



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA**

**Gestión administrativa y la calidad del servicio al usuario en el
Centro de Empleo Lambayeque**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión Pública**

AUTOR:

Sánchez Chávez, Juan Carlos (ORCID: 0000-0003-0231-898X)

ASESORA:

Mg. Heredia Llatas, Flor Delicia (ORCID: 0000-0001-6260-9960)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

CHICLAYO – PERÚ

2020

Dedicatoria

A Dios, por regalarme el don de la vida y preservar mi buena salud.

A mis padres, Armando Sánchez Ramírez y Victoria Chávez Ramos, por inspirarme a ser mejor persona y por haberme formado con principios y valores.

Agradecimiento

Al Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, por haberme permitido ser parte de su institución y, a través de ella, poder ayudar a salir adelante a muchas familias vulnerables en la región Lambayeque.

A mis maestros, por su dedicación y compromiso, y en especial, a la Mg. Flor Delicia Heredia Llatas por haberme permitido recurrir a su capacidad, experiencia y conocimiento para culminar la presente investigación

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
I.INTRODUCCIÓN	1
II.MARCO TEÓRICO.....	4
III.METODOLOGÍA.....	12
3.1. Tipo y diseño de la investigación.....	12
3.2. Variables y Operacionalización	12
3.3. Población, muestra y muestreo	13
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	13
3.5. Procedimientos.....	14
3.6. Método de análisis de datos.....	14
3.7. Aspectos éticos	15
IV.RESULTADOS.....	16
V.DISCUSIÓN.....	21
VI.CONCLUSIONES.....	25
VII.RECOMENDACIONES.....	26
REFERENCIAS	27
ANEXOS.....	38
Anexo 1: Matriz de operacionalización de variables.....	
Anexo 2: Ficha técnica del instrumento.....	
Anexo 3: Validación por juicio de expertos.....	
Anexo 4: Autorización de la aplicación del instrumento.....	
Anexo 5: Estadística Descriptiva: Cuadros y figuras.....	
Anexo 6: Declaratoria de autenticidad del Autor.....	
Anexo 7: Declaratoria de autenticidad del Asesor.....	
Anexo 8: Reporte Turnitin.....	
Anexo 9: Acta de Sustentación de la Tesis.....	
Anexo 10: Autorización de Publicación en Repositorio Institucional.....	

Índice de tablas

Tabla 1: Validación del instrumento.....	13
Tabla 2: Prueba de fiabilidad, variable "Gestión administrativa"	14
Tabla 3: Prueba de fiabilidad, variable "Calidad de servicio"	14
Tabla 4: Prueba de normalidad	16
Tabla 5: Correlación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio	16
Tabla 6: Correlación entre la planeación y la calidad del servicio	17
Tabla 7: Correlación entre la organización y la calidad del servicio.....	18
Tabla 8: Correlación entre la integración y la calidad del servicio	18
Tabla 9: Correlación entre la Dirección y la calidad del servicio	19
Tabla 10: Correlación entre el control y la calidad del servicio	20

RESUMEN

La presente investigación se desarrolló con el objetivo general de determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio al usuario desde la perspectiva del usuario del Centro de Empleo Lambayeque.

El estudio es del tipo básico a nivel correlacional realizado bajo el diseño no experimental, teniendo a la gestión administrativa como variable independiente y a la calidad de servicio como variable dependiente, con una muestra de 25 usuarios y 5 trabajadores de dicho centro, la recolección de la información fue posible gracias a la técnica de la encuesta y teniendo como instrumentos a los cuestionarios, uno para cada variable de estudio.

La investigación toma como referencia los estudios de Camacho (2014) acerca de la gestión administrativa y en Gadea (2012) sobre la calidad de servicio.

Los datos procesados descriptivos e inferencial permitieron llegar a la conclusión que existe relación altamente significativa entre la gestión administrativa y calidad del servicio al usuario en el Centro de Empleo - Unidad Zonal Lambayeque 2020, con una p-valor de $0.000 < 0.01$ y Rho de Spearman = 0.701. Se dan las recomendaciones que buscan mejorar el desempeño de los servidores del programa con la finalidad de servir más eficientemente y mejor a los usuarios de la región Lambayeque.

Palabras clave: Calidad de servicio, gestión administrativa, organización.

ABSTRACT

The present investigation was developed with the general objective of determining the relationship between administrative management and the quality of user service from the perspective of the user of the Employment Center Lambayeque.

The study is of the basic type at the correlational level carried out under the non-experimental design, taking administrative management as an independent variable and quality of service as a dependent variable, with a sample of 25 users and 5 workers from said center, collecting information was possible thanks to the survey technique and using questionnaires as instruments, one for each study variable.

The research takes Camacho (2014) studies on administrative management and Gadea (2012) on quality of service as a reference.

The descriptive and inferential processed data allowed us to conclude that there is a highly significant relationship between administrative management and user service quality in the Employment Center - Lambayeque Zonal Unit 2020, with a p-value of $0.000 < 0.01$ and Rho de Spearman = 0.701. Recommendations are given that seek to improve the performance of the program's servers in order to serve users in the Lambayeque region more efficiently and better.

Keywords: Administrative management, quality of service, organization.

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente el mundo globalizado es altamente competitivo, los cambios tecnológicos permiten a los clientes y usuarios ser cada vez más exigentes en cuanto a los servicios que se les brinda desde la administración pública por lo cual las organizaciones gubernamentales deben trabajar en función a la satisfacción del cliente (Román, 2016).

En términos más actuales, la administración pública debe ser cada vez más receptiva, orientada al ciudadano, que comprenda sus necesidades y expectativas, tomando como base que el objetivo de la misma es proteger los intereses de los individuos cuidando así el cumplimiento de las leyes. (Chisty, 2017).

Por lo cual y debido a la gran actividad de las sociedades modernas es que el desarrollo de la administración debe ser una tarea continua y permanente evolucionando hacia un estado de mejora continua (Córdova, 2018).

Sin embargo, para que la atención al ciudadano sea satisfactoria, los mismos servidores públicos deben tener características y herramientas con las que puedan ser el reflejo de lo que su institución pretende (Selvarasu, 2015).

En consonancia con lo anteriormente expuesto se puede decir que la ventaja competitiva de una institución radica esencialmente en las características de desempeño laboral que posean sus trabajadores haciéndola resaltar y diferenciar con respecto a otras organizaciones (Montoya, 2016).

Según Hernández (2014) señalan que la justificación de la investigación demuestra por qué el trabajo de investigación es necesario e importante además de explicar las razones del mismo.

Reynolds & Simintiras, A.C. (2003) refieren que una justificación teórica se da confrontando una teoría, comprobando resultados y haciendo epistemología del conocimiento que existe.

En la presente investigación el investigador recopila información que versa sobre la gestión administrativa y la calidad de servicio en el Centro de Empleo

Lambayeque a fin de conocer las políticas, procedimientos y lineamientos que nos permita demostrar técnicamente que nivel de calidad desarrolla dicho programa en el servicio al usuario.

Tal como lo reafirma Arias (2012) al señalar que se debe indicar las razones y aportes del porque se realizó una determinada investigación y en el presente estudio se da con el afán de encontrar la verdad y la adquisición de nuevos conocimientos que mejoren el desarrollo social.

En esa línea, la presente investigación es importante puesto que el Centro de Empleo es considerado el órgano encargado de ejecutar actividades de empleabilidad, trabajo digno y decente, inserción laboral para el empleo formal y el autoempleo a través de capacitación y asesoría asegurando el cumplimiento de la normativa laboral vigente, el mejoramiento de las condiciones de trabajo y el respeto de los derechos fundamentales del trabajador.

Con el fin de entregar un efectivo servicio a la comunidad lambayecana se necesita identificar el tipo de gestión de servicios a realizar, esto sucede según (Mae, 2017) cuando se plantea un nuevo método o estrategia y así delimitar las actividades propias del grupo que se encuentren orientadas al cumplimiento de los objetivos institucionales.

Es así que, a través del presente estudio, se recopilará información relevante sobre la gestión administrativa y la calidad del servicio al usuario en el Centro de Empleo Lambayeque por lo cual se evaluarán procedimientos, prácticas y políticas, estrategias de dirección y control para conocer técnicamente su calidad de servicio.

Y en concordancia con ello la implicancia de la presente investigación de poder establecer científicamente la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio a los usuarios del Centro de Empleo con la finalidad de delimitar las actividades con la cuales se perfeccionarán la calidad en el servicio generando un mayor sentido de pertinencia social y coadyuvando a la mejora del bienestar de la ciudadanía que se encuentra en condiciones socioeconómicas vulnerables viéndose favorecida y satisfecha con la atención que recibe.

Según el diccionario de la RAE, una hipótesis se dispone momentáneamente como base de una investigación confirmando o negando la validez de dicha investigación (Real Academia Española, 2017).

Según Espinosa Freire (2018), la hipótesis es la base de toda investigación, ya que en pocas palabras es la solución al problema y su validación es la tarea a realizar.

Por lo tanto, se plantea la siguiente hipótesis general:

Hi: La gestión administrativa no se relaciona con la calidad de servicio al usuario en el Centro de Empleo Lambayeque.

Ho La gestión administrativa se relaciona con la calidad de servicio al usuario en el Centro de Empleo Lambayeque.

Para lo cual desarrollaremos el siguiente objetivo general:

Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en el Centro de Empleo, Lambayeque - 2020.

Así como los siguientes objetivos específicos:

Establecer la relación entre la planeación y la calidad de servicio al usuario en el Centro de Empleo Lambayeque.

Establecer la relación entre la organización y la calidad de servicio al usuario en el Centro de Empleo Lambayeque.

Establecer la relación entre la integración y la calidad de servicio al usuario en el Centro de Empleo Lambayeque.

Establecer la relación entre la dirección y la calidad de servicio al usuario en el Centro de Empleo Lambayeque.

Establecer la relación entre el control y la calidad de servicio al usuario en el Centro de Empleo Lambayeque.

II. MARCO TEÓRICO

A través del tiempo, la administración ha logrado adaptarse y prevalecer ante los diferentes tipos de sistemas y gobiernos, pero a pesar de ello, la mejora de la administración se ha dado solo parcialmente, no pudiéndose cumplir todos los objetivos propuestos para su pleno desarrollo (Martínez , 2016).

A nivel internacional Torres (2017) en su investigación denominada “Evaluación de la percepción de la calidad del servicio bancario mediante el modelo SERVPERF” evalúa la calidad de servicio en dos de los bancos más importantes de México obteniendo como resultado una tendencia a la eficiencia sin embargo identificó también que faltaba reducir el tiempo que les tomaba atender un trámite (capacidad de respuesta).

De acuerdo con Santiago, L. (2016) en su estudio "La gestión administrativa en la conformidad del cliente en la Municipalidad del Manabí" realizado en la Universidad Regional Autónoma de Los Andes, Ecuador determinó que la conformidad del cliente se relaciona con la gestión administrativa siendo este resultado vinculante con la presente investigación por las variables estudiadas.

Por su parte García (2019) su investigación "Calidad del servicio y atención al usuario en la biblioteca de Temuco", Universidad de Lleida, Chile arrojó una relación positiva entre la calidad de servicio y la atención al usuario estableciendo además que las estrategias de gestión guardan estrecha relación con la atención del usuario.

Beltrán (2016) en su estudio “Calidad en la atención al cliente, departamento clave en el negocio” elaborado en la ciudad de Cuautitlán, estado de México hizo notar la importancia para una mejor satisfacción del usuario, al hecho de brindar lo que busca el usuario en un tiempo prudente y donde los colaboradores desarrollen sus funciones eficientemente.

Según Santana (2016) en su estudio denominado "La planificación estratégica y la gestión administrativa de los gobiernos autónomos descentralizados municipales (GADM) de Tungurahua", realizado en la Universidad Técnica de Ambato, Ecuador concluyó que la gestión administrativa se ve afectada por deficiencias de capacidad técnica en la planificación estratégica.

Reyes (2015) en su investigación "Gestión administrativa y su incidencia en la calidad de los servicios a los usuarios de la cooperativa interprovincial de transporte de pasajeros la Mana periodo 2013" desarrollada en la Universidad Técnica de Cotopaxi, Ecuador aplicó encuestas a los administrativos, usuarios, y colaboradores para identificar las falencias de la entidad obteniendo información real y objetiva.

A nivel nacional, Talledo (2017) en su investigación "La gestión administrativa institucional y la calidad del servicio de la oficina general de administración del SERFOR" recomienda tomar los resultados de su investigación en cuenta para encontrar aquellos lineamientos que sirvan en el desarrollo de la calidad de servicio.

Así también Barrera e Ysuiza (2018) en su tesis "Gestión administrativa y la calidad de servicio al contribuyente de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, Loreto" los autores recomiendan actualizar los documentos de gestión de la municipalidad y mejorar las capacitaciones al personal.

En la investigación de Ocampos, L., & Valencia, S. (2017) denominada "La gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario, en la red asistencial ESSALUD-Tumbes" se puede confirmar que realizar una buena gestión administrativa es lo principal para brindar un servicio de calidad.

Peña (2018) en su tesis "Gestión administrativa y calidad del servicio del usuario en la Municipalidad Distrital de San Marcos, Huari" determinó la relación entre las dimensiones planeación, organización, integración, dirección y control de la gestión administrativa con la calidad del servicio llegando a recomendar cursos de capacitación y talleres.

Tipián (2017) en su investigación la "Gestión administrativa y la calidad de servicio a usuarios de la Dirección General de Protección de Datos Personales del MINJUS", concluyó que existe relación de las dimensiones de la gestión administrativa con la calidad de servicio llegando a recomendar el desarrollo de un programa de información con la finalidad de lograr una mejora orientada a resultados.

O' Brien (2015) en su tesis "Gestión administrativa y calidad según los trabajadores del Instituto Metropolitano de Planificación" concluyó principalmente, que la gestión administrativa se relaciona con la calidad de servicio; asimismo, comentó que la gestión de recursos humanos, también guarda estrecha relación con las variables en estudio.

Acosta & Ramírez (2015) en su estudio "Gestión administrativa y calidad según los usuarios de la Municipalidad Distrital de Puente Piedra" concluyeron principalmente, que existe relación directa y significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio representando el coeficiente de correlación una alta asociación entre las variables.

Localmente podríamos mencionar el trabajo realizado por Campos (2019), en su investigación "Calidad de servicio para la satisfacción del usuario en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo – Lambayeque" en el cual refiere la importancia de la planificación mediante la participaron de 31 colaboradores, a los cuales se aplicó una encuesta, obteniendo resultados desfavorables.

Castillo y Gavidia (2017), en su investigación desarrollada en la Universidad Señor de Sipán, Pimentel - Lambayeque, tuvieron como objetivo determinar de qué manera la calidad del servicio incide en la satisfacción del cliente del molino Semper S.A.C, Lambayeque - 2016 concluyendo que es de gran interés la calidad del servicio, ya que interviene positivamente en la satisfacción del cliente.

En el Centro de Empleo Lambayeque se pueden percibir factores que inciden en la calidad y gestión administrativa en el periodo 2020. Así también se evidencia falta de personal para atender la gestión administrativa, operativa, así como los requerimientos de los clientes y usuarios. La gestión administrativa es el proceso donde se coordinan todos los recursos de una institución para lograr una máxima producción, eficiente y eficaz con mucha calidad y competitividad, logrando alcanzar sus metas y objetivos (Munch, L, 2010, p.23).

Los procesos administrativos de una organización, requieren de un método para la evaluación de la eficiencia y que tan efectivos son en lograr consolidar la misión y visión de dicha organización (Tubay, Peña , Cedeño, & Chang, 2009). El cumplimiento de las funciones básicas del proceso administrativo tiene un

carácter sistemático puesto que cumple actividades coherentes que se encuentran orientadas al cumplimiento de objetivos (Mendoza, 2017).

El término de gestión administrativa, en la actualidad se encuentra definido en base a cinco funciones: el planeamiento, la organización, la integración, la dirección y el control, desempeñadas principalmente para el alcance de los objetivos (Camacho, 2014).

La planificación o planeamiento no es un requisito previo para el desarrollo de la administración, pero es el que ayuda principalmente al procedimiento de cambio orientado a objetivos. Un indio erudito, Pai Panandiker mira a la Administración de Desarrollo como administración del "cambio planeado", aunque opina que la planificación puede o no ser una condición necesaria para la Administración de Desarrollo (Robbins, 2016).

Asimismo, la planificación es una forma meramente sistemática de lograr un objetivo o meta. Es un proceso de mapeo las actividades de uno hacia el logro de objetivos proyectando los medios o recursos para lograrlos. Este es un proceso en el que deberían participar aquellos involucrados en la implementación, por el destinatario de los servicios u objetivos de planificación (Bernal, 2010).

El término organización se refiere al modo de comunicarse y relacionarse un grupo de seres humanos. El sociólogo llama a este patrón un "sistema de roles"; en donde el fin es intentar lograr formar un grupo de personas con tareas bajo un sistema administrado en el que puedan lograr sus objetivos. (Simon, 2015).

La integración en la administración la cual es la utilidad que se usa para realizar tareas administrativas. Se usa para monitorear las actividades, examinar la información, agregar usuarios y habilitar / deshabilitar servicios (Boudaya, 2016). Lograr la integración a largo plazo con estrategia y rendimiento operativo son cruciales. Por lo tanto, la estrategia tiene que ser un hecho operativo. Muchos académicos y empresarios han señalado roles importantes de evaluación y control, pero los otros aspectos (de gestión) son igualmente importantes (Verweire, 2014).

Respecto a las direcciones administrativas podemos decir que son instrucciones o reglamentos emitidos por las autoridades superiores a las autoridades

inferiores en ausencia de una norma o promulgación relativa a un problema específico o para compensar o llenar las lagunas en las leyes existentes y, por lo tanto, construir mejores estándares o plataformas para abordar los problemas. Las direcciones administrativas se designan como "Cuasi-leyes administrativas" o "Cuasi-legislaciones administrativas". Estas instrucciones pueden ser específicas, que se formulan y aplican a un propósito particular, o un caso particular; o puede ser de naturaleza general, estableciendo principios generales, políticas, prácticas o procedimientos a seguir en casos similares (Vijay, 2019).

La supervisión y el control incluirán la autoridad para actuar directamente cuando una función específica sea confiada por ley o regulación a un subordinado; dirigir el cumplimiento del deber; restringir la comisión de actos; revisar, aprobar, revertir o modificar actos y decisiones de funcionarios o unidades subordinadas; determinar prioridades en la ejecución de planes y programas; y prescribir estándares, pautas, planes y programas. A menos que se proporcione explícitamente un significado diferente en la ley específica que rige la relación de agencias particulares, la palabra "control" abarcará la supervisión y el control como se define en este párrafo. La administración es la interpretación e implementación de la política establecida por una organización caracterizada por el control (Abud, 2014).

Respecto a la calidad del servicio pues toda persona que se dedique a brindar un servicio público, debe tener un ideal, una visión y por ende realizar un esfuerzo de mejora constante de la calidad, donde los beneficiarios sean todos, tanto ellos como colaboradores satisfechos, así como usuarios que sientan que fueron realmente atendidos en las necesidades que poseen. Es por ello que las grandes diferencias en atención, los pequeños grandes cambios que se pueden ir implementando, definen el rumbo con el que se sortearán los grandes desafíos, que marcarán la diferencia en la atención al usuario y su satisfacción. Como lo estableció D'Alessio (2015) los trabajadores de una empresa constituyen el activo más importante, puesto que a través de ellos todos los recursos se ponen en funcionamiento.

Para Ishikawa, la calidad incluye a todas las personas, aéreas y departamentos de una empresa, controlando a la calidad en todas sus manifestaciones (Escobar, M. & Mosquera, A., 2013. Pág. 210).

También debemos tener en cuenta aquellas características propias de un servicio de calidad las cuales son: tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

Los componentes tangibles se definen como los aspectos organizativos, estructurales y operativos, como el apoyo estatal, la administración, las operaciones y factores externos como la regulación y el medio ambiente. La calidad de servicio es algo que podemos observar, tocar y sentir los elementos de su gestión (Halpern, 2014).

La fiabilidad deseada está definida como el estándar internacional que ha sido respaldada por las buenas prácticas de la industria por la administración de seguridad, salud ocupacional y la agencia de protección ambiental (WILLIAMS, 2017). La confiabilidad es una función del tiempo y también depende de las condiciones ambientales que pueden o puede no ser función del tiempo. Por lo tanto, es evidente que la disponibilidad y confiabilidad directa o indirecta están interrelacionadas entre sí. (Sandilya, 2016).

Recientemente, la fiabilidad de la Evaluación Fugl-Meyer (FMA) se evaluó a través de la calificación dada de acuerdo con las observaciones hechas por un solo evaluador que aplicó la prueba. Cuando diferentes evaluadores aplican la escala, la confiabilidad puede depender de la interpretación dada a la hoja de evaluación. (Michaelsen, 2015).

La capacidad de respuesta, se trata de asistir o atender a los usuarios y proporcionarles un excelente servicio, pues como tal, debe adaptarse a los cambios internos y externos de manera flexible y adaptable para cualquier persona en la sociedad de esta manera contribuye a mejorar el índice de servicio de calidad. La capacidad de respuesta de una empresa tiene que ser ágil y precisa, porque hay que valorar el tiempo de los clientes, asimismo hay que darles justo lo que ellos necesitan y todo esto se debe realizar con mucha sencillez en la manera de responder y tratar de utilizar el mismo lenguaje que los clientes (Kuusisto, 2017).

La seguridad es una característica que va de acuerdo con las necesidades, se debe definir la definición del sistema de gestión de seguridad para poder así tener uno de buena calidad, debemos tener herramientas para medir la seguridad dentro de la organización para comprender dónde estamos parados de acuerdo con el desempeño de seguridad y dado que medir el componente cualitativo es complejo, por lo que se debe implementar la comparación entre herramientas y métodos de medición para obtener sistema de gestión de seguridad eficiente (Jazayeri, 2017).

Finalmente, la empatía, que es una capacidad emocional innata, tiene el potencial de ser utilizada, puede desempeñar un papel positivo en fomentar la calidad de servicio brindado. El cultivo intencional de la empatía, la compasión y el altruismo puede contribuir a la vida moralmente buena y de este modo mejorar la asistencia al cliente (Monique Devay, 2016).

La empatía ha sido discutida en una amplia variedad de negocios. Literatura, específicamente literatura de liderazgo, en los últimos años, y hay buenas razones para eso. En el servicio al cliente, la empatía, es una herramienta poderosa, es la capacidad de interactuar con las personas, construir una relación, hacerlos sentir escuchados, respetados y comprendidos, comprender las necesidades de nuestros clientes nos ayuda a encaminarlo hacia la satisfacción de nuestros productos o servicios. Reconocer sus preocupaciones es esencial para ofrecer una experiencia positiva y ganarse su lealtad (Mande, 2019).

Con todo lo detallado es importante establecer un adecuado servicio de atención al usuario en el Centro de Empleo Lambayeque, para poder brindarle una atención especializada y personalizada, orientando a los jóvenes en ello, orientación que se puede realizar tanto en la sede central o en el trabajo de campo también de manera virtual o telefónico.

Para poder lograr estos cambios es de suma importancia que el primer filtro sea la adecuada selección de servidores públicos con el único fin de poder ir implementando cambios en mejora de la ciudadanía.

En el Centro de Empleo Lambayeque se ha podido detectar deficiencias y vacíos en cuanto a la calidad de atención al usuario debido a la falta de capacitación en temas relacionados a la atención del público y a la falta de presupuesto para contratación de una persona que se dedique exclusivamente al trato con los usuarios. La sede regional muestra afluencia de público a diario para solicitar información e inscribirse en los cursos disponibles, pero es atendido por servidores que no están calificados en atención al usuario o no poseen el perfil adecuado ni la preparación para la atención personalizada ya que tienen asignadas otras funciones en áreas como capacitación laboral, asesoría para la búsqueda de empleo, bolsa de empleo o vinculación empresarial.

III. METODOLOGÍA

III.1. Tipo y diseño de la investigación

El diseño de investigación será el no experimental en concordancia con lo que propone Hernández (2006) quien refiere que es aquel estudio en el cual la hipótesis se demostrará sin manipular las variables, solo observando los fenómenos para su posterior análisis. Transversal porque se llevará a cabo el análisis de hechos reales en un momento determinado del tiempo. El estudio se realizó a nivel correlacional.

III.2. Variables y operacionalización

Definición conceptual

Variable 1:

El término de gestión administrativa, en la actualidad se encuentra definido en términos de cinco funciones: el planeamiento, la organización, la integración, la dirección y el control, desempeñadas principalmente para el alcance de los objetivos (Camacho, 2014).

Variable 2:

Las personas ya no son administradas se han convertido en personas-clientes, que saben por lo que pagan y, por lo tanto, exigen a cambio servicios de calidad (Gadea, 2012, p.11)

Definición operacional

Variable 1:

Se elaboró un cuestionario con 15 preguntas para sus 05 dimensiones: para la dimensión planeación la pregunta 01, para la dimensión organización de la pregunta 02 a la 06, para la dimensión integración desde la pregunta 07 a la 10, para la dimensión dirección las preguntas 11 y 12 y para la dimensión control las preguntas 13, 14 y 15.

Variable 2:

Igualmente, para esta variable se elaboró un cuestionario con 15 preguntas para sus 05 dimensiones: a la dimensión elementos tangibles le corresponde las preguntas 01 y 02, para la dimensión fiabilidad desde la pregunta 03 hasta la pregunta 06, para la dimensión capacidad de respuesta de la pregunta 07 hasta la pregunta 10, para la dimensión seguridad las preguntas 11 y 12, finalmente para la dimensión empatía las preguntas 13, 14 y 15.

III.3. Población, muestra y muestreo

Población conformada por los colaboradores y usuarios del Centro de empleo, Lambayeque. La muestra se escogió con la técnica no probabilística por conveniencia siendo está conformada por 5 colaboradores del Centro de Empleo y 25 usuarios externos.

III.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La investigación utilizó una encuesta de opinión como instrumento con la finalidad de recabar la información y para lo cual se elaboraron 2 cuestionarios con respecto a las variables mencionadas.

El cuestionario de la variable 1 está dividido en 5 dimensiones; y contiene 15 ítems en total y el cuestionario de la variable 2, está dividido en 5 dimensiones y también posee un total de 15 ítems (anexo 4).

La validez de los instrumentos (cuestionarios) para la recolección de datos fue sometida a juicio de dos expertos en investigación.

Tabla 1

Validación del instrumento

Experto	Observaciones	Puntaje
Mg. Sobrino Olea, Angelica	Si hay suficiencia, es aplicable	Muy alto
Mg. Malca Saavedra, Jhon	Si hay suficiencia, es aplicable	Muy alto

La confiabilidad de la encuesta se llevó a cabo mediante el programa SPSS V25, con la prueba de fiabilidad de alfa de Cronbach:

Tabla 2

Fiabilidad de la variable 1

Cronbach	N
0.851	15

Interpretación: La variable Gestión administrativa que consta de 15 preguntas del cuestionario, obtuvo el valor de alfa de Cronbach 0.851, que lo califica como satisfactoria, pasando así la prueba de fiabilidad.

Tabla 3

Fiabilidad de la variable 2

Cronbach	N
0.861	15

Interpretación: La variable Calidad de servicio, obtuvo el valor de alfa de Cronbach 0.861, que lo califica como satisfactoria, pasando así la prueba de fiabilidad.

III.5. Procedimientos

En esta investigación, los datos se procesaron a partir de la encuesta, luego estos datos fueron trabajados en Excel para ser ingresados al software de estadística SPSS Versión 25; en donde se realizaron la prueba de confiabilidad de Alfa de Cronbach, el análisis de frecuencia y las tablas de comparaciones o cruzadas, la prueba de normalidad de Shapiro Wilk para terminar con la prueba de hipótesis de Rho Spearman.

III.6. Métodos de análisis de datos

Los datos obtenidos fueron sometidos a la prueba de normalidad de Shapiro Wilk, $N < 50$ donde se pudo apreciar que los datos proceden de una repartición asimétrica o anormal, usándose por ello la correlación de Rho Spearman.

III.7. Aspectos éticos

El presente estudio respeta la estructura metodológica brindada por la Universidad César Vallejo, asimismo se contó con la autorización de la Dirección Regional de Promoción del Empleo y Capacitación Laboral de Lambayeque para la realización de la encuesta, también se mantendrá el anonimato de los encuestados y el respeto hacia la persona.

También he respetado la autoría de los trabajos empleados, referenciando a los respectivos autores.

IV. RESULTADOS

Hipótesis de normalidad:

Ho: Los datos no tienen una distribución diferente a lo normal

H1: Los datos tienen una distribución diferente a lo normal

Tabla 4. *Prueba de normalidad*

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión	,884	30	,003
Administrativa			
Calidad de	,911	30	,016
Servicio			

Al 95% de nivel de significancia, se concluye que el valor $p = 0.0031 < 0.05$ y $0.016 < 0.05$, rechazan a la hipótesis nula por lo cual los datos en ambos casos no tendrían una distribución normal.

Según los resultados obtenidos, se justifica el uso de estadística no paramétrica.

Contrastación de hipótesis:

Hipótesis general

Ho: La gestión administrativa no se relaciona con la calidad de servicio del Centro de Empleo, Lambayeque - 2020.

H1: La gestión administrativa se relaciona con la calidad de servicio del Centro de Empleo, Lambayeque - 2020.

Tabla 5.

Correlación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio del Centro de Empleo, Lambayeque - 2020.

			Gestión	Calidad de
			Administrativa	Servicio
Rho de Spearman	Gestión	Coef.	1,000	,701**
	Administrativa	Sig.	.	,000
		N	30	30
Calidad de	Servicio	Coef.	,701**	1,000
		Sig.	,000	.
		N	30	30

Interpretación:

Podemos observar que el valor $p=0.000 < 0.01$, por lo que podemos establecer que existe una relación altamente significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en el Centro de Empleo, Lambayeque - 2020.; con un Rho Spearman = 0,701, lo que indica una buena asociación.

Hipótesis específica 1

Ho: La planeación no se relaciona con la calidad de servicio del Centro de Empleo, Lambayeque - 2020.

H1: La planeación se relaciona con la calidad de servicio del Centro de Empleo, Lambayeque - 2020.

Tabla 6.

Correlación entre la planeación y la calidad del servicio del Centro de Empleo, Lambayeque – 2020

			Calidad de	
			Servicio	Planeación
Rho de Spearman	Calidad de	Coef.	1,000	,486**
	Servicio	Sig.	.	,006
		N	30	30
	Planeación	Coef.	,486**	1,000
		Sig.	,006	.
		N	30	30

Interpretación:

Podemos observar que el valor $p=0.006 < 0.01$, por lo que podemos establecer que existe una relación altamente significativa entre la planeación y la calidad de servicio en el Centro de Empleo, Lambayeque - 2020.; con un Rho Spearman = 0,486, lo que indica una moderada asociación.

Hipótesis específica 2

Ho: La organización no se relaciona con la calidad de servicio del Centro de Empleo, Lambayeque - 2020.

H1: La organización se relaciona con la calidad de servicio del Centro de Empleo, Lambayeque - 2020.

Tabla 7.

Correlación entre la organización y la calidad del servicio del Centro de Empleo, Lambayeque - 2020

			Calidad de	
			Servicio	Organización
Rho de Spearman	Calidad de Servicio	Coef.	1,000	,451*
		Sig.	.	,012
		N	30	30
Organización	Coef.	Coef.	,451*	1,000
		Sig.	,012	.
		N	30	30

Interpretación:

Podemos observar que el valor $p=0.012 < 0.05$, por lo que podemos establecer que existe una relación significativa entre la organización y la calidad de servicio en el Centro de Empleo, Lambayeque - 2020.; con un Rho Spearman = 0,451, lo que indica una moderada asociación.

Hipótesis específica 3

Ho: La integración no se relaciona con la calidad de servicio del Centro de Empleo, Lambayeque - 2020.

H1: La integración se relaciona con la calidad de servicio del Centro de Empleo, Lambayeque - 2020.

Tabla 8.

Correlación entre la integración y la calidad del servicio del Centro de Empleo, Lambayeque – 2020.

			Calidad de	
			Servicio	Integración
Rho de Spearman	Calidad de Servicio	Coef.	1,000	,550**
		Sig.	.	,002
		N	30	30
Integración	Coef.	Coef.	,550**	1,000
		Sig.	,002	.
		N	30	30

Interpretación:

Podemos observar que el valor $p=0.002 < 0.01$, por lo que podemos establecer que existe una relación altamente significativa entre la integración y la calidad de servicio en el Centro de Empleo, Lambayeque - 2020.; con un Rho Spearman = 0,550, lo que indica una moderada asociación.

Hipótesis específica 4

Ho: La Dirección no se relaciona con la calidad de servicio del Centro de Empleo, Lambayeque - 2020.

H1: La Dirección se relaciona con la calidad de servicio del Centro de Empleo, Lambayeque - 2020.

Tabla 9.

Correlación entre la Dirección y la calidad del servicio del Centro de Empleo, Lambayeque – 2020.

			Calidad de	
			Servicio	Dirección
Rho de Spearman	Calidad de Servicio	Coef.	1,000	,546**
		Sig.	.	,002
		N	30	30
Dirección	Dirección	Coef.	,546**	1,000
		Sig.	,002	.
		N	30	30

Interpretación:

Podemos observar que el valor $p=0.002 < 0.01$, por lo que podemos establecer que existe una relación altamente significativa entre la Dirección y la calidad de servicio.; con un Rho Spearman = 0,546, lo que indica una moderada asociación.

Hipótesis específica 5

Ho: El control no se relaciona con la calidad de servicio del Centro de Empleo, Lambayeque - 2020.

H1: El control se relaciona con la calidad de servicio del Centro de Empleo, Lambayeque - 2020.

Tabla 10.

Correlación entre el control y la calidad del servicio del Centro de Empleo, Lambayeque – 2020.

			Calidad de	
			Servicio	Control
Rho de Spearman	Calidad de Servicio	Coef.	1,000	,651**
		Sig.	.	,000
		N	30	30
Control	Control	Coef.	,651**	1,000
		Sig.	,000	.
		N	30	30

Interpretación:

Podemos observar que el valor $p=0.000 < 0.01$, por lo que podemos establecer que existe una relación altamente significativa entre la integración y la calidad de servicio en el Centro de Empleo, Lambayeque - 2020.; con un Rho Spearman = 0,651, lo que indica una buena asociación.

V. DISCUSIÓN

Para la contrastación de los resultados, esta investigación toma como base con respecto a la gestión administrativa el concepto de Camacho (2014) quien indica que el término de gestión administrativa, en la actualidad se encuentra definido en términos de cinco funciones: el planeamiento, la organización, la integración, la dirección y el control, desempeñadas principalmente para el alcance de los objetivos. Sobre dicha gestión de las 30 personas encuestadas entre colaboradores y usuarios del Centro de Empleo de Lambayeque el 70% manifestaron que la gestión administrativa se encuentra en un nivel regular, y apenas un 30% la calificó como eficiente (ver anexo 8) por lo tanto, se puede señalar que la gestión administrativa en el Centro de empleo no es tan adecuada y que requiere ser mejorada.

Asimismo, sobre las dimensiones de la gestión administrativa los resultados fueron que el 76.7% de los encuestados manifestaron que la Planeación en el Centro de Empleo, Lambayeque-2020 tiene un nivel regular, y un 23.3% dijo que existe una eficiente planeación, que el 76.7% manifestaron que la Organización en el Centro de Empleo, Lambayeque-2020 tiene un nivel regular, y un 23.3% dijo que existe una eficiente Organización, el 83.3% de los encuestados manifestaron que la Integración en el Centro de Empleo, Lambayeque-2020 tiene un nivel regular, y un 16.7% tiene la percepción que existe una eficiente Integración, el 60% dijeron que la Dirección en el Centro de Empleo, Lambayeque-2020 tiene un nivel regular, y un 40% respondió que existe una eficiente Dirección y por último el 66.7% tienen la percepción de que el Control en el Centro de Empleo, Lambayeque-2020 tiene un nivel regular, y un 33.3% dijo que existe un eficiente Control (ver anexo 8). Estos resultados dan a notar que la planeación, organización, integración, dirección y control en el Centro de empleo deben ser mejoradas.

Cabe mencionar que los instrumentos utilizados (cuestionarios) fueron validados por medio de juicio de expertos y los datos que se obtuvieron, pasaron por un análisis estadístico de confiabilidad, utilizándose el estadístico del Alfa de Cronbach, cuyo valor fue de 0.851 para la variable de gestión administrativa y

0.861 para la variable de calidad de servicio, resultados que demostraron una alta confiabilidad de los cuestionarios.

Así podemos comparar los resultados obtenidos por Peña (2018) quien, de un total de 328 usuarios, sobre la gestión administrativa de la Municipalidad de Ancash el 21 % señalan a la gestión con un nivel bajo, el 68 % dijeron que se encontraba en un nivel moderado y el 11 % que esta tiene un nivel alto. Pudiéndose apreciar que la mayoría de usuarios consideró en un nivel moderado a la gestión administrativa, resultado que como podemos ver es similar al obtenido en esta investigación, ya que la mayoría de los encuestados calificó de nivel regular la gestión administrativa en el Centro de Empleo. Asimismo, en el trabajo realizado por Tipian (2017) donde los niveles de eficiencia de la variable gestión administrativa, según la percepción de los usuarios de los bancos estudiados, el 52% consideró que su nivel de eficiencia fue regular y el 48% la calificó como nivel eficiente; cómo podemos ver estos resultados denotan la tendencia a considerar regular la gestión administrativa. Tendencia que coincide igualmente con el presente trabajo.

Sobre la calidad de servicio, tenemos la teoría expuesta en el libro de Gadea (2012) quien señala que las personas ya no son administradas se han convertido en personas-clientes, que saben por lo que pagan y, por lo tanto, exigen a cambio servicios de calidad.

Con respecto a ello encontramos a Torres & Luna (2017) que al analizar las dimensiones sobre calidad de servicio de las entidades bancarias Bancomer y Banamex obtuvieron como resultados que el 70% de los clientes calificó de buen y excelente nivel las instalaciones de los locales, el 90% consideraron que los conocimientos del personal fue de un excelente nivel y el 55 % tuvo la apreciación que el servicio fue personalizado estos resultados difieren de los obtenidos en este estudio ya que la tendencia que muestran es de regular a eficiente, siendo la tendencia de esta investigación por los resultados obtenidos de eficiente a regular.

Campos (2019) quien, con 31 trabajadores, realizo una encuesta, la cual obtuvo resultados desfavorables, en relación a la satisfacción del usuario, debido a que el 50.25% señalaron estar en desacuerdo con la atención, aunque un 50.75% la dijeron estar de acuerdo con el servicio brindado, proponiéndose o recomendado aplicar capacitaciones, para mejorar el nivel de satisfacción del usuario. Estos resultados se asemejan con los obtenidos con el presente trabajo, el cual tuvo una población próxima de 30 encuestados y según las percepciones de estos sobre el manejo de las herramientas administrativas el servicio brindado seria regular.

Ahora, la tabla 5 muestra como conclusión que la gestión administrativa influye en la calidad de servicio con una alta significancia puesto que el valor p hallado es de $0.000 < 0.01$ y una buena relación ya que Rho de Spearman fue de 0.701. Resultado similar con los de Talledo (2017) quien al analizar las variables gestión administrativa y calidad de servicio de la oficina general de administración del SERFOR encontró una relación altamente significativa con un valor $p = 0.001 < 0.01$ y una moderada asociación de las variables por un valor del coeficiente Rho Spearman = 0.537 (ver tabla 16). De la misma manera podemos ver los resultados de Peña (2018) en su tabla 19 obtiene los valores de $p = 0,000 < 0.01$ y Rho Spearman = 0.805, resultados que coinciden con esta investigación por indicarían igualmente una alta significancia y buena relación. También Tipian (2017) llega a una conclusión semejante al obtener un valor $p = 0.000 < 0.01$ y Rho Spearman = 0.500, tabla 24 de su trabajo de investigación.

Por lo expuesto, se establece que el Centro de Empleo, presenta una regular gestión administrativa con respecto a la atención al ciudadano, causando que la calidad de servicio brindado a los usuarios no logre cubrir las expectativas, generando insatisfacción.

Hay que señalar que durante la investigación se presentaron ciertas limitaciones como el tiempo que se dispuso para su desarrollo, por lo que el periodo de investigación fue menos de un año y se tuvieron que realizar los estudios con mayor rapidez, y otro fue la presencia en el periodo de mayo-julio de la pandemia del COVID19 que origino se dictará estado de emergencia, perdiéndose tiempo durante la cuarentena decretada por el gobierno y además ocasionando que no

se pueda tener contacto directo con las personas para la realización de las encuestas, sin embargo, estas pudieron desarrollarse utilizando plataformas virtuales como el Google forms.

VI. CONCLUSIONES

1. Con respecto a la hipótesis general, se concluye que la Gestión Administrativa tiene una relación altamente significativa con la Calidad de Servicio en el Centro de Empleo, Lambayeque - 2020; siendo que el Rho Spearman de 0,701, demostró una buena relación con un valor p de 0.000.
2. Se demuestra que la planeación tiene una relación altamente significativa con la calidad de servicio en el Centro de Empleo, Lambayeque - 2020; siendo que el Rho Spearman de 0,486, demostró una moderada relación con un valor p de 0.006.
3. Se demuestra que la organización influye significativamente con la calidad de servicio en el Centro de Empleo, Lambayeque - 2020; siendo que el Rho Spearman de 0.451, demostró una moderada relación con un valor p de 0.012
4. Se demuestra que la integración tiene una relación altamente significativa con la calidad de servicio en el Centro de Empleo, Lambayeque - 2020; siendo que el Rho Spearman de 0,550, demostró una moderada relación con un valor p de 0.002.
5. Se demuestra que la dirección tiene una relación altamente significativa con la calidad de servicio en el Centro de Empleo, Lambayeque - 2020; siendo que el Rho Spearman de 0,546, demostró una moderada relación con un valor p de 0.002.
6. Se demuestra que el control tiene una relación altamente significativa con la calidad de servicio en el Centro de Empleo, Lambayeque – 2020, siendo que el Rho Spearman de 0,546, demostró una buena relación con un valor p de 0.000.

VII. RECOMENDACIONES

1. A la Gerencia del Centro de Empleo de Lambayeque, realizar capacitaciones y evaluaciones periódicas a todos los colaboradores, con la finalidad de identificar las falencias en el desarrollo de sus funciones y seguir mejorando continuamente el nivel de satisfacción del usuario.
2. Al área administrativa del Centro de Empleo de Lambayeque, efectúen acciones en lo que respecta a la inducción de personal, de tal manera que las personas que sean seleccionadas cumplan con el perfil que se solicita por cada puesto laboral.
3. A los ejecutivos del Centro de Empleo, desarrollar actividades para la integración del personal, como programas y talleres de sensibilización lo cual conlleva a que los colaboradores tengan motivaciones para sentirse identificados y aumente así su compromiso con la institución, lo que se ve reflejado en una mejor en la calidad de servicio.
4. Al área de Marketing y Publicidad del Centro de Empleo de Lambayeque, realizar relaciones sinérgicas con la comunidad a fin de generar mayor sentido de pertinencia social y adhesión a sus políticas.
5. Al personal del área de publicidad del Centro de Empleo de Lambayeque, mejorar los sistemas de comunicación, en función de una mejora en la información y de esa manera elevar la satisfacción de los usuarios.

REFERENCIAS

- Abud, H. G. (2014). *Definition of Administrative Law*. USA: Elsevier Science.
- Acosta, L., & Ramírez, F. (2015). *Gestión administrativa y calidad según los usuarios de la Municipalidad Distrital de Puente Piedra*. Lima-Peru: Universidad Cesa Vallejo.
- Arias, F. (2012). *El Proyecto de Investigación introducción a la metodología científica*. Caracas-Venezuela: Editorial Episteme.
- Beltran, G. (2016). *Calidad de Servicio y Satisfacción de los clientes en el Banco de la Nación Puno*. Puno-Peru: Universidad Andina "Nestor Caceres Velasquez".
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la Investigación*. Bogota-Colombia: Prentice Hall.
- Boudaya, A. (2016). *webMethods Integration Server Administrator's Guide*. Germany: Software AG.
- Camacho, J. (2014). Impact of the administrative management on the efficiency of the fisheries fishing activity – Cantón Manta. *Revista ECA Sinergia*, 8(2).
- Campos, K. (2019). *Calidad de servicio para la satisfacción del usuario en la Gerencia Regional de Lambayeque*. Lambayeque: Universidad Cesar Vallejo-Escuela de postgrado-Programa Académico de maestría en Gestión Pública.
- Chiavenato, I. (2013). *Administración de recursos humanos*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Chisty, K. J. (2017). *Nursing Administration and Management*. Gazipur: Bangladesh Open University.
- Cordova, K. G. (2018). "Motivación Laboral y Compromiso Organizacional en los trabajadores del Ceticos Paita". Piura-Peru: Universidad Nacional de Piura. Recuperado el 28 de 05 de 2020, de http://www.salta.gov.ar/descargas/archivos/ocspdfs/ocs_la_calidad_en_los_servicios_publicos.pdf.
- D'Alessio, F. (2015). *El proceso estratégico: Un enfoque de gerencia*. Mexico: Pearson.
- Escobar, M., & Mosquera, A. (julio - diciembre de 2013). El marco conceptual relacionado con la calidad: una torre de Babel. *Universidad del Valle*, 29(50).
- Española, R. A. (2017). *HIPOTESIS*. Madrid - España.

- Espinosa, F. (2018). *La hipótesis en la investigación*. Machala - Ecuador: Universidad Técnica de Machala.
- Gadea, A. (2012). *Gestión de la Calidad en Servicios Públicos- La perspectiva de los ciudadanos, clientes y usuarios*. Barcelona-España.
- García, C. (2016). *Calidad del servicio y atención al usuario en la biblioteca de Temuco*. Chile: Santillan.
- Halpern, N. (2014). *Airport Marketing*. Canada: Informa Bussines.
- Hernández, C., Fernández, L., & Baptista. (2014). *Metodología de la Investigación*. Mexico: The McGraw-Hi.
- Jazayeri, E. (2017). *Safety Management System* . Kentucky: University of Kentucky.
- Kuusisto, A. (2017). *Safety management systems Audit tools and reliability of auditing*. Tampere: Tampere University of Technology .
- Mae, E. (2017). *The Administrative Functions*. Philippines: University of the Philippines .
- Mande, P. (2019). *A Guide to Empathy in Customer Service*. Obtenido de freshdesk blog:<https://freshdesk.com/customer-service-skills/guide-empathycustomer-serviceblog/#:~:text=Empathy%20is%20the%20ability%20to,human%20interaction%20with%20a%20customer.&text=It%20just%20means%20that%20you%20understand%20their%20truth>.
- Martínez , O. (2016). *Ensayo sobre la administración pública. Encrucijada revista electrónica del centro de estudios en administración pública*. México: Facultad de ciencias histórico sociales. Universidad Autónoma de México. Obtenido de <file:///F:/MAESTR%C3%8DA%20GP/METODOLOG%C3%8DA%20III/TRABAJOS%20PREVIOS/VARIAS%20MAESTR%C3%8DA%20GP/SELE/admin%20p%C3%BAblica.pdf>
- Mendoza, A. (2017). Importance of administrative management for the innovation of medium-sized commercial enterprises in the city of Manta. *Revista científica Dominio de las ciencias*, 952.
- Michaelsen, S. M. (15 de Febrero de 2015). *Translation, Adaptation and Inter-Rater Reliability of the Administration Manual for the Fugl-Meyer Assessment*. Obtenido de Püblimed. Gov: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/21519719/>
- Monique Devay, M. (2016). *Empathy a Multidisciplinary approach* . Washington, D.C.: Georgetown University.

- Montoya, C. (2016). El recurso humano como elemento fundamental para la gestión de calidad y la competitividad organizacional. *Revista científica Visión de futuro*, 1-20.
- Munch, L. (2010). *Fundamentos de Administración*. Mexico: editorial Trillas.
- O'Brien, Y. (2015). *Gestión administrativa y calidad según los trabajadores del Instituto Metropolitano de Planificación*". Lima-Peru: Universidad César Vallejo.
- Ocampos, L., & Valencia, S. (2017). *Gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario, en la red asistencial ESSALUD Tumbes, 2016*. Tumbes: Universidad Nacional de Tumbes.
- Peña, M. (2018). *Gestión administrativa y calidad del servicio del usuario en la Municipalidad Distrital de San Marcos, Huari, Ancash*. Ancahs-Peru: Universidad Cesar Vallejo.
- Presidencia del Consejo de Ministros. (2015). *Secretaría de Gestión Pública*. Obtenido de Manual para mejorar la atención a la ciudadanía en las entidades de la administración pública: <https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2016/10/manual-atencion-ciudadana.pdf>
- Reyes, T. V. (2015). *Gestión administrativa y su incidencia en la calidad de los servicios a los usuarios de la cooperativa interprovincial de transporte de pasajeros La Manà periodo 2013*. La mana-cotopaxi-Ecuador: Universidad Técnica de Cotopaxi.
- Reynolds, N. &. (2013). Theoretical Justification of Sampling Choices in International Marketing. *Journal of International Business Studies*, 80-89.
- Robbins, S. P. (2016). *Administrative theory*. India: Eilm University.
- Roman, C. (2016). *Motivación y calidad del servicio en los trabajadores del Hospital Nacional Dos de Mayo*. Lima: Universidad San martin de Porres.
- Sandilya, A. (2016). *Reliability and Quakity management* . New Delhi: New Age International Publishers .
- Santana, S. (2016). *La planificación estratégica y la gestión administrativa de los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales (GADM) de Tungurahua*. Ambato - Ecuador: Universidad Técnica de Ambato. Facultad de Contabilidad y Auditoría. Dirección de Posgrado.
- Santiago, P. (2016). *Gestión administrativa y calidad del servicio del usuario en la Municipalidad el manabi*. Ecuador.
- Selvarasu, A. (2015). *Moderating view on Responsive Administration*. Chidambaram: Annamalai University.
- Simon, H. A. (2015). *Administrative Behavior*. EEUU: Free Press.

- Talledo, M. (2017). *La gestión administrativa institucional y la calidad de servicio de la oficina general de administración del SERFOR*. Peru: Universidad Cesar Vallejo.
- Tipian, S. (2017). *Gestión administrativa y la calidad de servicio a usuarios de la Dirección General de Protección de Datos Personales del Minjus*. Peru: Universidad César Vallejo. Tesis para optar el grado académico de maestra en Gestión Pública.
- Torres, j., & Luna, I. (2017). *Evaluación de la percepción de la calidad de los servicios bancarios mediante el modelo SERVPERF*. Universidad de Istmo: Mexico.
- Tubay, M., Peña , M., Cedeño, E., & Chang, W. (2009). Management administrative and its incidence in the profitability and quality of the services to the users of an institution educational. *Journal of science and research*, 41.
- Verweire, K. (2014). *Integrated Performance Management* . Londres: SAGE.
- Vijay, P. (15 de Enero de 2019). *Administrative Direction*. Obtenido de Legal Service India: <http://www.legalserviceindia.com/legal/article-477-administrative-direction.html>
- WILLIAMS, J. P. (2017). *Reability for Safety Instrumented Systems* . Houston: KBC Advances Technologies.
- Ysuiza , M. (2018). *Gestión administrativa y calidad de servicio al contribuyente de la Municipalidad Provincial del Alto Amazonas, Loreto*. Loreto-Peru: Universidad de San Marin de Porres.

ANEXOS

ANEXO 1: Matriz de operacionalización de variables

Variable 1	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Gestión administrativa	El término de gestión administrativa, ha existido en todas las sociedades, pero no han tomado siempre las mismas formas, en la actualidad se encuentra definido en términos de cinco funciones: el planeamiento, la organización, la integración, la dirección y el control, desempeñadas principalmente para determinar y lograr objetivos (Camacho, 2014).	Para esta variable se elaboró un instrumento (cuestionario) con 15 preguntas para sus 05 dimensiones: para la dimensión planeación la pregunta 01, para la dimensión organización de la pregunta 02 a la 06, para la dimensión integración desde la pregunta 07 a la 10, para la dimensión dirección las preguntas 11 y 12 y para la dimensión control las preguntas 13, 14 y 15	Planeación	Planificación	Ordinal
				Organización	
				Obtención de resultados	
			Organización	Diseñar estrategias	
				Responsabilidades	
				Simplificación administrativa	
			Integración	Recursos humanos	
				Recursos materiales	
				Recursos logísticos	
			Dirección	Proceso administrativo	
				Conducción	
				Liderazgo	
			Control	Evaluación de resultados	
Corregir desviaciones					
Mejora de las operaciones					

Variable 2	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Calidad de servicio	Los ciudadanos han dejado de ser los administrados y han pasado a ser ciudadano-clientes, que saben que pagan y, en consecuencia, exigen a cambio servicios de calidad (Gadea, 2012, p.11)	para esta variable se elaboró un cuestionario con 15 preguntas para sus 05 dimensiones: a la dimensión elementos tangibles le corresponde las preguntas 01 y 02, para la dimensión fiabilidad desde la pregunta 03 hasta la pregunta 06, para la dimensión capacidad de respuesta de la pregunta 07 hasta la pregunta 10, para la dimensión seguridad las preguntas 11 y 12, finalmente para la dimensión empatía las preguntas 13, 14 y 15	Elemento tangibles	Instalaciones físicas	Ordinal
				Equipamiento	
				Presentación formal del personal	
			Fiabilidad	Eficiencia en el servicio	
				Cumplimiento de lo prometido	
				Orientación al usuario	
			Capacidad de respuesta	Protocolo de atención	
				Rápida atención	
				Conocimiento del servicio prestado	
			Seguridad	Prestación del servicio	
				Credibilidad	
				Confianza	
			Empatía	Atención personalizada	
Lenguaje claro					
Retroalimentación					

ANEXO 2: Ficha técnica del instrumento

Nombre del instrumento: Cuestionario sobre Gestión administrativa

Autor: Sánchez Chávez Juan Carlos

Año: 2020

Tipo de instrumento: Cuestionario

Objetivo: Medir el grado relación de la Gestión administrativa y la Calidad de servicio, en el Centro de Empleo de Lambayeque, 2020.

Población: 5 colaboradores del Centro de Empleo y 25 usuarios externos

Número de ítem: 15 ítems.

Aplicación: Encuesta directa.

Tiempo de administración: 30 minutos.

Normas de aplicación: El trabajador seleccionará cada ítem, según crea conveniente.

Escala: [1] “Totalmente en desacuerdo”, [2] “Desacuerdo”, [3] “Indiferente”, [4] “De acuerdo”, [5] “Totalmente de acuerdo”.

Niveles y rango: “Eficiente” [57 – 75], “Regular” [36 – 56], “Ineficiente” [15-35].

Cuestionario para el análisis de la Gestión administrativa

Indicaciones: Marque con una (x) la respuesta que se ajusta a la percepción que usted muestra frente a los siguientes ítems, considerando el siguiente cuadro de valorización:

1	Totalmente en desacuerdo
2	En desacuerdo
3	Indiferente
4	De acuerdo
5	Totalmente de acuerdo

Planeación	1	2	3	4	5
1. ¿Los servicios brindados en el Centro de Empleo Lambayeque están debidamente planificados para brindar un servicio de calidad?					

Organización	1	2	3	4	5
2. ¿Los servicios prestados en el Centro de Empleo Lambayeque están diseñados estratégicamente para brindar una atención adecuada?					
3. ¿Los servidores públicos del Centro de Empleo Lambayeque cumplen sus funciones responsablemente?					
4. ¿El Centro de Empleo Lambayeque viene adecuándose a los lineamientos de la simplificación administrativa?					
5. ¿Considera usted que los procesos estratégicos definen la orientación de los procesos operativos?					
6. ¿Considera usted que la aplicación de una Gestión por Procesos hará un cambio operacional en la institución?					
Integración	1	2	3	4	5
7. ¿El Centro de Empleo Lambayeque cuenta con los recursos humanos necesarios para que brinde una debida atención a los usuarios?					
8. ¿El Centro de Empleo Lambayeque cuenta con una adecuada infraestructura para la atención a sus usuarios?					
9. ¿El Centro de Empleo Lambayeque cuenta con el presupuesto suficiente para brindar todos sus servicios?					
10. ¿Considera usted que el Centro de Empleo Lambayeque ha implementado la Gestión por procesos?					
Dirección	1	2	3	4	5
11. ¿En el Centro de Empleo Lambayeque hay una adecuada conducción del servicio de atención a los usuarios?					
12. ¿El liderazgo del director del Centro de Empleo Lambayeque promueve una atención de calidad?					

Control	1	2	3	4	5
13. ¿Los resultados del servicio brindado en el Centro de Empleo Lambayeque son óptimos?					
14. ¿Los procedimientos administrativos en el Centro de Empleo Lambayeque están estandarizados?					
15. ¿El Centro de Empleo Lambayeque realiza mejoras en sus procedimientos administrativos?					

Ficha técnica del instrumento Calidad de servicio

Nombre del instrumento: Cuestionario sobre la Calidad de servicio

Autor: Sánchez Chávez Juan Carlos

Año: 2020

Tipo de instrumento: Cuestionario

Objetivo: Medir el grado relación de la Gestión administrativa y la Calidad de servicio, en el Centro de Empleo de Lambayeque, 2020.

Población: 5 colaboradores del Centro de Empleo y 25 usuarios externos

Número de ítem: 15 ítems.

Aplicación: Encuesta directa.

Tiempo de administración: 30 minutos.

Normas de aplicación: El trabajador seleccionará cada ítem, según crea conveniente.

Escala: [1] “Totalmente insatisfecho”, [2] “Insatisfecho”, [3] “Indiferente”, [4] “Satisfecho”, [5] “Totalmente insatisfecho”.

Niveles y rango: “Buena” [57 – 75], “Media” [36 – 56], “Mala” [15-35].

Cuestionario para el análisis de la variable calidad de servicio

Indicaciones: Marque con una (x) la respuesta que se ajusta a la percepción que usted muestra frente a los siguientes ítems, considerando el siguiente cuadro de valorización:

1	Totalmente insatisfecho
2	Insatisfecho
3	Indiferente
4	Satisfecho
5	Totalmente satisfecho

ELEMENTOS TANGIBLES	1	2	3	4	5
Que tan satisfecho se encuentra usted con:					
1. ¿Los ambientes de atención al usuario en el Centro de Empleo Lambayeque son cómodos?					
2. ¿Los equipos con los que cuenta el Centro de Empleo Lambayeque apoyan para brindar un buen servicio a los usuarios?					
FIABILIDAD	1	2	3	4	5
Que tan satisfecho se encuentra con:					
3. ¿Es eficiente el servicio que brinda el Centro de Empleo Lambayeque?					
4. ¿Las promesas ofrecidas son cumplidas por el Centro de Empleo Lambayeque?					
5. ¿Se orienta correctamente al usuario acerca del servicio brindado en el Centro de Empleo Lambayeque?					
6. ¿Los trabajadores del Centro de Empleo Lambayeque les transmiten confianza?					

CAPACIDAD DE RESPUESTA	1	2	3	4	5
Que tan satisfecho se encuentra con:					
7. ¿Cuentan con un protocolo de atención al usuario en el Centro de Empleo Lambayeque?					
8. ¿La atención hacia el usuario es rápida en el Centro de Empleo Lambayeque?					
9. ¿Conoce usted todas las bondades que otorga el servicio brindado a los usuarios del Centro de Empleo Lambayeque?					
10. ¿Encuentra rápida disposición de atención en el personal del Centro de Empleo Lambayeque?					
SEGURIDAD	1	2	3	4	5
Que tan satisfecho se encuentra con:					
11. ¿Se ha asignado personal especial para la prestación del servicio en el Centro de Empleo Lambayeque?					
12. ¿Los usuarios tienen la creencia de que sus peticiones serán atendidas en el Centro de Empleo Lambayeque?					
EMPATÍA	1	2	3	4	5
Que tan satisfecho se encuentra con:					

13. ¿La atención brindada en el Centro de Empleo Lambayeque a los usuarios es personalizada?					
14. ¿ El personal del Centro de Empleo Lambayeque utiliza un lenguaje claro y entendible al atender a los usuarios?					
15. ¿El personal del Centro de Empleo Lambayeque realiza preguntas a los usuarios para identificar si ha entendido lo señalado?					

ANEXO 3: Validación por juicio de expertos EXPERTO 1

INFORME SOBRE JUICIO DE EXPERTO PARA VALIDAR INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS

I. DATOS INFORMATIVOS:

- 1.1 Apellidos y nombres de experto: Sobrino Olea, Angélica Yuliana
- 1.2 Grado académico que ostenta: Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad
- 1.3 Institución donde trabaja: Universidad César Vallejo
- 1.4 Experiencia Laboral (años): 15 años
- 1.5 Título de la tesis: Gestión administrativa y la calidad del servicio al usuario en el Centro de Empleo Lambayeque
- 1.6 Nombres de autor de la tesis: Sánchez Chávez, Juan Carlos
- 1.7 Nombre del instrumento a validar: Cuestionario de calidad del servicio dirigido a los usuarios y colaboradores del Centro de Empleo Lambayeque.

II. ASPECTOS A VALIDAR:

CRITERIO	INDICACIONES	DEFICIENTE				BAJA				REGULAR				BUENA				MUY BUENA				
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. CLARIDAD	Esta redactado (a) con lenguaje apropiado																					X
2. OBJETIVIDAD	Describe ideas relacionadas con la realidad a solucionar																					X
3. ACTUALIZACIÓN	Sustentado en aspectos técnicos científicos de actualidad																				X	
4. ORGANIZACIÓN	El instrumento contiene organización lógica																				X	
5. SUFICIENCIA	El instrumento contiene aspectos en calidad y cantidad																				X	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado (a) para mejorar la gestión pública																					X
7. CONSISTENCIA	Adecuado (a) en aspectos técnicos científicos																					X
8. COHERENCIA	Entre los variable, indicadores y el instrumento																					X
9. METODOLOGÍA	El instrumento responde al propósito del diagnóstico																					X
10. PERTINENCIA	Útil y adecuado (a) para la investigación																					X
TOTAL																						285 / 300

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

El instrumento está apto para ser aplicado

IV. PROMEDIO DE VALORIZACION:

98.5

Lugar y fecha: Chiclayo 06 de agosto del 2020



FIRMA DEL EXPERTO

DNI: 16733848

INFORME SOBRE JUICIO DE EXPERTO PARA VALIDAR INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS

I. DATOS INFORMATIVOS:

- 1.1 Apellidos y nombres de experto: Sobrino Ojeda, Angélica Yuliana
- 1.2 Grado académico que ostenta: Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad
- 1.3 Institución donde trabaja: Universidad César Vallejo
- 1.4 Experiencia Laboral (años): 15 años
- 1.5 Título de la tesis: Gestión administrativa y la calidad del servicio al usuario en el Centro de Empleo Lambayeque
- 1.6 Nombres de autor de la tesis: Sánchez Chávez, Juan Carlos
- 1.7 Nombre del instrumento a validar: Cuestionario de gestión administrativa dirigido a los usuarios y colaboradores del Centro de Empleo Lambayeque.

II. ASPECTOS A VALIDAR:

CRITERIO	INDICACIONES	DEFICIENTE				BAJA				REGULAR				BUENA				MUY BUENA				
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. CLARIDAD	Está redactado (a) con lenguaje apropiado																				X	
2. OBJETIVIDAD	Describe ideas relacionadas con la realidad a solucionar																				X	
3. ACTUALIZACIÓN	Sustentando en aspectos técnicos científicos de actualidad																			X		
4. ORGANIZACIÓN	El instrumento contiene organización lógica																		X			
5. SUFICIENCIA	El instrumento contiene aspectos en calidad y cantidad																				X	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado (a) para mejorar la gestión pública																				X	
7. CONSISTENCIA	Adecuado (a) en aspectos técnicos científicos																				X	
8. COHERENCIA	Entre los variables, indicadores y el instrumento																				X	
9. METODOLOGIA	El instrumento responde al propósito del diagnóstico																				X	
10. PERTINENCIA	Útil y adecuado (a) para la investigación																				X	
TOTAL																					190	200

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

El instrumento está apto para ser aplicado

IV. PROMEDIO DE VALORIZACION:

99

Lugar y fecha: Chiclayo 06 de agosto del 2020



FIRMA DEL EXPERTO

DNI: 16733848

EXPERTO 2

INFORME SOBRE JUICIO DE EXPERTO PARA VALIDAR INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS

I. DATOS INFORMATIVOS:

- 1.1 Apellidos y nombres de experto: Maica Saavedra, Jhon Wilian
- 1.2 Grado académico que ostenta: Dr. Gestión Pública y Gobernabilidad
- 1.3 Institución donde trabaja: Gobierno Regional Lambayeque y UCV
- 1.4 Experiencia Laboral (años): 14 años
- 1.5 Título de la tesis: Gestión administrativa y la calidad del servicio al usuario en el Centro de Empleo Lambayeque
- 1.6 Nombres de autor de la tesis: Sánchez Chávez, Juan Carlos
- 1.7 Nombre del instrumento a validar: Cuestionario de calidad del servicio dirigido a los usuarios y colaboradores del Centro de Empleo Lambayeque.

II. ASPECTOS A VALIDAR:

CRITERIO	INDICACIONES	DEFICIENTE				BAJA				REGULAR				BUENA				MUY BUENA				
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. CLARIDAD	Está redactado (a) con lenguaje apropiado																					X
2. OBJETIVIDAD	Describe ideas relacionadas con la realidad a solucionar																					X
3. ACTUALIZACION	Sustentando en aspectos técnicos científicos de actualidad																					X
4. ORGANIZACION	El instrumento contiene organización lógica																					X
5. SUFICIENCIA	El instrumento contiene aspectos en cantidad y calidad																					X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado (a) para mejorar la gestión pública																					X
7. CONSISTENCIA	Adecuado (a) en aspectos técnicos científicos																					X
8. COHERENCIA	Entre los variables, indicadores y el instrumento																					X
9. METODOLOGIA	El instrumento responde al propósito del diagnóstico																					X
10. PERTINENCIA	Útil y adecuado (a) para la investigación																					X
TOTAL																						1000

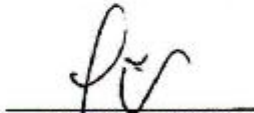
III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

El instrumento mide la variable de investigación.

IV. PROMEDIO DE VALORIZACION:

100

Lugar y fecha: Chiclayo 05 de agosto del 2020


FIRMA DEL EXPERTO

DNI: 16788917

INFORME SOBRE JUICIO DE EXPERTO PARA VALIDAR INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS

I. DATOS INFORMATIVOS:

- 1.1 Apellidos y nombres de experto: Malca Saavedra, Jhon Wilian
- 1.2 Grado académico que ostenta: Doctor Gestión Pública y Gobernabilidad
- 1.3 Institución donde trabaja: Gobierno Regional y UCV
- 1.4 Experiencia Laboral (años): 14 años
- 1.5 Título de la tesis: Gestión administrativa y la calidad del servicio al usuario en el Centro de Empleo Lambayeque
- 1.6 Nombres de autor de la tesis: Sánchez Chávez, Juan Carlos
- 1.7 Nombre del instrumento a validar: Cuestionario de gestión administrativa dirigido a los usuarios y colaboradores del Centro de Empleo Lambayeque.

II. ASPECTOS A VALIDAR:

CRITERIO	INDICACIONES	DEFICIENTE				BAJA				REGULAR				BUENA				MUY BUENA			
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Está redactado (a) con lenguaje apropiado																				X
2. OBJETIVIDAD	Describe ideas relacionadas con la realidad a solucionar																				X
3. ACTUALIZACIÓN	Sustentado en aspectos técnicos científicos de actualidad																				X
4. ORGANIZACIÓN	El instrumento contiene organización lógica																				X
5. SUFICIENCIA	El instrumento cubre aspectos en cantidad y calidad																				X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado (a) para mejorar la gestión pública																				X
7. CONSISTENCIA	Adecuado (a) en aspectos técnicos científicos																				X
8. COHERENCIA	Entre los variables, indicadores y el instrumento																				X
9. METODOLOGIA	El instrumento responde al propósito del diagnóstico																				X
10. PERTINENCIA	Útil y adecuado (a) para la investigación																				X
TOTAL																					100

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

El instrumento mide la variable de investigación.

IV. PROMEDIO DE VALORIZACION:

100

Lugar y fecha: Chiclayo 06 de agosto del 2020



FIRMA DEL EXPERTO

DNI:16788917

ANEXO 4: Autorización de la aplicación del instrumento



GOBIERNO REGIONAL LAMBAYEQUE
GERENCIA REGIONAL DE TRABAJO Y PROMOCIÓN DEL EMPLEO
DIRECCIÓN DE PROMOCION DEL EMPLEO y CAPACITACION LABORAL

Calle Los Laureles N° 131-137- Urb. Los Libertadores Telf. 608953-608954

Calle Panamerica N° 123 - Urb. Los Libertadores Telf. 611782

<http://trabajo.regionlambayeque.gob.pe>

www.regionlambayeque.gob.pe

"Año de la Universalización de la salud"

Chiclayo, 06 de Agosto 2020

Oficio N° 0075-2020-GR.LAMB/GRTPE-DPECL

Señora : DRA. MERCEDEZ COLLAZOS NEYRA
UNIDAD DE POST GRADO DE LA UCV

Asunto : Proyecto de Tesis del maestrante
JUAN CARLOS SANCHEZ CHAVEZ

Referencia: Carta s/n de fecha 04 agosto 2020

De Mi Consideración:

Mediante el presente reciba usted mi cordial saludo, en relación al documento de la referencia hago de su conocimiento que nuestra institución autoriza al señor maestrante JUAN CARLOS SANCHEZ CHAVEZ para que aplique su proyecto de tesis GESTION ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DEL SERVICIO AL USUARIO EN EL CENTRO DE EMPLEO LAMBAYEQUE.

Para tal efecto, se le brindara todas las facilidades y apoyo para que realice las actividades que conlleven a la ejecución de su trabajo de investigación.

Sin otro particular, hago llegar mi consideración y estima.

Atentamente.

GOBIERNO REGIONAL LAMBAYEQUE
GERENCIA REGIONAL DE TRABAJO
Y PROMOCION DEL EMPLEO

Abog. Fco. Alberto Guzmán Enríquez
DIRECTOR DE PROMOCION DEL EMPLEO
Y CAPACITACION LABORAL

ANEXO 5: Estadística Descriptiva: Cuadros y figuras

La Gestión Administrativa en el Centro de Empleo, Lambayeque-2020

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
REGULAR	21	70,0	70,0	70,0
EFICIENTE	9	30,0	30,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Vemos que el 70% de los encuestados manifestaron que la Gestión Administrativa en el Centro de Empleo, Lambayeque-2020 tiene un nivel regular, y un 30% dijo que existe una eficiente gestión.

La Planeación en el Centro de Empleo, Lambayeque-2020

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
REGULAR	23	76,7	76,7	76,7
EFICIENTE	7	23,3	23,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Vemos que el 76.7% de los encuestados manifestaron que la Planeación en el Centro de Empleo, Lambayeque-2020 tiene un nivel regular, y un 23.3% dijo que existe una eficiente planeación.

La Organización en el Centro de Empleo, Lambayeque-2020

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
REGULAR	23	76,7	76,7	76,7
EFICIENTE	7	23,3	23,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Vemos que el 76.7% de los encuestados manifestaron que la Organización en el Centro de Empleo, Lambayeque-2020 tiene un nivel regular, y un 23.3% dijo que existe una eficiente Organización.

La Integración en el Centro de Empleo, Lambayeque-2020

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
REGULAR	25	83,3	83,3	83,3
EFICIENTE	5	16,7	16,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Vemos que el 83.3% de los encuestados manifestaron que la Integración en el Centro de Empleo, Lambayeque-2020 tiene un nivel regular, y un 16.7% dijo que existe una eficiente Integración.

La Dirección en el Centro de Empleo, Lambayeque-2020

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
REGULAR	18	60,0	60,0	60,0
EFICIENTE	12	40,0	40,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Vemos que el 60% de los encuestados manifestaron que la Dirección en el Centro de Empleo, Lambayeque-2020 tiene un nivel regular, y un 40% dijo que existe una eficiente Dirección.

El Control en el Centro de Empleo, Lambayeque-2020

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
REGULAR	20	66,7	66,7	66,7
EFICIENTE	10	33,3	33,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Vemos que el 66.7% de los encuestados manifestaron que el Control en el Centro de Empleo, Lambayeque-2020 tiene un nivel regular, y un 33.3% dijo que existe un eficiente Control.

La Calidad de Servicio en el Centro de Empleo, Lambayeque-2020

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
MEDIA	21	70,0	70,0	70,0
BUENA	9	30,0	30,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Vemos que el 70% de los encuestados manifestaron que la Calidad de Servicio en el Centro de Empleo, Lambayeque-2020 tiene un nivel medio, y un 30% dijo que existe una buena calidad de servicio.

Comparación entre la gestión Administrativa y la Calidad de Servicio en el Centro de Empleo, Lambayeque - 2020

			Calidad de Servicio		
			MEDIA	BUENA	Total
Gestión Administrativa	REGULAR	Recuento	20	1	21
		% del total	66,7%	3,3%	70,0%
	EFICIENTE	Recuento	1	8	9
		% del total	3,3%	26,7%	30,0%
Total		Recuento	21	9	30
		% del total	70,0%	30,0%	100,0%

Observamos que el 66.7% percibe a la gestión administrativa con un nivel regular y con un nivel medio a la calidad de servicio, asimismo, el 26.7% perciben a la gestión como eficiente y en un nivel bueno a la calidad de servicio