



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Gestión administrativa y la calidad de servicios percibido por los
ciudadanos en la Municipalidad Distrital de Ongón 2022**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTORES:

Acuña Jara, Yeltsin Jakson (orcid.org/0000-0002-6759-1963)

Calle Otiniano, Lesslie Thais (orcid.org/0000-0002-8573-8957)

ASESOR:

MBA. Pinglo Bazan, Miguel Elias (orcid.org/0000-0001-7130-0156)

CO-ASESOR:

MBA. Cervantes Mendoza, Hugo Manuel (orcid.org/0000-0002-7529-7262)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

TRUJILLO — PERÚ

2022

DEDICATORIA

A nuestros padres, abuelos y hermanos:

Por ser ejemplo de superación personal y profesional, por apoyarnos incondicionalmente en los pasos que damos para conseguir las metas trazadas y estar presentes en el desarrollo de cada investigación que realizamos.

A nuestros sobrinos:

Que por medio de sus alegrías nos motivan a seguir adelante y superar cada obstáculo que se nos presente.

A nuestros amigos:

Que nos apoyamos uno a otro en nuestra formación profesional y crecemos en escala todos juntos con la ética y responsabilidad recibida por las personas con las que nos relacionamos.

AGRADECIMIENTO

A Dios por brindarnos sabiduría para realizar esta investigación. También a nuestros padres por su apoyo incondicional y enseñarnos que se debe luchar para alcanzar nuestras metas.

Además, a nuestros maestros quienes nos enseñaron y asesoraron en el camino para alcanzar el término de este trabajo.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS	iv
ÍNDICE DE TABLAS	v
ÍNDICE DE FIGURAS	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	25
3.1. Tipo y diseño de investigación	25
3.2. Variables y operacionalización	25
3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis	27
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	28
3.5. Procedimientos	28
3.6. Método de análisis de datos	29
3.7. Aspectos éticos	29
IV. RESULTADOS	30
V. DISCUSIÓN	37
VI. CONCLUSIONES	42
VII. RECOMENDACIONES	46
REFERENCIAS	48
ANEXOS	58

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Significancia y Correlación entre la gestión administrativa y la calidad de servicios	30
Tabla 2: Nivel de la gestión administrativa percibido por los ciudadanos en la Municipalidad Distrital de Ongón 2022	31
Tabla 3: Nivel de la calidad de servicio percibido por los ciudadanos en la Municipalidad Distrital de Ongón 2022	32
Tabla 4: Significancia y Correlación entre la dimensión planificación y la calidad de servicios.	33
Tabla 5: Significancia y Correlación entre la dimensión organización y la calidad de servicios.	34
Tabla 6: Significancia y Correlación entre la dimensión dirección y la calidad de servicios.	35
Tabla 7: Significancia y Correlación entre la dimensión control y la calidad de servicios.	36
Tabla 8: Prueba de Normalidad de Kolmogórov-Smirnov para las variables y dimensiones de investigación.....	60
Tabla 9: Coeficiente del Alpha de Cronbach para la Variable Gestión Administrativa.....	61
Tabla 10: Coeficiente del Alpha de Cronbach para la Variable Calidad de Servicios.....	61
Tabla 11: Datos recopilados de la Variable Gestión Administrativa.....	62
Tabla 12: Datos recopilados de la Variable Calidad de Servicios.....	69
Tabla 13: Matriz De Consistencia	76
Tabla 14: Operacionalización de las Variables	78
Tabla 15: Cuestionario.....	80

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Niveles de la variable <i>Gestión Administrativa</i>	59
Figura 2: Niveles de la variable <i>Calidad de Servicios</i>	59
Figura 3: Carta de autorización de la <i>Municipalidad</i>	95

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicios percibido por los ciudadanos en la Municipalidad Distrital de Ongón 2022. La investigación fue tipo básica, diseño no experimental, también fue descriptivo correlacional, cuya población fue de 1250 y la muestra fue de 294 usuarios considerando solo a los que tienen entre 18 y 60 años de edad. La técnica de recolección de datos fue la encuesta y como instrumento el cuestionario, consistiendo en 12 interrogantes para la variable gestión administrativa y 14 interrogantes para la variable calidad de servicios, seguidamente los resultados determinaron que el nivel de gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Ongón 2022, muestra un nivel bueno en 55.78%. Asimismo, el nivel de calidad de servicios en la Municipalidad Distrital de Ongón 2022, tiene un nivel bueno con 55.10%; concluyendo que existe relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicios percibido por los ciudadanos en la Municipalidad Distrital de Ongón 2022., debido a que el coeficiente de correlación de Spearman obtuvo un valor de 0,640 que indica una correlación positiva moderada y el nivel de significancia bilateral es igual a 0,000 siendo el valor menor a 0,05.

Palabras Clave: Gestión Administrativa, Calidad de Servicios, Municipalidad, Ongón

ABSTRACT

The objective of the research was to determine the relationship between administrative management and the quality of service perceived by citizens in the District Municipality of Ongón 2022. The research was basic type, non-experimental design, it was also descriptive correlational, whose population was 1250 and the sample was 294 users considering only those between 18 and 60 years of age. The data collection technique was the survey and the instrument was the questionnaire, consisting of 12 questions for the administrative management variable and 14 questions for the quality of services variable, then the results determined that the level of administrative management in the District Municipality of Ongón 2022, shows a good level of 55.78%. Likewise, the level of service quality in the District Municipality of Ongón 2022, has a good level with 55.10%; concluding that there is a relationship between administrative management and the quality of service perceived by citizens in the District Municipality of Ongón 2022, because the Spearman correlation coefficient obtained a value of 0.640 that indicates a moderate positive correlation and the level of bilateral significance is equal to 0.000 being the value less than 0.05.

Keywords: Administrative Management, Quality of Services, Municipality, Ongón

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad las organizaciones en todo el mundo buscan y anhelan ser excepcionales, además de destacar y ser más competitivas en un ámbito cambiante y globalizado. Por lo tanto, las funciones que se realizan dentro y fuera de una entidad pública abarca muchos aspectos como, administración de los bienes y servicios, también involucra al factor humano como su forma de pensar, sus creencias y costumbres. En todas las organizaciones como en las municipalidades, son las autoridades quienes deben velar por la buena dirección o manejo apropiado de los recursos, así como la correcta gestión administrativa, por medio del manejo de desemejantes estrategias, para que las funciones o responsabilidades que poseen las autoridades se ejecuten con eficiencia, transformando debilidades internas en fortalezas aprovechables y las amenazas en oportunidades.

Las funciones que le corresponde abarcar a las municipalidades en el Perú, muy aparte de quienes sean las autoridades, es hacer buen uso de los servicios públicos, de igual manera el desarrollo de su comunidad, siendo sostenible, armónico e integral. (R&C consulting, 2018). No obstante, como bien se sabe, en el país muchas de las municipalidades no tienen planificado buenas metodologías para llevar a cabo sus funciones, donde acaban malgastando el dinero del estado, por ello el tener experiencia en la gestión y proceso administrativo es muy relevante para tomar buenas decisiones y proporcionar buenos servicios. Se considera a una entidad exitosa, en este caso a las municipalidades que dan servicios de calidad que realizan distintos proyectos y obras, que aportan beneficio y genere desarrollo para los pobladores, así mismo se considera que todo lo antes mencionado debe estar junto con ética, y las capacidades de las autoridades y sus trabajadores para hacer una buena gestión, siempre poniendo primero las necesidades de los pobladores, en base a metas determinadas. (Riffo, 2019).

En un ámbito internacional, hay evidencia de países como Honduras, que, en su gestión municipal, aún no han conseguido activar y desarrollar principales procesos, así como automatizar algunos servicios de atención para beneficiar a los pobladores. Las actividades administrativas aún se desarrollan de manera ortodoxa, tradicional. Es por ello, que, en el aspecto municipal, los usuarios y

colaboradores, afrontan inconvenientes en el caso de atención de servicios a la comunidad, debidamente relacionado con las actividades manuales en los procesos, por la ausencia de tecnología. Hernández (2015, p.35). lo expresa en su tesis denominada “Gestión para el desarrollo municipal. Propuesta de modelo para la integración de las TICS”.

En un ámbito nacional, la gestión de las administraciones locales, no ha tenido una adecuada atención en la solución de problemas, a la misma vez, han descuidado a los pueblos del país, tanto políticamente, económicamente y socialmente. En la finalización del milenio en el Perú se incrementó el número de ciudadanos que reciben una atención deficiente a las necesidades que demandan, debido al mal uso que les dan a los recursos del Estado. Castillo, (2004, p.56). lo manifiesta en su tesis denominada, “Reingeniería y gestión municipal”.

A nivel departamental, Navarro y Allpas (2018). En su estudio que abarca la gestión municipal, expresa que entre los años 2011 a 2016, el Índice de Gestión Municipal (IGM), proporciona resultado promedio para 1853 distritos, y es donde se denota la gestión administrativa en La Libertad sobre las 83 Municipalidades Distritales, la cual posee un Tercio inferior de gestión en 52, Municipios distritales que representa el 4.10% del total de distritos en este ámbito, de igual modo, tiene 31 Municipios distritales, en el Tercio medio, que representa el 5.62% del total de distritos en ese campo, asimismo, hace referencia que la Región de La Libertad no cuenta con ningún Municipio el Tercio Superior, lo cual denota la mala gestión o administración que realizan las Municipalidades distritales.

Por otra parte, la problemática que abarca la siguiente investigación, se centra en el Municipio Distrital de Ongón, donde los ciudadanos no ostentan alta confianza del actual gobierno sobre la gestión administrativa de los recursos, esto debido a que en los anteriores gobiernos dejaron intrigados y disconformes a los pobladores. Además, ya que anteriormente los funcionarios dejaron el cargo público con deudas a los pobladores, otro punto importante fue la falta de atención de las necesidades básicas, esto debido a que los trámites administrativos no son atendidos de manera inmediata, lo que conlleva a que los pobladores duden de la correcta gestión para generar desarrollo en el Distrito de Ongón.

Como justificación teórica, podemos afirmar que la presente tesis nos ayudará a reunir data significativa y relevante sobre la relación de la gestión administrativa y calidad de servicios en la Municipalidad Distrital de Ongón 2022, como también estudiar el desarrollo y el control de los mismos temas de investigación, con la finalidad de poder descubrir la calidad de servicios brindada por la Municipalidad. Por lo tanto, el estudio contribuirá con conocimientos e ideas teóricas nuevas, para la mejor utilización de la gestión administrativa en el organismo de trabajo, asimismo, ya habiéndose demostrado la existencia en distintos trabajos de una relación de las variables de indagación, por lo cual lo plasmado teóricamente se contrastará con los resultados que se obtendrá en la presente indagación.

La justificación práctica, en la siguiente investigación es relevante en lo práctico, porque se evaluará la gestión administrativa y la calidad de servicios en la Municipalidad distrital de Ongón 2022, mayormente son las entidades donde siempre se ven falencias o errores en el uso de los recursos del estado, involucrando distintos factores administrativos internos como externos, lo cual afecta a los servicios que se proporcionan acarreado críticas sobre la gestión de la organización, es por ello que esta investigación beneficiará en lo práctico debido a que contribuirá en tomar mejores decisiones, ya que se conocerá la realidad en la que se encuentra la organización, y se podrá aplicar estrategias para cambiar su gestión a beneficio de la población.

Como justificación social, en la siguiente tesis es relevante socialmente, debido a que las conclusiones, que se adquieran beneficiaran a la municipalidad distrital de Ongón 2022, donde podrá evaluar la gestión administrativa como también la calidad de servicios que se promete, ya que se involucra a los ciudadanos, lo que permitirá saber dónde están las falencias y hacer las correcciones correspondientes para el óptimo funcionamiento y eficacia de la entidad pública, lo cual beneficiara a los ciudadanos ya que recibirán un mejor servicio, facilitando la gestión de la municipalidad para el desarrollo de la población.

Finalmente, la justificación metodológica, del siguiente proyecto donde consideramos a la población a todas las personas que residen en el distrito de Ongón. Se empleará nuevos instrumentos para recolección de la data, formulando interrogantes de los indicadores de las dimensiones, donde se utilizará la escala de

Likert. Continuamente la data será procesada en el SPSS (programa estadístico), además de ser validados por expertos para obtener resultados concisos y coherentes. Asimismo, Se planteó el siguiente problema de investigación; ¿Cuál es la relación entre la Gestión administrativa y la calidad de servicios percibido por los ciudadanos en la Municipalidad Distrital de Ongón 2022?

Seguidamente se mostrará el **objetivo general**: Determinar la relación entre la Gestión administrativa y la calidad de servicios percibido por los ciudadanos en la Municipalidad Distrital de Ongón 2022, cuyos **objetivos específicos** son: **OE1**; Identificar el nivel de la gestión administrativa percibido por los ciudadanos en la Municipalidad Distrital de Ongón 2022; **OE2**: Comprobar el nivel de la calidad de servicio percibido por los ciudadanos en la Municipalidad Distrital de Ongón 2022; **OE3**: Demostrar la relación de la Planificación y la calidad de servicios percibido por los ciudadanos en la Municipalidad Distrital de Ongón 2022; **OE4**: Establecer la relación de la Organización y la calidad de servicios percibido por los ciudadanos en la Municipalidad Distrital de Ongón 2022; **OE5**: Indicar la relación de la Dirección y la calidad de servicios percibido por los ciudadanos en la Municipalidad Distrital de Ongón 2022; **OE6**: Determinar la relación del Control y la calidad de servicios percibido por los ciudadanos en la Municipalidad Distrital de Ongón 2022.

La respuesta al problema de investigación es: Existe relación directa entre la gestión administrativa y calidad de servicio percibido por los ciudadanos en la Municipalidad Distrital de Ongón 2022.

II. MARCO TEÓRICO

A continuación, se muestran trabajos relacionados a las variables en un ámbito internacional.

Poveda (2020), en su tesis titulada: “Gestión administrativa y su relación en la calidad de servicio en laboratorios de psicología: Caso Pucesa”, tuvo como objetivo diseñar un modelo de gestión administrativa en los laboratorios de psicología en la PUCESA, con el propósito de fortalecer la (CS) calidad del servicio en la composición de la educación y la salud. El método empleado tuvo un enfoque mixto de cuantitativo y cualitativo, permitiendo entender con precisión los elementos que afectan a la GA de los laboratorios, basándose en la data obtenida por profesores y alumnos que utilizan la misma investigación, a través de encuestas; asimismo, basándose en los resultados alcanzados, se planteó y realizó la proposición, para el uso de los espacios experimentales y el reglamento interno, el desarrollo de manuales como instrumentos que afirmen el correcto cumplimiento de los métodos y equipamiento del laboratorio Psicológico, con el fin de asegurar derivaciones benéficas en la constitución competitiva y facultativa de los académicos y la (CS) que se promete como entidad.

Ramos (2020), en su investigación denominada: “La calidad de servicio y la gestión administrativa en una unidad educativa del Cantón de Valencia Los Ríos, Ecuador 2020”, tuvo como objetivo principal, determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la gestión administrativa en una unidad educativa del Cantón de Valencia Los Ríos, Ecuador 2020. En el cual se manejó una indagación de diseño no experimental de tipo correlacional, considerando una población de 129 profesores, utilizándose la encuesta para la obtención de la data, la cual fue validada por profesionales, además de determinar su confiabilidad mediante el α de Cronbach. En el cual se consiguió como resultado que un 70,1 por ciento de los padres que fueron entrevistados valoran que la calidad de servicios es buena, seguidamente se concluyó que la (CS) tiene una relación significativa con la GA según el Rho de 0.730, contando

con un valor de sign. de 0.040, siendo inferior a 0.05, el cual fue señalado por el estudio.

Carpio (2020), en su trabajo designado: “Gestión municipal y su relación en la satisfacción de la ciudadanía del Cantón Baba, provincia de Los Ríos – Ecuador 2019”, el cual tuvo como objetivo, determinar el nivel de relación entre la gestión municipal en la satisfacción de la ciudadanía del Cantón Baba. Empleando un método cuantitativo y correlacional, además se utilizó como muestra la población a 284 pobladores, de más de 16 años de edad, de la cabecera cantonal de Baba. Por otro lado, para la obtención de la data, se usó la encuesta aplicada a cada variable, y dos instrumentos aplicados a la muestra de estudio, los cuales tuvieron la validez de expertos además de ser analizado con el A de Cronbach. Se obtuvo como resultados que la gestión municipal y la satisfacción ciudadana tuvieron un valor o significancia (bilateral) de 0.013, comparándose con el SPSS (1% = 0.01), consiguiendo una paridad mayor a 0,01, concluyendo que no hay correlación entre la satisfacción de los ciudadanos y la gestión municipal.

Morales (2018), en su tesis designada: “control interno y gestión administrativa en el municipio campamento, Colombia, 2018”, proponiendo como principal objetivo “determinar la relación entre el control interno y la gestión administrativa en el municipio de Campamento, Colombia, 2018”, a través de una revisión de la utilidad de los mecanismos del (CI) control interno en la dirección municipal y el grado de la incidencia que se tiene con la buena (GA) en la Municipalidad de la indagación. La data obtenida fue por medio de encuestas de (Likert), siendo utilizadas como instrumentos principales para la recolección de la data. Por otro lado, se manejó una indagación correlacional de diseño no experimental, concluyendo que, entre el control interno y la (GA) del Municipio de Campamento, concurre una correlación significativa y directa del 85,3 por ciento.

Lazo y Macas (2018), en su investigación denominada: “Propuesta de mejoras en gestión administrativa en la empresa Modermuebles S.A, Ciudad de Guayaquil”, la entidad tiene como inconveniente una mala estructura organizacional, debido a que es inadecuada reflejándose en la delegación de

funciones y la delimitación que posee cada área, y esto afecta a que los colaboradores realicen trabajos fuera de sus actividades asignadas. Es por ello que la indagación posee como finalidad la elaboración de mejoras en la (GA) que ayude a la empresa en la estructura organizacional, se utilizó un enfoque mixto de cualitativo y cuantitativo con la finalidad de conocer la problemática interna de la organización, a través de la aplicación de encuestas, teniendo como propósito implementar y elaborar una manual de procedimientos y funciones para facilitar los procesos administrativos.

Salinas (2021), en su trabajo titulado: “Modelo de gestión administrativa y financiera para optimizar la rentabilidad de la empresa alto volumen de la ciudad de Guayaquil”, El objetivo del presente estudio es proponer un modelo de gestión administrativa y financiera que permita un manejo adecuado de los recursos y aumento en la rentabilidad de la empresa Alto Volumen de la ciudad de Guayaquil. Se empleó una investigación de enfoque cuantitativo – cualitativo, transversal, y descriptiva realizando un equipo focal con expertos semejantes a las organizaciones de ventas de instrumentos y equipos musicales y profesionales con conocimientos en dirección de planes. Asimismo, se realizó encuestas a los colaboradores de la organización Alto Volumen, además de realizarse un diagnóstico sobre la realidad de la empresa, obteniendo las siguientes falencias, el no contar con un (POA) Plan Operativo Anual, ni un Manual de Funciones, ni un Modelo de Gestión, y es por ello que las actividades se realizan de manera empírica. Finalmente se plantea un tipo de (GA) y financiera, basándose en el método canvas, de acuerdo a lo que necesite la entidad, beneficiándose logrando un desarrollo constante.

A continuación, se muestran trabajos nacionales relacionado a las variables.

Cárdenas (2021), en su estudio: “Gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de San Martín, Tarapoto – 2021”, tiene como objetivo general, determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicios en la Municipalidad Provincial de San Martín, Tarapoto – 2021. La indagación fue no experimental, transversa, descriptivo correlacional y, de tipo básica, con una población de 4219, y 232 ciudadanos como muestra. Para la obtención de la data se usó la encuesta y el cuestionario, obteniéndose

resultados del estudio, donde muestran que la GA posee un nivel bajo al igual que la CS, con porcentajes de 51% y 49% respectivamente, por lo tanto, se concluye y revela la existencia una correlación de gran significancia entre las variables de trabajo en el Municipio del departamento de San Martín, Tarapoto – 2021.

Ñahui (2020), en tu investigación denominada: “Gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad de Cachimayo, Cusco, 2020”, la cual tiene como primordial objetivo, determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Municipalidad de Cachimayo, Cusco, 2020. Empleando una orientación cuantitativa, no experimental correlacional y transversa, básica. Contando con 74 colaboradores como población censal, los cuales proporcionaron información por medio del cuestionario, validados por expertos, obteniendo como resultado una correlación positiva (Spearman 0.635 y p =valor 0,000) de la GA con la CS.

Peña (2018), en su trabajo titulado: “Gestión administrativa y calidad de servicio del usuario en la Municipalidad Distrital de San Marcos, Huari. Ancash”, tiene como objetivo general determinar la relación entre la gestión administrativa y calidad de servicio del usuario en la Municipalidad Distrital de San Marcos, Huari. Ancash. La indagación tuvo un desarrollo de tipo básica, no experimental, y correlacional, con 328 pobladores como muestra, se utilizó la encuesta para el recojo de la data, concluyendo y revelando la objetividad de una correlación positivamente alta entre la GA y CS de los habitantes de Huari - Ancash en el Distrito de San Marcos,. Manifestando un ($p < 0.05$) y Spearman con 0,805.

Dulanto (2019), en su proyecto denominado: “Gestión administrativa y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Chancay, periodo 2018”, teniendo como objetivo, determinar cómo influye la gestión administrativa en la calidad del servicio de la Municipalidad distrital de Chancay, periodo 2018. Utilizando a la encuesta, y el cuestionario, el cual contiene 32 interrogantes asimismo la averiguación fue aplicada y no experimental además de ser de corte transversal, correlacional y de enfoque cuantitativo. Así mismo se colaboró con 40 funcionarios. Como resultados se alcanzó que ($p < 0.05$), y

demostrando que la GA influye de manera significativa en la CS en la entidad pública del distrito de Chancay, de igual modo expuso que la relación es positiva baja con R. Spearman de 0.542.

Poma y Rojas (2021), en su investigación denominada: “Relación de la gestión administrativa con la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Huayucachi – 2021”, el cual tiene como objetivo, determinar la relación de las variables de estudio en la municipalidad Distrital de Huayucachi – 2021. La investigación tuvo un desarrollo científico, básica, empleando un trabajo no experimental, correlacional y transversal. Asimismo, se tuvo a 178 pobladores como muestra, utilizando la encuesta y el cuestionario, siendo los instrumentos para recolectar los datos investigativos, por lo tanto, el resultado alcanzado, comprobó que la existencia de una correlación significativa de 0.005 y un grado de significancia del 95% de las variables de trabajo. Se llegó a la conclusión que cambiar algunos procesos en la GA mantendrá una relación significativa con la CS.

A continuación, se muestran trabajos locales relacionado a las variables.

Sánchez (2020), estableció una investigación denominada: “Gestión administrativa y calidad del servicio en el Área de Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Provincial de Trujillo, 2019”, teniendo como diseño de indagación correlacional, además 50 trabajadores constituyeron su población, formando parte de la Gerencia de Desarrollo Urbano, empleando el cuestionario como principal instrumento, así mismo la data de la indagación se procesó con diferentes métodos, los cuales fueron la estadística descriptiva, prueba de Kolmogorov Smirnov, entre otros. Finalmente señaló, la positividad y significancia de la relación entre la GA y la CS, concordando con R. Spearman que es igual a 0.478. admitiendo la hipótesis primordial planteada en la indagación.

Sandoval (2014), en su trabajo denominado: “Gestión administrativa y desempeño docente en Institutos Superiores de Pacasmayo”, El estudio incluyó a 75 profesores como población muestral, utilizándose como instrumentos, una ficha de observación y un cuestionario, obteniéndose como resultado la

existencia significativa entre la GA y desempeño docente, en los establecimientos de educación superior de Pacasmayo, ya que se logró obtener según el método de Tau-b de Kendall, un valor <0.010 , con un coeficiente $r=0,342$.

Cortez (2020), en su tesis: "Gestión administrativa y calidad del servicio en la Institución Educativa Pública Túpac Amaru II del distrito Florencia de Mora en Trujillo, 2020." Indica que la indagación es básico, no experimental, transversal, correlacional, y descriptivo, incluyendo a 44 profesores de secundaria para su muestra, obteniéndose una correlación de Spearman de 0,783 con un $p=0,000$; afirmando la relación significativa y positiva entre las variables estudiadas. Por lo cual concluye, que se posee un nivel de sign. ($p<0,05$) entre la GA relacionada fuertemente con la CS.

Quispe (2021), en su tesis: "Gestión administrativa y la calidad del servicio en la institución educativa inicial "Sarita Colonia" Trujillo – 2021." Donde se incluyó a 25 padres de hogar, como su población muestral, asimismo se asignó la encuesta y el cuestionario dirigida a cada variable. obteniéndose el rechazo de la H_0 como resultado, con $p < 0,05$, comprobando una correlación existente entre GA y CS en la organización estudiada. Finalmente, aplicándose un método estadístico se determinó el coeficiente de rho = 0.622, concluyendo la veracidad de la correlación alta y positiva de las variables de trabajo.

Barboza (2017), en su tesis titulada: "Calidad de servicio y su relación con la fidelización del consumidor de Hipermercado Metro de la ciudad de Trujillo, año 2017.", menciona que realizó una indagación descriptiva, no experimental y transversal, aplicando una fórmula probabilística a 384 comensales encuestados. Llegando a concluir y exponer la existencia positiva de la correlación de los temas de estudio y directamente proporcional, de las variables CS y (FC) fidelización del consumidor, obteniéndose un resultado de Spearman de 0.582, aseverando una moderada relación entre los objetivos estudiados.

A continuación, se muestran artículos científicos relacionado a las variables.

Calderón et al. (2018), en artículo denominado: “La gestión administrativa y su influencia con el crecimiento empresarial para las empresas de ropa deportiva de la ciudad de Loja, Ecuador”. Plateándose un esencial objetivo, el determinar la influencia entre la gestión administrativa y crecimiento empresarial en las empresas de ropa deportiva de la ciudad de Loja, indicando que la gestión administrativa son diligencias incorporadas que ayudan y mejoran la ejecución de los procesos administrativos: controlar, dirigir, planear, coordinar y organizar de igual modo, indica que la GA es de suma relevancia en las empresas, en su mayoría para las medianas y pequeñas entidades, para su crecimiento ante un mundo globalizado.

Gavilanéz et al. (2018), en su artículo titulado: “Impacto de la gestión administrativa en las Pymes del Ecuador”, resalta que una apropiada gestión administrativa forma una constante correlación de operaciones necesarias para una correcta utilización de los recursos, por lo tanto, tomar buenas decisiones ayudará de una manera positiva a las organizaciones y de lo contrario algo negativo, asimismo, menciona sobre lo significativo de la gestión administrativa y los pilares fundamentales para gestionar de manera correcta una organización son: control, planeación, dirección y organización la cual permitirá la adquisición de resultados beneficiosos para los consumidores que requieren de los servicios de las entidades.

Montes y Pulla (2019), en su artículo denominado: “la gestión administrativa y su incidencia en la productividad de las microempresas ecuatorianas”, donde resalta, que las organizaciones actualmente sus acciones se basan mediante una gestión administrativa, así mismo toda entidad debe dirigir un funcionamiento reflejado en la documentación administrativa, es por medio de la gestión que los responsables de la entidades públicas o privadas, son quienes deben hacer un buen uso y distribución de los recursos para lograr su propósito y objetivos.

Lara (2021), en su estudio titulado: “la gestión administrativa-financiera y su incidencia en el uso de recursos en entidades públicas de salud, provincia, Guayas-Ecuador”. Tendiéndose como objetivo principal, establecer la repercusión de la gestión administrativa-financiera y su incidencia en el uso de

recursos en entidades públicas de salud, provincia, Guayas-Ecuador. Lara menciona que es muy esencial la GA, ya que ayuda a mejorar la eficacia en la atención del servicio público, para satisfacer a los pobladores, al lograr optimizar los recursos, seguidamente el autor cita a la OCDE (2018), donde afirma que, para tener una eficacia en la gestión administrativa, las naciones debes de realizar y conservar, personas capacitadas e idóneas, con habilidades para mantener reformas en distintos ámbitos del gobierno, de igual manera las entidades públicas deben tener transparencia que garanticen el buen uso del presupuesto público.

Ordoñez et al. (2021), en su trabajo denominado: “Gestión administrativa de las instituciones de educación superior: Universidad Católica de Cuenca-Ecuador”, el cual planteo un principal objetivo, el analizar la gestión administrativa de las instituciones de educación superior, caso de la Unidad Académica de Administración en la Universidad Católica de Cuenca Ecuador. Consideran que, en lo público o en lo privado se necesita una buena gestión administrativa y control interno eficaz, que se maneja para facilitar la gestión de esta misma, para que las organizaciones puedan evaluar sus procesos y operaciones, con la finalidad de conocer su situación real, de forma similar el tener un plan que pueda validar su cumplimiento, precisando una visión idónea de su gestión, siendo productivo y competitivo.

Pacheco et al. (2018), en su artículo titulado: “Análisis de la Gestión Administrativa en las Instituciones Educativas de los Niveles de Básica y Media en las Zonas Rurales de Santa Marta, Colombia”, afirma que la educación debe apoyar a la sociedad, acortando diferencias entre una clase social con otra, y es por ello lo trascendental que es la GA, para maximizar el presupuesto del estado en beneficio de las comunidades, especialmente en los infantes y jóvenes. El apoyo financiero y contable en las instituciones de educación es característico de la GA apoyando con una buena administración de los recursos siguiendo el plan en el proyecto institucional. Otro aspecto de la gestión administrativa es poder gestionar los servicios en los cuales provee programas que ayudan en ámbitos como desarrollo emocional, físico y social de los

estudiantes favoreciendo el método de aprendizaje en los establecimientos educativos.

Asimismo, según Zamora et al. (2019), en su artículo de estudio: “Incidencia del control interno en la gestión administrativa de las IES. Caso: Departamento de Pastoral, Universidad Politécnica Salesiana”, manifiestan que la incidencia que tiene el control interno en la gestión administrativa, permite tener una mejor eficiencia en los procesos, por lo que, las instituciones favorecen su estabilidad y grado de sus alumnos apoyándose en estos procedimientos, como también efectuando normas legales y políticas universitarias, de igual manera cumpliendo con las evaluaciones de (CACES), Consejo de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior.

Según Bao et al. (2020), en su artículo de investigación: “Gestión administrativa y calidad de servicio percibida por usuarios de una escuela de posgrado, Huánuco – Perú”, teniendo como objetivo primordial, establecer la relación entre la gestión administrativa y calidad de servicio percibida por usuarios de una escuela de posgrado, Huánuco – Perú. Enfatiza que la gestión que en su conjunto son fundamentales para la ejecución de las operaciones para el factor humano dentro de una entidad, logrando objetivos planeados. Asimismo, afirma que la (GA), donde se cumplen metas y objetivos, diseñados, dentro de un entorno de trabajo colaborativo, de igual modo, expresa que la calidad de servicio es manufacturar, diseñar, un producto, aparte de ser de valor para el consumidor y que cumpla con las necesidades de este mismo.

Ganga et al. (2019), en su artículo: “Medición de calidad de servicio mediante el modelo SERVQUAL: el caso del Juzgado de Garantía de la ciudad de Puerto Montt – Chile.”, resalta que se obtuvo datos con cinco dimensiones y 16 indicadores, los cuales fueron estudiados con Likert, asimismo se usó a ciudadanos de 18 años a más, hallándose como consumidores del Juzgado de Garantía. por consiguiente, se determinó el grado de expectativas siendo los más dominantes las dimensiones: confiabilidad, seguridad y aspectos tangibles, por otro lado, se consideró de mejor calidad a los indicadores de aspectos tangibles y empatía. Finalmente, se observó que lo desfavorable

fueron los niveles de CS, ya que no superaron lo esperado y solicitado por los comensales.

Monroy et al. (2019), en su artículo: “Calidad en el servicio y su incidencia en la satisfacción del comensal en restaurantes de La Paz, México.”, teniendo un esencial objetivo, determinar la percepción de la calidad del servicio y su incidencia en la satisfacción del comensal en restaurantes de La Paz, México, de tal manera que tuvo como población y muestra a 54 restaurantes suscritos a la Cámara Nacional de Restaurantes y Alimentos Condimentados, A.C. de La Paz, Baja California Sur. Utilizándose el instrumento del cuestionario, se encuestó a consumidores, aplicando 5 dimensiones los cuales fueron, (capital humano, accesibilidad, instalaciones, la comida y la atmósfera). Obteniendo como resultado que los indicadores de la SC y CS no lograron denotar disconformidades relevantes, a excepción del ámbito de la comida y la atmósfera. Concluyendo que lo investigado es fundamental desarrollar por parte de los empresarios un análisis y planificación estratégica. Por último, se obtuvo una relación de $r=0.9$ global entre las variables.

Sari (2017), en su trabajo denominado: “The role of regulations on administrative and practices in improving quality of services in public organizations”, traducido al español, “El papel de la normativa sobre las prácticas administrativas y la mejora de la CS en las organizaciones públicas”, el cual tiene como propósito investigar la influencia de la normativa gubernamental en la estructura, el resultado y el proceso para perfeccionar la calidad de atención. Se empleó un enfoque cualitativo, realizado estudio de casos múltiples como diseño, con el fin de indagar la correlación entre la normativa gubernamental y la (CA) calidad de atención en hospitales de Indonesia. Los resultados exponen que los hospitales indonesios, se vuelven más reactivos a las exigencias de los reguladores y a sus normativas. Es por ello que se concluye que la normativa gubernamental afecta en la mejora de la CS brindados por los hospitales del estado.

Dan (2020), en su investigación titulada: “*The performance of public administrative service through the service quality and citizen’s satisfaction: The case of complaint’s settlement in Ho Chi Minh City Inspectorate*”, afirma que la

predisposición de la nueva gestión pública, la importancia de optimizar la productividad de las entidades administrativas públicas así como los servicios administrativos públicos, repercutiendo en aumentar la confianza de los pobladores con el buen dirección del estado, logrando satisfacer sus solicitudes. Por otro lado, se utilizó un estudio de método cualitativo y, de igual manera la teoría del rendimiento del servicio para alcanzar este ámbito, a la misma vez se recopiló datos realizados a 30 personas. Concluyendo que la CS afecta a satisfacción y a la productividad del servicio administrativo, de igual modo afecta a la organización administrativa.

Morillo et al. (2020), en su artículo denominado: “*Democratic practice of managers and quality of administrative management in public educational institutions*”, planteando un esencial objetivo, determinar la relación entre la praxis democrática y la calidad de la gestión administrativas de los directivos de los centros instituciones educativas públicas. El cual tuvo como investigación correlación, básica y descriptiva, además de ser no experimental, y también se tuvo un diseño transversal, utilizándose cuestionarios como instrumentos. La población constatada por docentes fue de 235, y una muestra de 147 docentes. Llegando a una determinante conclusión, que, entre la praxis democrática y la calidad de la GA, la existencia de una relación directa, considerando un bajo nivel a la praxis democrática y con un nivel medio de GA en los directivos de las I.E. Estatales.

Soto et al (2020), en su artículo: “*Managerial profile of teachers-directors in Antioquia and administrative management approaches*”. presenta los resultados de una investigación realizada en 117 municipalidades no Certificadas de Antioquia (Colombia). La investigación tuvo un enfoque descriptivo, cuantitativo e inferencial, y se llevó a cabo con 242 maestros-directores que fueron seleccionados y encuestados. Los resultados revelan que existe una predisposición significativa de los directores instructores con conocimientos de posgrado, contando con experiencia de 10 años a más, para colocarse en la gestión crítica. Así mismo, aquellos con poca práctica tienden a un estilo de gestión comunitaria funcionalista y muestran una prevalencia superior a la GC “gestión crítica” en esta dimensión a lo largo de los años.

Mendivel et al (2020), en su artículo titulado: “Administrative management and management of human talent by competencies at Los Andes University, Chanchamayo Branch”. Teniendo como objetivo principal establecer la relación entre la GA y la gestión del talento humano por competencias, donde se consiguió 20 funcionarios como muestra, en la I.E. de Los Andes de Chanchamayo en el periodo 2019. Conteniéndose como resultado un valor p , $0,000 < 0.010$, lo cual indica que, entre la GA y la gestión del talento humano por competencias, si hay una relación significativa en la universidad peruana de Los Andes Chanchamayo.

Mendoza (2019), En este artículo titulado: “Administrative management in academic faculties of the autonomous university Gabriel René Moreno.” se utilizó una medición de Likert para corroborar los resultados, la gran parte de los encuestados, observan que la GA, tiene variadas funcionalidades dentro de las facultades académicas de la Universidad, a la misma vez, consideran que son escasos. Utilizando los resultados se debatió sobre los procedimientos y procesos existentes en las facultades, donde se logró identificar las debilidades en la gestión administrativa.

Salazar et al (2018), en su trabajo denominado: “Administrative management in food and beverage establishments located in the La Ronda sector of the historic center of the city of Quito”. Se recolectó data que revela el alto nivel de eficacia y eficiencia en las operaciones afines a las actividades contables, administrativas y financieras, diferente a las actividades comerciales, mostrándose un nivel inferior a la media. Por lo tanto, se informó que, de las 49 entidades estudiadas, solo el 30 cuenta con conocimiento financiero por medio de un estado de resultados, lo que denota que la experiencia de los administrativos les facilita la toma de decisiones basándose en la información desarrollada.

Rojas et al (2020), en su investigación titulada: “Quality of service as a key element of social responsibility in small and medium-sized enterprises” para esta investigación su muestra fue de 50 empleados de 50 pymes del sector logístico. Los datos fueron recolectados con una confiabilidad de 0,80 y 082. La correlación percibida del método de Pearson fue de 0,025. Esto indica que, si

se percibe una inadecuada calidad del servicio, las pymes practican su compromiso con la sociedad, debido a que proporcionan un servicio eficaz y eficientemente para la obtención de los propósitos.

A continuación, se sustentarán las teorías y conceptos relacionadas a la variable gestión administrativa.

Según Chiavenato (2014), indica que la GA, son aquellas actividades y trabajos, que fueron establecidas a cada área de una entidad sin importar la funcionalidad de la misma, del mismo modo, son los métodos y/o instrucciones aplicado por los colaboradores, para una organización adecuada de las actividades, al igual que para el desempeño de los objetivos planteados, empleando distintas metodologías fundamentales para una organización. Asimismo, asevera la importancia del PODC, que su óptimo funcionamiento y utilización, beneficiará para el desarrollo sostenible, y también ejercerá gran influencia en su competitividad en el mercado.

Asimismo, Chiavenato señala que existen cuatro dimensiones primordiales con las cuales se puede medir la variable GA. La primera es **planeación**, nos dice que es una habilidad empleada para desarrollar eficientemente las metas propuestas analizadas con anterioridad, es decir nos ayuda a enfocar una idea de negocio a la visión propuesta. De igual importancia la planeación trata de delegar tareas, como también la resolución de problemas, para que le de disponibilidad a la organización y que pueda centrarse netamente a lo planificado; la segunda dimensión es **organización**, es aquella que da a conocer lo relacionado con el compromiso de las entidades, es utilizada para incorporar a nuevos colaboradores y relacionarlos con actividades nuevas propias de la organización. Es decir, tiene un enfoque dedicado a transmitir y establecer cómo se planificará y organizará los recursos necesarios para lograr el propósito planteado; la tercera dimensión es **dirección**, es donde los colaboradores que realizan actividades determinadas, siguen cuidadosamente un plan, manteniendo una buena comunicación, para no tener inconvenientes que afecte a la entidad. No obstante, una empresa necesita de una buena dirección, es decir una persona que realiza el papel de líder, motivando continuamente, para una buena ejecución de las diligencias. Por último, la

dimensión de **control**, es aquella que corrobora que cada uno de los proyectos tengan un avance, siempre tomando en cuenta el control de los procedimientos, modificando los métodos, estrategias conforme a lo planificado. Asimismo, es importante que las organizaciones empleen el control en sus actividades ya que, si no está aplicada a las operaciones, no se podrá conocer la realidad de la entidad en base a las estrategias que son dependientes de los objetivos.

Fayol (2019), en su teoría confirma que para la correcta aplicación de la administración se debe tener en cuenta dos puntos principales, el recurso humano y la gestión organizacional. Primero debemos centrarnos en mejorar las operaciones siendo eficientemente y luego coordinar el proceso operativo con los colaboradores, responsables de su propia adaptación al cambio para lograr las metas planteadas.

Taylor asevera que debemos priorizar enfocarnos en una buena administración, logrando mejorar la eficiencia del colaborador, con el objetivo de acortar el tiempo de trabajo, es decir, que Taylor afirma que una buena estructuración de las entidades, y una mejor organización de los colaboradores permitirá realizar mejor las labores y/o actividades de la organización (Taylor, 2019).

De igual importancia, Gutiérrez & Prado (2017), consideran que la GA es creada como una herramienta, mediante donde el cual las funciones se realizan satisfactoriamente, por lo que utilizando de manera óptima este mecanismo se efectuará la adecuada planificación instituyendo lo que se pretende hacer y alcanzar, exponiendo cuando costo generará efectuar lo planificado, haciendo un correcto análisis para tomar oportunas decisiones y decretar si conviene cumplirlas o no. Por lo tanto, una vez decidido cumplir con dicha diligencia, la organización deberá gestionar pertinentemente para organizar los recursos, financieros como humanos necesarios para la actividad. Subsiguientemente los administrativos delegaran y guiaran las acciones a desarrollar, empleando estrategias e iniciativas creativas para ser más eficaces al utilizar los recursos y a la misma vez obtener un máximo resultado. Posteriormente debe plantearse un apropiado control de las funciones que se realizan, debido a que el control está comprometido en todo el proceso, para que las operaciones mantengan

un rumbo fijo al que se quiere alcanzar, de tal modo se identifique falencias que impiden la continuidad de los planificado para tomar acciones correctivas pertinentes.

Citando, a Martins, Zerbini & Medina (2019), donde hacen mención que la utilización de tácticas, métodos para poseer un mejor control de las actividades internamente, lo cual conlleva a lograr los objetivos para el desarrollo de las empresas, innovando con avances tecnológicos, para mejorar los servicios y/o productos brindados a los consumidores lo que conllevaría a entrar en un mercado competitivo estableciendo oportunidades lucrativas. Al mismo tiempo, tiene como prioridad proporcionar un buen ambiente de trabajo, facilitando equipos y componentes óptimos, para el correcto manejo de las labores, de igual modo, debe centrarse en la tecnología e infraestructura garantizando la comodidad en el trabajo, en otro tema, para mejorar la inclusión y comunicación de los colaboradores en el trabajo es primordial una excelente gestión interna, realizadas en diligencias, donde se fortalece la confianza y vínculos amicales.

Mencionando a Gorla, Somers & Wong (2017), afirman que la maximización de los recursos, reside en la importancia de la GA, debido a los requerimientos de consumidores o usuarios, los administrativos busquen realizar productos y/o servicios de calidad empleando una correcta GA, de la mano con varios factores como, recursos humanos, físicos y económicos, de tal modo que se logre maximizar los beneficios organizacionales, además de lograr establecerse en el mercado; y para ello es fundamental que las organizaciones tengan planeado objetivos posibles, ya que por más que las gestiones sean eficientes y optimas, si las metas planteadas son inalcanzables lo que conllevaría a frustrar a los colaboradores por no conseguirlas, por otra parte, en necesario contemplar y analizar elementos macroeconómicos, también políticos, como sociales, de este modo prever para que no simbolicen inconvenientes para el logro de las metas o al menos ejecutar acciones oportunas para aminorar su impacto.

Citando a Sotomayor (2008), el cual indica que no es relevante la jerarquía que posea la entidad o la dimensión o el tamaño, ya que siempre dependerá de las gestiones que se ejecutan por parte de los administrativos para alcanzar

objetivos anteriormente establecidos todo a favor de la organización, lo que repercutirá a que mejore su competitividad aplicando estrategias de manera eficaz con sus propios recursos, de tal modo que beneficie a la población al solucionar problemas, mejorar la calidad de vida manejando el menor tiempo posible. Debido a una excelente gestión por parte de los directivos o colaboradores responsables en las actividades, estaría facilitando la localización de debilidades y/o falencias que se viene dando en la entidad, todo ello en concordancia con la obtención de resultados, buscando soluciones óptimas a las falencias que no permiten el desarrollo, con base a los objetivos propuestos.

De igual importancia según Hellriegel, Jackson y Slocum (2009), sostienen, que una GA eficaz es cuando se desarrolla por personas idóneas que poseen la iniciativa de hacer los distintos proyectos, de igual manera el profesional a cargo del equipo debe tener buenos valores y una correcta formación académica, con los conocimientos y destrezas óptimas para el buen ejercicio de sus funciones, también debe incentivar el trabajo en equipo guiando y asegurando el logro de las metas de la entidad, además de ser un gran administrativo que motiva, desarrolla y colabora con sus colaboradores generando beneficio para la organización.

Según Rojas (2002), manifiesta que la gestión administrativa son procesos realizados para la organización de los equipos, es por ello que la colaboración de los empleados es fundamental para alcanzar ciertos objetivos, aplicando procesos administrativos las cuales son: PODC. Por otro lado, el Diccionario Municipal Peruano, considera que la GA es el proceso ejecutado por los funcionarios en distintas diligencias, empleando constantemente la administración de por medio. Castillo (2007).

Según el autor Anzola (2002), considera un arte a la GA (Gestión administrativa) incluyendo la capacidad de operar; la planeación, control, dirección y organización, a través de operaciones ejecutadas por los implicados, con el objeto de obtener los propósitos y finalidades, importantes que se utilizan en cooperando coordinadamente. (pag,112)

según el autor Louffat (2012), señala que la GA (Gestión administrativa) es como una transformación que se encarga de repotenciar los insumos en las diferentes áreas cumpliendo con lo determinado por una empresa. (pag.116). de igual modo, los autores Robins & Colter (2005), determinan que la gestión administrativa el desarrollo de incorporación y coordinación con todos los colaboradores, siendo más eficaces, empleando nuevas técnicas y/o actividades para el beneficio de la organización. (pg.359).

Por otra parte, de la Calidad de Servicio se sustentarán las teorías y conceptos relacionados a la variable antes mencionada.

SERVQUAL es un modelo de calidad de servicios, que es muy manejado, debido a la alta información de variados artículos en el ámbito de calidad de servicios. Para los autores Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988), empezaron de un prototipo planteado por otro autor, Gronroos, para luego emplear un mecanismo esencial permitiendo calcular la calidad de servicio que se percibe. Asimismo, esta guía ayuda, para tener un resultado más amplio de las percepciones y expectativas de un cliente. Asimismo, los autores hacen mención a las dimensiones de la CS siendo las siguientes: la primera dimensión es **Tangibilidad**, es todo lo que se puede palpar, es lo físico, como los muebles, equipos e instalaciones, también puede atribuirse al personal; la segunda dimensión es **Fiabilidad**, son las capacidades para la realización un servicio sin erratas, y de manera fiable, cumpliendo lo prometido y necesidades de los consumidores; la tercera dimensión es **Capacidad de Respuesta**, la habilidad para disponer y ayudar de forma diligente, proporcionando un servicio eficaz y oportuno, la cuarta dimensión es **Seguridad**; hace referencia al acto de ser cortés, además de inspirar confianza por el servicio, o información que se brindará; la última dimensión es **Empatía**, capacidad de brindar un servicio personalizado a los pobladores, comprendiendo sus necesidades.

De otra manera Evans y Lindsay (2008), consideran que la CS en el sector público, no se está desarrollando, ni mejorando apropiadamente de forma constante como del sector privado, no obstante, variadas organizaciones públicas tienen y pueden implementar manuales de calidad en sus actividades. La calidad es algo fundamental que debe estar presente en todas las

organizaciones aparte de ser característicos de las mismas, tanto en entidades públicas como privadas. Sin embargo, las organizaciones buscan que, si los consumidores desean más calidad, deben ser mejor retribuidas el servicio que proporcionan, esto denota que las empresas solo buscan lucrar a costa del esfuerzo de los ciudadanos por la necesidad de obtener tales beneficios. Asimismo, cuando se hace mención de calidad, siempre pensamos en el sector privado, ya que ellos están más pendientes de prestar un mejor servicio que el sector público, donde se abstienen de invertir en las comunidades que contribuya al crecimiento del país.

Según Moya (2016), estableció que sin importar que tipo de constitución posea la empresa, deberá adoptar metodologías que faciliten la medida de la satisfacción de los consumidores, de este modo logran asegurar a los clientes que continúen siendo los preferidos, e inclusive emplear una táctica donde los clientes recomienden a otras personas de los servicios y/o productos de una entidad. Por ende, las labores de gestión de calidad, debe acoplar toda una cadena de producción y no solo en el servicio o producto, de tal modo que deberá estar instituida en todas sus operaciones desde el principio para una mejor experiencia al cliente. Teniendo en cuenta que las entidades deben aplicar controles de calidad que apoyen en el desempeño de los modelos propuestos para la calidad, para que consecuentemente consiga aminorar las falencias al intentar satisfacer al consumidor final, dado que la complacencia de los mismos será más consistente cumpliendo los metas organizacionales, además de obtener crecimiento rentable para los negocios.

De igual importancia, los escritores Zeithaml et al. (2009), afirman que en las entidades públicas la CS suele ser precaria, por lo que provoca en la población un descontento social, aunque se efectúen las responsabilidades tributarias, no perciben una calidad concisa, por ende, se genera críticas que conlleva a las protestas por la administración sobre los recursos del estado. De tal manera, que el gran desafío para las gestiones del estado, es facilitar la integración de políticas de calidad adecuadas hacia todas las organizaciones descentralizadas regionales, provinciales y distritales, con ideas claras para su utilidad, además de sancionar correspondientemente para que logren aplicar

eficazmente las políticas, de modo que, esto se aun proceso que tal vez tome tiempo por lo que en paralelo debe estar bajo la responsabilidad de personas capacitadas.

Por su parte Arciniegas y Mejías (2017), sostienen que la CS es un mecanismo primordial de lo que perciben los clientes, en años de investigaciones los intelectuales han expresado la CS en percepción de los resultados obtenidos, como también el entorno en el que se obtienen los servicios. De esta manera, la calidad es un componente fundamental para que los consumidores se sientan satisfechos, esto encontrado en investigaciones de satisfacción de las personas. Por ende, las empresas basándose en esta data encontrada y estudiada para guiar sus funciones enfocados en adecuados procesos para mejorar la calidad.

Asimismo, según Giraldo, et al. (2016), afirman que el servicio es el método en como los consumidores identifican a las entidades, por lo que la perspectiva que emiten los colaboradores, con base a sus responsabilidades que efectúan en cada actividad para ofrecer mejores servicios y productos para cumplir con las expectativas de los comensales, es decir, que ven al servicio como un canal por donde los consumidores pueden complacer sus deseos o necesidades esperadas, una buena estrategia que facilita a la entidades producir conexiones de satisfacción con su público, es observándolos de una perspectiva más empírica, como sus necesidades, percepciones, creencias, entre otros aspectos, que pueden generar oportunidades para aprovechar la información recolectada, y que con base a esto se pueda brindar servicios o productos pensando más en el consumidor.

De igual forma Escudero (2015). Destaca que la calidad de servicio es lograr satisfacer al consumidor y fidelizarlo, al ofrecerle muchos más de lo que esperaban recibir, optimizando los recursos y maximizando la (CS); Por lo general, todas las personas, buscan hallar excelente servicios y productos de calidad, es por ello, que todas las organizaciones deben dirigir sus funciones y operaciones en maximizar la calidad en todos sus procesos para tener una buena percepción por parte del público, de tal manera que se logre satisfacer

al consumidor final, optimizando la situación de vida de la urbe y haciendo un mejor uso de los procesos con los recursos del estado.

Según Alcaraz y Martínez (2012), la CS, es proveer una buena atención, cumpliendo eficazmente los procesos establecidos, debido a la eficacia se cumple con dos aspectos de la interrogación, el saber qué es lo que desea el comensal y la atención, de igual modo, las entidades tienen un rol fundamental en el proceso de atención, ya que son partícipes de ello, a la misma vez se requiere el apoyo de todos los colaboradores para generar buenos resultados.

Valverde (2019), los representantes de administrar las empresas deben poner como punto principal la calidad de servicio, debido a que en muchas ocasiones se olvidan de los consumidores y no satisfacen sus necesidades, del mismo modo, que con el desarrollo de la tecnología los clientes tienen acceso a más datos, donde averiguan lo necesario sobre los servicios o productos a adquirir, generando expectativas altas para suplir sus demandas.

Barboza (2017), declara que visualizó un marco de problemas referente a la CS, ya que es parte de un proceso competitivo, tanto en el ámbito nacional e internacional, donde los clientes incitan más demandas para sentirse satisfechos.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de Investigación

Se trabajó con la tipología de indagación aplicada, de enfoque cuantitativo, ya que se procesó la información a través de tablas y gráficos, para analizar el comportamiento de las variables, en tal sentido, según Hernández, Fernández y Baptista (2010) en su libro, "Metodología de la Investigación", nos justifican el siguiente concepto, donde lo definen como la tipología de indagación aplicada que tiene como objetivo tomar decisiones concernientes a situaciones problemáticas. Este tipo de estudio es muy utilizado de acuerdo a la resolución de incertidumbres de las sociedades a partir de investigaciones ya conocidas.

Diseño de Investigación

Para el estudio se aplicó un diseño no experimental trasversal, descriptivo- correlacional, debido a la finalidad que es dar a entender la correlación que existe entre superior a/o 2 variables o categorías considerada en la muestra, y en algunas circunstancias solo examinar a las dos variables para ver su nivel de correlación.

Hernández, Fernández y Baptista (2014) en su libro, "Metodología de la Investigación", conceptúan a la investigación no experimental trasversal como: "Las indagaciones que se efectúan sin manejar las variables de trabajo apreciándose a los indicadores en su lugar de origen, seguidamente lograr estudiarlos" (p.152).

3.2. Variables y operacionalización

Variable independiente: Gestión administrativa

Definición Conceptual:

La gestión administrativa son los métodos y/o instrucciones aplicado por los colaboradores, para una organización adecuada de las actividades, al igual que para el cumplimiento de los objetivos propuestos, empleando

distintas metodologías fundamentales para una organización. (Chiavenato, 2014).

Definición Operacional:

La variable se valorada mediante la técnica de la encuesta cuyo instrumento es el cuestionario, la cual será aplicada a los pobladores del distrito de Ongón.

Indicadores: Planificación, Objetivos, Estrategias, Organización, Liderazgo, Trabajo en equipo, Responsabilidad, Motivación, Guía, Establecimiento de estándares, Enmendar fallas y Capacitar.

Escala de Medición: Ordinal

Variable dependiente: Calidad de Servicios

Definición Conceptual:

La calidad de servicio es lograr satisfacer al consumidor y fidelizarlo, al ofrecerle muchos más de lo que esperaban recibir, optimizando los recursos y maximizando la calidad de los servicios. Escudero (2015).

Definición Operacional:

La variable se valorada mediante la técnica de la encuesta cuyo instrumento es el cuestionario, la cual será aplicada a los pobladores del distrito de Ongón.

Indicadores: El conocimiento, Instalaciones físicas atractivas, La cortesía de los trabajadores, Equipos de Aspecto moderno, Servicio de calidad, Promesas cumplidas, Confianza de usuarios, confianza y seguridad, Información necesaria, Rápida respuesta, Procesos, Capacidad para inspirar, Comprensión, Profesionalismo y Personalidad.

Escala de Medición: Ordinal

3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis

Población

Arias (2012) En su libro de “Proyecto de Investigación”, nombró a la población es un grupo de finitos o infinitos con estándares o características comunes (p, 81). Según Castro (2003): Población finita: es cuando el número de valores que lo confirman tiene un fin, mientras que la Población infinita; es cuando el grupo de valores que lo conforman no tiene fin o es suficientemente grande para considerar infinito.

La población del presente trabajo estuvo establecida por los ciudadanos del Distrito de Ongón, de entre 18 y 60 años de edad, asimismo, según el censo realizado por el INEI en 2017, revela que hay 1250 pobladores en el Distrito Ongón.

Muestra

Arias (2012) En su libro de “Proyecto de Investigación”, indicó que la muestra es un grupo característico, que es finito y se extrae de la población estudiada. (p, 83). Para encontrar la muestra se utilizó una fórmula finita, dándonos como resultado 294 pobladores del Distrito de Ongón. Primero se especificará los criterios de análisis al igual que la fórmula (**Anexo N°03**).

Criterios exclusión

Son pobladores del distrito de Ongón menores de edad y mayores de 60 de años, además de los ciudadanos que no conviven en el distrito de Ongón

Criterios de inclusión

Son ciudadanos del Distrito de Ongón entre 18 y 60 años

Muestreo

Arias (2006) En su libro, “Proyecto de Investigación”, precisó que el muestreo es un proceso para conocer la probabilidad que tiene cada individuo que integra la muestra. (p, 83). Se utilizó la fórmula finita para encontrar el tamaño muestral.

Unidad de análisis

Un poblador del Distrito de Ongón entre 18 y 60 años en el periodo 2022

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica e instrumentos

Arias (2006) en su libro, “Proyecto de Investigación”, señala que “las metodologías de recabar de datos son las diferentes modalidades para obtener datos” (p.53), se empleó la encuesta como técnica, y el cuestionario como instrumentos, aplicada a cada variable de investigación, los cuales han sido debidamente validados y tienen confiabilidad.

3.5. Procedimientos

Inicialmente hemos conocido la Municipalidad Distrital de Ongón. Donde hemos identificado un problema de estudio, lo que nos generó interés, para determinar la relación entre la gestión administrativa y calidad de servicios, por lo cual se ha pedido los permisos necesarios para poder realizar nuestra investigación y así poder recoger los datos, una vez que hemos obtenido los permisos, se procedió a aplicar los cuestionarios a la muestra conseguida y se comenzó a encontrar los resultados, se procedió a construir la matriz de información (datos) en un Libro de Excel, consecutivamente se describió para analizarlos, y luego discutir con los antecedentes mencionados en el capítulo II. Últimamente se construyó las conclusiones y recomendaciones, para finalizar con las referencias y los anexos del informe.

3.6. Método de análisis de datos

En este informe se ha desarrollado el método estadístico descriptivo y el método estadístico inferencial, el primer método sirve de mucho para construir las tablas y figuras estadísticas y algunas medidas de resumen. Y con relación a la estadística inferencial, pues esta se ocupa para comprobar la hipótesis de investigación, previas pruebas de normalidad de datos, el cual se procesó mediante el Programa estadístico SPSS 26.

3.7. Aspectos éticos

La presente investigación se realizó con el conocimiento y consentimiento del Gerente Municipal (alcalde), aceptando que los autores realicen la investigación en las instalaciones. También, se ha respetado el código de ética de investigación de esta universidad siendo la “RESOLUCIÓN RECTORAL Nº 760-2007/UCV CÓDIGO DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN DE LA UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO”, se han colocado los antecedentes conforme a sus resultados, no se ha hecho ninguna variación con los trabajos referenciados. Así mismo, se ha citado a los autores, usando las normas APA. El trabajo ha sido revisado constantemente por Turnitin para dar fe de la calidad seria de la investigación, con el fin de cumplir con las buenas prácticas de investigación, velando siempre por la independencia, integridad, reservada de la identidad de los participantes en la misma, basada en procesos que respeten la veracidad y autenticidad de su desarrollo y los resultados siguiendo los siguientes principios de ética: **Autonomía:** los pobladores participantes del estudio tienen la facultad de escoger su participación o retraimiento de las indagaciones cuando lo soliciten. **Justicia:** Es relevante el trato igualitario a todos los pobladores (participantes), sin excluir, debido a que cada uno de ellos forma parte de un proceso investigativo para un óptimo desarrollo de la indagación.

IV. RESULTADOS

4.1. Determinar la relación entre la Gestión administrativa y la calidad de servicios percibido por los ciudadanos en la Municipalidad Distrital de Ongón 2022.

Hipótesis General

H₀: No existe relación directa entre la gestión administrativa y calidad de servicios

H₁: Si existe relación directa entre la gestión administrativa y calidad de servicios

Tabla 1: Significancia y Correlación entre la gestión administrativa y la calidad de servicios

			GESTIÓN ADMINISTRATIVA	CALIDAD DE SERVICIO
Rho de Spearman	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Coeficiente de correlación	1,000	,640**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	294	294
	CALIDAD DE SERVICIO	Coeficiente de correlación	,640**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	294	294

Fuente: Resultados obtenidos al procesar la información mediante el SPSS V26

Interpretación: Para obtener los resultados en la tabla 1, con base a la prueba de Kolmogorov se descubrió que la data de la indagación es una distribución no paramétrica, por lo tanto, se pasó a la utilización del R. Spearman, seguidamente se puede apreciar que la GA tiene una relación directa con la CS, con base al resultado que nos proporciona la prueba de Spearman, es de 0.640, el cual indica que es una correlación positiva moderada entre las variables, por otro lado, revela que $(p=0,00 < 0,05)$, el cual indica que se rechaza la **H₀** y se acepta la **H₁**, concluyendo que si existe una relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicios percibido por los ciudadanos en la Municipalidad Distrital de Ongón 2022.

4.2. Identificar el nivel de la gestión administrativa percibido por los ciudadanos en la Municipalidad Distrital de Ongón 2022.

Tabla 2: Nivel de la gestión administrativa percibido por los ciudadanos en la Municipalidad Distrital de Ongón 2022

NIVEL	USUARIOS	%
Muy Bueno	45	15.31
Bueno	164	55.78
Regular	71	24.15
Malo	8	2.72
Muy Malo	6	2.04
TOTAL	294	100

Fuente: Datos obtenidos para el estudio

Interpretación: De la tabla 2, representa los niveles de la gestión administrativa de un total de 294 ciudadanos, se puede apreciar que el 55.78% (164 pobladores) perciben un nivel bueno, el 24.15% (71 pobladores) perciben un nivel regular, el 15.31% (45 pobladores) perciben un nivel muy bueno, el 2.72% (8 pobladores) perciben un nivel malo y por último 2.04% (6 pobladores) perciben un nivel muy malo. Se puede concluir que los pobladores en su gran mayoría perciben un nivel bueno a la (GA) en la Municipalidad Distrital de Ongón en el periodo 2022.

4.3. Comprobar el nivel de la calidad de servicio percibido por los ciudadanos en la Municipalidad Distrital de Ongón 2022.

Tabla 3: Nivel de la calidad de servicio percibido por los ciudadanos en la Municipalidad Distrital de Ongón 2022

NIVEL	USUARIOS	%
Muy Bueno	50	17.01
Bueno	162	55.10
Regular	66	22.45
Malo	11	3.74
Muy Malo	5	1.70
TOTAL	294	100

Fuente: Datos obtenidos para el estudio

Interpretación: De la tabla 3, representa los niveles de la calidad de servicios de un total de 294 ciudadanos, se puede apreciar que el 55.10% (162 pobladores) perciben un nivel bueno, el 22.45% (66 pobladores) perciben un nivel regular, el 17.01% (50 pobladores) perciben un nivel muy bueno, el 3.74% (11 pobladores) perciben un nivel malo y por último 1.70% (5 pobladores) perciben un nivel muy malo. Se puede concluir que los pobladores en su gran mayoría perciben un nivel bueno a la (CS) en la Municipalidad Distrital de Ongón en el periodo 2022.

4.4. Análisis Hipótesis específicas

Hipótesis Específica 1

HE1₀: No existe relación entre la dimensión planificación y la calidad de servicios.

HE1₁: Si existe relación entre la dimensión planificación y la calidad de servicios.

Tabla 4: Significancia y Correlación entre la dimensión planificación y la calidad de servicios.

			Planeación	CALIDAD DE SERVICIO
Rho de Spearman	Planeación	Coeficiente de correlación	1,000	,410**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	294	294
	CALIDAD DE SERVICIO	Coeficiente de correlación	,410**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	294	294

Fuente: Resultados obtenidos al procesar la base de datos mediante el SPSS V26

Interpretación: Para obtener los resultados en la tabla 4, con base a la prueba de Kolmogorov se descubrió que la data de la indagación es una distribución no paramétrica, por lo tanto, se pasó a la utilización del R. Spearman. Continuando con la tabla, se aprecia que la dimensión planeación de la variable GA guarda una relación directa con la calidad de servicios, con base al resultado de la prueba de Spearman, es de 0.410, siendo una correlación positiva moderada de los puntos antes mencionados, así mismo $p=0,00 < 0,05$, el cual indica que se rechaza H_0 y se acepta la H_1 , por lo tanto llegamos a concluir que si existe una relación significativa entre la dimensión planificación y la variable calidad de servicios percibido por los ciudadanos en la Municipalidad Distrital de Ongón 2022.

Hipótesis Específica 2

HE2₀: No existe relación entre la dimensión organización y la calidad de servicios percibido.

HE2₁: Si existe relación entre la dimensión organización y la calidad de servicios percibido.

Tabla 5: Significancia y Correlación entre la dimensión organización y la calidad de servicios.

		Organización	CALIDAD DE SERVICIO
Rho de Spearman	Organización	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,514**
		N	294
	CALIDAD DE SERVICIO	Coeficiente de correlación	,514**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	294

Fuente: Resultados obtenidos al procesar la base de datos mediante el SPSS V26

Interpretación: Para obtener los resultados en la tabla 5, con base a la prueba de Kolmogorov se descubrió que la data de la indagación es una distribución no paramétrica, por lo tanto, se pasó a la utilización del R. Spearman. Entonces en la tabla se aprecia que la dimensión organización de la variable GA guarda una relación directa con la calidad de servicios, con base al resultado de la prueba de Spearman, es de 0.514, siendo una correlación positiva moderada de los puntos antes mencionados, así mismo se considera que ($p=0,00<0,05$), indicando que se rechaza la H_0 y se acepta la H_1 , por lo cual llegamos a concluir que si existe una relación significativa entre la dimensión organización y la variable calidad de servicios percibido por los ciudadanos en la Municipalidad Distrital de Ongón 2022.

Hipótesis Especifica 3

HE3₀: No existe relación entre la dimensión dirección y la calidad de servicios.

HE3₁: Si existe relación entre la dimensión dirección y la calidad de servicios.

Tabla 6: Significancia y Correlación entre la dimensión dirección y la calidad de servicios.

			Dirección	CALIDAD DE SERVICIO
Rho de Spearman	Dirección	Coeficiente de correlación	1,000	,511**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	294	294
	CALIDAD DE SERVICIO	Coeficiente de correlación	,511**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	294	294

Fuente: Resultados obtenidos al procesar la base de datos mediante el SPSS V26

Interpretación: Para obtener los resultados en la tabla 6, con base a la prueba de Kolmogorov se descubrió que la data de la indagación es una distribución no paramétrica, por lo tanto, se pasó a la utilización del R. Spearman, por lo cual se aprecia que la dimensión dirección de la variable GA guarda una relación directa con la calidad de servicios, con base al resultado de la prueba de Spearman, siendo de 0.511, el cual expresa que es una correlación positiva moderada de los puntos antes mencionados, así mismo los resultados denotan que ($p=0,00<0,05$), indicando que se rechaza la H₀ y se acepta la H₁, por el cual llegamos a concluir que si existe una relación significativa entre la dimensión dirección y la variable calidad de servicios percibido por los ciudadanos en la Municipalidad Distrital de Ongón 2022.

Hipótesis Especifica 4

HE4₀: No existe relación entre la dimensión control y la calidad de servicios.

HE4₁: Si existe relación entre la dimensión control y la calidad de servicios.

Tabla 7: Significancia y Correlación entre la dimensión control y la calidad de servicios.

			Control	CALIDAD DE SERVICIO
Rho de Spearman	Control	Coeficiente de correlación	1,000	,533**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	294	294
	CALIDAD DE SERVICIO	Coeficiente de correlación	,533**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	294	294

Fuente: Resultados obtenidos al procesar la base de datos mediante el SPSS V26

Interpretación: Para obtener los resultados en la tabla 7, mediante la prueba de Kolmogorov se descubrió que la data de la indagación es una distribución no paramétrica, por lo tanto, se pasó a la utilización del R. Spearman, seguidamente en la tabla se aprecia que la dimensión control de la variable GA guarda una relación directa con la calidad de servicios, con base al resultado de la prueba de Spearman, es de 0.533, siendo una correlación positiva moderada de los puntos antes mencionados, así mismo el resultado indica que ($p=0,00 < 0,05$), rechazando la H₀ y aceptando la H₁ por el cual llegamos a concluir que si existe una relación significativa entre la dimensión control y la variable calidad de servicios percibido por los ciudadanos en la Municipalidad Distrital de Ongón 2022.

V. DISCUSIÓN

Como primer objetivo específico se identificó el nivel de la gestión administrativa, según lo expuesto por los pobladores, se obtuvo como resultados que el 55.78% (164 pobladores) perciben un nivel bueno a la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Ongón, el cual se puede interpretar que para el desarrollo de actividades se ha considerado una apropiada realización del proceso planificativo, del presente gobierno distrital, tomando en cuenta la relevancia que tiene el planificar objetivos para el beneficio del distrito, del mismo modo, los ciudadanos manifestaron que en la gestión posee una correcta dirección al considerar al alcalde como un buen liderazgo que motiva de manera constante a su personal de trabajo, para que guíen de manera correcta los procesos para los trámites correspondientes, consecuentemente, ante lo expuesto la municipalidad cuenta con el respaldo de sus pobladores; esto guarda incidencia con la investigación realizada por Morales (2018), en Colombia en el municipio campamento, en el año 2018, obtuvo como resultados que el 50% (18 de los colaboradores) perciben a la gestión administrativa de manera regular, aseverando que se está llevando de manera eficaz los procesos administrativos en conjunto con sus colaboradores para el beneficio y desarrollo de su comunidad. Al respecto Fayol (2019), en su teoría confirma que para la correcta aplicación de la administración se debe tener en cuenta dos puntos principales, el recurso humano y la gestión organizacional. Primero debemos centrarnos en mejorar las operaciones siendo eficientemente y luego coordinar el proceso operativo con los colaboradores, responsables de su propia adaptación al cambio para lograr las metas planteadas.

Como segundo objetivo específico se identificó el nivel de la calidad de servicios, según lo expuesto por los pobladores, se obtuvo como resultados que el 55.10% (162 pobladores) perciben un nivel bueno a la calidad de servicios en la Municipalidad Distrital de Ongón, por lo que los pobladores deducen que la capacidad de respuesta es la apropiada, es decir obtienen información clara y precisa cuando solicitan algún tipo de servicio, también el personal de la Municipalidad tiene interés por corregir las falencias o inconvenientes que se

puedan presentar, estos debido a las capacitaciones que realizan, por otro punto, los ciudadanos perciben amabilidad y empatía de parte de los colaboradores de la Municipalidad al atender las solicitudes de la población, esto guarda concordancia con la autora Ramos (2020), investigación que realizó en una Institución Educativa de Ecuador, donde obtuvo como resultados, que un 70,1 por ciento de los padres que fueron entrevistados valoran que la calidad de servicios es buena; al respecto Escudero (2015), Destaca que la calidad de servicio es lograr satisfacer al consumidor y fidelizarlo, al ofrecerle muchos más de lo que esperaban recibir, optimizando los recursos y maximizando la (CS); es por ello, que todas las organizaciones deben dirigir sus funciones y operaciones en maximizar la calidad en todos sus procesos para tener una buena percepción por parte del público, de tal manera que se logre satisfacer al consumidor final, optimizando la situación de vida de la urbe y haciendo un mejor uso de los procesos con los recursos del estado.

Como tercer objetivo específico, detalla que la dimensión planeación de la variable gestión administrativa tiene un nivel de correlación positiva moderada, de acuerdo al análisis realizado se obtuvo un resultado de Rho 0.410 y un valor $p=0,00 < 0,05$, dándose la aceptación de la H1 en la que afirma que existe una relación significativa; sin embargo, los resultados obtenidos por Monroy et al (2019), investigación que efectuó en un restaurante de México, difieren del resultado que se ha obtenido, pues como se indica en su investigación se obtiene un resultado con un R superior al 0.9 lo que indica que existe una correlación fuerte entre las variables de estudio; los cuales fueron, calidad de servicio y satisfacción del comensal; es decir que, al aumentar la CS brindada por el restaurante también aumenta la satisfacción. Por otro lado, los resultados obtenidos concuerdan con lo expuesto por Sánchez, (2020), indagación realizada en la oficina de obras de la Municipalidad Provincial en Trujillo, obteniendo como resultado una correlación positiva moderada (Spearman 0.478 y $p=\text{valor } 0,000$) de la Gestión Administrativa con la Calidad de Servicios, donde concluye que la implementación apropiada de la GA en las entidades públicas y privadas, consecuentemente afecta moderadamente en la calidad de servicios que se provee a los clientes. Por lo que, las variables actúan de manera diferente dependiendo de los sectores en los que se empleen, debido a que la dimensión de planificación influye con relevancia en la

forma en cómo se ejecuta las funciones en el sector. Sin embargo, al hablar de la planeación no se puede dejar de mencionar a Chiavenato (2014) quien señala que la dimensión planeación es fundamental en una organización para lograr metas propuestas, esto ayuda a que la organización se centre en las alternativas de solución para dar paso a una buena planificación.

Como cuarto objetivo específico, habla de la dimensión organización de la variable gestión administrativa según lo expresado por Chiavenato (2014) esta dimensión se relaciona con la responsabilidad que tienen las empresas, esto es usado para introducir a un nuevo personal y designarles actividades propias del área al que pertenece dentro de una organización. Esto quiere decir que, esta dimensión tiene una misión que es establecer la manera en cómo se efectuarán los recursos adecuados para así cumplir con el objetivo planteado. El análisis de las variables de esta investigación tiene una correlación positiva moderada con un resultado de 0.514 y un valor ($p=0,00<0,05$), señalando que entre las variables hay una relación significativa. Sin embargo; el resultado mostrado no guarda relación con lo sustentado por Morales (2018) pues en su investigación que realizó en Colombia en el municipio campamento, en el año 2018; en donde estudia las dimensiones de las variables de control interno y de gestión administrativa en donde se obtiene como consecuencia de ello una correlación débil entre las dimensiones de las variables con un resultado de 0.179 y un nivel de significancia $<0,05$. Por otro lado, los resultados encontrados guardan relación con el estudio elaborada por Dulanto (2019), en su investigación que realizó en un Municipio en el Distrito de Chancay, donde comprobó una correlación existente entre Gestión Administrativa y Calidad de Servicios en la organización estudiada. Finalmente, aplicándose un método estadístico se determinó el coeficiente de rho = 0.542, concluyendo la veracidad de la correlación moderada y positiva de las variables de trabajo. Cabe recalcar que la organización influye de manera relevante en todas las entidades independiente del sector al que pertenezca, por lo cual la correcta utilización de la organización significa desarrollo para una comunidad en caso de las municipalidades, y crecimiento económico, posicionamiento en caso de los Centros Educativos.

Como quinto objetivo específico, los resultados fueron que la dimensión dirección tiene una relación directa con la calidad de servicios, con base al resultado que nos

proporciona la prueba de Spearman, el cual es de 0.511 y ($p=0,00<0,05$), indicando que, si existe una correlación positiva moderada y significativa entre los puntos antes mencionados y estudiados. Asimismo, según Giraldo, et al. (2016), afirman que el servicio es el método en como los consumidores identifican a las entidades, por lo que la perspectiva que emiten los colaboradores, con base a sus responsabilidades que efectúan en cada actividad para ofrecer mejores productos y servicios para cumplir con las expectativas de los comensales, es decir, que ven al servicio como un canal por donde los consumidores pueden complacer sus deseos o necesidades esperadas, una buena estrategia que facilita a la entidades producir conexiones de satisfacción con su público. Asimismo, los resultados obtenidos concuerdan con lo expuesto por Sánchez (2020), Indagación realizada en la oficina de obras de la Municipalidad Provincial de Trujillo, obteniendo como resultado una correlación positiva moderada (Spearman 0.478 y $p=\text{valor } 0,000$) de la Gestión Administrativa con la Calidad de Servicios, donde concluye que la implementación apropiada de la GA en las entidades públicas y privadas, consecuentemente afecta moderadamente en la calidad de servicios que se provee a los clientes. No obstante, los resultados también guardan relación con la indagación elaborada por Quispe (2021), en su investigación que realizó en un centro educativo de Inicial en Trujillo, y Barboza (2017), en su investigación que ejecutó en el Hipermercado Metro de la ciudad de Trujillo, demostrando que en diferentes estudios realizado en diversos sectores y/o empresas también obtuvieron resultados que están dentro del rango que se encontró en nuestra investigación; por lo tanto, la aplicación de la dirección influye moderadamente tanto en una Municipalidad, en un centro educativo o en un Mercado.

Como sexto objetivo específico, los resultados fueron que la dimensión control tiene una relación directa con la calidad de servicios, con base al resultado que nos proporciona la prueba de Spearman, el cual es de 0.533 y ($p=0,00<0,05$), indicando que, si existe una correlación significativa y positiva moderada entre los puntos antes mencionados y estudiados. Citando, a Martins, Zerbini & Medina (2019), donde hacen mención que la utilización de tácticas, métodos para poseer un mejor control de las actividades internamente, lo cual conlleva a lograr los objetivos para el desarrollo de las empresas, innovando con avances tecnológicos, para mejorar los servicios y/o productos brindados a los consumidores lo que conllevaría a entrar

en un mercado competitivo estableciendo oportunidades lucrativas. Estos resultados guardan relación con la investigación realizada por Quispe (2021), en su indagación que realizó en un centro educativo de Inicial en Trujillo, comprobando una correlación existente entre Gestión Administrativa y Calidad de Servicios en la organización estudiada. Finalmente, aplicándose un método estadístico se determinó el coeficiente de rho = 0.522, concluyendo la veracidad de la correlación moderada y positiva de las variables de trabajo. No obstante, los resultados también guardan relación con la investigación realizada por Barboza (2017), en su estudio que ejecutó en la ciudad de Trujillo en el Hipermercado Metro, demostrando que el control influye moderadamente en diferentes estudios realizado en diversos sectores, como en Hipermercados y Centros de Educación, los cuales obtuvieron resultados similares a lo expuesto en el presente estudio.

Por último, como objetivo general, los resultados fueron que la gestión administrativa tiene una relación directa con la calidad de servicios, con base al resultado que nos proporciona la prueba de Spearman, el cual es de 0.640 y ($p=0,00<0,05$), indicando que, si existe una correlación positiva moderada y significativa entre las variables estudiadas. Al respecto, Taylor asevera que debemos priorizar enfocarnos en una buena administración, logrando mejorar la eficiencia del colaborador, con el objetivo de acortar el tiempo de trabajo, es decir, que Taylor afirma que una buena estructuración de las entidades, y una mejor organización de los colaboradores permitirá realizar mejor las labores y/o actividades de la organización (Taylor, 2019). Estos resultados guardan relación con la investigación realizada por Ñahui (2020), en su indagación realizado en Cusco en la Municipalidad de Cachimayo, obteniendo como resultado una correlación positiva de (Spearman 0.635 y $p=valor 0,000$) de la Gestión Administrativa con la Calidad de Servicios, donde concluye que una correcta utilización e implementación de la gestión administrativa repercute considerablemente en la calidad de servicios que se pueda brindar a los consumidores.

VI. CONCLUSIONES

Referente al primer objetivo específico, se concluye que, se ha logrado identificar un óptimo nivel de gestión administrativa por parte de los colaboradores de la Municipalidad, puesto que dicha gestión es aceptada por los pobladores del distrito de Ongón; de acuerdo a las encuestas realizadas las cuales arrojaron resultados positivos de 55.78% que son 164 pobladores manifestando una percepción buena para la gestión actual, es así que trae como consecuencia de ello un gran beneficio no solo para los pobladores sino también para el distrito, de este modo se facilita la realización de un buen proceso y/o manejo de los bienes tangibles e intangibles en pro de la mejora continua y estructural; es así que se obtiene como efecto una óptima gestión encabezada por un buen líder; en este caso el alcalde, quien ha realizado un buen manejo de los recursos necesarios durante su gestión reduciendo la cantidad de quejas y reclamos priorizando siempre el bienestar de sus pobladores de ese modo mantiene el respaldo y apoyo de estos. Cabe recalcar que, para toda organización la Gestión Administrativa es fundamental para un buen desarrollo identificando siempre el camino más eficiente para el correcto cumplimiento de las metas establecidas; de manera que, exista una buena planificación y organización para obtener una mayor participación del personal; sin embargo, no todas las empresas cumplen con una buena gestión razón por la que no obtienen un buen funcionamiento de cada eslabón que complementa una buena gestión administrativa.

Concerniente al segundo objetivo específico, se obtiene como conclusión lo siguiente, mediante los estudios realizados durante la investigación se logró comprobar un buen nivel que tiene el distrito en cuanto a su satisfacción referente a la Calidad de Servicios percibido por los pobladores de Ongón, con 55.10% siendo 162 pobladores los que perciben este nivel. Esto se debe a que por una buena gestión se ha logrado optimizar el tiempo de respuesta por parte del personal, a su vez una mayor comprensión a los casos presentados ante la institución; que a la misma vez resulto beneficios el aumento de capacitaciones para que se elabore un mejor ambiente laboral en el que se puedan desarrollar. También es clave resaltar la importancia que han desarrollado por solucionar los

problemas que se presentan, debido a que se da una información amplia y precisa, evitando molestias e incomodidades en los pobladores. Es así como los colaboradores han incrementado su compromiso con sus funciones reflejándose en los resultados obtenidos en las encuestas realizadas demostrando ser positivos para la gestión actual, de igual modo es preciso resaltar que una excelente calidad de servicios brindará una mejor calidad de atención al poblador, de este modo creará un lazo de confianza logrando satisfacer las necesidades presentadas.

Relativo al tercer objetivo específico, se concluye que la dimensión planeación de la variable gestión administrativa guarda una relación directa y significativa con la calidad de servicios. Asimismo, en esta investigación se ha concluido que los pobladores tienen una buena percepción de la dimensión planeación usado en la Municipalidad, razón por la que dicha empresa está enfocada en brindar siempre servicios de calidad aumentando el nivel de productividad requerido por parte del personal dando importancia el tener una buena planificación en el trabajo, de este modo se concretan los objetivos planteados por cada área para asegurar el buen servicio que se quiere dar y a su vez se tiene distintas alternativas de solución para poder gestionar correctamente y de manera eficiente un problema o necesidad del poblador. sin embargo, al ser una entidad que depende del Estado no tiene la autonomía para poder gestionar sus procesos de acuerdo a las diferentes necesidades que se van presentando.

Respecto al cuarto objetivo específico, concluye que para los pobladores de Ongón, la municipalidad de dicho lugar tiene una buena organización, esto se vio reflejada en las encuestas realizadas obteniéndose que la dimensión organización de la variable gestión administrativa guarda una relación directa y significativa con la calidad de servicios; es preciso recalcar que dicho distrito ha tenido una mejoría en su gestión debido a que ha decidido optimizar el modo en cómo se gestionan sus procesos teniendo como finalidad, el bienestar de sus ciudadanos y un mejor ambiente laboral para sus colaboradores. Es así como este indicador tomó un lugar muy importante dentro de la institución, ya que estableció el desarrollo de distintas actividades designadas al personal teniendo en cuenta el cumplimiento de los objetivos, dando relevancia siempre a los métodos de desarrollo y a la calidad de atención en los cuales se haga uso de los recursos necesarios y que estén al

alcance, evitando retrasos y minimizando el impacto de las quejas proveniente de los clientes de esta institución.

En relación al quinto objetivo específico, llega a la conclusión de que, la dimensión dirección de la variable gestión administrativa guarda una relación directa y significativa con la calidad de servicios, por lo que, en una entidad pública se tiene que cumplir en su totalidad con los objetivos propuestos, ya que el indicador dirección juega una papel relevante dentro de la institución, puesto que muchos de los colaboradores están para servir a las necesidades de gestión por parte de los pobladores haciendo que se amplie la perspectiva que tienen los colaboradores hacia el modo de realizar los trámites y/o procesos necesarios para solucionar la duda y/o problema que acontece al ciudadano. Es necesario mencionar, que la respuesta ante este indicador fue positiva trayendo consigo muchas expectativas de mejora constante, para ello se debe de tener un excelente desenvolvimiento en el campo para que se pueda solucionar y/o satisfacer las necesidades del poblador y se asegure un lazo de colaborador – poblador y viceversa, teniendo en cuenta siempre que los ciudadanos serán quienes definan; de cierto modo, el éxito o fracaso de una empresa.

Referente al sexto objetivo específico, tiene como conclusión lo siguiente, en este trabajo de investigación los resultados fueron positivos referentes al indicador control, obteniéndose que la dimensión control de la variable gestión administrativa guarda una relación directa y significativa con la calidad de servicios, teniendo así un enorme progreso en cuanto a la calidad de servicio brindado, es así que se maneja diferentes maneras de llevar sus funciones a un plano más actual ampliando las alternativas de atención y adaptándose a las nuevas necesidades del poblador. Para ello, es importante llevar un control en las funciones de los colaboradores, de esta manera, se asegura un correcto funcionamiento del proceso a seguir para una buena gestión de las necesidades, así se puede determinar los puntos débiles de la institución y enfocarse en ello para un óptimo desarrollo interno y así se vea reflejada en el exterior; en este caso, la comunidad de Ongón.

Concerniente al objetivo general, se concluye que tanto la gestión administrativa como la calidad de servicio son un buen complemento para una institución, puesto que ambas son variables vitales tanto de manera interna como externa, por lo que en el presente estudio se obtuvo que la gestión administrativa tiene una relación directa y significativa con la calidad de servicios. Además, para poder hablar de gestión administrativa se tiene que tener presente el procedimiento a seguir de acuerdo a las funciones requeridas y así poder cumplir los objetivos que se han planteado; pero conforme se ha ido estructurando la investigación se han obtenido datos positivos que resaltan la buena gestión que se ejecuta en el distrito de Ongón, pero para llegar a ello, se tiene que conocer los pro y contra de tener una buena gestión en donde el personal esté involucrado y motivado a realizar sus funciones como en el modo de la recepción de información brindada al poblador. Finalmente, cabe resaltar que es necesario que esta entidad se centre en priorizar una buena gestión ya que se asegura obtener resultados eficientes.

VII. RECOMENDACIONES

Se recomienda mantener el buen nivel presentado en referencia a la gestión administrativa, puesto que es vital para el buen funcionamiento y correcto uso de este, esto determina el éxito o fracaso de la empresa. Para ello es necesario identificar las diferentes estrategias a utilizar para poder identificar correctamente las funciones a ejecutar así es posible poder crear un método en el cual se actualice progresivamente conforme se vayan cubriendo las necesidades. Es por esa razón que, la municipalidad debe seguir cumpliendo con los estándares establecidos para continuar mejorando.

Se sugiere seguir mejorando y para ello se recomienda realizar más capacitaciones y así mejorar la calidad de atención brindada; puesto que, al ser una entidad del Estado tiene muchas barreras y se tiene que regir a las directivas ya estructuradas con anterioridad, razón por la que no se puede cubrir la totalidad de las necesidades del poblador; sin embargo, la municipalidad ha tenido mejoras involucrando al personal en las funciones en beneficio de la satisfacción del poblador que acude a las instalaciones.

Se recomienda mayor importancia a la dimensión control puesto que es relevante para el desarrollo de las actividades planteadas, razón por la que, aun teniendo ya un planeamiento y control de los objetivos, existe la posibilidad de que no se obtenga los resultados esperados y se preverá los cambios presentados a último momento, así se logrará cumplir con las metas propuestas y progresivamente se verá la mejora de la empresa.

Se aconseja mantener la organización establecida en la Municipalidad, de ese modo se gestiona mejor las responsabilidades y funciones otorgadas a cada colaborador perteneciente a la entidad optimizando el tiempo de cada logro. Esto ha traído como resultado un óptimo de desarrollo del personal y una mejora de los procesos que se realizan con el fin del mejoramiento tanto por parte de la gestión como de la atención brindada por la entidad mencionada.

Se sugiere al jefe o coordinador a cargo del personal que enfoque más su atención en el desempeño de cada colaborador, pues son la imagen de la Municipalidad y para ello deben de brindar una óptima atención, de ese modo van creando,

progresivamente, lazos con los pobladores. Esto obtendrá buenos resultados ya que se cumplirán las metas propuestas en el área mediante diferentes implementaciones estratégicas, direccionando correctamente al personal a ser más eficientes en sus funciones y siendo motivados constantemente para aumentar así su compromiso con su lugar de trabajo.

Se recomienda mayor importancia a la dimensión control puesto que es relevante para el desarrollo de las actividades planteadas, razón por la que, aun teniendo ya un planeamiento y control de los objetivos, existe la posibilidad de que no se obtenga los resultados esperados, para ello se pide más relevancia para disminuir los riesgos y maximizar tanto la calidad del servicio como las soluciones a las fallas presentadas, de este modo se evita las pérdidas de los recursos, además de que se certifique un correcto procedimiento al momento de atender las necesidades de los pobladores.

En cuanto al objetivo general, las variables estudiadas son un buen complemento si son usadas correctamente, para ello se recomienda seguir haciendo diferentes evaluaciones para poder determinar las fallas persistentes tanto en el personal como durante los procesos de gestión para así presentar diferentes alternativas de solución y mejorar la calidad de atención en beneficio de los pobladores; de igual manera, es necesario contar con la disposición del personal mostrando su desempeño y compromiso con la Municipalidad en la cual de desenvuelven, es así que se disminuirán notablemente los reclamos y/o fallas que el poblador encuentre durante su proceso.

Se invita a la Comunidad Vallejana a seguir investigando y/o indagando las variables estudiadas en la presente investigación, aplicándolo a nuevos contextos, a nuevas realidades, presentando diferentes enfoques con las variables, estudios que puedan servir como base para un cambio de estrategias e implementación de iniciativas que genere beneficios para las comunidades, empresas y personas.

REFERENCIAS

- Alcaraz, A., & Martínez, Y. (2012). Calidad en el servicio. Revista Panorámica Administrativa, 11, 60. Obtenido de <http://132.248.9.34/hevila/Panoramaadministrativo/2012/vol6/no11/5.pdf>
- Anzola, S; (2002). Administración de pequeñas empresas. México: McGraw-Hil
- Arciniegas, J., & Mejías, A. (2017). Percepción de la calidad de los servicios prestados por la universidad militar nueva granada con base en la escala servqualing, con análisis factorial y análisis de regresión múltiple. Redalyc, 12. <https://www.redalyc.org/pdf/4498/449852109003.pdf>
- Arias, F. G. (2012). EL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN. (6.^a ed.). Venezuela. https://www.researchgate.net/publication/301894369_EL_PROYECTO_DE_INVESTIGACION_6a_EDICION
- Arias, F. (2006). El proyecto de Investigación. Introducción a la metodología científica. Caracas, Editorial Episteme.
- Barboza, R. L. (2017). Calidad de servicio y su relación con la fidelización del consumidor de Hipermercado Metro de la ciudad de Trujillo, año 2017. Recuperado el 15 de diciembre de 2021, de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/11597>
- Calderón, M., Pasaca, M., Gallardo, N., & Encalada, J. (2018). La gestión administrativa y su influencia con el crecimiento empresarial para las empresas de ropa deportiva de la ciudad de Loja, Ecuador. Polo del Conocimiento, 3(12), 261. <https://doi.org/10.23857/pc.v3i12.834>

- Cárdenas, L. (2021) Gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de San Martín, Tarapoto – 2021. Tesis de Maestría. Universidad César Vallejo. Tarapoto, Perú. Repositorio UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/67953>
- Carpio, M. (2020) Gestión municipal y su relación en la satisfacción de la ciudadanía del Cantón Baba, provincia de Los Ríos – Ecuador 2019. Tesis de Maestría. Piura, Perú. Repositorio UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/42762>
- Castillo, J. (2004). Reingeniería y gestión municipal. (Tesis Doctoral) Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima – Perú. <https://hdl.handle.net/20.500.12672/381>
- Cortez, N. (2020). Gestión administrativa y calidad del servicio en la Institución Educativa Pública Túpac Amaru II del distrito Florencia de Mora en Trujillo, 2020. Universidad César Vallejo. Trujillo.
- Chiavenato, I. (2014). Teoría General de la Administración. 8va edición. México: Interamericana Editores S.A.
- Dan, V. T. H. (2020). *The performance of public administrative service through the service quality and citizen's satisfaction: The case of complaint's settlement in Ho Chi Minh City Inspectorate* [Tampere University]. <https://trepo.tuni.fi/handle/10024/120649>

- Dulanto, K. (2019) Gestión administrativa y la calidad de servicio de la municipalidad distrital de chancay, periodo 2018. Tesis de Licenciatura. Huacho, Perú. Repositorio UNJFSC. <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/UNJFSC/3192>
- Escudero, M. E. (2015). Servicio de atención comercial. Editorial Editex. <https://books.google.at/books?id=ue7JCQAAQBAJ>
- Fayol. (2019). BUSSINES JARGONS. Obtenido de <https://businessjargons.com/henry-fayols-14- principles-management.html>
- Fernández, C., Baptista, P., & Hernández, R. (2014). Metodología de la Investigación. (6.^a ed.). México. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Ganga et al (2019) Medición de calidad de servicio mediante el modelo SERVQUAL: el caso del Juzgado de Garantía de la ciudad de Puerto Montt – Chile. [Ingeniare. Revista chilena de ingeniería](http://www.ingeniare.cl/revista-chilena-de-ingenieria). Obtenido de <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-33052019000400668>
- Gavilánez, M., Espín, M., y Arévalo, M. (2018): “Impacto de la gestión administrativa en las PYMES del Ecuador”, Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana, (julio 2018). En línea: <https://www.eumed.net/rev/oel/2018/07/gestion-administrativa-pymes.html>
- Giraldo, C., Muñoz, T., & Valderrama, A. y. (2016). La calidad percibida del servicio. Un análisis de las infraestructuras aeroportuarias. Dimensión Empresarial,

10. <http://www.scielo.org.co/pdf/diem/v15n1/1692-8563-diem-15-01-00154.pdf>

Gorla, N., Somers, T., & Wong, B. (2017). Organizational impact of system quality, information quality, and service quality. *Science*, 19(3), 207-228. Doi: <https://doi.org/10.1016/j.jsis.2010.05.001>

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). Metodología de la Investigación. (5.^a ed.). México D.F.: Mc Graw-Hill. <https://www.icmujeres.gob.mx/wp-content/uploads/2020/05/Sampieri.Met.Inv.pdf>

Hernández, P. (2015). Gestión para el desarrollo municipal. Propuesta de modelo para la integración de las TICS. (Tesis doctoral) Universidad Nacional Autónoma de Honduras. <http://www.tzibalnaah.unah.edu.hn/handle/123456789/4802>

Lara, M. (2021). La gestión administrativa-financiera y su incidencia en el uso de recursos en entidades públicas de salud, provincia, Guayas-Ecuador. Dspace. <http://repositorio.unemi.edu.ec/xmlui/handle/123456789/5519>

Lazo, K. & Macas, P. (2018), Propuesta de mejoras en gestión administrativa en la empresa Modermuebles S.A, Ciudad de Guayaquil. Tesis de Licenciatura. Universidad de Guayaquil. Ecuador. Repositorio Institucional de la Universidad de Guayaquil. <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/28047>

Louffat, E (2012). Administración: Fundamentos del proceso administrativo. Esan Cengage Learning.

Martins, L., Zerbini, T., & Medina, F. (2019). Impact of online training on Behavioral transfer and job performance in a large organization. Brazil: University of Sao Paulo, Brazil. Journal of work and organizational Psychology 35(1), pp. 27-37. Doi: <https://doi.org/10.5093/jwop2019a4>

Mendivel Gerónimo, Ruth Katherine, Lavado Puente, Carmen Soledad, & Sánchez Castro, Angélica. (2020), Administrative management and management of human talent by competencies at Los Andes University, Chanchamayo Branch 16(72), 262-268. Epub 02 February 2020. Retrieved April 28, 2022, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S199086442020000100262&lng=es&tlng=es.

Mendoza Mercado, Adán. (2019). Administrative management in academic faculties of the autonomous university Gabriel René Moreno. Journal of Research and Business 12(19), 75-82. Retrieved April 29, 2022, de http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S252127372019000100008&lng=es&tlng=es

Montes, J., & Pulla, C. (2019). La gestión administrativa y su incidencia en la productividad de las microempresas ecuatorianas. Caso de estudio taller Dipromax de la ciudad de Santo Domingo. Dilemas contemporáneos: educación, política y valores. <https://doi.org/10.46377/dilemas.v31i1.1191>

Monroy et al (2019) Calidad en el servicio y su incidencia en la satisfacción del comensal en restaurantes de La Paz, México. Recuperado en 24 de abril de 2022, de

http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S244876782019000100006&lng=es&tlng=es

Morales, Y. (2018) Control interno y gestión administrativa en el municipio campamento, Colombia, 2018. Tesis de Licenciatura. Universidad Peruana Unión. Lima, Perú. Repositorio de Tesis Universidad Peruana Unión. <http://hdl.handle.net/20.500.12840/2845>

Morillo, J., Shardin, L., Uribe, J., & Mesia, E. (2020). Democratic practice of managers and quality of administrative management in public educational institutions. *International Journal of Early Childhood Special Education*, 12(1), 503–511. <https://doi.org/10.9756/int-jecse/v12i1.201031>

Moya, M. (2016). Estrategia; Calidad de servicio. <https://www.revistalogistec.com/index.php/scm/estrategia-logistica/item/2278-%20estrategia-calidad-de-servicio>

Navarro, C. y Allpas, L. (2018). Relación entre la gestión municipal y el acceso a servicios de agua potable y saneamiento. Tesis de Maestría. Universidad del Pacifico. Lima – Perú. Repositorio Institucional de la Universidad del Pacifico. <http://hdl.handle.net/11354/2212>

Ñahui, L. (2020) Gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad de Cachimayo, Cuzco, 2020. Tesis de Maestría. Universidad César Vallejo. Lima, Perú. Repositorio UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/64017>

OECD. (2018). OECD Draft Policy Framework on Sound Public Governance. París: OECD.

- Ordóñez, J., Cárdenas, J., Cuadrado, G., & Zamora, G. (2021). Gestión administrativa de las instituciones de educación superior. *Revista de Ciencias Sociales*, 27(1), 347–356. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7817703>
- Pacheco-Granados, Raúl J., Robles-Algarín, Carlos A., & Ospino-Castro, Adalberto J. (2018). Análisis de la Gestión Administrativa en las Instituciones Educativas de los Niveles de Básica y Media en las Zonas Rurales de Santa Marta, Colombia. *Información tecnológica*, 29(5), 259-266. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642018000500259>
- Peña, M. (2018). Gestión administrativa y calidad de servicio del usuario en la Municipalidad Distrital de San Marcos, Huari. Ancash. Tesis de Maestría. Universidad César Vallejo. Perú. Repositorio UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/14850>
- Peñaloza, V. Gutierrez, A. & Prado, F. (2017). Budgeting design and execution evaluations, an instrument of results-based budgeting: Some applied experiences in health. *Simposio Rev Peru Med Exp Salud Pública*, 34(3), 521-527. doi: <https://doi.org/10.17843/rpmesp.2017.343.3074>
- Poma, S. & Rojas, R. (2021) Relación de la gestión administrativa con la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Huayucachi – 2021. Tesis de Licenciatura. Universidad Roosevelt. Huancayo, Perú. Repositorio Universidad Roosevelt. <http://repositorio.uroosevelt.edu.pe/handle/ROOSEVELT/756>

- Poveda, k. (2020). Gestión administrativa y su relación en la calidad de servicio en laboratorios de psicología: Caso Pucesa. Tesis de Licenciatura. Ambato, Ecuador. Repositorio PUCESA.
<https://repositorio.pucesa.edu.ec/handle/123456789/3086>
- Quispe, M. (2021) Gestión administrativa y la calidad del servicio en la institución educativa inicial "Sarita Colonia" Trujillo – 2021. Universidad César Vallejo. Chepén.
- Ramos, I. (2020) La calidad de servicio y la gestión administrativa en una unidad educativa del Cantón de Valencia Los Ríos, Ecuador 2020. Tesis de Maestría. Piura, Perú. Repositorio UCV.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/54459>
- Riffo, R. (2019). Gestión administrativa y de calidad en los centros escolares de los Chorrillos. Revista Scientific, 4(Ed. Esp.), 153-172, e-ISSN: 2542-2987. Recuperado de: <https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2019.4.E.9.153-172>
- Robbins, S. & Coulter, M. (2005). Administración. México: Pearson Educación
- Rojas-Martínez, Claudia, Niebles-Nuñez, William, Pacheco-Ruíz, Carlos, & Hernández-Palma, Hugo G. (2020). Quality of service as a key element of social responsibility in small and medium-sized enterprises. Technological Information, 31(4), 221-232. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000400221>

- R&C Consulting, & de Gobierno y Gestión Pública, E. (2018). *¿Qué función cumple una municipalidad? Elecciones Municipales 2018*. Rc-consulting.org. <https://rc-consulting.org/blog/2018/03/que-funcion-cumple-una-municipalidad/>
- Salazar D, Diego, Díaz V, Pablo, Benalcázar C, Luis, & Acuña Z, José. (2018). Administrative management in food and beverage establishments located in the La Ronda sector of the historic center of the city of Quito (Ecuador) *Inter-American Journal of Environment and Tourism*, 14(1), 2-13. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-235X2018000100002>
- Salinas, C. (2021), Modelo de gestión administrativa y financiera para optimizar la rentabilidad de la empresa alto volumen de la ciudad de Guayaquil. Tesis De Maestría. Ecuador. Repositorio Digital de UCSG. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/15883>
- Sandoval, J. (2014). Gestión administrativa y desempeño docente en Institutos Superiores de Pacasmayo (Tesis de doctorado). Universidad César Vallejo. Trujillo.
- Sánchez. (2020). Gestión administrativa y calidad del servicio en el Área Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Provincial de Trujillo, 2019. Trujillo: Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/45849>
- Sari, W. I. R. (2017). The role of regulations on administrative and practices in improving quality of services in public organizations. *Cogent Business &*

Management, 4(1),

1396952.

<https://doi.org/10.1080/23311975.2017.1396952>

Soto Builes, Norely, Morillo Puente, Solbey, Calderón-Hernández, Gregorio, & Betancur, Héctor Darío. (2020). Managerial profile of teachers-directors in Antioquia and approaches to administrative management, 30(77), 123-136. Electronic edition of November 20, 2020.

<https://doi.org/10.15446/innovar.v30n77.87453>

Sotomayor, A. (2008). Auditoria Administrativa, México: Mc Graw Hill

Taylor. (2019). JARGONS, BUSSINES. Obtenido de

<https://businessjargons.com/administrativetheory.html>

Zamora, E., Narváez, C., & Erazo, J. (2019). Incidencia del control interno en la gestión administrativa de las IES. Caso: Departamento de Pastoral, Universidad Politécnica Salesiana. Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía, 4(2), 321–348.

<https://fundacionkoinonia.com.ve/ojs/index.php/revistakoinonia/article/view/477/pdf>

Zeithaml, V., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1988). Procesos de comunicación y control en la prestación de servicios de calidad. *Journal of Marketing*, 52, 35-48.

Zeithaml, V., Bitner M. y Gremler D. (2009). *Marketing de servicios* (Quinta ed.). México D.F., México: Mc Graw Hill.

ANEXOS

ANEXO N°01: Fórmula Para Determinar la Muestra

Fórmula finita:

$$\frac{N(Z^2)(P)(Q)}{E^2(N - 1) + Z^2(P)(Q)}$$

Donde:

n = muestra

N= Población

Z= 1.96 (95%)

P= 50%

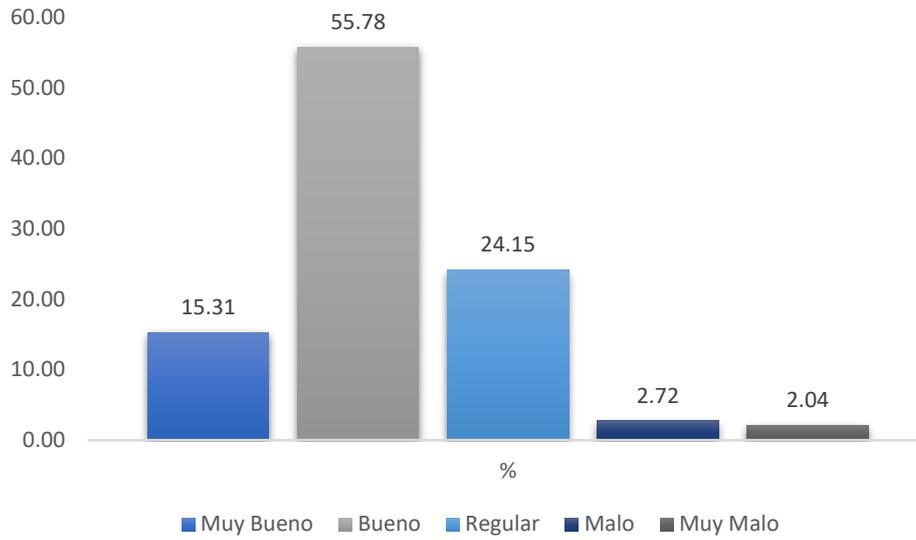
Q= 50%

e = Margen de error (5%)

$$\frac{1250 * (1.96^2) * (0.5) * (0.5)}{0.05^2 * (1250 - 1) + (1.96^2) * (0.5) * (0.5)} = 294$$

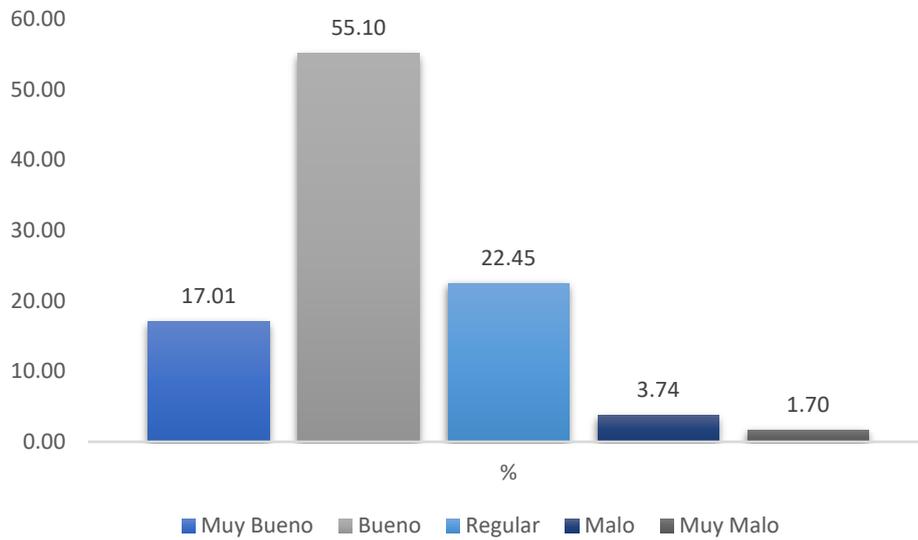
ANEXO N°02: Niveles de las Variables de Investigación

Figura 1: Niveles de la variable Gestión Administrativa



Fuente: Datos obtenidos de la tabla 2

Figura 2: Niveles de la variable Calidad de Servicios



Fuente: Datos obtenidos de la tabla 3

ANEXO N°03: Prueba de Normalidad de Kolmogórov-Smirnov

Tabla 8: Prueba de Normalidad de Kolmogórov-Smirnov para las variables y dimensiones de investigación

	Kolmogórov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Planeación	,120	294	,000
Organización	,139	294	,000
Dirección	,156	294	,000
Control	,149	294	,000
GESTIÓN	,100	294	,000
ADMINISTRATIVA			
Elementos Tangibles	,169	294	,000
Fiabilidad	,173	294	,000
Capacidad de Respuesta	,145	294	,000
Seguridad	,120	294	,000
Empatía	,128	294	,000
CALIDAD DE SERVICIO	,091	294	,000

Fuente: Resultados obtenidos al procesar la base de datos mediante el SPSS V26

En la presente tabla, se aprecia los resultados de la prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov, obteniendo un valor de $p < 0.05$, el cual indica que no es una distribución normal, es decir presenta una distribución no paramétrica, por lo tanto, se utilizó el estadístico de Rho de Spearman.

Anexo N°04: Confiabilidad de los Instrumentos

Tabla 9: *Coeficiente del Alpha de Cronbach para la Variable Gestión Administrativa*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,843	12

Fuente: Resultados obtenidos al para el Estudio

Tabla 10: *Coeficiente del Alpha de Cronbach para la Variable Calidad de Servicios*

Estadísticas de fiabilidad	
de Alfa Cronbach	N de elementos
,837	14

Fuente: Resultados obtenidos al para el Estudio

ANEXO N°05: Datos recopilados de las variables de Investigación

Tabla 11: Datos recopilados de la Variable Gestión Administrativa

GESTIÓN ADMINISTRATIVA												
	PLANEACIÓN			ORGANIZACIÓN			DIRECCIÓN			CONTROL		
N°	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12
1	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	3	5
2	4	3	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4
3	5	5	5	4	5	3	4	5	5	4	4	4
4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5
5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5
6	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4
7	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4
8	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5
9	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5
10	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5
11	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5
12	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4
13	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5
14	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	3	4
15	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
16	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4
17	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	3	4
18	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4
19	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4
20	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5
21	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	3
22	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5
23	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5
24	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5
25	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4
26	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4
27	2	3	3	3	4	2	3	4	4	3	3	4
28	2	3	2	3	4	2	3	4	4	2	1	3
29	4	3	2	2	1	2	3	4	5	1	2	3
30	3	4	3	4	3	2	3	4	5	5	3	4
31	4	3	3	3	4	5	4	5	3	2	1	2
32	4	4	2	2	3	1	2	3	4	2	3	2
33	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	5
34	4	5	3	5	5	3	2	2	4	4	3	5
35	3	4	4	2	3	2	1	3	4	3	2	4
36	5	3	3	3	3	3	5	3	3	4	1	4
37	2	3	4	4	3	3	5	3	4	4	2	3
38	4	5	4	4	5	3	3	4	5	3	5	4
39	5	3	1	3	5	2	3	5	4	3	1	4
40	5	3	3	3	4	2	2	3	5	4	3	5
41	4	5	3	4	4	3	5	4	3	3	3	5
42	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3
43	3	2	5	3	2	4	5	5	3	5	4	3

44	5	5	5	3	3	4	5	3	3	5	5	3
45	5	3	4	3	2	3	2	2	3	2	5	3
46	5	4	3	2	3	4	3	5	3	5	4	3
47	3	4	4	3	3	3	2	3	3	3	5	3
48	3	2	3	5	3	4	3	3	4	3	4	3
49	5	5	5	4	4	3	4	5	3	3	4	3
50	3	4	4	3	3	5	5	5	3	3	4	4
51	5	4	5	5	5	4	3	3	5	3	5	4
52	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	1
53	5	3	4	2	3	2	4	3	2	5	3	2
54	5	5	3	2	1	1	1	2	2	2	2	3
55	2	1	2	1	2	3	1	2	1	2	2	2
56	3	2	3	4	3	2	3	2	4	3	3	5
57	4	4	3	4	4	5	3	5	4	3	4	4
58	4	3	2	3	3	4	5	5	5	3	5	3
59	3	5	4	3	3	4	3	4	3	4	2	4
60	4	5	2	4	4	4	2	2	3	4	2	3
61	3	4	3	2	3	3	2	4	3	2	2	3
62	3	3	4	3	4	3	4	3	2	4	3	5
63	3	4	3	3	4	5	3	3	2	4	3	4
64	4	3	4	4	5	3	3	4	4	5	3	4
65	4	3	2	3	4	5	4	2	4	4	3	5
66	3	2	3	4	4	4	4	5	4	5	4	3
67	3	2	3	4	4	3	4	5	4	4	3	4
68	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4
69	4	4	5	5	5	4	4	4	4	3	4	4
70	4	3	3	4	3	3	4	3	3	5	4	4
71	5	5	4	5	4	4	2	5	4	4	5	4
72	3	3	2	4	4	3	3	4	2	4	3	3
73	5	5	4	5	4	4	3	4	4	5	5	5
74	3	3	3	5	4	4	3	3	3	4	4	3
75	4	5	4	4	5	3	5	4	3	5	3	4
76	3	3	4	4	4	4	3	4	5	4	3	5
77	4	3	4	5	4	4	3	3	4	4	3	5
78	2	3	2	3	2	1	3	1	3	3	2	3
79	5	3	4	3	2	2	3	5	5	3	2	4
80	5	3	3	5	5	3	4	5	5	4	3	3
81	4	5	5	4	4	3	4	3	4	4	3	4
82	3	4	4	5	5	5	5	4	3	4	4	5
83	5	5	5	5	4	5	4	5	3	3	4	4
84	5	3	5	4	3	4	4	2	5	5	3	4
85	5	3	3	4	4	2	5	4	4	4	3	4
86	4	3	5	5	4	4	4	5	4	3	4	4

87	3	4	3	4	5	4	3	4	3	4	3	4
88	4	4	4	3	5	4	4	4	3	4	5	4
89	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4
90	3	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4
91	3	4	4	3	3	2	3	4	3	4	3	3
92	5	3	5	3	5	2	3	3	5	5	3	5
93	5	5	3	2	1	3	5	3	3	5	3	5
94	4	3	3	4	3	4	4	2	5	5	3	5
95	5	3	4	5	3	5	2	3	2	3	1	3
96	5	3	3	4	5	4	5	2	5	3	3	5
97	4	3	2	4	5	3	4	5	3	3	2	4
98	4	2	4	4	4	3	3	2	4	5	4	5
99	4	5	4	5	5	4	3	3	4	4	4	4
100	3	3	4	4	4	5	4	3	3	4	4	5
101	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4
102	4	3	3	5	4	4	4	4	4	5	4	4
103	3	4	3	4	3	3	4	4	5	4	4	4
104	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4
105	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4
106	4	3	3	4	4	3	4	4	3	5	5	5
107	4	3	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4
108	5	4	5	3	4	4	4	5	5	4	4	4
109	5	4	4	5	3	3	3	5	5	5	3	3
110	5	3	5	5	5	5	5	2	1	2	1	1
111	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2
112	3	2	3	3	3	2	3	2	3	4	3	3
113	4	3	3	3	4	4	4	2	3	3	3	3
114	3	2	3	3	4	4	3	2	3	3	3	3
115	4	3	3	5	4	4	3	2	3	4	4	3
116	3	2	3	2	3	3	2	1	3	3	3	3
117	4	3	2	3	4	4	4	5	4	4	5	3
118	4	4	5	4	5	4	5	3	4	3	4	4
119	1	2	2	3	2	2	3	1	3	3	4	4
120	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4
121	5	3	4	4	3	3	5	2	3	4	2	3
122	2	3	3	4	4	3	3	1	3	4	3	4
123	3	4	3	4	3	4	3	2	4	4	3	4
124	4	4	4	3	4	4	4	3	4	5	5	5
125	3	4	3	2	2	3	4	3	4	3	4	4
126	5	5	5	4	5	4	5	3	4	5	5	5
127	2	3	3	4	4	3	4	2	4	4	4	4
128	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3
129	3	3	3	3	4	4	5	2	5	4	4	3

130	3	4	4	3	3	3	2	2	3	4	3	4
131	5	4	4	3	2	3	3	1	3	4	3	3
132	1	2	2	3	3	3	3	2	3	2	4	4
133	2	3	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5
134	4	3	4	3	4	4	5	3	4	3	4	4
135	5	4	4	5	5	4	3	4	3	4	3	3
136	4	3	2	2	2	3	3	3	4	4	4	3
137	5	4	5	4	5	3	4	5	5	3	5	5
138	4	3	3	2	3	3	4	2	3	4	3	3
139	3	4	4	3	2	3	3	2	2	2	3	3
140	4	4	3	5	4	4	4	3	4	4	5	4
141	2	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4
142	4	5	5	4	5	4	5	3	4	4	5	5
143	3	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5
144	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3
145	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	5	4
146	4	4	3	4	5	3	4	3	3	2	4	4
147	3	5	5	3	3	2	5	3	3	5	3	3
148	2	2	1	3	2	5	2	1	2	2	3	2
149	2	3	2	2	5	5	2	3	2	3	2	3
150	3	5	4	3	5	5	5	4	2	5	1	3
151	3	3	2	2	5	4	2	1	2	3	2	5
152	4	2	3	3	2	4	2	4	2	3	3	3
153	4	2	5	3	5	5	3	4	4	5	3	2
154	3	3	4	4	5	3	4	3	4	5	2	4
155	3	3	5	3	5	5	2	4	2	3	2	2
156	2	2	3	2	3	5	3	3	5	3	2	2
157	5	3	4	3	5	4	4	3	3	5	2	3
158	2	2	2	3	3	2	1	3	2	3	3	5
159	3	2	4	3	5	2	5	4	4	3	2	5
160	3	2	4	2	5	5	4	4	4	2	3	3
161	2	2	1	2	3	1	2	3	1	1	1	2
162	3	2	5	5	3	2	5	4	2	2	1	3
163	5	5	5	5	3	5	5	5	3	3	5	3
164	5	2	2	4	5	2	4	4	5	3	2	3
165	2	1	1	1	3	2	2	1	3	1	2	2
166	4	1	3	4	5	5	3	5	5	5	1	3
167	4	3	4	5	5	5	5	5	2	2	5	5
168	4	4	5	2	5	4	5	5	4	2	1	5
169	5	2	5	4	4	5	5	3	5	3	5	3
170	3	5	4	3	5	3	5	3	5	3	5	5
171	3	5	2	2	5	5	3	5	5	3	5	5
172	5	4	5	5	3	5	3	3	5	1	3	5

173	3	1	5	3	4	4	3	4	5	5	5	4
174	4	5	3	3	4	5	4	3	2	3	4	5
175	3	4	3	2	5	3	5	3	4	3	2	5
176	3	3	5	2	3	4	3	3	3	3	3	4
177	5	5	5	5	5	4	4	4	4	2	1	3
178	5	2	4	5	2	4	5	4	5	5	3	5
179	2	1	2	2	2	2	1	1	2	3	2	2
180	5	3	4	3	4	2	2	5	4	5	2	3
181	5	1	3	3	4	2	2	1	3	5	2	3
182	5	1	3	3	4	2	2	1	3	5	2	3
183	3	4	4	3	3	2	3	4	3	4	3	3
184	4	2	4	2	3	3	5	5	5	3	1	4
185	4	2	5	4	5	5	3	5	4	2	3	5
186	3	4	5	4	3	5	3	2	2	3	4	4
187	2	1	2	2	1	1	2	2	1	1	3	1
188	3	4	4	2	3	2	1	3	4	3	2	4
189	5	3	4	3	5	3	1	2	4	4	1	5
190	5	3	4	4	4	4	4	4	5	5	1	2
191	5	3	4	3	4	5	4	3	3	5	2	3
192	5	3	5	5	5	5	5	2	1	1	1	3
193	3	4	3	2	5	3	5	3	4	3	2	5
194	4	5	5	1	2	5	2	1	3	5	2	4
195	4	5	5	1	2	4	4	4	5	4	5	5
196	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	2
197	4	3	4	5	4	5	3	2	4	2	2	5
198	4	2	4	5	4	4	4	4	3	4	1	2
199	4	3	5	4	5	4	4	4	5	5	3	4
200	4	3	1	4	5	4	5	4	5	4	5	4
201	3	1	2	4	5	4	4	2	5	4	3	3
202	3	3	4	4	5	1	4	3	4	3	3	4
203	4	2	5	5	4	3	5	5	4	3	5	4
204	4	5	2	2	4	5	3	4	5	5	5	4
205	2	4	2	3	3	5	1	2	5	2	4	3
206	3	4	5	5	5	3	4	4	5	3	5	3
207	3	1	4	4	3	3	1	2	3	5	3	4
208	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	3	1
209	3	3	3	3	5	3	3	5	4	3	3	4
210	3	4	5	5	4	3	4	4	4	3	3	3
211	3	4	3	4	5	4	3	3	4	4	1	2
212	4	5	4	3	4	5	4	4	4	3	1	3
213	4	3	4	4	4	5	4	2	3	4	4	4
214	3	3	4	3	2	3	4	3	4	4	3	4
215	5	5	5	4	4	5	4	3	5	4	4	4

216	3	4	4	3	4	4	4	2	4	4	4	4
217	3	5	4	5	5	4	4	3	4	4	4	5
218	3	4	3	4	4	5	3	4	3	3	3	4
219	2	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4
220	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5
221	5	2	5	3	4	3	3	5	3	3	5	3
222	4	3	4	5	4	3	2	4	3	2	1	5
223	5	3	4	5	5	4	3	4	2	4	2	5
224	5	2	3	3	2	4	3	5	4	4	3	3
225	2	2	1	1	2	2	2	1	1	1	2	1
226	4	5	4	2	3	3	2	4	3	3	5	4
227	4	4	4	5	3	4	1	1	2	5	4	2
228	5	2	5	3	3	4	2	4	3	5	5	4
229	1	5	3	2	4	5	5	5	4	5	5	4
230	4	4	4	4	3	2	2	4	3	2	3	3
231	3	5	5	4	5	5	5	5	5	2	3	4
232	4	3	3	5	2	4	5	5	5	2	4	4
233	2	3	5	4	3	4	3	1	2	2	4	5
234	5	4	3	2	3	4	3	5	3	5	4	3
235	4	3	2	3	3	4	5	5	5	3	5	3
236	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4
237	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	3
238	5	4	4	3	3	4	3	4	4	4	5	5
239	5	4	5	4	5	4	4	2	3	3	2	2
240	2	3	3	4	4	3	3	2	3	3	2	3
241	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3
242	3	4	3	4	3	3	5	3	5	4	5	4
243	5	4	4	4	4	3	2	1	3	3	4	4
244	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3
245	4	5	4	4	4	3	3	2	4	4	3	5
246	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3
247	4	3	4	4	3	4	3	2	4	4	5	4
248	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3
249	4	4	3	4	3	3	3	4	4	5	5	5
250	5	5	4	2	3	3	3	1	2	4	4	4
251	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4
252	3	4	3	4	3	4	4	5	4	3	4	3
253	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3
254	3	4	4	5	4	5	2	3	2	2	3	3
255	2	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	4
256	2	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4
257	4	4	5	4	4	5	3	2	3	2	3	3
258	2	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3

259	4	4	4	2	3	3	4	4	5	4	5	5
260	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5
261	2	3	3	3	4	4	3	4	4	4	5	5
262	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5
263	3	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4
264	4	5	5	3	1	4	3	1	3	4	4	3
265	3	4	4	3	3	3	3	2	4	3	4	4
266	3	4	4	4	4	5	4	3	4	4	3	4
267	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3
268	2	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4
269	5	4	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5
270	5	4	3	3	5	3	5	3	3	2	5	5
271	5	3	2	2	3	2	3	1	3	2	3	2
272	2	4	3	5	3	3	2	2	3	3	4	4
273	5	4	4	4	3	3	3	2	4	3	4	5
274	4	3	4	4	3	3	5	3	4	4	5	5
275	5	4	5	3	3	2	2	3	3	3	2	3
276	2	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3
277	4	5	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3
278	4	4	5	5	4	4	4	3	5	3	4	4
279	4	5	5	3	4	4	4	2	3	3	4	4
280	4	3	4	4	3	3	4	3	4	5	3	3
281	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	2
282	4	3	3	5	4	4	3	1	4	3	4	3
283	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3
284	2	3	2	3	3	2	4	1	3	4	3	3
285	5	4	4	3	4	4	4	2	4	4	3	4
286	3	4	4	3	4	3	4	3	5	4	5	5
287	3	3	4	4	3	3	4	2	3	4	4	4
288	3	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4
289	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5
290	4	3	4	5	4	4	5	4	4	4	3	4
291	4	4	5	4	3	4	4	3	3	4	4	4
292	4	3	3	4	3	4	4	2	4	4	3	3
293	3	4	3	4	4	3	4	4	5	3	4	4
294	4	3	3	4	3	3	4	3	5	4	3	3

Tabla 12: Datos recopilados de la Variable Calidad de Servicios

CALIDAD DE SERVICIOS														
N°	ELEMENTOS TABCIBLES		FIABILIDAD			CAPACIDAD DE RESPUESTA			SEGURIDAD			EMPATIA		
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14
1	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5
2	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4
3	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4
4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4
5	4	4	4	3	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4
6	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5
7	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4
8	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5
9	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4
10	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5
11	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5
12	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4
13	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5
14	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5
15	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5
16	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5
17	5	4	4	3	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4
18	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5
19	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5
20	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5
21	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5
22	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4
23	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5
24	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4
25	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5
26	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4
27	2	2	3	3	4	5	5	4	3	4	3	4	3	2
28	2	1	3	2	4	4	4	3	1	4	3	4	2	1
29	3	4	2	1	4	2	2	3	4	5	3	4	3	2
30	4	5	3	3	4	4	3	2	3	2	1	4	4	2
31	5	3	5	3	2	5	4	3	3	4	2	4	2	1
32	3	4	2	2	3	3	4	3	4	5	5	4	3	4
33	4	4	5	4	5	3	5	5	5	4	3	5	4	5
34	5	5	4	3	5	5	3	4	4	5	3	3	2	5
35	5	5	4	3	5	4	4	5	2	5	3	4	2	1
36	3	3	3	4	5	5	4	3	4	5	3	5	4	4
37	4	3	5	4	4	3	4	5	3	4	4	4	3	5
38	4	5	5	4	3	4	5	3	5	4	3	4	3	5
39	3	3	4	3	5	3	3	2	3	4	3	4	2	3
40	4	4	4	2	3	3	5	3	5	4	3	5	3	4
41	5	5	4	3	4	3	4	3	5	5	3	4	4	3
42	3	3	3	2	3	4	3	4	3	3	2	3	3	3
43	3	3	3	5	3	3	3	5	5	3	5	3	5	3
44	3	3	5	3	3	3	3	5	3	3	2	3	3	3

45	3	2	3	2	3	3	3	5	3	3	2	3	5	3
46	2	2	3	2	2	5	3	4	5	3	2	3	3	2
47	3	3	3	5	3	4	3	3	5	3	4	3	3	3
48	3	3	3	4	4	3	3	4	5	5	4	5	5	3
49	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	5	3	4	3
50	4	5	4	4	3	3	3	4	3	3	2	3	5	3
51	5	5	5	3	4	2	3	2	2	2	3	3	3	2
52	1	1	2	1	1	1	2	1	2	2	1	2	1	2
53	1	2	2	2	2	2	1	2	2	3	3	2	3	3
54	5	3	3	2	3	4	5	5	2	3	3	4	3	4
55	2	3	1	3	2	2	3	2	2	4	2	2	2	1
56	3	3	3	3	5	4	4	5	4	4	2	3	4	3
57	5	4	4	2	3	3	4	4	4	5	4	4	5	4
58	3	3	5	3	4	5	4	5	3	3	4	3	3	3
59	2	2	2	1	5	5	4	3	3	4	5	4	4	3
60	2	2	4	4	3	3	4	5	5	4	3	5	4	3
61	3	4	2	3	5	5	3	2	5	3	3	4	3	3
62	5	5	3	4	4	3	4	3	4	3	3	5	3	3
63	4	5	4	3	5	3	4	5	3	4	3	5	3	4
64	5	5	5	3	5	4	5	4	5	4	3	5	3	4
65	1	2	4	2	3	4	3	4	4	4	3	4	3	5
66	4	4	5	3	4	5	5	5	4	4	3	4	4	4
67	4	5	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4
68	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
69	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4
70	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4
71	2	3	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4
72	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3
73	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4
74	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4
75	3	3	4	3	5	4	4	5	3	3	3	3	4	4
76	4	4	5	4	5	4	5	5	3	3	3	5	4	4
77	1	1	3	3	5	4	3	4	5	4	3	5	5	5
78	1	2	3	1	2	3	2	3	5	4	3	5	3	3
79	3	3	5	4	3	4	5	4	5	5	5	4	5	3
80	4	4	4	2	4	4	5	3	4	5	3	4	5	3
81	4	3	4	4	5	4	3	4	3	3	3	3	4	4
82	4	4	4	4	3	4	3	4	4	5	4	4	4	4
83	4	5	4	4	5	4	3	3	3	4	4	4	4	4
84	3	5	5	4	3	5	4	5	5	3	3	3	5	4
85	3	3	5	5	3	3	2	3	3	5	3	5	3	5
86	4	3	3	4	4	4	3	4	3	5	4	5	4	4
87	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	5	4	5	5

88	3	3	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4
89	5	4	5	4	4	4	4	3	4	3	4	5	5	5
90	4	3	4	3	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5
91	4	4	3	4	3	4	3	3	4	5	5	4	5	4
92	3	3	3	4	5	5	5	5	5	5	3	5	3	4
93	5	4	5	3	5	3	4	3	5	3	5	3	4	3
94	5	5	3	2	5	5	3	5	5	3	3	3	4	4
95	5	5	5	5	3	3	2	4	2	4	2	3	2	2
96	5	5	4	5	5	3	4	5	3	5	5	3	5	3
97	5	5	4	5	3	3	4	5	4	3	5	3	4	5
98	5	5	4	5	5	4	3	5	2	4	3	4	3	5
99	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4
100	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4
101	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
102	4	3	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4
103	5	5	4	3	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4
104	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4
105	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	3
106	4	5	5	4	5	4	3	3	4	3	3	4	3	4
107	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	3	4	4
108	5	5	5	4	3	3	4	3	4	4	5	4	5	4
109	3	5	5	3	3	5	3	5	5	5	3	3	3	5
110	1	1	3	3	4	3	4	5	5	3	3	5	4	5
111	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2
112	3	2	3	1	2	2	3	3	3	2	3	1	2	2
113	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3
114	3	2	3	4	4	3	1	2	2	3	2	4	3	2
115	5	4	3	1	3	2	2	3	2	4	3	3	4	2
116	4	3	3	4	4	3	2	3	3	4	3	3	4	4
117	2	2	4	2	3	3	4	4	4	2	3	4	3	4
118	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4
119	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	4	3	4
120	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	3
121	2	3	5	1	2	5	4	4	3	4	4	3	4	3
122	2	3	4	2	3	3	4	4	4	5	5	4	4	4
123	4	4	5	3	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4
124	4	4	5	3	4	4	5	5	5	5	5	4	4	3
125	5	5	3	2	4	4	4	4	3	5	4	4	4	3
126	2	1	5	3	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4
127	3	3	4	2	4	3	4	4	5	5	5	4	4	3
128	2	1	3	1	4	5	5	5	4	5	5	3	4	3
129	3	4	3	4	4	4	4	5	3	4	2	3	3	2
130	3	3	4	3	4	5	5	4	4	3	2	4	3	3

131	2	3	5	4	2	4	5	5	4	5	4	5	3	2
132	4	3	4	1	3	3	4	4	4	4	3	3	3	2
133	4	4	3	2	4	4	3	4	5	4	4	3	4	3
134	4	5	5	3	3	3	3	4	5	5	4	5	4	4
135	4	2	2	2	4	3	4	4	4	2	3	4	4	4
136	4	4	4	3	3	4	4	5	4	4	5	4	5	4
137	5	4	5	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4
138	3	3	4	2	3	4	3	2	2	4	3	4	3	2
139	3	1	2	2	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4
140	4	3	4	3	5	4	3	3	4	5	5	5	3	4
141	4	2	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4
142	5	4	4	3	4	5	5	5	4	3	4	5	4	4
143	5	4	4	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4
144	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3
145	5	5	5	4	4	2	3	3	2	4	4	4	4	3
146	5	4	3	1	4	2	2	3	4	3	3	4	3	1
147	5	4	4	5	5	5	3	5	5	2	3	5	3	5
148	2	2	2	1	2	2	2	2	3	2	1	2	1	2
149	1	1	2	1	3	5	5	3	3	5	3	3	3	3
150	5	4	5	5	2	5	3	5	3	4	3	5	3	3
151	5	4	4	2	4	5	4	5	5	4	3	5	3	3
152	4	5	4	5	2	5	4	4	5	5	3	5	3	2
153	4	5	4	4	4	5	3	4	5	4	3	5	3	3
154	3	3	5	5	4	5	3	5	3	4	3	5	5	5
155	4	5	5	4	5	5	4	2	5	3	3	5	2	2
156	3	5	2	1	2	2	3	2	3	3	2	5	2	1
157	4	5	3	5	4	5	3	5	5	5	2	3	2	2
158	3	5	2	3	1	4	2	2	3	2	2	3	1	1
159	3	5	3	4	3	5	3	5	5	4	2	5	2	3
160	4	5	5	4	2	5	4	4	5	5	2	5	3	2
161	2	2	2	3	3	2	2	1	3	2	3	2	1	1
162	5	5	4	5	3	3	4	2	3	5	2	3	1	2
163	5	5	5	5	3	5	5	4	5	5	2	5	3	5
164	5	5	5	4	2	5	4	5	5	3	1	5	2	1
165	5	5	1	2	1	2	3	1	2	2	3	2	2	3
166	5	5	3	3	4	5	5	5	5	5	1	5	5	5
167	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	5	5	3	5
168	5	5	3	5	4	3	5	4	3	4	5	3	2	1
169	5	5	4	1	2	5	3	5	5	5	2	5	5	2
170	5	5	3	5	5	3	3	4	3	5	1	5	3	1
171	5	5	5	1	5	5	3	4	5	3	1	5	3	5
172	4	5	5	2	3	4	5	3	5	3	1	5	5	5
173	2	3	4	5	5	3	5	5	3	5	4	5	2	5

174	2	4	5	3	4	4	3	5	2	5	2	5	3	2
175	4	5	4	5	2	4	5	3	4	4	2	3	5	2
176	3	3	5	3	4	3	5	3	4	4	1	3	2	5
177	2	2	5	5	3	3	4	5	5	4	2	3	1	1
178	4	5	3	4	5	3	3	5	2	4	2	3	2	3
179	3	2	2	1	2	2	1	1	1	3	2	2	1	2
180	4	5	3	5	5	5	4	4	1	3	5	3	3	3
181	5	4	4	3	4	3	3	5	4	5	2	4	1	5
182	5	4	4	3	4	3	3	5	4	5	2	4	1	5
183	5	4	3	4	3	4	3	3	5	5	4	4	5	2
184	4	4	3	2	5	5	4	2	3	4	1	3	2	5
185	4	5	3	1	2	2	2	4	3	5	5	3	1	2
186	3	4	2	3	5	5	3	2	3	5	2	5	5	5
187	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1
188	5	4	4	3	5	4	4	5	5	3	4	4	2	1
189	3	3	4	5	3	5	5	4	2	4	5	3	2	1
190	4	5	4	5	3	4	5	2	4	3	2	5	2	1
191	4	5	3	5	4	5	3	5	5	5	2	3	2	2
192	2	3	3	3	4	3	4	5	5	3	3	5	4	5
193	4	5	4	5	2	4	5	3	4	4	2	3	5	2
194	3	2	3	5	3	5	5	3	1	3	2	4	1	4
195	4	5	5	4	1	3	3	4	2	3	5	3	5	5
196	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	1
197	5	5	4	4	4	3	5	5	4	3	3	5	1	4
198	5	4	4	4	4	4	5	3	3	4	4	5	3	2
199	5	4	4	2	4	4	5	4	3	4	5	4	5	5
200	3	2	4	2	5	5	5	3	5	3	3	4	4	4
201	4	5	3	4	3	3	5	4	3	4	3	3	4	1
202	4	4	3	4	4	3	4	4	5	5	3	3	5	3
203	5	4	5	4	3	5	5	3	3	4	5	3	4	2
204	4	4	5	4	3	3	5	3	4	3	1	4	1	3
205	3	3	3	2	3	3	5	5	5	5	1	4	3	3
206	4	4	5	4	3	3	5	3	4	5	1	4	2	3
207	4	4	4	3	3	3	5	3	3	4	3	4	4	3
208	1	1	2	3	3	4	5	3	2	2	1	2	1	3
209	4	4	5	3	5	5	5	3	3	4	5	3	2	3
210	3	3	3	3	5	5	5	3	3	3	1	4	2	5
211	5	3	4	3	5	4	5	3	3	4	5	3	3	3
212	5	3	4	3	5	3	5	4	3	3	2	3	3	3
213	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4
214	5	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4
215	4	4	4	3	3	4	5	4	3	4	5	4	5	4
216	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5

217	4	3	4	3	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4
218	3	3	4	3	5	4	5	4	4	5	5	4	5	3
219	4	3	4	3	5	4	4	4	4	3	4	3	3	2
220	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4
221	4	5	5	4	4	5	4	5	5	3	4	5	2	4
222	4	5	5	5	4	5	4	5	5	2	4	5	2	1
223	3	5	4	4	4	4	2	2	4	4	1	2	2	3
224	3	3	3	4	3	2	4	5	5	4	2	5	1	5
225	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	5
226	4	5	3	2	2	5	4	4	3	5	1	5	4	5
227	4	5	5	2	2	4	4	5	4	3	1	4	3	5
228	3	3	5	4	4	5	4	5	3	4	2	5	2	3
229	3	5	3	4	1	3	4	5	3	4	3	4	1	4
230	5	5	4	2	5	4	4	3	4	5	3	4	2	5
231	3	3	4	4	4	4	5	5	4	3	3	3	4	3
232	4	4	5	4	4	4	3	5	2	4	3	5	4	3
233	3	4	5	3	3	2	4	3	2	3	1	4	4	3
234	2	2	3	2	2	5	3	4	5	3	2	3	3	2
235	3	3	5	3	4	5	4	5	3	3	4	3	3	3
236	4	5	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	5	5
237	4	3	3	3	2	4	4	5	4	4	4	4	5	4
238	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	2
239	3	4	3	2	3	2	3	3	3	4	4	3	4	4
240	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	2
241	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3
242	3	2	4	5	5	3	4	3	3	4	4	4	3	4
243	5	4	4	2	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4
244	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	5	4
245	2	3	4	3	5	4	5	5	4	5	4	3	3	2
246	3	4	5	4	4	3	4	3	4	4	3	4	5	4
247	2	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	5	5	4
248	3	4	4	4	3	4	5	5	4	4	5	4	5	4
249	4	3	4	3	4	4	4	3	4	5	5	4	5	4
250	5	4	5	4	4	4	4	3	4	4	5	5	4	4
251	4	4	4	3	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5
252	4	3	2	2	3	4	3	4	3	3	2	4	4	4
253	3	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5
254	4	3	3	1	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4
255	4	3	4	4	3	3	3	4	3	2	4	3	3	3
256	4	3	4	3	5	4	4	5	4	3	4	4	4	5
257	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4
258	5	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4
259	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4

260	5	4	4	3	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4
261	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	3
262	5	3	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	3
263	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4
264	4	4	4	2	4	2	3	2	4	3	3	2	4	2
265	3	4	4	2	3	3	4	4	4	3	3	3	3	2
266	4	3	4	2	3	4	3	4	3	3	3	3	4	2
267	4	3	2	2	3	3	2	3	3	4	4	3	4	2
268	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	5	4
269	3	3	5	3	4	5	5	5	3	5	5	3	3	2
270	3	3	5	5	4	4	3	3	4	5	5	3	4	3
271	4	3	4	2	3	3	2	3	4	3	3	4	3	4
272	5	5	4	2	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3
273	3	4	2	3	2	3	2	3	4	3	3	5	5	4
274	3	2	3	4	2	3	3	4	3	4	4	4	4	3
275	4	2	5	2	3	3	4	4	3	5	5	3	4	2
276	4	3	3	2	3	2	3	3	4	3	4	4	3	3
277	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	5	4
278	4	3	5	5	4	3	3	4	3	4	4	5	5	4
279	5	4	5	4	4	4	4	3	2	3	3	3	4	2
280	2	2	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	2
281	4	4	4	2	3	2	3	3	4	3	4	3	4	3
282	3	2	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4
283	4	4	3	4	3	3	2	3	3	4	5	3	5	4
284	3	4	4	3	3	3	3	2	4	3	2	3	2	3
285	3	3	4	2	3	3	3	4	3	2	3	3	4	3
286	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4
287	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	5	3	4	3
288	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	3
289	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3
290	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	3
291	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	2
292	5	4	4	5	5	4	3	4	4	3	3	4	4	3
293	5	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3
294	4	3	4	3	3	5	4	4	4	4	5	4	5	4

ANEXO N°06: Matriz De Consistencia

Tabla 13: Matriz De Consistencia

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES	METODOLOGÍA	POBLACIÓN Y MUESTRA
<p>Problema general:</p> <p>¿Cuál es la relación entre la Gestión administrativa y la calidad de servicios percibido por los ciudadanos en la Municipalidad Distrital de Ongón 2022?</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>PE1: ¿Cuál es la relación entre la planificación y la calidad de servicios percibido por los ciudadanos en la Municipalidad Distrital de Ongón 2022?</p> <p>PE2: ¿Cuál es la relación entre la Organización y la calidad de servicios percibido por los ciudadanos en la Municipalidad Distrital de Ongón 2022?</p> <p>PE3: ¿Cuál es la relación entre la Dirección y la calidad de servicios percibido por los ciudadanos en la Municipalidad Distrital de Ongón 2022?</p>	<p>Objetivo General:</p> <p>Determinar la relación entre la Gestión administrativa y la calidad de servicios percibido por los ciudadanos en la Municipalidad Distrital de Ongón 2022.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>OE1; Identificar el nivel de la gestión administrativa percibido por los ciudadanos en la Municipalidad Distrital de Ongón 2022;</p> <p>OE2: Comprobar el nivel de la calidad de servicio percibido por los ciudadanos en la Municipalidad Distrital de Ongón 2022;</p> <p>OE3: Demostrar la relación de la Planificación y la calidad de servicios percibido por los ciudadanos en la Municipalidad Distrital de Ongón 2022;</p> <p>OE4: Establecer la relación de la Organización y la calidad de servicios</p>	<p>Hipótesis General:</p> <p>Existe relación directa entre la gestión administrativa y calidad de servicio percibido por los ciudadanos en la Municipalidad Distrital de Ongón 2022.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>HE1: Existe relación entre la Planificación y la calidad de servicios percibido por los ciudadanos en la Municipalidad Distrital de Ongón 2022;</p> <p>HE2: Existe relación entre la Organización y la calidad de servicios percibido por los ciudadanos en la Municipalidad Distrital de Ongón 2022;</p> <p>HE3: Existe relación entre la Dirección y la calidad de servicios percibido por los ciudadanos en la Municipalidad Distrital de Ongón 2022;</p> <p>HE4: Existe relación entre el Control y la calidad de servicios percibido por los ciudadanos en la</p>	<p>Variable independiente GESTIÓN ADMINISTRATIVA</p> <p>Indicadores:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Planificación 2. Objetivos 3. Organización 4. Trabajo en equipo 5. Responsabilidad 6. Estrategias 7. Motivación 8. Liderazgo 9. Guía 10. Establecimiento de estándares 11. Enmendar fallas 12. Capacitar <p>Variable dependiente CALIDAD DE SERVICIOS</p> <p>Indicadores:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Instalaciones físicas atractivas. 2. Equipos de Aspecto moderno 3. Servicio de calidad 4. Promesas cumplidas 5. Confianza de usuarios 6. Información necesaria 	<p>Tipo de investigación:</p> <p>El tipo de investigación es aplicada. El nivel es descriptivo</p> <p>Diseño de investigación</p> <p>El diseño de la investigación es no experimental, transversal</p>	<p>Población</p> <p>Pobladores del Distrito de Ongón N= 1250</p> <p>Muestra:</p> <p>Asumiendo una distribución normal de los datos el tamaño muestral es: 294 pobladores</p> <p>Técnicas:</p> <p>Encuesta.</p> <p>Instrumentos:</p> <p>Cuestionarios</p>

<p>PE4: ¿Cuál es la relación entre el Control y la calidad de servicios percibido por los ciudadanos en la Municipalidad Distrital de Ongón 2022?</p>	<p>percibido por los ciudadanos en la Municipalidad Distrital de Ongón 2022; OE5: Indicar la relación de la Dirección y la calidad de servicios percibido por los ciudadanos en la Municipalidad Distrital de Ongón 2022; OE6: Determinar la relación del Control y la calidad de servicios percibido por los ciudadanos en la Municipalidad Distrital de Ongón 2022.</p>	<p>Municipalidad Distrital de Ongón 2022.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 7. Rápida respuesta 8. Procesos 9. El conocimiento 10. La cortesía de los trabajadores. 11. Capacidad para inspirar confianza y seguridad 12. Comprensión 13. Profesionalismo 14. Personalidad 		
--	---	---	---	--	--

ANEXO N°07: Operacionalización de las Variables

Tabla 14: Operacionalización de las Variables

VARIABLE INDEPENDIENTE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	La gestión administrativa son los métodos y/o instrucciones aplicado por los colaboradores, para una adecuada organización de las actividades, al igual que para el cumplimiento de los objetivos propuestos, empleando distintas metodologías fundamentales para una organización. (Chiavenato, 2014).	La variable se valorada mediante la técnica de la encuesta cuyo instrumento es el cuestionario, la cual será aplicada a los pobladores del distrito de Ongón.	Planificación	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Planificación ✓ Objetivos ✓ Organización 	ORDINAL
			Organización	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Trabajo en equipo ✓ Responsabilidad ✓ Estrategias 	
			Dirección	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Motivación ✓ Liderazgo ✓ Guía 	
			Control	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Establecimiento de estándares ✓ Enmendar fallas ✓ Capacitar 	

Chiavenato (2014), en su libro, "Teoría General de la Administración", define la variable de Gestión Administrativa

VARIABLE INDEPENDIENTE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
CALIDAD DE SERVICIOS	La calidad de servicio es lograr satisfacer al consumidor y fidelizarlo, al ofrecerle muchos más de lo que esperaban recibir, optimizando los recursos y maximizando la calidad de los servicios. Escudero (2015).	La variable se valorada mediante la técnica de la encuesta cuyo instrumento es el cuestionario, la cual será aplicada a los pobladores del distrito de Ongón.	Elementos Tangibles	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Instalaciones físicas atractivas. ✓ Equipos de Aspecto moderno 	ORDINAL
			Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Servicio de calidad ✓ Promesas cumplidas ✓ Confianza de usuarios 	
			Capacidad de Respuesta	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Información necesaria ✓ Rápida respuesta ✓ Procesos 	
			Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> ✓ El conocimiento ✓ La cortesía de los trabajadores ✓ Capacidad para inspirar confianza y seguridad 	
			Empatía	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Comprensión ✓ Profesionalismo ✓ Personalidad 	

Escudero, (2015) en su libro “Servicio de atención comercial”, define la variable de Calidad de Servicios

ANEXO N°08: Cuestionario

CUESTIONARIO PARA DETERMINAR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE SERVICIOS PERCIBIDO POR LOS CIUDADANOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ONGÓN 2022

Estimado/a participante,

Esta es una investigación llevada a cabo dentro de la escuela de Administración de la Universidad César Vallejo; los datos recopilados son anónimos, serán tratados de forma confidencial y tienen finalidad netamente académica. Por tanto, en forma voluntaria; SÍ () NO () doy mi consentimiento para continuar con la investigación que tiene por objetivo “Determinar la relación entre la Gestión administrativa y la calidad de servicios percibido por los ciudadanos en la Municipalidad Distrital de Ongón 2022”, Asimismo, autorizo para que los resultados de la presente investigación se publiquen a través del repositorio institucional de la Universidad César Vallejo.

Cualquier duda que les surja al contestar esta encuesta puede enviarla a los correos:

- yacunaja@ucvvirtual.edu.pe
- Ltcalleo@ucvvirtual.edu.pe

INSTRUCCIONES: lea las preguntas a continuación y responda con seriedad marcando con un aspa las alternativas donde:

Tabla 15: Cuestionario

5	4	3	2	1
Totalmente de Acuerdo	De Acuerdo	Ni de acuerdo Ni en desacuerdo	En Desacuerdo	Totalmente en Desacuerdo

“GESTIÓN ADMINISTRATIVA”						
N°	PREGUNTAS	Criterios de Validación				
	Planeación	5	4	3	2	1
01	Los servicios que brinda La MDO están planificados correctamente para que sean de calidad					
02	Los objetivos de la MDO están correctamente adaptados para cumplir con las expectativas del usuario					
03	La gestión de la MDO muestra haber sido planificada con las estrategias correctas para poder brindar un buen servicio					

	Organización	5	4	3	2	1
04	Los servidores públicos de la MDO trabajan en equipo para crear un buen ambiente laboral.					
05	Los colaboradores de la MDO trabajan de manera responsable para cumplir con sus funciones					
06	Considera que el proceso de trámite que la MDO brinda al usuario está planteado estratégicamente como mejora organizacional					
	Dirección	5	4	3	2	1
07	El personal de la MDO es motivado constantemente para que puedan dar un buen servicio al usuario					
08	El alcalde de la MDO muestra liderazgo para promover la buena gestión administrativa					
09	Los trabajadores de la MDO, guían de manera correcta los procesos que se debe realizar para el trámite que desea					
	Control	5	4	3	2	1
10	Considera usted que el personal de la MDO cumple con sus funciones administrativas en el plazo establecido					
11	La MDO busca enmendar sus fallas mejorando sus procedimientos administrativos.					
12	En la MDO si se detectan debilidades en el personal, programan y realizan capacitaciones para fortalecer sus conocimientos.					

“CALIDAD DE SERVICIO”						
N°	PREGUNTAS	Criterios de Validación				
	Elementos Tangibles	5	4	3	2	1
01	Considera usted que la MDO cuenta con una infraestructura adecuada para el servicio que brinda					
02	Considera usted que la MDO cuenta con equipos modernos					
	Fiabilidad	5	4	3	2	1
03	Los Servicios que brinda la MDO son de calidad					
04	Las autoridades actuales de la MDO están cumpliendo con las Promesas que hicieron al momento de su candidatura					
05	Considera usted que la MDO al realizar un trámite lo hace en un tiempo adecuado					
	Capacidad de Respuesta	5	4	3	2	1
06	Los usuarios que acuden a la MDO obtienen la información que necesitan de manera clara y precisa					
07	Al momento de acudir a la MDO por un reclamo y/o consulta recibe una respuesta de manera rápida					
08	Considera usted que el personal de la MDO muestra interés para solucionar los problemas que se presentan durante la atención					

	Seguridad	5	4	3	2	1
09	Considera usted que el personal de la MDO tiene los conocimientos suficientes para gestionar su trámite					
10	Considera usted que el personal muestra cortesía durante la atención					
11	Considera usted que el personal de la MDO inspira confianza y seguridad					
	Empatía	5	4	3	2	1
12	Los servidores de la MDO se muestran de manera amable y comprensiva cuando el poblador requiere de alguna ayuda					
13	Consideras tú que los trabajadores de la MDO trabajan con Profesionalismo					
14	Piensa usted que los trabajadores de la MDO están preparados para poder interactuar con las diferentes personalidades de cada usuario					

ANEXO N°09: Matriz de Validación

PRIMERA VALIDACIÓN

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

TÍTULO DEL ESTUDIO: Gestión administrativa y la calidad de servicios percibido por los ciudadanos en la Municipalidad Distrital de Ongón 2022

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de Gestión Administrativa

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMES	Opción de respuesta				CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES	
				Totalmente de Acuerdo	De Acuerdo	Ni de acuerdo Ni en desacuerdo	En Desacuerdo	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta			
								SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Planificación	Planificación	1. Los servicios que brinda La MDO están planificados correctamente para que sean de calidad					X		X		X		X			
		Objetivos	2. Los objetivos de la MDO están correctamente adaptados para cumplir con las expectativas del usuario					X		X		X		X			
		Organización	3. La gestión de la MDO muestra haber sido planificada con las estrategias correctas para poder brindar un buen servicio					X		X		X		X			
	Organización	Trabajo en equipo	4. Los servidores públicos de la MDO trabajan en equipo para crear un buen ambiente laboral.					X		X		X		X			
		Responsabilidad	5. Los colaboradores de la MDO trabajan de manera responsable para cumplir con sus funciones					X		X		X		X			
		Estrategias	6. Considera que el proceso de trámite que la MDO brinda al usuario está planteado estratégicamente como mejora organizacional					X		X		X		X			
	Dirección	Motivación	7. El personal de la MDO es motivado constantemente para que					X		X		X		X			
				7. El personal de la MDO es motivado constantemente para que puedan dar un buen servicio al usuario													
		Liderazgo		8. El alcalde de la MDO muestra liderazgo para promover la buena gestión administrativa					X		X		X		X		
		Guía		9. Los trabajadores de la MDO, guían de manera correcta los procesos que se debe realizar para el trámite que desea					X		X		X		X		
	Control	Establecimiento de estándares	10. Considera usted que el personal de la MDO cumple con sus funciones administrativas en el plazo establecido					X		X		X		X			
Enmendar fallas		11. La MDO busca enmendar sus fallas mejorando sus procedimientos administrativos.					X		X		X		X				
	Capacitar		12. En la MDO si se detectan debilidades en el personal, programan y realizan capacitaciones para fortalecer sus conocimientos.					X		X		X		X			


 Mg. Miguel Elías Pinglo Bazán
 DNI N° 40717454

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

OBJETIVO: CUESTIONARIO PARA IDENTIFICAR EL NIVEL DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ONGÓN 2022

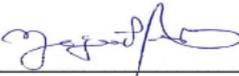
DIRIGIDO A: LOS POBALDORES DEL DISTRITO DE ONGÓN

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		X		

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : PINGLO BAZAN MIGUEL ELÍAS

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : MBA



DNI N°40717454.....

NOTA: Quien valide el instrumento debe asignar una valoración marcando un aspa en el casillero que corresponda (x)

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

TÍTULO DEL ESTUDIO: Gestión administrativa y la calidad de servicios percibido por los ciudadanos en la Municipalidad Distrital de Ongón 2022

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de la Calidad de Servicios

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	Opción de respuesta				CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES	
				Totalmente de Acuerdo	De Acuerdo	Ni de acuerdo Ni en desacuerdo	En Desacuerdo	Totalmente en Desacuerdo	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI		NO
CALIDAD DE SERVICIOS	Elementos Tangibles	Instalaciones físicas atractivas	1. Considera usted que la MDO cuenta con una infraestructura adecuada para el servicio que brinda						X		X		X		X		
		Equipos de Aspecto moderno	2. Considera usted que la MDO cuenta con equipos modernos						X		X		X		X		
	Fiabilidad	Servicio de calidad	3. Los Servicios que brinda la MDO son de calidad						X		X		X		X		
		Promesas cumplidas	4. Las autoridades actuales de la MDO están cumpliendo con las Promesas que hicieron al momento de su candidatura						X		X		X		X		
		Confianza de usuarios	5. Considera usted que la MDO al realizar un trámite lo hace en un tiempo adecuado						X		X		X		X		
	Capacidad de Respuesta	Información necesaria	6. Los usuarios que acuden a la MDO obtienen la información que necesitan de manera clara y precisa						X		X		X		X		
		Rápida respuesta	7. Al momento de acudir a la MDO por un reclamo y/o consulta recibe una respuesta de manera rápida						X		X		X		X		
		Procesos	8. Considera usted que el personal de la MDO muestra interés para solucionar los problemas que se presentan durante la atención						X		X		X		X		
Seguridad	El conocimiento	9. Considera usted que el personal de la MDO tiene los conocimientos suficientes para gestionar su trámite						X		X		X		X			
	La cortesía de los trabajadores	10. Considera usted que el personal muestra cortesía durante la atención						X		X		X		X			
	Capacidad para inspirar confianza y seguridad	11. Considera usted que el personal de la MDO inspira confianza y seguridad						X		X		X		X			
Empatía	Comprensión	12. Los servidores de la MDO se muestran de manera amable y comprensiva cuando el poblador requiere de alguna ayuda						X		X		X		X			
	Profesionalismo	13. Consideras tú que los trabajadores de la MDO trabajan con Profesionalismo						X		X		X		X			
	Personalidad	14. Piensa usted que los trabajadores de la MDO están preparados para poder interactuar con las diferentes personalidades de cada usuario						X		X		X		X			



Mg. Miguel Elías Pinglo Bazán
DNI N° 40717454

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO DE LA CALIDAD DE SERVICIOS

OBJETIVO: CUESTIONARIO PARA COMPROBAR EL NIVEL DE LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ONGÓN 2022

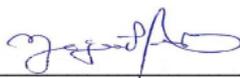
DIRIGIDO A: LOS POBALDORES DEL DISTRITO DE ONGÓN

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		X		

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : PINGLO BAZAN MIGUEL ELÍAS

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : MBA



DNI N°40717454.....

NOTA: Quien valide el instrumento debe asignarle una valoración marcando un aspa en el casillero que corresponda (x)

SEGUNDA VALIDACIÓN

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

TÍTULO DEL ESTUDIO: Gestión administrativa y la calidad de servicios percibido por los ciudadanos en la Municipalidad Distrital de Ongón 2022

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de Gestión Administrativa

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	Opción de respuesta					CRITERIOS DE EVALUACIÓN				OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES					
				Totalmente de Acuerdo	De Acuerdo	Ni de acuerdo Ni en desacuerdo	En Desacuerdo	Totalmente en Desacuerdo	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador			Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
									SI	NO	SI	NO		SI	NO	SI	NO	
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Planificación	Planificación	1. Los servicios que brinda La MDO están planificados correctamente para que sean de calidad						X		X		X					
		Objetivos	2. Los objetivos de la MDO están correctamente adaptados para cumplir con las expectativas del usuario						X		X		X		X			
		Organización	3. La gestión de la MDO muestra haber sido planificada con las estrategias correctas para poder brindar un buen servicio						X		X		X		X			
	Organización	Trabajo en equipo	4. Los servidores públicos de la MDO trabajan en equipo para crear un buen ambiente laboral.							X		X		X		X		
		Responsabilidad	5. Los colaboradores de la MDO trabajan de manera responsable para cumplir con sus funciones							X		X		X		X		
		Estrategias	6. Considera que el proceso de trámite que la MDO brinda al usuario está planteado estratégicamente como mejora organizacional							X		X		X		X		
	Dirección	Motivación	7. El personal de la MDO es motivado constantemente para que puedan dar un buen servicio al usuario							X		X		X		X		
	Liderazgo	8. El alcalde de la MDO muestra liderazgo para promover la buena gestión administrativa								X		X		X		X		
		9. Los trabajadores de la MDO, guían de manera correcta los procesos que se debe realizar para el trámite que desea								X		X		X		X		
	Control	Establecimiento de estándares	10. Considera usted que el personal de la MDO cumple con sus funciones administrativas en el plazo establecido								X		X		X		X	
		Enmendar fallas	11. La MDO busca enmendar sus fallas mejorando sus procedimientos administrativos.								X		X		X		X	
		Capacitar	12. En la MDO si se detectan debilidades en el personal, programan y realizan capacitaciones para fortalecer sus conocimientos.								X		X		X		X	

Mg. Hugo Manuel Cervantes Mendoza
DNI N° 41034487

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

OBJETIVO: CUESTIONARIO PARA IDENTIFICAR EL NIVEL DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ONGÓN 2022

DIRIGIDO A: LOS POBALDORES DEL DISTRITO DE ONGÓN

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		X		

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : CERVANTES MENDOZA HUGO MANUEL

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : MBA



DNI N°41034487.....

NOTA: Quien valide el instrumento debe asignarle una valoración marcando un aspa en el casillero que corresponda (x)

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

TÍTULO DEL ESTUDIO: Gestión administrativa y la calidad de servicios percibido por los ciudadanos en la Municipalidad Distrital de Ongón 2022

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de la Calidad de Servicios

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	Opción de respuesta				CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES	
				Totalmente de Acuerdo	De Acuerdo	Ni de acuerdo Ni en desacuerdo	En Desacuerdo	Totalmente en Desacuerdo	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI		NO
CALIDAD DE SERVICIOS	Elementos Tangibles	Instalaciones físicas atractivas	1. Considera usted que la MDO cuenta con una infraestructura adecuada para el servicio que brinda						X		X		X		X		
		Equipos de Aspecto moderno	2. Considera usted que la MDO cuenta con equipos modernos						X		X		X		X		
	Fiabilidad	Servicio de calidad	3. Los Servicios que brinda la MDO son de calidad						X		X		X		X		
		Promesas cumplidas	4. Las autoridades actuales de la MDO están cumpliendo con las Promesas que hicieron al momento de su candidatura						X		X		X		X		
		Confianza de usuarios	5. Considera usted que la MDO al realizar un trámite lo hace en un tiempo adecuado						X		X		X		X		
	Capacidad de Respuesta	Información necesaria	6. Los usuarios que acuden a la MDO obtienen la información que necesitan de manera clara y precisa						X		X		X		X		
		Rápida respuesta	7. Al momento de acudir a la MDO por un reclamo y/o consulta recibe una respuesta de manera rápida						X		X		X		X		
		Procesos	8. Considera usted que el personal de la MDO muestra interés para solucionar los problemas que se presentan durante la atención						X		X		X		X		
Seguridad	El conocimiento	9. Considera usted que el personal de la MDO tiene los conocimientos suficientes para gestionar su trámite						X		X		X		X			
		La cortesía de los trabajadores	10. Considera usted que el personal muestra cortesía durante la atención						X		X		X		X		
		Capacidad para inspirar confianza y seguridad	11. Considera usted que el personal de la MDO inspira confianza y seguridad						X		X		X		X		
	Empatía	Comprensión	12. Los servidores de la MDO se muestran de manera amable y comprensiva cuando el poblador requiere de alguna ayuda						X		X		X		X		
		Profesionalismo	13. Consideras tú que los trabajadores de la MDO trabajan con Profesionalismo						X		X		X		X		
		Personalidad	14. Piensa usted que los trabajadores de la MDO están preparados para poder interactuar con las diferentes personalidades de cada usuario						X		X		X		X		


 Mg. Hugo Manuel Cervantes Mendoza
 DNI N° 41034487

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO DE LA CALIDAD DE SERVICIOS

OBJETIVO: CUESTIONARIO PARA COMPROBAR EL NIVEL DE LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ONGÓN 2022

DIRIGIDO A: LOS POBALDORES DEL DISTRITO DE ONGÓN

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		X		

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : CERVANTES MENDOZA HUGO MANUEL

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : MBA



DNI N°41034487.....

NOTA: Quien valide el instrumento debe asignarle una valoración marcando un aspa en el casillero que corresponda (x)

TERCERA VALIDACIÓN

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

TÍTULO DEL ESTUDIO: Gestión administrativa y la calidad de servicios percibido por los ciudadanos en la Municipalidad Distrital de Ongón 2022

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de Gestión Administrativa

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	Opción de respuesta				CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				Totalmente de Acuerdo	De Acuerdo	Ni de acuerdo Ni en desacuerdo	En Desacuerdo	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
								SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Planificación	Planificación	1. Los servicios que brinda La MDO están planificados correctamente para que sean de calidad					X		X		X		X		
		Objetivos	2. Los objetivos de la MDO están correctamente adaptados para cumplir con las expectativas del usuario					X		X		X		X		
		Organización	3. La gestión de la MDO muestra haber sido planificada con las estrategias correctas para poder brindar un buen servicio					X		X		X		X		
	Organización	Trabajo en equipo	4. Los servidores públicos de la MDO trabajan en equipo para crear un buen ambiente laboral.					X		X		X		X		
		Responsabilidad	5. Los colaboradores de la MDO trabajan de manera responsable para cumplir con sus funciones					X		X		X		X		
		Estrategias	6. Considera que el proceso de trámite que la MDO brinda al usuario está planteado estratégicamente como mejora organizacional					X		X		X		X		
	Dirección	Motivación	7. El personal de la MDO es motivado constantemente para que puedan dar un buen servicio al usuario					X		X		X		X		
		Liderazgo	8. El alcalde de la MDO muestra liderazgo para promover la buena gestión administrativa					X		X		X		X		
		Guía	9. Los trabajadores de la MDO, guían de manera correcta los procesos que se debe realizar para el trámite que desea					X		X		X		X		
		Control	Establecimiento de estándares	10. Considera usted que el personal de la MDO cumple con sus funciones administrativas en el plazo establecido					X		X		X		X	
Enmendar fallas	11. La MDO busca enmendar sus fallas mejorando sus procedimientos administrativos.						X		X		X		X			
	Capacitar	12. En la MDO si se detectan debilidades en el personal, programan y realizan capacitaciones para fortalecer sus conocimientos.					X		X		X		X			

Ms. Pablo Ricardo Ciudad Fernández
DNI N° 17873919

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

OBJETIVO: CUESTIONARIO PARA IDENTIFICAR EL NIVEL DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ONGÓN 2022

DIRIGIDO A: LOS POBALDORES DEL DISTRITO DE ONGÓN

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		X		

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : CIUDAD FERNÁNDEZ PABLO RICARDO _____

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : MAESTRO EN GETIÓN DEL TALENTO HUMANO _____



DNI N° 17873919

NOTA: Quien valide el instrumento debe asignarle una valoración marcando un aspa en el casillero que corresponda (x)

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

TÍTULO DEL ESTUDIO: Gestión administrativa y la calidad de servicios percibido por los ciudadanos en la Municipalidad Distrital de Ongón 2022

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de la Calidad de Servicios

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMES	Opción de respuesta				CRITERIOS DE EVALUACIÓN				OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES			
				Totalmente de Acuerdo	De Acuerdo	Ni de acuerdo Ni en des acuerdo	En Des acuerdo	Totalmente en Des acuerdo	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
									SI	NO	SI		NO	SI	NO
CALIDAD DE SERVICIOS	Elementos Tangibles	Instalaciones físicas atractivas	1. Considera usted que la MDO cuenta con una infraestructura adecuada para el servicio que brinda						X	X	X	X			
		Equipos de Aspecto moderno	2. Considera usted que la MDO cuenta con equipos modernos						X	X	X	X			
	Fiabilidad	Servicio de calidad	3. Los Servicios que brinda la MDO son de calidad						X	X	X	X			
		Promesas cumplidas	4. Las autoridades actuales de la MDO están cumpliendo con las Promesas que hicieron al momento de su candidatura						X	X	X	X			
		Confianza de usuarios	5. Considera usted que la MDO al realizar un trámite lo hace en un tiempo adecuado						X	X	X	X			
	Capacidad de Respuesta	Información necesaria	6. Los usuarios que acuden a la MDO obtienen la información que necesitan de manera clara y precisa						X	X	X	X			
		Rápida respuesta	7. Al momento de acudir a la MDO por un reclamo y/o consulta recibe una respuesta de manera rápida						X	X	X	X			
		Procesos	8. Considera usted que el personal de la MDO muestra interés para solucionar los problemas que se presentan durante la atención						X	X	X	X			
Seguridad	El conocimiento	9. Considera usted que el personal de la MDO tiene los conocimientos suficientes para gestionar su trámite						X	X	X	X				
	La cortesía de los trabajadores	10. Considera usted que el personal muestra cortesía durante la atención						X	X	X	X				
	Capacidad para inspirar confianza y seguridad	11. Considera usted que el personal de la MDO inspira confianza y seguridad						X	X	X	X				
Empatía	Comprensión	12. Los servidores de la MDO se muestran de manera amable y comprensiva cuando el poblador requiere de alguna ayuda						X	X	X	X				
	Profesionalismo	13. Consideras tú que los trabajadores de la MDO trabajan con Profesionalismo						X	X	X	X				
	Personalidad	14. Piensa usted que los trabajadores de la MDO están preparados para poder interactuar con las diferentes personalidades de cada usuario						X	X	X	X				



Ms. Pablo Ricardo Ciudad Fernández
DNI N° 17873919

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO DE LA CALIDAD DE SERVICIOS

OBJETIVO: CUESTIONARIO PARA COMPROBAR EL NIVEL DE LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ONGÓN 2022

DIRIGIDO A: LOS POBALDORES DEL DISTRITO DE ONGÓN

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		X		

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : CIUDAD FERNÁNDEZ PABLO RICARDO _____

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : MAESTRO EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO _____



DNI N° 17873919

NOTA: Quien valide el instrumento debe asignarle una valoración marcando un aspa en el casillero que corresponda (x)

ANEXO 12: Evidencias

ENCUESTA - PROYECTO

Preguntas Respuestas 2/7 Configuración

Sección 1 de 10

CUESTIONARIO PARA DETERMINAR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE SERVICIOS PERCIBIDO POR LOS CIUDADANOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ONGÓN 2022

Estimado/a participante:

Esta es una investigación llevada a cabo dentro de la escuela de Administración de la Universidad César Vallejo; los datos recopilados son anónimos, serán tratados de forma confidencial y tienen finalidad netamente académica. Por lo tanto, la siguiente investigación tiene por objetivo "Determinar la relación entre la Gestión administrativa y la calidad de servicios percibido por los ciudadanos en la Municipalidad Distrital de Ongón 2022". Asimismo, los resultados de la presente investigación se publicarán a través del repositorio institucional de la Universidad César Vallejo.

EVIDENCIA 1: Instrumento realizado en Google Forms

Luis Goicochea - On...

Hola! Estoy usando whatsapp.
Forms.gle
<https://forms.gle/fBjgw79VjEW75t1d7>
Forms.gle

Hola buenas noches Sr. Goicochea, somos estudiantes de la Universidad César Vallejo y estamos realizando un trabajo de investigación titulado GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE SERVICIOS PERCIBIDO POR LOS CIUDADANOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ONGÓN 2022 para ello se le adjunta el link de una encuesta para conocer su opinión y poder obtener la información necesaria para nuestra investigación. De antemano, muchas gracias por su colaboración.
<https://forms.gle/fBjgw79VjEW75t1d7>

Ya lo he
Srita

3. No de acuerdo - Ni en desacuerdo

4. En Desacuerdo

5. Totalmente en Desacuerdo

CALIDAD DE SERVICIOS - Seguridad

9. Considere usted que el personal de la MIDO tiene los conocimientos suficientes para gestionar sus visitas

10. Considere usted que el personal de la MIDO inspira confianza y seguridad

11. Considere usted que el personal de la MIDO inspira confianza y seguridad

CUESTIONARIO PARA DETERMINAR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE SERVICIOS PERCIBIDO POR LOS CIUDADANOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ONGÓN 2022

Muchas gracias por su ayuda. Que tenga bonita noche.

Miquel Carrera - S...

Hola! Estoy usando whatsapp.
Forms.gle
<https://forms.gle/fBjgw79VjEW75t1d7>
Forms.gle

Hola buenas noches Sr. Carrera, somos estudiantes de la Universidad César Vallejo y estamos realizando un trabajo de investigación titulado GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE SERVICIOS PERCIBIDO POR LOS CIUDADANOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ONGÓN 2022 para ello se le adjunta el link de una encuesta para conocer su opinión y poder obtener la información necesaria para nuestra investigación. De antemano, muchas gracias por su colaboración.
<https://forms.gle/fBjgw79VjEW75t1d7>

Buenas noches señorita, podrias dar mi opinión sobre esta encuesta.

Lista.
Muchas gracias por la ayuda.

CUESTIONARIO PARA DETERMINAR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE SERVICIOS PERCIBIDO POR LOS CIUDADANOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ONGÓN 2022

EVIDENCIA 2: Instrumento respondido en Google Forms por pobladores de Ongón

ANEXO 13: Panel Fotográfico



FOTO 1: Aplicación de instrumentos a un poblador del Distrito de Ongón



FOTO 2: Aplicación de instrumentos a un poblador del Distrito de Ongón



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, PINGLO BAZAN MIGUEL ELIAS, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "Gestión administrativa y la calidad de servicios percibido por los ciudadanos en la Municipalidad Distrital de Ongón 2022", cuyos autores son CALLE OTINIANO LESSLIE THAIS, ACUÑA JARA YELTSIN JAKSON, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 21.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

TRUJILLO, 26 de Noviembre del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
PINGLO BAZAN MIGUEL ELIAS DNI: 40717454 ORCID: 0000-0001-7130-0156	Firmado electrónicamente por: MPINGLO el 28-11- 2022 11:10:33

Código documento Trilce: TRI - 0456047