



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**La gestión administrativa y la calidad de servicio en la
Municipalidad de Lince, año 2022**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Gutierrez Yalico, Lisset Yazmin (orcid.org/0000-0003-1250-4591)

ASESOR:

Mg. Chicchon Mendoza, Oscar Guillermo (orcid.org/0000-0001-6215-7028)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de políticas públicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía.

LIMA – PERÚ

2022

DEDICATORIA:

A mis queridos padres, quienes me forjaron con ganas y ánimo de superarme cada vez más.

AGRADECIMIENTO:

El agradecimiento a todos los profesionales que me instruyeron para poder encaminar la investigación, la municipalidad de Lince por aceptar realizar la investigación en su ámbito contribuyendo a la investigación del país, y a mis docentes asesores quienes me acompañaron en el recorrido de la investigación.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA:	ii
AGRADECIMIENTO:	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	iv
Resumen.....	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	3
III. METODOLOGÍA	13
3.1. Tipo y diseño de Investigación	13
3.2. Variable y Operacionalización	13
3.3. Población, muestra y muestreo	13
3.3.2. Muestra	14
3.3.3. Muestreo:	14
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.	14
3.5. Procedimientos	16
3.6. Método de Análisis	16
3.7. Aspectos éticos	17
V. RESULTADOS.....	18
V. DISCUSIÓN.....	29
VI. CONCLUSIONES.....	34
VI. RECOMENDACIONES.....	36
REFERENCIAS	37
ANEXOS	46

Índice de tablas

Tabla 1	Ficha Técnica	14
Tabla 2	Expertos para validación de Instrumentos	15
Tabla 3	Confiabilidad	16
Tabla 4	Variable 1: Gestión administrativa	17
Tabla 5	Dimensión: Planificación	18
Tabla 6	Dimensión Organización	18
Tabla 7	Dimensión: Dirección	19
Tabla 8	Dimensión: Control	19
Tabla 9	Variable: Calidad de servicio	20
Tabla 10	Dimensión: Satisfacción del cliente	20
Tabla 11	Dimensión: Mejora continua	21
Tabla 12	Dimensión: Control de calidad	21
Tabla 13	Prueba de normalidad	22
Tabla 14	Correlación entre las V1 y V2	23
Tabla 15	Correlación entre satisfacción al cliente y calidad de servicio	24
Tabla 16	Correlación entre mejora continua y calidad de servicio	24
Tabla 17	Correlación entre control de calidad y calidad de servicio	25
Tabla 18	Correlación entre planificación y	

	Gestión administrativa	26
Tabla 19	Correlación entre organización y	
	Gestión administrativa	26
Tabla 20	Correlación entre dirección y	
	Gestión administrativa	27
Tabla 21	Correlación entre control y	
	Gestión administrativa	28

Índice de gráficos y figuras

Figura 1	Variable 1: Gestión administrativa	62
Figura 2	Dimensión: Planificación	62
Figura 3	Dimensión Organización	63
Figura 4	Dimensión: Dirección	63
Figura 5	Dimensión: Control	64
Figura 6	Variable: Calidad de servicio	64
Figura 7	Dimensión: Satisfacción del cliente	65
Figura 8	Dimensión: Mejora continua	65
Figura 9	Dimensión: Control de calidad	66

Resumen

La presente tesis tiene como objetivo determinar el nivel de relación entre la gestión administrativa y calidad de servicio en la municipalidad de Lince, año 2022 explicar cómo influye la gestión administrativa en la percepción del usuario demostrando el nivel de satisfacción de acuerdo a los estándares de calidad en la entidad. La investigación es de tipo básica y de enfoque cuantitativo, el diseño utilizado fue no experimental correlacional, utilizando la técnica de recolección de datos a través del instrumento de encuesta conformado por 27 ítem de la variable gestión administrativa y 23 ítem de la variable calidad de servicio. Los resultados encontrados fueron que existe relación entre gestión administrativa y calidad de servicio obteniendo una fiabilidad de alfa de cronbach de 0,853 y el resultado de correlación Rho de Spearman con un valor $r = 0.727$. Concluimos que existe relación entre las variables gestión administrativa y calidad de servicio; por lo que la hipótesis general se aprueba, en este sentido si la gestión administrativa se realiza con eficiencia, aumentará la calidad de servicio de la entidad.

Palabras clave: gestión administrativa, calidad de servicio, satisfacción del usuario, mejora continua.

Abstract

The objective of this thesis is to determine the level of relationship between administrative management and quality of service in the municipality of Lince, year 2022, to explain how administrative management influences user perception, demonstrating the level of satisfaction according to quality standards. in the entity. The research is of a basic type and quantitative approach, the design used was non-experimental correlational, using the data collection technique through the survey instrument made up of 27 items of the variable administrative management and 23 items of the variable quality of service. . The results found were that there is a relationship between administrative management and quality of service, obtaining a reliability of cronbach's alpha of 0.853 and the result of Spearman's Rho correlation with a value of $r = 0.727$. We conclude that there is a relationship between the variables administrative management and quality of service; Therefore, the general hypothesis is approved, in this sense, if the administrative management is carried out efficiently, the entity's quality of service will increase.

Keywords: administrative management, service quality, user satisfaction, continuous improvement.

I. INTRODUCCIÓN

A nivel mundial uno de los inconvenientes que tiene la calidad del servicio (C.S.) en las entidades públicas es la mala gestión administrativa (G.A.); según Arias (2019) en el gobierno de Sucumbios en Ecuador las entidades municipales refieren que los trámites son burocráticos, y presentan distintas falencias en la calidad de servicio, por lo que es importante que la entidad tenga una planeación y aplique las normas ISO 9001, e incluso con ello mantenga una mejora continua, para que la población perciba una entidad moderna. En el centro de Salud de San Rafael de Esmeraldas de Ecuador el carácter de la G.A. es ser sistemático porque está orientado al cumplimiento de objetivos (Gómez, 2021), por lo que es interesante que se realicen innovaciones que hagan más eficiente la gestión, con el trascurso del tiempo no resulta suficiente que solo se brinde al usuario un buen servicio, sino que este debe ser eficaz, por ello la calidad del servicio es considerado el derecho de cada usuario de tener un servicio de calidad.

En el Perú, según el centro de investigación parlamentaria (2005) refiere que el punto de partida es que el estado tiene una visión de ser burocrático, costoso y poco transparente, por lo que el razonamiento será tirar abajo las barreras burocráticas y construir un estado eficiente, eficaz, moderno y transparente (Ceplan, 2022), el municipio de Lima en el año 2016 de fecha 23 de abril obtuvo la certificación internacional ISO 9001 versión 2008 (Agencia Andina, 2018), esta normativa internacional certifica que la entidad tenga un sistema óptimo para el servicio que brinda. Según Sánchez (2020) a fin de determinar el cumplimiento efectivo del servicio que brinda la entidad, es necesario analizar al órgano que ejecuta las actividades y mejorar la C.S. que brinda, lo que el cumplimiento de los objetivos institucionales, señala el autor respecto al centro de empleo en Lambayeque. La secretaria de gestión pública (2020) refirió que la política de la gestión pública es modernizarse y brindar servicios de calidad, por ello los entes públicos deben adaptar sus procedimientos de G.A. orientada a la C.S.

En el municipio de Lince, los procedimientos burocráticos y la falta de capacitación a los profesionales de cada área conlleva a que se ejecute procedimientos administrativos que repercutan en la C.S. que se brinda al cliente, es el caso de INDECOPI (2015) sobre la entidad en mención, se declaró barrera burocrática ilegal los procedimientos respecto a la temporalidad de licencia para avisos publicitarios, contemplado en el expediente 0051-2015/CEB-INDECOPI.

En este sentido el cumplimiento de procedimientos internos, y aquellos que se contemplen en el TUPA serán efectivos cuando surtan los efectos que corresponden, pero serán de calidad cuando la G.A. (planificación, organización, dirección, control) esté orientada y se ajuste a las normativas vigentes. Otro de los factores de la satisfacción para el usuario, en relación a la G.A. es que mejore la C.S. , es realizar políticas que orienten e informen a los usuarios o administrados respecto a las modificatorias de la entidad o la toma de decisiones, como el caso proyecto Castilla (Comercio, 2021) donde la entidad realiza una valorización de residuos en el Parque Mariscal Ramón Castilla sin haber dado aviso a la población lo que llevó a las protestas frente a la entidad.

En esta investigación se obtuvo información relevante sobre la G.A. y la C.S. en la municipalidad de Lince, se analizó científicamente el vínculo entre la G.A. y la C.S. El **problema general** es ¿Cómo se relaciona la G.A. y la C.S. en la municipalidad de Lince?

En cuanto a **problemas específicos**, a. ¿Cómo se relaciona la satisfacción del administrado en la C.S. en la municipalidad de Lince?, b. ¿Cómo se relaciona la mejora continua en relación a la C.S.?, c. ¿Cómo se relaciona el control de calidad en relación a la C.S.?, d. ¿Cómo se relaciona la planificación en la G.A.?, e. ¿Cómo se relaciona la organización en la G.A.?, f. ¿Cómo se relaciona la dirección en la G.A.?, g. ¿Cómo se relaciona el control en la G.A.?

En referencia a la **justificación teórica**, el trabajo se centró en indagar todos los conceptos vinculados a calidad del servicio, G.A., y sus dimensiones; debido a que, nos permite que los conceptos sean base técnica para el desarrollo del trabajo de investigación (Escobar, P y Bilbao, J., 2020). Respecto a la **justificación práctica**, sustentamos en mérito a la realidad problemática que dio inicio al análisis del caso es

tener conocimiento de la relación entre la G.A. y el nivel de satisfacción del administrado, ya que si existe una buena G.A. podrá brindar una buena C.S. y así tendrá un alto nivel de satisfacción aprobada por los administrados, de no ser así se deberá proponer mejoras para la gestión (Escobar, P & Bilboa, J., 2020). Por otro lado, la **justificación metodológica**, está orientada en la aplicación del enfoque cuantitativo (Sampieri, 2020), de alcance correlacional, y sus procedimientos se llevaron a cabo de acuerdo al trabajo investigado, se contó con el apoyo de diferentes autores, y material bibliográfico para llegar alcanzar los objetivos expuestos, y demostrar la validez y confiabilidad de la presente tesis.

El **objetivo general** es determinar la relación de la C.S. y la G.A. en la municipalidad de Lince. Mientras que, los **objetivos específicos** son; a. determinar nivel de satisfacción de los administrados en relación a la C.S., b. establecer la importancia de la mejora continua en relación a la C.S., c. determinar la importancia del control de calidad en relación a la C.S., d. establecer la importancia de la planificación en la G.A., e. establecer la importancia de la organización en la G.A., f. establecer la importancia de la dirección en la G.A., g. determinar la importancia del control en la G.A. Como **hipótesis general** tenemos determinar la relación entre de la G.A. y la C.S. en la municipalidad de Lince. Por último, como **hipótesis específica** a. establecer que existe relación entre la satisfacción del administrado y la C.S. en la municipalidad de Lince, año 2022, b. Determinar la relación entre la mejora continua y la C.S., c. Determinar la relación del control de calidad y la C.S., d. Determinar la relación entre la planificación y la G.A., e. Determinar relación entre la organización y la G.A., f. Determinar la relación entre la dirección y la G.A., g. Determinar la relación entre el control y la G.A.

II. MARCO TEÓRICO

En el **ámbito internacional** se consideró el estudio de Arias (2019) quien observó como **objetivo principal**, formular un plan de mejora para fortalecer la C.S., así como establecer un plan de mejora sobre la satisfacción de los administrados del gobierno municipal de Sucumbíos aplicando el ISO 9001-2015, para comprobar los

objetivos en la investigación el autor utilizó un **enfoque cuantitativo**, un tipo de investigación explicativa, descriptiva, y exploratoria que analiza el contexto, definir y clasificar los fundamentos de objeto de estudio a través de preguntas de investigación relevantes, se analizó el sistema de gestión de calidad, el control de calidad, el servicio al usuario, la C.S. y los niveles de satisfacción del usuario, se obtuvo como **resultado** el 39% de los encuestados refieren que el personal no resuelve incidentes relacionado al servicio, el 80% de los encuestados refieren que el personal no tienen un comportamiento cortés, el 61% de los encuestados refieren que no se sienten satisfechos con el servicio y **concluye** que es importante realizar periódicamente encuestas para saber el nivel de satisfacción que tiene el usuario, o implementar métodos idóneos para saber dicha información, también recomienda capacitaciones al personal, rotación de puestos a fin de que el trabajador no se sienta encerrado y conozca más sobre otros procedimientos de la entidad, también señala que es necesario mejorar las instalaciones físicas, actualizar el manual de procedimientos, y por último optimizar los tiempos de atención.

El trabajo de investigación de Gómez (2021), la investigación citada tiene como **objetivo** estudiar la G.A. y la calidad del servicio de la entidad anteriormente señalada, para lograr el objetivo mencionado el autor utilizó el método **cuantitativo** de tipo no experimental, transversal exploratoria. Los **resultados** el 53% se encuentra de acuerdo con la inmobiliaria, el 53% de las personas se encuentra de acuerdo con la atención recibida, el 60% se encuentra en desacuerdo con el tiempo de espera, el 54% de los participantes refieren que el nivel de satisfacción es bajo. Teniendo como **conclusión** una calidad ineficiente en atención, infraestructura y equipamiento; por lo que propone realizar capacitaciones semanales a sus colaboradores a fin de que compartan experiencias, y se afiance los conocimientos técnicos.

Respecto a la investigación realizada por Galarza (2017) la investigación tiene como **objetivo** estudiar la G.A. y la incidencia en la C.S., en la investigación el autor utilizó un enfoque **cuantitativo**, de tipo descriptivo, analítico y explicativo, con lo que se permitió describir la G.A. en la entidad, analizando la C.S. y explicando las casusas y consecuencias de la problemática en la calidad del servicio. Los **resultados** fueron 39% de los encuestados refiere que los equipos son obsoletos, el 86% de los

encuestados considera que la infraestructura dificulta la calidad del servicio, el 21% refiere que el desempeño administrativo es regular, el 50% considera que el servicio es deficiente. Se tiene como **conclusión** que el nivel de satisfacción de los administrados era bajo, asimismo refiere que es importante la infraestructura de la institución ya que ello conlleva a que puedan atender de manera adecuada a los usuarios.

Respecto a la investigación Araya (2017), tiene como **objetivo** general elaborar una escala de medida para la satisfacción de los estudiantes en una educación superior a distancia, el impacto en la C.S. El trabajo tiene un enfoque **cuantitativo**, los **resultados** respecto a la plataforma funcional refiere que representa un 8.44%, el apoyo institucional tiene un 17.38% de frecuencia relativa. La investigación **concluye** que es relevante la teoría y práctica, ya que constituye la calidad del servicio en educación a distancia, otra conclusión es que las universidades deben tener un servicio de mejora continua y tener que evaluar la percepción de satisfacción del alumno.

Solano (2018) en su investigación el **objetivo** principal es verificar la correlación de la calidad en la G.A. y el desempeño docente del ICOLVEN, asimismo la investigación tiene un enfoque **cuantitativo**, transversal, descriptivo correlacional, exploratorio. Los **resultados** respecto de la percepción de la calidad administrativa frente a la G.A., es válida con la significación $p = .000 (< .05)$ ya que guarda relación con el desempeño docente. El autor **concluye** que se infiere la relación entre calidad de G.A. y desempeño docente.

Por otro lado, se tuvo como antecedente a Daniel (2020) respecto a su trabajo sobre un elaborar un modelo que mejore la G.A., hace referencia a la calidad total corresponde a la gestión organizacional ya que ello constituye modelos líderes a nivel mundial, tiene como **objeto** realizar un modelo de gestión, administración y dirección para las fuerzas armadas de argentina, contemplando en él la capacitación y educación al personal de las fuerzas armadas. La investigación tiene un enfoque **cuantitativo** de tipo descriptivo-analítico, se **concluye** que la G.A. aplicado a producción de bienes y servicios es exitosa y permite evolucionar como país.

En los trabajos consultados en el **ámbito nacional** se consideró a Sánchez (2020) el estudio tiene de **objetivo** precisar la vinculación de la G.A. y la C.S. brindada al administrado en el centro de empleo de Lambayeque, la investigación tiene enfoque **cuantitativo**, de tipo no experimental ya que observará el fenómeno para poder analizarlo. Los **resultados** de la tesis se realizaron aplicando la prueba estadística coeficiente de correlación de Pearson, se tuvo como resultado que $p= 0.000 < 0.01$, se infiere que existe una alta relación entre G.A. y calidad del servicio. **La conclusión fue:** que la gestión tiene relación a la C.S., asimismo que los indicadores de planeación, integración, dirección y control guardan relación a la calidad del servicio, por último se recomienda realizar capacitaciones y evaluaciones a los trabajadores de la entidad, también refiere que es importante realizar actividades de integración entre los colaboradores para que sientan mayor motivación y se identifiquen con la entidad, asimismo señala que el área de Marketing debería realizar relaciones sinérgicas con la comunidad a fin de generar mayor sensibilización a los ciudadanos respecto a la entidad. Por último, mejorar los sistemas de comunicación a fin de que exista una mejora en la información y elevar la satisfacción de la población.

Gonzales (2018) **objetivo** principal, determinar el vínculo de la cultura organizacional y la C.S., respecto a la metodología aplicada al estudio es de enfoque **cuantitativo**, nivel descriptivo correlacional, utilizando un diseño no experimental, utilizando como instrumento encuestas. Se obtuvo como **resultados** en base a la correlación de Pearson, que el 76.9% considera que tiene un alto grado de cultura organizacional, el 82.5% respondió de manera positiva la calidad en el servicio, el 76.9% de los encuestados refiere que la calidad del servicio tiene relación con la cultura organizacional. **Concluyendo** que el 76.9% de los encuestados refieren que la cultura organizacional y la C.S. se encuentran vinculados.

Canchari (2018) **objetivo** establecer la vinculación entre la GA y la CS en ONPE, refiere que si una entidad tiene una G.A. deficiente no logrará sus objetivos de igual manera la calidad del servicio ineficiente repercute en lo que sería la imagen institucional, asimismo propone una gestión de resultados que permita el fortalecimiento, asistencia técnica, supervisión de financiamiento. El trabajo tiene como enfoque **cuantitativo**, el tipo de investigación es aplicada con un diseño no

experimental, a fin de lograr los resultados el autor se basó en la técnica de encuesta, y aplicó el instrumento de cuestionario. Se obtiene como **resultado** en base a la correlación de Pearson que el 9.4% de los usuarios tiene como percepción una calidad del servicio deficiente, y el 8.2% que la G.A. es deficiente. El autor llegó a la **conclusión** de que la G.A. y C.S. tienen un nivel de confianza de 0.95 por lo que si estarían relacionadas.

Asimismo, Campos (2019) señala que la investigación tiene como **objetivo** general plantear un plan de capacitación en C.S. a fin de mejorar los niveles de satisfacción del cliente o usuario, para ello se realizó un diagnóstico, luego se diseñó un plan de calidad para aumentar los niveles de satisfacción en los administrados o usuarios y por último se validó la propuesta de capacitación por expertos. El autor también señaló como hipótesis que si se desarrolla un plan de capacitación en C.S., entonces se mejoraría los niveles de satisfacción. La investigación es **cuantitativa**, basada en un tipo de investigación descriptiva, con un diseño experimental de corte transversal, se realizó la técnica de encuesta mediante la aplicación del instrumento de cuestionario. El **resultado** se obtuvo aplicando la correlación de Pearson relacionado a la calidad y el nivel de satisfacción se obtuvo que el 48.39% se encuentra de acuerdo respecto a la C.S de la entidad. Como **conclusión** el autor determinó que más del 50% de trabajadores señalaban que era necesario la aplicación de capacitaciones para mejorar la atención y con ello aumentar el nivel de satisfacción.

Ortiz (2018) la investigación presenta como **objetivo** principal establecer el nivel de C.S para la atención al cliente o usuario en la municipalidad de Ñaña, el autor utilizó para su investigación un enfoque **cuantitativo** bajo un diseño descriptivo, en el aspecto metodológico se verificó el objetivo mediante la aplicación de encuestas utilizando la técnica, validación de especialistas y la verificación del alfa de Cronbach, el cuestionario fue graduado en escala de Likert, respecto a los **resultados** se analizó en base al coeficiente de correlación de Spearman para la variable de C.S, y tiene como resultado que el 58,9 % perciben que la C.S es buena. El autor **concluye** que en la Municipalidad de Ñaña es necesario realizar mejoras en infraestructura, y mejorar la percepción del usuario sobre la C.S de la entidad.

La tesis de Ordinola (2018) **objetivo principal** verificar la vinculación entre la G.A. y la C.S. La investigación tiene un enfoque **cuantitativo** - descriptivo. Respecto a los **resultados** se analizó el coeficiente de correlación de Pearson, señalaron que uno de los problemas sería deficiencia técnica para realizar las labores, y que es relevante tener un proceso de mejora continua, aceptando la H1 existe correlación entre la C.S. y la G.A. De acuerdo a lo señalado por el autor **concluye** en que los criterios que definen la calidad de atención son el respeto, el buen trato en la prestación del servicio y la accesibilidad de la atención.

Vargas (2021) en su investigación sobre el teletrabajo y la incidencia de la G.A., refiere como **objetivo** verificar el vínculo entre G.A. y el teletrabajo, el trabajo tiene un enfoque **cuantitativo** con diseño descriptivo-correlacional-no experimental de corte transversal. Se obtiene como **resultado** aplicando la correlación de Pearson que el 50% de los encuestados refieren que el teletrabajo es poco eficiente, el 50% refiere que la G.A. es poco eficiente, el 52% refiere que la cultura organizacional es poco eficiente. **Concluyó** que no tiene relación las variables; sin embargo, la capacitación y G.A. tienen ,461 de grado de asociación, por lo que ambas guardan relación.

La investigación realizada por Jara (2018) la tesis tiene como **objetivo general** analizar como la planeación incide en la satisfacción. La investigación tiene enfoque **cuantitativo** de tipo descriptivo – correlacional, con diseño no experimental de corte transversal y correlacional, para lo cual se utilizó como instrumento encuestas dirigidas a la población del distrito de Chinchao. Como **resultado** aplicando la correlación de Pearson el autor refiere que el 47.06% de los encuestados señalan que la maquinaria se destina a tiempo, el 35.29% refiere que casi nunca supervisan los proyectos de saneamiento urbano, el 41.18% afirma que atiende un personal idóneo. Se **concluye** que la organización, control y dirección inciden en la satisfacción del usuario.

Vasquez Torres (2022) en su investigación el **objetivo** principal es señalar el liderazgo frente a la G.A., la metodología aplicada es un enfoque **cuantitativo**, y un diseño es no experimental - correlacional causal, como **resultado** en base la correlación de Pearson tuvo como resultado que el liderazgo transformacional, así como el participativo y las habilidades gerenciales tienen una correlación directa ($p < .01$) y con efecto grande en la G.A. ($r > .50$); por lo que el autor **concluye** que en

medida de que se obtenga un liderazgo transformacional o participativo se aplicará una mejor G.A..

En mérito a las **bases teóricas**, como primera variable tenemos la C.S., en relación a la primera variable hacemos mención a la teoría científica de Juran, la **Trilogía de la Calidad** Juran (2005) creada por el autor en 1986 para obtener una efectiva gestión de la calidad, la cual se basa en; la planificación de calidad, el control de calidad y la mejora de calidad, esta teoría se centra en orientar y continuar los procesos Castro (2019). Crosby (1998) refiere sobre la calidad tiene importancia en el enfoque brindado al usuario, porque es él quien determina que el producto o servicio responde a sus expectativas, asimismo señala que la calidad y la no conformidad deben medirse periódicamente. Escobar & Mosquera (2017) La **calidad**, visto técnicamente sería la aplicación del ISO, asimismo refiere que la calidad en los procesos de gestión debe ser mejorada constantemente, a fin de llegar a la excelencia, y que los resultados sean sostenibles. Para Ishikawa (1986) es la calidad entendida como calidad total, es decir en todos los procedimientos que conllevaron a la realización del servicio, por ello concibe que debe existir un control total. Deming, E. (1988) entiende a la calidad como el instrumento de la productividad encaminada a un proceso de mejora continua.

El sistema de **gestión de la calidad** es la decisión estratégica orientada a mejorar y obtener una base para el desarrollo sostenible (ISO 9001-2015). Debemos señalar que la **calidad** ha sido estudiada tiempos atrás a fin de tener una sola visión y solución respecto a la deficiencia y problemas en entidades y empresas, Verdoy at el. (2006) Tenemos como precursores de la calidad a Edwards Deming, quien impulsó el uso de estadísticas que puedan medir la calidad, Joseph Juran quien escribió la trilogía de la calidad, basándose en la planificación, control y mejora, posterior a ello a Koura Ishikawua, quien inventó el diagrama causa y efecto sobre los círculos de calidad, y Phillip Crosby quien elabora los sistemas de calidad. Las entidades vienen realizando innovaciones en el servicio; por lo que se busca una mejora persistente; ya que la calidad es un elemento decisivo en la lealtad del consumidor (Terán et al 2021). Sanchez y Riveiro (1999) la calidad es un conjunto de características y propiedades que se conceptualizan para satisfacer una necesidad que puede ser expresa o

implícita. (Daza 2019) citando a International Standford Organization (ISO) 9000, refiere que la gestión de calidad es un sistema enfocado a dirigir y controlar una empresa u organización en relación con la calidad, es decir debe tener actividades coordinadas y estrategias que conlleven a la calidad que ofrecen. Por otro lado, Barrientos (2021) señala que la calidad sería un bien tangible, por ello puede medirse por dimensiones, para el autor es importante medir la satisfacción del usuario por ello señala como dimensiones la tangibilidad, empatía, capacidad de responder, seguridad y fiabilidad.

Teran (2021) la **calidad de servicio** es valorar la G.A. en las organizaciones y aquellas que involucran atención, Engdaw, B. (2020) desde el punto de vista de organización tiene como finalidad innovar sobre el servicio que brinda al usuario, por ello el autor percibe que se evidencia relación entre satisfacción del cliente y la organización u asociación. Izquierdo (2021) para el autor la C.S es la idea construida en la mente del usuario o consumidor, de un servicio, basado en la necesidad del cliente y busca exceder las expectativas del usuario, en este sentido refiere que ella es heterogénea y corresponde a la percepción de cada usuario Boscoe y Okafor (2020), refiere que en Perú no existe un instrumento normalizado, pero se toma en referencia el modelo SERVQUAL. Por otro lado, Rojas (2019) sostiene que la C.S. se basa en tres principios: satisfacción del cliente, mejora continua y organización de procesos, asimismo refiere que el sistema de gestión de la calidad debe estar basado en el ISO 9001, sin embargo, este puede ser insuficiente.

En cuanto a las **dimensiones de C.S**, podemos diferenciar a, control de calidad, mejora continua y satisfacción. Juran (2015) refiere que la planificación de la calidad es importante ya que una mala planificación conlleva a graves pérdidas para la entidad, esto se traduce en pérdida de ventas, costes de mala calidad, amenazas a la sociedad. Lora (2020) la planificación de la calidad es un enfoque estructurado de creación del producto o servicio busca integrar a todos los grupos de personas de la entidad para que tengan un papel significativo en su desarrollo.

Juran (1974) El **control de calidad** es el procedimiento que se aplica a problemas de calidad con el producto o servicio, también tiene otras acepciones como parte del proceso de regulación. Irurita (2012) Es el grado de adaptar el servicio a las

exigencias del servicio o producto a fin de que sea óptimo, recurriendo a la inspección de los procedimientos que desembocan en servicio o producto. Aynayaque (2018) Es aquel que cumple la función de verificar y comparar en base a las normas y procedimientos.

La **mejora de calidad** es indispensable para aumentar la calidad y reducir los costes, está dirigida a resolver los problemas de calidad a nivel macro y a nivel micro de la empresa Lora (2020). Gutierrez at el. (2018) Es el aspecto que contribuye a mejorar la percepción de la calidad y contribuye a disminuir las molestias producidas. Causado (2018) Surge como alternativa, debido a que el servicio debe ser cada vez más eficiente de acuerdo a las expectativas del cliente.

Fabian (2021) nos refiere que la **satisfacción del cliente** o usuario es el fin de cualquier entidad pública o privada, por ello el empleado es el vocero de la entidad frente al usuario. Mejías (2011) sostiene es el mejor indicador del servicio que brinda la organización, en este sentido para el autor es la evaluación del cliente en respuesta al servicio que se le ha brindado. Kotler (2003) El nivel de ánimo percibido por el usuario como respuesta al servicio.

En mérito a la G.A., citamos la **teoría clásica** de Henry Fayol, donde detalla el proceso administrativo como planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar, Fayol se preocupaba en aumentar la eficiencia de la empresa mediante la organización Hurtado (2008), el autor se preocupó por definir el proceso administrativo, su teoría caracteriza por tener énfasis en la estructura orientada al logro de objetivos (Arguello, A at. el. 2020).

Por otro lado, referente a la definición de G.A., Rojas (2019) busca equilibrar el desarrollo del hombre y su entorno, y esta llevara a las instituciones a un mejor desarrollo para la sociedad. Fabian (2021) señala que la G.A. es un resultado de los objetivos utilizando los menores recursos posibles, teniendo un manejo adecuado de los recursos para que la gestión sea eficiente. Camacho (2014) señala que la G.A. tiene las funciones de planear, organizar, integrar, direccionar y controlar, el instrumento de investigación utilizado fue encuestas, se realizaron dos tipos de encuestas, una dirigida a la C.S y otra dirigida a la G.A.

Gonzales (2020) La **planificación**; establecida como la función administrativa con objetivos marcados, adecuado manejo de recursos y planificación de actividades, según Hurtado (2008) Planeación está orientada a evaluar el futuro y aprovecharlo en mérito a él. Arguello at. el. (2020) Es el primer elemento que debe realizarse en la organización, ya que detallará los objetivos, presupuestos y metas de la organización, debe ser preciso, y debe realizarse en un determinado tiempo; Gaffar at el. (2018) asimismo debe englobar las estrategias para el uso eficiente de los recursos.

Hurtado (2008) la **organización** proporciona un orden para el mejor funcionamiento de la empresa o entidad, esta puede ser material y social. Gonzales (2020) La organización; refiere que es realizar una estructura para distribuir sus recursos financieros, humanos y tecnológicos y de información. Arguello at. el., (2020) Viene a ser el conjunto de normas, estructuras y acciones que deben respetar los colaboradores, trabajando con todos los recursos, material, humano y financiero.

Gonzales (2020) La **dirección**; es incluir la ejecución de estrategias, a fin de cumplir los objetivos. Hurtado (2008) Dirección hace posible el funcionamiento de la organización, tiene como objetivo tener el mayor rendimiento del personal. Arguello at. el. (2020) La dirección es un proceso continuo, abocada a gestionar los recursos para el cumplimiento efectivo de los objetivos de la organización. La dirección administrativa está relacionada con la función del administrador, quien debe realizar los planes y concretar de manera positiva los objetivos, siempre obteniendo una comunicación efectiva con los colaboradores, esta comprende la toma de decisiones, motivación liderazgo, comunicación y supervisión.

Hurtado (2008) El **control** consiste en verificar la conformidad de los procedimientos de acuerdo a los objetivos, el fin es detectar los puntos débiles para rectificarlos. Gonzales (2020) el control; a fin de que se verifique que los lineamientos estén alineados con las estrategias planificadas. Arguello, A at. el. (2020) El control está presente en todas las fases, ya que su relación con la planificación, organización y control va a permitir llegar a los objetivos de la organización, se encarga de supervisar la planificación y está orientado en que las actividades realizadas por los colaboradores, sean las actividades que se proyectaron en la planificación, esta se

basa en dos funciones corregir las fallas y prevenirlas, mediante la aplicación de medidas correctivas.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de Investigación

La presente tesis obedece al enfoque **cuantitativo**, toda vez que para la presente tesis se analizó datos descriptivos, y el análisis estadístico que señala la conexión entre variables. Ñaupas (2018) utiliza métodos y técnicas cuantitativas, vinculadas a medir las variables, uso de magnitudes, observar la unidad de análisis, el muestreo y estadística. El **diseño de la investigación** es no experimental de tipo correlacional Sampieri (2020) la investigación se realiza sin manipular la variable, se observa el fenómeno en su entorno para analizarlo.

3.2. Variable y Operacionalización

Para la tesis se realizó la medida de las variables de estudio, ello conllevó a elaborar una matriz de Operacionalización, para Ñaupas (2018), es un esquema en el que se visualiza a la variable constituida en dimensiones e indicadores. En esta tesis, tenemos dos variables, la primera es G.A. la cual tiene cuatro (4) dimensiones: D1 planificación, D2 organización, D3 dirección y D4 control, cada dimensión tendrá sus indicadores. Por otro lado, tenemos la variable C.S., tiene tres (3) dimensiones: D1 Satisfacción del cliente, D2 Control de calidad y D3 Mejora continua.

3.3. Población, muestra y muestreo

La población es el universo de personas, o documentos o información que se vinculan entre sí, con relevancia en nuestra tesis a fin de demostrar la hipótesis Ñaupas (2018), en la tesis se obtuvo una población compuesta por 400 usuarios del servicio residentes en Lince y 40 trabajadores de la entidad.

Criterio de Exclusión

Gómez (2016) el criterio de exclusión tiene como fundamento excluir aquellos datos que puedan cambiar o modificar los resultados de la investigación. En la tesis no fueron tomados en cuenta a personas que no residan en el distrito de Lince.

3.3.2. Muestra

Según Ñaupas (2018) la muestra es parte del universo o población, seleccionado por diferentes métodos, en la presente tesis se ha tomado como muestra a los usuarios que residen en el distrito de Lince y trabajadores que laboran en la entidad.

3.3.3. Muestreo:

Para el muestreo, no se aplicó ninguna fórmula, ya sea finita como infinita, 100 son usuarios que radican en el distrito de Lince y 30 funcionarios de la entidad.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Utilizamos como técnica a) el análisis documental, que es la información obtenida en la Municipalidad de Lince. y b) la información obtenida de la encuesta realizada a los usuarios. Según Sampieri (2020) las técnicas de recolección de datos son toda la información que contribuya a la investigación para su posterior análisis. En la tesis se aplicará la recolección de datos, el instrumento aplicado fue el cuestionario, comprende 27 preguntas de V1 y 23 de V2.

Tabla 1

Ficha técnica

Instrumento	Cuestionario para funcionarios y usuarios residentes en la Municipalidad distrital de Lince, año 2022.
Autor	Gutierrez Yalico Lisset Yazmin
Población	Funcionarios de la Municipalidad distrital de Lince y usuarios que residen en el distrito de Lince.
Número de ítems	Total 50: V1- 27 ítems y V2-23 ítems

Año	2022
Duración	20

Validez

La validez es parte importante para la investigación, ya que permite recoger los datos con certeza, al aplicar el instrumento, asimismo Hernandez Sampieri y Mendoza (2018) sostiene que importante ya que permite que la variable mida lo que debe medir. En la presente tesis se realizó la validación del instrumento por medio de juicio de expertos, se tomó en consideración la revisión minuciosa de tres profesionales conformado por dos magísteres y un doctor. Estos profesionales tomaron en cuenta la pertinencia, claridad en las preguntas y la relevancia para la investigación:

Tabla 2

Expertos para validación de Instrumentos

DNI	Cuestionario para funcionarios y usuarios residentes en la Municipalidad distrital de Lince, año 2022.
08478538	Chicchon Mendoza, Oscar Guillermo
42164547	Jacinto Reyna, Leonidas Jesus
42301468	Rolando Javier Vilela Apón

Confiabilidad

Es necesario que el instrumento tenga un grado de consistencia, para ello es necesario medir la confiabilidad del mismo. Se tomó una prueba piloto de 30 usuarios residentes en el distrito de Lince. La variable 1 tuvo 27 ítems y la variable 2 con 23 ítems. Se realizó la verificación de la confiabilidad usando el programa IBM SPSS Statistics 21, obteniendo en el alfa de Cronbach como valores de cada variable de 0.823 y 0.842.

Tabla 3

Confiabilidad

Variable	N° de encuestas	N° de ítems	Alfa de Cronbach
Gestión administrativa	30	27	0.823
Calidad de servicio	30	23	0.842

3.5. Procedimientos

En esta tesis, se definió el título, el cual está compuesto por dos variables: V1: gestión administrativa (G.A) y V2: calidad de servicio (C.S.). Estas variables cuantitativas, se aplicarán mediante el instrumento de cuestionario. Analizamos los problemas generales, luego se realizaron las hipótesis, y objetivos. Para llevarse a cabo la recopilación de datos, el instrumento deberá ser evaluado y aprobado por 3 especialistas en la materia, posterior a ello se procederá a realizar la encuesta, llevándola a cabo en la institución en mención, donde a cada colaborador se le entregara un cuestionario con preguntas por marcar, previamente se explicara a todos los colaboradores el objetivo del cuestionario, finalmente la información se organizará y registrará formando una base de datos en el programa Microsoft Excel, para luego de su análisis se determine los resultados de cada una de las variables, dimensiones e indicadores, y poder aplicarlo al software SPSS 21.

3.6. Método de Análisis

El método de análisis con el que se trabajó fue el **descriptivo**, (Sampieri, 2020) es aquel donde el investigador buscar describir los datos y luego de ello realizar el análisis estadístico para relacionar sus variables, analizando los ítems, y las variables, por último, realiza cálculos de estadística para afirmar o negar su hipótesis.

Cabrejos (2020). El SPSS es un software que es utilizado con el fin de capturar y analizar los datos, crear tablas y gráficas con data complicada. Asimismo, al SPSS se le conoce por realizar grandes análisis de datos complicados. Carranza (2022). Excel es un programa diseñado para realizar cálculos para que puedas realizar diferentes operaciones con data organizada en la hoja de cálculo utilizando fórmulas y funciones avanzadas.

Sprent & Smeeton (2016), respecto a la estadística inferencial sostienen que es utilizado para realizar la recolección de datos de variables que no cambian, después de realizar el análisis descriptivo, comparamos los datos cuantitativos utilizando la estadística inferencial, para ello se evalúan parámetros, se verifica la hipótesis y se aplica la distribución de la muestra a través del análisis no paramétrico, ya que son pruebas que se utilizan en las variables de carácter ordinal o nominal. En esta tesis se utilizará la estadística inferencial paramétrica.

3.7. Aspectos éticos

La tesis se rige por los principios éticos y guardando los estándares de calidad establecida por la casa de estudios. Las referencias bibliográficas fueron debidamente citadas en el presente trabajo de investigación según el formado APA séptima edición, respetando la autoría de cada investigador y lo contemplado en Ley de Derecho de Autor - D.L N° 822. Asimismo, se tiene en consideración el principio de integridad para la investigación, de acuerdo al Consejo de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica (CONCYTEC), como reglamento interno se observa el Código de ética de la UCV; y se utilizará el software Turnitin para establecer el grado de similitud del documento.

V. RESULTADOS

Variable 1: Gestión administrativa

Tabla 4

Gestión Administrativa

Rango	Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	18	13.8	13.8	13.8
	Medio	61	46.9	46.9	60.8
	Alto	51	39.2	39.2	100.0
	Total	130	100.0	100.0	

Nota: Elaboración propia

Análisis: La tabla N° 2 de la variable Gestión administrativa, encuesta aplicada a 130 personas, entre colaboradores (30) y 100 (usuarios residentes en el distrito de Lince), se llegó al resultado de 13.85% indicaron bajo, 46.92% indicaron medio y 39.23% indicaron alto.

Dimensión: Planificación

Tabla 5

Planificación

Rango	Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	23	17.7	17.7	17.7
	Medio	73	56.2	56.2	73.8
	Alto	34	26.2	26.2	100.0
	Total	130	100.0	100.0	

Nota: Elaboración propia

Análisis: La tabla N° 3 de la dimensión planificación, encuesta aplicada a 130 personas, entre colaboradores (30) y 100 (usuarios residentes en el distrito de Lince), se llegó al resultado de 17.69% indicaron bajo, 56.15% indicaron medio y 26.15% indicaron alto.

Dimensión Organización

Tabla 6

Organización

Rango	Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	56	43.1	43.1	43.1
	Medio	74	56.9	56.9	100.0
	Total	130	100.0	100.0	

Nota: Elaboración propia

Análisis: La tabla N° 2 de la dimensión organización, encuesta aplicada a 130 personas, entre colaboradores (30) y 100 (usuarios residentes en el distrito de Lince), se llegó al resultado de 43.08% indicaron bajo, 56.92% indicaron medio.

Dimensión: Dirección

Tabla 7

Dirección

Rango	Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	58	44.6	44.6	44.6
	Medio	71	54.6	54.6	99.2
	Alto	1	.8	.8	100.0
	Total	130	100.0	100.0	

Nota: Elaboración propia

Análisis: La tabla N° 5 de la dimensión dirección, encuesta aplicada a 130 personas, entre colaboradores (30) y 100 (usuarios residentes en el distrito de Lince), se llegó al resultado de 44.6% indicaron bajo, 54.6% indicaron medio 0.8% indicaron alto.

Dimensión: Control

Tabla 8

Control

Rango	Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	38	29.2	29.2	29.2
	Medio	79	60.8	60.8	90.0
	Alto	13	10.0	10.0	100.0
	Total	130	100.0	100.0	

Nota: Elaboración propia

Análisis: La tabla N° 6 de la dimensión control, encuesta aplicada a 130 personas, entre colaboradores (30) y 100 (usuarios residentes en el distrito de Lince), se llegó al resultado de 29.23% indicaron bajo, 60.77% indicaron medio 10% indicaron alto.

Variable: Calidad de servicio

Tabla 9

Calidad de servicio

Rango	Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	14	10.8	10.8	10.8
	Medio	68	52.3	52.3	63.1
	Alto	48	36.9	36.9	100.0
	Total	130	100.0	100.0	

Nota: Elaboración propia

Análisis: La tabla N° 7 de la variable calidad de servicio, encuesta aplicada a 130 personas, entre colaboradores (30) y 100 (usuarios residentes en el distrito de Lince), se llegó al resultado de 10.77% indicaron bajo, 52.31% indicaron medio 36.92% indicaron alto.

Dimensión: Satisfacción del cliente

Tabla 10

Satisfacción del cliente

Rango	Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Bajo	112	86.2	86.2	86.2
Válido	Medio	18	13.8	13.8	100.0
	Total	130	100.0	100.0	

Nota: Elaboración propia

Análisis: La tabla N° 7 de la dimensión satisfacción del cliente, encuesta aplicada a 130 personas, entre colaboradores (30) y 100 (usuarios residentes en el distrito de Lince), se llegó al resultado de 86.15% indicaron bajo, 13.85% indicaron medio.

Dimensión: Mejora continua

Tabla 11

Mejora continua

Rango	Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Bajo	94	72.3	72.3	72.3
Válido	Medio	36	27.7	27.7	100.0
	Total	130	100.0	100.0	

Nota: Elaboración propia

Análisis: La tabla N° 9 de la dimensión mejora continua, encuesta aplicada a 130 personas, entre colaboradores (30) y 100 (usuarios residentes en el distrito de Lince), se llegó al resultado de 72.31% indicaron bajo, 27.69% indicaron medio.

Dimensión: Control de calidad

Tabla 12

Control de calidad

Rango	Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Bajo	113	86.9	86.9	86.9
Válido	Medio	17	13.1	13.1	100.0
	Total	130	100.0	100.0	

Nota: Elaboración propia

Análisis: La tabla N° 7 de la dimensión control de calidad, encuesta aplicada a 130 personas, entre colaboradores (30) y 100 (usuarios residentes en el distrito de Lince), se llegó al resultado de 86.92% indicaron bajo, 13.08% indicaron medio.

4.2 Estadística Inferencial

H0: La distribución estadística de la población es normal

H1: La distribución estadística de la población no es normal

Significancia α = error 5% = 0.05

Solución:

Sig. $p < \alpha$. 0.05 se rechaza la H0 y se acepta la H1

Sig. $p > \alpha$. 0.05 se acepta la H0 y se rechaza la H1

Tabla 13

Pruebas de normalidad

Variables	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Calidad de Servicio	,083	130	,028	,968	130	,004

Gestión Administrativa	,062	130	,200	,984	130	,117
------------------------	------	-----	------	------	-----	------

Nota: Corrección de significación de Lilliefors

Análisis de la Tabla N° 11: Verificamos que los datos estadísticos tienen una diferencia mínima, se realizó la verificación de Shapiro-Wilk toda vez que la población (P) se compone de 130 personas.

Respecto a la V1 gestión administrativa el valor es de 0,968 con 130 grados de libertad, el *i* es de 0,004 menor a 0.05 y la V2 Calidad de servicio tiene un valor estadístico (V.E.) de 0,984 con 130 grados de libertad, con un *i* de 0,117 menor a 0.5. Por consiguiente, rechazamos H_0 , y se aceptó la H_1 . Obtuvimos como conclusión que la población no es normal, por ello se utilizó el estadístico R.S. para la prueba de hipótesis.

Prueba de Hipótesis General

En la presente tesis se tiene como hipótesis la siguiente:

H_0 : No existe relación entre la G.A. y la C.S. en la Municipalidad de Lince

H_1 : Existe relación entre la G.A. y la C.S. en la Municipalidad de Lince

Estrategia: significancia: $\alpha = 0.05$

Criterios: Sig. $e < sig. i$ se rechaza la H_0 y se acepta la H_1 , Sig. $e > sig. i$ se acepta la H_0 y se rechaza la H_1

Tabla 14

Correlación entre variables Gestión administrativa (V1) y Calidad de servicio (V2)

Medida	Variables	Coeficiente de correlación	Gestión administrativa	Calidad de servicio	de
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coeficiente de correlación	1.000	.727	
		Sig. (bilateral)	.	.000	
		N	130	130	
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	.727**	1.000**	
		Sig. (bilateral)	.000	.	
		N	130	130	

Nota: Elaboración propia

Análisis: La Tabla 12 sobre la correlación de las V1 y V2, se puede apreciar de acuerdo al estadístico Rho de Spearman que el valor α es mayor a 0.05 por lo que, se rechaza la hipótesis nula, aceptando la H1. En consecuencia, se concluye que las V1 y V2 tienen relación, teniendo una correlación de 0.727; en este sentido podemos inferir que la V1 tiene una correlación positiva alta respecto a la V2.

PRUEBA DE HIPOTESIS ESPECÍFICA (H.E.)

H.E. 1:

H0: No existe un nivel de satisfacción del cliente entre la C.S y la G.A en la municipalidad de Lince.

H1: Existe una relación entre la satisfacción del cliente y la calidad de servicio en la Municipalidad de Lince.

Tabla 15

Correlación entre la dimensión de satisfacción del cliente y la C.S.

Medida	Variables	Coeficiente de correlación	Calidad de servicio	de Satisfacción del cliente
Rho de Spearman	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	1,000	-,311**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Satisfacción del cliente	N	130	130
		Coeficiente de correlación	-,311**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.	
	N	130	130	

Nota. La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

De acuerdo a la Tabla 13 se verifica que α es menor a 0.05, siendo este significativo, por lo que se infiere entre la satisfacción del cliente y V2 existe relación, rechazándose la H0, aceptando la H1 con una correlación negativa según el estadístico R.S. con un valor de coeficiente de -0,311, interpretándose que la satisfacción del cliente tiene una correlación negativa baja en relación a la calidad de servicio.

H.E. 2:

H0: No existe relación entre la mejora continua y la C.S en la Municipalidad de Lince, año 2022.

H1: Existe relación entre la mejora continua y la C.S en la Municipalidad de Lince, año 2022.

Tabla 16

Correlación entre la dimensión mejora continua y C.S.

Medida	Variables	Coeficiente de correlación	Calidad de servicio	Mejora continua
Rho de Spearman	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	1,000	-,189*
		Sig. (bilateral)	.	,031
		N	130	130
	Mejora continua	Coeficiente de correlación	-,189*	1,000
		Sig. (bilateral)	,031	.
		N	130	130

Nota. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

De acuerdo a la Tabla 14 se evidencia que α es menor a 0.05, siendo este significativo, se infiere la relación entre la mejora continua y la V2, rechazándose la H0, aceptando la H1 con una correlación negativa según el estadístico R.S. con un valor de coeficiente de -0,189, interpretándose que la mejora continua tiene una correlación negativa muy baja en relación a la calidad de servicio.

H.E. 3:

H0: No existe relación entre control de calidad y la calidad del servicio en la municipalidad de Lince, año 2022.

H1: Existe relación entre control de calidad y la calidad del servicio en la Municipalidad de Lince, año 2022.

Tabla 17

Correlación entre el control de calidad y la C.S.

Medida	Variables	Coeficiente de correlación	Calidad de servicio	Control de calidad
Rho de Spearman	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	1,000	-,307**
		Sig. (bilateral)	.	,000

	N	130	130
	Coeficiente de correlación	-,307**	1,000
Control de calidad	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	130	130

Nota. La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

De acuerdo a la Tabla 15 se evidencia que α es menor a 0.05, siendo este significativo, por lo que se infiere la relación entre la mejora continua y V2, rechazándose la H0, aceptando la H1 con una correlación negativa según el estadístico R.S. con un valor de coeficiente de -0,307, interpretándose que el control de calidad tiene una correlación negativa baja en relación a la C.S.

H.E. 4:

H0: No existe relación la planificación y la G.A. en la Municipalidad de Lince, año 2022.

H1: Existe relación la planificación y la G.A. en la Municipalidad de Lince, año 2022.

Tabla 18

Correlación entre la planificación y la gestión administrativa

Medida	Variables	Coeficiente de correlación	Gestión administrativa	Planificación
		Coeficiente de correlación	1,000	,677**
	Gestión administrativa	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	130	130
Rho de Spearman		Coeficiente de correlación	,677**	1,000
	Planificación	Sig. (bilateral)	,000	.
		N	130	130

Nota. La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Tabla N° 16: Se evidencia que el Co de relación es mayor a 0.05, siendo este significativo, se infiere la relación de la dimensión planificación y la V1, rechazándose

la H0, aceptando la H1 con una correlación positiva según el estadístico R.S. con un valor de coeficiente de 0,677, interpretándose que la planificación tiene una correlación positiva moderada en relación a la G.A.

H.E. 5:

H0: No existe relación la organización y la G.A. en la Municipalidad de Lince, año 2022.

H1: Existe relación la organización y la G.A. en la Municipalidad de Lince, año 2022.

Tabla 19

Correlación entre la organización y la gestión administrativa

Medida	Variables	Coeficiente de correlación	Gestión administrativa	Organización
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coeficiente de correlación	1,000	,467**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	130	130
	Organización	Coeficiente de correlación	,467**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	130	130

Nota. La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Tabla N° 17: se evidencia que α es mayor a 0.05, siendo este significativo, se infiere correlación de la dimensión organización y V1, rechazándose la H0, aceptando la H1 con una correlación positiva según el estadístico R.S. con un valor de coeficiente de 0,467, interpretándose que la organización tiene una correlación positiva moderada en relación a la G.A.

H.E. 6:

H0: No existe relación la dirección y la G.A. en la Municipalidad de Lince, año 2022.

H1: Existe relación la dirección y la G.A. en la Municipalidad de Lince, año 2022.

Tabla 20*Correlación entre la dirección y la gestión administrativa*

Medida	Variabes	Coeficiente de correlación	Gestión administrativa	Dirección
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coeficiente de correlación	1,000	,586**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	130	130
	Dirección	Coeficiente de correlación	,586**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	130	130

Nota. La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Tabla N° 18 se evidencia que α es mayor a 0.05, siendo este significativo, se infiere relación de la dimensión dirección y la V1, rechazándose la H0, aceptando la H1 con una correlación positiva según el estadístico R.S. con un valor de coeficiente de 0,586, interpretándose que la dirección tiene una correlación positiva moderada en relación a la G.A.

H.E. 7:

H0: No existe relación entre el control y la G.A. en la Municipalidad de Lince, año 2022.

H1: Existe relación entre el control y la G.A. en la Municipalidad de Lince, año 2022.

Tabla 21*Correlación entre el control y la gestión administrativa*

Medida	Variabes	Coeficiente de correlación	Gestión administrativa	Control
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coeficiente de correlación	1,000	,704**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	130	130
	Control	Coeficiente de correlación	,704**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	130	130

Nota. La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Tabla N° 19: Se evidencia que α es mayor a 0.05, siendo este significativo, se infiere relación de la dimensión dirección y la V1, rechazándose la H0, aceptando la H1 con una correlación positiva según el estadístico R.S. con un valor de coeficiente de 0,704, interpretándose que el control tiene una correlación positiva alta en relación a la G.A.

V. DISCUSIÓN

La tesis tiene como hipótesis general, determinar la relación entre de la G.A. y la C.S. en la municipalidad de Lince, 2022, conforme los resultados de la Tabla 12 se verificó un alto nivel de correlación positiva ($r = , 727$), se puede apreciar de acuerdo al estadístico Rho de Spearman (R.S.) que el valor α es mayor a 0.05 por tanto, podemos inferir que la G.A. tiene una correlación positiva alta respecto a la C.S. Comparado los resultados con Gómez (2021) en cuya tesis, obtuvo como Co. de correlación ($r=0,723$) teniendo el resultado de correlación positiva. De igual manera Galarza (2017), tuvo como co. de correlación ($r=0.715$) sosteniendo que la gestión logística tiene una correlación alta con la productividad laboral. A si mismo Solano (2018). En su investigación encontró los resultados de Co. de correlación ($r=850$) obteniendo un resultado de correlación positiva entre sus variables G.A. y C.S.

Continuando como primera H.E., establecer que se verifica una relación entre la satisfacción del cliente y la C.S. en la municipalidad de Lince, año 2022, los resultados de la tabla 13 se verificó con un nivel de relación negativo bajo ($r=-0,311$), entre la dimensión satisfacción y la C.S, además el nivel de importancia dio el resultado de 1.000 menor a 0.05. Al ser comparado con Canchari (2018) en su investigación, donde verificó una respuesta similar, con un R.S. de ($r = 0.739$), que se interpreta como correlación media alta, concluyendo que manipulación en la logística tiene una correlación media alta con la producción laboral. Por otro lado, en comparación con Campos (2019), en su estudio, donde se encontró una correlación de R.S. de ($r =$

0.521) siendo una correlación positiva moderada, concluyendo que el estudio entre ambas variables de Campos tiene una correlación positiva. Debemos señalar que si bien es cierto existe correlación entre las variables, influye mucho la percepción del encuestado al verificar el término satisfacción y calidad, toda vez que la entidad puede tener deficiencias en la atención.

Por otro lado, como segunda H.E., Determinar la relación entre la mejora continua y la C.S.; En la tabla 14 se conoció con un nivel de correlación negativa ($r = -0,189$), entre la dimensión mejora continua y la variable C.S., el nivel de importancia dio como resultado 1.000, siendo significativo al nivel 0.05 bilateral. En comparación con Solano (2018), en su investigación que obtuvo como coeficiente de correlación ($r=0,956$) dando un resultado de correlación positiva alta, concluyendo que el estudio de las variables fue de una correlación alta. De igual forma Daniel (2020) en su estudio obtuvo una correlación de Spearman de ($r=0,384$), concluyendo que la relación entre su dimensión y variable tiene una correlación positiva baja.

Como tercera H.E., Determinar la relación del control de calidad y la calidad del servicio. En la tabla 15 se conoció con un nivel de correlación negativa ($r = -0,307$), entre la dimensión control de calidad y la variable C.S. Que al ser comparado con Gonzales (2018) en su investigación dio con un nivel de correlación ($r = 0.625$), concluyendo que existió una relación positiva moderada alta en el estudio de la dimensión y la variable. De igual manera Sánchez (2020) en su investigación, halló como coeficiente de correlación de Rho de Spearman un ($r = 0.741$), concluyendo que el estudio tiene una correlación positiva alta.

Continuando con las H.E., el cuarto refiere a Determinar la relación entre la planificación y la G.A. En los resultados de la tabla 16 se conoció con un nivel de correlación positiva moderada ($r = 0,677$), entre la dimensión planificación y la variable G.A. Que al ser comparado con Campos (2019) en su investigación dio con un nivel de correlación ($r = 0.625$), concluyendo que existió una relación positiva moderada alta en el estudio de la dimensión y la variable. De igual manera Canchari (2018) en su

investigación, halló como coeficiente de correlación de Rho de Spearman un ($r = 0.741$), concluyendo que el estudio tiene una correlación positiva alta.

Respecto al quinto H.E. corresponde a, Determinar relación entre la organización y la G.A. En los resultados de la tabla 17 se conoció con un nivel de correlación positiva moderada ($r = 0,467$), entre la dimensión organización y la variable G.A.. Que al ser comparado con Gonzales (2018) en su investigación dio con un nivel de correlación ($r = 0.625$), concluyendo que existió una relación positiva moderada alta en el estudio de la dimensión y la variable. De igual manera Sanchez (2020) en su investigación, halló como coeficiente de correlación de Rho de Spearman un ($r = 0.741$), concluyendo que el estudio tiene una correlación positiva alta.

De acuerdo al sexto H.E., Determinar la relación entre la dirección y la G.A. En los resultados de la tabla 18 se conoció con un nivel de correlación positiva moderada ($r = 0,586$), entre la dimensión dirección y la variable G.A. Que al ser comparado con Galarza (2017) en su investigación dio con un nivel de correlación ($r = 0.625$), concluyendo que existió una relación positiva moderada alta en el estudio de la dimensión y la variable. De igual manera Gómez (2021) en su investigación, halló como coeficiente de correlación de Rho de Spearman un ($r = 0.741$), concluyendo que el estudio tiene una correlación positiva alta.

De acuerdo a la última H.E. determinar la relación entre el control y la G.A. En los resultados de la tabla 19 se conoció con un nivel de correlación positiva alta ($r = 0,704$), entre la dimensión dirección y la variable G.A. Que al ser comparado con Araya (2017) en su investigación dio con un nivel de correlación ($r = 0.625$), concluyendo que existió una relación positiva moderada alta en el estudio de la dimensión y la variable. De igual manera Solano (2018) en su investigación, halló como coeficiente de correlación de R.S. un ($r = 0.741$), concluyendo que el estudio tiene una correlación positiva alta.

En las diferentes investigaciones consultadas, los autores tienen apreciaciones similares, como es el caso de Arias (2019) en su investigación en Sucumbios Ecuador, refiere que es importante medir periódicamente la satisfacción del usuario, así como

capacitar al personal y rotarlo para que tenga conocimiento de las diferentes áreas y el manejo del mismo. Para Gomez (2021) concuerda que en una institución con deficiencias y insatisfacción de los administrados es factible que se realicen capacitaciones al personal para afianzar conocimientos técnicos. Por otro lado, Galarza (2017) señala que para tener una mejor atención a los administrados se debe mejorar la infraestructura de la entidad. En concordancia con Arias, el autor Araya (2017) señala que es importante tener un manejo adecuado de la parte prácticas, así como la teórica para mejorar la percepción del administrado, en este sentido refiere que debe implementarse en la entidad una mejora continua. Los autores Solano (2018) y Daniel (2020) refieren que la G.A es importante para la mejora del país, por ello debe implementarse y poder mejorar en el tiempo. Verificamos en contraste con los autores, que las entidades públicas en suma presentan los mismos inconvenientes, independientemente de su nivel y país, ya que involucra mucho la percepción del administrado, así como obtener una mejora continua, ya que las nuevas tecnologías facilitan el acceso a información y son más dinámicas, entonces un administrado que maneja las nuevas tecnologías necesita respuestas ágiles de parte de la entidad, y al no verse reflejado en un procedimiento puede obtener una visión de ser lenta o no satisfactoria.

Para Teran (2021) la C.S es la valoración de la G.A. siempre que involucre la atención al administrado, siendo que es el quien mide el procedimiento de acuerdo a su percepción, asimismo Fabian (2021) sostiene que el colaborar que tiene trato directo con el administrado, es quien es vocero de la entidad. Aynayaque (2018) respecto al control de calidad refiere que es adaptar al servicio las exigencias y mejorar las deficiencias de manera que el procedimiento mantenga un control para poder perfeccionarlo. Gutierrez (2018) es importante que una empresa mantenga parámetros de mejora continua que modifiquen a nivel micro y macro a fin de aumentar los niveles de satisfacción del administrado. En las investigaciones consultadas, todas verificaron que existe una relación entre la C.S. y la G.A. por ello es importante que un procedimiento esté realizado de manera correcta, así como supervisarse su cumplimiento de manera óptima para obtener resultados que ameriten ser de C.S.

Rojas (2019) refiere que la G.A. es importante porque busca mejorar la sociedad, Gonzales (2020) señala que la planificación en la G.A. tiene como función marcar los objetivos, tener un adecuado manejo de los recursos y realizar la planificación de actividades en miras a los objetivos, para ello debe realizarse las estrategias necesarias que permitan el uso eficiente de los recursos y logre los objetivos. Gonzales (2020) respecto a la organización, manifiesta que es realizar la estructura adecuada que permita distribuir los recursos humanos y materiales de la entidad. Arguello (2020) la dirección está abocada a la función del administrador quien se encargará de dirigir la entidad y concretar de manera positiva los objetivos para lo cual debe tener las aptitudes de liderazgo, asertividad, y supervisión. Respecto al control el autor nos menciona que debe encontrarse en todas las fases a fin de tener éxito en el cumplimiento de los objetivos, para ello debe basarse en dos funciones corregir fallas y prevenirlas. Es importante que la G. A. cumpla con estándares de planificación, organización, dirección y control, ya que ello permitirá que el procedimiento se desenvuelva de manera correcta y con ello mejorar la calidad en el servicio.

De acuerdo a las teorías revisadas en la investigación, Juren (2015) nos refiere sobre la trilogía de la calidad, donde debe existir un control de la calidad y una mejora continua en la calidad, para obtener una satisfacción en el cliente, también tenemos a Crosby (1998) quien refiere la necesidad de medir periódicamente la calidad a fin de obtener resultados positivos, en este sentido contratamos la Teoría clásica de Henry Fayol, quien nos refiere que es importante en una administración aumentar la eficiencia, mencionándonos los pasos que debe realizarse, tales como planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar (Hurtado,2018). Se ha tomado en cuenta las teorías de Juren y Henry Fayol para demostrar la relación entre las variables de C.S. y G.A., toda vez que ambos están abocados en obtener un resultado óptimo con miras a mejorar la percepción del administrado sobre los resultados que obtiene la entidad.

Para Sanchez (2020) recalca en su investigación la importancia de informar las mejoras y avances a la población, ya que ello refuerza la percepción del administrado respecto a las gestiones de la entidad. Gonzales (2018) y Canchari (2018) concluyen

que existe relación entre la C.S y la G.A. Para Ordinola (2018) es importante que el trato, la atención, el respeto y una respuesta óptima del personal implicará en el administrado mejore la percepción que tiene sobre la entidad. Consideramos que es importante tener en cuenta estos dos factores, la información que se brinde al administrado influirá en el sentir del trabajo de la entidad, así como el buen trato que se le brinde también reforzará la afinidad y lealtad del administrado.

Una de las limitaciones que se presentaron en la realización de la investigación fue aplicar la encuesta tanto a los trabajadores como a las personas, toda vez que por la pandemia del COVID se realizaron distintas restricciones que no permitieron el contacto social, sin embargo, se superó pudiendo aplicarla mediante formularios web. Asimismo, tuvimos como limitación el manejo del software SPSS 21 toda vez que para obtener los resultados del instrumento nos capacitamos en el programa con especialistas. Por último, tuvimos como limitación conseguir autores que hayan escrito en otro idioma referente a las variables que investigamos en la presente tesis, esta limitación se superó de acuerdo a las capacitaciones que realizó la universidad respecto a búsqueda de material bibliográfico, donde pudimos encontrar diferentes herramientas tal como MyLoft para búsqueda de revistas científicas en otro idioma así como material bibliográfico que se ha citado en la presente tesis.

La presente investigación tiene como finalidad contribuir con las políticas públicas en los municipios a fin de que se verifique la relación de las variables GA y CS, con ello pueda aumentar la satisfacción de los usuarios y encaminar a la certificación ISO de los procedimientos administrativos que tienen los diferentes municipios, debemos señalar que las políticas públicas están direccionadas a mejorar, y sean más sencillas para el usuario, así ellos puedan percibir una adecuada administración que no contenga barreras burocráticas que limiten su acceso.

VI. CONCLUSIONES

PRIMERA: En relación al objetivo general de los resultados obtenidos se determinó que hubo correlación entre las variables G.A. y C.S., aceptando la hipótesis general,

el cual muestra el nivel de vínculo entre la variable G.A. y C.S., obteniendo el coeficiente de correlación de 0,727. Esto demostraría que existió correlación positiva alta, por consecuente se concluye que un buen manejo de la G.A. en la entidad lo que infiere que la C.S. sea viable de acuerdo a los procedimientos de la entidad.

SEGUNDA: el primer objetivo específico evidenciaría que hubo relación entre la satisfacción del cliente y la C.S. Obteniendo el coeficiente de correlación de -0,311. Concluyendo que existe relación entre la dimensión de satisfacción y la variable C.S.; sin embargo, es una relación negativa baja, la cual puede influir en la percepción del usuario.

TERCERA: El segundo objetivo específico nos demostraría que existió relación entre la mejora continua y la C.S. Obteniendo como coeficiente de correlación -0,189. interpretando que existió correlación negativa baja, por lo que la percepción de los encuestados es que la entidad no tiene una mejora continua respecto a los procedimientos que engloban.

CUARTA: El tercer objetivo específico demostró el nivel de unión entre el control y C.S. Obteniendo como coeficiente de correlación -0,307 demostrando la relación negativa, concluyendo que el control tiene una relación baja con la C.S. toda vez que el usuario percibe que la entidad debería mejorar respecto a la C.S que brinda.

QUINTA: El cuarto objetivo específico nos demostraría que existió relación entre la planificación y la G.A. Obteniendo como coeficiente de correlación 0,677. interpretando que existió correlación positiva alta, por lo que la percepción de los encuestados es que la entidad realiza una adecuada planificación.

SEXTA: El quinto objetivo específico nos demostraría que existió relación entre la organización y la G.A. Obteniendo como coeficiente de correlación 0,467. interpretando que existió correlación positiva moderada, por lo que la percepción de los encuestados es que la entidad tiene un nivel de organización que permite desarrollar las actividades.

SETIMA: El sexto objetivo específico nos demostraría que existió relación entre la dirección y la G.A. Obteniendo como coeficiente de correlación 0,586. interpretando que existió correlación positiva moderada, por lo que la percepción de los encuestados es que la entidad realiza adecuadamente la dirección interna.

OCTAVA: El séptimo objetivo específico nos demostraría que existió relación entre el control y la G.A. Obteniendo como coeficiente de correlación 0,704. interpretando que existió correlación positiva alta, obteniendo como percepción de los encuestados que la entidad realiza un adecuado procedimiento de control.

VI. RECOMENDACIONES

PRIMERA: Se recomienda a la gerencia de atención al usuario realizar una medida semestral respecto al nivel de satisfacción de los usuarios sobre la atención y procedimientos de la entidad, lo que permitirá conocer los puntos débiles de la entidad, con ello reforzar los niveles de C.S.

SEGUNDA: Se recomienda a la gerencia de imagen institucional informar a los usuarios sobre las mejoras en C.S., ello contribuirá en reforzar la percepción sobre la mejora continua que implementa la entidad.

TERCERA: Se recomienda a la gerencia de recursos humanos continuar con las capacitaciones a los colaboradores en las diferentes áreas de atención al usuario, permitirá aumentar la percepción respecto a la C.S.

REFERENCIAS

- Aynayaque (2018) propuesta de mejora del proceso control de calidad en la producción de spools para reducción de costos de ensayos no destructivos en la empresa fima industrial [Tesis de postgrado, Universidad Tecnológica del Perú]
- Araya Castillo, L (2017). Calidad de servicio en educación superior a distancia – Mayo 2017 [Tesis de postgrado, Universitat de Barcelona]
- Arias Vela, E (2019). Plan de mejoramiento de la calidad del servicio y satisfacción de los usuarios del gobierno autónomo descentralizado Municipal de Sucumbíos por el periodo septiembre 2018 – febrero 2019 [Tesis de postgrado, Universidad Central del Ecuador]
- Arguello, A. at. el (2020). Administración de empresas: aspectos básicos. Pons Publishing House/Pons ASBL: Asociación latinoamericana de ciencias neutrosóficas. ISBN: 978-1-59973-562-7.
- Barrientos, J (2018). Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de farmacia del centro de salud Laura Caller-Los Olivos, 2018. [Tesis de postgrado, Universidad Cesar Vallejo]
- Boscoe y Okafor (2020). Sustainability of Public Transport in Nottinghamshire: A Look at Bus Service Quality. Advances in Intelligent Systems and Computing. Recuperado de: https://link.springer.com/chapter/10.1007%2F978-3-030-61075-3_4
- Canchari Canchari, Isabel Elena. Gestión Administrativa y La Calidad Del Servicio En La Oficina Regional De Coordinación Tacna - ONPE, 2016. Universidad Cesar Vallejo, 2018. [Tesis de postgrado, Universidad Cesar Vallejo]

Castro Bermúdez, Y. et al. (2019). Planificación, Gestión y Control de la Calidad del Software. *Scientia et Technica*, 24(4), 611–617.

Causado, E. (2018) Continuous Improvement of Customer Service Through ServQual and Petri Network in Santa Marta Restaurant – Colombia. DOI: <https://www.scielo.cl/pdf/infotec/v30n2/0718-0764-infotec-30-02-00073.pdf>

Campos, K. (2019). Calidad de servicio para la satisfacción del usuario en la Gerencia Regional de Lambayeque [Tesis de postgrado, Universidad Cesar Vallejo]

CEPLAN (2011) Plan Bicentenario. Disponible en: https://www.ceplan.gob.pe/wp-content/uploads/files/Documentos/plan_bicentenario_ceplan_index.pdf

CEPLAN (2022). Acuerdo Nacional: Unidos para crecer. Las 35 políticas de estado del acuerdo Nacional. Disponible en: <https://www.ceplan.gob.pe/politicas-y-planes/>

Engdaw, B. (2020). The Impact of Quality Public Service Delivery on Customer Satisfaction in Bahir Dar City Administration: The Case of Ginbot 20 Sub-city. *International Journal of Public Administration*, 43, 7

Firdaus, I., Farikhin, B. & Surarso, B. (2020). Application of Fuzzy Servqual Method to Measure User Satisfaction of Mooc Service Quality. <https://doi.org/10.1051/e3sconf/202020214007>

CIP Centro de Investigación Parlamentaria (2005) Simplificación administrativa. Disponible en: <https://acortar.link/X4ya3I>

Diario Comercio. Controversia por proyecto en el parque Castilla: alertan que “pulmón” de Lima está bajo reiterados peligros. (Lima: 26 de abril de 2022) Disponible en: <https://acortar.link/OSywB4>

Crosby, P. (1989). Dinámica gerencial. México: McGrawHill. ISBN: 9789684222595
DANIEL, J (2020) Un modelo de gestión administrativa para el ámbito militar basado en la calidad total. Buenos Aires [Tesis de postgrado, Escuela Superior de Guerra Conjunta de las Fuerzas Armadas Argentinas]

Daza, A (2019) Management of Human Talent and quality of educational service in public universities of the Caribbean Region of Colombia. ISSN: 0798 1015. 2019. Pág 10. Disponible en: <http://www.revistaespacios.com/a19v40n44/a19v40n44p10.pdf>

Deming, E. Calidad, productividad y competitividad: La salida de la crisis. Madrid, España: Ediciones Díaz de Santos.

Escobar, M y Mosquera A. (2017) El Marco conceptual relacionado con la calidad: una torre de Babel. Colombia: Universidad del Valle. ISSN: 0120-4645. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/2250/225029797010.pdf>

Escobar, P y Bilboa, J (2020). Investigación y educación superior: investigación, paradigmas, métodos, enfoques de investigación, cualitativa, cuantitativa, técnicas, instrumentos. Lulu: estados unidos. ISBN: 978-1-67810-390-3. Disponible en: <https://acortar.link/fuouav>

Gaffar, A. et al. (2018). Understanding the Service Quality and Customer Satisfaction of Mobile Banking in Bangladesh: Using a Structural Equation Model. Global Business Review.

<https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/0972150918795551>

Gestion Understanding the Service Quality and Customer Satisfaction of Mobile Banking in Bangladesh: Using a Structural Equation Model. Global Business Review. <https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/0972150918795551>

García, F., Boom, E., Molina, A., (2017). Habilidades del gerente en organizaciones del sector palmicultor en el departamento del cesar – Colombia. Revista Científica Visión de Futuro, 21 (2), 1 – 21. <https://www.redalyc.org/pdf/3579/357955446001.pdf>

Galarza Medina, M (2017) La gestión administrativa y su incidencia en la calidad del servicio a los usuarios del gobierno autónomo descentralizado municipal del Cantón la Maná año 2015 [tesis de postgrado, Universidad técnica estatal de Quevedo]

Gonzales (2020) Administrative management model for the business development of the barros hotel in the city of Quevedo. Disponible en: <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n4/2218-3620-rus-12-04-32.pdf>

Gonzáles Urquía, Jhenny Karina. Cultura organizacional y calidad del servicio en el Banco de la Nación, Bagua. Universidad César Vallejo, 2018.

Gómez Mendoza, M (2021) Análisis de la gestión administrativa y calidad del servicio de emergencias del Centro Tipo C san Rafael de Esmeraldas [tesis de postgrado, Pontificia Universidad católica del Ecuador- Sede Esmeraldas]

Gutierrez, at el. Mejora en la calidad percibida: el plan de los pequeños detalles. DOI: <https://acortar.link/gttS6y>

Hermosilla, D., Amutio, A., Da costa, S., & Páez, D. (2017). El Liderazgo transformacional en las organizaciones: variables mediadoras y consecuencias a largo plazo. *Journal of Work and Organizational Psychology*.

Hurtado, D. Principios de la administración. Instituto tecnológico metropolitano: Fondo editorial ITM, Medellín: 2008. ISBN: 978-958-98314-2-7. Disponible en: <https://acortar.link/UONDvf>

Ishikawa, Kaoru. Control total de la calidad. <https://acortar.link/kWLCgR>

Koivisto, J.; Hamari, J. The Rise of Motivational Information Systems: A Review of Gamification Research. *Int. J. Inf. Manag.* 2019, 45, 191–210. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2018.10.013>

Kotler, Philip y ARMSTRONG, Gary. Marketing: Edición para Latinoamérica. Madrid, España: Editorial PEARSON / Prentice Hall, 2003.

Lee, B. The effect of gamification on psychological and behavioral outcomes: Implications for cruise tourism destinations. *Sustainability* 2019, 11, 3002. <https://doi.org/10.3390/su11113002>

INDECOPI (2015) Exp. 0051-2015/CEB-INDECOPI. Procedimiento de Oficio seguido contra la Municipalidad distrital de Lince. Disponible en: <https://acortar.link/x1rxsZ>

Irurita, J (2012) Sistemas de gestión de la calidad. <https://core.ac.uk/download/pdf/10851013.pdf>

Izquierdo, J (2021) The quality of service in public administration: the quality of service in public administration. (25 de mayo de 2021) DOI: <https://doi.org/10.26495/rce.v8i1.1648>

Jara Dominguez, B (2018) sobre la gestión administrativa y satisfacción del usuario en la gerencia de desarrollo urbano y rural de la municipalidad distrital de Chinchao 2018 [Tesis de postgrado, Universidad de Huánuco]

Juan Carlos Cassagne (2018) Los grandes principios del Derecho Público: (constitucional y administrativo). Disponible en: <https://acortar.link/eoUJ9W>

Juran J. M. - Gryna Frank M. - Bingham, Jr. R. S. Manual de control de la calidad. 2a ed. Barcelona: Editorial Reverté, 2005.

Khanduri, S. (2021). Service quality analysis of banks in Rajasthan post financial inclusion program. WSEAS Transactions on Business and Economics. (18), 40. DOI: [10.37394/23207.2021.18.40](https://doi.org/10.37394/23207.2021.18.40)

Mekler, E.D.; Brühlmann, F.; Tuch, A.N.; Opwis, K. Towards Understanding the Effects of Individual Gamification Elements on Intrinsic Motivation and Performance. Comput. Hum. Behav. 2017, 71, 525–534. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2015.08.048>

Monica, M., Ramanaiah, G. (2018). Service quality measurement at brand factory: An empirical study. Management and Labour Studies, 43(1–2), 70–77. <https://doi.org/10.1177/0258042X17749650>

Miriam Mabel Ivanega (2011). El principio de informalismo en el procedimiento administrativo. Disponible en: [file:///C:/Users/user/Downloads/3006-Texto%20del%20art%C3%ADculo-13675-2-10-20170307%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/user/Downloads/3006-Texto%20del%20art%C3%ADculo-13675-2-10-20170307%20(1).pdf)

Mitchell, R.; Schuster, L.; Jin, H.S. Gamification and the Impact of Extrinsic Motivation on Needs Satisfaction: Making Work Fun? J. Bus. Res. 2018. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2018.11.022>

- Ñaupas, H (2020). Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis. Bogotá: Ediciones de la U, 2018. ISBN: 978-958-762-876-0. Consultado en: <https://acortar.link/xA0oUD>
- Ocampo, L., Alinsub, J., Casul, R., Enquig, G., Luar, M. Panuncillon, N., Bongo, M. y Ocampo, C. (2020). Public service quality evaluation with SERVQUAL and AHP-TOPSIS: A case of Philippine government agencies.
- Ordinola Callenova, J (2018) Diagnostico de la calidad de atención a los usuarios en el Instituto Nacional de Oftalmología, año 2017 [Tesis de postgrado, Universidad César Vallejo]
- Orte, C., Bautista, R., Borrigo, C., Neo, J., Parico, A. y Dios, M. (2020). Comparative study on patient satisfaction on healthcare service delivery in selected private and government hospitals. *Enfermería Clínica* (30), 47. <https://doi.org/10.1016/j.enfcli.2020.07.010>
- Ortiz Muñoz, Luz Manuela. Calidad del Servicio de atención al usuario en la Municipalidad de Ñaña - Lima, 2014. Universidad César Vallejo, 2015. [Tesis de postgrado, Universidad César Vallejo]
- Ortiz, M. (2018). Liderazgo transformacional y gestión administrativa en el Instituto de Educación Superior Pedagógico Público de Puquio. Ayacucho – 2018 [Tesis de maestría. Programa de administración de la educación, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/32987/Ortiz_h_m.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Park, S., Yi, Y., y Lee, Y. (2018). Heterogeneous dimensions of SERVQUAL. *Total Quality Management & Business Excellence*. Volume 32, 2021

Rojas Martínez, C. Sustainable administrative management of integrated management systems in health services. Disponible en: <http://www.revistaespacios.com/a20v41n01/a20v41n01p06.pdf>

Rahman, A., Hasan, M., Mia, M. A. (2017). Mobile banking service quality and customer satisfaction in Bangladesh: An analysis. *The Cost and Management*, 45(2), 25–32. <https://doi.org/10.1177/0258042X17749650>

Sánchez Chávez, J (2020). La gestión administrativa y la calidad del servicio al usuario en el Centro de empleo Lambayeque. [Tesis de postgrado, Universidad César Vallejo]

Sanchez, J. y Reibeiro, D. (1999) Creación y dirección de pymes. Madrid:Diaz de Santos.

Secretaria de Gestión Pública (5 de Setiembre del 2020). Política de Modernización de la Gestión Pública al 2021. Disponible en: <https://sgp.pcm.gob.pe/politica-nacional-de-modernizacion-de-la-gestion-publica-al-2021/>

Solano Leal, M (2018) Calidad de la gestión administrativa y desempeño docente según la percepción de los estudiantes de noveno y décimo grados del Instituto Colombo –venezolano. [Tesis de postgrado, Universidad de Montemorelos]

Terán Ayay, N. T., Gonzáles Vásquez, J., Ramirez-López, R., & Palomino Alvarado, G. del P. (2021). Quality of service in Latinoamerican organizations ; Calidad de servicio en las organizaciones de Latinoamérica. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*; Vol. 5 Núm. 1 (2021); 1184-1197; 2707-2215; 2707-2207; 10.37811/CI_rcmV5i1. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.320

Vargas Pareja, Celso Rene. El teletrabajo y la gestión administrativa en la DIVINFOR-PNP, San Isidro 2021. Universidad César Vallejo, 2021. [Tesis de postgrado, Universidad César Vallejo]

Vásquez Torres, E. Liderazgo gerencial y gestión administrativa. [Tesis de postgrado, Universidad César Vallejo]

Whyte, L.J. Cruise Tourists' Perceptions of Destination: Exploring Push and Pull Motivational Factors in the Decision to Take a Cruise Vacation. Ph.D. Thesis, University of Queensland, Brisbane, Australia, 2016
<https://core.ac.uk/reader/83973080>

Yoon, Y. y Cheon, K. (2020). A Qualitative Review of Cruise Service Quality: Case Studies from Asia. Sustainability 2020, 12(19), 8073;
<https://doi.org/10.3390/su12198073>

ANEXOS

ANEXO 1:

Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables
<p>Problema general:</p> <p>¿Cómo se relaciona la calidad del servicio y la gestión administrativa en la Municipalidad de Lince, año 2022?</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Determinar la relación de la calidad del servicio y la gestión administrativa en la Municipalidad de Lince</p>	<p>Hipótesis General:</p> <p>Determinar la relación entre de la calidad del servicio y la gestión administrativa en la Municipalidad de Lince</p>	<p>Variable 1:</p> <p>Calidad de atención</p> <p>Según su naturaleza: cuantitativa</p>
<p>Problemas específicos:</p> <p>a. ¿Cómo se relaciona la satisfacción del cliente en la calidad de servicio en la Municipalidad de Lince?,</p> <p>b. ¿Cómo se relaciona la mejora continua en relación a la calidad del servicio?,</p> <p>c. ¿Cómo se relaciona el control de calidad en relación a la calidad del servicio?,</p> <p>d. ¿Cómo se relaciona la planificación en la gestión administrativa?,</p> <p>e. ¿Cómo se relaciona la organización en la gestión administrativa?,</p> <p>f. ¿Cómo se relaciona la dirección en la gestión administrativa?,</p> <p>g. ¿Cómo se relaciona el control en la gestión administrativa?</p>	<p>Objetivo específico:</p> <p>a. determinar nivel de satisfacción de los clientes en relación a la calidad de servicio,</p> <p>b. establecer la importancia de la mejora continua en relación a la calidad de servicio,</p> <p>c. determinar la importancia del control de calidad en relación a la calidad de servicio,</p> <p>d. establecer la importancia de la planificación en la gestión administrativa,</p> <p>e. establecer la importancia de la organización en la gestión administrativa,</p> <p>f. establecer la importancia de la dirección en la gestión administrativa,</p> <p>g. determinar la importancia del control en la gestión administrativa</p>	<p>Hipótesis Específicas:</p> <p>a. establecer que existe relación entre la satisfacción del cliente y la calidad de servicio en la municipalidad de Lince, año 2022,</p> <p>b. Determinar la relación entre la mejora continua y la calidad del servicio,</p> <p>c. Determinar la relación del control de calidad y la calidad del servicio,</p> <p>d. Determinar la relación entre la planificación y la gestión administrativa,</p> <p>e. Determinar relación entre la organización y la gestión administrativa,</p> <p>f. Determinar la relación entre la dirección y la gestión administrativa,</p> <p>g. Determinar la relación entre el control y la gestión administrativa.</p>	<p>Según su escala: nominal</p> <p>Variable 2:</p> <p>Gestión Administrativa.</p> <p>Según su naturaleza: cuantitativa</p> <p>Según su escala: nominal</p>

ANEXO 2:

Operacionalización de la variable gestión administrativa

Variable	Tipo de variable según su naturaleza y escala de medición	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	N° de ítems	Valor Final	Criterios para asignar valores
Gestión Administrativa	Según su naturaleza: cualitativo Según su escala: nominal	Fabian (2021) señala que la gestión administrativa es un resultado de los objetivos utilizando los menores recursos posibles, teniendo un manejo adecuado de los recursos para que la gestión sea eficiente.	La gestión administrativa que se brinda en la Municipalidad de Lince, se basa en el manejo de recursos y planificación de actividades, para distribuir sus recursos, financieros, humanos y tecnológicos, a fin de cumplir los objetivos, control.	Planificación	Planificación Estratégica Enfoque innovador Políticas de la entidad	9	Satisfecho Indiferente	1-8
				Organización	Estructura orgánica Estructura Funcional Manual de Procedimientos	9	Insatisfecho	9-14
				Dirección	Políticas de Liderazgo Gestión Estratégica Organigrama	9		15-20
				Control	Procesos internos Verificación Mejora Continua			21-27

ANEXO 3:

Operacionalización de la variable calidad de servicio

Variab le	Tipo de variable según su naturale za y escala de medició n	Definición conceptual	Definición Operacion al	Dimensio nes	Indicador es	N° de Item s	Valor Final	Criteri os para asigna r valore s
Calida d del servic io	Según su naturalez a: cuantitati vo	Teran (2021) la calidad de servicio es valorar la gestión de la	La calidad del servicio que se brinda en la Municipali dad de	Satisfacció n del cliente	Expectati va del usuario Atención al usuario Efectivida d	9	Siemp re Casi Siemp re	1-8 <hr/> 9-15
	Según su escala: nominal	administraci ón en las organizacio nes y aquellas que involucran atención, desde el punto de vista de organizació n tiene como finalidad innovar sobre el servicio que brinda al usuario	Lince distritales, se basa en la satisfacció n del cliente, la mejora continua y organizaci ón de procesos.	Mejora continua	Planificar Implemen tar Verificar	9	A Veces Casi Nunca	<hr/> 16-23
					Control de calidad	Políticas de control Actividad es de supervisió n Aplicación de medidas correctiva s	9	Nunca

ANEXO 4: Cuestionario gestión administrativa

Anexo

CUESTIONARIO DE GESTION ADMINISTRATIVA

Estimados colaboradores y usuarios, este cuestionario ha sido diseñado con el objetivo determinar la relación de la calidad del servicio y la gestión administrativa en la Municipalidad de Lince, año 2022. por consiguiente, se le pide responder de manera clara y objetiva, se le asegura total discreción poniendo en anonimato su información personal, de ante mano se le agradece su participación y brindar su valioso tiempo

Marcar con un aspa (x) dentro de los recuadros el siguiente cuestionario donde la escala de medición es variable.

1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre

	VAR	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	1	2	3	4	5
DIM		Visión					
	1	La entidad tiene definido y ejecuta la visión de su plan estratégico					
PLANIFICACIÓN	2	La entidad cuenta con una visión encaminada a una mejor calidad de servicio					
	3	La visión de la entidad propone una cultura de servicio con calidad, modernidad como parte de políticas innovadoras de la gestión administrativa					
		ENFOQUE INNOVADOR					
	4	El enfoque innovador de la gestión administrativa entidad está encaminado a una calidad de servicio					
	5	El enfoque innovador es parte de la cultura propiciada por la gestión administrativa					
		POLITICAS DE LA ENTIDAD					
	6	La entidad difunde las políticas entre sus trabajadores encaminadas a mejorar la gestión administrativa.					
	7	La gestión administrativa formula políticas orientadas a elevar la calidad de servicio					
	8	Considera que las políticas de la entidad están encaminadas a tener una mejor calidad de servicio					
ORGANIZACIÓN		ESTRUCTURA ORGÁNICA					
	9	La entidad tiene definido la estructura orgánica que facilite la gestión administrativa					
	10	La estructura orgánica de la entidad facilita la calidad del servicio					
		ESTRUCTURA FUNCIONAL					
	11	La entidad tiene definido la estructura funcional que facilite la gestión administrativa					

	12	La entidad tiene definido la estructura funcional que facilite la calidad del servicio							
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS								
	13	El texto único de procedimientos administrativos facilita una buena calidad de servicio a los usuarios							
	14	El texto único de procedimientos administrativos facilita una eficiente gestión administrativa							
DIRECCIÓN	POLÍTICAS DE LIDERAZGO								
	15	La entidad tiene establecida políticas de liderazgo que mejora la calidad de servicio							
	16	La entidad fomenta las políticas de liderazgo a sus trabajadores encaminadas a mejorar la gestión administrativa							
	COMPETITIVIDAD								
	17	La gestión administrativa impulsa actividades que desarrolla la competitividad de los colaboradores							
	18	La gestión administrativa que presenta la entidad está encaminada a fomentar estrategias competitivas.							
	ORGANIGRAMA								
	19	La entidad tiene un organigrama establecido orientado a una mejor gestión administrativa.							
	20	El organigrama está definido para mejorar y facilitar la calidad de servicio.							
CONTROL	PROCESOS								
	21	Los procesos de la entidad están orientados a mejorar la calidad de servicio.							
	22	La entidad realiza un control de puntos críticos de sus procesos para mejorar la gestión administrativa.							
	VERIFICACIÓN								
	23	La entidad verifica los resultados de la gestión administrativa.							
	24	La entidad verifica la calidad de servicio de acuerdo a los niveles de satisfacción de sus usuarios.							
	MEJORA CONTINUA								
	25	La entidad realiza medidas correctivas para mejorar la gestión administrativa							
	26	La entidad capacita constantemente al personal							
27	La entidad tiene un plan de mejora respecto a la calidad del servicio que brinda								

ANEXO 5: Cuestionario calidad de servicio

CUESTIONARIO DE CALIDAD DE SERVICIO

Estimados colaboradores y usuarios, este cuestionario ha sido diseñado con el objetivo determinar la relación de la calidad del servicio y la gestión administrativa en la Municipalidad de Lince, año 2022. por consiguiente, se le pide responder de manera clara y objetiva, se le asegura total discreción poniendo en anonimato su información personal, de ante mano se le agradece su participación y brindar su valioso tiempo

Marcar con un aspa (x) dentro de los recuadros el siguiente cuestionario donde la escala de medición es variable.

1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre

VAR	CALIDAD DE SERVICIO					1	2	3	4	5	
DIM	EXPECTATIVA DEL USUARIO										
SATISFACCION DEL CLIENTE	1	Considera que la información que brinda la entidad es eficaz									
	2	Considera que si la gestión administrativa de la entidad tiene efecto en la calidad de servicio que brinda									
	3	Considera que los servicios prestados satisfacen las expectativas de los usuarios									
	ATENCION AL USUARIO										
	4	Considera que la gestión administrativa de la entidad favorece la atención al usuario.									
	5	Tiene una opinión favorable respecto a la atención del personal y la gestión administrativa de la entidad									
	EFFECTIVIDAD										
	6	Considera que la información que brinda el personal es efectiva									
7	Considera que la gestión administrativa de la entidad es efectiva.										
8	La gestión administrativa de la entidad es efectiva porque es de calidad										
MEJORA CONTINUA	PLANIFICAR										
	9	En la entidad se identifican los problemas de calidad del servicio a fin de planificar actividades de mejora.									
	10	En la entidad se planificación contante actividades a fin de mejorar la gestión administrativa									
IMPLEMENTAR											
11	En la entidad se implementa mecanismos preventivos para problemas administrativos										

	12	En la entidad se solucionan los problemas respecto a la gestión administrativa implementando políticas de calidad					
	13	Los trabajadores aportan en la solución de problemas para mejorar la gestión administrativa y brindar un servicio de calidad					
	VERIFICAR						
	14	El personal conoce los resultados proyectados respecto a la gestión administrativa					
	15	El personal conoce los resultados alcanzados respecto a la gestión administrativa					
CONTROL DE CALIDAD	POLITICA DE CONTROL						
	16	La entidad define y desarrolla actividades de control encaminadas a que la gestión administrativa sea eficiente					
	17	La entidad despliega las actividades de control para mejorar la calidad de servicio.					
	18	La entidad realiza un informe de autoevaluación respecto a la gestión administrativa					
	ACTIVIDADES DE SUPERVISION						
	19	La entidad selecciona, desarrolla y evalúa continuamente para determinar si el control de calidad está presente en la gestión.					
	20	La entidad supervisa que la gestión administrativa y sus procedimientos se realicen de manera adecuada para obtener un servicio de calidad.					
	APLICACION DE MEDIDAS CORRECTIVAS						
	21	La entidad aplica medidas correctivas, incluyendo a la alta dirección y el consejo que mejore la calidad de servicio					
	22	La entidad comunica internamente las medidas correctivas a fin de mejorar la gestión administrativa					
	23	Las medidas correctivas que aplica la entidad son efectivas encaminadas a mejorar la cultura de calidad de servicio en su gestión					

ANEXO 6: Validación de expertos: gestión administrativa



Lima, 12 de Julio del 2022

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GESTION ADMINISTRATIVA

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION 1: Planificación		Si	No	Si	No	Si	No	
1	La entidad tiene definido y ejecuta la visión de su plan estratégico	X		X		X		
2	La entidad cuenta con una visión encaminada a una mejor calidad de servicio	X		X		X		
3	La visión de la entidad propone una cultura de servicio con calidad, modernidad como parte de políticas innovadoras de la gestión administrativa	X		X		X		
4	El enfoque innovador de la gestión administrativa entidad está encaminado a una calidad de servicio	X		X		X		
5	El enfoque innovador es parte de la cultura propiciada por la gestión administrativa	X		X		X		
6	La entidad difunde las políticas entre sus trabajadores encaminadas a mejorar la gestión administrativa.	X		X		X		
7	La gestión administrativa formula políticas orientadas a elevar la calidad de servicio	X		X		X		
8	Considera que las políticas de la entidad están encaminadas a tener una mejor calidad de servicio	X		X		X		
DIMENSION 2: Organización		Si	No	Si	No	Si	No	
9	La entidad tiene definido la estructura orgánica que facilite la gestión administrativa	X		X		X		
10	La estructura orgánica de la entidad facilita la calidad del servicio	X		X		X		
11	La entidad tiene definido la estructura funcional que facilite la gestión administrativa	X		X		X		
12	La entidad tiene definido la estructura funcional que facilite la calidad del servicio	X		X		X		
13	El texto único de procedimientos administrativos facilita una buena calidad de servicio a los usuarios	X		X		X		
14	El texto único de procedimientos administrativos facilita una eficiente gestión administrativa	X		X		X		
DIMENSION 3: Dirección		Si	No	Si	No	Si	No	
15	La entidad tiene establecida políticas de liderazgo que mejora la calidad de servicio	X		X		X		
16	La entidad fomenta las políticas de liderazgo a sus trabajadores encaminadas a mejorar la gestión administrativa	X		X		X		
17	La gestión administrativa impulsa actividades que desarrolla la competitividad de los colaboradores	X		X		X		
18	La gestión administrativa que presenta la entidad está encaminada a fomentar estrategias competitivas.	X		X		X		
19	La entidad tiene un organigrama establecido orientado a una mejor gestión administrativa.	X		X		X		
20	El organigrama está definido para mejorar y facilitar la calidad de servicio.	X		X		X		
DIMENSION 4: Control		Si	No	Si	No	Si	No	
21	Los procesos de la entidad están orientados a mejorar la calidad de servicio.	X		X		X		
22	La entidad realiza un control de puntos críticos de sus procesos para mejorar la gestión administrativa.	X		X		X		
23	La entidad verifica los resultados de la gestión administrativa.	X		X		X		

24	La entidad verifica la calidad de servicio de acuerdo a los niveles de satisfacción de sus usuarios.	X		X		X	
25	La entidad realiza medidas correctivas para mejorar la gestión administrativa	X		X		X	
26	La entidad capacita constantemente al personal	X		X		X	
27	La entidad tiene un plan de mejora respecto a la calidad del servicio que brinda	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia _____

✓ Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Jacinto Reyna, Leonidas Jesus

DNI: 42164547

Especialidad del validador: Estadístico.....

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Leonidas A. Jacinto Reyna
 ABGADO
 Reg. COL. N° 43706

Firma del Experto Informante.
 Especialidad



Lima, 12 de Julio del 2022

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Planificación								
1	La entidad tiene definido y ejecuta la visión de su plan estratégico	X		X		X		
2	La entidad cuenta con una visión encaminada a una mejor calidad de servicio	X		X		X		
3	La visión de la entidad propone una cultura de servicio con calidad, modernidad como parte de políticas innovadoras de la gestión administrativa	X		X		X		
4	El enfoque innovador de la gestión administrativa entidad está encaminado a una calidad de servicio	X		X		X		
5	El enfoque innovador es parte de la cultura propiciada por la gestión administrativa	X		X		X		
6	La entidad difunde las políticas entre sus trabajadores encaminadas a mejorar la gestión administrativa.	X		X		X		
7	La gestión administrativa formula políticas orientadas a elevar la calidad de servicio	X		X		X		
8	Considera que las políticas de la entidad están encaminadas a tener una mejor calidad de servicio	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Organización								
9	La entidad tiene definido la estructura orgánica que facilite la gestión administrativa	X		X		X		
10	La estructura orgánica de la entidad facilita la calidad del servicio	X		X		X		
11	La entidad tiene definido la estructura funcional que facilite la gestión administrativa	X		X		X		
12	La entidad tiene definido la estructura funcional que facilite la calidad del servicio	X		X		X		
13	El texto único de procedimientos administrativos facilita una buena calidad de servicio a los usuarios	X		X		X		
14	El texto único de procedimientos administrativos facilita una eficiente gestión administrativa	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Dirección								
15	La entidad tiene establecida políticas de liderazgo que mejora la calidad de servicio	X		X		X		
16	La entidad fomenta las políticas de liderazgo a sus trabajadores encaminadas a mejorar la gestión administrativa	X		X		X		
17	La gestión administrativa impulsa actividades que desarrolla la competitividad de los colaboradores	X		X		X		
18	La gestión administrativa que presenta la entidad está encaminada a fomentar estrategias competitivas.	X		X		X		
19	La entidad tiene un organigrama establecido orientado a una mejor gestión administrativa.	X		X		X		
20	El organigrama está definido para mejorar y facilitar la calidad de servicio.	X		X		X		
DIMENSIÓN 4: Control								
21	Los procesos de la entidad están orientados a mejorar la calidad de servicio.	X		X		X		
22	La entidad realiza un control de puntos críticos de sus procesos para mejorar la gestión administrativa.	X		X		X		
23	La entidad verifica los resultados de la gestión administrativa.	X		X		X		

24	La entidad verifica la calidad de servicio de acuerdo a los niveles de satisfacción de sus usuarios.	X		X	X	
25	La entidad realiza medidas correctivas para mejorar la gestión administrativa	X		X	X	
26	La entidad capacita constantemente al personal	X		X	X	
27	La entidad tiene un plan de mejora respecto a la calidad del servicio que brinda	X		X	X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia _____

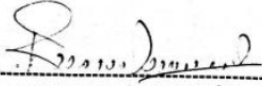
✓ Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Rolando Javier Vilela Apon DNI: 42301468

Especialidad del validador: Estadístico.....

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



 Mgtr. Rolando Javier Vilela Apon

Firma del Experto Informante.
 Especialidad



Lima, 20 de Julio del 2022

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Planificación								
1	La entidad tiene definido y ejecuta la visión de su plan estratégico	X		X		X		
2	La entidad cuenta con una visión encaminada a una mejor calidad de servicio	X		X		X		
3	La visión de la entidad propone una cultura de servicio con calidad, modernidad como parte de políticas innovadoras de la gestión administrativa	X		X		X		
4	El enfoque innovador de la gestión administrativa entidad está encaminado a una calidad de servicio	X		X		X		
5	El enfoque innovador es parte de la cultura propiciada por la gestión administrativa	X		X		X		
6	La entidad difunde las políticas entre sus trabajadores encaminadas a mejorar la gestión administrativa.	X		X		X		
7	La gestión administrativa formula políticas orientadas a elevar la calidad de servicio	X		X		X		
8	Considera que las políticas de la entidad están encaminadas a tener una mejor calidad de servicio	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Organización								
9	La entidad tiene definido la estructura orgánica que facilite la gestión administrativa	X		X		X		
10	La estructura orgánica de la entidad facilita la calidad del servicio	X		X		X		
11	La entidad tiene definido la estructura funcional que facilite la gestión administrativa	X		X		X		
12	La entidad tiene definido la estructura funcional que facilite la calidad del servicio	X		X		X		
13	El texto único de procedimientos administrativos facilita una buena calidad de servicio a los usuarios	X		X		X		
14	El texto único de procedimientos administrativos facilita una eficiente gestión administrativa	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Dirección								
15	La entidad tiene establecida políticas de liderazgo que mejora la calidad de servicio	X		X		X		
16	La entidad fomenta las políticas de liderazgo a sus trabajadores encaminadas a mejorar la gestión administrativa	X		X		X		
17	La gestión administrativa impulsa actividades que desarrolla la competitividad de los colaboradores	X		X		X		
18	La gestión administrativa que presenta la entidad está encaminada a fomentar estrategias competitivas.	X		X		X		
19	La entidad tiene un organigrama establecido orientado a una mejor gestión administrativa.	X		X		X		
20	El organigrama está definido para mejorar y facilitar la calidad de servicio.	X		X		X		
DIMENSIÓN 4: Control								
21	Los procesos de la entidad están orientados a mejorar la calidad de servicio.	X		X		X		
22	La entidad realiza un control de puntos críticos de sus procesos para mejorar la gestión administrativa.	X		X		X		
23	La entidad verifica los resultados de la gestión administrativa.	X		X		X		

24	La entidad verifica la calidad de servicio de acuerdo a los niveles de satisfacción de sus usuarios.	X		X		X	
25	La entidad realiza medidas correctivas para mejorar la gestión administrativa	X		X		X	
26	La entidad capacita constantemente al personal	X		X		X	
27	La entidad tiene un plan de mejora respecto a la calidad del servicio que brinda	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia _____

✓ Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Oscar Guillermo Chicchón Mendoza DNI: 08478538

Especialidad del validador: ADMINISTRACION, GESTION PUBLICA, FINANZAS.....

.....31....de...07.....del 2020.....

¹Partinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.
Especialidad

Anexo 7: Validación de expertos: calidad de servicio

Lima, 12 de Julio del 2022

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

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION 1: Satisfacción								
1	Considera que la información que brinda la entidad es eficaz	X		X		X		
2	Considera que si la gestión administrativa de la entidad tiene efecto en la calidad de servicio que brinda	X		X		X		
3	Considera que los servicios prestados satisfacen las expectativas de los usuarios	X		X		X		
4	Considera que la gestión administrativa de la entidad favorece la atención al usuario.	X		X		X		
5	Tiene una opinión favorable respecto a la atención del personal y la gestión administrativa de la entidad	X		X		X		
6	Considera que la información que brinda el personal es efectiva	X		X		X		
7	Considera que la gestión administrativa de la entidad es efectiva.	X		X		X		
8	La gestión administrativa de la entidad es efectiva porque es de calidad	X		X		X		
DIMENSION 2: Mejora continua								
9	En la entidad se identifican los problemas de calidad del servicio a fin de planificar actividades de mejora.	X		X		X		
10	En la entidad se planifican actividades a fin de mejorar la gestión administrativa	X		X		X		
11	En la entidad se implementa mecanismos preventivos para problemas administrativos	X		X		X		
12	En la entidad se solucionan los problemas respecto a la gestión administrativa implementando políticas de calidad.	X		X		X		
13	Los trabajadores aportan en la solución de problemas para mejorar la gestión administrativa y brindar un servicio de calidad.	X		X		X		
14	El personal conoce los resultados proyectados respecto a la gestión administrativa	X		X		X		
15	El personal conoce los resultados alcanzados respecto a la gestión administrativa	X		X		X		
DIMENSION 3: Control de calidad								
16	La entidad define y desarrolla actividades de control encaminadas a que la gestión administrativa sea eficiente	X		X		X		
17	La entidad despliega las actividades de control para mejorar la calidad de servicio.	X		X		X		
18	La entidad realiza un informe de autoevaluación respecto a la gestión administrativa	X		X		X		
19	La entidad selecciona, desarrolla y evalúa continuamente para determinar si el control de calidad está presente en la gestión.	X		X		X		
20	La entidad supervisa que la gestión administrativa y sus procedimientos se realicen de manera adecuada para obtener un servicio de calidad.	X		X		X		
21	La entidad aplica medidas correctivas, incluyendo a la alta dirección y el consejo que mejore la calidad de servicio.	X		X		X		
22	La entidad comunica internamente las medidas correctivas a fin de mejorar la gestión administrativa	X		X		X		

23	Las medidas correctivas que aplica la entidad son efectivas encaminadas a mejorar la cultura de calidad de servicio en su gestión.	X		X		X		
----	--	---	--	---	--	---	--	--

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia _____

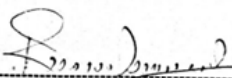
✓ Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Rolando Javier Vilela Apon DNI: 42301468

Especialidad del validador: Estadístico.....

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dio suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



 Mgtr. Rolando Javier Vilela Apon

Firma del Experto Informante.
 Especialidad

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

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Satisfacción		Si	No	Si	No	Si	No	
1	Considera que la información que brinda la entidad es eficaz	X		X		X		
2	Considera que si la gestión administrativa de la entidad tiene efecto en la calidad de servicio que brinda	X		X		X		
3	Considera que los servicios prestados satisfacen las expectativas de los usuarios	X		X		X		
4	Considera que la gestión administrativa de la entidad favorece la atención al usuario.	X		X		X		
5	Tiene una opinión favorable respecto a la atención del personal y la gestión administrativa de la entidad	X		X		X		
6	Considera que la información que brinda el personal es efectiva	X		X		X		
7	Considera que la gestión administrativa de la entidad es efectiva.	X		X		X		
8	La gestión administrativa de la entidad es efectiva porque es de calidad	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Mejora continua		Si	No	Si	No	Si	No	
9	En la entidad se identifican los problemas de calidad del servicio a fin de planificar actividades de mejora.	X		X		X		
10	En la entidad se planifican constantemente actividades a fin de mejorar la gestión administrativa	X		X		X		
11	En la entidad se implementa mecanismos preventivos para problemas administrativos	X		X		X		
12	En la entidad se solucionan los problemas respecto a la gestión administrativa implementando políticas de calidad.	X		X		X		
13	Los trabajadores aportan en la solución de problemas para mejorar la gestión administrativa y brindar un servicio de calidad.	X		X		X		
14	El personal conoce los resultados proyectados respecto a la gestión administrativa	X		X		X		
15	El personal conoce los resultados alcanzados respecto a la gestión administrativa	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Control de calidad		Si	No	Si	No	Si	No	
16	La entidad define y desarrolla actividades de control encaminadas a que la gestión administrativa sea eficiente	X		X		X		
17	La entidad despliega las actividades de control para mejorar la calidad de servicio.	X		X		X		
18	La entidad realiza un informe de autoevaluación respecto a la gestión administrativa	X		X		X		
19	La entidad selecciona, desarrolla y evalúa continuamente para determinar si el control de calidad está presente en la gestión.	X		X		X		
20	La entidad supervisa que la gestión administrativa y sus procedimientos se realicen de manera adecuada para obtener un servicio de calidad.	X		X		X		
21	La entidad aplica medidas correctivas, incluyendo a la alta dirección y el consejo que mejore la calidad de servicio.	X		X		X		
22	La entidad comunica internamente las medidas correctivas a fin de mejorar la gestión administrativa	X		X		X		

23	Las medidas correctivas que aplica la entidad son efectivas encaminadas a mejorar la cultura de calidad de servicio en su gestión.	X		X		X		
----	--	---	--	---	--	---	--	--

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia _____

✓ Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Oscar Guillermo Chicchón Mendoza DNI: 08478538

Especialidad del validador: Estadístico.....

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



 Firma del Experto Informante.
 Especialidad

Anexo 8: Matriz de tabulación de datos: calidad de servicio

The screenshot shows an Excel spreadsheet titled "cuestionario calidad de servicio". The data is organized in a grid with columns labeled "Item 1" through "Item 33" and a final "Total" column. Each row represents a different respondent or observation. The data values are integers ranging from 1 to 5. The spreadsheet interface includes the standard Excel ribbon with tabs for Archivo, Inicio, Insertar, Diseño de Página, Fórmulas, Datos, Revisar, and Vista. The status bar at the bottom indicates the current sheet is "Hoja1" and "Hoja2".

This screenshot shows a continuation of the Excel spreadsheet from the previous image. The data matrix continues with columns labeled "Item 88" through "Item 145" and a "Total" column. The data values remain integers from 1 to 5. The spreadsheet interface is consistent with the previous image, showing the Excel ribbon and status bar. The status bar now indicates the current sheet is "Hoja1" and "Hoja2".

Anexo 10: carta de autorización



"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL"

Lince, 07 de junio de 2022

CARTA N° 036-2022-MDL/GM

Señora(ita):
LISSET YAZMIN GUTIERREZ YALICO
Asc. Vivienda la estrella mz J lote 9 calle 3 Urb. Pro Los Olivos
Presente.-

Asunto : Solicitud de autorización para utilizar el nombre de la entidad en tesis.
Referencia : Carta S/N del 20/05/2022 Trámite: E012208980

Me dirijo a usted para saludarle cordialmente y, a la vez, para brindar respuesta al asunto y documento de la referencia, en el cual solicita permiso para utilizar el nombre de la entidad en la elaboración de su tesis, cuyo título sería: "La gestión administrativa y la calidad del servicio en la Municipalidad distrital de Lince, año 2022".

Al respecto, y de acuerdo al Informe N° 42-2022-MDL-GAF, que se adjunta, se le otorga autorización para utilizar el nombre de la entidad en la elaboración de su tesis.

Si para la realización de su tesis requiere realizar encuesta(s) a funcionarios(as) y/o servidores(as) de la entidad, sírvase dirigirse a la Subgerencia de Recursos Humanos para que revise su contenido, y de no tener observaciones, sea esta Subgerencia quien despliegue la encuesta a los correos institucionales correspondientes para su llenado.

Finalmente, una vez concluida la elaboración de su tesis, le agradeceremos enviarnos su contenido para confirmar si en efecto no se vulnera ningún principio, deber y prohibición de la función pública, ni se ve dañada la imagen del Distrito.

Atentamente,

DOCUMENTO FIRMADO DIGITALMENTE

CPC. José Luis Arévalo Castro
Gerente Municipal
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LINCE

RECIBIÓ CONFORME	
Nombre:	
.....	
Vinculación:	
D.N.I. N°:	
Fecha y Hora:	
.....	
Firma de Recepción	Firma y sello de Notificador

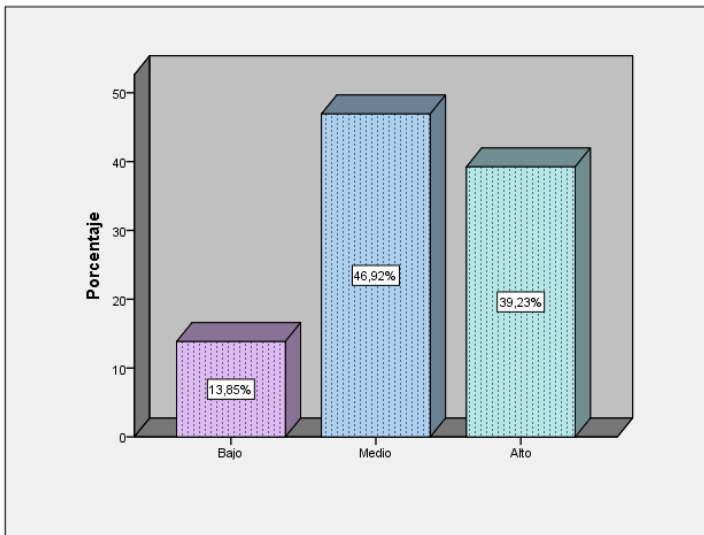


Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LINCE, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.R. 008-2016-PC. La integridad pueden ser contrastadas a través de la lectura del código QR o el siguiente enlace: <http://tramite.munilince.gob.pe/diFile.php?var=wf2Y1YfCy%2B%2BvqCYF0kg2WIZ1Ndu6Z%2FoXd%2BXqDUxQ%2B%2BQilince.gob.pe> T. (01) 619-1818

Anexo 11:

Figura 1

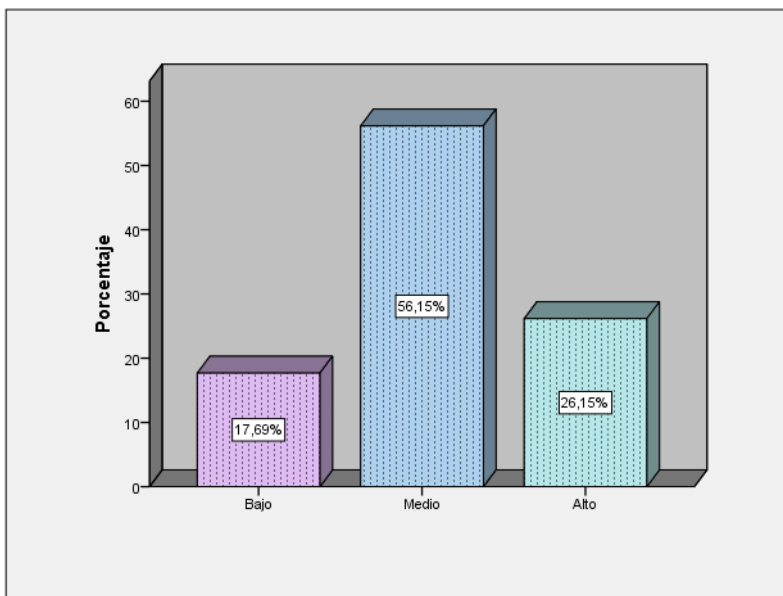
Gestión Administrativa



Nota. Distribución porcentual, según V1.

Figura 2

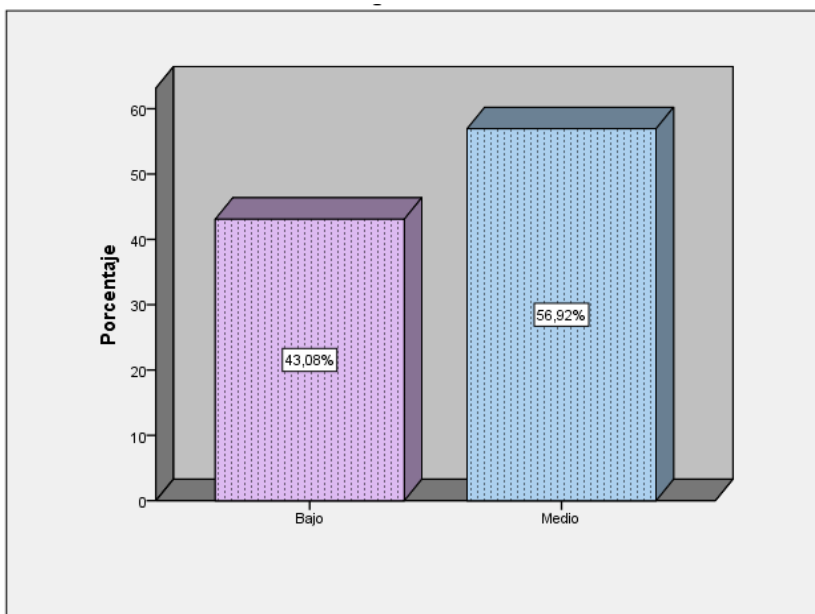
Planificación



Nota. Distribución porcentual, según V1, D1.

Figura 3

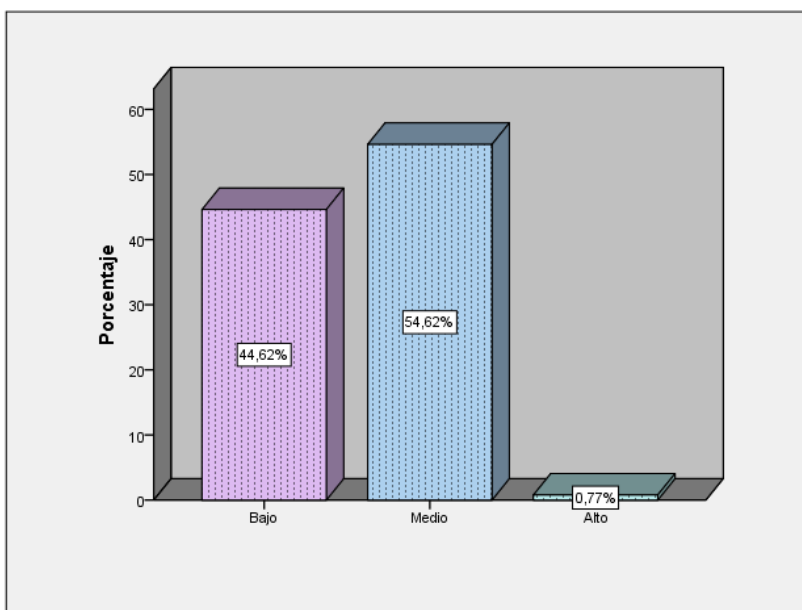
Organización



Nota. Distribución porcentual, según D2.

Figura 4

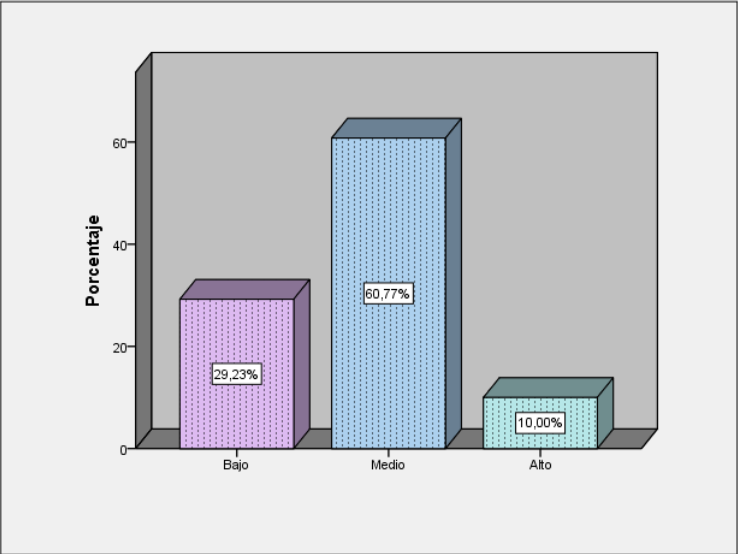
Dirección



Nota. N° 5: Distribución porcentual, según D2.

Figura 5

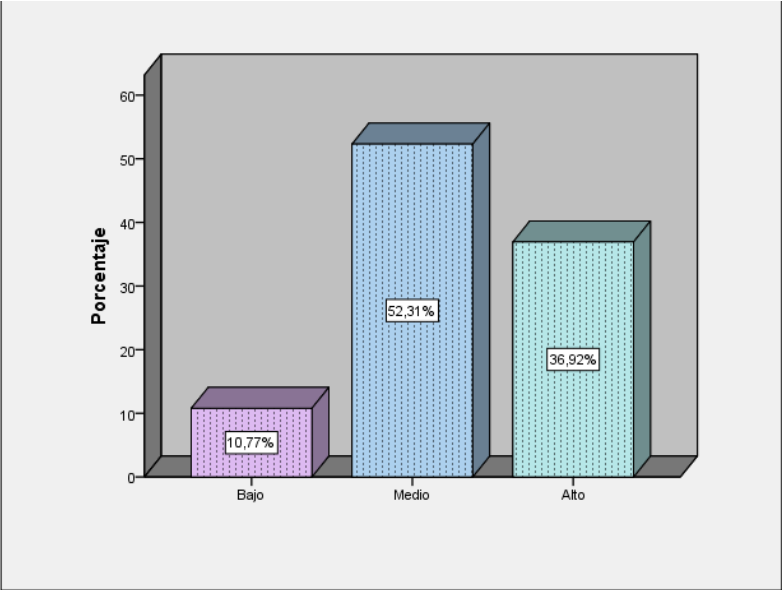
Control



Nota. Distribución porcentual, según D2.

Figura 6

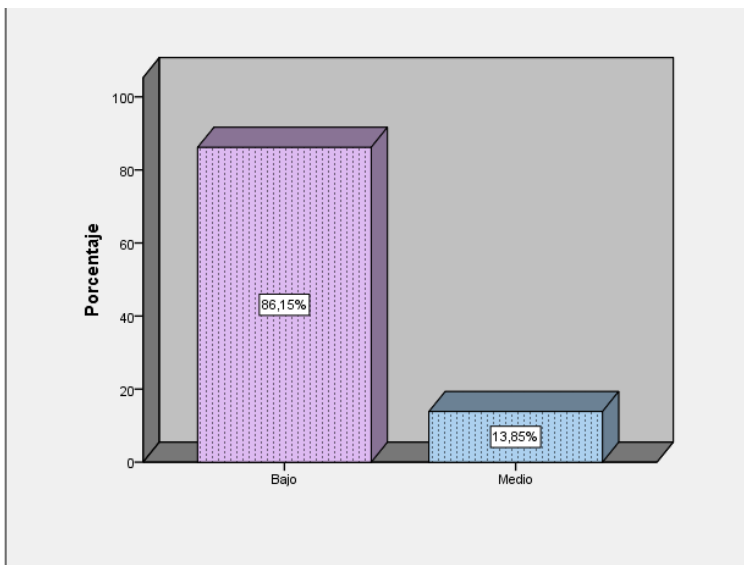
Calidad de servicio



Nota. Distribución porcentual, según V2.

Figura 7

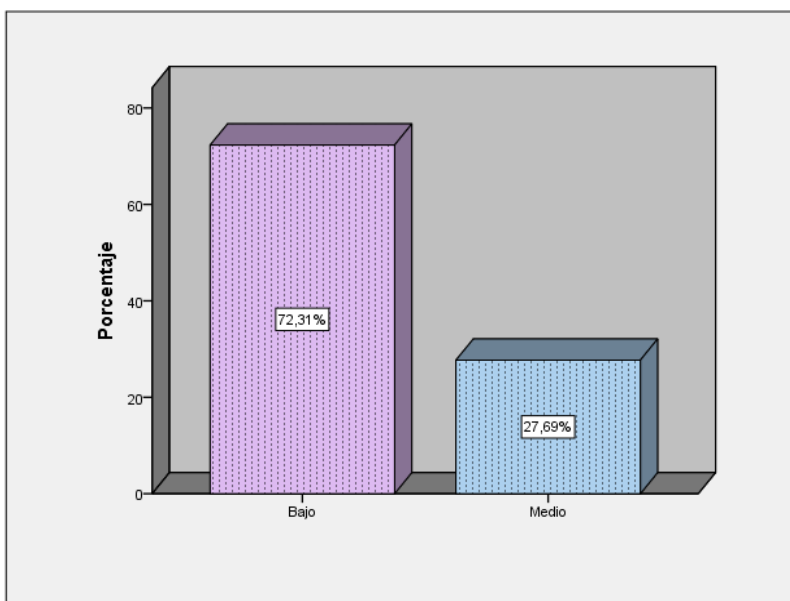
Satisfacción del cliente



Nota. Distribución porcentual, según V2 D1.

Figura 8

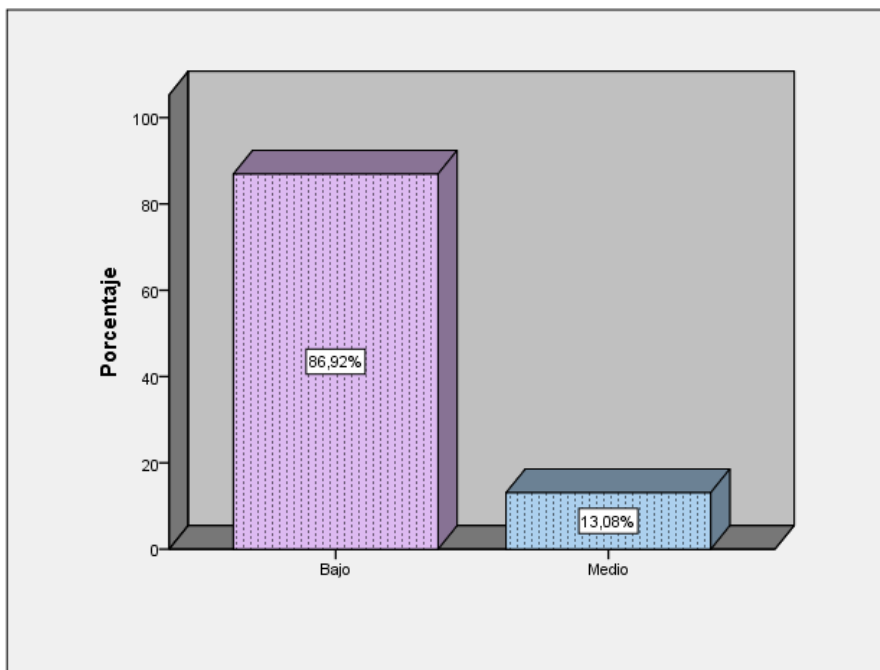
Mejora continua



Nota. Distribución porcentual, según V2 D2.

Figura 9

Control de calidad



Nota. Distribución porcentual, según V2 D3.