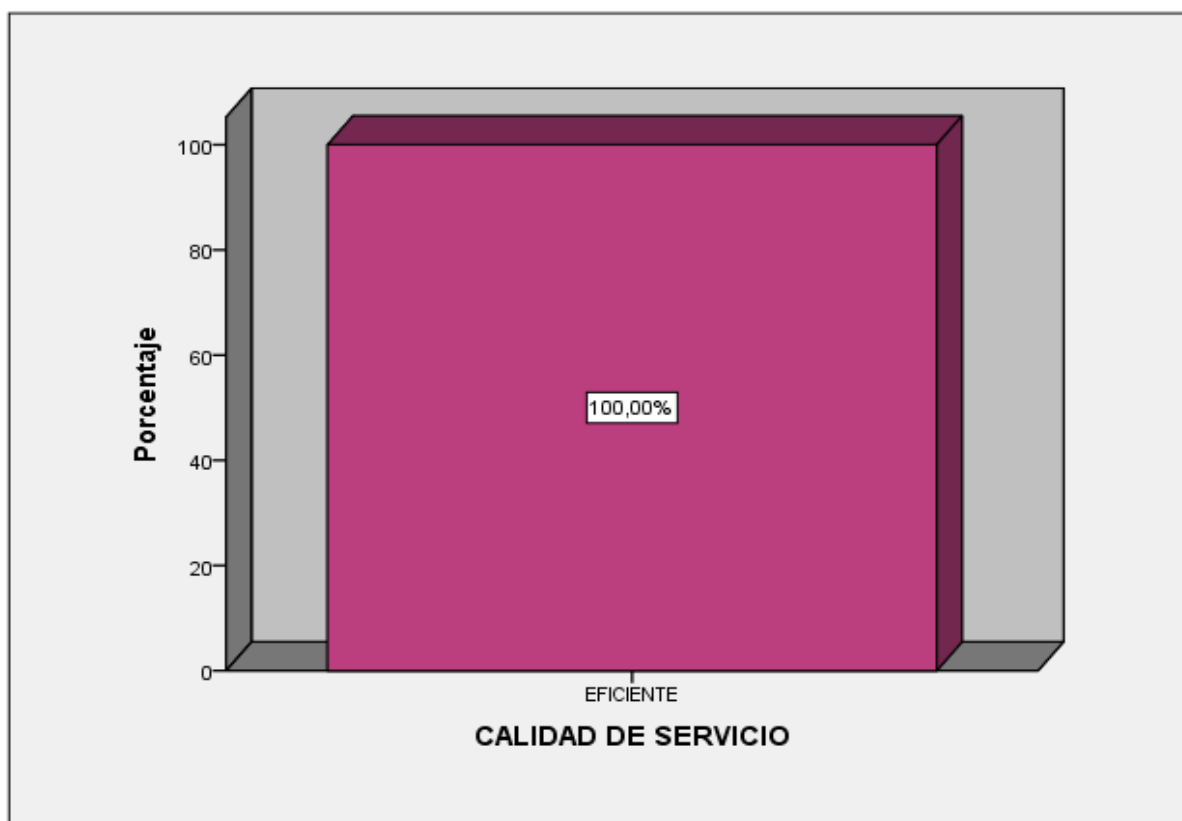


Figura 5: Encuesta realizada al contribuyente de la Municipalidad distrital de los Olivos 2017

En la tabla 14 y la figura 5 los resultados demuestran que los contribuyentes del turno de la mañana respondieron que la calidad de servicio en la Municipalidad distrital de los Olivos se encuentra en un nivel eficiente con un porcentaje de 100%

Tabla 15

Análisis estadístico de frecuencia y porcentajes de la dimensión Elementos tangibles

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	POCO EFICIENTE	16	26,7	26,7	26,7
	EFICIENTE	44	73,3	73,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Fuente: Resultado de la encuesta realizada al contribuyente de la Municipalidad distrital de los Olivos 2017

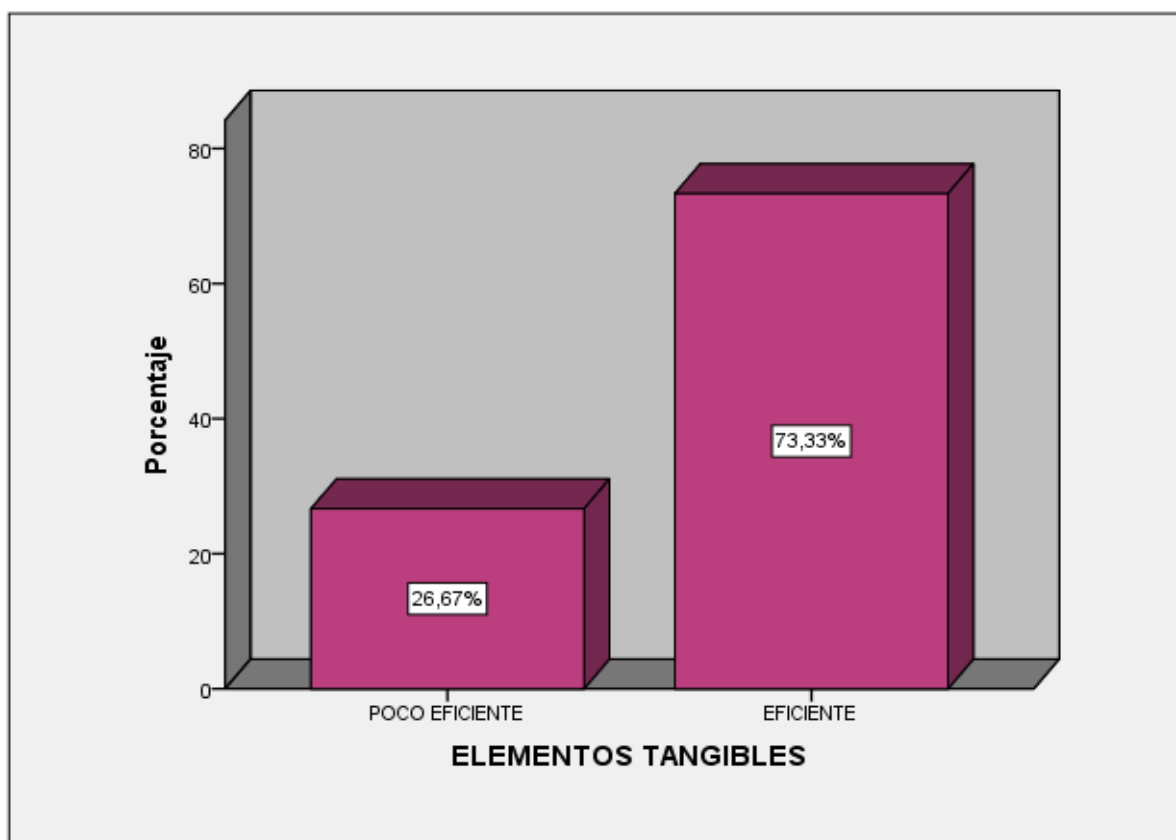


Figura 6: Encuesta realizada al contribuyente de la Municipalidad distrital de los Olivos 2017

En la tabla 15 y la figura 6 los resultados demuestran que los contribuyentes del turno de la mañana respondieron que los elementos tangibles en la Municipalidad distrital de los Olivos se encuentra en un nivel poco eficiente con un porcentaje de 26.67% y 73.33% son eficiente.

Tabla 16*Análisis estadístico de frecuencia y porcentajes de la dimensión Fiabilidad*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	POCO EFICIENTE	1	1,7	1,7	1,7
	EFICIENTE	59	98,3	98,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Fuente: Resultado de la encuesta realizada al contribuyente de la Municipalidad distrital de los Olivos 2017

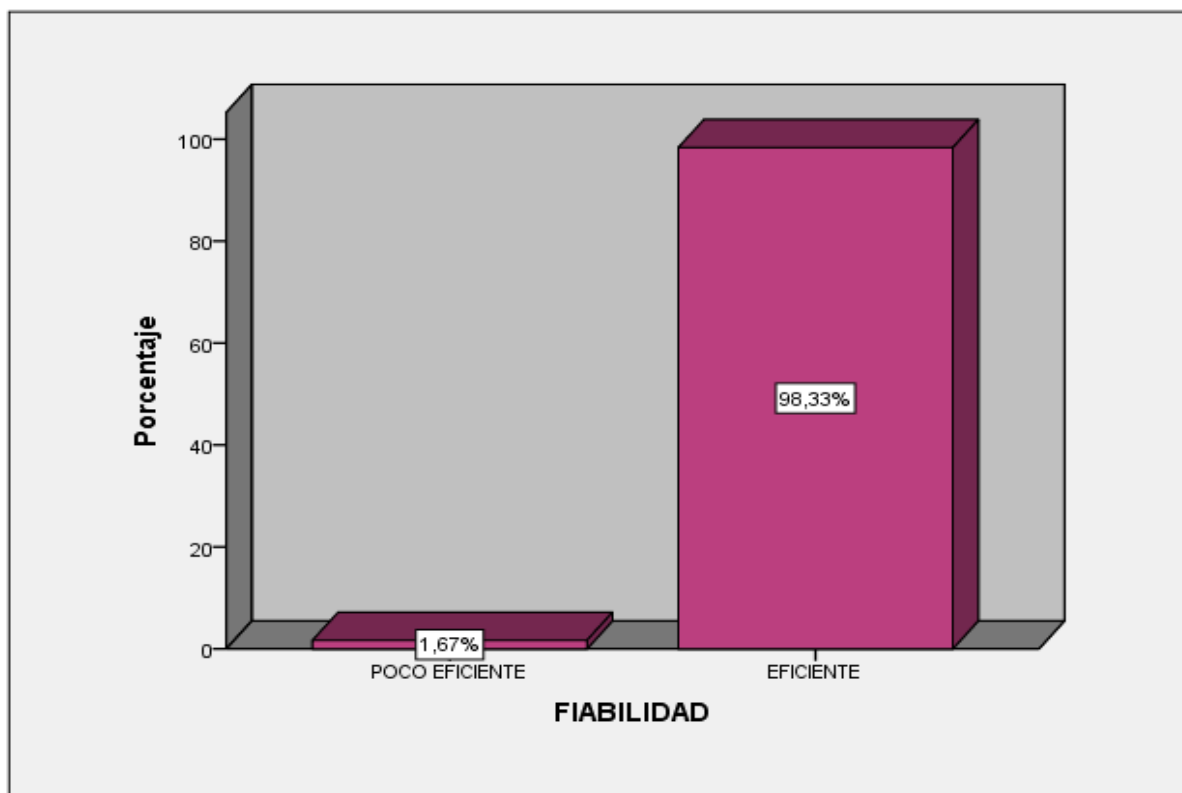


Figura 7: Encuesta realizada al contribuyente de la Municipalidad distrital de los Olivos 2017

En la tabla 16 y la figura 7 los resultados demuestran que los contribuyentes del turno de la mañana respondieron que la fiabilidad del servicio en la Municipalidad distrital de los Olivos se encuentra en un nivel poco eficiente con un porcentaje de 1.67% y 98.33% son eficiente.

Tabla 17

Análisis estadístico de frecuencia y porcentajes de la dimensión Capacidad de respuesta

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	POCO EFICIENTE	22	36,7	36,7	36,7
	EFICIENTE	38	63,3	63,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Fuente: Resultado de la encuesta realizada al contribuyente de la Municipalidad distrital de los Olivos 2017

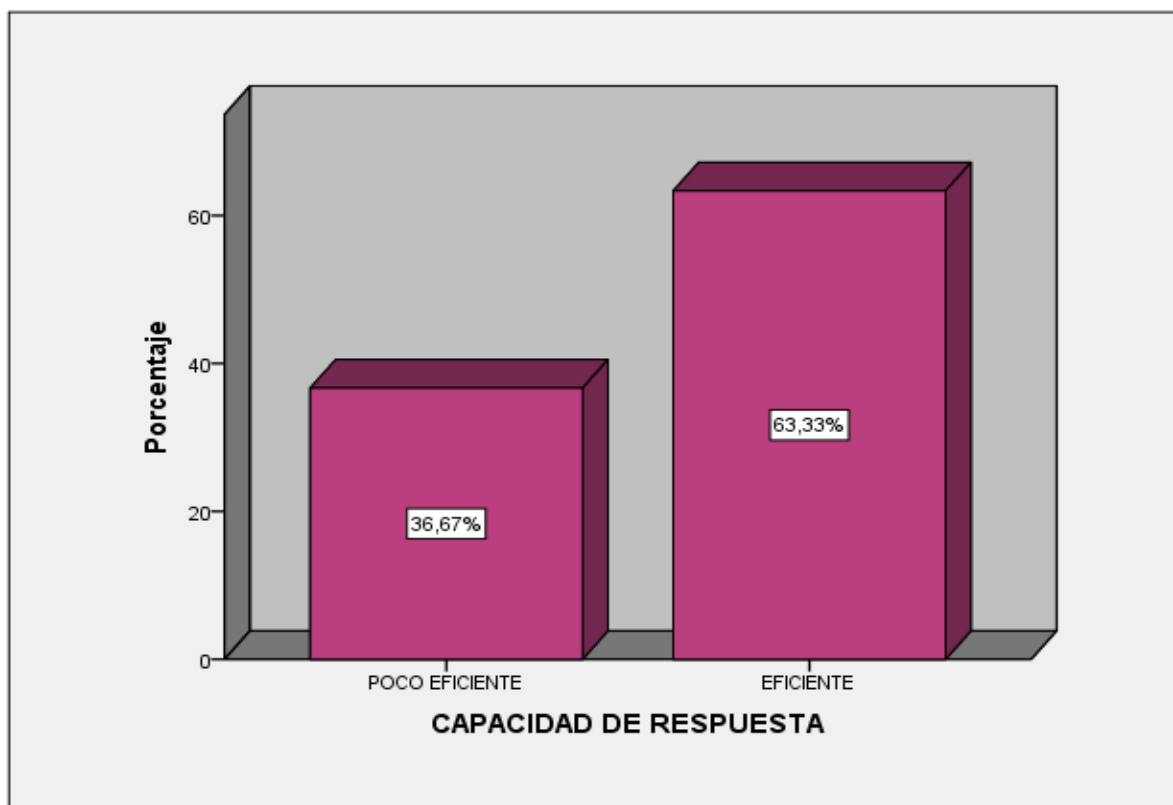


Figura 8: Encuesta realizada al contribuyente de la Municipalidad distrital de los Olivos 2017

En la tabla 17 y la figura 8 los resultados demuestran que los contribuyentes del turno de la mañana respondieron que la capacidad de respuesta de los colaboradores en la Municipalidad distrital de los Olivos se encuentra en un nivel poco eficiente con un porcentaje de 36.67% y 63.33% son eficiente.

3.2 Resultados Inferenciales

3.2.1 Prueba de normalidad

Si $N > 50$ entonces usamos Kolmogorov – Smimov

H_0 : La distribución es normal

H_a : La distribución no es normal

Regla de decisión:

a.- Sig < 0.05 entonces se rechaza H_0 .

b.- Sig > 0.05 entonces se acepta H_0 .

Tabla 18

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Habilidades administrativas	,232	60	,000	,812	60	,000
Calidad de servicio	,257	60	,000	,815	60	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Resultado de la encuesta realizada al contribuyente de la Municipalidad distrital de los Olivos 2017

En la tabla 18 para analizar si los datos provienen de una distribución normal se analizó la prueba de Kolmogorov debido a que la muestra en estudio es mayor a 50. El valor de la significancia de ambas variables nos indican que es menor a 0.05 por lo tanto el estadístico de prueba para la comprobación de hipótesis es una prueba no paramétrica.

3.2.2 Contrastación de Hipótesis general

Para interpretar el coeficiente de correlación, se utilizó la escala presentada a continuación:

Tabla 19
Escala de correlación

Valor	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0,9 a -0,99	Correlación negativa muy alta
-0,7 a -0,89	Correlación negativa alta
-0,4 a -0,69	Correlación negativa moderada
-0,2 a -0,39	Correlación negativa baja
-0,01 a -0,19	Correlación negativa muy baja
0	Nula
0.01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,7 a 0,89	Correlación positiva alta
0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Fuente: Martínez (2009)

Regla de decisión:

- a.- $\text{Sig} < 0.05$ entonces se rechaza H_0 .
- b.- $\text{Sig} > 0.05$ entonces se acepta H_0 .

H_0 : No existe relación entre las habilidades administrativas y calidad de servicio en la Municipalidad distrital de los Olivos, 2017

H_a : Existe relación entre las habilidades administrativas y calidad de servicio en la Municipalidad distrital de los Olivos, 2017

Tabla 20 Correlación de variables habilidades administrativas y calidad de servicio

			Habilidad administrativas	Calidad de servicio
Rho de	Habilidades	Coefficiente de correlación	1,000	,754**
Spearman	administrativas	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	Calidad de	Coefficiente de correlación	,754**	1,000
	servicio	Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Resultado de la encuesta realizada al contribuyente de la Municipalidad distrital de los Olivos 2017

En la tabla 20 se observa el valor de Rho de Spearman, de las variables habilidades administrativas y calidad de servicio siendo este 0,754 una correlación positiva alta. El valor de la significancia bilateral 0,000 menor a 0,005 por lo tanto podemos deducir que rechazamos la hipótesis nula y se acepta la alterna.

3.2.3 Comprobación de Hipótesis específicas

Regla de decisión:

a.- Sig < 0.05 entonces se rechaza H_0 .

b.- Sig > 0.05 entonces se acepta H_0 .

H_0 : No existe relación entre las habilidades administrativas y los elementos tangibles en la Municipalidad distrital de los Olivos, 2017

H_a : Existe relación entre las habilidades administrativas y los elementos tangibles en la Municipalidad distrital de los Olivos, 2017

Tabla 21 Correlación de variables habilidades administrativas y elementos tangibles

			Habilidades administrativas	Elementos tangibles
Rho de	Habilidades	Coefficiente de correlación	1,000	,497**
Spearman	administrativas	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	Elementos tangibles	Coefficiente de correlación	,497**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Resultado de la encuesta realizada al contribuyente de la Municipalidad distrital de los Olivos 2017

En la tabla 21 el valor de correlación de las variables habilidades administrativas y elementos tangibles es de 0,497 el cual nos indica que existe una correlación positiva moderada. La significancia bilateral es de 0,000 por lo tanto nos permite aceptar la hipótesis propuesta.

Regla de decisión:

- a.- Sig < 0.05 entonces se rechaza H_0 .
- b.- Sig > 0.05 entonces se acepta H_0 .

H_0 : No existe relación entre las habilidades administrativas y la fiabilidad del servicio en la Municipalidad distrital de los Olivos, 2017

H_a : Existe relación entre las habilidades administrativas y la fiabilidad del servicio en la Municipalidad distrital de los Olivos, 2017

Tabla 22 Correlación de variables habilidades administrativas y fiabilidad del servicio

		Habilidades administrativas	Fiabilidad del servicio
Rho de	Habilidades	Coeficiente de correlación	1,000
Spearman	administrativas	Sig. (bilateral)	,672**
		N	,000
			60
	Fiabilidad del	Coeficiente de correlación	60
	servicio	Sig. (bilateral)	,672**
		N	,000
			1,000
			.
			60
			60

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Resultado de la encuesta realizada al contribuyente de la Municipalidad distrital de los Olivos 2017

En la tabla 22 se observa el valor de Rho de Spearman, de las variables habilidades administrativas y fiabilidad del servicio siendo este 0,672 una correlación positiva moderada. El valor de la significancia bilateral 0,000 menor a 0,005 por lo tanto podemos deducir que rechazamos la hipótesis nula y se acepta la alterna.

Regla de decisión:

- a.- Sig < 0.05 entonces se rechaza H_0 .
- b.- Sig > 0.05 entonces se acepta H_0 .

H₀: No existe relación entre las habilidades administrativas y la capacidad de respuesta de los colaboradores en la Municipalidad distrital de los Olivos, 2017

H_a: Existe relación entre las habilidades administrativas y la capacidad de respuesta de los colaboradores en la Municipalidad distrital de los Olivos, 2017

Tabla 23 Correlación de variables habilidades administrativas y capacidad de respuesta

			Habilidades administrativas	Capacidad de respuesta
Rho de Spearman	Habilidades administrativas	Coeficiente de correlación	1,000	,601**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	Capacidad de respuesta	Coeficiente de correlación	,601**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

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

Fuente: Resultado de la encuesta realizada al contribuyente de la Municipalidad distrital de los Olivos 2017

En la tabla 23 se observa el valor de Rho de Spearman, de las variables habilidades administrativas y capacidad de respuesta siendo este 0,601 una correlación positiva moderada. El valor de la significancia bilateral 0,000 menor a 0,005 por lo tanto podemos deducir que rechazamos la hipótesis nula y se acepta la alterna.

IV. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Los resultados de la investigación de acuerdo al objetivo general es determinar la relación entre las habilidades administrativas y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de los Olivos, 2017. En la tabla 10 y la figura 1 los resultados demuestran que los contribuyentes respondieron que las habilidades administrativas se encuentran en un nivel medio con un porcentaje de 1.67%. y 98.33% nivel alto. Estos resultados se diferencian de Ferrer y Clemenza en su trabajo de investigación donde concluye que el 26% de las habilidades de los gerentes de la municipalidad refleja el poco compromiso y sentido de pertenencia con la organización. Los autores sugieren cursos de acción, tendientes a buscar una formación continua del talento humano.

En la tabla 14 y la figura 5 los resultados de la variable calidad de servicio en la Municipalidad distrital de los Olivos se encuentra en un nivel eficiente con un porcentaje de 100%. Los resultados encontrados por Reyes en el 2014 son similares al del presente trabajo de investigación con porcentajes 95% es buena, el 5% que es regular.

Los resultados de la investigación de acuerdo al primer objetivo específico es determinar la relación entre las habilidades administrativas y los elementos tangibles en la Municipalidad distrital de los Olivos, 2017. En la tabla 10 y la figura 1 los resultados demuestran que los contribuyentes respondieron que las habilidades administrativas se encuentran en un nivel medio con un porcentaje de 1.67%. y 98.33% nivel alto. Estos resultados se asemejan de Naranjo en su trabajo de investigación donde concluye que el 66.2% de los gerentes afirman que las habilidades básicas son necesarias para mantener una comunicación clara, precisa, oportuna y franca dentro de la empresa.

En la tabla 15 y la figura 6 los resultados de la dimensión elementos tangibles de la variable calidad de servicio en la Municipalidad distrital de los Olivos se encuentra en un nivel poco eficiente con un porcentaje de 26.67% y 73.33% son eficiente.

Los resultados encontrados por Blanco en el 2009 son diferentes al del presente trabajo de investigación con porcentajes 24% eficientes y 76% poco eficientes

Los resultados de la investigación de acuerdo al segundo objetivo específico es determinar la relación entre las habilidades administrativas y la fiabilidad del servicio en la Municipalidad distrital de los Olivos, 2017. En la tabla 10 y la figura 1 los resultados demuestran que los contribuyentes respondieron que las habilidades administrativas se encuentran en un nivel medio con un porcentaje de 1.67%. y 98.33% nivel alto. Estos resultados se asemejan de Cetina, Ortega y Aguilar en su trabajado de investigación donde se concluye que el 70% de los subordinados calificaron de manera positiva con una puntuación alta las habilidades directivas de sus jefes.

En la tabla 16 y la figura 7 los resultados de la dimensión fiabilidad del servicio de la variable calidad de servicio en la Municipalidad distrital de los Olivos se encuentra en un nivel poco eficiente con un porcentaje de 1.67% y 98.33% son eficiente. Los resultados encontrados por Blanco en el 2009 son semejantes al del presente trabajo de investigación con porcentajes 90% eficientes y 10% poco eficientes.

Los resultados de la investigación de acuerdo al tercer objetivo específico es determinar la relación entre las habilidades administrativas y la capacidad de respuesta de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de los Olivos, 2017. En la tabla 10 y la figura 1 los resultados demuestran que los contribuyentes respondieron que las habilidades administrativas se encuentran en un nivel medio con un porcentaje de 1.67%. y 98.33% nivel alto. Estos resultados se diferencian de Ferrer y Clemenza en su trabajo de investigación donde concluye que el 26% de las habilidades de los gerentes de la municipalidad refleja el poco compromiso y sentido de pertenencia con la organización.

En la tabla 17 y la figura 7 los resultados de la dimensión capacidad de respuesta de los colaboradores de la variable calidad de servicio en la Municipalidad distrital de los Olivos se encuentra en un nivel poco eficiente con un porcentaje de 36.67% y 63.33% son eficiente. Los resultados encontrados por Blanco en el 2009 son semejantes al del presente trabajo de investigación con porcentajes 95% es buena y 5% regular.

V. CONCLUSIÓN

Primera: Se determinó que las habilidades administrativas tienen relación con la calidad de servicio.

Segunda: Se determinó que las habilidades administrativas tienen relación con los elementos tangibles.

Tercera: Se determinó que las habilidades administrativas tienen relación con la fiabilidad del servicio.

Cuarta: Se determinó que las habilidades administrativas tienen relación con la capacidad de respuesta de los colaboradores.

V. RECOMENDACIONES

Primera: La entidad deberá potenciar las habilidades administrativas a través de capacitaciones, charlas, seminarios, diplomados, etc. desarrollando una alta competitividad para que así tenga un éxito organizacional, a su vez mejorando la calidad de servicio mediante el compromiso de la organización: funcionarios, sub gerentes, jefes y colaboradores.

Segunda: La entidad deberá organizar eventos de integridad institucional, con la finalidad de generar lazos de amistad, liderazgo, trabajo en equipo, así como también mejorar las instalaciones físicas y el aspecto físico de los colaboradores, contando con un uniforme impecable.

Tercera: La entidad deberá impulsar políticas administrativas, para seleccionar a los profesionales que reúnan las habilidades administrativas necesarias, a su vez debe cumplir con las promesas pactadas (trámites, solicitudes) con los contribuyentes, en el momento y tiempo acordado, haciendo que la entidad de una confiabilidad del servicio al usuario y lo vuelva a adquirir.

Cuarta: La entidad deberá reflejar el compromiso que tienen los colaboradores y la entidad para brindar el servicio, teniendo voluntad y disposición al momento de atender al contribuyente, mostrando que están aptos y preparados para prestar el servicio.

VII. REFERENCIAS

- Albarrán, J. (2013). *Estrategias gerenciales y las relaciones interpersonales que reciben los docentes del posgrado en Gestión Pública de la Universidad Cesar Vallejo - Lima Norte, 2013*. (Tesis de grado), Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Lima. Recuperado de: <http://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/260/TD%201497%20A1.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Alles, M. (2004). *Diccionario de comportamientos: Gestión por competencias*. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=oNWrGAXdnZMC&pg=PA90&dq=diccionario:+integridad&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjngszR6ejUAhUH0iYKHeqhCxgQ6AEIKTAB#v=onepage&q=diccionario%3A%20integridad&f=false>
- Alles, M. (2009). *Nuevo enfoque: Diccionario de comportamientos la trilogía*. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=aYWYmC1T5TIC&pg=PA166&dq=diccionario:+respeto&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwii4IGuwOjUAhUG6SYKHSenBV8Q6AEINTAD#v=onepage&q=diccionario%3A%20respeto&f=false>
- Alles, M. (2012), *Diccionario de términos: Recursos Humanos*. Recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=SXZfAAAAQBAJ&pg=PT361&dq=diccionario:+presentacion+personal&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwj_87_pz-jUAhVGSyYKHaLQDYQQ6AEIKzAC#v=onepage&q=diccionario%3A%20presentacion%20personal&f=false
- Amaya, J. (2004). *Toma de decisiones Gerenciales: Métodos cuantitativos para la administración*. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=ETpVI-KJxWEC&printsec=frontcover&dq=que+es+la+toma+de+decisiones&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjJhfCsr-fUAhWC7CYKHxz9CzUQ6AEIKzAB#v=onepage&q=que%20es%20la%20toma%20de%20decisiones&f=false>
- Areitio, J. (2008). *Seguridad de la informática: Redes, informática y sistemas de información*. Recuperado de:

<https://books.google.com.pe/books?id=z2GcBD3deYC&pg=PA11&dq=integridad+de+servicios&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjAu6Pc6ejUAhVBbiYKHZ9GBgQQ6AEIMDAD#v=onepage&q=integridad%20de%20servicios&f=false>

Bernal, C. (2006). *Metodología de la investigación para administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=h4X_eFai59oC&pg=PA219&dq=cuestionario+metodologia&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwip1uTbi-nUAhXDbSYKHb5cCioQ6AEIJTAA#v=onepage&q=cuestionario%20metodologia&f=false

Bernal, C. (2006). *Metodología de la investigación para administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=h4X_eFai59oC&pg=PA164&dq=definicion+poblacion+metodologia&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjoscXcoLYAhVEjJAKHVxiA9wQ6AEINzAD#v=onepage&q=definicion%20poblacion%20metodologia&f=false

Blanco, J. (2009). *Medición de la satisfacción del cliente del restaurante museo taurino, y formulación de estrategias de servicio para la creación de valor*. Recuperado de: <http://www.javeriana.edu.co/biblos/tesis/economia/tesis356.pdf>

Bobbio, N., Matteucci, N. y Pasquino, G. (1988). *Diccionario de política*. Recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=naHWtiYg5M0C&pg=PA543&dq=diccionario:+legalidad&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjU6oz_y-jUAhWDxSYKHRqAC9AQ6AEIKTAB#v=onepage&q=diccionario%3A%20legalidad&f=false

Boullon, A., Monteagudo, H. y Garcia, X. (1988). *Diccionario normativo Gallego - Castelán*. Recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=FoBE9EDhqlAC&pg=PA228&dq=diccionario:+comprender&hl=es419&sa=X&ved=0ahUKEwiC_d7epdfWAhXQnJAKHek0CugQ6AEISjAH#v=onepage&q=diccionario%3A%20comprender&f=false

- Castillo, M. (2014), *Sistema de control de gestión empresarial y toma de decisiones en las empresas de Industria Química del distritito de Ate Vitarte - año 2013*. (Tesis de titulación). Universidad de San Martín de Porres. Lima. Recuperado de:
http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/1118/1/castillo_fmy.pdf
- Cegarra, J. (2012). *Los métodos de investigación*. Recuperado de:
https://books.google.com.pe/books?id=YROO_q6-wzgC&printsec=frontcover&dq=hipotetico+deductivo&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjmi5iq6f7TAhVDOCYKHZIFCbcQ6AEIITAA#v=onepage&q&f=false
- Cetina, T., Ortega, I., y Aguilar, C. (2010). *Habilidades Directivas desde la Percepción de los Subordinados: Un Enfoque Relacional para el Estudio del Liderazgo*. Recuperado de:
http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-69242010000100007
- Chavez, J. (2014). *Aportes de administración de negocios y educación. Investigación aplicada en Tampico y Cd. Madero, Tamaulipas*. Recuperado de:
<https://books.google.com.pe/books?id=g-WYBAAAQBAJ&pg=PA163&dq=tipo+de+investigacion+aplicada&hl=es-419&sa=X&sqi=2&pj=1&ved=0ahUKEwilz5LX7v7TAhXCSSYKHSfJCSYQ6AEIJTAB#v=onepage&q=tipo%20de%20investigacion%20aplicada&f=false>
- Chino, V. (2016). *Estrategia empresarial business intelligence para el soporte a la toma de decisiones gerenciales*. (Tesis de titulación). Universidad Andina. Juliaca. Recuperado de: <http://repositorio.uancv.edu.pe/handle/UANCV/750>
- Clapham, C. (1998). *Diccionarios Oxford-Complutense*. Recuperado de:
<https://books.google.com.pe/books?id=oNAb3a1sZGcC&pg=PA127&dq=diccionario+:+error&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiQyIXItNfWAhULDpAKHVhtDI4Q6AEILTAB#v=onepage&q=diccionario%20%3A%20error&f=false>

- Course Technology (2004). *Diccionario de informática e internet*. Recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=DoF9lJnKtwC&pg=PA210&dq=diccionario:+programacion+informatica&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwj43_D8xOjUAhVIPCYKHTLtAmQQ6AEIJTAA#v=onepage&q=diccionario%3A%20programacion%20informatica&f=false
- Deming, W. (1986). *Calidad, productividad y competitividad: La salida de la crisis*. Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=d9WL4BMVHi8C&printsec=frontcover&dq=teoria+de+deming&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false
- Espinosa. (2012). *5 Condiciones necesarias para ofrecer un servicio de calidad*. Recuperado de: <http://www.puromarketing.com/13/12498/condiciones-necesarias-para-ofrecer-servicio-calidad.html>
- Ferrer, J. y Clemenza, C. (2006). *Habilidades gerenciales como fundamento de la estrategia competitiva en los sectores de actividad metalmeccánica venezolana*. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3985408.pdf>
- Galeana, S. (1999). *Promoción social una opción metodológica*. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=zjm3OqCaZL8C&pg=PA70&dq=definicion+diagnostico&hl=es419&sa=X&ved=0ahUKEwi47ujOntfWAhXKCpAKHXhbAZsQ6AEIKjAB#v=onepage&q=definicion%20diagnostico&f=false>
- Gardner, H. (1983). *Estructuras de la mente*. Recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=Y9nDDQAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=importancia+de+la+inteligencias+multiples&hl=es419&sa=X&ved=0ahUKEwjGn6DVy_7TAhXI7SYKHbvkBDMQ6AEILDAC#v=onepage&q&f=false
- Gomez, M. (1997). *Diccionario Akal de teatro*. Recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=Gyvrmz5K2toC&pg=PA851&dq=diccionario:+unidad+de+tiempo&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=diccionario%3A%20unidad%20de%20tiempo&f=false

- Gonzales, J. (2000). *Diccionario de filosofía*. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=RJ9BZ9XVBUsc&pg=PA29&dq=diccionario:+actitud&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjJHhigefUAhWCSSYKHfgQD-QQ6AEILTAB#v=onepage&q=diccionario%3A%20actitud&f=false>
- Hitt, Black y Porter (2006). *Administración*. Recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=t8jxiaNoEC&pg=PA33&dq=habilidades+administrativas&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwig0tnvIP_UAhVNfiYKHSTWDn4Q6AEIITAA#v=onepage&q&f=false
- Klaus, K. (1980). *Metodología de análisis de contenido*. Recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=LLxY6i9P5S0C&pg=PA28&dq=definicion:+analizar&hl=es419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=definicion%3A%20analizar&f=false
- Lara, L. (2011). *Diccionario del español de mexicana*. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=iaDQCgAAQBAJ&pg=PA58&dq=diccionario:+mecanografía&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwi2vbuZyOjUAhXKOiYKHV6ID7cQ6AEIJzAB#v=onepage&q&f=false>
- Lara, L. (2011). *Diccionario del español de México*. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=iaDQCgAAQBAJ&pg=PR77&dq=diccionario:+infraestructura&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwj8jqOmzujUAhXEQyYKHdqjCYEQ6AEIODAD#v=onepage&q=diccionario%3A%20infraestructura&f=false>
- Lascurain, I. (2012). *Diagnostico y propuesta de mejora de calidad en el servicio de una empresa de unidades de energía eléctrica ininterrumpida*. (Tesis de titulación). Universidad Iberoamericana. México. Recuperado de: <http://www.bib.uia.mx/tesis/pdf/015599/015599.pdf>
- Merli, G. (1997). *La gestión eficaz*. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=fBVXAkHnZvkC&printsec=frontcover&dq=definicion:+eficacia&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwigqOym0jUAhWHbiYKHepmDjMQ6AEILDAC#v=onepage&q=definicion%3A%20eficacia&f=false>

- Miranda, F., Chamorro, A. y Rubio, S. (2007). *Introducción a la gestión de la calidad*. Recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=KYSMQQyQAbYC&printsec=frontcover&dq=INTRODUCCION+A+LA+GESTI%C3%93N+DE+LA+CALIDAD&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwi2uu_3sunUAhVMwiYKHZ9tCecQ6AEIITAA#v=onepage&q=INTRODUCCION%20A%20LA%20GESTI%C3%93N%20DE%20LA%20CALIDAD&f=false
- Munares. R. (2016). *Seguridad y fiabilidad del servicio remisse en hoteles 05 estrellas de Lima Metropolitana según los gerentes de servicio*. (Monografía de titulación). Universidad San Ignacio de Loyola. Lima. Recuperado de: http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/2468/1/2016_Munarez_Seguridad_y_fiabilidad_del_servicio_remisse.pdf
- Naranjo, R. (2015). *Habilidades gerenciales en los líderes de las medianas empresas de Colombia*. Recuperado de: <https://search.proquest.com/docview/1702131020/567A376B5A3C40D2PQ/1?accountid=37408>
- Ortiz, E. y Bernal, M. (2007). *Importancia de la incorporación temprana a la investigación científica*. Recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=641Efd9jLzMC&printsec=frontcover&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Ortiz, F. (2004). *Diccionario de metodología de la investigación científica*. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=3G1fB5m3eGcC&pg=PA115&dq=muestreo+no+probabilistico+intensional&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiU7IjUvtfWAhVKFZAKHVyJDH0Q6AEIOzAE#v=onepage&q&f=false>
- Ortiz, F. (2004). *Diccionario de metodología de la investigación científica*. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=3G1fB5m3eGcC&pg=PA52&dq=diccionario:+encuesta&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwism5LUhnUAhUE2yYKHaiDhYQ6AEIQDAE#v=onepage&q=diccionario%3A%20encuesta&f=false>

- Ortiz, R. (2007). *Aprender a escuchar: Como desarrollar la capacidad de escucha activa*. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=2X1J8tLv4LIC&printsec=frontcover&dq=saber++escuchar&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjZ3s7HtfUAhVHeSYKHaiLBAAQ6AEILDAC#v=onepage&q=saber%20%20escuchar&f=false>
- Rey, F. y Giménez, D. (2010). *Por la diversidad, contra la discriminación la igualdad de trato en España: hechos, garantías, perspectivas*. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=R9QmrCqQEWUC&pg=PA33&dq=definicion:+trato&hl=es419&sa=X&ved=0ahUKEwjfxuPCoNfWAhUDQZAKHX9nDalQ6AEIKTAB#v=onepage&q=definicion%3A%20trato&f=false>
- Reyes, S. (2014). *Calidad del servicio para aumentar la satisfacción del cliente de la Asociación Share, sede Huehuetenango*. (Tesis de grado). Universidad Rafael Landivar. Quetzaltenango. Recuperado de: <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/01/01/Reyes-Sonia.pdf>
- Robbins, E. y DeCenzo, D. (2002). *Fundamentos de Administración*. Recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=yly3Ak0GLyC&pg=PA13&dq=robert+katz+habilidades+administrativas&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjln4GT0M_TAhUDQCYKHcltCnsQ6AEIITAA#v=onepage&q=robert%20katz%20habilidades%20administrativas&f=false
- Sastre (2009). *Diccionario de dirección de empresas y marketing*. Recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=MQBedTg_CrIC&pg=PA31&dq=diccionario+calidad+de+servicio&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiQ7f-YmZPVAhXKMyYKHQHEA6cQ6AEIJTAA#v=onepage&q=diccionario%20calidad%20de%20servicio&f=false
- Seto, D. (2004). *De la calidad de servicio a la fidelidad del cliente*. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=9Nk8sWMjoBcC&printsec=frontcover&dq=DE+LA+CALIDAD+DE+SERVICIO+A+LA+FIDELIDAD+DEL+CLIENTE+-metodologia+serqual&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiW3uPYsunUAhVDbiYKHVIsBkwQ6AEINDAD#v=onepage&q&f=false>

- Tamayo, M. (2004). *Diccionario de la investigación científica*. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=jcGySsqyv4wC&pg=PA95&dq=diccionario:+metodo+estadistico&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwj61P7mkunUAhUFRiYKHXX0C9IQ6AEIITAA#v=onepage&q=diccionario%3A%20metodo%20estadistico&f=false>
- Tamayo, M. (2004). *El proceso de la investigación científica*. https://books.google.com.pe/books?id=BhymmEqkkJwC&pg=PA46&dq=investigacion+descriptiva&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiK_9PxpP_TAhUMSyYKHWN6CcQQ6AEIJTAB#v=onepage&q=investigacion%20descriptiva&f=false
- Toro, I. y Parra, R. (2008). *Método y conocimiento: Metodología de la investigación*. Recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=4Y-kHGjEiy0C&pg=PA158&dq=dise%C3%B1o+no+experimental&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwj08dH1rv_TAhXleSYKHcotAdcQ6AEIITAA#v=onepage&q=dise%C3%B1o%20no%20experimental&f=false
- Velásquez, P. (2014). *Liderazgo transformador en relación a las habilidades de gestión organizacional en instituciones educativas*. (Tesis de grado). Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. Lima. Recuperado de: <http://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/1041/TM%20CE-Ge%20V35%202014.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

ANEXOS

ANEXO 1: INSTRUMENTO - CUESTIONARIO

HABILIDADES ADMINISTRATIVAS Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LOS OLIVOS, 2017

OBJETIVO: Relacionar las habilidades administrativas y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de los Olivos, 2017.

INSTRUCCIONES: Marque con una **X** la alternativa que usted considera válida de acuerdo al ítem en los casilleros siguientes:

NUNCA	A VECES	SIEMPRE
N	AV	S

ITEM	PREGUNTA	VALORACION		
		N	AV	S
1	Los colaboradores de la Municipalidad Distrital de los Olivos analizan la solicitud de los contribuyentes.			
2	Los colaboradores de la MDLO diagnostican el problema de los contribuyentes.			
3	Los contribuyentes quedan satisfechos con la decisión tomada por el colaborador que atendió su consulta.			
4	Considera que el personal del área de atención al ciudadano trata por igual a todo contribuyente.			
5	Los colaboradores del área de atención al ciudadano escuchan con atención todo requerimiento de los contribuyentes.			
6	La información proporcionada por el colaborador es clara para el contribuyente.			
7	El colaborador que trabaja en el área de atención al ciudadano es respetuoso en el trato con los contribuyentes.			
8	Cuando solicita información digitalizada, el colaborador del área de atención al ciudadano procesa rápido la información.			
9	El colaborador que atiende al contribuyente está entrenado en tomar rápidamente todos los datos requeridos para realizar el trámite documentario.			
10	Cuando usted solicita una información referida a arbitrios, el colaborador del área de atención al ciudadano le proporciona toda la información requerida.			
11	Las instalaciones físicas de la MDLO se encuentran en un buen estado.			
12	Los colaboradores de la MDLO tienen una apariencia impecable.			
13	Cuando la MDLO promete al contribuyente hacer algo en cierto tiempo, lo hacen.			
14	La MDLO muestra un interés en solucionar su problema.			
15	La MDLO realiza bien el servicio la primera vez.			
16	La MDLO concluye el servicio en el tiempo prometido.			
17	La MDLO no comete errores.			
18	La MDLO comunica a los contribuyentes cuando concluirá la realización del servicio.			
19	En la MDLO, los colaboradores ofrecen un servicio rápido a sus contribuyentes.			
20	En la MDLO, los colaboradores siempre están dispuestos a ayudar a los contribuyentes.			

ANEXO 2: MATRIZ DE VALIDACION DE LOS INSTRUMENTOS DE OBTENCION DE DATOS

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS							
Título de la investigación: Habilidades administrativas y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de los Olivos , 2017							
Apellidos y nombres del investigador: Flores Troncos, Edgar Leonardo							
Apellidos y nombres del experto: De los Cruz Rojas, Lucila							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS
HABILIDADES ADMINISTRATIVAS	HABILIDADES CONCEPTUALES	ANALISIS	Los colaboradores de la Municipalidad Distrital de los Olivos analizan la solicitud de los contribuyentes.	(1)Nunca (2)A veces (3)Siempre	✓		
		DIAGNOSTICO	Los colaboradores de la MDLO diagnostican el problema de los contribuyentes.		✓		
		TOMA DE DECISIONES	Los contribuyentes quedan satisfechos con la decisión tomada por el colaborador que atendió su consulta.		✓		
	HABILIDADES INTERPERSONALES	TRATO	Considera que el personal del área de atención al ciudadano trata por igual a todo contribuyente.		✓		
		SABER ESCUCHAR	Los colaboradores del área de atención al ciudadano escuchan con atención todo requerimiento de los contribuyentes.		✓		
		COMPRESION	La información proporcionada por el colaborador es clara para el contribuyente.		✓		
		RESPETO	El colaborador que trabaja en el área de atención al ciudadano es respetuoso en el trato con los contribuyentes.		✓		
	HABILIDADES TECNICAS	PROGRAMACION INFORMATICA	Cuando solicita información digitalizada, el colaborador del área de atención al ciudadano procesa rápido la información.		✓		
		DIGITACION	El colaborador que atiende al contribuyente está entrenado en tomar rápidamente todos los datos requeridos para realizar el trámite documentario.		✓		
		LEGAL	Cuando usted solicita una información referida a arbitrios, el colaborador del área de atención al ciudadano le proporciona toda la información requerida.		✓		
CALIDAD DE SERVICIO	ELEMENTOS TANGIBLES	INFRAESTRUCTURA	Las instalaciones físicas de la MDLO se encuentran en un buen estado.	✓			
		PRESENTACION PERSONAL	Los colaboradores de la MDLO tienen una apariencia impecable.	✓			
	FIABILIDAD	INTEGRIDAD DE SERVICIOS	Cuando la MDLO promete al contribuyente hacer algo en cierto tiempo, lo hacen.		✓		
			La MDLO muestra un interés en solucionar su problema.		✓		
		TIEMPO	La MDLO realiza bien el servicio la primera vez.		✓		
			La MDLO concluye el servicio en el tiempo prometido.		✓		
	CAPACIDAD DE RESPUESTA	EFICACIA	La MDLO comunica a los contribuyentes cuando concluirá la realización del servicio.		✓		
			En la MDLO, los colaboradores ofrecen un servicio rápido a sus contribuyentes.		✓		
		DISPOSICION DE SERVICIOS	En la MDLO, los colaboradores siempre están dispuestos a ayudar a los contribuyentes.		✓		
					✓		
Firma del experto <i>Lucila Cruz Rojas</i>			Fecha 15/12/2017				

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

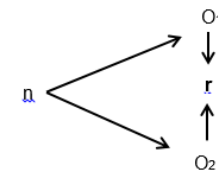
Título de la investigación: Habilidades administrativas y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de los Olivos, 2017							
Apellidos y nombres del investigador: Flores Troncos, Edgar Leonardo							
Apellidos y nombres del experto: Msc. Mariana Fox, Retorilla Liliana							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSEERACIONES / SUGERENCIAS
HABILIDADES ADMINISTRATIVAS	HABILIDADES CONCEPTUALES	ANALISIS	Los colaboradores de la Municipalidad Distrital de los Olivos analizan la solicitud de los contribuyentes.	(1)Nunca (2)A veces (3)Siempre	✓		
		DIAGNOSTICO	Los colaboradores de la MDLO diagnostican el problema de los contribuyentes.		✓		
		TOMA DE DECISIONES	Los contribuyentes quedan satisfechos con la decisión tomada por el colaborador que atendió su consulta.		✓		
	HABILIDADES INTERPERSONALES	TRATO	Considera que el personal del área de atención al ciudadano trata por igual a todo contribuyente.		✓		
		SABER ESCUCHAR	Los colaboradores del área de atención al ciudadano escuchan con atención todo requerimiento de los contribuyentes.		✓		
		COMPRESION	La información proporcionada por el colaborador es clara para el contribuyente.		✓		
	HABILIDADES TECNICAS	RESPETO	El colaborador que trabaja en el área de atención al ciudadano es respetuoso en el trato con los contribuyentes.		✓		
		PROGRAMACION INFORMATICA	Cuando solicita información digitalizada, el colaborador del área de atención al ciudadano procesa rápido la información.		✓		
		DIGITACION	El colaborador que atiende al contribuyente está entrenado en tomar rápidamente todos los datos requeridos para realizar el trámite documentario.		✓		
	CALIDAD DE SERVICIO	ELEMENTOS TANGIBLES	LEGAL		Cuando usted solicita una información referida a arbitrios, el colaborador del área de atención al ciudadano le proporciona toda la información requerida.	✓	
INFRAESTRUCTURA			Las instalaciones físicas de la MDLO se encuentran en un buen estado.	✓			
FIABILIDAD		PRESENTACION PERSONAL	Los colaboradores de la MDLO tienen una apariencia impecable.	✓			
		INTEGRIDAD DE SERVICIOS	Cuando la MDLO promete al contribuyente hacer algo en cierto tiempo, lo hacen.	✓			
		TIEMPO	La MDLO muestra un interés en solucionar su problema.	✓			
		ERROR	La MDLO realiza bien el servicio la primera vez.	✓			
		TIEMPO	La MDLO concluye el servicio en el tiempo prometido.	✓			
CAPACIDAD DE RESPUESTA		ERROR	La MDLO no comete errores.	✓			
		EFICACIA	La MDLO comunica a los contribuyentes cuando concluirá la realización del servicio.	✓			
		DISPOSICION DE SERVICIOS	En la MDLO, los colaboradores ofrecen un servicio rápido a sus contribuyentes.	✓			
		En la MDLO, los colaboradores siempre están dispuestos a ayudar a los contribuyentes.	✓				
Firma del experto				Fecha	15/11/17		

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS


Título de la investigación: Habilidades administrativas y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de los Olivos , 2017							
Apellidos y nombres del investigador: Flores Troncos, Edgar Leonardo							
Apellidos y nombres del experto: <i>Dr. COSTILLA CASTILLO PEDRO</i>							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS
HABILIDADES ADMINISTRATIVAS	HABILIDADES CONCEPTUALES	ANALISIS	Los colaboradores de la Municipalidad Distrital de los Olivos analizan la solicitud de los contribuyentes.	(1)Nunca (2)A veces (3)Siempre	<input checked="" type="checkbox"/>		
		DIAGNOSTICO	Los colaboradores de la MDLO diagnostican el problema de los contribuyentes.		<input checked="" type="checkbox"/>		
		TOMA DE DECISIONES	Los contribuyentes quedan satisfechos con la decisión tomada por el colaborador que atendió su consulta.		<input checked="" type="checkbox"/>		
	HABILIDADES INTERPERSONALES	TRATO	Considera que el personal del área de atención al ciudadano trata por igual a todo contribuyente.		<input checked="" type="checkbox"/>		
		SABER ESCUCHAR	Los colaboradores del área de atención al ciudadano escuchan con atención todo requerimiento de los contribuyentes.		<input checked="" type="checkbox"/>		
		COMPRESION	La información proporcionada por el colaborador es clara para el contribuyente.		<input checked="" type="checkbox"/>		
	HABILIDADES TECNICAS	RESPETO	El colaborador que trabaja en el área de atención al ciudadano es respetuoso en el trato con los contribuyentes.		<input checked="" type="checkbox"/>		
		PROGRAMACION INFORMATICA	Cuando solicita información digitalizada, el colaborador del área de atención al ciudadano procesa rápido la información.		<input checked="" type="checkbox"/>		
		DIGITACION	El colaborador que atiende al contribuyente está entrenado en tomar rápidamente todos los datos requeridos para realizar el trámite documentario.		<input checked="" type="checkbox"/>		
		LEGAL	Cuando usted solicita una información referida a arbitrios, el colaborador del área de atención al ciudadano le proporciona toda la información requerida.		<input checked="" type="checkbox"/>		
CALIDAD DE SERVICIO	ELEMENTOS TANGIBLES	INFRAESTRUCTURA	Las instalaciones físicas de la MDLO se encuentran en un buen estado.	<input checked="" type="checkbox"/>			
		PRESENTACION PERSONAL	Los colaboradores de la MDLO tienen una apariencia impecable.	<input checked="" type="checkbox"/>			
	FIABILIDAD	INTEGRIDAD DE SERVICIOS	Cuando la MDLO promete al contribuyente hacer algo en cierto tiempo, lo hacen.	<input checked="" type="checkbox"/>			
			La MDLO muestra un interés en solucionar su problema.	<input checked="" type="checkbox"/>			
		TIEMPO	La MDLO realiza bien el servicio la primera vez.	<input checked="" type="checkbox"/>			
			La MDLO concluye el servicio en el tiempo prometido.	<input checked="" type="checkbox"/>			
	CAPACIDAD DE RESPUESTA	ERROR	La MDLO no comete errores.	<input checked="" type="checkbox"/>			
			La MDLO comunica a los contribuyentes cuando concluirá la realización del servicio.	<input checked="" type="checkbox"/>			
		EFICACIA	En la MDLO, los colaboradores ofrecen un servicio rápido a sus contribuyentes.	<input checked="" type="checkbox"/>			
			DISPOSICION DE SERVICIOS	En la MDLO, los colaboradores siempre están dispuestos a ayudar a los contribuyentes.	<input checked="" type="checkbox"/>		
Firma del experto	<i>[Firma]</i>			Fecha	5/11/19		

ANEXO 3: MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	MÉTODO	POBLACION Y MUESTRA
<p>GENERAL: ¿Cuál es la relación entre las habilidades administrativas y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de los Olivos, 2017?</p> <p>ESPECIFICOS: a) ¿Cuál es la relación entre las habilidades administrativas y los elementos tangibles en la Municipalidad Distrital de los Olivos, 2017? b) ¿Cuál es la relación entre las habilidades administrativas y la fiabilidad del servicio en la Municipalidad Distrital de los Olivos, 2017? c) ¿Cuál es la relación entre las habilidades administrativas y la capacidad de respuesta de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de los Olivos, 2017?</p>	<p>GENERAL: Determinar la relación entre las habilidades administrativas y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de los Olivos, 2017.</p> <p>ESPECIFICOS a) Determinar la relación entre las habilidades administrativas y los elementos tangibles en la Municipalidad Distrital de los Olivos, 2017. b) Determinar la relación entre las habilidades administrativas y la fiabilidad del servicio en la Municipalidad Distrital de los Olivos, 2017. c) Determinar la relación entre las habilidades administrativas y la capacidad de respuesta de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de los Olivos, 2017.</p>	<p>GENERAL: Existe relación entre las habilidades administrativas y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de los Olivos, 2017.</p> <p>ESPECIFICOS: a) Existe relación entre las habilidades administrativas y los elementos tangibles en la Municipalidad Distrital de los olivos, 2017. b) Existe relación entre las habilidades administrativas y la fiabilidad del servicio en la Municipalidad Distrital de los Olivos, 2017. c) Existe relación entre las habilidades administrativas y la capacidad de respuesta de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de los Olivos, 2017.</p>	<p>VARIABLE 1: Habilidades administrativas</p> <p>VARIABLE 2: Calidad de servicio</p>	<p>HABILIDADES CONCEPTUALES HABILIDADES INTERPERSONALES HABILIDADES TECNICAS</p> <p>ELEMENTOS TANGIBLES</p> <p>FIABILIDAD</p> <p>CAPACIDAD DE RESPUESTA</p>	<p>La investigación es hipotético - deductivo</p> <p>ENFOQUE Cuantitativo</p> <p>TIPO Aplicada</p> <p>NIVEL Descriptivo - correlacional</p> <p>DISEÑO No experimental y de corte transversal</p>	<p>Contribuyentes, de la Municipalidad Distrital de los Olivos</p> <p>TÉCNICAS Encuesta con escala tipo Likert</p> <p>INSTRUMENTOS Cuestionario de 20 ítems</p>



ANEXO 4: ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE LOS TRABAJOS ACADÉMICOS DE LA UCV

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 07 Fecha : 31-03-2017 Página : 3 de 3
--	--	---

Yo, De La Cruz Rojas, Lucila Amelia, docente de la Facultad Ciencias Empresariales y Escuela Profesional Administración de la Universidad César Vallejo de la filiar Lima – Los olivos, revisora de la tesis titulada "HABILIDADES ADMINISTRATIVAS Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LOS OLIVOS, 2017", del estudiante FLORES TRONCOS, EDGAR LEONARDO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 22% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

La suscrita analizó dicho reporte y concluyó 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.



Los Olivos, 10 de Diciembre de 2017

Lucila

.....
Dra. De La Cruz Rojas, Lucila Amelia

DNI: 09034033

feedback studio Edgar Flores Troncos TESIS CORREGIDA POR EL JL

Resumen de coincidencias

22 %

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias

1	Entregado a Universida...	4 %
2	repositorio.une.edu.pe	3 %
3	Entregado a Universida...	2 %
4	repositorio.uancv.edu.pe	1 %
5	repositorio.unajma.edu...	1 %
6	revistafacea.freesever...	1 %

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
 FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
 ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
 HABILIDADES ADMINISTRATIVAS Y CALIDAD DE SERVICIO EN
 LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LOS OLIVOS, 2017.
 TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
 LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN
 AUTOR:
 FLORES TRONCÓN EDGAR LEONARDO
 ASESORA:
 DRA. DE LA CRUZ ROJAS LUCÍA AMELIA
 LÍNEA DE INVESTIGACIONES:
 PLANEACION
 LIMA PERÚ
 2017

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
 UCVA
 INVESTIGACIÓN
 ADMINISTRACIÓN
 LIMA

Página: 1 de 41 Número de palabras: 8576

Lucia
 Dra. Lucía Amelia De La Cruz Rojas
 Asesora de Tests



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

“HABILIDADES ADMINISTRATIVAS Y CALIDAD DE SERVICIO EN
LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LOS OLIVOS, 2017”

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR:

FLORES TRONCOS, EDGAR LEONARDO

ASESORA:

DRA. DE LA CRUZ ROJAS, LUCILA AMELIA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
PLANIFICACIÓN



LIMA-PERÚ

2017

