



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA

Relación entre gestión administrativa y la calidad de servicio en la
Demuna de la Municipalidad Distrital de Las Lomas, 2021-2022

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Sanchez Reyes, Marly Karina (orcid.org/0000-0001-6839-0293)

ASESOR:

Dra. Obiol Anaya, Erik Francesc (orcid.org/0000-0001-8807-3762)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

PIURA - PERÚ

2022

Dedicatoria

Mi trabajo de investigación se la dedico a dios por regalarme la vida y permitirme cumplir cada uno de mis sueños además por darme esa fortaleza en los momentos difíciles y por brindarme mucha experiencia, aprendizajes y llenarme de mucha felicidad. A mis padres, hermana y a ti mi amor por ese apoyo incondicional que me dan día a día, por ser esa parte importante de mi existencia.

Agradecimiento

A la Universidad César Vallejo, por su apoyo permanente, al Dr. Erik Francesc Obiol Anaya por su asesoría en la tesis y todas las personas especiales que estuvieron a mi lado para darme fortaleza cuando la necesitaba

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	17
2.1 Tipo y diseño de investigación.....	17
2.2 Variables y operacionalización.....	19
2.3 Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis	19
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	19
2.5 Procedimientos.....	20
2.6 Método de análisis de datos.....	20
2.7 Aspectos éticos	21
IV. RESULTADOS	22
V. DISCUSIÓN	34
VI. CONCLUSIONES	38
VII. RECOMENDACIONES	41
REFERENCIAS	42
ANEXOS.....	46

Índice de tablas

TABLAS	DESCRIPCIÓN	PÁG.
TABLA 1	Valoración sobre la gestión administrativa, dimensión planificación	22
TABLA 2	Valoración sobre la gestión administrativa, dimensión organización	23
TABLA 3	Valoración sobre la gestión administrativa, dimensión dirección	24
TABLA 4	Valoración sobre la gestión administrativa, dimensión control	25
TABLA 5	Valoración sobre la calidad de servicio, dimensión fiabilidad	26
TABLA 6	Valoración sobre la calidad de servicios, dimensión seguridad	27
TABLA 7	Valoración sobre la calidad de servicios, dimensión empatía	28
TABLA 8	Correlación entre la variable gestión administrativa (VI) y la variable calidad (VD) de servicio de la municipalidad distrital de las Lomas, 2021-2022	30
TABLA 9	Correlación entre la variable gestión administrativa (VI) y la dimensión fiabilidad de la calidad de servicios (VD) de la demuna de la municipalidad distrital de las Lomas, 2021-2022	31
TABLA 10	Correlación entre la variable gestión administrativa (VI) y la dimensión seguridad de la calidad de servicios (VD) de la demuna de la municipalidad distrital de las Lomas, 2021-2022	32
TABLA 11	Correlación entre la variable gestión administrativa (VI) y la dimensión empatía de la calidad de servicios (VD) de la demuna de la municipalidad distrital de las Lomas, 2021-2022	33

Resumen

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo Determinar de qué manera se relaciona la gestión administrativa y la calidad de servicio que se brindan en la Demuna De La Municipalidad Distrital De Las Lomas 2021-2022. La investigación es básica, diseño de corte no experimental correlacional. La población estuvo integrada por 85 usuarios. Se empleó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario, estructurado sobre la base de 36 ítems, cuya validez se precisó a juicio de expertos. Para el análisis de datos se utilizó el programa SPSS. Los resultados dejan evidencia se aprecia que la correlación de Rho de Sperman para la de la variable independiente llamada gestión administrativa, con la variable dependiente calidad de servicio, donde se obtiene un valor de $r=0,014$ según la encuesta aplicada a los servidores de la municipalidad distrital de Las lomas, para la cual según la interpretación del coeficiente rho de Spearman indica que los valores próximos a 1; indican una correlación fuerte y positiva. Valores próximos a -1 indican una correlación fuerte y negativa. Valores próximos a cero indican que no hay correlación lineal. Los signos positivos o negativos solo indican la dirección de la relación; un signo negativo indica que una variable aumenta a medida que la otra disminuye o viceversa, y uno positivo que una variable aumenta conforme la otra también lo haga disminuye, si la otra también lo hace. Concluyéndose que no existe relación entre la gestión administrativa y calidad de servicio. Por lo tanto, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis general.

Palabras clave: Gestión, administrativa, calidad, servicio.

Abstract

The objective of this research work is to determine how the administrative management and the quality of service provided in the Demuna De La Municipalidad Distrital De Las Lomas 2021-2022 are related. The research is basic, non-experimental correlational design. The population consisted of 85 users. The survey technique was used and the questionnaire as an instrument, structured on the basis of 36 items, whose validity was specified by expert judgment. For data analysis, the SPSS program was used. The results show evidence that the Spearman's Rho correlation for that of the independent variable called administrative management, with the dependent variable quality of service, where a value of $r=0.014$ is obtained according to the survey applied to the municipal servers. district of Las lomas, for which according to the interpretation of Spearman's rho coefficient indicates that values close to 1; indicate a strong and positive correlation. Values close to -1 indicate a strong and negative correlation. Values close to zero indicate that there is no linear correlation. The positive or negative signs only indicate the direction of the relationship; a negative sign indicates that one variable increases as the other decreases or vice versa, and a positive sign that one variable increases as the other decreases, if the other also decreases. Concluding that there is no relationship between administrative management and quality of service. Therefore, the null hypothesis is accepted and the general hypothesis is rejected.

Keywords: Management, administrative, quality, service.

I. INTRODUCCIÓN

En los tiempos actuales la gestión administrativa, en las entidades públicas de municipalidades nos muestran una deficiencia en el mal uso de los recursos humanos, económicos y sobre todo materiales poniendo diferentes condiciones para el debido cumplimiento ya sea de manera eficiente, eficaz y muy transparente de todas las metas y objetivos propuestos, además por la inadecuada gestión que se da en las organizaciones públicas y los incorrectos controles que se realizan de manera interna por la institución.

Según Arena (2010), nos indica que la gestión administrativa aparece con la necesidad de organizar la actividad, la buena toma de decisiones y sobre todo ejecución de la debida estructura de una empresa, inicia desde los principales imperios de manera mundial en la cual se van a poder identificar las características más importantes como lo realizaban en el antigua Egipto en la que metodología acogida era la administrativa. Actualmente Mendoza (2019) define a la gestión administrativa como la organización que se encarga de la planificación, organización, dirección y control de recurso del individuo de forma financiera, tecnológica y materiales para que de esa manera poder tener diferentes beneficios económicos, social para poder lograr los objetivos establecidos de la institución.

En nuestro país la gestión administrativa es muy conocido siendo que hoy en día no goza de un buen prestigio ya que las entidades del estado publicas es muy difícil que logren alcanzar un nivel mayor al que desean llegar, ya sea eficazmente y con mucha eficiencia con la única expectativa de lograr a subsanar los errores que comenten fomentando un sin número de problemas a todos los ciudadanos que hacen uso de esta institución, no recibiendo el servicio que merecerían es por ello que hoy en día se habla mucho del atraso que tiene nuestra administración de gestión.

Nuestro país es una de los que ejecuto el cuerdo de los derechos fundamentales del niño y niña, el 26 de enero de 1991, quien buscaba revalidarla mediante Resolución Legislativa N° 25278, siendo que el 4 de agosto del año antes mencionado, se compromete a arreglar y reconocer las nuevas prácticas internacionales que iban directamente ofrecidas a todos los niños (as) y

adolescente – teniendo como respaldo a la doctrina de protección integral con la finalidad de hacer cumplir los derechos fundamentales de los niños, niñas y adolescentes pertenecientes al Perú, conocimiento directo que mediante un decreto ley N° 26102, aprobando una nueva norma peruana encaminada al niño, niña y adolescente peruano, naciendo de esa manera el código de Niños y adolescentes de 1992, quien modifica al vigente código de menores de 1962, prevaleciendo la conocida Doctrina de la verdadera situación y de las irregularidades de la ley. Es ahí cuando nace la grandiosa idea de crear un nuevo respaldo jurídico como es el código del niño y adolescente además de establecer nuevos lugares de ayuda para brindar un servicio eficiente donde se defiendan los derechos de los niños y adolescentes.

Mi tema de investigación es sobre la Demuna (Defensoría Municipal del Niño y el Adolescente), del Distrito de Las Lomas, es una oficina encargada de brindar un servicio del sistema de atención Integral funciona en los Gobiernos Locales, cuya finalidad es la Promoción, Protección y Vigilancia de los Derechos que la Legislación reconoce a los niños y adolescentes; una de las deficiencias de gestión administrativa es que no contamos con los implementos necesarios para brindar ese apoyo a los niños y adolescente vulnerables, fue un cambio total de trabajo para toda las empresas y municipio y sobre todo adaptarnos a este nuevo manejo de sistema.

Teniendo como pregunta general de investigación expresándose en los siguientes términos **PG**: ¿Cómo se relación la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Demuna de la municipalidad distrital de las lomas, 2021-2022? Y de esa misma manera nacen los problemas específicos siendo los siguientes: **PE1**: ¿Cómo se relaciona la gestión administrativa con la fiabilidad que se brindan en la Demuna de la Municipalidad Distrital de Las Lomas, 2021-2022?; **PE2**: ¿Cómo se relaciona la gestión Administrativa con la empatía que se brindan en la Demuna de la Municipalidad Distrital de Las Lomas, 2021-2022?; **PE3**: ¿Cómo se relaciona la gestión administrativa con la seguridad que se brindan en la Demuna de la Municipalidad Distrital de Las Lomas, 2021-2022?

Por otro parte la justificación de estudio nos indica que al incremento de la población y sobre el desarrollo actual de nuestra sociedad es importante que la oficina de la

Demuna de la Municipalidad Distrital de Las Lomas, conozcan y analicen de qué manera influyen la gestión administrativa que vienen realizando en dicha entidad y sobre todo la calidad de servicio que les brindan a los usuarios para que de esa manera plantear nuevas estrategias y sobre todo cubrir con las necesidades básicas que presentan los usuarios y que no se le sigan vulnerando los derechos a los niños y adolescentes que requieran de su servicio.

Para dar una respectiva respuesta al problema planteado acentuación se presenta el objetivo general de mi investigación: Determinar de qué manera se relaciona la gestión administrativa y la calidad de servicio que se brindan en la Demuna De La Municipalidad Distrital De Las Lomas 2021-2022, en la cual la municipalidad distrital de Las lomas debe de brindar un servicio adecuado para que estos niños y adolescentes no se les perjudique. De la misma manera surgen como objetivos específicos: **OE1:** Determinar de qué manera se relaciona la gestión administrativa y la fiabilidad que se brinda en la demuna de la Municipalidad Distrital De Las Lomas 2021-2022; **OE2:** Determinar de qué manera se relaciona la gestión administrativa y la seguridad que se brinda en la Demuna de la Municipalidad Distrital De Las Lomas 2021-2022y **OE3:** Determinar de qué manera se relaciona la gestión administrativa y la empatía que se brinda en la Demuna de la Municipalidad Distrital De Las Lomas 2021-2022.

De la misma forma se estableció la siguiente hipótesis general: **HG:** La gestión administrativa se relaciona de manera directa y significativamente con la calidad de servicio que brindan la demuna de la municipalidad distrital de las Lomas, 2021-2022. **Ho:** La gestión administrativa no se relaciona de manera directa y significativamente con la calidad de servicio que brindan la demuna de la municipalidad distrital de las Lomas, 2021-2022. Por otro lado, como hipótesis específicas se plantearon las siguientes: **HE1:** Existe una relación directa significativamente entre la gestión administrativa y la fiabilidad en la calidad servicio de la demuna de la municipalidad distrital de las Lomas, 2021-2022; **HE2:** Existe una relación directa significativamente de la gestión administrativa y la seguridad de la demuna de la municipalidad distrital de las Lomas, 2021-2022 y **HE3:** Existe una relación directa significativamente entre la gestión administrativa y la empatía en la demuna de la municipalidad distrital de las lomas, 2021-2022.

II. MARCO TEÓRICO

Existen muchos trabajos ya ejecutados por diversos especialistas relacionados con el tema de estudio de la presente investigación, de manera internacional, nacional y sobre todo local siendo los siguientes:

Paz (2019), el objetivo es evaluar, la calidad del servicio que ofrece la compañía Cafinorte, además de estar al tanto del conocimiento de todos los agremiados con correlación a la fiabilidad y la habilidad de ejecución de la prestación prometida, y sobre todo la disposición, voluntad y observar la condición de servicio prestado, en la que busca medir la calidad de servicio de la organización cafinorte a todas las personas, estos resultados sirven para alertar, enfocándose en habilidades de gestión administrativa, el cual permita dar obediencia en una gran medida a los bienes que ofrece en representación directa de sus consumidores; Concluye que el índice de discernimiento de la calidad consigue una calificación de 4,75 lo cual nos muestra que Cafinorte, que tiene una urgente decisiones en la prestación del servicio para que de esa manera satisfacer las demandas de todos los compradores. Utilizando como metodología un enfoque cuantitativo, dentro de un análisis descriptivo de manera transversal.

Sabogal & Vargas (2017), con el objetivo de implementar nuevas estrategias de gestión administrativa que ayuden a fortalecer el desempeño de todos los organizadores del programa de alumnos que han terminado sus estudios en la UNC (Universidad Nacional de Colombia), además de analizar el debido funcionamiento ciñéndose a los parámetros establecidos en un sistema administrativo de dicha casa de estudios antes mencionada la cual busca facilitar la comunicación y la vinculación, de coordinadores de los diferentes programa de egresados y mecanismos para mejorar las relaciones entre los alumnos que han culminado satisfactoriamente sus estudios, dicha estudio está bajo el paradigma de investigación mixto: cualitativo y cuantitativo; concluyó que el programa de egresados si causa la conexion entre ambas universidades ya sea de manera , cultural, político, empresarial y social en la que se concretiza el crecimiento tanto personal, profesional, empresarial de los alumnos ya terminantes, así como el aumento de los procesos académicos y administrativos.

Cisneros (2020); su objetivo de estudio es el análisis ya sea interno como externo en el Instituto de Fomento al Talento Humano, se puede apreciar la falta de un determinado proceso de gestión de calidad; causados por los trabajadores quienes adoptan medidas autónomas para la solución de los conflictos; la presente investigación busca aumentar la calidad de servicio que brinda el Instituto ya antes mencionado, para la creación de un método de mandato de la calidad establecido en pruebas a través de la aplicación de la norma establecida, teniendo como resultado que de los 46% encuestados informan haber sido atendido de manera muy satisfactoria; concluyes que si identifica la calidad de servicio como una palabra que tiene una trayectoria de hace muchos años, enfocándose en el cumplimiento de las insuficiencias del cliente mediante la creación de procesos precisos y de lineamientos muy claros.

Naranjo (2020); cuyo objetivo es mejorar los servicios que brinda la institución, a través de diferentes esfuerzos y sobre todo la mejora continua de los métodos que van a nutrir directamente la calidad de servicio, como un organismo que está reconocido de manera nacional como internacional, es aquel que busca instituir la gran importancia de diagnosticar la verdadera satisfacción de los usuarios; dando como resultado tenemos un veredicto positivo claramente proporcional existente en el apoyo ofrecido y complacencia del usuario se determinó que coexiste una trato directa y significativa del 63% entre las dos variables. La determinada investigación se realiza en un enfoque predominante cuantitativo con un modelo de estudio descriptivo, concluye que si se llegó a lograr un nivel de satisfacción a los beneficiarios.

Romero (2019), como estudio determinar estaciones muy básicas de la buena salud estatal, además de promover la calidad de servicio de sanidad por medio de una campaña para toda la colectividad como señal de un servicio gratuito en la localidad de Manisa, la investigación busca un mecanismo de liderazgo para fomentar y perfeccionar la calidad de la prestación en el sector de salud. Su metodología es de un paradigma positivista, es descriptivo, correlacional y no experimental. Concluyó que la preexistencia y el vínculo entre la gestión y la calidad de servicio y la colectividad se realizó de manera significativa y sobre todo realista con un 90%,

para que de esa manera se reduzca los problemas que se presentan en dicho gobierno local.

A nivel nacional, he encontrado trabajos previos que tienen mucha semejanza con la presente investigación, se tiene a Carreño (2021), cuyo objetivo formar una relación que puede nacer entre la comisión administrativa y la complacencia de todos los contribuyentes del gobierno local de Caleta Carquin, en la cual busca enlazar una posible relación sobre la gestión que le brinda el municipio que tan satisfechas están las personas al momento de ser atendida. Como metodología que está investigación utilizó un nivel descriptivo correlacional y se encuadra en un enfoque cuantitativo. Como resultados tenemos que existe una conexión explicativa entre las variables de la tesis es de 0,792. Teniendo como conclusión que si existe una conexión directa y significativa.

Delgado (2021), como objetivo de estudio es establecer si la calidad de servicio es adecuada para certificar la persistencia de los estudios de maestría de los estudiantes de las diferentes facultades: leyes; economía y educación; busca la continuidad de los estudios de posgrado para seguir forjándose como profesionales de dicha casa de estudios; la metodología que se utilizó es de naturaleza cuantitativo no experimental teniendo como horizonte de investigación descriptivo; con eficacia correlacional; explicativo – comparativo. Como resultados obtenidos del presente estudio tenemos que un 95 % le brinda un nivel de confianza; se concluye que las variables de estudios se relacionan entre sí; que garantiza la prolongación a sus estudios académicos a los estudiantes de la maestría.

Vásquez (2022), el objetivo al que llegó es precisar la repercusión que preexiste entre el liderazgo gerencial y gestión administrativa, la presente investigación busca innovar nuevas habilidades y emplearlas dentro la organización de estudio a fin de lograr una permanencia organizacional donde puedan ser dirigido por individuos que cuenten con la capacidad de liderar un determinado grupo, con diferentes habilidades positivas o negativas y poder acoplarlos a un buen ambiente de trabajo, utilizando como metodología un diseño descriptivo - correlacional. como resultado se tiene que ahí correlación entre las variables de estudio con porcentajes muy altos en la cual se identificó la percepción de todos los usuarios con un 51.1% que

practica al liderazgo gerencial que se viene aplicando juntamente con un 73.5% y que 29 observan que la gestión administrativa es sumamente eficiente. Concluye que si se observa un alto nivel de predominar con un 57.1% de liderazgo además que todos sus participantes perciben habilidad de manera eficiente.

Peña (2018), tiene como objetivo establecer una significativa correlación entre la gestión administrativa y calidad de servicio, desde la apariencia de los contribuyentes del gobierno local; busca analizar cómo se entrelazan las variables de estudios y de qué manera es visto por todos los usuarios de dicha entidad pública. El estudio acogido de dicha investigación es básico, correlacional y con diseño no experimental. Teniendo como resultado una estrecha relación con alto índice positivo entre ambas variables, los contribuyentes del gobierno municipal de San Marcos, con un p-valor $< 0,05$ y Spearman = ,805. Y como conclusión de brindar un ambiente de confianza y responsabilidad por parte de los servidores de dicho municipio.

Barrera & Ysuisa (2018), su objetivo es establecer de qué modo la gestión administrativa se nexa con la calidad de servicio que se ofrece a los usuarios del municipio del alto Amazonas – Loreto. En la cual busca la relación entre ambas variables de estudio. Como resultado tenemos que un 35% está totalmente de acuerdo que la entidad viene motivando a todos sus servidores, además que brinda un buen servicio a todos sus usuarios. En dicho estudio se aplica un método transversal, de diseño descriptivo correlacional no experimental. Concluyó que el 90% de los usuarios no están de acuerdo con la calidad de servicio que viene brindando en el municipio.

Así mismos tenemos diferentes trabajos previo que nos van ayudar a respaldar nuestra investigación en un contexto local, en las que se han realizado las consultas de ambas variables de estudio como son gestión administrativa y calidad de servicio es por ello que tenemos a: García (2020), como objetivo es establecer la estrecha relación que puede existir entre este centro de salud y los trabajadores, la presente investigación busca estudiar si es que en realidad se da esta relación y de qué manera ayuda su estudio con la colectividad, la investigación ha coge la metodología con un enfoque cualitativo de un tipo correlacional, teniendo como

diseño no experimental, descriptivo correlacional y transversal. Como resultado podemos apreciar que tiene un nivel alto y muy significativa relación entre ambas variables que acoge esta tesis. Se concluye que preexiste una similitud positiva muy moderada relación del establecimiento de salud de castilla.

Valladolid (2021), como objetivo es instituir la relación existente entre la gestión del conocimiento y la calidad de servicio del gobierno local de Morropón – Piura, en la que busca dar solución a problemas que se plantean en el municipio en estudio y ver de qué manera se relacionan entre sí. Como resultado tenemos que, para las tablas de correlación, se observó con respecto al objetivo en general, existe una relación positiva débil con una correlación de 0.395 entre ellos las dos variables de estudio, podemos decir que es muy significativo porque $p=0,000 < 0,01$ por aquel se acepta la hipótesis estudiada con un 99% de confianza en la que concluye que existe una relación en un nivel medio de un 36,5% en aprendizaje y con un 36,0% en la creación de conocimiento con un puntaje bajo que brinda la comuna de Morropón Piura y que debe ser fortalecida para así brindar un servicio óptimo y eficiente para sus usuarios.

Para abad (2022) determina que su objetivo es la conexión de los métodos de gestión administrativa y sobre todo la calidad de servicio de la Dirección Regional De Educación Piura (DREP-PIURA) el año 2021, en la que busca conocer de que manera se viene trabajando en la parte administrativa y sobre todo saber que satisfechos están todos sus colaboradores sobre el servicio que le brindan para así aplicar los procedimientos de transformación y el perfeccionamiento de la entidad; la metodología utilizada es descriptivo correlaciona; diseño no experimental con la que se trabajó con 160 empleados correspondientes a dicha entidad antes mencionada; teniendo como resultado que los usuarios están muy gustosos y satisfechos por la atención que han recibido y lo que más lo han sorprendido es la amabilidad e interés por ayudar a toda la sociedad; concluyendo que los trabajadores de la entidad dan un buen servicio de correlación Rho de Spearman=,808 $p=0.00$.

Asimismo, Pazos (2021), cuyo objetivo fue determinar cuál es la estrecha relación entre la variable y de qué manera afecta al CIAN, en la cual busca establecer si las

personas adulta mayo se le está brindando una adecuada atención y si la municipalidad pone énfasis en hacerlo si cumple parámetros como la empatía, seguridad, fiabilidad y capacidad que se necesita aportar en este tipo de servicios que viene brindando. La investigación es correlacional con un enfoque cualitativo de tipo transversal con un diseño no experimental. Con los resultados obtenidos nos da que si tiene una relación significativa entre ambas variables de estudio. Concluye que las variables si tienen una correlación y que si se brinda una atención adecuada en el Centro Integral Del Adulto Mayor - Piura ciñéndose a los elementos tangibles.

Finalmente Abad (2021), su investigación tuvo como objetivo dar a conocer lo importante que es el buen uso de la tecnología y que manera ayuda a los centro educativos para así tener una buena gestión administrativa, y agilizar los trámites que se realicen en la I.E. LOS TALENTOSOS de nuestro hermoso País, buscando que de manera eficiente se cumplan con los beneficios que ofrece esta prestigiosa casa de estudios como son: trámites de certificados, matrículas, relación de alumnos, notas, y sobre todo la revalidación de estudios, etc. Como metodología es hipotético – deductivo, con diseño no experimental. Dando como consecuencia de dicha tesis se evidenció que si se coexiste una correlación de ambas variables es por ello por lo que concluyes que se da una verdadera relación positiva en la cual podemos decir que en la casa de estudios se brinda una atención óptima y sobre todo se cumple con el objetivo establecido.

Según Muñiz (2003) nos precisa que la gestión administrativa se basa en dar un sustento de manera administrativo a todos los procedimientos institucionales de las diversas oficinas en un determinado ente público o privado, con la finalidad de llegar a obtener resultados eficientes con una gran delantera competitiva revelando el estado económico de dicha organización. La intención es asistir en la proyección y análisis de las diligencias de la empresa, el manejo de los sistemas de información y el diagnóstico de las insuficiencias financieras, y la correlación de recursos financieros para compensar eficazmente las necesidades, se debe de examinar permanentemente a cada entidad para la buena toma de decisiones que esta se quiera emplear ya sea de manera política, como en inversiones y sobre todo el presupuesto que estas tienen.

Rodríguez & Martínez (2011) define a la gestión administrativa como un grupo en el que establecen las actividades en diferentes etapas de la administración, con relación al respectivo cumplimiento de los determinados objetivos, de la misma manera nos permite conocer a fondo como se defiende cada participante y cuál es la estrategia que va a generar teniendo en cuenta que la administración estudia como está organizada para poder realizar los objetivos y metas trazadas y cómo van a realizar todos los recursos que se encuentran en escases, además de generar trabajos articulados que ayuden a solucionar problemas que se presente en el camino de la determinada organización y como el usuario juega una carta muy importante brindando nuevas ideas y estrategia para lograr llegar a la meta establecida.

Para Ramos (2010) nos indica que para él la gestión administrativa es un procedimiento social y que se relaciona con las siguientes: supervisión, control, creación, estímulo y mantenimiento tratándose del esfuerzo de todos los seres humanos y además de lo material de una forma organizada formal y/o informal en un método unificado para ejecutar los diferentes objetivos. Forman un determinado conjunto de los diferentes procesos, órganos, funciones, recursos y técnicas en la realización de las actividades de manera eficiente y sobre todo ser más eficaces.

Según Armstrong (2011) considera a la gestión administrativa es muy importante ya que va a permitir alcanzar las metas establecidas por la empresa y sobre todo lograr a concretizar los objetivos planteados, y sobre todo ir creciendo activamente de manera económica y socialmente, además de realizar los respectivos controles de manera permanente, efectiva además que no debemos olvidarnos que la gestión de administración tiene una ardua tarea fácil o muy difícil ya sea la forma de su organización, planificación, planificación y el debido control y sobre todo de saber dirigir una institución.

Según Muñiz (2000), como gestión administrativa tiene como finalidad dar un apoyo administrativo a todos los procedimientos de una determinada institución en las diferentes áreas de trabajo, con la única intención de poder llegar a obtener los resultados esperados por dicha organización con alto índice de competitividad mostrando un alto índice financiero, cuya intención es dar un soporte técnico al control tanto como a la planificación quien se encarga de todas las tareas de la organización y teniendo un sistema de información para la diagnosticarían de la

necesidad básica y sobre todo la recolección de diferentes empresas que quieran invertir en nuestra institución y sobre todo seguir brindando un buen servicio.

La gestión administrativa incluye dentro de su teoría a diferentes etapas que la ayudan a el mejor manejo de esta importantísima figura de estudio, siendo las siguientes planificación, organización, control y dirección.

Para Ramos (2008), la planificación se define como un procedimiento en la cual va a emplear un método y/o técnica para un determinado empleo en la que forma un acontecimiento admitido y sobre todo generalizado, este proceso va a ayudar a una determinada institución sea pública como privada para poder determinar lo que se quiere conseguir es ahí donde nacen importantes preguntas con quien, cuándo, cómo y sobre todo en que aplicarlo. De los objetivos planteados en una organización en la que se va a formular, seleccionar y sobre todo priorizar distintas soluciones utilizando la democracia de aquellas personas que trabajan en dicha empresa mostrando su responsabilidad y eficiencia de cumplir la promesa planificada.

Según Munch (2010), considera que la organización es un bosquejo de una empresa guiándose al croquis, procedimiento y la aplicación de métodos en un determinado trabajo este diseño es muy importante porque va a definir la estructura que se plasmó en la planificación.

- ✓ Organizar funciones y responsabilidades que debe tener cada trabajador.
- ✓ Estructurar procesos y diseñar nuevas ideas.

Por otro lado, Koontz & Weihrich (1994) precisan que la organización es el proceso de aglomerar las actividades más importantes para llegar a asignar los correspondientes objetivos a los diferentes grupos y designar a un líder para que dirija, supervise toda la estructura de la empresa designando las tareas que deben realizar además de los cargos a cada uno de los trabajadores de dicha institución no olvidar que dicho autor considera al conjunto de seres humanos como el eje más importante de toda la institución. La creación de una organización trae consigo un sinnúmero de roles que el empleado debe tener en una determinada institución y el cargo que debe desarrollar dicho funcionario y sobre todo brindar las

recomendaciones del caso y las de manera ordenada, precisa y concisa de manera que todos entiendan lo que van a hacer.

Asimismo Rodríguez & Martínez (2012) la dirección se establece que es el mecanismo de la administración la cual se encarga de cumplir con todo lo que está establecido por el administrados quien es el representante de ejercer todas las decisiones que se han discutido de manera directa, es necesario precisar que para el autor es de máxima importancia que los trabajadores de dicha oficina, empresa o institución sepan coordinar y sobre todo dirigir a un determinado grupo de personas además que tengan claro quién es el que tiene el liderazgo o el que manda.

Para Munch (2010) define al control es la realización de los métodos de cada procedimiento administrativo con la orientación y/o conducción de los recursos y el desarrollo del liderazgo de cada ser humano y de qué manera se va a desempeñar en dicha organización y demostrar el nivel de dirección. Teniendo los respectivos indicadores: conducción. Orientación y sobre todo liderazgo.

Para Munch (2010) estableció que es la etapa del procedimiento administrativo mediante el cual se va a establecer los estándares para apreciar los resultados logrados con el beneficio de mejorar constantemente las diferentes operaciones y de esa manera optimizar la elaboración de diferentes procedimientos en producción y de esa manera tener un nivel muy alto de mejoras en todas las operaciones que se van a realizar.

Según Morales (2012) en la conciliación de los resultados sean recientes o antiguos la única opción es mejorar, corregir y sobre todo formular nuevas ideas todos los dirigentes tienen la obligación de complementar y mantener un control interno macizo e implementando nuevas estrategias, procesos, acciones con la finalidad de establecer leyes que conduzcan al sector público o privado de diferente organización.

Amaros, Díaz, León, Becerra & Huarachi (2007) precisan que en una determinada empresa, el ente que tenga la capacidad de poder dirigir y tomar las decisiones necesarias para una adecuada gestión administrativa, en la cual el gerente que este a cargo de la gerencia y dirección de esta es aquel que debe de actuar con mucha

expectativa, con comunicación asertiva ser el líder de la organización correcta y modera de todos los recursos posibles. En la que se centrara en las siguientes:

- ✓ Liderar y orientar los determinados grupos de trabajo.
- ✓ Informar a las áreas y sobre todo a gerencia de lo que sucede en la organización.
- ✓ Realizar y verificar los reembolsos a todos los trabajadores de la empresa y sobre todo darle el seguimiento correspondiente.
- ✓ Determinar normas
- ✓ Implementar nuevas estrategias para la motivación y la administración de todos los que laboran en la empresa.
- ✓ Realizar consecutivamente capacitaciones para incrementar el potencial de todos los empleados de la organización.

La gestión administrativa y su importancia

Terry (1986) considera que la importancia de la gestión administrativa se encarga de conseguir el cumplimiento y sobre todo de lograr los objetivos trazados, no olvidarnos que es un punto clave que va a servir como la supervivencia y el crecimiento de la institución ayudándonosla con el potencialismo que logran adquirir.

Asimismo, para Terry (1986) la gestión administrativa tiene objetivos que son muy necesario siendo los siguientes:

- ✓ El mejoramiento competitividad, productibilidad de la institución organizando en un extenso plazo.
- ✓ El ofrecimiento de productos de muy buena calidad y aumentar las ventas.
- ✓ Capacitar a todos los empleados y utilizar los recursos de la institución.
- ✓ El perfeccionamiento del flujo de la organización y el debido manejo de la información.

Diferentes autores han definido este variable de estudio siendo que es muy importante para mí investigación como:

Desde el punto de vista de Zeithaml & Berry (1993), siendo ellos los primeros investigadores de esta figura muy importantes en mi investigación, quienes consideran que la calidad de servicio tiene un enfoque general multisectorial en la cual se va a medir los resultados recibidos por todos los clientes que brindan el servicio establecido de diferentes organizaciones y disminuir las brechas existentes entre estas expectativas y las percepciones siendo muy complejo relacionarlas.

Por otro lado, Christopher (2009), hace mención que la calidad de servicio es equivalente a la perfección y con un inmenso desempeño cumpliendo con los objetivos considerado la diferencia en la preferencia y agrado de los beneficiarios y obtengan u optimo servicio; es necesaria establecer la satisfacción que tiene una conexión con la calidad de servicio, además de gozar con los servicios brindados a toda la sociedad.

Según Gregorio (2008), considera que la calidad de servicio es una expresión que sirve para establecer la nivelación de una organización, para brindar a todos sus clientes y de esa manera darse cuenta de que el servicio que está ofreciendo es de óptima condición y sobre todo que está satisfaciendo las necesidades de todos sus consumidores, mostrando que está contento por el producto o servicio adquirido.

Para Hoffman & Bateson (2011), deduce que la calidad de servicio es una cualidad o conducta desarrollada por intermedio de un alto plazo de evaluación, al realizar las actividades de los usuarios y sobre todo haciendo prevalecer los recursos de la institución, de manera intangible con el compromiso de colaboración al instante de dar el servicio.

Como afirman Lewis & Booms (1983), consideran que la calidad de servicio tiene que ver mucho con la satisfacción que muestre el individuo que recibe el servicio y sobre todo los niveles de expectativas que este quiere obtener siendo muy importante medir el nivel de complacencia, de la organización que lo brinda y crear una base muy fuerte para que soporte las respuestas ya sean positivas como negativas.

Según Pérez (2010) establece que la calidad de servicio conserva una coherencia con la satisfacción de las personas con un resultado referente a su confianza previa

de los servidores al mantener un bajo rendimiento a la hora de brindar los productos que ofrecen.

Para Izaguirre (2014) considera que la calidad de servicio causa mucho beneficio ya que va a crear clientes auténticos, que se sientan muy orgullosos de recibir nuestro servicio y que siempre nos van a preferir y sobre todo que siempre contaremos con su apoyo además de ser como una propaganda positiva a diferentes futuros consumidores y de esa manera ser reconocidos e ir creciendo gradualmente para volvernos una empresa de gran potencial.

Según Morocho & Burgos (2018), considera que la calidad de servicio es una costumbre que se despliega por la organización con la finalidad de descifrar las aspiraciones y perspectivas de todo el cliente para brindar sus servicios confiables, pertinentes y responsables. Hernandez, Chumacero & Atencio (2009) describen que la calidad de servicio con las habilidades principales para establecer una adecuada estructuración, función de organizar las medidas de expresar de los clientes.

Así mismo García & Pardo (2019), analizan la importancia de la calidad de servicio siendo que hace aproximadamente diez años en diferentes sectores públicos como privados se ha visto un cambio radical con relación a la calidad de servicio, siendo que es de mucha importancia para todos los que hacen uso de esta figura ya que día a día ha ido cobrando terreno el incremento a la respectiva competencia en la cual el usuario es quien tiene la última palabra de donde va a recibir el servicio no olvidando del perfeccionamiento de cada entidad al brindar su servicio todo los días ya sea ofreciendo productos como los servicios necesarios que son indispensables para todos sabiendo de sus exigencia ya sean reclamos justos, y sobre todo un trato personalizado.

Para Harrington (1997), preciso que la calidad de servicio crea diversos niveles que van a ayudar a fortalecer la teoría de estudio que a continuación se mencionara:

- ✓ Control de calidad: Se configura como la medición de todos los de un determinado proceso.

- ✓ Calidad total: Es la que permite llegar a obtener la satisfacción, en captar a los consumidores y darse cuenta de los errores que se viene cometiendo en la organización
- ✓ Administración de calidad: Es aplicar la planificación, organización, dirección y control.
- ✓ Aseguramiento de calidad: la dirección es la que ayuda a comprobar si se cumple con los procesos planteados.

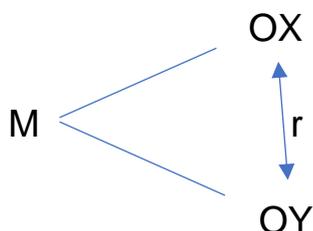
Asimismo, para Mendoza (2009), establece que las dimensiones necesarias para la calidad de servicio tenemos que la fiabilidad es la técnica que desarrolla ofreciendo un servicio adecuado de manera adecuada e integra; la seguridad es clasificada como la segunda dimensión importante para el autor ya que es la manera como se atienden a todos los clientes brindada por los empleados de dicha organización y por último la empatía es primordial porque es atención individualizada a cada usuario por parte de los trabajadores.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

La presente investigación es básica, siendo que solo se considera datos numéricos en las diferentes variables de estudio, las cual nos van a permitir estar al tanto de la realidad de una forma mas clara, en la que los datos recogidos y sumamente analizados por un procedimiento estadístico (laudeau, 2007)

Según Hernández (2016) considero a la investigación como un enfoque cualitativo siendo que es aquel que se va a utilizar “la recolección de datos sin medición numérica para descubrir o afinar preguntas de investigación en el proceso de interpretación”. Con frecuencia las investigaciones cualitativas requieren el retorno a etapas previas, permitiendo redefinir el tipo de muestra a ser tomada en cuenta, cantidad y forma de procesamiento, además de materializar sin ninguna mal intención precisando que no se van a manipular las variables de estudio si no que se van a apoyar para destinada al reconocimiento y presentar a un determinado fenómeno. A continuación, se identificará la imagen de la siguiente manera



Dónde:

M: Muestra

OX: Observación de la variable 1.

OY: Observación de la variable 2.

R: Relación entre las variables

Según Hernández et al. (2014), los estudios con diseño no experimental, correlacional dado que no se manipuló la variable independiente (gestión administrativa) de forma intencional, sino que solo se realizó una descripción y análisis de la correlación entre variables gestión administrativa y calidad de servicio, tal como se hallan en la realidad en un momento determinado. El enfoque que se utilizara en mi investigación es el cualitativo, este enfoque se va a comprender los fenómenos, explorados desde la perspectiva de los participantes en un ambiente natural y en relación con su contexto por la que utilizare las siguientes técnicas: la encuestas y entrevistas serán las que nos ayuden en la recolección de datos que utilizaré, siendo los instrumentos: el cuestionario y guía de entrevista.

Para Carrasco (2017), precisa que los diseños son utilizados para examinar y analizar las diferentes características, propiedades, modo de un hecho y/o fenómenos de las situaciones de un instante establecido, este tipo de método carece de una variable independiente siendo que el investigador estudia un fenómeno y analiza para obtener una información.

Según Domínguez (2016), en el estudio no experimental aprecian un sinnúmero de fenómenos siendo que se realizan de manera natural para realizar un exhaustivo análisis que se dé a continuación, en la que aprecian circunstancia preexistente en las determinadas variables ya sea dependiente además de no poder tener una revisión de ella,

Lo que se puede rescatar en los autores antes mencionados es que este tipo de diseño no es experimental, pero si nos va a ayudar a poder entender esta proyección de tesis. siendo que este se basa en categorías, conceptos, variables sucesos, comunidades o contexto que se dan sin intervención directa del investigador.

Para finalizar, este estudio nos va a permitir la creación de instrumentos con la intención de recolectar información de mucha importancia para la investigación, para así ser detallada y recabar datos resaltantes que contribuya a análisis posteriores y que ayuden a pulir el instrumento que favorecerá a percibir la mejor correlación entre las siguientes variables planteadas de la investigación

3.2 Variables y operacionalización

Variable dependiente es la gestión administrativa para Chiavenato (2002), es la función que tiene un administrado al momento de tomar decisiones en una determinada organización y cumplir con los procedimientos las 24 horas necesarias. Gonzales (2020) la operacionalización que se efectuó en la variable de gestión administrativa aplicando sus diferentes dimensiones: planificación, dirección, organización y por último la del control.

Variable independiente de calidad de servicio según Matsumoto (2014) también acoge dimensiones necesarias para el presente estudio en las que precisa a la fiabilidad siendo que es el actuar del servicio ofrecido; la seguridad es el conocimiento y destrezas de los trabajadores demostrando la confianza que brinda la institución y para culminar la empatía siendo un servicio directo de trabajador a usuario y agradecerles, las que han sido juzgada para implementar los establecidos instrumentos necesarios.

Las distintas dimensiones y sobre todo los indicadores de las dos variables de estudio nos van a ayudar a determinar el resultado deseado para poder explicar cuál es la correlación entre ambas variables.

3.3 Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis

Para Hernández, Fernández & Baptista (2014) indican que toda la humanidad que tienen idénticas características en correlación a una problemática sobre la cual se va a llevar a cabo la indica investigación.

La investigación en estudio cuenta con una población que va a estar constituida por 85 usuarios entre ellos femeninos y masculinos que reciben el servicio de la Demuna de la municipalidad distrital de las lomas, teniendo edades de desde los 18 a 65 años, con estudios secundarios, técnico y universitarios.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para Cisterna (2006) determina que es un método hermenéutico siendo la acción de poder reunir un cruce dialectico de un total de la información necesaria al

establecido objetivo a estudiar nacida de la investigación por un importante instrumento que corresponde, y sacar la esencia que constituye el corpus de resultados de la investigación.

Así mismo Cisterna (2005) indica tres pasos de suma importancia para una determinada selección primero. - realizar la recolección de información que nos va ayudar a reconocer lo que en realidad vale de aquello que va hacer desechable; segundo. - viene hacer la triangulación de un respectivo marco teórico siendo la acción de revisión y la discusión que se va a especializar y sobre todo actualizar de una determinada temática en abordado y la tercera es la interpretación de dicha información obtenida y se aplica al paradigma establecido del proceso hermenéutico.

3.5 Procedimientos

Aplicación de nos apersonamos a la entidad Municipal, a través de una carta presentándome que soy alumno del programa de Maestría en Gestión Publica donde solicito la autorización correspondiente para la aplicación de un cuestionario, entrevista y las facilidades que implique el desarrollo y así obtener resultados para la investigación.

La validez de instrumentos nos manifiesta que es la presión de lo que se va a medir juntamente con el fin de validar el contenido de las encuestas, por profesionales expertos y entendidos en la materia que precisaron con claridad, pertinencia y relevancia, de modo que actúan tres profesionales los mismos que otorgaran la veracidad del instrumento a aplicar en el desarrollo de la investigación.

Relata la forma de recolección de información, la manipulación o control de variables y sobre todo las coordinaciones institucionales requeridas para la realización de la investigación, siendo que dicho documento debe ser de aceptación y sobre todo incomparado en anexos.

3.6 Método de análisis de datos

La información obtenida mediante el instrumento se hizo el análisis descriptivo, utilizando la frecuencia y porcentajes conociendo el comportamiento de puntuación

y clasificarla, ordenarla de acuerdo con valoración de escala por dimensión y variable presentando en tablas dichos datos (Hernández et al. 2014, p. 282) y elaborando y presentándolos en gráficos.

3.7 Aspectos éticos

La investigación respetó los lineamientos, políticas y normas de la Universidad Cesar Vallejo, toda la redacción de la tesis se ha considerado las normas APA. Se tuvo en cuenta el código de ética, la investigación se fundamentó por la investigación de autores anteriores. En todo el proceso se ha garantizado la protección de los encuestados, la rigidez científica en la investigación se desarrolló con la eficacia en todos sus procesos.

IV. RESULTADOS

4.1. Descripción de resultados de la investigación.

4.1.1. Variable Independiente: Gestión Administrativa

Table 1.

Valoración sobre la gestión administrativa, dimensión planificación.

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
MALO	32	45,7	45,7
REGULAR	35	50,0	50,0
BUENO	3	4,3	4,3
Total	70	100,0	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de la Municipalidad de Las Lomas

Interpretación:

La tabla 1, se observa que los usuarios de la municipalidad de las Lomas, para la gestión administrativa en la dimensión planificación, (32) trabajadores presenta una escala Malo (45,7%), luego tenemos (35) trabajadores tiene una escala de Regular (50 %) y 3 servidores tiene una percepción de que la gestión administrativa en planificación es buena (4.30%). Estos resultados no indica que la gestión administrativa en lo que respecta a planificación es mala.

Table 2.

Valoración sobre la gestión administrativa, dimensión organización.

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
MALO	35	50,0	50,0
REGULAR	32	45,7	45,7
BUENO	3	4,3	4,3
Total	70	100,0	100,0

-Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de la Municipalidad de Las Lomas

Interpretación:

La tabla 2, se observa que los usuarios de la municipalidad de las Lomas, para la gestión administrativa en la dimensión organización, (35) trabajadores presenta una escala Malo (50%), luego tenemos (32) trabajadores tiene una escala de Regular (45,70%) y 3 servidores tiene una percepción de que la gestión administrativa en organización es buena (4.30%). Estos resultados no indica que la gestión administrativa en lo que respecta a organización es mala.

Table 3.

Valoración sobre la gestión administrativa, dimensión dirección.

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
MALO	25	35,7	35,7
REGULAR	45	64,3	64,3
Total	70	100,0	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de la Municipalidad de Las Lomas

Interpretación:

La tabla 3, se observa que los usuarios de la municipalidad de las Lomas, para la gestión administrativa en la dimensión dirección, (25) trabajadores presenta una escala Malo (35,7%), luego tenemos (45) trabajadores tiene una escala de Regular (64,30%) y 0 servidores tiene una percepción de que la gestión administrativa en lo que es dirección es buena (0.00%). Estos resultados no indica que la gestión administrativa en lo que respecta a dirección es regular.

Table 4.

Valoración sobre la gestión administrativa, dimensión control

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
MALO	28	40,0	40,0
REGULAR	40	57,1	57,1
BUENO	2	2,9	2,9
Total	70	100,0	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de la Municipalidad de Las Lomas

Interpretación:

La tabla 4, se observa que los usuarios de la municipalidad de las Lomas, para la gestión administrativa en la dimensión control, (28) trabajadores presenta una escala Malo (40%), luego tenemos (40) trabajadores tiene una escala de Regular (57.10%) y 2 servidores tiene una percepción de que la gestión administrativa en control es buena (2,9%). Estos resultados no indica que la gestión administrativa en lo que respecta a control es regular.

4.1.2. Variable Dependiente: Calidad de Servicio

Table 5.

Valoración sobre la calidad de servicio, dimensión fiabilidad

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
MALO	38	54,3	54,3
REGULAR	30	42,9	42,9
BUENO	2	2,9	2,9
Total	70	100,0	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de la Municipalidad de Las Lomas

Interpretación:

La tabla 5, se observa que los usuarios de la municipalidad de las Lomas, para la variable calidad de servicio en la dimensión fiabilidad, (38) trabajadores presenta una escala Malo (54,3%), luego tenemos (30) trabajadores tiene una escala de Regular (42,90%) y 2 servidores tiene una percepción de que la calidad de servicio en confiabilidad es buena (2.90%). Estos resultados nos indica que la calidad de servicio en lo que respecta a fiabilidad es mala.

Table 6.

Valoración sobre la calidad de servicios, dimensión seguridad

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
MALO	25	35,7	35,7
REGULAR	44	62,9	62,9
BUENO	1	1,4	1,4
Total	70	100,0	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de la Municipalidad de Las Lomas

Interpretación.

La tabla 6, se observa que los usuarios de la municipalidad de las Lomas, para la variable calidad de servicio en la dimensión seguridad, (25) trabajadores presenta una escala Malo (35,7%), luego tenemos (44) trabajadores tiene una escala de Regular (62,90%) y 1 servidores tiene una percepción de que la calidad de servicio en seguridad es buena (1,4%). Estos resultados nos indica que la calidad de servicio en lo que respecta a seguridad es regular.

Table 7.

Valoración sobre la calidad de servicios, dimensión empatía

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
MALO	39	55,7	55,7
REGULAR	30	42,9	42,9
BUENO	1	1,4	1,4
Total	70	100,0	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de la Municipalidad de Las Lomas

Interpretación.

La tabla 7, se observa que los usuarios de la municipalidad de las Lomas, para la variable calidad de servicio en la dimensión empatía, (39) trabajadores presenta una escala Malo (55,7%), luego tenemos (30) trabajadores tiene una escala de Regular (42,90%) y 1 servidores tiene una percepción de que la calidad de servicio en empatía es buena (1,4%). Estos resultados nos indica que la calidad de servicio en lo que respecta a empatía es mala.

4.2. Prueba de Hipótesis

4.2.1. Prueba de hipótesis general.

La prueba de hipótesis se sustenta en la Revista Habanera de ciencias médicas (2009), muestra los rangos de correlación de Spearman donde los valores estadísticos están comprendidos entre -1 y 1, el valor 0 indica que no existe asociación lineal entre las variables. Donde tenemos la siguiente escala:

- Correlación negativa perfecta -1
- Correlación negativa fuerte moderada débil -0,5
- Ninguna correlación 0
- Correlación positiva moderada fuerte +0,5
- Correlación positiva perfecta +1

Para realizar las correlaciones de las variables y dimensiones se utilizamos el programa SPSS versión 23, donde hallamos los valores estadísticos de coeficiente de correlación Sig. (bilateral), para ello se utiliza la prueba de Rho de Spearman, quien mostrara los valores de correlación entre las variables.

Ha: La gestión administrativa se relaciona de manera directa y significativamente con la calidad de servicio que brindan la demuna de la municipalidad distrital de Las Lomas 2021-2022.

Ho: La gestión administrativa no se relaciona de manera directa y significativamente con la calidad de servicio que brindan la demuna de la municipalidad distrital de Las Lomas 2021-2022.

Tabla 8

Correlación entre la variable gestión administrativa (VI) y la variable calidad (VD) de servicio de la municipalidad distrital de las Lomas, 2021.

Correlación			VI	VD
Rho de Spearman	VI	Coefficiente de correlación	1,000	,014
		Sig. (bilateral)	.	,911
		N	70	70
	VD	Coefficiente de correlación	,014	1,000
		Sig. (bilateral)	,911	.
		N	70	70

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de la Municipalidad de Las Lomas

Interpretación:

La tabla 8, se realiza una correlación de Rho de Spearman para la de la variable independiente llamada gestión administrativa, con la variable dependiente calidad de servicio, donde se obtiene un valor de $r=0,014$ según la encuesta aplicada a los usuarios de la municipalidad distrital de Las lomas, para la cual según la interpretación del coeficiente rho de Spearman indica que los valores próximos a 1; indican una correlación fuerte y positiva. Valores próximos a -1 indican una correlación fuerte y negativa. Valores próximos a cero indican que no hay correlación lineal. Los signos positivos o negativos solo indican la dirección de la relación; un signo negativo indica que una variable aumenta a medida que la otra disminuye o viceversa, y uno positivo que una variable aumenta conforme la otra también lo haga disminuye, si la otra también lo hace. Concluyéndose que no existe relación entre la gestión administrativa y calidad de servicio. Por lo tanto, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis general.

4.2.2. Prueba de hipótesis específicas.

H1: Existe una relación directa significativamente entre la gestión administrativa y la fiabilidad en la calidad servicio de la demuna de la municipalidad distrital de las Lomas, 2021-2022.

Tabla 9

Correlación entre la variable gestión administrativa (VI) y la dimensión fiabilidad de la calidad de servicios (VD) de la demuna de la municipalidad distrital de las Lomas, 2021-2022..

Correlaciones			VI	VD_D1
Rho de Spearman	VI	Coeficiente de correlación	1,000	-,064
		Sig. (bilateral)	.	,597
		N	70	70
	VD_D1	Coeficiente de correlación	-,064	1,000
		Sig. (bilateral)	,597	.
		N	70	70

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de la Municipalidad de Las Lomas

Interpretación:

La tabla 9, se realiza una correlación de Rho de Spearman para la de la variable independiente llamada gestión administrativa, con la dimensión fiabilidad de la calidad de usuarios en la demuna de la municipalidad distrital de las Lomas, 2021-2022, donde se obtiene un valor de $r=-0,064$ según la encuesta aplicada a los servidores de la municipalidad distrital de Las lomas, para la cual según la interpretación del coeficiente rho de Spearman indica existe una correlación negativa moderada débil; un signo negativo indica que una variable aumenta a medida que la otra disminuye o viceversa. Concluyéndose que existe relación negativa moderada débil entre la gestión administrativa y fiabilidad de la calidad de

servicio en la demuna. Por lo tanto, se acepta la hipótesis y se rechaza la hipótesis específica nula.

HE2: Existe una relación directa significativamente de la gestión administrativa y la seguridad de la demuna de la municipalidad distrital de las Lomas, 2021-2022.

Tabla 10

Correlación entre la variable gestión administrativa (VI) y la dimensión seguridad de la calidad de servicios (VD) de la demuna de la municipalidad distrital de las Lomas, 2021-2022.

Correlaciones			VI	VD_D2
Rho de Spearman	VI	Coeficiente de correlación	1,000	,006
		Sig. (bilateral)	.	,961
		N	70	70
	VD_D2	Coeficiente de correlación	,006	1,000
		Sig. (bilateral)	,961	.
		N	70	70

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de la Municipalidad de Las Lomas

Interpretación:

La tabla 10, se realiza una correlación de Rho de Spearman para la de la variable independiente llamada gestión administrativa, con la dimensión seguridad de la calidad de servicio en la demuna de la municipalidad distrital de las Lomas, 2021-2022, donde se obtiene un valor de $r=0,006$ según la encuesta aplicada a los usuarios de la municipalidad distrital de Las lomas, para la cual según la interpretación del coeficiente rho de Spearman indica no existe una correlación. Concluyéndose que no existe relación entre la gestión administrativa y seguridad de la calidad de servicio en la demuna. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis y se acepta la hipótesis específica nula.

Tabla 11

Correlación entre la variable gestión administrativa (VI) y la dimensión empatía de la calidad de servicios (VD) de la demuna de la municipalidad distrital de las Lomas, 2021-2022.

Correlaciones			VI	VD_D3
Rho de Spearman	VI	Coeficiente de correlación	1,000	,042
		Sig. (bilateral)	.	,730
		N	70	70
	VD_D3	Coeficiente de correlación	,042	1,000
		Sig. (bilateral)	,730	.
		N	70	70

Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios de la Municipalidad de Las Lomas

Interpretación:

La tabla 11, se realiza una correlación de Rho de Spearman para la de la variable independiente llamada gestión administrativa, con la dimensión empatía de la calidad de servicio en la demuna de la municipalidad distrital de las Lomas, 2021-2022, donde se obtiene un valor de $r=0,042$ según la encuesta aplicada a los servidores de la municipalidad distrital de Las lomas, para la cual según la interpretación del coeficiente rho de Spearman indica existe una correlación moderada positiva. Concluyéndose que existe relación entre la gestión administrativa y empatía de la calidad de servicio en la demuna. Por lo tanto, se acepta la hipótesis.

V. DISCUSIÓN

Cuando se aplica la encuesta a las 70 individuos correspondiente a la municipalidad distrital de Las lomas, para medir la escala de valoración que tiene con respecto a la variable gestión administrativa para determinar de qué manera se relaciona la gestión administrativa y la calidad de servicio que se brindan en la demuna de dicha entidad en el periodo 2021-2022, se aprecia que la correlación de Rho de Spearman para la de la variable independiente llamada gestión administrativa, con la variable dependiente calidad de servicio, donde se obtiene un valor de $r=0,014$ según la encuesta aplicada a los usuarios de la demuna de la municipalidad distrital de Las lomas, para la cual según la interpretación del coeficiente rho de Spearman indica que los valores próximos a 1; indican una correlación fuerte y positiva. Valores próximos a -1 indican una correlación fuerte y negativa. Valores próximos a cero indican que no hay correlación lineal. Los signos positivos o negativos solo indican la dirección de la relación; un signo negativo indica que una variable aumenta a medida que la otra disminuye o viceversa, y uno positivo que una variable aumenta conforme la otra también lo haga disminuye, si la otra también lo hace. Concluyéndose que no existe relación entre la gestión administrativa y calidad de servicio. Por lo tanto, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis general. Esto concuerda con la investigación de los siguientes investigadores Sabogal & Vargas (2017), con el objetivo de implementar nuevas estrategias de gestión administrativa que ayuden a fortalecer el desempeño de todos los organizadores del programa de alumnos que han terminado sus estudios en la UNC (Universidad Nacional de Colombia), además de analizar el debido funcionamiento ciñéndose a los parámetros establecidos en un sistema administrativo de dicha casa de estudios antes mencionada la cual busca facilitar la comunicación y la vinculación, de coordinadores de los diferentes programa de egresados y mecanismos para mejorar las relaciones entre los alumnos que han culminado satisfactoriamente sus estudios, dicha estudio está bajo el paradigma de investigación mixto: cualitativo y cuantitativo; concluyó que el programa de egresados si causa la conexión entre ambas universidades ya sea de manera , cultural, político, empresarial y social en la que se concretiza el crecimiento tanto; así mismo Cisneros (2020); su objetivo de estudio es el análisis ya sea interno como externo en el Instituto de Fomento al

Talento Humano, se puede apreciar la falta de un determinado proceso de gestión de calidad; causados por los trabajadores quienes adoptan medidas autónomas para la solución de los conflictos; la presente investigación busca aumentar la calidad de servicio que brinda el Instituto ya antes mencionado, para la creación de un método de mandato de la calidad establecido en pruebas a través de la aplicación de la norma establecida, teniendo como resultado que de los 46% encuestados informan haber sido atendido de manera muy satisfactoria; concluyes que si identifica la calidad de servicio como una palabra que tiene una trayectoria de hace muchos años, enfocándose en el cumplimiento de las insuficiencias del cliente mediante la creación de procesos precisos y de lineamientos muy claros.

Cuando se realiza los análisis descriptivos de la dimensión fiabilidad se observa que los trabajadores de la municipalidad de las Lomas, para determinar de qué manera se relaciona la gestión administrativa y la fiabilidad que se brinda en la demuna de la Municipalidad distrital de Las lomas 2021-2022, para la variable calidad de servicio en la dimensión fiabilidad, (38) trabajadores presenta una escala Malo (54,3%), luego tenemos (30) trabajadores tiene una escala de Regular (42,90%) y 2 servidores tiene una percepción de que la calidad de servicio en confiabilidad es buena (2.90%). Estos resultados nos indica que la calidad de servicio en lo que respecta a confiabilidad es mala. Sin embargo cuando se realiza la prueba de hipótesis el coeficiente de Rho de Sperman para la de la variable independiente llamada gestión administrativa, con la dimensión fiabilidad de la calidad de servicio en la demuna de la municipalidad distrital de las Lomas, 2021-2022, donde se obtiene un valor de $r=-0,064$ según la encuesta aplicada a los servidores de la municipalidad distrital de Las lomas, para la cual según la interpretación del coeficiente rho de Spearman indica no existe una correlación; un signo negativo indica que una variable aumenta a medida que la otra disminuye o viceversa. Concluyéndose que no existe relación entre la gestión administrativa y fiabilidad de la calidad de servicio en la demuna. Por lo tanto, se no se acepta la hipótesis. Concuerta con el los investigadores de para Hoffman & Bateson (2011), deduce que la calidad de servicio es una cualidad o conducta desarrollada por intermedio de un alto plazo de evaluación, al realizar las actividades de los usuarios y sobre todo haciendo prevalecer los recursos de la institución, de manera

intangibles con el compromiso de colaboración al instante de dar el servicio. También Lewis & Booms (1983), consideran que la calidad de servicio tiene que ver mucho con la satisfacción que muestre el individuo que recibe el servicio y sobre todo los niveles de expectativas que este quiere obtener siendo muy importante medir el nivel de complacencia, de la organización que lo brinda y crear una base muy fuerte para que soporte las respuestas ya sean positivas como negativas.

En la dimensión seguridad para la calidad de servicios de la demuna para determinar de qué manera se relaciona la gestión administrativa y la seguridad que se brinda en la demuna de la Municipalidad distrital de Las Lomas 2021-2022, en la demuna los trabajadores de la municipalidad de las Lomas, (25) trabajadores presenta una escala Malo (35,7%), luego tenemos (44) trabajadores tiene una escala de Regular (62,90%) y 1 servidores tiene una percepción de que la calidad de servicio en seguridad es buena (1,4%). Estos resultados nos indica que la calidad de servicio en lo que respecta a seguridad es regular. Concuerta con el coeficiente de la correlación de Rho de Sperman para la de la variable independiente llamada gestión administrativa, con la dimensión seguridad de la calidad de servicio en la demuna de la municipalidad distrital de las Lomas, 2021-2022, donde se obtiene un valor de $r=0,006$ según la encuesta aplicada a los servidores de la municipalidad distrital de Las lomas, para la cual según la interpretación del coeficiente rho de Spearman indica no existe una correlación. Concluyéndose que no existe relación entre la gestión administrativa y seguridad de la calidad de servicio en la demuna. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis y se acepta la hipótesis específica nula. Coincide con Mendoza (2009), establece que las dimensiones necesarias para la calidad de servicio tenemos que la fiabilidad es la técnica que desarrolla ofreciendo un servicio adecuado de manera adecuada e integra; la seguridad es clasificada como la segunda dimensión importante para el autor ya que es la manera como se atienden a todos los clientes brindada por los empleados de dicha organización y por último la empatía es primordial porque es atención individualizada a cada usuario por parte de los trabajadores. Así mismo según Morocho & Burgos (2018), considera que la calidad de servicio es una costumbre que se despliega por la organización con la finalidad de descifrar las aspiraciones y perspectivas de todo el cliente para brindar sus servicios confiables, pertinentes y responsables. Hernandez, Chumacero & Atencio (2009) describen

que la calidad de servicio con las habilidades principales para establecer una adecuada estructuración, función de organizar las medidas de expresar de los clientes.

En la dimensión empatía los trabajadores de la municipalidad de las Lomas, para determinar de qué manera se relaciona la gestión administrativa y la empatía que se brinda en la demuna de la Municipalidad distrital de Las Lomas 2021-2022, (39) trabajadores presenta una escala Malo (55,7%), luego tenemos (30) trabajadores tiene una escala de Regular (42,90%) y 1 servidores tiene una percepción de que la calidad de servicio en empatía es buena (1,4%). Estos resultados nos indica que la calidad de servicio en lo que respecta a empatía es mala. Coincide con los resultados de la correlación de Rho de Sperman para la de la variable independiente llamada gestión administrativa, con la dimensión empatía de la calidad de servicio en la demuna de la municipalidad distrital de las Lomas, 2021-2022, donde se obtiene un valor de $r=0,042$ según la encuesta aplicada a los servidores de la municipalidad distrital de Las lomas, para la cual según la interpretación del coeficiente rho de Spearman indica existe una correlación moderada positiva. Concluyéndose que existe relación entre la gestión administrativa y empatía de la calidad de servicio en la demuna. Por lo tanto, se acepta la hipótesis. Concuenda con Pérez (2010) establece que la calidad de servicio conserva una coherencia con la satisfacción de las personas con un resultado referente a su confianza previa de los servidores al mantener un bajo rendimiento a la hora de brindar los productos que ofrecen. También Izaguirre (2014) considera que la calidad de servicio causa mucho beneficio ya que va a crear clientes auténticos, que se sientan muy orgullosos de recibir nuestro servicio y que siempre nos van a preferir y sobre todo que siempre contaremos con su apoyo además de ser como una propaganda positiva a diferentes futuros consumidore y de esa manera ser reconocidos e ir creciendo gradualmente para volvernos una empresa de gran potencial.

VI. CONCLUSIONES

El objetivo general para determinar de qué manera se relaciona la gestión administrativa y la calidad de servicio que se brindan en la demuna de dicha entidad en el periodo 2021-2022, se aprecia que la correlación de Rho de Spearman para la variable independiente llamada gestión administrativa, con la variable dependiente calidad de servicio, donde se obtiene un valor de $r=0,014$ según la encuesta aplicada a los servidores de la municipalidad distrital de Las lomas, para la cual según la interpretación del coeficiente rho de Spearman indica que los valores próximos a 1; indican una correlación fuerte y positiva. Valores próximos a -1 indican una correlación fuerte y negativa. Valores próximos a cero indican que no hay correlación lineal. Los signos positivos o negativos solo indican la dirección de la relación; un signo negativo indica que una variable aumenta a medida que la otra disminuye o viceversa, y uno positivo que una variable aumenta conforme la otra también lo haga disminuye, si la otra también lo hace. Concluyéndose que no existe relación entre la gestión administrativa y calidad de servicio. Por lo tanto, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis general.

Para determinar de qué manera se relaciona la gestión administrativa y la fiabilidad que se brinda en la demuna de la Municipalidad distrital de Las lomas 2021-2022, para la variable calidad de servicio en la dimensión fiabilidad, (38) trabajadores presenta una escala Malo (54,3%), luego tenemos (30) trabajadores tiene una escala de Regular (42,90%) y 2 servidores tiene una percepción de que la calidad de servicio en confiabilidad es buena (2.90%). Estos resultados nos indica que la calidad de servicio en lo que respecta a confiabilidad es mala. Sin embargo cuando se realiza la prueba de hipótesis el coeficiente de Rho de Spearman para la de la variable independiente llamada gestión administrativa, con la dimensión fiabilidad de la calidad de servicio en la demuna de la municipalidad distrital de las Lomas, 2021-2022, donde se obtiene un valor de $r=-0,064$ según la encuesta aplicada a los servidores de la municipalidad distrital de Las lomas, para la cual según la interpretación del coeficiente rho de Spearman indica no existe una correlación; un signo negativo indica que una variable aumenta a medida que la otra disminuye o viceversa. Concluyéndose que no existe relación entre la gestión administrativa y

fiabilidad de la calidad de servicio en la demuna. Por lo tanto, se no se acepta la hipótesis

En la dimensión seguridad para la calidad de servicios de la demuna para determinar de qué manera se relaciona la gestión administrativa y la seguridad que se brinda en la demuna de la Municipalidad distrital de Las Lomas 2021-2022, en la demuna los trabajadores de la municipalidad de las Lomas, (25) trabajadores presenta una escala Malo (35,7%), luego tenemos (44) trabajadores tiene una escala de Regular (62,90%) y 1 servidores tiene una percepción de que la calidad de servicio en seguridad es buena (1,4%). Estos resultados nos indica que la calidad de servicio en lo que respecta a seguridad es regular. Concuerta con el coeficiente de la correlación de Rho de Sperman para la de la variable independiente llamada gestión administrativa, con la dimensión seguridad de la calidad de servicio en la demuna de la municipalidad distrital de las Lomas, 2021-2022, donde se obtiene un valor de $r=0,006$ según la encuesta aplicada a los servidores de la municipalidad distrital de Las lomas, para la cual según la interpretación del coeficiente rho de Spearman indica no existe una correlación. Concluyéndose que no existe relación entre la gestión administrativa y seguridad de la calidad de servicio en la demuna. Por lo tanto, se rechazas la hipótesis y se acepta la hipótesis especifica nula.

En la dimensión empatía los trabajadores de la municipalidad de las Lomas, para determinar de qué manera se relaciona la gestión administrativa y la empatía que se brinda en la demuna de la Municipalidad distrital de Las Lomas 2021-2022, (39) trabajadores presenta una escala Malo (55,7%), luego tenemos (30) trabajadores tiene una escala de Regular (42,90%) y 1 servidores tiene una percepción de que la calidad de servicio en empatía es buena (1,4%). Estos resultados nos indica que la calidad de servicio en lo que respecta a empatía es mala. Coincide con los resultados de la correlación de Rho de Sperman para la de la variable independiente llamada gestión administrativa, con la dimensión empatía de la calidad de servicio en la demuna de la municipalidad distrital de las Lomas, 2021-2022, donde se obtiene un valor de $r=0,042$ según la encuesta aplicada a los servidores de la municipalidad distrital de Las lomas, para la cual según la

interpretación del coeficiente rho de Spearman indica existe una correlación moderada positiva. Concluyéndose que existe relación entre la gestión administrativa y empatía de la calidad de servicio en la demuna. Por lo tanto, se acepta la hipótesis

VII. RECOMENDACIONES

Exhortar al alcalde, que es necesario que oriente más recursos en fortalecer la oficina de la demuna ya que los resultados no han sido favorables para la entidad, así mismo los trabajadores se capaciten con herramienta que les permite brindar un servicio de calidad al usuario y contribuir al objetivo principal de la entidad.

A las autoridades que establezca mecanismos de coordinación estrecha sobre las funciones del personal que tiene a cargo la oficina de la demuna en la entidad, para que articulado entre sí, se logre reducir la brecha.

A las autoridades regionales y locales del departamento de Piura, que se involucre en fortalecer los programas con proyecto que permitan reducir la población más vulnerables.

REFERENCIAS

- Abad, B. (2022). *Gestión Administrativa y Calidad de Servicio en los colaboradores de la Dirección Regional de Educación Piura, 2021*. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/81510/Abad_NBG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Abad, C. (2021). "LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE INSTITUCIONES EDUCATIVAS PÚBLICAS. CASO: I.E.P. "LOS TALENTOSOS DEL PERÚ". Obtenido de <https://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12676/2697/DGTIC-ABA-JIM-2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- CARRASCO, J. C. (2014). *METODO DE INVESTIGACION (2 ed)*. LIMA: S.A. Editores & Impresores.
- Carvalho, M . (2022). *Gestión administrativa y calidad de servicio de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz*. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/78428>
- Cisneros, A. (2020). *Propuesta de mejora de la calidad del servicio en el proceso de administración de becas y ayudas económicas del Instituto de Fomento al Talento Humano*. Obtenido de <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7288/1/T3156-MGD-Cisneros-Propuesta.pdf>
- Delgado, M. (2021). *CALIDAD DEL SERVICIO DE LA ESCUELA DE POSGRADO Y LA CONTINUIDAD DE ESTUDIOS EN LOS ALUMNOS DE LAS MAESTRIAS EN DERECHO, ECONOMÍA Y EDUCACIÓN EN EL PERÍODO 2008 – 2018 DE LA UNSAAC- CUSCO*. Obtenido de <http://repositorio.unsaac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12918/6249/253T20211096.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Fernandez, D. (2019). "Calidad de servicio y su relación con la satisfacción de los clientes de Caja Arequipa agencia Corire 2018". Obtenido de https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/2303/Dayana%20Alvarez_Asley%20Rivera_Tesis_Titulo%20Profesional_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Garcia, J. (2020). *Control Interno y Gestión Administrativa en el Establecimiento de Salud I-4 Castilla, miento de Salud I-4 Castilla*. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/51743/Garcia_VJP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Gómez , S. M. (2018). *Gestión administrativa y calidad de servicio en la administración tributaria de la Municipalidad de Los Olivos*. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/25099>

- Gregorio A, J. (2008). *Calidad de servicio prestada por el Consejo de Desarrollo Científico y Humanístico de Luz (CONDES). Formación Gerencial, 7(1),.* Obtenido de <http://produccioncientificaluz.org/index.php/ra>
- Guadalupe, I. (2020). "La calidad del servicio y satisfacción de los usuarios en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social IESS". Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/31521/1/04%20ADP.pdf>
- Gutiérrez, A. S. ((2005).). *Calidad en los servicios . España: : Díaz de Santos.*
- Larrañaga, K. (2017). *Gestión administrativa y calidad de servicio en Sedapal - Comas 2016.* Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/6422/Larra%c3%b1aga_RKO.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- López, P. (2015). *Hacia una evolución en el campo del conocimiento de la disciplina administrativa: de la administración de empresas a la gestión de organizaciones. . Colombia: : Fundación Universidad Central De Colombia.*
- Lopez, R . (2021). *Gestión administrativa y calidad del servicio público en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2021.* Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/70154>
- Lopez, C. (2020). *Instrumentos de gestión administrativa y contratación de personal en la municipalidad distrital de Castilla, Piura.* Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/51697/Lopez_MCA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- M, V. (2017). *gestion de la calidad y practica . España Madrid : Piramide S.A.*
- Martinez - Tur, V. S. (2011). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente. Madrid: : Síntesis.*
- Mendoza, J. A. (2009). *Medición de la calidad de servicios. . Obtenido de <http://visionadministrativa.info/biblioteca/mercadeo/serviciocliente/MEDICION .pd>*
- Mesa, K . (2022). *La gestión administrativa y la ejecución presupuestal en la Municipalidad Provincial de Abancay, 2021.* Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/83488>
- Montoya, E. (2017.). *La gestión administrativa y calidad del servicio en el personal de la Comunidad Local de Administración de Salud (CLAS)“Aguamiro”. Yurimaguas.* Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/12765>
- Morales, Y. (2018). *Control interno y gestión administrativa en el municipio Campamento, Colombia, 2018.* Obtenido de https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/2845/Yeisne_d_Tesis_Maestro_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Pacheco, R.J., Robles, C.A., y Ospino, A.J. (2018). *Analysis of the Administrative Management in the Educational Institutions of the Basic and Middle Levels in the Rural Areas of Santa Marta, Colombia*. *Inf. tecnol.* 29(5). Obtenido de <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-0>
- Paz, M. (2019). *CALIDAD DEL SERVICIO OFRECIDO POR LA COOPERATIVA DE CAFICULTORES DEL NORTE DEL CAUCA, CAFINORTE*. Obtenido de <https://bibliotecadigital.univalle.edu.co/bitstream/handle/10893/16674/CB-0592756.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Pazos, J. (2021). *Gestión Administrativa y Calidad del Servicio en Centros Integrales de Atención al Adulto Mayor Región Piura, 2021*. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/73159/Pazos_NMJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Reluz, J. L. (2022.). *Tecnologías de la información y gestión administrativa en la municipalidad distrital de Illimo-Lambayeque-2021*. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/85125>
- Rodriguez, H., & Martinez, P. . (2011). *Fundamentos de Gestión Empresarial Enfoque basado en competencia*. MC Graw Hill. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/86670/V%c3%a1squez_TEI-SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y
- SAAVEDRA LÓPEZ, J. J. (Noviembre de 2019). *La Gestión Administrativa Institucional y la Calidad del Servicio de la Oficina de Administración de la Universidad Nacional Federico Villarreal, 2018*. Obtenido de <file:///C:/Users/Lulyyy/Desktop/TESIS%20GESTION%20PUBLICA/TESIS%20MAESTRIA%20SAAVEDRA%20LOPEZ.pdf>
- Sabogal, C. & Vargas, J,. (2017). *GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA EL FORTALECIMIENTO DEL PROGRAMA DE EGRESADOS EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA*. Obtenido de <epository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/11778/TESIS%20CLARA%20INES%20SABOGAL%20A%20Y%20JOHANNA%20VARGAS%20A..pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Sanchez Sanchez, P. H. (chiclayo de 2021). *Repositorio ucv*. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/53257/Sanchez_SPH-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Samaniego, D. (. (2018). *Gestión administrativa y calidad de servicio en el área de neonatología del Hospital II – 2 Tarapoto, (Tesis de maestría) por la Universidad César Vallejo. . Tarapoto. Perú: UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO .*

- Saldarriaga, V. (2012). *Las políticas públicas de protección infantil: Una mirada a las DEMUNA*. Obtenido de <http://repositorio.grade.org.pe/handle/GRADE/405>
- Solòrzano, J. (2020). *Calidad del servicio y satisfacción del usuario en la Defensoría Municipal del Niño y Adolescente del distrito de Santa*, 2020. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/62954>
- Soto, M. (2019). *Propuesta de Implementación del Modelo Balanced ScoreCard en la Gestión Administrativa de la Dirección Distrital de Educación de Pascuales-Ecuador*, 2018. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/38727/Soto_MC.pdf.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Tinco, L. (2022). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente en empresas familiares de distribución de gas a domicilio. Caso: Distribuidora de Gas Lidia*. Periodo 2019-2020. Obtenido de http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/17783/Tinco_rl.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Torres, M. D. C. (2017). *Los procesos del planeamiento estratégico y su incidencia en la gestión administrativa en los gobiernos locales de la provincia de Huánuco* periodo 2015. Obtenido de <http://repositorio.udh.edu.pe/123456789/1023>
- Uribe, D. (2018). *OPUESTA DE UN PLAN DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA LA EMPRESA GREEN SOLUCIONES PRÁCTICAS Y FRESCAS DE LA CIUDAD DE PEREIRA*. Obtenido de <https://repositorio.utp.edu.co/server/api/core/bitstreams/38f74e2a-4679-4af7-9d6e-6af7b202f81b/content>
- Urbano, J. (2021). *La Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio en la Municipalidad de Pueblo Libre*. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/85171>
- Vargas, M. y. (2014). *Calidad y Servicio. Conceptos y herramientas (Primera ed.)*. Bogotá, Colombia.: ECOE Ediciones.
- Vilas, J. (2020). *“UN MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA EL ÁMBITO MILITAR BASADO EN LA CALIDAD TOTAL”*. Obtenido de <http://www.cefadigital.edu.ar/bitstream/1847939/1721/1/TFM%2009-2020%20VILAS.pdf>

ANEXOS

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título	Problema	Justificación	Objetivos	Hipótesis	Tipo y diseño de investigación	Variables	Dimensiones	Indicadores	Escala	Población	Muestra	Muestreo
<p>“RELACION ENTRE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA DEMUNA DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LAS LOMAS, 2021-2022”</p>	<p>PG: ¿Cómo se relaciona la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Demuna de la municipalidad distrital de las lomas, 2021-2022? Y de esa misma manera nacen los problemas específicos siendo los siguientes: PE1: ¿Cómo se relaciona la gestión administrativa con la fiabilidad que se brindan</p>	<p>Nos indica que al incremento de la población y sobre el desarrollo actual de nuestra sociedad es importante que la oficina de la Demuna de la Municipalidad Distrital de Las Lomas, conozcan y analicen de qué manera influyen la gestión administrativa que</p>	<p>OE1: Determinar de qué manera se relaciona la gestión administrativa y la fiabilidad que se brinda en la demuna de la Municipalidad Distrital De Las Lomas 2021-2022; OE2: Determinar de qué manera se relaciona la gestión administrativa y la seguridad que se brinda en la Demuna de</p>	<p>HG: La gestión administrativa se relaciona de manera directa y significativa mente con la calidad de servicio que brindan la demuna de la municipalidad distrital de las Lomas, 2021. Ho: La gestión administrativa no se relaciona de manera directa y significativa mente con la calidad de servicio que</p>	<p>Tipo: Investigación correlacional Enfoque: cualitativo Diseño: Correlacional Nivel: No experimental</p>	<p>Variable Independiente: Gestión Administrativa</p>	<p>Planificación</p>	<p>. Documentos de gestión (Visión Misión Objetivos Metas) . Plan de desarrollo local. (Estrategias Políticas) . Gestión administrativa (Procedimientos Toma de decisiones)</p>	<p>ESCALA DE LIKERT</p>	<p>85 usuarios</p>	<p>70 USUARIOS con: -nivel de confianza de 95%. -margen de error (E) de 5%, -El tamaño de la población es 70.</p>	<p>No probabilístico</p>

	<p>en la Demuna de la Municipalidad Distrital de Las Lomas, 2021-2022?;</p> <p>PE2: ¿Cómo se relaciona la gestión Administrativa con la empatía que se brindan en la Demuna de la Municipalidad Distrital de Las Lomas, 2021-2022?;</p> <p>PE3: ¿Cómo se relaciona la gestión administrativa con la seguridad que se brindan en la Demuna de la</p>	<p>vienen realizando en dicha entidad y sobre todo la calidad de servicio que les brindan a los usuarios para que de esa manera plantear nuevas estrategias y sobre todo cubrir con las necesidades básicas que presentan los usuarios y que no se le sigan vulnerando los derechos a</p>	<p>la Municipalidad Distrital De Las Lomas 2021-2022 y</p> <p>OE3: Determinar de qué manera se relaciona la gestión administrativa y la empatía que se brinda en la Demuna de la Municipalidad Distrital De Las Lomas 2021-2022.</p>	<p>brindan la demuna de la municipalidad distrital de las Lomas, 2021-2022. Por otro lado, como hipótesis específicas se plantearon las siguientes:</p> <p>HE1: Existe una relación directa significativa entre la gestión administrativa y la fiabilidad en la calidad servicio de la demuna de la municipalidad distrital de las Lomas,</p>				<p>Organización</p> <p>Dirección</p>	<p>- Coordinación.</p> <p>- Departamentalización.</p> <p>-Equipo de material e insumos.</p> <p>- Motivación</p> <p>- Comunicación</p> <p>-Trabajo en equipo</p>			
--	---	---	---	--	--	--	--	--------------------------------------	---	--	--	--

	Municipalidad Distrital de Las Lomas, 2021-2022?	los niños y adolescentes que requieran de su servicio.		2021-2022; HE2: Existe una relación directa significativa mente de la gestión administrativa y la seguridad de la demuna de la municipalidad distrital de las Lomas, 2021-2022 y HE3: Existe una relación directa significativa mente entre la gestión administrativa y la empatía en la demuna de la municipalidad distrital de las lomas, 2021-2022.			Control	-acciones de mejora. - cronograma de actividades - evaluación de desempeño				
					Variables Dependiente: Calidad de Servicio	fiabilidad	-Promesa de servicio. . Servicio oportuno . Realiza bien el servicio. . Información oportuna al usuario.					

ANEXO 2: Matriz de operacionalización de variable

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN DE OPERACIONALIZACIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA	INSTRUMENTOS
Gestión Administrativa	Tiene como finalidad dar un apoyo administrativo a todos los procedimientos de una determinada institución en las diferentes áreas de trabajo (Muñiz 2000)	La variable independiente fue operacionalizada en las siguientes dimensiones: planificación; organización; dirección y control las cual fueron valoradas a partir de la respectiva aplicación del instrumento que debidamente corresponde	Planificación	Documentos de gestión	Ordinal	Cuestionario
				Plan de desarrollo local		
				Gestión administrativa		
			Organización	Coordinación		
				Departamentalización		
				Equipos de material e insumos		
			Dirección	Motivación		
				Comunicación		
				Trabajo en equipos		
			Control	Acción de mejora		
				Cronograma de actividades		
				Evaluación de desempeño		

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN DE OPERACIONALIZACIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA	INSTRUMENTOS
Calidad de Servicio	<p>Tiene que ver mucho con la satisfacción que muestra el individuo que recibe el servicio y sobre todo los niveles de expectativas que este quiere obtener siendo muy importante medir el nivel de complacencia, de la organización que lo brinda y crear una base muy fuerte para que soporte las respuestas ya sean positivas como negativas. (Lewis & Booms 1993)</p>	<p>La variable fue operacionalizada en razón a las siguientes dimensiones: fiabilidad; seguridad y empatía las cuales han sido valoradas previa aplicación del instrumento correspondiente.</p>	Fiabilidad	Promesa de servicio	Ordinal	Cuestionario
				Servicio oportuno		
				Realiza bien el servicio		
				Información oportuna al usuario		
			Seguridad	Certeza del servicio		
				Confiabilidad		
				Credibilidad del servicio		
				Condiciones apropiadas		
			Empatía	Compromiso con el usuario		
				Amabilidad a los usuarios		
				Se cuida los intereses del usuario		

Anexo 3: Instrumentos de recolección de datos cuestionario

Cuestionario Sobre Gestión Administrativa.

Apellidos y nombres:

PRESENTACIÓN:

El presente cuestionario tiene como objetivo determinar la relación entre la Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio de la Municipalidad Distrital de Las Lomas 2021-2022.

INDICACIONES:

Se presenta el cuestionario, para lo cual solicitamos de su colaboración, respondiendo todas las alternativas según su experiencia o percepción de esta institución. Marque con un aspa (X), la alternativa que considere pertinente en caso este de acuerdo con la pregunta planteada que a continuación se presenta. Por favor contestar con mayor sinceridad. Se garantiza total discreción y absoluta reserva.

Escala Valorativa:

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

N°	ÍTEMS	1	2	3	4	5
Dimensión 1: Planificación						
1	La entidad municipal cuenta con herramientas de gestión.					
2	Considera usted que la alta dirección difunde la visión y misión de la institución.					
3	La municipalidad cumple con el plan estratégico para lograr sus objetivos establecidos.					

4	La municipalidad, elabora y propone los planes integrales de educación y cultura.					
5	Los funcionarios y servidores públicos tienen acceso y conocen el contenido de Plan Estratégico Institucional.					
6	Las decisiones que se toman en institución son de manera oportuna.					
Dimensión 2: Organización						
7	Considera que la oficina Demuna cumple con claridad sus obligaciones.					
8	Considera usted que los programas realizados por la Demuna son brindados en forma oportuna.					
9	Los puestos de trabajo se realizan de acuerdo con sus funciones establecidas por la institución.					
10	En la institución se organizan a los colaboradores para que ejecuten las tareas asignadas.					
11	En la institución se cuenta con los equipos, recursos materiales e insumos necesarios.					
12	En la Demuna sus actividades se toman en cuenta el uso óptimo del aspecto material y humano.					
Dimensión 3: Dirección						
13	Considera usted que la institución influye y motiva a sus usuarios.					
14	Considera usted que la Demuna influye y motiva a los usuarios a presentar sus conflictos.					
15	La Demuna reconoce los logros y el compromiso de su trabajo.					
16	Los medios de comunicación empleados son efectivos en la entidad.					
17	Las autoridades de la institución promueven la comunicación.					
18	Al realizar un trabajo en equipo lo realizan con dedicación y se dirigen a los objetivos establecidos.					

19	La Demuna promueve el trabajo en equipo para optimizar la calidad de servicio.					
Dimensión 4: control						
20	Se evalúa el logro de los objetivos y emprenden acciones de mejora.					
21	Se cuenta con un plan de mejora continua en dicha institución.					
22	Se dispone documentación cronológica y consecutivas para la realización de las actividades de control en la institución.					
23	En la institución se reorienta a los colaboradores para evitar o corregir algunos problemas.					
24	Se hace control de los recursos de la entidad de manera periódica.					
25	Se evalúa adecuadamente el desempeño de los trabajadores de la institución.					

Gracias por su colaboración.

Cuestionario Sobre Calidad de Servicio.

Apellidos y nombres:

PRESENTACIÓN:

El presente cuestionario tiene como objetivo determinar la relación entre la Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio de la Municipalidad Distrital de Las Lomas 2021-2022.

INDICACIONES:

Se presenta el cuestionario, para lo cual solicitamos de su colaboración, respondiendo todas las alternativas según su experiencia o percepción de esta institución. Marque con un aspa (X), la alternativa que considere pertinente en caso este de acuerdo con la pregunta planteada que a continuación se presenta. Por favor contestar con mayor sinceridad. Se garantiza total discreción y absoluta reserva.

Escala Valorativa:

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

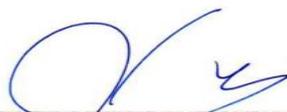
N°	ÍTEMS	1	2	3	4	5
Dimensión 1: Fiabilidad						
1	Cuando el empleado de la Demuna de municipalidad distrital de Las Lomas le promete algo lo cumple.					
2	La Demuna le asegura el cumplimiento del servicio ofrecido.					
3	El usuario confía en la institución.					

4	La información que brinda al usuario es de manera oportuna.					
Dimensión 2: Seguridad						
5	Para entidad la preferencia la tienen los usuarios					
6	Se logra convencer a los usuarios del servicio que brinda la entidad.					
7	El servicio se ofrece en las condiciones apropiadas					
8	El servicio se le provee la Demuna es en condiciones apropiadas.					
Dimensión 3: Empatía						
9	Se asume un fuerte compromiso de implicancia con los usuarios.					
10	La entidad se preocupa por los intereses del usuario.					
11	Se atiende al usuario como una persona importante.					
12	El servidor público trata con amabilidad los usuarios.					

Gracias por su colaboración.

VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTOS

DATOS DEL MAESTRANTE		
Apellidos y Nombres	Sánchez Reyes, Marly Karina	
TÍTULO DEL TEMA DE INVESTIGACIÓN		
Relación entre Gestión Administrativa y Calidad de Servicio de La Demuna de la Municipalidad Distrital de Las Lomas, 2021-2022.		
DATOS DEL INSTRUMENTO		
Nombre del instrumento	Escala de valoración sobre Gestión Administrativa	
Objetivo:	Determinar el grado de relación de la Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio.	
Dirigido a:	A los usuarios de la Demuna de la Municipalidad Distrital Las Lomas 2021-2022	
JUEZ EXPERTO		
Apellidos y Nombres	Melgar Ojeda, Kevin Alex	
Documento de Identidad:	00251824	
Grado Académico	Contador Publico	
Especialidad:	Doctor en Gestión Publica y Gobernabilidad	
Experiencia Profesional (años):	25 años	
JUICIO DE APLICABILIDAD		
Aplicable	Aplicable después de corregir	No Aplicable
X		



KEVIN ALEX MELGAR OJEDA
DNI 00251824

Melgar Ojeda, Kevin Alex
DNI: 00251824
Código Orcid: 0000-0002-0349-6238
Juez de Experto

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	ITEM	OPCION DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACION RELACION ENTRE:								OBSERVACION
				TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	INDIFERENTE	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO	VARIABLE Y LA DIMENSION		VARIABLE Y LA DIMENSION		VARIABLE Y LA DIMENSION		VARIABLE Y LA DIMENSION		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
GESTION ADMINISTRATIVA	PLANIFICACION	Documentos de Gestión	La entidad municipal cuenta con herramientas de gestión.						X		X		X		X		
			Considera usted que la alta dirección difunde la visión y misión de la institución.						X		X		X		X		
		Plan de Desarrollo Local	La municipalidad cumple con el plan estratégico para lograr sus objetivos establecidos.						X		X		X		X		
			La municipalidad, elabora y propone los						X		X		X		X		

ORGANIZACIÓN		planes integrales de educación y cultura.														
	Gestión Administrativa	Los funcionarios y servidores públicos tienen acceso y conocen el contenido de Plan Estratégico Institucional.						X		X		X		X		
		Las decisiones que se toman en institución son de manera oportuna.						X		X		X		X		
	Coordinación	Considera que la oficina Demuna cumple con claridad sus obligaciones.						X		X		X		X		
		Considera usted que los programas realizados por la Demuna son brindados en forma oportuna.						X		X		X		X		

Departamentalización	Los puestos de trabajo se realizan de acuerdo con sus funciones establecidas por la institución.						X		X		X		X		
	Los medios de comunicación empleados son efectivos en la entidad.						X		X		X		X		
	En la institución se organizan a los colaboradores para que ejecuten las tareas asignadas.						X		X		X		X		
	En la institución se cuenta con los equipos, recursos materiales e insumos necesarios.						X		X		X		X		
	En la Demuna sus actividades														

DIRECCION	Equipos de material e insumos	se toman en cuenta el uso optimo del aspecto material y humano						X		X		X		X			
	Motivación	Considera usted que la institución influye y motiva a sus usuarios.							X		X		X		X		
		Considera usted que la Demuna influye y motiva a los usuarios a presentar sus conflictos.							X		X		X		X		
	Comunicación	La Demuna reconoce los logros y el compromiso de su trabajo.							X		X		X		X		
		Los medios de comunicación empleos son efectivos en la entidad.							X		X		X		X		
		Las autoridades de la institución							X		X		X		X		

C O N T R O L		promueven la comunicación.															
	Trabajo en Equipo	Al realizar un trabajo en equipo lo realizan con dedicación y se direccionan a los objetivos establecidos						X		X		X		X			
		La Demuna promueve el trabajo en equipo para optimizar la calidad de servicio.						X		X		X		X			
	Acción de Mejora	Se evalúa el logro de los objetivos y emprenden acciones de mejora.						X		X		X		X			
		Se cuenta con un plan de mejora continua en dicha institución.						X		X		X		X			
		Se dispone documentación cronológica y						X		X		X		X			

		consecutivas para la realización de las actividades de control en la institución.														
	Cronograma de Actividades	En la institución se reorienta a los colaboradores para evitar o corregir algunos problemas.					X		X		X		X			
	Evaluación de Desempeño	Se hace control de los recursos de la entidad de manera periódica.					X		X		X		X			
		Se evalúa adecuadamente el desempeño de los trabajadores de la institución.					X		X		X		X			

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	ITEM	OPCION DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACION RELACION ENTRE:								OBSERVACION
				TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	INDIFERENTE	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO	VARIABLE Y LA DIMENSION		VARIABLE Y LA DIMENSION		VARIABLE Y LA DIMENSION		VARIABLE Y LA DIMENSION		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
CALIDAD DE SERVICIO	FIABILIDAD	Promesa de servicio	La entidad municipal cuenta con herramientas de gestión.						X		X		X		X		
			Considera usted que la alta dirección difunde la visión y misión de la institución.						X		X		X		X		
			La municipalidad cumple con el plan estratégico para lograr sus objetivos establecidos.						X		X		X		X		
			La municipalidad, elabora y propone los						X		X		X		X		

SEGURIDAD	Servicio oportuno	planes integrales de educación y cultura.														
	Realiza bien el servicio	Los funcionarios y servidores públicos tienen acceso y conocen el contenido de Plan Estratégico Institucional.						X		X		X		X		
		Las decisiones que se toman en institución son de manera oportuna.						X		X		X		X		
	Información oportuna al usuario	Considera que la oficina Demuna cumple con claridad sus obligaciones.						X		X		X		X		
		Considera usted que los programas realizados por la Demuna son brindados en forma oportuna.						X		X		X		X		

		Certeza del servicio	Los puestos de trabajo se realizan de acuerdo con sus funciones establecidas por la institución.					X		X		X		X			
			Los medios de comunicación empleados son efectivos en la entidad.					X		X		X		X			
			En la institución se organizan a los colaboradores para que ejecuten las tareas asignadas.					X		X		X		X			
			En la institución se cuenta con los equipos, recursos materiales e insumos necesarios.					X		X		X		X			
			En la Demuna sus actividades														

EMPATIA	Equipos de material e insumos	se toman en cuenta el uso optimo del aspecto material y humano						X		X		X		X			
	Motivación	Considera usted que la institución influye y motiva a sus usuarios.							X		X		X		X		
		Considera usted que la Demuna influye y motiva a los usuarios a presentar sus conflictos.							X		X		X		X		
	Comunicación	La Demuna reconoce los logros y el compromiso de su trabajo.							X		X		X		X		
		Los medios de comunicación empleos son efectivos en la entidad.							X		X		X		X		
		Las autoridades de la institución							X		X		X		X		

FICHA DE EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 0-20				REGULAR 21-40				BUENO 41-60				MUY BUENO 61-80				EXCELENTE 81-100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	65	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACION		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Está formulado con el lenguaje apropiado																		90			
2. Objetividad	Expresa conductas observables																		90			
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico																		90			
4. Organización	Organización lógica entre sus ítems																		90			
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios																		90			
6. Intencionalidad	Valorar las dimensiones del tema																		90			
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos																		90			
8. Coherencia	Relación entre variables e indicadores																		90			
9. Metodología	Adecuada y responde a la investigación																		90			

El experto evaluador deberá colocar la puntuación promedio en atención a los diferentes enunciados anteriores.

Promedio: 90,00 Excelente
 Maestra. Kevin Alex Melgar Ojeda
 DNI: 00251824
 Numero de Celular: 903313033
 Email: ojedamelgar@hotmail.comFirma:



KEVIN ALEX MELGAR OJEDA
DNI 00251824

VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTOS

DATOS DEL MAESTRANTE		
Apellidos y Nombres	Sánchez Reyes, Marly Karina	
TÍTULO DEL TEMA DE INVESTIGACIÓN		
Relación entre Gestión Administrativa y Calidad de Servicio de La Demuna de la Municipalidad Distrital de Las Lomas, 2021-2022.		
DATOS DEL INSTRUMENTO		
Nombre del instrumento	Escala de valoración sobre Gestión Administrativa	
Objetivo:	Determinar el grado de relación de la Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio.	
Dirigido a:	A los usuarios de la Demuna de la Municipalidad Distrital Las Lomas 2021-2022.	
JUEZ EXPERTO		
Apellidos y Nombres	Jiménez Albines, Karen Lizbeth	
Documento de Identidad:	46220997	
Grado Académico	Contador Publico	
Especialidad:	Maestra en Gestión Publica	
Experiencia Profesional (años):	03 años	
JUICIO DE APLICABILIDAD		
Aplicable	Aplicable después de corregir	No Aplicable
X		



Karen Lizbeth Jiménez Albines
 DNI: 46220997
 Código Orcid: 0000-0001-9879-6497
 Juez de Experto

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	ITEM	OPCION DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACION RELACION ENTRE:								OBSERVACION
				TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	INDIFERENTE	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO	VARIABLE Y LA DIMENSION		VARIABLE Y LA DIMENSION		VARIABLE Y LA DIMENSION		VARIABLE Y LA DIMENSION		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
GESTION ADMINISTRATIVA	PLANIFICACION	Documentos de Gestión	La entidad municipal cuenta con herramientas de gestión.						X		X		X		X		
			Considera usted que la alta dirección difunde la visión y misión de la institución.						X		X		X		X		
		Plan de Desarrollo Local	La municipalidad cumple con el plan estratégico para lograr sus objetivos establecidos.						X		X		X		X		
			La municipalidad, elabora y propone los						X		X		X		X		

ORGANIZACIÓN		planes integrales de educación y cultura.														
	Gestión Administrativa	Los funcionarios y servidores públicos tienen acceso y conocen el contenido de Plan Estratégico Institucional.						X		X		X		X		
		Las decisiones que se toman en institución son de manera oportuna.						X		X		X		X		
	Coordinación	Considera que la oficina Demuna cumple con claridad sus obligaciones.						X		X		X		X		
		Considera usted que los programas realizados por la Demuna son brindados en forma oportuna.						X		X		X		X		

Departamentalización	Los puestos de trabajo se realizan de acuerdo con sus funciones establecidas por la institución.						X		X		X		X		
	Los medios de comunicación empleados son efectivos en la entidad.						X		X		X		X		
	En la institución se organizan a los colaboradores para que ejecuten las tareas asignadas.						X		X		X		X		
	En la institución se cuenta con los equipos, recursos materiales e insumos necesarios.						X		X		X		X		
	En la Demuna sus actividades														

DIRECCION	Equipos de material e insumos	se toman en cuenta el uso optimo del aspecto material y humano						X		X		X		X			
	Motivación	Considera usted que la institución influye y motiva a sus usuarios.							X		X		X		X		
		Considera usted que la Demuna influye y motiva a los usuarios a presentar sus conflictos.							X		X		X		X		
	Comunicación	La Demuna reconoce los logros y el compromiso de su trabajo.							X		X		X		X		
		Los medios de comunicación empleos son efectivos en la entidad.							X		X		X		X		
		Las autoridades de la institución							X		X		X		X		

C O N T R O L		promueven la comunicación.															
	Trabajo en Equipo	Al realizar un trabajo en equipo lo realizan con dedicación y se direccionan a los objetivos establecidos						X		X		X		X			
		La Demuna promueve el trabajo en equipo para optimizar la calidad de servicio.						X		X		X		X			
	Acción de Mejora	Se evalúa el logro de los objetivos y emprenden acciones de mejora.						X		X		X		X			
		Se cuenta con un plan de mejora continua en dicha institución.						X		X		X		X			
		Se dispone documentación cronológica y						X		X		X		X			

		consecutivas para la realización de las actividades de control en la institución.														
	Cronograma de Actividades	En la institución se reorienta a los colaboradores para evitar o corregir algunos problemas.					X		X		X		X			
	Evaluación de Desempeño	Se hace control de los recursos de la entidad de manera periódica.					X		X		X		X			
		Se evalúa adecuadamente el desempeño de los trabajadores de la institución.					X		X		X		X			

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	ITEM	OPCION DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACION RELACION ENTRE:								OBSERVACION
				TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	INDIFERENTE	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO	VARIABLE Y LA DIMENSION		VARIABLE Y LA DIMENSION		VARIABLE Y LA DIMENSION		VARIABLE Y LA DIMENSION		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
CALIDAD DE SERVICIO	FIABILIDAD	Promesa de servicio	La entidad municipal cuenta con herramientas de gestión.						X		X		X		X		
			Considera usted que la alta dirección difunde la visión y misión de la institución.						X		X		X		X		
			La municipalidad cumple con el plan estratégico para lograr sus objetivos establecidos.						X		X		X		X		
			La municipalidad, elabora y propone los						X		X		X		X		

SEGURIDAD	Servicio oportuno	planes integrales de educación y cultura.														
	Realiza bien el servicio	Los funcionarios y servidores públicos tienen acceso y conocen el contenido de Plan Estratégico Institucional.						X		X		X		X		
		Las decisiones que se toman en institución son de manera oportuna.						X		X		X		X		
	Información oportuna al usuario	Considera que la oficina Demuna cumple con claridad sus obligaciones.						X		X		X		X		
		Considera usted que los programas realizados por la Demuna son brindados en forma oportuna.						X		X		X		X		

		Certeza del servicio	Los puestos de trabajo se realizan de acuerdo con sus funciones establecidas por la institución.						X		X		X		X		
			Los medios de comunicación empleados son efectivos en la entidad.						X		X		X		X		
			En la institución se organizan a los colaboradores para que ejecuten las tareas asignadas.						X		X		X		X		
			En la institución se cuenta con los equipos, recursos materiales e insumos necesarios.						X		X		X		X		
			En la Demuna sus actividades														

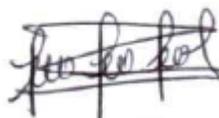
EMPATIA	Equipos de material e insumos	se toman en cuenta el uso optimo del aspecto material y humano						X		X		X		X		
	Motivación	Considera usted que la institución influye y motiva a sus usuarios.						X		X		X		X		
		Considera usted que la Demuna influye y motiva a los usuarios a presentar sus conflictos.						X		X		X		X		
	Comunicación	La Demuna reconoce los logros y el compromiso de su trabajo.						X		X		X		X		
		Los medios de comunicación empleos son efectivos en la entidad.						X		X		X		X		
		Las autoridades de la institución						X		X		X		X		

FICHA DE EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 0-20				REGULAR 21-40				BUENO 41-60				MUY BUENO 61-80				EXCELENTE 81-100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	65	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACION		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Está formulado con el lenguaje apropiado																		90			
2. Objetividad	Expresa conductas observables																		90			
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico																		90			
4. Organización	Organización lógica entre sus ítems																		90			
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios																		90			
6. Intencionalidad	Valorar las dimensiones del tema																		90			
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos																		90			
8. Coherencia	Relación entre variables e indicadores																		90			
9. Metodología	Adecuada y responde a la investigación																		90			

El experto evaluador deberá colocar la puntuación promedio en atención a los diferentes enunciados anteriores.

Promedio: 90,00 Excelente
 Maestra. Karen Lizbeth Jiménez Albines
 DNI: 46220997
 Numero de Celular: 939554599
 Email: Kljimenezp1@gmail.com



VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTOS

DATOS DEL MAESTRANTE		
Apellidos y Nombres	Sánchez Reyes, Marly Karina	
TÍTULO DEL TEMA DE INVESTIGACIÓN		
Relación entre Gestión Administrativa y Calidad de Servicio de La Demuna de la Municipalidad Distrital de Las Lomas, 2021-2022.		
DATOS DEL INSTRUMENTO		
Nombre del instrumento	Escala de valoración sobre Gestión Administrativa	
Objetivo:	Determinar el grado de relación de la Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio.	
Dirigido a:	A los usuarios de la Demuna de la Municipalidad Distrital Las Lomas 2021-2022.	
JUEZ EXPERTO		
Apellidos y Nombres	Groover Valerity Villanueva Butrón	
Documento de Identidad:	02842722	
Grado Académico	Ingeniero Industrial	
Especialidad:	Doctor en Gestión Publica	
Experiencia Profesional (años):	13 años	
JUICIO DE APLICABILIDAD		
Aplicable	Aplicable después de corregir	No Aplicable
X		



Dr. : Groover Valerity Villanueva Butrón
DNI : 02842722
Especialidad : Ingeniero Industrial
E-mail : gvillanuevabu@ucvvirtual.edu.pe

Juez de Experto

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	ITEM	OPCION DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACION RELACION ENTRE:								OBSERVACION
				TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	INDIFERENTE	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO	VARIABLE Y LA DIMENSION		VARIABLE Y LA DIMENSION		VARIABLE Y LA DIMENSION		VARIABLE Y LA DIMENSION		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
GESTION ADMINISTRATIVA	PLANIFICACION	Documentos de Gestión	La entidad municipal cuenta con herramientas de gestión.						X		X		X		X		
			Considera usted que la alta dirección difunde la visión y misión de la institución.						X		X		X		X		
		Plan de Desarrollo Local	La municipalidad cumple con el plan estratégico para lograr sus objetivos establecidos.						X		X		X		X		
			La municipalidad, elabora y propone los						X		X		X		X		

ORGANIZACIÓN		planes integrales de educación y cultura.														
	Gestión Administrativa	Los funcionarios y servidores públicos tienen acceso y conocen el contenido de Plan Estratégico Institucional.						X		X		X		X		
		Las decisiones que se toman en institución son de manera oportuna.						X		X		X		X		
	Coordinación	Considera que la oficina Demuna cumple con claridad sus obligaciones.						X		X		X		X		
		Considera usted que los programas realizados por la Demuna son brindados en forma oportuna.						X		X		X		X		

		Los puestos de trabajo se realizan de acuerdo con sus funciones establecidas por la institución.						X		X		X		X		
	Departamentalización	Los medios de comunicación empleados son efectivos en la entidad.						X		X		X		X		
		En la institución se organizan a los colaboradores para que ejecuten las tareas asignadas.						X		X		X		X		
		En la institución se cuenta con los equipos, recursos materiales e insumos necesarios.						X		X		X		X		
		En la Demuna sus actividades														

DIRECCION	Equipos de material e insumos	se toman en cuenta el uso optimo del aspecto material y humano						X		X		X		X			
	Motivación	Considera usted que la institución influye y motiva a sus usuarios.							X		X		X		X		
		Considera usted que la Demuna influye y motiva a los usuarios a presentar sus conflictos.							X		X		X		X		
	Comunicación	La Demuna reconoce los logros y el compromiso de su trabajo.							X		X		X		X		
		Los medios de comunicación empleos son efectivos en la entidad.							X		X		X		X		
		Las autoridades de la institución							X		X		X		X		

C O N T R O L		promueven la comunicación.															
	Trabajo en Equipo	Al realizar un trabajo en equipo lo realizan con dedicación y se direccionan a los objetivos establecidos						X		X		X		X			
		La Demuna promueve el trabajo en equipo para optimizar la calidad de servicio.						X		X		X		X			
	Acción de Mejora	Se evalúa el logro de los objetivos y emprenden acciones de mejora.						X		X		X		X			
		Se cuenta con un plan de mejora continua en dicha institución.						X		X		X		X			
		Se dispone documentación cronológica y						X		X		X		X			

		consecutivas para la realización de las actividades de control en la institución.														
	Cronograma de Actividades	En la institución se reorienta a los colaboradores para evitar o corregir algunos problemas.					X		X		X		X			
	Evaluación de Desempeño	Se hace control de los recursos de la entidad de manera periódica.					X		X		X		X			
		Se evalúa adecuadamente el desempeño de los trabajadores de la institución.					X		X		X		X			

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	ITEM	OPCION DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACION RELACION ENTRE:								OBSERVACION
				TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	INDIFERENTE	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO	VARIABLE Y LA DIMENSION		VARIABLE Y LA DIMENSION		VARIABLE Y LA DIMENSION		VARIABLE Y LA DIMENSION		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
CALIDAD DE SERVICIO	FIABILIDAD	Promesa de servicio	La entidad municipal cuenta con herramientas de gestión.						X		X		X		X		
			Considera usted que la alta dirección difunde la visión y misión de la institución.						X		X		X		X		
			La municipalidad cumple con el plan estratégico para lograr sus objetivos establecidos.						X		X		X		X		
			La municipalidad, elabora y propone los						X		X		X		X		

SEGURIDAD	Servicio oportuno	planes integrales de educación y cultura.														
	Realiza bien el servicio	Los funcionarios y servidores públicos tienen acceso y conocen el contenido de Plan Estratégico Institucional.						X		X		X		X		
		Las decisiones que se toman en institución son de manera oportuna.						X		X		X		X		
	Información oportuna al usuario	Considera que la oficina Demuna cumple con claridad sus obligaciones.						X		X		X		X		
		Considera usted que los programas realizados por la Demuna son brindados en forma oportuna.						X		X		X		X		

		Certeza del servicio	Los puestos de trabajo se realizan de acuerdo con sus funciones establecidas por la institución.					X		X		X		X			
			Los medios de comunicación empleados son efectivos en la entidad.					X		X		X		X			
			En la institución se organizan a los colaboradores para que ejecuten las tareas asignadas.					X		X		X		X			
			En la institución se cuenta con los equipos, recursos materiales e insumos necesarios.					X		X		X		X			
			En la Demuna sus actividades														

EMPATIA	Equipos de material e insumos	se toman en cuenta el uso optimo del aspecto material y humano						X		X		X		X			
	Motivación	Considera usted que la institución influye y motiva a sus usuarios.							X		X		X		X		
		Considera usted que la Demuna influye y motiva a los usuarios a presentar sus conflictos.							X		X		X		X		
	Comunicación	La Demuna reconoce los logros y el compromiso de su trabajo.							X		X		X		X		
		Los medios de comunicación empleos son efectivos en la entidad.							X		X		X		X		
		Las autoridades de la institución							X		X		X		X		

FICHA DE EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 0-20				REGULAR 21-40				BUENO 41-60				MUY BUENO 61-80				EXCELENTE 81-100				OBSERVACIONES	
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	65	71	76	81	86	91	96		
ASPECTOS DE VALIDACION		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100		
1. Claridad	Está formulado con el lenguaje apropiado																				90		
2. Objetividad	Expresa conductas observables																					90	
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico																					90	
4. Organización	Organización lógica entre sus ítems																					90	
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios																					90	
6. Intencionalidad	Valorar las dimensiones del tema																					90	
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos																					90	
8. Coherencia	Relación entre variables e indicadores																					90	
9. Metodología	Adecuada y responde a la investigación																					90	

El experto evaluador deberá colocar la puntuación promedio en atención a los diferentes enunciados anteriores.

Promedio: 90,00 Excelente
 Maestra. Groover valerri villanueva Butron
 DNI: 02842722
 Numero de Celular: 939554599
 Email: gvillanuevabu@ucvvirtual.edu.pe Firma:


 Dr. : Groover Valerri Villanueva Butrón
 DNI : 02842722
 Especialidad : Ingeniero Industrial
 E-mail : gvillanuevabu@ucvvirtual.edu.pe



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, OBIOL ANAYA ERIK FRANCESC, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, asesor de Tesis titulada: "

RELACION ENTRE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA DEMUNA DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LAS LOMAS, 2021 - 2022", cuyo autor es SANCHEZ REYES MARLY KARINA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 25.00%, 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.

PIURA, 26 de Octubre del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
OBIOL ANAYA ERIK FRANCESC DNI: 42417854 ORCID: 0000-0002-3513-5592	Firmado electrónicamente por: OBIOLEF el 26-10- 2022 18:09:30

Código documento Trilce: TRI - 0435990