



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

Gestión Administrativa y calidad de servicio que brinda la DEMUNA de  
la Municipalidad Distrital de Honoria, Puerto Inca, Huánuco, 2020.

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestra en Gestión Pública

**AUTORA:**

Winchez Aylas, Venny ([orcid.org/0000-0002-9957-9811](https://orcid.org/0000-0002-9957-9811))

**ASESOR:**

Mgtr.Carcelen Reluz, Carlos Guillermo ([Orcid.org/ 0000-0001-7645-4955](https://orcid.org/0000-0001-7645-4955))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

**LIMA – PERÚ**

**2021**

## **Dedicatoria**

El presente trabajo va dedicado a mi padre que está en el cielo, a mi madre y hermanas por su amor incondicional.

A mi pareja por el apoyo y aliento que día a día me brindan para el cumplimiento de mi meta profesional.

## **Agradecimiento**

Quiero iniciar agradeciendo a Dios por permitirme superar la enfermedad del COVID 19, permitiendo que pueda continuar avanzando en mi formación profesional, mi agradecimiento con la Universidad Cesar Vallejo, por abrirme las puertas de sus ambientes de valores y principios que fortalecerán los cimientos de mi profesión en el ejercicio de mi labor social.

Mi agradecimiento especial por el apoyo y ayuda a nuestros docentes que conforman esta casa de estudios por otorgarnos sus vastos conocimientos en la gestión pública, la misma que será motivo de réplica en el arduo ejercicio de la profesión para beneficio de la sociedad y las organizaciones.

## 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 .....	15
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	15
3.2. Variables de la investigación .....	16
3.3. Población, muestra y muestro .....	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	18
3.5. Procedimientos.....	20
3.6. Método de análisis de datos .....	20
3.7. Aspectos éticos.....	20
IV. RESULTADOS.....	22
V. DISCUSIÓN .....	30
VI. CONCLUSIONES .....	37
VII. RECOMENDACIONES.....	39
REFERENCIAS.....	40
ANEXOS .....	46

## Índice de tablas

<b>Tabla 1</b> Determinación de la población .....	17
<b>Tabla 2</b> Determinación de la muestra .....	18
<b>Tabla 3</b> Tabla cruzada gestión administrativa*calidad de servicio .....	22
<b>Tabla 4</b> Tabla cruzada planificación*calidad de servicio .....	23
<b>Tabla 5</b> Tablas organización*calidad de servicio .....	23
<b>Tabla 6</b> Tabla cruzada control*calidad de servicio.....	25
<b>Tabla 7</b> Resultado de ajuste de los datos gestión administrativa*calidad de servicio .....	26
<b>Tabla 8</b> Resultado de ajuste de los datos planificación*calidad de servicio.....	27
<b>Tabla 9</b> Resultado del ajuste de los datos organización*calidad de servicio .....	28
<b>Tabla 10</b> Resultado de prueba de correlación Comunicación*Procesos administrativos .....	29

## Resumen

El estudio se desarrolló con el objetivo principal de medir la influencia de la gestión administrativa en la calidad de servicio que brinda la DEMUNA de la Municipalidad del distrito de Honoría (MDH) – Puerto Inca – Huánuco 2020. Para ello se utilizó el tipo de investigación aplicada, con enfoque cuantitativo que permite la explicación de la problemática social desde la realidad. Así mismo, se utilizó el diseño no experimental, transeccional o correlacional, la misma que estudió las variables sin su manipulación y en su contexto natural. En el estudio se tuvo como muestra 103 sujetos; clasificado en 2 funcionarios de la municipalidad, 1 encargado de la DEMUNA y 100 usuarios, para lo cual se utilizó el instrumento del cuestionario. Se concluyó que, la gestión administrativa tiene una influencia significativa en la calidad de servicio de la DEMUNA de la MDH, Puerto Inca, Huánuco. Esta afirmación se basó en los resultados del test Chi cuadrado, que obtuvo un valor de 10.416 y un p-valor de 0.034; valor inferior a 0.05; además, se utilizó la prueba Pseudo R<sup>2</sup> para evaluar el grado de influencia. El coeficiente de Nagelkerke obtenido fue de 0.412, lo cual indicó que, alrededor del 41% de la variabilidad en la calidad de servicio puede ser explicada por la gestión administrativa.

**Palabras clave:** *Gestión administrativa, calidad de servicio, planificación, organización.*

## Abstract

The study was developed with the main objective of measuring the influence of administrative management on the quality of service provided by the DEMUNA of the Municipality of the Honoria district (MDH) - Puerto Inca - Huánuco 2020. For this, the type of research was used applied, with a quantitative approach that allows the explanation of social problems from reality. Likewise, the non-experimental, transactional or correlational design was used, the same one that studied the variables without their manipulation and in their natural context. In the study, 103 subjects were sampled; classified into 2 municipal officials, 1 in charge of DEMUNA and 100 users, for which the questionnaire instrument was used. It was concluded that administrative management has a significant influence on the quality of service of the DEMUNA of the MDH, Puerto Inca, Huánuco. This statement was based on the results of the Chi square test, which obtained a value of 10.416 and a p-value of 0.034; value less than 0.05; In addition, the Pseudo R2 test was used to assess the degree of influence. The Nagelkerke coefficient obtained was 0.412, which indicated that around 41% of the variability in the quality of service can be explained by administrative management.

**Keywords:** Administrative management, service quality, planning, organization.

## I. INTRODUCCIÓN

Analizado el problema de la niñez, lo que resultó complicado por la variedad de nuestra cultura y geografía, nos llama la atención la forma en la que se aplican y ejercen la defensa de derechos como menores. Siendo diferente la protección que se les brinda en la ciudad y en una zona rural, dejando de lado el principio de mantenimiento de la igualdad en los servicios de calidad de las identidades responsables de la defensa de sus derechos por tratarse de ser un grupo vulnerable.

La DEMUNA en el distrito de Honorio fue instaurada hace 6 años a través de un convenio realizado por la Municipalidad y el Ministerio de la Mujer (MMPV); la misma que permitió el funcionamiento del servicio gratuito en beneficio de los grupos más vulnerables como son los niños, niñas y adolescentes.

Los problemas que llegan a la DEMUNA son desde pensión de alimentos, filiación, régimen de visita, rectificación de partida de nacimiento, tenencia, violencia, maltrato infantil, violación sexual, etc. Sin embargo, a la DEMUNA no le corresponde ver otros asuntos excepto: alimentos, tenencia y régimen de visitas. Pero si puede realizar derivaciones de los casos a las instancias correspondientes con la debida orientación.

El distrito de Honorio no es ajeno a esta problemática, niños y adolescentes son violentados y desprotegidos siendo hechos que deben ser atendidos por el Estado a través de los órganos responsables. El problema sucede cuando el sistema de protección encargado a favor de esta población vulnerable no funciona correctamente. Existe descontento de parte de los usuarios, porque no reciben una atención de calidad. Debido a que el personal no se encuentre en su oficina, no saben orientar adecuadamente, no brindan información adecuada, no tiene personal adecuado e idóneo para el cargo, la oficina no cumple con los requerimientos mínimos de seguridad y privacidad, no se encuentra implementado, etc.

Con estas falencias es imposible ofrecer servicios de calidad en la DEMUNA. Sin embargo, es la gestión administrativa de la Municipalidad distrital de Honorio,

la que presenta dificultades que impide cumplir con los objetivos que se tiene en esta dependencia como instancia gubernamental y, por ende, la municipalidad no cumplirá sus objetivos sociales con su distrito.

Stoner y Gibert (2015) explican que la gestión administrativa engloba la planificación, organización, dirección y control de las actividades realizadas por los miembros de una organización, así como el aprovechamiento eficiente de los recursos disponibles con el propósito de lograr los objetivos establecidos (p.169). La municipalidad es un órgano gubernamental que cuenta con recursos propios, transferidos y con una adecuada gestión administrativa de los recursos puede ofrecer que sus diferentes áreas brinden una mejor atención, la oficina de la DEMUNA trata directamente con población vulnerable y es necesario una calidad de atención.

Por medio de este estudio se analizó la influencia de la gestión administrativa sobre el servicio que brinda la DEMUNA de la MDH; por lo que a raíz de los resultados es necesario que este grupo de la población vulnerable reciban el apoyo que buscan, tanto en atención y orientación, de lo contrario el sistema de protección de derechos que pregonan la DEMUNA fracasará y se incrementará casos de abusos contra la población más susceptibles y la vulneración de sus derechos.

A partir de esta problemática se pudo formular la siguiente interrogante: ¿En qué medida la gestión administrativa influye en la calidad de servicio que brinda la DEMUNA de la MDH - Puerto Inca - Huánuco 2020? Así mismo se plantearon los siguientes problemas específicos: ¿En qué medida la planificación administrativa influye en la calidad de servicio que brinda la DEMUNA de la MDH - Puerto Inca - Huánuco 2020? ¿En qué medida la organización administrativa influye en la calidad de servicio que brinda la DEMUNA de la MDH - Puerto Inca - Huánuco 2020? ¿En qué medida el control administrativo influye en la calidad de servicio de la DEMUNA de la MDH - Puerto Inca - Huánuco 2020?

Esta investigación se justificó, considerando factor teórico con la que se desarrolló conocimientos existentes respecto de una aplicación adecuada de la gestión administrativa sobre los servicios que brinda la DEMUNA de la

Municipalidad Distrital de Honoria, lo que permitió agregar valor, formando los servicios de calidad que esperan los usuarios.

Se consideró la justificación práctica, el estudio permitió conocer los alcances de la gestión administrativa. A partir de este estudio, debe ser aplicada como una acción que permita un adecuado uso de los recursos municipales (económicos y humanos), el cual permita optimizar dichos recursos y reformar la calidad de los servicios que brinda la DEMUNA.

Se justifica de manera metodológica, puesto que la gestión administrativa debe emplearse de manera adecuada en la Municipalidad distrital de Honoria, con el objetivo de mejorar el desempeño de cada una de sus áreas, en este caso la DEMUNA, mejorando la calidad de los servicios que brinda. En razón a ello, el estudio permitió, en función a la recolección de información y datos, a cumplir con los objetivos propuestos y comprobar las hipótesis consignadas.

La investigación se orientó por el objetivo principal: determinar en qué medida la gestión administrativa influye en la calidad de servicio que brinda la DEMUNA de la MDH - Puerto Inca - Huánuco 2020. Se arribó a los siguientes objetivos específicos: analizar en qué medida la planificación administrativa influye en la calidad de servicio que brinda la DEMUNA de la MDH - Puerto Inca - Huánuco 2020. Analizar en qué medida la organización administrativa influye en la calidad de servicio que brinda la DEMUNA de la MDH - Puerto Inca - Huánuco 2020. Analizar en qué medida el control administrativo influye en la calidad de servicio de la DEMUNA de la MDH - Puerto Inca - Huánuco 2020.

Se planteó como hipótesis de la investigación: la gestión administrativa influye en la calidad de servicio que brinda la DEMUNA de la MDH - Puerto Inca - Huánuco 2020. Como hipótesis específicas: la planificación administrativa influye en la calidad de servicio que brinda la DEMUNA de la MDH - Puerto Inca - Huánuco 2020, la organización administrativa influye en la calidad de servicio que brinda la DEMUNA de la MDH - Puerto Inca - Huánuco 2020, y el control administrativo influye en la calidad de servicio de la DEMUNA de la MDH - Puerto Inca - Huánuco 2020.

## II. MARCO TEÓRICO

La presente investigación desarrolló antecedentes trascendentales que permitieron afianzar a las teorías en estudio. A nivel nacional tenemos los siguientes trabajos: García (2019) en su indagación en la DEMUNA de Santa Clara, ATE, cuya finalidad principal fue establecer los elementos ligados al abandono del servicio de la DEMUNA la misma que permite establecer estrategias eficaces para brindar una atención adecuada e integral a las madres que acuden a la oficina. A las conclusiones a las que arribó la investigación son que los elementos que afectan al usuario para abandonar el servicio de la DEMUNA es el bajo nivel económico, el nivel educativo, no teniendo fuerzas para continuar con los trámites de pensión de alimentos, requerido por la madre, también el trámite de tenencia del menor iniciado por los padres y el régimen de visitas ante el desamparo de los hijos, decidiendo, a causa de estos factores, desistir el proceso de atención de la DEMUNA.

Los casos más presentados en la DEMUNA son aquellos instaurados por los padres según sea el caso, según el tipo de trámite ya mencionado antes, en su mayoría son niños de 5 a 12 años que viven con la madre y que asisten al colegio, en vista que son abandonados los casos, la DEMUNA por medio de un oficio realiza la derivación al Juzgado de Familia de turno, a efectos de dar cumplimiento a lo dispuesto por el Código del Niño y del Adolescente.

También Astudillo (2017) en su indagación en la DEMUNA de distritos de Los Olivos e Independencia en Lima, cuya finalidad principal fue determinar la existencia de similitud o diferencia entre la percepción de la calidad de servicio de la DEMUNA. Las conclusiones que se llegaron son que, la calidad de servicio según la dimensión de confiabilidad y aseguramiento que fueron percibidos por los usuarios externos de la sede de Los Olivos restringe de lo que los usuarios de Independencia percibieron. A su vez, la dimensión de sensibilidad, empatía y elementos tangibles que fueron percibidos por los usuarios externos de la sede de Los Olivos no restringe de lo que los usuarios de Independencia percibieron. Cabe indicar que los usuarios externos de las DEMUNA de ambos distritos consideran a los elementos tangibles como de menor importancia. Sin embargo, la puntuación de esta dimensión resultó obtener una muy baja, ello debido a las malas

condiciones de la instalación de la oficina, así como no contar con los espacios adecuados para la atención y llevar a cabo las conciliaciones. En resultado contrario a la anterior, la DEMUNA de Independencia rebasó en puntuación siendo mejor los resultados obtenidos a razón de contar con los materiales informativos adecuados y suficientes.

Igualmente, Fernández (2019) en su estudio en la DEMUNA de la MPAA, Yurimaguas, Perú, cuyo objetivo fue instituir la relación directa entre los componentes restrictivos de la oferta de servicios en relación a la satisfacción de los usuarios. Las conclusiones a las que llegó son que, ante los resultados es que la satisfacción de los usuarios de la oficina de la DEMUNA se muestra la afectación de ciertos factores en el ofrecimiento de los servicios, entonces podemos inferir que existe una articulación media con un nivel negativo en aquellos factores de índole administrativo que tiene efecto sobre la satisfacción de los usuarios que recurren a la DEMUNA de la MPAA. La capacitación es otro componente, referido al personal que brinda los servicios, que tiene un nivel negativo con relación a la satisfacción de los usuarios de la oficina de DEMUNA de la MPAA. La capacitación del personal de la oferta de servicios es negativa a la satisfacción de los usuarios de la oficina de DEMUNA. Respecto de la correlación existente entre los factores logísticos y la satisfacción de los usuarios data de una correlación negativa media.

También, Páez (2016) en su estudio en la DEMUNA de la Provincia de Huaylas, Perú, cuyo objetivo fue obtener conocimientos de las dificultades reales de la defensa y protección de los derechos de los niño y adolescentes en la oficina de la DEMUNA de la Provincia de Huaylas que sea coherente con la indagación del bienestar subjetivo de los menores. Las conclusiones a la que arribó la investigación recaen en que nuestra sociedad actual, está fuertemente influenciada por los factores socio económicos de las personas; es decir, existen mucha pobreza entre los miembros de la sociedad, a su vez se ejerce con efectos negativos, violencia familiar, violencia de género, machismos, desigualdad social, etc. que perjudican los estándares del capital humano presente en la sociedad que permita un mejor desarrollo del mismo. La DEMUNA se ha ganado el espacio social que protege a los niños, niñas y adolescentes, que velan por el respeto de sus derechos y cumplimiento de sus deberes de este grupo vulnerable. Debido a ello,

las autoridades deben reforzar aún más las actividades, presupuesto y personal de la DEMUNA para que las acciones que ejecutan tengan eficacia sobre las poblaciones que más lo necesitan.

De la misma manera, Coronado (2017) en su estudio en la DEMUNA de la Municipalidad de Lurigancho Chosica, Lima, cuyo objetivo fue establecer la relación existente entre la gestión administrativa y la responsabilidad de las personas que sumen la defensa en la atención de los usuarios. Los resultados, en términos generales es que existe de manera significativa relación entre la gestión administrativa, planificación, organización, dirección y el compromiso de la persona que defiende los intereses de los menores. Existe una relación bastante significativa entre lo que se planifica y el compromiso de las personas que defiende los intereses de los menores. Existe una significativa relación entre la organización interna de la oficina y la responsabilidad de quienes asumen la defensa de los usuarios. Así mismo, existe una significativa relación entre la dirección de la institución y la responsabilidad de quienes asumen la defensa de los usuarios.

A nivel Internacional tenemos a Jorquera (2017) que realizó la investigación relacionado a políticas públicas y derecho a la educación de niños, niñas y adolescentes extranjeros en Chile; propuso como objetivo general evaluar las políticas públicas locales de este país, usando el método cualitativo. Las conclusiones recaen en la baja aplicación de los principios fundamentales de la interculturalidad y diversidad étnica. Así mismo, la regla de no discriminación presentes en las leyes de la materia y las políticas educativas.

En su estudio, Reyes (2019) tuvo como objetivo principal definir la noción de servicio público como una actividad a través de la cual la Administración del Estado satisface necesidades de interés general. Las conclusiones obtenidas de la investigación indican que la hipótesis propuesta puede ser confirmada, ya que, según lo analizado, la subvención otorgada a los colaboradores acreditados para financiar las líneas de acción establecidas configura una relación de prestación indirecta de servicio público por parte del receptor privado de los fondos estatales contemplados en dicha ley.

El estudio realizado por Puerto (2016) en Colombia tuvo como objetivo identificar y recopilar las principales normas legales y políticas sociales que protegen los derechos de la niñez, el grupo más vulnerable en ese país, y que orienten a los profesionales de la salud que brindan servicios a esta población. Las conclusiones obtenidas indican que si bien existen legislaciones que abordan la protección de los derechos de los niños y niñas, estas representan un avance a nivel mundial y nacional. No obstante, su mera existencia no es suficiente para garantizar una protección efectiva de dichos derechos. Se hace necesario implementar acciones intersectoriales, interdisciplinarias y disciplinarias para continuar avanzando hacia mejores condiciones de vida que fortalezcan los factores protectores relacionados con esos derechos.

Pávez et al. (2019) realizó un estudio, que tuvo como objetivo examinar el sistema normativo de las políticas sociales dirigidos a la infancia en Chile analizando de modo comparativo, la relación entre el Estado y aquellas instituciones colaboradoras. Las conclusiones a las que arribó, van desde la acción pública por parte del Estado Chileno respecto de la tercerización generalizada, considerando un tipo de gestión neoliberal de las políticas sociales. Especialmente en el ámbito de la infancia, la articulación de las actividades precisamente con aquellos entes participantes crea un espacio confuso de participación o acción agudizándose cada vez más, debido a la ausencia de una legislación que promueva y proteja de modo interviniente la atención integral de la infancia.

Córdoba et al. (2019) desarrolló una investigación sobre la organización social del cuidado de la infancia en sectores vulnerables de Bogotá, tuvo como objetivo analizar la organización social respecto a la vigilancia de la infancia, desde un punto de vista de las madres de sectores vulnerables en Bogotá. Las conclusiones a las que se arribó la investigación son en primer lugar, que las mujeres en situación de pobreza deben asumir de manera paralela las labores de suministro y cuidado de los infantes no siendo beneficiarias de los programas de cuidados de la infancia patrocinados por el Estado.

Entre la teoría que brindan respaldo a la investigación tenemos a Chiavenato (2016) que indica que la gestión administrativa está referida a todas aquellas

actividades que están encaminadas a la consecución de un esfuerzo común. Es decir, es el conjunto de actividades a través del cual se pretende alcanzar metas u objetivos, haciendo uso para ello que las personas realicen un alto desempeño en sus labores esenciales dentro de las áreas de planeación, organización, dirección y control. Entonces, la gestión administrativa podemos entenderlo como aquella labor de contenido integral que se enmarca al proceso de trabajo y a su organización, a través del cual puede avanzar la administración de la institución o empresa siendo ésta más eficiente con respecto al servicio o producto que brinda, cumpliendo con los objetivos trazados institucionalmente.

A decir de Drucker (2015) resulta necesario el entrelazar funciones para crear una nueva capacidad corporativa, por medio de la planificación, organización, dirección y control de los recursos de la organización a fin de lograr o alcanzar los metas propuestos con resultados eficaces y eficientes.

Sobre la importancia de la gestión administrativa: para Hill (2017) la gestión administrativa se considera como el instrumento más efectivo para la permanencia y competitividad de toda institución o empresa. Su importancia resulta ser indiscutible debido a que su aplicación trae como resultado múltiples beneficios para la organización tales como: con la utilización de sus técnicas y procesos permite el logro de modo rápido, efectivo y simplificado el trabajo con la consecuencia favorables de ahorro de tiempo y dinero. Tiene incidencia en la productividad, la eficiencia, calidad y competitividad del funcionamiento de la organización. genera una estabilidad aunada a la consecución de los máximos rendimientos y la estabilidad permanente en el mercado (Hill, 2017).

Sobre las características de la gestión administrativa: según Münch (2016) las características relacionadas a la gestión administrativa vienen a ser: Universalidad, porque resulta indispensable para el mejor funcionamiento de cualquier organización (público o privada). Valor instrumental, con fines predominantemente prácticos, que por medio de la administración se logra el cumplimiento de los objetivos o fines de la organización. Multidisciplinar, su aplicación requiere la afluencia de varias disciplinas científicas y técnicas que permiten un mejor desenvolvimiento. Especificidad, considerando que la

administración se agencia de otras ciencias o disciplinas para la efectivización de su impacto. Sin embargo, su finalidad es única referida a otras ciencias o disciplina. Flexibilidad, la administración y los principios que lo rigen son de carácter flexible y puede adecuarse o amoldarse según las necesidades de cada tipo de organización.

Sobre las dimensiones de la gestión administrativa para el presente estudio se tienen. Planificación. – según Jaime (2016) se entiende como aquel conjunto de acciones debidamente ordenadas a través del cual se fijan los objetivos, las políticas y estrategias de una organización, y, que en base a la consecución, uso y disposición de recursos se permitirá la consecución de los objetivos inicialmente trazados. Para Pezo (2018) esta etapa de la gestión administrativa debe realizar ciertas actividades que resultan indispensables y necesarias, las mismas que son: Establecer de forma clara los objetivos. Predecir o pronosticar. Instaurar las reales condiciones y los supuestos en los que se realizará el trabajo. Establecer las actividades y tareas que permitan la consecución de los objetivos. Elaborar un plan de monitoreo a fin de enfatizar las actividades que mejor resultados tiene y de ese modo mejorar la productividad en el trabajo. Implementar políticas, programas, actividades y procedimientos para mejorar el desempeño. Y reestructurar los planes en función a los resultados del monitoreo y control.

Sobre los tipos de planificación: a) Planificación estratégica: Según Repullo y Oteo (2015) es el atributo más importante de cualquier iniciativa de intervención que tiene por finalidad la creación o reforzamiento de una organización universal o la creación o reforzamiento de un área en específico de una organización, la misma que tiene por finalidad incrementar sus posibilidades de mejora en la producción y establecer su ventaja competitiva. b) Planificación táctica o funcional: según Münch (2016) Consiste en la elaboración de planes específicos para cada departamento de la compañía con el objetivo de alcanzar el plan estratégico global (p. 37). c) Planificación operativa: se crea en concordancia con los planes tácticos y, tal como sugiere su nombre, se lleva a cabo en los niveles operativos (Münch, 2016, p. 37).

Organización. – a través de esta etapa de la gestión administrativa se ordena y distribuye el trabajo, la autoridad y los recursos. Con ello se trata de determinar los recursos y las actividades se van a ser de utilidad para el logro de los objetivos

propuestos por la organización. Dentro de la organización se diseña la forma de articular cada recurso a utilizar y convertirlo en un sistema de acciones operativas que conformen una estructura orgánica de la organización.

Según Andrews (2017) señala que dentro de esta etapa se requiere la realización de ciertas actividades relacionadas a la función administrativa que resultan necesarias e indispensables, las mismas que pueden ser: Elaborar y establecer las obligaciones y funciones operativas de cada área o cargo. Unificar los principales puestos operativos sobre unidades flexibles y manejables, las mismas que tienen que estar muy relacionadas. Elaborar los requisitos mínimos que debe cumplir el personal para determinados cargos o puestos. Encajar las habilidades personales del trabajador en los cargos según los requisitos solicitados para ello. Generar oportunidades y facilidades para el mejor desempeño de las áreas.

Etapas de la organización: Análisis y determinación de las actividades o trabajo que deban realizarse. Dividir o segmentar el trabajo de la organización. Coordinación y articulación de las labores productivas. Establecimiento de la jerarquización y estructura organizacional de la empresa. Monitoreo, evaluación y reorganización del trabajo.

Tipos de organización, Según su representación, presenta de dos clases: Organización formal: es la organización representada de forma escrita, por medio de documentos de gestión (manuales, organigrama, reglamentos, etc.) Organización informal: son las que se representan a través de las relaciones colectivas de productividad y funcionamiento al interior de la organización.

Control. – es considerado, dentro de gestión administrativa, la etapa final a través del cual se analiza y valora los procedimientos o acciones que se hicieron en las etapas previas de planeación, organización, integración y dirección. Según especialistas del tema, el control es la etapa de mayor importancia en la gestión administrativa debido a que en esta etapa se demuestra la efectividad de los planes, a través de una adecuada estructura organizacional y una eficiente dirección. Para quienes dirigen una organización, la verificación de la efectividad de las acciones

puestas en práctica, únicamente podrá realizarse a través del mecanismo de control (Luna, 2016).

Para Zacarías (2016) el control puede entenderse como aquel procedimiento que implica la regulación de actividades, por medio de actividades de control y supervisión para el aseguramiento de los objetivos, tal y como éstas fueron planificadas, corrigiendo acciones o actividades que tengan alguna desviación significativa. Los gerentes o directores de las organizaciones, tienen el deber institucional de participar en el análisis de las funciones de control, examinando los procesos de cumplimiento de las actividades, valorando su eficiencia y eficacia en conjunto, resaltando el logro de los objetivos planteados inicialmente.

La importancia de esta fase radica en la detección de vacíos o errores de acción de las actividades, que no se previeron en las etapas previas y que requiere retroalimentación corrigiendo las anomalías encontradas durante el funcionamiento de la operatividad para luego brindar soluciones necesarios y urgentes.

Tipos de Control, Según Molinari et al. (2018) señala que quienes dirigen las organizaciones están en la obligación de realizar labores de control, independientemente del suceso del hecho, es decir, puede realizarlo antes, durante y después de las acciones o actividades planificadas. Para ello podemos establecer tres tipos de control: a) Control preventivo. – Según Dextre y Pozo (2016) el control preventivo se realiza como antesala al desarrollo de la actividad con la finalidad de prever errores o falencias a futuro. b) Control concurrente. – Según Dextre y Pozo (2016) es la labor de control que se realiza durante la ejecución de las actividades programadas, siendo esta labor una supervisión directa; con la finalidad de corregir y solucionar los problemas que puedan presentarse al momento de la ejecución de actividades y evitar así el perjuicio económico. c) Control correctivo o posterior a la acción. – Longenecker, et al (2016) refiere que es la labor que se realiza posterior al desarrollo de la actividad programada, en esta etapa se muestran los daños o errores ocasionados (p. 430).

Sobre las bases teóricas de variable Calidad de Servicio, Según Fischer (2018) la calidad de servicio, como expresión real de la organización, tiene

fundamental importancia en aquellas organizaciones que quieran fijar su visión y obtener una posición reconocida y continuada en el tiempo. Lo que le asegura, a la organización, un lugar en el mercado de productos y servicios. La clave para que una organización se posiciones en el corto o largo plazo, en el mercado de los servicios, es la es la opinión de los clientes sobre el servicio que reciben.

A decir de Goodstein et al. (2016) resulta imprescindible que la institución pueda, a través de sus actividades, cumplir con la satisfacción de los problemas, inquietudes y necesidades de los clientes con la única finalidad de que ésta tenga una opinión positiva con respecto a la organización. Sin embargo, la satisfacción de las necesidades organizacionales requiere de una información adecuada de los usuarios, dicha información debe contener indicadores relacionados a las necesidades, problemas, etc. para poder evaluar y mejorar el servicio.

Dimensiones de la calidad de servicio, Según Ruiz (2019) se refiere a las clases de calidad, refiriéndose que existe: Calidad técnica. – se refiere a la oferta del servicio que contempla características técnicas adecuadas y que tengan por finalidad un resultado viable y positivo. Dentro de esta tipología median el aspecto físico, los materiales necesarios y la característica funcional del personal. Es conocido con el término “qué”, se refiere en gran medida a lo que el consumidor (usuario) recibe. Calidad funcional. – se refiere a la forma en que el usuario es tratado durante el proceso de atención o elaboración del servicio. Es conocido con el término “como”, se refiere a la forma en cómo el usuario recibe el servicio. Imagen institucional. – según Guerra (2017) es la percepción con que los usuarios distinguen a la organización (institución). Se refiere a la percepción general o total del servicio que representa a la organización.

Cuando nos referimos a la Gestión administrativa, De acuerdo con Chiavenato (2017), una organización se puede describir como un conjunto de personas que, mediante la gestión del capital y el trabajo, se dedica a producir bienes y/o servicios con el propósito de satisfacer las necesidades de la comunidad. La gestión administrativa, a través de una conducción racional de actividades, esfuerzos y recursos, permite prevenir problemas futuros y, sobre todo, lograr resultados favorables para la organización.

Calidad de servicio: para Aiteco (2018) es entendida como el grado o nivel en el que un servicio alcanza sobrepasando las necesidades y expectativas del usuario beneficiario del servicio.

Planificación: está referida a aquel oficio administrativo que implica el análisis y observación de la situación real de la organización, la elaboración de objetivos y metas, la elaboración de estrategias y actividades para el cumplimiento de tales objetivos y metas y todo ello debe plasmarse en un plan general.

Organización: Según la perspectiva de García (2017), la gestión administrativa implica la organización metódica de los recursos humanos, financieros, físicos y otros elementos necesarios para la producción de bienes y servicios en la empresa. Todo esto se lleva a cabo con el propósito de alcanzar los objetivos establecidos por la organización.

Control: según College (2020) el control tiene por finalidad evitar la comisión de irregularidades permitiendo la corrección de las mismas que no pueda perjudicar el normal desarrollo de la producción y eficiencia del sistema organizativo. Calidad técnica: se refiere al cumplimiento estricto de los requisitos que comprende el ofrecimiento del servicio. Es decir, el cumplimiento de lo estrictamente programado. Calidad funcional: es el modo en cómo se brinda el servicio y la forma en que el usuario percibe la atención.

La imagen institucional: se refiere a la suma de creencias y actitudes que los consumidores y el público en general tienen hacia una marca, organización o institución. En otras palabras, es la percepción que se ha desarrollado a partir de los servicios y la comunicación externa de dicha entidad.

Cuando nos referimos a la operacionalización de la variable independiente: según Anzola (2015) la gestión administrativa se refiere al arte de manejar la planificación, el control, la dirección y la organización a través de un conjunto de actividades realizadas por los involucrados, con el propósito de alcanzar las metas y objetivos establecidos que se integran de manera sinérgica en una corporación.

Variable dependiente calidad de servicio: Guizar (2015) resalta que la

calidad de servicio es el cumplimiento de las expectativas de los usuarios, satisfaciendo el servicio percibido de los usuarios y resultado su satisfacción.

Sus dimensiones tales como: Planificación. – según Robbins y Coulter (2014) está referida al conjunto de actividades relacionadas a la fijación de los objetivos, actividades, metas, estrategias, y conjunto de procedimiento para su desarrollo que tiene que establecer la organización según los indicadores de lugar y tiempo para lograrlo.

Organización. – según, Münch (2016) está referida a la etapa donde se concentra las estructuras organizativas, labores funcionales y responsabilidades administrativas, recurriendo al establecimiento de metodologías y técnicas adecuadas para realizar el trabajo más fácil.

Control. – según, Luna (2016) resulta ser el proceso de mayor importancia de la administración debido a que permite diagnosticar el estado real en que trabaja la organización, detectando posibles falencias, problemas y/o debilidades.

Dimensiones de la calidad de servicio: calidad técnica. – según, Ruiz (2019) se refiere a la oferta del servicio que contempla características técnicas adecuadas y que tengan por finalidad un resultado viable y positivo. Dentro de esta tipología median el aspecto físico, los materiales necesarios y la característica funcional del personal. Es conocido con el término “qué”, se refiere en gran medida a lo que el consumidor (usuario) recibe.

Calidad funcional. – Según, Ruiz (2019) se refiere a la forma en que el usuario es tratado durante el proceso de atención o elaboración del servicio. Es conocido con el término “como”, se refiere a la forma en cómo el usuario recibe el servicio.

Imagen institucional. – Según, Guerra (2017) es la percepción con que los usuarios distinguen a la organización (institución). Se refiere a la percepción general o total del servicio que representa a la organización.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

El estudio se desarrolló bajo el tipo de investigación Aplicada, debido a que a partir del análisis de la situación se identificó los problemas o cuestiones críticas sobre los que se debe intervenir, a partir de ello se estableció las estrategias de solución necesarios que pueda remediar el problema de la calidad de atención en la DEMUNA, causado por una gestión administrativa municipal deficiente. Todo esto dentro del marco legal en el que se desarrolla la gestión municipal y de protección de la niñez, analizando en detalle cada una de sus variables de estudio.

Según Lozada (2015) una indagación aplicada se enfoca en producir saber que puedan aplicarse directamente a problemas concretos. De igual manera Gerena (2017) indica que este tipo de investigación implica utilizar el saber científico y aplicarlo en la praxis, así como llevar a cabo estudios científicos para encontrar soluciones a posibles factores de mejora en casos comunes (p. 17).

El diseño de investigación fue no experimental - transeccional o correlacional, el comportamiento de las variables se observó en su contexto natural (Landeau, 2016). Se recogieron los datos, en un tiempo dado. Su propósito fue establecer las relaciones existentes entre las variables del estudio y analizar su incidencia en un momento determinado (Hernández Sampieri, 2018).

El proceso refleja en el siguiente esquema:

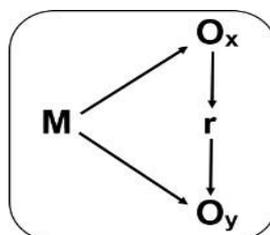
Donde:

**M** = muestra

**O<sub>x</sub>**= Gestión administrativa.

**O<sub>y</sub>**= Calidad de servicio.

**r** = relación



### **3.2. Variables de la investigación**

Según, Carballo y Guelmes (2016) explican que una variable es una característica que puede asumir diversos valores dentro de un conjunto específico y cuyas variaciones pueden ser cuantificadas. Tanto en investigaciones cualitativas como cuantitativas, es necesario operacionalizar los conceptos centrales en forma de variables, y el nivel de medición y la capacidad de las pruebas realizadas dependen de esta definición operativa (p. 141). Por tanto, las variables que fueron materia de estudio y análisis en la presente investigación son:

#### **Variable Independiente: gestión administrativa**

Anzola (2015) describe la gestión administrativa como la habilidad para manejar la planificación, el control, la dirección y la organización mediante un conjunto de actividades llevadas a cabo por los involucrados, con el objetivo de alcanzar las metas y objetivos establecidos que se integran de manera sinérgica en una corporación.

#### **Variable Dependiente: calidad de servicio**

Guízar (2015) define la calidad de servicio como el cumplimiento de las expectativas de los usuarios, satisfaciendo el servicio percibido de los usuarios y resultado su satisfacción.

### **3.3. Población, muestra y muestro**

Para Arias (2016) la población se define como un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación (p. 81). En ese sentido, la población estuvo conformada por 153 personas, que se dividieron entre el personal de la DEMUNA de la Municipalidad Distrital de Honoría y los usuarios que fueron atendidos durante el año 2020. La población se detalla en el siguiente cuadro:

**Tabla 1***Determinación de la población*

<b>Objeto de estudio</b>	<b>Población</b>
Funcionarios de la Municipalidad	2
Encargado de la DEMUNA	1
Usuarios atendidos en el 2020	150
<b>Total</b>	<b>153</b>

Fuente: Elaboración propia

**Muestra:**

La muestra está referida al conjunto de individuos u objetos que son materia de estudio y análisis. Es una porción de la población que se toma a través de un procedimiento probabilístico y no probabilístico.

**Muestreo:**

Según, Samaja (2017) el muestreo se define como el proceso a través del cual se conoce la probabilidad que tiene cada elemento de integrar la muestra (p. 103). El estudio se realizó sobre la base del muestreo no probabilístico. Según Cuesta (2016) es una técnica de muestreo donde las muestras son tomadas en un proceso que no considerar las mismas proporciones de ser elegidas (p. 74). Así mismo, dentro del muestreo no probabilístico se eligió el muestro por conveniencia que es una técnica de muestreo que se utiliza para determinar las muestras (porción de la población) disponiendo de la cantidad de individuos u objetos de forma procedimental para analizarlos y estudiarlo de forma particular y científica ( Yuni y Urbano, 2016). Por lo tanto, la muestra para la aplicación de los instrumentos fue:

**Tabla 2**

*Determinación de la muestra*

<b>Objeto de estudio</b>	<b>Muestra</b>
Funcionarios de la Municipalidad	2
Encargado de la DEMUNA	1
Usuarios atendidos en el 2020	100
<b>Total</b>	<b>103</b>

Fuente: Elaboración propia

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **Técnica:**

Según Strauss y Corbin (2018) las técnicas son aquellos procedimientos y actividades que permiten un mayor acceso al investigador para recoger la información o datos que permitan ser analizados con la finalidad de cumplir con los objetivos de la investigación (p. 95). Las técnicas nos señalan la forma en que se debe lograr un objetivo o hechos programados. El muestreo tiene característica práctica y de operatividad. Para el presente estudio se utilizó la técnica de la encuesta utilizando un cuestionario preconfigurado, la cual se aplicó a los usuarios atendidos y funcionarios la DEMUNA de la Municipalidad Distrital de Honorio en el año 2020.

#### **Instrumentos:**

Son los que permitieron a recolectar y registrar datos obtenidos. Según Corbetta (2018) los instrumentos son aquellos recursos, dispositivos o formatos (en papel o digital) que se utiliza para obtener, registrar o almacenar la información. Se encuentran constituidos por una escala de preguntas, las mismas que se encuentran relacionadas a las variables de estudio que se encuentran sujetas a

medición y evaluación según los fines del estudio (p. 255) Para el presente estudio se utilizó el siguiente instrumento:

El cuestionario: son instrumentos elaborados por series de interrogantes en torno de las variables de estudio para ser aplicados Para Blanco (2017) el cuestionario permite al investigador, obtener la información para luego ser procesadas procedimentalmente a fin de obtener resultados generales de los mismos. La escala de preguntas que contiene el cuestionario permite obtener la información a través de sus respuestas a la muestra objeto de estudio. El cuestionario fue aplicado a los 100 usuarios de la DEMUNA de la Municipalidad Distrital de Honoría que fueron atendidos en el año 2020.

#### **Validez del instrumento:**

De acuerdo con Sánchez y Reyes (2016), la validez se refiere al grado de control y la posibilidad de generalización que el investigador tiene sobre el problema que está siendo estudiado (p. 95). En el presente estudio de investigación, la validez del instrumento constituye la primera etapa del trabajo, y se lleva a cabo mediante la opinión de un docente con experiencia en las áreas de investigación metodológica. El experto evalúa el contenido y la apariencia de cada pregunta del cuestionario, asegurándose de su relevancia y suficiencia para su posterior aplicación.

#### **Confiabilidad del instrumento:**

Según Hernández Sampieri (2018) es un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales (p. 200). La confiabilidad determina el nivel exacto al aplicar un instrumento repetidas veces a una determinada muestra poblacional, permitiendo obtener resultados coherentes. En el estudio se realizó el cálculo para el instrumento elaborado por medio del Coeficiente Alfa de Cronbach, alcanzando el resultado de 0.84 la misma que evidencia la confianza del instrumento.

### **3.5. Procedimientos**

Para el estudio, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, se desarrollaron considerando el siguiente procedimiento: se estructuró los instrumentos de manera adecuada. Posteriormente, se verificó la muestra seleccionada para ser evaluada. Seguidamente, por medio del trabajo de campo, se realizó la aplicación de los instrumentos para el recojo de la información. Con ello, se ordenaron los instrumentos debidamente aplicados. Luego, se procedió a tabular los instrumentos utilizando para ello el software SPSS v.24. Y finalmente, por medio de la estadística inferencial y descriptiva se procedió a procesar la información.

### **3.6. Método de análisis de datos**

El estudio, luego de la obtención de la información a través de los instrumentos en las distintas etapas de la investigación, se procedió a analizar los datos e información obtenidos. Para ello, se empleó la estadística como una herramienta de análisis. Los datos e información obtenidos se contrastaron con las hipótesis mediante el siguiente procedimiento:

Se inició formulando las hipótesis del estudio. Luego se determinó el nivel de significancia, o en su defecto el error que se está dispuesto a tomar. Posteriormente, se seleccionó la estadística de prueba. Se estimó el p-valor, así mismo la toma de decisión, relacionado a los resultados que se obtuvo, para analizar y decidir si será aceptada o rechazada la hipótesis formulada. La elección de la estadística que formó parte del procesamiento y análisis de los datos se eligió según los siguientes parámetros: Los objetivos formulados en el estudio. El tipo de diseño optado en el estudio. Las variables utilizadas en el estudio. Y finalmente la escala de medición.

### **3.7. Aspectos éticos**

El desarrollo del estudio estuvo enmarcado sobre la base de los parámetros establecidos, por el reglamento de la Escuela de Post Grado de la Universidad Cesar Vallejo, la misma que fue aprobada por la propia universidad. El estudio,

además, considera en su elaboración el código de ética dentro de la línea de investigación. Así mismo, en el ámbito práctico de la investigación, los integrantes de la muestra fueron informados del procedimiento y objeto de la investigación. Como parte de los criterios éticos establecidos por el investigador para todo tipo de intervención científica sobre la muestra, a cada integrante de la muestra se le aplicó el formato de consentimiento informado. Este formato debe ser aceptada en términos de estado consciente y voluntario por parte de la muestra objeto de estudio. El documento fue corroborado con las firmas correspondientes y documentos de identificación según su consideración y situación real.

## IV. RESULTADOS

### Análisis descriptivo

**Tabla 3**

*Tabla cruzada gestión administrativa\*calidad de servicio*

		Calidad de servicio (Agrupada)			Total	
		Malo	Regular	Bueno		
Gestión administrativa (Agrupada)	Malo	Recuento	5	12	5	22
		% del total	4.9%	11.7%	4.9%	21.4%
	Regular	Recuento	6	33	18	57
		% del total	5.8%	32.0%	17.5%	55.3%
	Bueno	Recuento	4	15	5	24
		% del total	3.9%	14.6%	4.9%	23.3%
Total	Recuento	15	60	28	103	
	% del total	14.6%	58.3%	27.2%	100.0%	

En la tabla se muestra que, de un total de 103 usuarios y funcionarios de la DEMUNA, se realizó una encuesta sobre la percepción de la gestión administrativa y su influencia en la calidad de servicio. Los resultados indican que el 16.6% de los entrevistados (17) perciben un nivel de calidad de servicio regular-malo a asociado a una mala gestión administrativa. Por otro lado, el 49.5% (51) perciben un nivel regular-bueno de calidad de servicio en relación a una gestión administrativa regular. Solo un pequeño porcentaje, el 19.5% (20), percibe un nivel bueno de calidad de servicio asociado a una buena práctica en la gestión administrativa de la DEMUNA de la MDH - Puerto Inca - Huánuco 2020.

**Tabla 4***Tabla cruzada planificación\*calidad de servicio*

			Calidad de servicio (Agrupada)			Total
			Malo	Regular	Bueno	
Planificación (Agrupada)	Malo	Recuento	0	0	0	0
		% del total	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	Regular	Recuento	12	35	16	63
		% del total	11.7%	34.0%	15.5%	61.2%
	Bueno	Recuento	8	25	7	40
		% del total	7.8%	24.3%	6.8%	38.8%
Total	Recuento	20	60	23	103	
	% del total	19.4%	58.3%	22.3%	100.0%	

En la tabla se muestra que, de un total de 103 usuarios y funcionarios de la DEMUNA. Los resultados indican que el 45.7% de los entrevistados (47) perciben un nivel regular-malo de calidad de servicio, esto asociado a una planificación regular. Mientras que, el 31.1% (32 personas) perciben un nivel regular-bueno de calidad de servicio en relación a una buena planificación en la gestión administrativa de la DEMUNA de la MDH - Puerto Inca - Huánuco 2020.

**Tabla 5**

*Tablas organización\*calidad de servicio*

		Calidad de servicio (Agrupada)			Total	
		Malo	Regular	Bueno		
Organización (Agrupada)	Malo	Recuento	7	9	6	22
		% del total	6.8%	8.7%	5.8%	21.4%
	Regular	Recuento	7	25	10	42
		% del total	6.8%	24.3%	9.7%	40.8%
	Bueno	Recuento	6	25	8	39
		% del total	5.8%	24.3%	7.8%	37.9%
Total	Recuento	20	59	24	103	
	% del total	19.4%	57.3%	23.3%	100.0%	

En la tabla se muestra que, de un total de 103 usuarios y funcionarios de la DEMUNA. Los resultados indican que el 15.5% de los entrevistados (16) perciben un nivel de calidad de servicio regular-malo a asociado a una mala organización. Por otro lado, el 34% (35) perciben un nivel regular-bueno de calidad de servicio en relación a una organización regular. Mientras que, el 32.1% (33), percibe un nivel bueno de calidad de servicio asociado a una buena organización en la gestión administrativa de la DEMUNA de la MDH - Puerto Inca - Huánuco 2020.

**Tabla 6***Tabla cruzada control\*calidad de servicio*

			Calidad de servicio (Agrupada)			Total
			Bajo	Moderado	Bueno	
Control (Agrupada)	Bajo	Recuento	6	12	4	22
		% del total	5.8%	11.7%	3.9%	21.4%
	Moderado	Recuento	5	27	12	44
		% del total	4.9%	26.2%	11.7%	42.7%
	Bueno	Recuento	7	25	5	37
		% del total	6.8%	24.3%	4.9%	35.9%
Total	Recuento	18	64	21	103	
	% del total	17.5%	62.1%	20.4%	100.0%	

En la tabla se muestra que, de un total de 103 usuarios y funcionarios de la DEMUNA. Los resultados indican que el 17.5% de los entrevistados (18) perciben un nivel de calidad de servicio regular-malo a asociado a una mal control de la actual gestión. Por otro lado, el 37.9% (39) perciben un nivel regular-bueno de calidad de servicio en relación a un control regular. Mientras que, el 30% (30), percibe un nivel bueno de calidad de servicio asociado a un buen control de la gestión administrativa de la DEMUNA de la MDH - Puerto Inca - Huánuco 2020.

## Análisis inferencial

### Hipótesis General

HG1: la gestión administrativa influye en la calidad de servicio que brinda la DEMUNA de la MDH - Puerto Inca - Huánuco 2020.

**Tabla 7**

*Resultado de ajuste de los datos gestión administrativa\*calidad de servicio*

	Contraste de razón de verosimilitud			
	Chi-cuadrado	gl	Sig.	Pseudo R cuadrado
Gestión administrativa	10.414	0	.035	.378 .412 .322

En la tabla se muestra que, después de realizar una prueba estadística, los resultados del test Chi cuadrado, se obtuvo un valor de 10.414 y un p-valor de 0.035; valor inferior a 0.05. Por ende, se rechaza la hipótesis nula, lo que sugiere que existe una relación estadísticamente significativa. Además, se utilizó la prueba Pseudo R2 para evaluar el grado de influencia de la gestión administrativa en la calidad de servicio. El coeficiente de correlación Nagelkerke obtenido fue de 0.412, lo cual indica que alrededor del 41% de la variabilidad en la calidad de servicio puede ser explicada por la gestión administrativa. En resumen, los resultados de la prueba estadística y la prueba Pseudo R2 sugieren que la gestión administrativa tiene una influencia significativa y positiva en la calidad de servicio de la DEMUNA de la MDH - Puerto Inca - Huánuco 2020.

## Hipótesis específica 1

**HE1:** la planificación administrativa influye en la calidad de servicio que brinda la DEMUNA de la MDH - Puerto Inca - Huánuco 2020.

**Tabla 8**

*Resultado de ajuste de los datos planificación\*calidad de servicio*

	Contraste de razón de verosimilitud			Pseudo R
	Chi-cuadrado	gl	Sig.	cuadrado
Planificación	7.714	0	.025	.458
				.495
				.404

En la tabla se muestra que, después de realizar una prueba estadística, los resultados del test Chi cuadrado, se obtuvo un valor de 7.714 y un p-valor de 0.025; valor inferior a 0.05. Por ende, se rechaza la hipótesis nula, lo que sugiere que existe una relación estadísticamente significativa. Además, se utilizó la prueba Pseudo R2 para evaluar el grado de influencia de la planificación en la calidad de servicio. El coeficiente de correlación Nagelkerke obtenido fue de 0.495, lo cual indica que alrededor del 49% de la variabilidad en la calidad de servicio puede ser explicada por la planificación de la gestión actual. En resumen, los resultados de la prueba estadística y la prueba Pseudo R2 sugieren que la planificación en la gestión administrativa tiene una influencia significativa y positiva en la calidad de servicio de la DEMUNA de la MDH - Puerto Inca - Huánuco 2020.

## Hipótesis específica 2

**HE2:** la organización administrativa influye en la calidad de servicio que brinda la DEMUNA de la MDH - Puerto Inca - Huánuco 2020.

**Tabla 9**

*Resultado del ajuste de los datos organización\*calidad de servicio*

	Contraste de razón de verosimilitud			Pseudo R cuadrado
	Chi-cuadrado	gl	Sig.	
Organización	8.824	0	.002	.438
				.510
				.484

En la tabla se muestra que, después de realizar una prueba estadística, los resultados del test Chi cuadrado, se obtuvo un valor de 8.824 y un p-valor de 0.002; valor inferior a 0.05. Por ende, se rechaza la hipótesis nula, lo que sugiere que existe una relación estadísticamente significativa. Además, se utilizó la prueba Pseudo R2 para evaluar el grado de influencia de la organización en la calidad de servicio. El coeficiente de correlación Nagelkerke obtenido fue de 0.510, lo cual indica que alrededor del 51% de la variabilidad en la calidad de servicio puede ser explicado por la organización de la gestión actual. En resumen, los resultados de la prueba estadística y la prueba Pseudo R2 sugieren que la organización en la gestión administrativa tiene una influencia significativa y positiva en la calidad de servicio de la DEMUNA de la MDH - Puerto Inca - Huánuco 2020.

### Hipótesis específica 3

**HE3:** el control administrativo influye en la calidad de servicio de la DEMUNA de la MDH - Puerto Inca - Huánuco 2020.

**Tabla 10**

*Resultado de prueba de correlación Comunicación\*Procesos administrativos*

	Contraste de razón de verosimilitud			Pseudo R
	Chi-cuadrado	gl	Sig.	cuadrado
Comunicación	10.721	0	.030	.412
				.455
				.397

En la tabla se muestra que, después de realizar una prueba estadística, los resultados del test Chi cuadrado, se obtuvo un valor de 10.721 y un p-valor de 0.030; valor inferior a 0.05. Por ende, se rechaza la hipótesis nula, lo que sugiere que existe una relación estadísticamente significativa. Además, se utilizó la prueba Pseudo R2 para evaluar el grado de influencia del control en la calidad de servicio. El coeficiente de correlación Nagelkerke obtenido fue de 0.455, lo cual indica que alrededor del 45% de la variabilidad en calidad de servicio puede ser explicada por el control de la actual gestión. En resumen, los resultados de la prueba estadística y la prueba Pseudo R2 sugieren que el control en la gestión administrativa tiene una influencia significativa y positiva en la calidad de servicio de la DEMUNA de la MDH - Puerto Inca - Huánuco 2020.

## V. DISCUSIÓN

En cuanto al objetivo general planteado inicialmente respecto de determinar en qué medida la gestión administrativa influye en la calidad de servicio que brinda la DEMUNA de la MDH – Puerto Inca – Huánuco 2020. Los resultados descriptivos indicaron que, el 16.6% de los entrevistados perciben un nivel de calidad de servicio regular-malo a asociado a una mala gestión administrativa. Por otro lado, el 49.5% perciben un nivel regular-bueno de calidad de servicio en relación a una gestión administrativa regular. Solo el 19.5%, percibe un nivel bueno de calidad de servicio asociado a una buena práctica en la gestión administrativa de la DEMUNA de la MDH - Puerto Inca - Huánuco 2020.

De la misma manera, después de realizar una prueba estadística, los resultados del test Chi cuadrado, se obtuvo un valor de 10.414 y un p-valor de 0.035; valor inferior a 0.05. Por ende, se rechazó la hipótesis nula, lo que sugirió que existe una relación estadísticamente significativa. Además, se utilizó la prueba Pseudo R2 para evaluar el grado de influencia de la gestión administrativa en la calidad de servicio. El coeficiente de correlación Nagelkerke obtenido fue de 0.412, lo cual indicó que alrededor del 41% de la variabilidad en la calidad de servicio puede ser explicada por la gestión administrativa. En resumen, los resultados de la prueba estadística y la prueba Pseudo R2 sugieren que la gestión administrativa tiene una influencia significativa y positiva en la calidad de servicio de la DEMUNA de la MDH - Puerto Inca - Huánuco 2020.

Los resultados hallados en el estudio guardan relación con lo que sostiene Puerto (2016) quien sostiene que se hace necesario la implementación de acciones intersectoriales e interdisciplinarias que coadyuven en la protección de los derechos de los niños. Ello es acorde a lo que en este estudio se halla, debido a que, la DEMUNA, con apoyo de la Municipalidad brinda el servicio de protección de los derechos de los niños, niñas y adolescentes del distrito. Para dicho fin, la DEMUNA articula sus funciones con otras instituciones del sistema de protección de la niñez. Es decir, mientras no existe una participación del gobierno local a nivel administrativo y presupuestal, los servicios que brinda la DEMUNA se limitarían y por ello muchas madres y menores no se beneficiarían en la defensa de sus

derechos.

Por lo que las actividades de la Municipalidad del Distrital de Honoría y de la DEMUNA no resultan coherentes con la misión, visión y valores planteados inicialmente, es decir, la institución no refleja una verdadera y eficaz planificación que se materialice en actividades beneficiosas a los usuarios de la DEMUNA. De los resultados se desprende una confrontación de posturas, debido a que los funcionarios encuestados señalan que la municipalidad viene ejerciendo una buena gestión administrativa (real planificación, análisis FODA, documentos de gestión actualizados, análisis de la misión visión y valores y su coherencia de sus actividades con respecto a su lineamiento organizacional) respecto de los servicios que brinda a la población, refiriéndose al caso específico de la DEMUNA. Sin embargo, la mayoría de usuarios encuestados señalan que la calidad de servicio que brinda la DEMUNA no es la adecuada debido a la carencia de ambientes y personal adecuado para el área y considerando una imagen institucional general pésima.

De la misma manera se evidenció una falta de cumplimiento de la misión, visión y valores institucionales; la misma que no se refleja en la programación de actividades de la DEMUNA en base a dichas directrices. Así mismo, la municipalidad rara vez realiza labores de control, supervisión del personal de la DEMUNA, y éste último rara vez realiza labores de supervisión y control de sus actividades. A través de estas afirmaciones, podemos colegir que la gestión administrativa influye de manera decisiva en la calidad de servicio que brinda la DEMUNA de la MDH - Puerto Inca - Huánuco 2020.

En cuanto al objetivo específico primero planteado inicialmente respecto a analizar en qué medida la planificación administrativa influye en la calidad de servicio que brinda la DEMUNA de la MDH - Puerto Inca - Huánuco 2020. Después de realizar una prueba estadística, los resultados del test Chi cuadrado, se obtuvo un valor de 7.714 y un p-valor de 0.025; valor inferior a 0.05. Por ende, se rechazó la hipótesis nula, lo que sugirió que existe una relación estadísticamente significativa. Además, se utilizó la prueba Pseudo R<sup>2</sup> para evaluar el grado de influencia de la planificación en la calidad de servicio. El coeficiente de correlación

Nagelkerke obtenido fue de 0.495, lo cual indicó que, alrededor del 49% de la variabilidad en la calidad de servicio puede ser explicada por la planificación de la gestión actual. En resumen, los resultados de la prueba estadística y la prueba Pseudo R2 sugirieron que la planificación en la gestión administrativa tiene una influencia significativa y positiva en la calidad de servicio de la DEMUNA de la MDH - Puerto Inca - Huánuco 2020.

Los resultados hallados en el estudio guardan relación con lo que sostiene García (2019) quien señala que existe un desistimiento de los servicios de la DEMUNA debido a diversos factores tanto por parte de los usuarios y también por la entidad. En el caso de la entidad, por la falta de capacitación de su personal, la mala atención, no brinda las facilidades y oportunidades a los usuarios tanto con la información y el servicio brindado. Ello es acorde a lo que en este estudio se halla, debido a que, si bien los funcionarios de la Municipalidad aducen realizar acciones de planificación, organización y control para el buen desempeño de las áreas; sin embargo, los usuarios tienen otra percepción del servicio brindado por la DEMUNA, que recae en la falta de capacidad del personal, falta de amabilidad, el servicio no es del todo oportuno, los ambientes no son el adecuado y a nivel higiénico no es lo adecuado.

Así mismo, Páez (2016) señala que la falta de personal idóneo a cargo de la oficina de la DEMUNA se debe a una falta de voluntad política y administrativa de sus autoridades. Esto es acorde a lo que hallamos en la investigación, debido a que los usuarios señalan que no siempre se pone como responsable de la DEMUNA a una persona idónea y capacitada para el cargo, en ocasiones una persona se hace cargo de varias áreas incluido la DEMUNA, tal como señala los mismos usuarios del servicio.

Entonces se puede inferir que la oficina de DEMUNA no cuenta con la implementación adecuada (tanto de los ambientes y de personal) para la buena calidad de atención de los usuarios. Y esto, en razón a lo manifestado por los usuarios quienes aseguran que la DEMUNA sólo algunas veces cuenta con el personal adecuado, los ambientes de la oficina no se encuentran acondicionados para el servicio, los equipos no son modernos y los ambientes no siempre están

limpios o higiénicos.

Distinta apreciación señaló los funcionarios quienes argumentaron tener una buena planificación en la municipalidad y que las actividades se encuentran debidamente programadas y supervisadas. Sin embargo, se pudo evidenciar que los problemas en la calidad de servicios se deben principalmente a una deficiente planificación de la Municipalidad y la DEMUNA que no le permite tener una buena calidad técnica en el servicio. A través de estas afirmaciones podemos colegir que la planificación administrativa influye de manera determinante en la calidad técnica que brinda la DEMUNA de la MDH - Puerto Inca - Huánuco 2020.

En cuanto al objetivo específico segundo planteado inicialmente respecto a analizar en qué medida la organización administrativa influye en la calidad de servicio que brinda la DEMUNA de la MDH - Puerto Inca - Huánuco 2020. Después de realizar una prueba estadística, los resultados del test Chi cuadrado, se obtuvo un valor de 8.824 y un p-valor de 0.002; valor inferior a 0.05. Por ende, se rechazó la hipótesis nula, lo que sugiere que existe una relación estadísticamente significativa. Además, se utilizó la prueba Pseudo R2 para evaluar el grado de influencia de la organización en la calidad de servicio. El coeficiente de correlación Nagelkerke obtenido fue de 0.510, lo cual indicó que alrededor del 51% de la variabilidad en la calidad de servicio puede ser explicado por la organización de la gestión actual. En resumen, los resultados de la prueba estadística y la prueba Pseudo R2 sugieren que la organización en la gestión administrativa tiene una influencia significativa y positiva en la calidad de servicio de la DEMUNA de la MDH - Puerto Inca - Huánuco 2020.

Los resultados hallados en el estudio guardan relación con lo que sostiene Fernández (2019) señalando que los factores administrativos son los que limitan o restringen los servicios de la DEMUNA. La capacitación del personal a cargo limita el servicio integral. La infraestructura institucional restringe la oferta de servicios de la DEMUNA. Ello es acorde a lo que en este estudio se halla, debido a que, si bien los funcionarios de la Municipalidad aducen realizar acciones de organización para el buen desempeño de las áreas, que incluye la DEMUNA; sin embargo, los usuarios mantienen otra percepción del servicio brindado por la DEMUNA, que

recae en la baja calidad funcional de la misma, constatándose que los usuarios no son atendidos de manera oportuna, no se les brinda la información adecuada, no siempre se deriva sus casos a instituciones especializadas y creen que no absuelven sus dudas planteadas al personal a cargo.

Se evidenció que la DEMUNA algunas veces cuenta con una atención oportuna, brindando información adecuada, absolviendo las dudas de los usuarios y derivando aquellos casos a instituciones especializadas para un tratamiento especial. El motivo principal se debe a que la organización administrativa por parte de la Municipalidad y de la oficina de DEMUNA presentan serias deficiencias administrativas, de organización y capacitación lo que contribuye a una disminución de la calidad funcional de la DEMUNA respecto a la atención de los usuarios.

En los resultados mostrados existe una contradicción notoria entre lo que señalan los funcionarios y lo que perciben los usuarios. Para los funcionarios, la municipalidad realiza constantes acciones de organización para el buen desempeño de las áreas, que incluye la DEMUNA. Sin embargo, la mayoría de los usuarios señalan que la DEMUNA algunas veces realiza atenciones de forma oportuna, brindando buena información y no realiza las derivaciones de los casos especiales a entidades especializadas para su atención. A través de estas afirmaciones se puede colegir que la organización administrativa influye de manera determinante en la calidad funcional que brinda la DEMUNA de la MDH - Puerto Inca - Huánuco 2020.

En cuanto al objetivo específico tercero planteado inicialmente respecto a analizar en qué medida el control administrativo influye en la calidad de servicio de la DEMUNA de la MDH - Puerto Inca - Huánuco 2020. Después de realizar una prueba estadística, los resultados del test Chi cuadrado, se obtuvo un valor de 10.721 y un p-valor de 0.030; valor inferior a 0.05. Por ende, se rechazó la hipótesis nula, lo que sugirió que existe una relación estadísticamente significativa. Además, se utilizó la prueba Pseudo R2 para evaluar el grado de influencia del control en la calidad de servicio. El coeficiente de correlación Nagelkerke obtenido fue de 0.455, lo cual indicó que alrededor del 45% de la variabilidad en calidad de servicio puede ser explicada por el control de la actual gestión. En resumen, los resultados de la

prueba estadística y la prueba Pseudo R2 sugieren que el control en la gestión administrativa tiene una influencia significativa y positiva en la calidad de servicio de la DEMUNA de la MDH - Puerto Inca - Huánuco 2020.

Los resultados hallados en el estudio guardan relación con lo que sostiene Coronado (2017) señalando que existe una relación bastante significativa entre los que se planifica, organiza y controla y el compromiso de la persona a cargo de la defensa de los menores. El estudio coincide con nuestro hallazgo en el sentido de que no se ve reflejada la gestión administrativa de la Municipalidad respecto de la calidad de servicio con que brinda la DEMUNA. La Municipalidad considera que realizando todas las etapas de la gestión administrativa automáticamente se ofrece un servicio de calidad en la DEMUNA, algo que difiere de la realidad, la misma que se muestra en la imagen institucional percibida por los usuarios y población general del distrito. No existe una buena calidad de atención de la DEMUNA de la MDH - Puerto Inca, a razón de que no se tiene una eficiente gestión administrativa con resultados.

Se evidenció que la DEMUNA no siempre tiene una atención oportuna, personalizada, con amabilidad, con confianza, y en horario adecuado para los usuarios. Aunque esta postura se confronta entre lo vertido por los funcionarios y lo percibido por los usuarios. Para la mayoría de los funcionarios la municipalidad siempre realiza acciones de control respecto de las actividades de las áreas, incluido la DEMUNA y también sobre el personal mismo que lo dirige, así como el cumplimiento de objetivos y metas programados. Sin embargo, la mayoría de usuarios que participaron del cuestionario informaron que la DEMUNA algunas veces lo atendieron de manera oportuna, personalizada, pocas veces el personal le genera confianza, algunas veces el personal atiende con amabilidad y el horario no es fijo y no resulta ser el adecuado.

Esta percepción se debe principalmente a una deficiente actividad de control de la Municipalidad respecto de las funciones que desempeña el encargado de la DEMUNA, las actividades que desarrolla y el cumplimiento de los objetivos y metas programados con antelación. Una actividad de control eficiente permitirá mejorar la imagen institucional de la DEMUNA desde la percepción de los usuarios. A través

de estas afirmaciones se puede colegir que el control administrativo influye de manera decisiva en la imagen institucional de la DEMUNA de la MDH - Puerto Inca - Huánuco 2020.

Se estima que las acciones de mejora de la calidad de atención respecto a los servicios que brinda la oficina de DEMUNA de la Municipalidad Distrital de Honoria estarán sujeta a la mejora, en igual proporción, de la gestión administrativa que viene desarrollando la Municipalidad. Ambas variables deben considerar una mejora proporcional a las necesidades de los usuarios. La mejora proporcional de la gestión administrativa, será una mejora correlacional a la calidad de atención de la oficina de DEMUNA del distrito de Honoria.

## VI. CONCLUSIONES

1. Se concluye con respecto al objetivo general que, la gestión administrativa tiene una influencia significativa en la calidad de servicio de la DEMUNA de la MDH, Puerto Inca, Huánuco. Esta afirmación se basó en los resultados del test Chi cuadrado, que obtuvo un valor de 10.416 y un p-valor de 0.034; valor inferior a 0.05. Se rechazó la hipótesis nula; además, se utilizó la prueba Pseudo R2 para evaluar el grado de influencia. El coeficiente de Nagelkerke obtenido fue de 0.412, lo cual indicó que, alrededor del 41% de la variabilidad en la calidad de servicio puede ser explicada por la gestión administrativa.

2. Se concluye con respecto al primer objetivo específico que, existe una influencia significativa entre la planificación administrativa y la calidad de servicio que brinda la DEMUNA de la MDH - Puerto Inca - Huánuco 2020. Esta afirmación se basó en el resultado del test Chi cuadrado que obtuvo un valor de 7.714 y un p-valor de 0.025; valor inferior a 0.05. Por ende, se rechazó la hipótesis nula. Además, se utilizó la prueba Pseudo R2 para evaluar el grado de influencia. El coeficiente de Nagelkerke obtenido fue de 0.495, lo cual indicó que alrededor del 49% de la variabilidad en la calidad de servicio puede ser explicada por la planificación de la gestión actual.

3. Se concluye con respecto al segundo objetivo específico que, existe una influencia significativa entre la organización administrativa y la calidad de servicio que brinda la DEMUNA de la MDH - Puerto Inca - Huánuco 2020. Esta afirmación se basó en el resultado del test Chi cuadrado que obtuvo un valor de 8.824 y un p-valor de 0.002; valor inferior a 0.05. Por ende, se rechazó la hipótesis nula, lo que sugiere que existe una relación estadísticamente significativa. Además, se utilizó la prueba Pseudo R2 para evaluar el grado de influencia. El coeficiente de Nagelkerke obtenido fue de 0.510, lo cual indica que alrededor del 51% de la variabilidad en la calidad de servicio puede ser explicado por la organización de la gestión actual.

4. Se concluye con respecto al tercer objetivo específico que, existe una influencia significativa entre el control administrativo y la imagen institucional de la DEMUNA de la MDH - Puerto Inca - Huánuco 2020. Esta afirmación se basó en el resultado

del test Chi cuadrado que obtuvo un valor de 10.721 y un p-valor de 0.030; valor inferior a 0.05. Por ende, se rechazó la hipótesis nula, lo que sugiere que existe una relación estadísticamente significativa. Además, se utilizó la prueba Pseudo R2 para evaluar el grado de influencia del control en la calidad de servicio. El coeficiente de Nagelkerke obtenido fue de 0.455, lo cual indicó que alrededor del 45% de la variabilidad en calidad de servicio puede ser explicada por el control de la actual gestión.

## **VII. RECOMENDACIONES**

Primero: El Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, a cargo funcionalmente de la DEMUNA, deberá implementar lineamientos sobre las condiciones de los ambientes de la DEMUNA, el perfil del personal que estará a cargo y algunas directrices que guíe la atención de dicha oficina; a partir de esta iniciativa la gestión administrativa municipal pueda adecuarse a dichos parámetros y se mejore con ello, la calidad de servicio que brinda la DEMUNA de la MDH - Puerto Inca - Huánuco.

Segundo: La Municipalidad Distrital de Honoria deberá individualizar los documentos de gestión para cada área municipal, con la finalidad de sensibilizar dichos documentos a cada jefe de área (incluido la DEMUNA). Ello permitirá tener claro los lineamientos de funciones, actividades a desarrollar y ambientes adecuados a implementar; para que las actividades de la DEMUNA se enmarquen a las directrices de la misión, visión y valores institucionales y así mejorar la calidad de sus servicios.

Tercero: La Municipalidad Distrital de Honoria deberá individualizar el Reglamento de Organización y Funciones y el Manual de Procedimientos, con la finalidad de sensibilizar las funciones del encargado de la DEMUNA y los procedimientos que conlleva al momento de realizar los servicios de la DEMUNA, de este modo se asignará personal adecuado según sus funciones, de esta manera podrá conocer de qué manera deberá ejercer sus funciones y actividades.

Cuarto: La Municipalidad Distrital de Honoria deberá implementar un buzón de sugerencias y quejas a fin de conocer la percepción de los servicios de la DEMUNA desde los propios usuarios y brindar, a partir de ello, inmediatas correcciones y mejoras. Ello permitirá mejorar la calidad de servicio de la DEMUNA desde el control social de la población.

## REFERENCIAS

- Aiteco (2018) Qué es la calidad de servicio. Aiteco Consultores, Desarrollo y Gestión. Recuperado de: <https://www.aiteco.com/que-es-la-calidad-de-servicio/>
- Andrews, K. (2017) *El Concepto de Estrategia Empresarial*. España: Edit. EUNSA.
- Anzola, S. (2015) *Administración de pequeñas empresas*. 6ta. Edición. México. McGraw-Hill Interamericana.
- Arias, F. (2016). *El proyecto de Investigación. Introducción a la metodología científica*. Caracas, Editorial Episteme.
- Astudillo, J. (2017) *Calidad de servicio según usuarios externos de las DEMUNA de Los Olivos e Independencia Octubre, 2016*. Tesis para optar el grado académico de maestra en Gestión Pública. Universidad Cesar Vallejo. Lima – Perú. Recuperado de: <https://n9.cl/phzix>
- Blanco, N. (2017). *Instrumentos de Recolección de Datos Primarios*. Maracaibo, Dirección de Cultura de la Universidad del Zulia.
- Carballo, M. & Guelmes, E. (2016). *Algunas consideraciones acerca de las variables en las investigaciones que se desarrollan en educación*. Revista Universidad y Sociedad. Recuperado de: <http://rus.ucf.edu.cu/>
- Chiavenato, I. (2016) *Introducción a la Teoría General de la Administración*. 6ta Edición. España. McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2017) *Fundamentos de Administración: Planeamiento, Organización, Dirección y Control para Incrementar Competitividad y Sustentabilidad*. 4ta edic. España. McGraw-Hill.
- College, D. (2020). El control como fase del proceso administrativo. En Gesiopolis 28 de enero de 2020. Recuperado de: <https://n9.cl/w14c3>

- Corbetta, P. (2018). *Metodología y técnicas de investigación social* (5ta ed.). Madrid, Mc Graw Hill
- Córdoba, C.; Vásquez, P.; Gutiérrez, L.; Gordillo, Y. & Grisales, C. (2019) *La organización social del cuidado de la infancia en sectores vulnerables de Bogotá*. Cultura de los Cuidados (Edición Digital). Bogotá Colombia. Recuperado de: <https://n9.cl/gurzm>
- Coronado, G. (2017) *Gestión administrativa y responsabilidad de los defensores en la atención a los usuarios en la DEMUNA de la Municipalidad de Lurigancho Chosica 2016*. Tesis para optar al grado académico de Maestro en Gestión Pública. Universidad Nacional de Educación. Enrique Guzmán y Valle. Lima – Perú. Recuperado de: <https://n9.cl/mzo51>
- Cuesta, M. (2016). *Introducción al muestreo*. Universidad de Oviedo: Oviedo. <http://www.editorialkamar.com/et/archivo04.pdf>
- Dextre, J. & Pozo, R. (2012) ¿Control de gestión o gestión de control? *Contabilidad y Negocios*, vol. 7, núm. 14, 2012, pp. 69-80. <https://www.redalyc.org/pdf/2816/281624914005.pdf>
- Drucker Peter F. (2015) *La administración en una época de grandes cambio*. 1ra Edición. Argentina. Debolsillo.
- Fernández, M. (2019) *Factores limitantes de la oferta de servicios y satisfacción del usuario en la DEMUNA de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas - Yurimaguas, 2019*. Tesis para optar el grado académico de maestra en Gestión Pública. Universidad Cesar Vallejo. Tarapoto – Perú. Recuperado de: <https://n9.cl/lwb28>
- Fischer, R. (2018). *El Desafío del Servicio. Análisis y Fundamentos*. Santiago de Chile. Larrea.
- García, I. (4 de noviembre 2017) “*Definición de organización*”. Economíasimple.net. Recuperado de: <https://n9.cl/efzdp>

- García, T. (2019) *Factores asociados al abandono del servicio de la Defensoría Municipal del Niño, Niña y Adolescente - DEMUNA de Santa Clara, Ate – 2017*. Tesis para optar el grado académico de maestra en Gestión Pública. Universidad Cesar Vallejo. Lima – Perú. Recuperado de: <https://n9.cl/ecop9x>
- Gerena, L. (2017) *La investigación aplicada*. Colombia. Calameo. Recuperado de: <https://n9.cl/9uulz>
- Goodstein L; Nolan, T. & Pfeiffer W. (2016) *Planeación Estratégica Aplicada*. Bogotá: McGraw Hill.
- Guerra, V y de Arends, P. (2009) Medición de la Imagen Institucional de un Postgrado Universitario. *Ingeniería Industrial*, Vol. 1, N.1 10-20. <https://www.redalyc.org/pdf/2150/215016873003.pdf>
- Guízar, R. (2015). *Desarrollo Organizacional. Principios y aplicaciones*. 5ta Edición. México: Mc-Graw Hill Interamericana.
- Hernández, R. (2018) *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: Mc-Graw-Hill Interamericana Editores S.A.
- Hill J. G. (2017) *Administración Estratégica* (5ta edic.). Bogotá: McGraw Hill. Jaime, H. (2016) *Planeamiento Estratégico Sistémico*. Lima: San Marcos.
- Jorquera, C. (2017) Políticas públicas y derecho a la educación de niños, niñas y adolescentes extranjeros en Chile. *Revista de Actualidades Investigativas en Educación (INIE)*, Vol. 17, N. 1. Recuperado de: <https://n9.cl/xb021>
- Landeau, R. (2016) *Elaboración de trabajos de investigación*. Caracas: Editorial ALFA.
- Larrea, P. (1991) *Calidad del servicio. Del marketing a la estrategia*. Madrid: Díaz de Santos.  
[https://books.google.es/books?id=hJVcH5nSp0C&pg=PP4&lpg=PP4&dq=%22pedro+larrea+angulo%22+calid%20ad+de+servicio&source=bl&ots=tzNP\\_yp17g&sig=NdZ3p7TIdSUzUKB6](https://books.google.es/books?id=hJVcH5nSp0C&pg=PP4&lpg=PP4&dq=%22pedro+larrea+angulo%22+calid%20ad+de+servicio&source=bl&ots=tzNP_yp17g&sig=NdZ3p7TIdSUzUKB6)

MaY%20mdNHylA&hl=es&sa=X&ei=T9azT5qPNc27hAe9s8CBCQ#v=one  
page&q=%20%22pedro%20larrea%20angulo%22%20calidad%20de%20se  
rvicio&f=false

Longenecker, Moore, Petty & Palich (2016) *Administración de pequeñas empresas. Lanzamiento y crecimiento de iniciativas emprendedoras*. (14ª edic.) México: Cengage Learning Editores, S.A.

Lozada, J. (2014) *Investigación Aplicada: Definición, Propiedad Intelectual e Industria*. *CienciaAmérica* Vol. 3, N.1, 47-50.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6163749>

Luna, A. (2016) *Proceso Administrativo*. México: Grupo Editorial Patria S.A.

Malhotra, N. K. (2017) *Investigación de mercados* (4ta. ed.). México: Pearson Educación.

Molinari, G.; Alfonso, A. & Scaramellini, N. (2018) *Las áreas funcionales en las organizaciones. Particularidades en las organizaciones turísticas*. Buenos Aires: Universidad Nacional de La Plata. Recuperado de: <https://n9.cl/vblkv>

Münch, L. (2016) *Administración: Escuelas, proceso administrativo, áreas funcionales y desarrollo emprendedor*. 4ta. Edición. México. Pearson.

Páez, G. (2016) *La problemática de la defensa de los derechos del niño y del adolescente en la DEMUNA de la provincia de Huaylas en relación a la búsqueda del bienestar subjetivo*. Tesis para optar el grado de Magíster en Gerencia Social. Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima - Perú. Recuperado de: <https://n9.cl/xedg>

Pávez, J.; Herrera, Y.; Molina, J.; Ortúzar, H. & Zamora, C. (2019) *El permanente conflicto entre estado e instituciones colaboradoras a partir de su marco normativo*. *Athenea Digital* 19(1), 1-24. Recuperado de: <https://raco.cat/index.php/Athenea/article/view/v19-1-pavez/442376>

Pezo, A. (2018) *Planeamiento y Análisis Estratégico: Un aporte para la educación profesional tecnológica en el Perú*. Lima: Programa Marco de Formación

Profesional Tecnológica y Pedagógica en Perú (FORTE-PE).

Puerto, A. (2016) *Estudio documental sobre las normas que protegen los derechos de los Niños y las Niñas en Colombia*. Universidad Nacional de Colombia. *Revista Salud Historia y Sanidad* Vol. 11, N.1, 99-131. Recuperado de: <https://n9.cl/pwve0>

Quiroa, M. (08 de abril, 2021). *Proceso de planificación*. Economipedia.com. Recuperado de: <https://n9.cl/29ek>

Repullo, J. & Oteo, L. (2015) Portafolios de planificación, organización y gestión del jefe de servicios clínicos. *Archivos españoles de urología* Tomo 68, N.1, 14-22. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4980291>

Reyes, P. (2019) *La subvención como forma de gestión del servicio público. Sobre la Ley N° 20.032, que establece el Sistema de Atención a la Niñez y Adolescencia a través de la Red de Colaboradores del SENAME y su Régimen de Subvención*. Tesis para optar el grado de magister en Derecho Público. Universidad de Chile. Santiago - Chile. Recuperado de: <https://n9.cl/cwh2s>

Robbins, S. & Judge, T. (2015) *Comportamiento Organizacional*. 15ta. Edición, México: Pearson.

Ruiz C. (2001) *Gestión de la calidad del servicio*. Universidad de Zaragoza: Ciberconta. Recuperado de: <https://ciberconta.unizar.es/leccion/calidadserv/>

Samaja, J. (2017). *Epistemología y metodología. Elementos para la teoría de la investigación científica*. Buenos Aires: Ediciones Eudeba.

Sánchez, H. & Reyes, C. (2016) *Metodología y diseños en la investigación científica*. 6ta edición. Lima: Bussiness Support Aneth SRL.

Stoner, J.; Freeman, E. & Gilbert, D. (2015) *Administración*. 9na. Edición. México: Pearson.

Strauss, A & Corbin, J. (2018). *“Bases de la investigación cualitativa. Técnicas y procedimientos para desarrollar la teoría fundamentada”*. Medellín: Universidad de Antioquia.

<https://diversidadlocal.files.wordpress.com/2012/09/bases-investigacion-cualitativa.pdf>

Yuni, J & Urbano, C. (2016). *Técnicas para investigar. Volumen 1. Recursos metodológicos para la preparación de proyectos de investigación* (4ta edición). Córdoba, Editorial Brujas.

Zacarias, H. (2016) *Administración Estratégica*. (2da edición.) México: Grupo Editorial Patria.

## **ANEXOS**

## Anexo 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

**Título:** “Gestión administrativa y calidad del servicio que brinda la DEMUNA de la Municipalidad Distrital de Honoria - Puerto Inca- Huánuco2020”

**Tesista:** Winchez Aylas, Venny

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición	Población/ Muestra	Técnicas e Instrumentos	Procedimientos
<p><b>Problema general:</b> ¿En qué medida la gestión administrativa influye en la calidad de servicio que brinda la DEMUNA de la Municipalidad Distrital de Honoria - Puerto Inca - Huánuco 2020?</p> <p><b>Problemas específicos:</b> ¿En qué medida la planificación administrativa influye en la calidad técnica que brinda la DEMUNA de la Municipalidad Distrital de Honoria - Puerto Inca - Huánuco 2020?</p> <p>¿En qué medida la organización administrativa influye en la calidad funcional que brinda la DEMUNA de la Municipalidad Distrital de Honoria - Puerto Inca - Huánuco 2020?</p> <p>¿En qué medida el control administrativo influye en la imagen institucional de la DEMUNA de la Municipalidad Distrital de Honoria - Puerto Inca - Huánuco 2020?</p>	<p><b>Objetivo general:</b> Determinar en qué medida la gestión administrativa influye en la calidad de servicio que brinda la DEMUNA de la Municipalidad Distrital de Honoria - Puerto Inca - Huánuco 2020.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b> Analizar en qué medida la planificación administrativa influye en la calidad técnica que brinda la DEMUNA de la Municipalidad Distrital de Honoria - Puerto Inca - Huánuco 2020.</p> <p>Analizar en qué medida la organización administrativa influye en la calidad funcional que brinda la DEMUNA de la Municipalidad Distrital de Honoria - Puerto Inca - Huánuco 2020.</p> <p>Analizar en qué medida el control administrativo influye en la imagen institucional de la DEMUNA de la Municipalidad Distrital de Honoria - Puerto Inca - Huánuco 2020.</p>	<p><b>Hipótesis general:</b> La gestión administrativa influye positivamente en la calidad de servicio que brinda la DEMUNA de la Municipalidad Distrital de Honoria - Puerto Inca - Huánuco 2020.</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b> <b>HE<sub>1</sub></b> La planificación administrativa influye en la calidad técnica que brinda la DEMUNA de la Municipalidad Distrital de Honoria - Puerto Inca - Huánuco 2020.</p> <p><b>HE<sub>2</sub></b> La organización administrativa influye en la calidad funcional que brinda la DEMUNA de la Municipalidad Distrital de Honoria - Puerto Inca - Huánuco 2020.</p> <p><b>HE<sub>3</sub></b> El control administrativo influye en la imagen institucional de la DEMUNA de la Municipalidad Distrital de Honoria - Puerto Inca - Huánuco 2020.</p>	<p><b>Variable independiente:</b>  Gestión administrativa</p>	<p>Es el arte de manejar la planeación, control, dirección y organización mediante el conjunto de actividades realizadas por los involucrados, con el propósito de cumplir con las metas y objetivos señalados que se unifican sinérgicamente en una corporación.</p>	<p>Respuestas dadas por los funcionarios de la Municipalidad y DEMUNA referidas a la planificación, organización y control al interior de la institución. Las respuestas se enmarcan dentro de un continuo que va desde “nunca” hasta “siempre”.</p>	<p>- Planificación</p> <p>- Organización</p> <p>- Control</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Plan Estratégico.</li> <li>- Objetivos.</li> <li>- Actividades o acciones.</li> <li>- Estructura orgánica.</li> <li>- Liderazgo</li> <li>- Trabajo en equipo</li> <li>- Motivación</li> <li>- Evaluar desempeño.</li> <li>- Monitoreo de actividades.</li> <li>- Verificación cumplimiento de metas.</li> <li>- Capacitación</li> </ul>	<p><b>Escala Likert:</b></p> <p>Nunca (1)</p> <p>Rara vez (2)</p> <p>Algunas veces (3)</p> <p>Con frecuencia (4)</p> <p>Siempre (5).</p>	<p><b>Población:</b> 01 gerente municipal</p> <p>01 administrador</p> <p>01 encargado de DEMUNA</p> <p>150 usuarios atendidos.</p>	<p><b>Técnicas:</b> - Entrevista - Encuesta</p> <p><b>Instrumentos:</b> : - Guía de entrevista. - Cuestionario</p>	<p>Se realizará según el siguiente procedimiento y orden:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Se recolectará la información de la muestra.</li> <li>- Se transcribe la información obtenida.</li> <li>- Se tabula la información en los aplicativos.</li> <li>- Se centraliza la información en el aplicativo.</li> <li>- Se organiza la información.</li> <li>- Se cuantifica la información.</li> <li>- Se crean tablas y gráficos estadísticos para una mejor presentación y análisis de la información.</li> </ul>
			<p><b>Variable dependiente:</b>  Calidad de servicio</p>	<p>Es el cumplimiento de las expectativas de la persona satisfaciendo lo que ella pensó, superando sus expectativas (p. 55).</p>	<p>Respuestas dadas por los usuarios atendidos referidas a la calidad técnica, calidad funcional e imagen institucional que se presenta en la atención de la DEMUNA. Las respuestas se enmarcan dentro de un continuo que va desde “nunca” hasta “siempre”.</p>	<p>- Calidad técnica</p> <p>- Calidad funcional</p> <p>- Imagen institucional</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Profesional adecuado.</li> <li>- Ambiente adecuado.</li> <li>- Equipos modernos.</li> <li>- Higiene y limpieza</li> <li>- Atención oportuna.</li> <li>- Información adecuada</li> <li>- Gestión de los casos</li> <li>- Calidad en el servicio</li> <li>- Confianza en el servicio</li> <li>- Amabilidad en el servicio</li> </ul>	<p><b>Escala Likert:</b></p> <p>Nunca (1)</p> <p>Rara vez (2)</p> <p>Algunas veces (3)</p> <p>Con frecuencia (4)</p> <p>Siempre (5).</p>	<p><b>Muestra:</b> 01 gerente municipal</p> <p>01 administrador</p> <p>01 encargado de DEMUNA</p> <p>100 usuarios atendidos.</p>	<p><b>Técnicas:</b> - Entrevista - Encuesta</p> <p><b>Instrumento:</b> - Guía de entrevista. - Cuestionario</p>	

## Anexo 2. MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
<b>Variable independiente:</b>  Gestión administrativa	Es el arte de manejar la planeación, control, dirección y organización mediante el conjunto de actividades realizadas por los involucrados, con el propósito de cumplir con las metas y objetivos señalados que se unifican sinérgicamente en una corporación.	Respuestas dadas por los funcionarios de la Municipalidad y DEMUNA referidas a la planificación, organización y control al interior de la institución. Las respuestas se enmarcan dentro de un continuo que va desde "nunca" hasta "siempre".	- Planificación	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Plan Estratégico.</li> <li>- Objetivos.</li> <li>- Actividades o acciones.</li> </ul>	<b>Escala Likert:</b>  Nunca (1) Rara vez (2)  Algunas veces (3)  Con frecuencia (4)  Siempre (5).
			- Organización	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Estructura orgánica.</li> <li>- Liderazgo</li> <li>- Trabajo en equipo</li> <li>- Motivación</li> </ul>	
			- Control	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Evaluar desempeño.</li> <li>- Monitoreo de actividades.</li> <li>- Verificación cumplimiento de metas.</li> <li>- Capacitación.</li> </ul>	
<b>Variable dependiente:</b>  Calidad de servicio	Es el cumplimiento de las expectativas de la persona satisfaciendo lo que ella pensó, superando sus expectativas (p. 55).	Respuestas dadas por los usuarios atendidos referidas a la calidad técnica, calidad funcional e imagen institucional que se presenta en la atención de la DEMUNA. Las respuestas se enmarcan dentro de un continuo que va desde "nunca" hasta "siempre".	- Calidad técnica	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Profesional adecuado.</li> <li>- Ambiente adecuado.</li> <li>- Equipos modernos</li> <li>- Higiene y limpieza</li> </ul>	
			- Calidad funcional	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Atención oportuna.</li> <li>- Información adecuada</li> <li>- Gestión de los casos</li> </ul>	
			- Imagen institucional	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Calidad en el servicio</li> <li>- Confianza en el servicio</li> <li>- Amabilidad en el servicio</li> </ul>	

## Anexo 3: Instrumento



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

### CUESTIONARIO

*Este cuestionario recogerá información sobre la gestión administrativa y su influencia en la calidad de servicio que brinda la DEMUNA de la Municipalidad Distrital de Honoria. Por esta razón, le pedimos responder este cuestionario con mucho cuidado y en base a su experiencia y conocimientos.*

Lee atentamente las siguientes preguntas y marca con un aspa (X) dentro del recuadro que consideres conveniente.

#### Escala de medición:

1: Nunca (N)    2: Rara vez (RV)    3: Algunas veces (AV)    4: Con frecuencia (CF)    5: Siempre (S)

N°	Enunciados de la variable <b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>	Escala de medición				
		N	RV	AV	CF	S
		1	2	3	4	5
<b>DIMENSIÓN: Planificación</b>						
1	La Municipalidad cuenta con una real planificación					
2	La Municipalidad realiza la planificación con la participación de todas las áreas.					
3	La Municipalidad elabora el análisis FODA para la aplicación de estrategias.					
4	La Municipalidad cuenta con los instrumentos de gestión adecuados y actualizados para el desempeño de labores.					
5	La Municipalidad realiza un análisis de la misión, visión y valores de manera permanente.					
6	Las actividades de la Municipalidad son coherentes con la misión, visión y valores inicialmente planteados.					
7	Las actividades de la DEMUNA son coherentes con la misión, visión y valores planteados por la institución.					
<b>DIMENSIÓN: Planificación</b>						
8	La Municipalidad tiene una estructura organizativa adecuada.					
9	Existe buena coordinación (comunicación) entre la DEMUNA y las demás áreas de la Municipalidad.					
10	El alcalde define las actividades que cada área debe realizar.					
11	El Gerente municipal define las actividades que la DEMUNA debe realizar.					
12	La DEMUNA define sus propias actividades a realizar.					
13	El presupuesto se distribuye según las necesidades de cada área.					
14	A la DEMUNA se le asigna el presupuesto según sus necesidades.					
<b>DIMENSIÓN: Planificación</b>						
15	Al finalizar, se evalúan las actividades que desarrolla la DEMUNA.					
16	Se evalúa constantemente el desempeño del personal a cargo de la DEMUNA.					
17	Se evalúa constantemente el cumplimiento de los objetivos y metas programados por la DEMUNA.					
18	Se realiza supervisiones constantes a las actividades y al personal de la DEMUNA.					



Nº	Enunciados de la variable CALIDAD DE SERVICIO	Escala de medición				
		N	RV	AV	CF	S
		1	2	3	4	5
<b>DIMENSIÓN: Calidad técnica</b>						
1	El encargado de la DEMUNA es el profesional adecuado para el puesto.					
2	La oficina de la DEMUNA cumple con el acondicionamiento adecuado para el ejercicio de la función.					
3	La oficina de la DEMUNA se encuentra debidamente implementado con equipos modernos para una mejor atención.					
4	La oficina de la DEMUNA cuenta con un ambiente higiénico y limpio para la recepción adecuado de usuarios.					
<b>DIMENSIÓN: Calidad funcional</b>						
5	El encargado de la DEMUNA atiende a los usuarios de manera oportuna.					
6	El encargado de la DEMUNA brinda información adecuada a los usuarios.					
7	El encargado de la DEMUNA deriva correctamente los casos a las instituciones (Poder Judicial, Fiscalía, etc.) para ser atendidos.					
8	El encargado de la DEMUNA absuelve las dudas de los usuarios en un tiempo adecuado.					
<b>DIMENSIÓN: Imagen institucional</b>						
9	La atención recibida es oportuna.					
10	La atención recibida es personalizada.					
11	Le genera confianza el personal que lo atendió en la DEMUNA.					
12	El personal de la DEMUNA fue amable al atenderlo.					
13	El horario de atención de la DEMUNA es adecuado.					
14	La DEMUNA ayudó a resolver su problema.					

## Anexo 04. Validación por juicio de experto



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

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1 Planificación</b>								
1	La Municipalidad cuenta con una real planificación interna.	X		X		X		
2	La Municipalidad realiza la planificación con la participación de todas las áreas.	X		X		X		
3	La Municipalidad elabora el análisis FODA para la aplicación de estrategias.	X		X		X		
4	La Municipalidad cuenta con los instrumentos de gestión adecuados y actualizados para el desempeño de labores.	X		X		X		
5	La Municipalidad realiza un análisis de la misión, visión y valores de manera permanente.	X		X		X		
6	Las actividades de la Municipalidad son coherentes con la misión, visión y valores inicialmente planteados.	X		X		X		
7	Las actividades de la DEMUNA son coherentes con la misión, visión y valores planteados por la institución.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2 Organización</b>								
8	La municipalidad tiene una estructura organizativa adecuada.	X		X		X		
9	Existe una buena coordinación (comunicación) entre la DEMUNA y las demás áreas de la Municipalidad.	X		X		X		
10	El alcalde define las actividades que cada área debe realizar.	X		X		X		
11	El Gerente municipal define las actividades que la DEMUNA debe realizar.	X		X		X		
12	La DEMUNA define sus propias actividades a realizar.	X		X		X		
13	El presupuesto se distribuye según las necesidades de cada área.	X		X		X		
14	A la DEMUNA se le asigna el presupuesto según sus necesidades.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3 Control</b>								
15	Al finalizar, se evalúan las actividades que desarrolla la DEMUNA.	X		X		X		
16	Se evalúa constantemente el desempeño del personal a cargo de la DEMUNA.	X		X		X		
17	Se evalúa constantemente el cumplimiento de los objetivos y metas programados por la DEMUNA.	X		X		X		
18	Se realiza supervisiones constantes a las actividades y al personal de la DEMUNA.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:      **Aplicable [ X ]**              **Aplicable después de corregir [ ]**              **No aplicable [ ]**

Apellidos y nombres del juez validador.      **Mg Sonia Marlene Sifuentes Arcayo**              **DNI: 22464039**

Especialidad del validador: **Mg. en Ciencias de la Educación/Mención Docencia Universitaria**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

Lima 04 de junio del 2021

-----  
**Mg. Sonia Marlene Sifuentes Arcayo**

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE SERVICIOS

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1 Calidad técnica</b>							
1	El encargado de la DEMUNA es el profesional adecuado para el puesto.	X		X		X		
2	La oficina de la DEMUNA cumple con el acondicionamiento adecuado para el ejercicio de la función.	X		X		X		
3	La oficina de la DEMUNA se encuentra debidamente implementado con equipos modernos para una mejor atención.	X		X		X		
4	La oficina de la DEMUNA cuenta con un ambiente higiénico y limpio para la recepción adecuado de usuarios.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2 Calidad funcional</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
5	El encargado de la DEMUNA atiende a los usuarios de manera oportuna.	X		X		X		
6	El encargado de la DEMUNA brinda información adecuada a los usuarios.	X		X		X		
7	El encargado de la DEMUNA deriva correctamente los casos a las instituciones (Poder Judicial, Fiscalía, etc.) para ser atendidos.	X		X		X		
8	El encargado de la DEMUNA absuelve las dudas de los usuarios en un tiempo adecuado.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3 Imagen institucional</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
9	La atención recibida es oportuna.	X		X		X		
10	La atención recibida es personalizada.	X		X		X		
11	Le genera confianza el personal que lo atendió en la DEMUNA.	X		X		X		
12	El personal de la DEMUNA fue amable al atenderlo.	X		X		X		
13	El horario de atención de la DEMUNA es adecuado.	X		X		X		
14	La DEMUNA ayudó a resolver su problema.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:      **Aplicable [ X ]**    **Aplicable después de corregir [ ]**      **No aplicable [ ]**

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: **Sonia Marlene Sifuentes Arcayo**      DNI: 22464039

Especialidad del validador: **Magister en Ciencias de la Educación/Mención Docencia Universitaria**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

Lima 04 de junio del 2021



-----  
**Mg. Sonia Marlene Sifuentes Arcayo**

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

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1 Planificación</b>								
1	La Municipalidad cuenta con una real planificación interna.	✓		✓		✓		
2	La Municipalidad realiza la planificación con la participación de todas las áreas.	✓		✓		✓		
3	La Municipalidad elabora el análisis FODA para la aplicación de estrategias.	✓		✓		✓		
4	La Municipalidad cuenta con los instrumentos de gestión adecuados y actualizados para el desempeño de labores.	✓		✓		✓		
5	La Municipalidad realiza un análisis de la misión, visión y valores de manera permanente.	✓		✓		✓		
6	Las actividades de la Municipalidad son coherentes con la misión, visión y valores inicialmente planteados.	✓		✓		✓		
7	Las actividades de la DEMUNA son coherentes con la misión, visión y valores planteados por la institución.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 2 Organización</b>								
8	La municipalidad tiene una estructura organizativa adecuada.	✓		✓		✓		
9	Existe una buena coordinación (comunicación) entre la DEMUNA y las demás áreas de la Municipalidad.	✓		✓		✓		
10	El alcalde define las actividades que cada área debe realizar.	✓		✓		✓		
11	El Gerente municipal define las actividades que la DEMUNA debe realizar.	✓		✓		✓		
12	La DEMUNA define sus propias actividades a realizar.	✓		✓		✓		
13	El presupuesto se distribuye según las necesidades de cada área.	✓		✓		✓		
14	A la DEMUNA se le asigna el presupuesto según sus necesidades.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 3 Control</b>								
15	Al finalizar, se evalúan las actividades que desarrolla la DEMUNA.	✓		✓		✓		
16	Se evalúa constantemente el desempeño del personal a cargo de la DEMUNA.	✓		✓		✓		
17	Se evalúa constantemente el cumplimiento de los objetivos y metas programados por la DEMUNA.	✓		✓		✓		
18	Se realiza supervisiones constantes a las actividades y al personal de la DEMUNA.	✓		✓		✓		

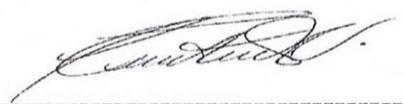
**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** \_\_\_\_\_

**Opinión de aplicabilidad:**    **Aplicable [ X ]**            **Aplicable después de corregir [ ]**            **No aplicable [ ]**
**Apellidos y nombres del juez validador. Mg: Cristian Joel Salas Vizcarra**
**DNI: 41135525**
**Especialidad del validador: Mg. Derecho procesal**
**Huánuco 04 de junio del 2021**
<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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




---

**Mg. Cristian Joel Salas Vizcarra**  
**Código Orcid 0000-0003-4745-1889**

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE SERVICIOS

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1 Calidad técnica</b>							
1	El encargado de la DEMUNA es el profesional adecuado para el puesto.	✓		✓		✓		
2	La oficina de la DEMUNA cumple con el acondicionamiento adecuado para el ejercicio de la función.	✓		✓		✓		
3	La oficina de la DEMUNA se encuentra debidamente implementado con equipos modernos para una mejor atención.	✓		✓		✓		
4	La oficina de la DEMUNA cuenta con un ambiente higiénico y limpio para la recepción adecuado de usuarios.	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 2 Calidad funcional</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
5	El encargado de la DEMUNA atiende a los usuarios de manera oportuna.	✓		✓		✓		
6	El encargado de la DEMUNA brinda información adecuada a los usuarios.	✓		✓		✓		
7	El encargado de la DEMUNA deriva correctamente los casos a las instituciones (Poder Judicial, Fiscalía, etc.) para ser atendidos.	✓		✓		✓		
8	El encargado de la DEMUNA absuelve las dudas de los usuarios en un tiempo adecuado.	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 3 Imagen institucional</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
9	La atención recibida es oportuna.	✓		✓		✓		
10	La atención recibida es personalizada.	✓		✓		✓		
11	Le genera confianza el personal que lo atendió en la DEMUNA.	✓		✓		✓		
12	El personal de la DEMUNA fue amable al atenderlo.	✓		✓		✓		
13	El horario de atención de la DEMUNA es adecuado.	✓		✓		✓		
14	La DEMUNA ayudó a resolver su problema.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:    **Aplicable [ X ]**            **Aplicable después de corregir [ ]**            **No aplicable [ ]**

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: Cristian Joel Salas Vizcarra

DNI: 41135525

Especialidad del validador: Mg. Derecho procesal

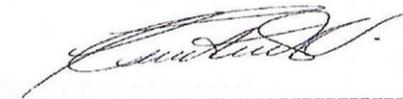
Huánuco 04 de junio del 2021

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

  
-----  
**Mg. Cristian Joel Salas Vizcarra**  
**Código Orcid 0000-0003-4745-1889**

## Anexo 5.

*"AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERÚ: 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA"*

Honoraria ,02 de julio del 2021

CARTA N° 005-2021-GRH-MDH

Srta: Obst. Venny Winchez Aylas  
Presente

ASUNTO: Autorización para realizar aplicación de instrumentos de investigación-  
Encuesta y utilización del nombre de la Municipalidad Distrital de Honoraria

---

Mediante el presente documento me dirijo a Ud. Para saludarla cordialmente a nombre de la municipalidad Distrital de Honoraria y a la vez comunicarle que se le Autoriza la aplicación del instrumento – encuesta al personal a la municipalidad de Honoraria y la utilización del nombre que servirá para el desarrollo de la Tesis de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Post Grado de la Universidad Cesar. Vallejo, **"Gestión Administrativa y calidad de servicio que brinda la DEMUNA de la Municipalidad distrital de Honoraria, Puerto Inca, Huánuco, 2020"**.

Es propicia la ocasión para expresarle las muestras de mi mayor consideración y estima personal.

Atentamente

 MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE HONORARIA  
PROV. DE PUERTO INCA DPT. DE HUANUCO  
  
MANUEL BERROSPI AQUINO  
ALCALDE



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, CARCELEN RELUZ CARLOS GUILLERMO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO QUE BRINDA LA DEMUNA DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE HONORIA, PUERTO INCA, HUÁNUCO, 2020.", cuyo autor es WINCHEZ AYLAS VENNY, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 10.00%, 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.

LIMA, 25 de Agosto del 2021

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
CARCELEN RELUZ CARLOS GUILLERMO <b>DNI:</b> 10009715 <b>ORCID:</b> 0000-0001-7645-4955	Firmado electrónicamente por: CCARCELENRE el 25-08-2021 10:07:09

Código documento Trilce: TRI - 0189336