



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**La gestión administrativa en calidad de servicio de un
organismo descentralizado de la región Lima, 2022**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Dueñas Canchari, Lucila Felicita (orcid.org/0000-0002-4568-1474)

ASESORES:

Dr. Gustavo Ernesto, Zarate Ruiz (orcid.org/0000-0002-0565-0577)

Dr. Flores Morales, Jorge Alberto (orcid.org/0000-0002-3678-5511)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2023

Dedicatoria

Dedico con todo mi amor mi tesis a mi madre, esposo e hijos, pues sin ellos no lo había logrado.

Agradecimiento

Agradezco a Dios por haberme otorgado una familia hermosa, Leonardo, Gerhard, Ainhoa y Thiago, quienes me han apoyado siempre, fomentan en mi las ganas de superación y buscar logros, gracias por su apoyo incondicional.

Índice de contenidos

	Página
Carátula	i.
Dedicatoria	li.
Agradecimiento	lii.
Índice de contenidos	lv.
Índice de tablas	v.
Resumen	vi.
Abstract	vii
I.INTRODUCCIÓN	1
II.MARCO TEÓRICO	4
II.METODOLOGÍA	13
3.1. Tipo y diseño de investigación	13
3.2. Variables y operacionalización	13
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	14
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	15
3.5. Procedimientos	16
3.6. Método de análisis de datos	16
3.7. Aspectos éticos	16
IV. RESULTADOS	17
V. DISCUSIÓN	24
VI. CONCLUSIONES	30
VII. RECOMENDACIONES	31
REFERENCIAS	32
ANEXOS	

Índice de tablas

	Página
Tabla 1: Niveles de las variables gestión administrativa y calidad de servicio	17
Tabla 2: Distribución de frecuencias de las dimensiones de la gestión administrativa	18
Tabla 3: Distribución de frecuencias de las dimensiones de la calidad de servicio	19
Tabla 4: Prueba normalidad	20
Tabla 5: Prueba de variabilidad de la hipótesis general y específicas	21
Tabla 6: Estimación de parámetros para la prueba de gestión administrativa en la calidad de servicio	22
Tabla 7: Estimación de parámetros para la prueba de gestión administrativa en la satisfacción, fiabilidad, eficiencia y empatía	23

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la incidencia de la gestión administrativa en la calidad de servicio en la Dirección Regional de Formalización de la Propiedad Rural, la metodología empleada ha sido de tipo básica, con enfoque cuantitativo, se empleó el nivel explicativo, con diseño no experimental correlacional causal, la muestra estuvo conformada por 100 trabajadores a quienes se aplicó la técnica de la encuesta e instrumento el cuestionario para medir las variables del estudio pasando por validez de expertos y fiabilidad de Alfa de Cronbach, teniendo como resultado 0,938 para la variable gestión administrativa y 0,895 para calidad de servicio siendo confiables para su aplicación. Se empleó la estadística descriptiva para la medición de las variables, dimensiones y la estadística inferencial a través de la contrastación de hipótesis se empleó la prueba de regresión logística ordinal, concluyendo que la gestión administrativa incide positivamente en la calidad de servicio de un organismo descentralizado.

Palabras clave: *Gestión, administración, calidad, servicio*

Abstract

The objective of this investigation was to determine the incidence of administrative management in the quality of service in the Regional Directorate of Formalization of Rural Property, the methodology used has been of a basic type, with a quantitative approach, the explanatory level was used, with a design non-experimental correlational causation, the sample consisted of 100 workers to whom the survey technique was applied and the questionnaire was used to measure the study variables through expert validity and Cronbach's Alpha reliability, resulting in 0.938 for the variable administrative management and 0.895 for quality of service, being reliable for its application. Descriptive statistics were used to measure the variables, dimensions and inferential statistics through the contrasting of hypotheses, the ordinal logistic regression test was used, concluding that administrative management positively affects the quality of service of a decentralized organization.

Keywords: Management, administration, quality, service

I. INTRODUCCIÓN

El presente estudio involucra el análisis de la gestión administrativa como practica en la administración de los recursos de una organización pública o privada, los procesos que dirigen sus acciones y los objetivos a cumplir para alcanzar el éxito (Gurinovich & Lapin, 2020).

Hoy en día a nivel mundial la visión de una buena gestión administrativa ha cambiado debido a los avances tecnológicos, los procesos administrativos se simplifican son más eficaces y los servicios de mayor calidad (Marc et al., 2021). Sin embargo, a nivel de las organizaciones que brindan servicios a la ciudadanía, se requiere que sean más competitivas y de calidad (Pérez et al., 2022)

Naciones Unidas (2016) señala principios para garantizar buenas prácticas comerciales y de atención al ciudadano en las que se encuentran el trato justo, equitativo, transparencia, educación, sensibilización, protección de la privacidad entre otros.

De acuerdo con Gallone (2021) el 86% de experiencias positivas de ciudadanos se relacionan mas con el servicio recibido que con la calidad del producto, entre los países que destacan se encuentran Nueva Zelanda (92%), Canadá (90%) y Noruega (90%) a nivel mundial y mucho más abajo el único país de Sudamérica Brasil con (83%).

Esto demuestra que en Latinoamérica la gestión administrativa es más lenta y la calidad del servicio ofrecido deficiente, sumado la tecnología no es usada para agilizar y cumplir en los tiempos establecidos con los procesos administrativos sobre todo en los organismos y entidades gubernamentales (Asca et al., 2021).

En el Perú, Moreno y Flores (2020) señalan que las entidades gubernamentales tienen una gestión administrativa y calidad deficiente, los trabajadores desempeñan funciones a través de jerarquías y funciones

establecidas no todos tienen el conocimiento necesario de todos los procesos administrativos que conllevan a una buena gestión, a pesar que cuentan con presupuesto destinado por el Estado, este es insuficiente para una buena gestión y sobre todo para brindar calidad de servicio a los ciudadano.

El diario Gestión (2018) señala que en el país el 60% de ciudadanos que tuvieron una mala experiencia de atención en instituciones públicas y privadas pide el libro de reclamaciones y de estos el 67% señala que no regresaría nuevamente.

En organizaciones descentralizados de carácter público como el caso materia de investigación donde la concurrencia de usuarios diarios es relevante y las gestiones múltiples requiere un proceso de planificación adaptado a situaciones para dar cobertura a dicha demanda. Es por ello que, se puede evidenciar el malestar de los usuarios a quienes no se atiende oportunamente limitando su derecho a un trato digno (Ivanivna et al., 2021 y Zalitis et al., 2020).

Esta coyuntura responde a diversos problemas como el limitado fortalecimiento de capacidades con talleres y/o capacitación a los trabajadores en la atención, orientación y gestión administrativa, a los directivos de las entidades quienes toman las decisiones y este a su vez influye en calidad de servicio prestado afectando en su crecimiento institucional y económico (Chávez et al., 2020).

A pesar que la planificación estrategia es necesaria para cubrir todos los aspectos involucrados en la gestión algunos objetivos no se cumplen en los tiempos establecidos ocasionando malestar en los usuarios (Guisán, 2021 y Simelio, et al., 2020).

Por consiguiente, es necesaria la investigación en el campo de acción de la calidad de atención a los ciudadanos, por ello las razones teóricas que motivaron la investigación responden a teorías afines sobre la gestión administrativa y el servicio de calidad en las entidades del Estado, pues según la literatura revisada

existen pocos referentes teóricos en este campo, que privilegia a los investigadores para profundizar en el conocimiento y la teoría complementa el conocimiento científico.

En términos prácticos las razones que motivaron su investigación respondieron a la necesidad de contar con una gestión administrativa eficiente y adaptada a contextos específicos teniendo en cuenta factores sociales, culturales y económicos.

En cuanto a la justificación metodológica, estos instrumentos fueron adaptados respetando la autoría y además fueron corroborados por especialistas, ambos cuestionarios pueden aplicarse a investigaciones con la misma problemática de estudio.

Por ello, se formuló el problema: ¿Cómo incide la gestión administrativa en la calidad de servicio en un organismo descentralizado de la Región Lima? y los específicos: ¿Cómo incide la gestión administrativa en la dimensión satisfacción, fiabilidad, eficiencia y empatía en un organismo descentralizado de la Región Lima?

El objetivo general fue: Determinar la incidencia en la gestión administrativa sobre la calidad de los servicios que brinda un organismo descentralizado de la Región Lima y los específicos: Determinar la incidencia de la gestión administrativa en la dimensión satisfacción, fiabilidad, eficiencia y empatía en un organismo descentralizado de la Región Lima.

II. MARCO TEÓRICO

Respecto a las investigaciones nacionales tenemos a: Torres (2020) en Trujillo que, en su investigación no experimental, determinó el efecto que tiene una gestión sobre un servicio de calidad, utilizó 35 servidores para su aplicación de instrumentos donde determino que existe una influencia significativa.

Según Flores (2020) en Trujillo determinó la incidencia entre la problemática de estudio, su investigación de nivel explicativo, diseño correlacional donde aplicó cuestionarios a 163 usuarios cuyo resultado fue 76% es decir altamente correlacionado entre la buena gestión administrativa y el hecho de que brindaran calidad en el servicio.

Por otro lado, en Cajamarca Pando (2019) en su estudio de enfoque cuantitativo y corte trasversal correlacional entre el efecto de la gestión y su administración sobre la oferta en el servicio prestado, encuestó a 60 trabajadores obteniendo como resultado una influencia baja porque existe una deficiente gestión administrativa y una mala calidad de servicio de atención.

Al respecto, Alcalde (2018) en Cajamarca realizó un estudio causal donde analiza el impacto en la calidad de los servicios prestados respecto a los procesos en la gestión administrativa, fue no experimental, se aplicaron cuestionarios a los trabajadores, cuyo resultado fue una casualidad moderada.

Por su parte Dueñas (2022) en San Martín realizó una investigación básica correlacional y no experimental, estableció la interacción entre sus variables gestión y calidad, concluyendo que la fuerza de la correlación Rho de Spearman fue de $r_s = 0.694$, por lo tanto, existe correlación positiva mediana entre ambas variables.

Además, Nunura (2022) en Lambayeque realizó un estudio descriptivo no experimental, en el analizó las variables calidad y administración, el método que utilizó es correlación descriptiva y su diseño no experimental, tipo trasversal, su

muestra estuvo conformada por 30 trabajadores quienes fueron encuestados obteniendo los siguientes resultados: ,36.7 % indican que el nivel de gestión es regular por lo que se concluye que esta la correlación es significativa.

También en San Martín, Del Castillo (2022) siguiendo los mismos objetivos que la investigación anterior y de tipo básica, no experimental y correlacional, confirma que hay una relevante relación entre el servicio ofrecido de calidad y la administración, el valor obtenido fue de 0,991 (correlación positiva, muy alta) Rho de Spearman.

Finalmente, Tipián (2017) en Lima planteó analizar sus variables de forma correlacional, utilizando esquema de transversal, tuvo una muestra de 134 usuarios cuyo resultado fue una relación positiva moderada de ,50 porque se requiere de una planificación en las que los usuarios conozcan los servicios que ofrece la una dirección del MINJUS.

Respecto a investigaciones internacionales mencionaremos al estudio de Gómez (2021) en Ecuador se basó en la organización desde la vista de calidad de las organizaciones de servicio. Aplicando su instrumento a 150 personas dio como resultado una organización deficiente porque no se respeta la estructura organizacional, falta de manuales de atención, así como el compromiso de los colaboradores en mejorar la gestión.

En su investigación en Venezuela Vivas & Saavedra (2019) analizaron la relación entre la comunicación interna y la calidad del servicio a partir de la planificación, organización dirección y control, su diseño fue descriptivo, transversal, aplicando un cuestionario a una muestra de 75 participantes obteniendo como resultado correlacional un índice de ,0.953 (95.3%) lo que determina que existe una alta correlación entre variables

Por su parte García (2016) en Chile realizó su investigación de tipo básica, correlacional causal, analizó la calidad del servicio prestado teniendo como base la administración, tuvo como muestra 258 trabajadores, para hacer efectiva la

administración debido a todos los procedimientos administrativos: planificación, organización, dirección.

Cerezo (2019) en Ecuador planteo como objetivo en su investigación determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad en atención de un organismo jurisdiccional, planteando un estudio correlacional, utilizó un diseño descriptivo y planteo como muestra 50 trabajadores a quienes se aplicó un cuestionario, obteniendo resultados poco adecuados (42%) respecto de la gestión administrativa y 58% de prevalencia en el nivel de calidad de atención, por lo tanto existe correlación alta, directa y significativa.

En su estudio Martínez & Chilán (2022) en Ecuador buscaron analizar la calidad del servicio prestado respecto de la atención en la gestión administrativa en una entidad de seguros, de enfoque cuantitativo y diseño no experimental tuvo una muestra de 384 usuarios a quienes se aplicó una encuesta determinando que existe deficiencia en la atención de las solicitudes y demora en las respuestas, sin embargo, fue considerada como buena.

En cuanto a la variable gestión administrativa se define como la capacidad de los gerentes para liderar y las acciones para que realiza para ejecutar las cosas. Esta se centra en realizar el trabajo de manera eficiente para lo cual se establece una jerarquía para garantizar que los trabajadores posean la destreza y el conocimiento en llevar a cabo el trabajo además del desempeño y la experiencia necesaria (VanHus, 2014).

Para que esta sea efectiva requiere utilizar habilidades provenientes de la ciencia política y sociología, además de la economía, esto significa que las organizaciones deben manejar una gran variedad de comportamientos políticos (Kessler, 2013).

Asimismo, involucra un conjunto de actividades interrelacionadas que buscan un objetivo en común a similitud del sistema también en el proceso se incluyen componentes interdependientes que conduzcan al resultado esperado

(Shanmugam & Chandran, 2022). Así las funciones permiten organizar el conocimiento obtenido de la administración, esto permite ser clasificados de acuerdo a los procesos administrativos (Koontz y O`Donnell, 2012 y Martínez, 2012).

Del mismo modo las actividades que se van a realizar de manera conjunta por los trabajadores permiten lograr mejores resultados (Vernaza & Chamorro, 2021). Es decir, la interacción entre los colaboradores teniendo claro sus objetivos, metas y utilizando las herramientas de planificación, organización en sus labores, y control de los mismos (Erasmus, 2004).

Por otro lado, es entendida desde la perspectiva organizacional como las funciones de los departamentos o secciones que existen en cualquier organización siendo su principal objetivo el gestionar las necesidades informativas que permitan prevenir a tiempo posibles dificultades y así tomar decisiones adecuadas, sin esto no es posible gestionar ninguna organización (Anzola, 2012).

Para (Chiavenato, 2012) es la primacía de la racionalidad en las funciones ejecutadas por una organización, incluyendo criterios de planeación de los objetivos, dirección de las actividades y control de los resultados obtenidos. También se puede decir que es el arte de pronosticar el cambio a fin de elaborar nuevas estrategias que garanticen el futuro esperado de una organización (Paredes, 2016).

Entre sus características relevantes esta controlar el buen manejo administrativo de las entidades como el recurso humano, financiero y los activos que disponga para el buen funcionamiento de la organización, facilitar la adaptación a nuevas situaciones en las entidades adaptando los modelos de gestión moderna con uso de tecnología para sistematizar procesos, orientar el logro de metas y permitir la ejecución de procesos administrativos de acuerdo a procesos de innovación (Vizcarra, 2010).

Además, describe Youness et al. (2020) que en el marco de funciones realiza diagnósticos y estudios sobre el clima de trabajo para determinar el camino de mejora proponiendo políticas de gestión de personal, normas y procedimientos, selecciona estrategias y estandariza los valores institucionales.

Su estudio involucra la identificación de dimensiones, estrategias y actividades dirigidas al cumplimiento de los objetivos previamente establecidos denominada planificación; organización, basada en el diseño y estructura interna de la institución; dirección, referida al funcionamiento de la institución; y control, verificando las acciones de los colaboradores respecto de los objetivos (Chiavenato, 2012).

Por su parte la planificación es la función administrativa que analiza de forma anticipada cuáles serán los alcances organizacionales, es decir plantea objetivos que por su naturaleza son alcanzables, cuantificables y se pueden corroborar o medir con indicadores de gestión en razón de su cumplimiento, su efecto inmediato e impacto sobre el contexto (Chiavenato, 2012).

Así también, la dirección empieza a ser parte necesaria de la gestión cuando todo lo planeado con anterioridad empieza a lograrse con decisiones firmes y consistentes en base a criterios objetivos y delegando funciones a los departamentos correspondientes, en esta etapa se vigila de forma permanente y simultanea que todas las acciones se cumplan de acuerdo al plan (Chiavenato, 2012).

Estas acciones permiten también implementar lo que Chiavenato (2012) señala como estrategias o diversas elecciones administrativas que se convierten en el medio para lograr el fin deseado, esto permite consolidar el logro de los resultados planteados.

Por último, describe el control como la fase final donde los resultados se revisan, se mide el desempeño del equipo que logro alcanzar dicho producto y se toman medidas correctivas de ser el caso cuando los objetivos no fueron

alcanzados o representan un riesgo para la continuidad de las acciones institucionales.

Estos conceptos son recogidos por la administración pública moderna y estandarizados a partir de los objetivos de desarrollo sostenible situación que permite a los países de la región y el Perú repensar indicadores de calidad versus el cumplimiento de objetivos, fortalecer y articular los sistemas de estadística nacional, mejorar las estrategias de medición de resultados, movilizar más recursos para el cierre de brechas, buscar alianzas estratégicas para potenciar el alcance organizacional e implementar tecnologías y recursos innovadores (ONU, 2016).

Por tanto, es importante la gestión administrativa porque garantiza el éxito de toda organización si se cumplen con los procesos administrativos de forma eficiente y en los tiempos establecidos (Louffat, 2012). Proporciona soporte administrativo con la finalidad de obtener óptimos resultados y garantizar el éxito de la organización (Robbins & Judge, 2013).

En relación a la variable calidad de servicio podemos conceptualizarla como el cuidado del personal de una entidad u organización hacia otras personas o usuarios cuya finalidad es brindar un servicio y que este responda a las necesidades y satisfaga sus expectativas internas o externas (Silva, et al., 2021 y Twum et al., 2021)

Es vista como todo cambio que genere una entidad relacionada con comportamientos, valores, en beneficio de los usuarios directamente beneficiados por la atención (Azman y Yusrizal, 2016) por tanto, es la valoración del consumidor respecto del servicio recibido lo que permite a la organización tomar medidas que potencien su gestión o corrijan aquellas brechas o déficit de atención sobre sus consumidores (Jain y Aggarwal, 2017).

En esa línea es descrita como el conjunto de estrategias que plantea la mejora del servicio al cliente y la relación entre el consumidor y el servicio o

marca, para ello es necesario tener como soporte un ambiente laboral positivo, amigable que permita a los usuarios terminar con una buena experiencia (Nawaz, et al., 2022 y Granda,2016).

La atención recibida por parte de los colaboradores cuya finalidad es la aprobación o desaprobación del servicio ofrecido se trata de lograr cobertura y superar las expectativas que tienen los usuarios ya que de estos depende la fidelización del cliente, las recomendaciones y el éxito organizacional (Lamb et al., 2012).

Elementos que permiten cuantificarla como la confianza, responsabilidad, capacidad de atención o respuesta y tangibilidad en cada una de las etapas del proceso de atención. Por ello, es necesario comprender las necesidades de los clientes, entrenar la empatía, generar retroalimentación hacia los trabajadores y clientes, medir el desempeño del equipo a cargo y establecer metas individuales como motivación adicional al desempeño mostrado en un tiempo determinado (Dovhan et al., 2021).

Estos planteamientos son respaldados por la teoría de la calidad de Ishikawa que describe su inicio a partir de un proceso educativo de formación de conceptos altamente estandarizados de la realidad donde se desarrollo conociendo las necesidades de los clientes. Para ello es necesario inculcar que el control de calidad es responsabilidad de toda la organización y no se debe confundir los medios con los objetivos planteados (Caldas et al., 2017)

Asimismo, es considerada como un sistema compuesto por elementos como fiabilidad, conformidad, expectativas, percepción en relación a un servicio prestado (Ahrholdt et al., 2017).

Conforme lo estableció, la fiabilidad se entiende como la probabilidad de estandarizar los criterios de calidad en un proceso de atención determinado, midiendo a lo largo del tiempo su impacto sobre los usuarios y garantizando competitividad en el mercado (Ahrholdt et al., 2017).

Del mismo modo, la conformidad entendida como el grado de estándares convencionales, reglas bajo normativa vigente en un contexto específico y las expectativas formadas en función de elementos como la necesidad del usuario, sus necesidades personales y de calidad (Ahrholdt et al., 2017).

Así concuerdan que es la valoración de la prestación de un servicio que presenta características como flexibilidad, factibilidad, está sujeto a evaluación y mejora constante del servicio ofrecido (Omelas et al., 2010).

Asimismo, Evans y Lindsay (2014) lo plantean como dimensiones entre las que señalan la satisfacción, referida al juicio de valor y actitud ante una compra o requerimiento de un servicio, también entendidas como las expectativas frente a un servicio ofrecido. En ese contexto es necesario medir el grado de satisfacción con la finalidad de conocer a detalle lo que necesita el consumidor.

También está la fiabilidad, que consiste en el apoyo, orientación, seguridad y credibilidad que brinda la entidad al cliente para su satisfacción; eficiencia, ofreciendo un producto o servicio de calidad que responda a las expectativas del cliente pero que sobre todo utilice la menor cantidad de recursos para maximizar su rendimiento; y empatía, referida a la comprensión, buena comunicación, atención que se ofrece al cliente (Evans y Lindsay, 2014).

Para efectos de la gestión administrativa y la calidad del servicio en el ámbito público, no solo involucra cerrar brechas a nivel país, sino también que esas acciones concretas se traduzcan en servicios de calidad, esto genera mejores condiciones de desarrollo y eficiencia en el Estado.

En ese sentido, la política de modernización del Estado como norma técnica orientada a establecer disposiciones que orienten las acciones institucionales para la evaluación y mejoras de los bienes y servicios ofrecido tuvo como objetivo contribuir en la generación de valor público. En ese contexto, busca la intervención desde un enfoque transversal donde participan todos los sectores

seguido de una evaluación y mejora continua formando parte de la propia gestión administrativa (Norma Técnica N° 001-2022-PCM-SGP).

Como consecuencia de ello, existen dificultades que ponen en riesgo el estándar de calidad en el Estado y tiene que ver con acontecimiento asociados a factores político electorales como la alta rotación de directivos lo que genera capacitar seguidamente al personal y retraso en conseguir los objetivos. De otro lado están las pandemias que trajo como impacto un cambio determinante en las prioridades de gestión (Norma Técnica N° 001-2022-PCM-SGP).

Bajo ese contexto, se presentan retos que cumplir como entender a la gestión de la calidad como una necesidad, un elemento central del Estado a partir del reforzamiento de las estrategias que permitan crear valor público. Decisión y apoyo político para que lo avanzado en el ultimo decenio se pueda sostener con una visión sistémica mejorando los procesos internos de la administración. Adaptación al cambio, es decir, tener la capacidad de innovar tomando decisiones en base a hechos y evidencias concretas para mejorar progresivamente los recursos destinados a estos indicadores. Con ello, la administración publica camina hacia una cultura de calidad (Norma Técnica N° 001-2022-PCM-SGP).

Como se puede inferir es importante la satisfacción del cliente traducido en indicadores de calidad de bienes o servicios que ofrece la organización, ya que tener satisfecho a quien requiere del servicio se convierte en una ventaja competitiva para las organizaciones, por lo tanto, tener información relevante y oportuna permite generar confianza institucional.

III.METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

El enfoque del estudio fue cuantitativo, basada en el empleo de la estadística para obtener resultados cuantitativos del fenómeno a medirse (Sánchez y Reyes, 2016).

Es básica, porque busca profundizar a través de conocimientos teóricos el fenómeno de estudio cuya finalidad es aportar al conocimiento científico (Sánchez y Reyes, 2016). El nivel fue explicativo, su propósito es explicar las causas y efectos de las variables de estudio (Sánchez y Reyes, 2016).

El diseño no experimental debido a que no hay manipulación de las variables solo descripción de las mismas (Sánchez y Reyes, 2016). Es correlacional causal se basa en la medición de las posibles causas y efectos entre dos o más variables y de corte transeccionales porque se recogen datos solo un momento (Sánchez y Reyes, 2016).

3.2 Operacionalización de variables

Se trabajaron las variables: Gestión administrativa (variable independiente) y Calidad de servicio (variable dependiente) las que fueron conceptualizadas de la siguiente manera:

Para la primera variable conceptualmente es la conducción racional de las actividades de una organización con o sin intenciones de lucrar (Chiavenato, 2012). En cuanto a la definición operacional se midió mediante la aplicación del cuestionario de Gavilán (2018) adaptado por la investigadora compuesto por 20 ítems con escalas politómicas y niveles y rangos.

La segunda variable se definió conceptualmente como el cuidado del personal de una entidad u organización hacia otras personas o usuarios cuya

finalidad es brindar un servicio y que este responda a las necesidades y satisfaga sus expectativas internas o externas (Silva, et al., 2021).

De forma operacional se midió mediante la aplicación del cuestionario de Chumioque (2018) adaptado por la investigadora compuesto por 20 ítems con escalas politómicas y niveles y rangos.

3.3 Población, muestra y muestreo

Población:

La población son todos los elementos que hace referencia el estudio (Salazar y Del Castillo, 2018), la misma que estuvo conformada por 87 profesionales que laboran en un organismo descentralizado que tienen contacto directo con la ciudadanía y responden a la demanda diaria de solicitudes.

Los criterios de inclusión fueron los trabajadores de un organismo descentralizado quienes tienen contacto permanente con los servicios a la ciudadanía.

Criterios de exclusión: trabajadores que no formaron parte de la muestra porque no cumplieron en el plazo establecido con responder la totalidad del cuestionario aplicado, asimismo, los trabajadores que no tienen contacto directo con los ciudadanos.

Muestra:

La muestra estuvo conformada por 72 profesionales de un organismo descentralizado que tienen contacto directo con la ciudadanía, se obtuvo en base a la fórmula estadística establecida para una población finita.

Se utilizó como técnica estadística la aplicación de una fórmula con nivel de confianza del 95% y un margen de error de 5% lo que determinó una muestra objetiva.

Muestreo:

Fue no probabilístico por conveniencia ya que involucra la selección de sujetos muestrales concordante con las características descritas en la investigación, en ese sentido todas las muestras tienen características comunes (Salazar y Del Castillo, 2018).

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Se utilizó la técnica de la encuesta que consiste recopilación de información a través de instrumentos de recolección y el instrumento empleado es el cuestionario compuesto por preguntas relacionadas a lo que se pretende medir del fenómeno de estudio (Salazar y Del Castillo, 2018).

Se aplicó un cuestionario para medir la variable gestión administrativa adaptado del estudio de Gavilán en el 2018 compuesta por 20 ítems midiendo las dimensiones planificación, organización, dirección y control.

Del mismo modo, para medir la variable calidad de servicio se utilizó un instrumento adaptado del investigador Chumioque que publico en su estudio en el 2018 y estuvo compuesta por 20 ítems midiendo las dimensiones satisfacción, fiabilidad, eficiencia y empatía.

Validez:

En cuanto a la validez el instrumento pasó por validez de contenido a cargo de expertos en gestión pública, cuyos criterios de claridad, pertinencia y relevancia fueron suficientes para su aplicabilidad a la muestra de estudio (Anexo 5).

Confiabilidad:

Por su parte los resultados de fiabilidad fueron hallados a través de una prueba piloto empleada por análisis Alfa de Cronbach cuyo resultado ,938 para la primera variable y ,895 para la segunda, concluyendo que ambos instrumentos son confiables para su aplicación.

3.5 Procedimiento

Se solicitó permiso al director del organismo descentralizado a quien se informó la pretensión de la investigación y se orientó a los trabajadores lo importante que es su colaboración en la emisión de respuestas al cuestionario, para ello, se empleó el Google Forms y WhatsApp para la recopilación de información y luego se procesaron en el Excel 19 y SPSS 26 para los análisis descriptivos e inferenciales.

3.6 Método de análisis de datos

Se sometió a la sistematización de los datos a través del SPSS 26 con la finalidad de obtener resultados tanto descriptivos e inferenciales para la probación de hipótesis se realizó la regresión logística ordinal y el Pseudo Cuadrado de Nagelkerke para estimar la varianza de una variable dependiente sobre otra independiente.

3.7 Aspectos éticos

La investigación cumplió con los aspectos éticos para ello se contó con la carta de presentación de la UCV, se solicitó la autorización de los trabajadores para la aplicación de los cuestionarios cuidando su anonimato.

IV. RESULTADOS

Resultados descriptivos

Tabla 1

Niveles de las variables gestión administrativa y calidad de servicio

Niveles	Gestión administrativa		Calidad de servicio	
	Frecuencia	Porcentaje (%)	Frecuencia	Porcentaje (%)
Deficiente	3	4,2	2	2,5
Regular	40	55,6	49	61,3
Eficiente	29	40,3	29	36,3
Total	72	72,0	72	72,0

Elaboración propia.

Interpretación:

De los resultados se aprecia en cuanto a los niveles de gestión administrativa y calidad de servicio que el nivel de regular representa el mayor porcentaje con 40 (55,6%) y 49 (61,3%) respectivamente, seguido por el nivel eficiente con 29 (40,3%) y 29 (36,3%) respectivamente, en cuanto al nivel deficiente es de 3 (4,2%) y 2 (2,5%) respectivamente.

Tabla 2

Distribución de frecuencias de las dimensiones de la gestión administrativa

Dimensiones	Niveles	Frecuencia (fi)	Porcentaje válido (%)
Planeación	Deficiente	7	9.7%
	Regular	40	55.6%
	Eficiente	25	34.7%
Organización	Deficiente	10	13.9%
	Regular	33	45.8%
	Eficiente	29	40.3%
Dirección	Deficiente	8	11.1%
	Regular	28	38.9%
	Eficiente	36	50.0%
Control	Deficiente	5	6.9%
	Regular	39	54.2%
	Eficiente	28	38.9%

Elaboración propia.

Interpretación:

Del gráfico se tiene que el nivel representativo tanto para las todas las dimensiones correspondientes al nivel deficiente, teniendo entre ellos al 13,9% correspondiendo a la dimensión planeación, continuando con el mismo criterio de análisis encontramos que el nivel con mayor porcentaje dentro de lo regular lo encontramos en la dimensión planeación con el 55,6%, finalmente encontramos en el nivel eficiente el mayor porcentaje de 50,0% correspondiente a la dimensión dirección.

Tabla 3

Distribución de frecuencias de las dimensiones de la calidad de servicio

Dimensiones	Niveles	Frecuencia (fi)	Porcentaje válido (%)
Satisfacción	Deficiente	15	20.8%
	Regular	32	44.4%
	Eficiente	25	34.7%
Fiabilidad	Deficiente	17	23.6%
	Regular	30	41.7%
	Eficiente	25	34.7%
Eficiencia	Deficiente	14	19.4%
	Regular	37	51.4%
	Eficiente	21	29.2%
Empatía	Deficiente	12	16.7%
	Regular	37	51.4%
	Eficiente	23	31.9%

Elaboración propia.

Interpretación:

Se analizó las dimensiones más representativas por nivel, empezando por el nivel deficiente encontramos a la dimensión fiabilidad como la más significativa con el 23,6%, siguiendo con el mismo esquema encontramos que la dimensión más representativa del nivel regular con el 51,4% pertenece a la dimensión eficiencia y empatía. Finalmente, la dimensión fiabilidad es la que se ubica con mayor frecuencia en el nivel eficiente con el 34,7%.

Resultados correlacionales

Tabla 4

Prueba normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión administrativa	,336	72	,000	,723	72	,000
Calidad de servicio	,304	72	,000	,774	72	,000
Satisfacción	,227	72	,000	,803	72	,000
Fiabilidad	,226	72	,000	,804	72	,000
Eficiencia	,264	72	,000	,802	72	,000
Empatía	,269	72	,000	,797	72	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Elaboración propia.

Interpretación:

Del resultado se analizó la distribución de los datos que nos arrojó los baremos de cada variable y dimensión que participan en la prueba de hipótesis, encontrando que para una muestra mayor a 50 se utiliza la parte de Kolmogórov-Smirnov, encontrando que tanto las variables como dimensiones tienen una significancia menor a 0,05 lo cual acepta la hipótesis alterna la cual nos dice que los datos tienen una distribución no normal, debiendo utilizar una prueba estadística no paramétrica y que para intereses de la presente investigación se empleó la prueba no paramétrica de regresión ordinal.

Tabla 5

Prueba de variabilidad de la hipótesis general y específicas

Hipótesis	VARIABLES	Logaritmo de verosimilitud	Sig. bilateral	Pseudo Cuadrado de Nagelkerke	% de influencia x 72%
Hipótesis general	Gestión administrativa * Calidad de servicio	21,665	,004	,125	12,5%
H.E.1	Gestión administrativa* Satisfacción	19,415	,005	,120	12,0%
H.E.2	Gestión administrativa * Fiabilidad	19,659	,008	,107	10,7%
H.E.3	Gestión administrativa * Eficiencia	17,961	,000	,203	20,3%
H.E.4	Gestión administrativa * Empatía	25,385	,006	,114	11,4%

Elaboración propia.

Interpretación:

Realizado el análisis en la hipótesis general se obtuvo un porcentaje de 12,5% de acuerdo con el índice del pseudo cuadrado de Nagelkerke 0,125 y al p valor de 0,004. Por lo tanto, se demostró que la variable gestión administrativa presenta una variabilidad baja sobre la calidad de servicio.

En cuanto a las hipótesis específicas 1, 2 y 4 se obtuvo un valor de 12,0%, 10,7% y 11,4% respectivamente, de acuerdo al índice del pseudo cuadrado de Nagelkerke 0,120; 0,107 y 0,114 respectivamente y al p valor de 0,005; 0,008 y 0,00 determinando que la gestión administrativa presenta una baja variabilidad sobre la dimensión satisfacción, fiabilidad y empatía. Finalmente, en la tercera hipótesis se obtuvo un valor de 20,3% y de acuerdo al índice del pseudo cuadrado de Nagelkerke 0,203 y al p valor de 0,000.

Hipótesis general

Tabla 6

Estimación de parámetros para la prueba de gestión administrativa en la calidad de servicio.

		Estimación	Error estándar	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[V2=1]	,711	1,014	,491	1	,483	-1,277	2,699
	[V2=2]	3,739	1,117	11,210	1	,001	1,550	5,927
Ubicación	V1	1,252	,440	8,095	1	,004	,390	2,115

Función de enlace: Logit.a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

Elaboración propia.

Interpretación:

Se permite conocer que la gestión administrativa incide positivamente en la calidad de servicio en un organismo descentralizado con una estimación positiva del 1,252 incidiendo en los niveles deficiente y regular de la variable dependiente, en cuanto el puntaje Wald es de 8,095 que al ser mayor que 4, viene a ser el punto de corte para el modelo de análisis y es reforzado por $p = 0,004 < a 0.05$ que permite el rechazo de la hipótesis nula e inferir que la gestión administrativa incide positivamente en la calidad de servicio.

Hipótesis específicas

Tabla 7

Estimación de parámetros para la prueba de gestión administrativa en la satisfacción, fiabilidad, eficiencia y empatía

	Estimación de parámetro	Estimación estándar	Error			Límite		
			Wald	gl	Sig.	Inferior	Superior	
Satisfacción	Umbral [D21 = 1]	1,331	,979	1,848	1	,174	-,588	3,251
	[D21 = 2]	3,476	1,060	10,755	1	,001	1,399	5,554
	Ubicación V1	1,179	,421	7,825	1	,005	,353	2,005
Fiabilidad	Umbral [D22=1]	1,331	,974	1,868	1	,172	-,577	3,239
	[D22=2]	3,282	1,044	9,885	1	,002	1,236	5,328
	Ubicación V1	1,103	,416	7,023	1	,008	,287	1,918
Eficiencia	Umbral [D23=1]	2,192	1,033	4,500	1	,034	,167	4,217
	[D23=2]	4,882	1,184	17,002	1	,000	2,562	7,203
	Ubicación V1	1,629	,456	12,742	1	,000	,735	2,524
Empatía	Umbral [D23=1]	2,192	1,033	4,500	1	,034	,167	4,217
	[D23=2]	4,882	1,184	17,002	1	,000	2,562	7,203
	Ubicación V1	1,629	,456	12,742	1	,000	,735	2,524

Función de enlace: Logit.a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante. Elaboración propia.

Interpretación:

De los resultados para las dimensiones satisfacción, fiabilidad, eficiencia y empatía se obtuvo una estimación positiva del 1,179; 1,103; 1,629 y 1,629 respectivamente incidiendo en los niveles deficiente y regular de la dimensión dependiente, en cuanto el puntaje Wald es de 7,825; 7,023; 12,742 y 12,742 respectivamente que al ser mayor que 4, viene a ser el punto de corte para el modelo de análisis y es reforzado por $p = 0,005 < \alpha 0.05$; $p = 0,008 < \alpha 0.05$; $p = 0,000 < \alpha 0.05$ y $p = 0,000 < \alpha 0.05$ que permite el rechazo de la hipótesis nula e inferir que la gestión administrativa incide positivamente en las dimensiones satisfacción, fiabilidad, eficiencia y empatía de la calidad de servicio.

V. DISCUSIÓN

En base a los resultados obtenidos triangulamos los antecedentes del estudio y el marco teórico identificado para discutir en base a las variables estudiadas la relación encontrada en el contexto público, cabe señalar que la gestión administrativa y la visión de organización pública a migrado positivamente al uso de herramientas tecnológicas que permiten tener mayor eficiencia en las acciones planificadas en búsqueda del bien común de la ciudadanía.

En ese sentido el estudio concuerda con lo descrito por Pérez et al. (2022) Gurinovich & Lapin (2020) quienes plantean el uso de la tecnología con la finalidad de agilizar y simplificar los procesos en la atención ciudadana permitiendo estar a la vanguardia de la gestión pública en el Perú.

Estas acciones responden a la ejecución de un modelo de gestión moderna incorporando conceptos de la administración privada y tomando como ejemplo gestiones exitosas en la región, Asca et al. (2021) y Chávez et al. (2020) describen el problema como ausencia de competitividad de la organización, compromiso institucional, competencias adecuadas de los colaboradores y limitadas acciones planificadas de la organización para fortalecer capacidades específicas y de atención al ciudadano.

Al respecto los resultados descriptivos del estudio demostraron que la calidad del servicio prestado se encuentra en un nivel regular (61,3%) esto demostraría que existe descontento de parte de los usuarios que realizan gestiones en el organismo descentralizado de Lima, concordando con lo descrito por Gallone (2021), Moreno y Flores (2020) que a pesar de tener presupuesto destinado para garantizar un adecuado desempeño de áreas operativas no existe compromiso y capacidad para asegurar el éxito en la gestión.

Este fenómeno de acuerdo con Ivanivna et al. (2021) y Zalitis et al. (2020) se intensifica en dependencias descentralizadas, aquí el proceso de atención

debe incorporar un enfoque de interculturalidad y planeación tomando en cuenta los fenómenos socioeconómicos del entorno donde se encuentra prestando servicio.

Es por ello que el estudio determinó que la planeación como parte de la gestión administrativa se encuentra en nivel regular (55.6%) y es parte de la causa del descontento de los usuarios que ven pasar los plazos de atención sin respuesta a sus gestiones.

En cuanto al tratamiento de la hipótesis general los resultados encontraron que la gestión administrativa incide positivamente en la calidad de servicio de atención al ciudadano, sin embargo, existen posiciones con los que estos resultados se relacionan con mayor influencia, aquí tenemos los resultados del estudio realizado por Torres (2020) quien determinó que efectivamente existe la relación entre variables, Flores (2020) por su parte encontró que la calidad del servicio de atención depende altamente de la gestión administrativa lo que se relaciona en parte con los resultados que el estudio encontró.

Adicionalmente se realizó la prueba de hipótesis específicas tomando en cuenta las dimensiones satisfacción, fiabilidad, eficiencia y empatía determinando que la gestión administrativa incide positivamente en cada una de las dimensiones de forma media coincidiendo teóricamente con Youness et al. (2020) y VanHus (2014) quienes determinaron que la gestión administrativa es la capacidad de los tomadores de decisiones para dar cumplimiento a las acciones establecidas, evaluar el recurso humano y disponer conforme las competencias de cada uno en el lugar donde sabe que cubrirá las expectativas.

Además, los resultados se encuentran respaldados en las bases teóricas de (Evans y Lindsay, 2014) quienes señalaron a la satisfacción como una opinión, juicio ante un requerimiento que cumpla con las percepciones y expectativas de los trabajadores. Nunura (2022) por su parte, evidenció una causalidad significativa debido a una buena gestión y calidad en el servicio que dan los

trabajadores de una organización asegurando que esta sea fiable para los usuarios a quienes se les brinda el servicio.

En cuanto a la eficiencia, Tipián (2017) señaló que existe una causalidad moderada debido a la necesidad de fortalecer la planificación en todas las entidades del Estado, sin embargo, Dueñas (2022) evidenció una incidencia moderada porque la gestión y calidad deben darse al mismo tiempo para que se pueda hablar de eficiencia, frente a este planteamiento Evans y Lindsay (2014) señalaron que toda organización es eficiente cuando se brinda un servicio de calidad y se cumplen con las expectativas de los trabajadores y usuarios.

Respecto a los resultados moderados en la dimensión empatía y su relación con la gestión administrativa, Alcalde (2018) afirma que es debido a que se requiere mejorar la parte afectiva de los trabajadores, la tranquilidad y un ambiente laboral adecuado genera en el trabajador mayor productividad hasta llega a tener afecto importante sobre su organización. A diferencia del planteamiento descrito por Dueñas (2022) quien señaló que para lograr empatía se requiere de un mayor involucramiento de los directivos y jefes de áreas, pues Evans y Lindsay (2014) consideran que la empatía implica comunicación, atención y apoyo tanto a los trabajadores como clientes.

En esa misma línea los resultados obtenidos por Alcalde (2018) concuerdan con los del estudio al señalar que si bien existen relación entre la calidad del servicio y la gestión organizacional, esta es moderada, el autor incorpora que el impacto de la calidad del servicio es significativo y contribuye con el éxito de la gestión. Sin embargo, esto depende del proceso de planificación donde los trabajadores conozcan su institución desde la razón de ser, el alcance, los valores institucionales y sean capacitados en atención eficiente al usuario.

A la vez, Dueñas y Nunura (2022) concuerdan con los resultados al señalar que existe una correlación positiva significativa o mediana entre gestión o administración y calidad de los servicios que presta la organización, esto

demuestra que existe interacción entre el personal que atiende a los usuarios y los indicadores de calidad establecidos en el proceso de planificación previa.

En esa misma dinámica, pero con un resultado mayor respecto a la correlación, Del Castillo (2022) confirma que este fenómeno tiene un impacto positivo muy alto sobre la administración, es decir no concibe la gestión de los recursos sin criterios de calidad ya que considera que son innatos al desarrollo objetivo de sus funciones y pieza fundamental para el cumplimiento de sus objetivos institucionales.

De la misma forma, pero a nivel internacional los estudios de Gómez (2021) y García (2016) señalan que para el éxito de la administración deben partir por una buena planificación, organización y dirección de los recursos organizacionales, estos aspectos van de la mano para garantizar una organización eficiente respetando la estructura organizacional y los procedimientos establecidos en los manuales correspondientes. Así también, señala que los fracasos institucionales se deben al poco compromiso por parte de los trabajadores con el cumplimiento de los objetivos a mediano y largo plazo.

Resultados que se contraponen con lo trabajado por Pando (2019) en Cajamarca quien determinó que esta relación entre la gestión del recurso humano y la calidad responde a criterios personales del trabajador, por tanto, la influencia de una sobre la otra es baja. En consecuencia, toda gestión que cumple con los procesos administrativos y funciones establecidas con estándares de calidad, garantizan el éxito de la organización (Martínez y Chiavenato, 2012).

En cuanto a la muestra poblacional se utilizó a los trabajadores de un organismo descentralizado esto permitió sostener el estudio en base a criterios propios e internos de la organización, trabajadores de ambos sexos, diferencias de edades, grados académicos y perspectivas en cuanto a la atención al ciudadano, estas características garantizaron que los resultados respondan a un contexto de atención único con una perspectiva propia basándose en las prácticas cotidianas de trabajo.

Por otra parte, la metodología que abordó el estudio garantizó resultados evidentes de atención al problema, el enfoque permitió mediar las variables de estudio, recoger información y describirla para sustentar los resultados, asimismo, su diseño al ser transversal permitió que la información recopilada sea efectiva en un solo momento, esto influye en la calidad de información recogida pues no existe el riesgo de someter a estímulos o cambios en su naturaleza social que pueda variar el resultado, con ello el estudio garantizó un alto porcentaje de objetividad.

Las debilidades o aspectos negativos que identifiqué en el estudio están relacionadas con los grupos representativos de la población, ya que al ser un organismo descentralizado contiene componentes específicos y no respondería al criterio de calidad utilizado por los trabajadores del ámbito central. Asimismo, la confidencialidad genera que muchas veces los participantes no respondan con la veracidad que requiere el estudio.

Adicionalmente, el contexto socioeconómico, político y de salud del país, limitaron la capacidad operativa del estudio, para ello se utilizó el apoyo de herramientas tecnológicas y medios de comunicación masiva, esto generó sesgos que invitaron al estudio a plantear estrategias de intervención frente a la muestra como la sensibilización necesaria para entender los fines del estudio.

En esa misma línea, el estudio adquirió relevancia científico social, ya que como señalan Guisán (2021) y Simelio, et al. (2020) algunos objetivos organizacionales no se cumplen a pesar de contar con herramientas de planificación estratégica, estos aspectos negativos se traducen en malestar de los usuarios. En ese sentido, es importante que los resultados del estudio sirvan como base para analizar y describir fenómenos similares en entidades públicas descentralizadas tomando acciones que permitan minimizar el impacto del descontento ciudadano y fortaleciendo los criterios de calidad de atención.

Por ello, en un contexto como el actual donde la confianza de la ciudadanía sobre sus instituciones públicas es baja y hemos pasado hace poco por un

proceso electoral de cambio de gobierno tanto a nivel regional y local, los resultados podrían servir para que las autoridades tomen medidas correctivas desde el inicio de su gestión incorporando criterios de calidad en la atención a los usuarios.

Como resultado final, la investigación determinó que existe incidencia de la gestión administrativa del organismo descentralizado sobre la calidad de los servicios que brinda pues el criterio satisfacción, fiabilidad, eficiencia y empatía demostraron que dependen de una buena gestión administrativa por parte de los funcionarios a cargo de la planificación, el control y el desarrollo de operaciones diarias.

VI. CONCLUSIONES

Primera: la gestión administrativa requiere de habilidades multidisciplinarias que permitan a los funcionarios y directivos tomar decisiones acertadas en beneficio de la organización y con la finalidad de alcanzar los objetivos establecidos en el proceso de planificación.

Segunda: la administración incide positivamente en la calidad de servicio de forma considerable teniendo en cuenta su relación trabajador – organización con la finalidad de utilizar herramientas que garanticen el cumplimiento de sus funciones.

Tercera: la gestión incide de forma positiva en la satisfacción, fiabilidad eficiencia y empatía de forma media, los trabajadores tienen objetivos y metas comunes lo que permite implementar un plan de monitoreo y control de actividades.

Cuarta: la planificación es una herramienta fundamental que garantiza una adecuada gestión administrativa, incorporar estándares de calidad en la atención y en todos los procesos administrativos de la organización genera efectividad en el uso de los recursos.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: al organismo descentralizado de la Región Lima, utilizar la planificación como herramienta fundamental en la gestión de los recursos. Fortalecer sus acciones respecto a los trabajadores, los líderes estratégicos que ayuden a los trabajadores a mejorar su desempeño y calidad de servicio que brindan a los ciudadanos,

Segunda: a los trabajadores, conocer su organización para interiorizar con la misión, visión y objetivos organizacionales lo que permitirá una mejor atención a los usuarios mejorando los estándares de calidad.

Tercera: al equipo de planeamiento del organismo descentralizado de la Región Lima, incorporar en su planificación talleres de sensibilización al personal, dinámicas de integración y empoderamiento con sus áreas respectivas.

Cuarta: a la universidad Cesar Vallejo, analizar los resultados obtenidos con la finalidad de que contribuyan a la mejora de las debilidades que pudieran existir en cuanto a la gestión administrativa de sus áreas y la calidad de atención a los usuarios, que encuentre en esta investigación un aporte significativo a la academia.

REFERENCIAS

- Ahrholdt, D., Gudergan, S., and Ringle, C. (2017). Enhancing service loyalty: The roles of delight, satisfaction, and service quality. *Journal of Travel Research*. 56(4): 436-450. <https://doi.org/10.1177/004728751664905>
- Alcalde, J. (2018). *La influencia de los procesos administrativos en la calidad de servicio en la unidad de gestión educativa local Cajamarca* (Tesis de maestría) Universidad Nacional de Cajamarca, Perú. <https://n9.cl/18644>
- Anzola, S. (2002). *Administración De Pequeñas Empresas*. Segunda Edición, Editorial McGraw-Hill, México ISBN 970-10-3461-9 <https://n9.cl/eulht>
- Asca, P., Ramos, O., Espinoza, R. & Espinoza, R. (2021). Administrative management in procurement processes in a public sector entity. *Journal of Business and entrepreneurial*. July - September Vol. 5 - 3 – 2021 <https://doi.org/10.37956/jbes.v5i3.182>
- Azman, I. & Yusrizal, S. (2016). Service quality as a predictor of satisfaction and customer loyalty. *Scientific Journal of Logistics*. 12(4): 269-283. <https://doi.org/10.17270/J.LOG.2016.4.7>
- Caldas, M. Carrión, R. y Heras, A. (2017). *Empresa e iniciativa emprendedora*. Novedad. Madrid. ISBN 8491610480, 9788491610489 Editorial Editex. <https://n9.cl/fhlg2>
- Cerezo, J. (2019). *Gestión administrativa y la calidad de atención al usuario en la unidad judicial multicompetente Vinces - Ecuador, 2018* [Tesis de maestría]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/39365>
- Chávez, M., Castelo, A., & Villacis, J. (2020). Administrative management from the processes of agricultural companies in Ecuador. *Revista Científica FIPCAEC*, 5, 16–29. <https://doi.org/10.23857/fipcaec.v5i18.198>

- Chiavenato, I. (2012). *Introducción a la Teoría General de la administración*. Editorial McGraw-Hill, México ISBN 85-352-1348-1 <https://n9.cl/nrf1m>
- Del Castillo (2022). *Gestión administrativa y calidad de servicio de Emapa San Martín S.A. – 2021* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo de Perú]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/81649>
- Dovhan, V., Hrushchynska, N., Kudrina, O., Bozhkova, V., Zaporozhets, T. & Makarenko, M. (2021). Innovative Technologies for the Public Administration Transformation. *Estudios de economía aplicada*, ISSN 1133-3197, ISSN-e 1697-5731, Vol. 39, Nº Extra 5 <https://doi.org/10.25115/eea.v39i5.4945>
- Dueñas, A. (2022). *Gestión administrativa y calidad de servicio en el banco de la nación agencia II Huancavelica* [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Huancavelica - Perú]. <https://repositorio.unh.edu.pe/handle/UNH/4403>
- Erasmus, A. (2004). *Administrative Management*. Editorial Juta Academic. <https://n9.cl/frfy4>
- Evans, J. & Lindsay, W. (2014). *Administración y control de calidad* (9ª ed.). México: Cengage Learning. <https://n9.cl/71n0l>
- Flores, D. (2020). *Gestión administrativa y Calidad de servicio de la Sub Gerencia de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Distrital de Pacasmayo* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo de Perú]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/61994>
- García, C. (2016). *Calidad del servicio y la atención del servicio al usuario en la biblioteca comunal de Temuco*. Temuco, Chile: Universidad de Lleida, Chile

- Gallone, G. (2021). Blockchain And Big Data In The Public Sector: Some Considerations About G.D.P.R. Compliance. *European Review of Digital Administration & Law - Erdal 2021*, Volume 2, Issue 2, pp. 109-120 ISSN 2724-5969 - ISBN 979-12-5994-752-9 <https://doi.org/9791259947529> 11
- Gómez, M. (2021). *Análisis de la gestión administrativa y calidad del servicio de emergencias del Centro Tipo C San Rafael de Esmeraldas* [Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica de Ecuador]. <https://repositorio.pucese.edu.ec/handle/123456789/2392>
- Granda, P. (2016). *Calidad de la atención en salud, una mirada desde la teoría de sistemas*. Revisión de la literatura. Medellín. Universidad CES. <http://hdl.handle.net/10946/714>
- Guisán, M. (2021). World development for 1995-2020: econometric relationships of human capital, development, quality of government and life satisfaction in 164 countries. *Applied econometrics and international development*, ISSN 1578-4487, Vol. 21, Nº. 2, 2021, págs. 83-112
- Gurinovich, A., Lapina, M. & Lapin, A. (2020). Administrative and legal aspects of management risks in the economic sphere. *Quaestio Iuris* ISSN 1516-0351 <https://doi.org/10.12957/rqi.2020.55749>
- Ivanivna, I., Andrii, S. & Mikhailovich, K. (2021). Analysis of the International Experience in Providing Administrative Services to the Population: What Relevance for its Enforcement in Ukraine?. *DIXI*, vol. 23, n°. 1, enero-junio 2021, 1-14 <https://doi.org/10.16925/2357-5891.2021.01.07>
- Jain, P. y Aggarwal, V. (2017). The effect of perceived service quality on customer satisfaction and customer loyalty in organized retail chains. *Amity Business Review*. 18(2): 77-89. <https://n9.cl/7zksa>

- Kessler, E. (2013). Enciclopedia de teoría de la gestión. Volumen 1, SAGE Publication, Reference.
- Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2012). Administración. Una perspectiva global y empresarial. México: McGraw-Hill/Interamericana <https://n9.cl/ghi72>
- Lamb, C., Hair, J. & Mc Daniel, C. (2002). *Marketing international*. (6ª ed.), España: Thomson Editores.
- Louffat, E. (2012). *Administración: fundamentos del proceso administrativo*. Tercera edición, Buenos Aires: Cengage Learning. <https://n9.cl/s9fog>
- Martínez, D. & Chilán, M. (2022). *Análisis de la calidad en la gestión administrativa del seguro de pensiones de la seguridad social en Guayaquil periodo 2020-2021*. [Tesis de maestría de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil] <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/17796>
- Martínez, L. (2012). Administración educativa. Red Tercer Milenio. México ISBN 978-607-733-001-1 <https://n9.cl/7s20q>
- Marc, J., Elenilson, J., De Araújo, k., Francisco, F., Borges, F., De Moraes, M. & Queiros, L. (2021). Development of a web application for the optimization of administrative processes: application of the lean methodology for priority classification. *Independent Journal of Management & Production: Vol. 13 No. 5. May-July-ISSN: 2236-269X* <https://doi.org/10.14807/ijmp.v13i5.1800>
- Moreno, R. (2020). EU Cohesion Policy Performance: Regional Variation in the Effectiveness of the management of the Structural Funds. *Investigations Regionals - Journal of Regional Research, 2020/1(46), 27-50* <https://investigacionesregionales.org/numeros-y-articulos/consulta-dearticulos>

- Nawaz, A., Saad M., Irshad, S. & Ahmed, M. (2022). Impact of Total Quality Management (TQM) practices on Sustainability and Organisational Performance. *Journal of Applied Research in Technology & Engineering*, ISSN-e 2695-8821, Vol. 3, N°. 2, 2022, págs. 93-102
<https://doi.org/10.4995/jarte.2022.17408>
- Norma Técnica N° 001-2022-PCM-SGP. (2021, 31 de julio). Norma Técnica para la gestión de la calidad de servicios en el Sector Público.
<https://n9.cl/kwom5a>
- Nunura, L. (2022). *Gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad de Ferreñafe*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo de Perú].
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/78595>
- Ochoa, V. (2018, 08 de agosto). Un 67% de clientes se aleja de un servicio por mala atención. *Diario Gestión*. <https://gestion.pe/economia/67-clientes-aleja-servicio-mala-atencion-240918-noticia/?ref=gesr>
- ONU (2016). Directrices para la protección del consumidor. Conferencia de las naciones unidas sobre comercio y desarrollo
https://unctad.org/system/files/official-document/ditccplpmisc2016d1_es.pdf
- Ornelas, C. Montelongo, Y. y Nájera, M. (2010). La Calidad del Servicio de un Centro de Información. *México: Instituto Tecnológico de Aguascalientes*.
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=94415759002>
- Pando, C. (2019). *Influencia de la gestión administrativa en la calidad de servicio al usuario externo en el hospital de Essalud, Cajamarca 2019*. [Tesis de maestría, Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo de Perú].
<http://repositorio.upagu.edu.pe/handle/UPAGU/1043>
- Paredes, B. (2016). *Gestión Educativa y Procesos Organizacionales De La Educación*.

- Pérez, W., Colcha, R., Serrano, J. & Moreno, M. (2022). Gestión Administrativa y Calidad de Servicio de Acuerdo a la Normativa Legal. *Pol. Con. (Edición núm. 67) Vol. 7, No 2 febrero 2022, pp. 1077-1088* ISSN: 2550 - 682X <https://doi.org/10.23857/pc.v7i1.3634>.
- Robbins, S., & Judge, T. (2013). *Comportamiento organizacional*. México: Pearson. <https://n9.cl/gr1b8>
- Salazar, C. y Del Castillo, S. (2018). *Fundamentos básicos de estadística*. México. ISBN: 978-9942-30-616-6 Mc Graw Hill Interamericana. <https://n9.cl/e436c>
- Sánchez, H. y Reyes, C. (2016). *Metodología y diseños en la investigación científica*. (4ª ed.). Lima: Editorial Visión Universitaria. <https://n9.cl/7fngc>
- Shanmugam, R. & Chandran, M. (2022). A relationship between service quality and customer satisfaction in e-banking services- a study with reference to commercial banks in Chennai City. *International Journal of Professional Business Review: Int. J. Prof. Bus. Rev., ISSN 2525-3654, ISSN-e 2525-3654, Vol. 7, Nº. 3, 2022* <https://doi.org/10.26668/businessreview/2022.v7i3.0490>
- Silva, J., Macias, B., Tello, E. & Delgado, J. (2021). La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: un estudio de caso de una empresa comercial en México. *CienciaUAT, 15(2), 85-101. Epub 14 de abril de 2021*. <https://doi.org/10.29059/cienciauat.v15i2.1369>
- Simelio, N., Herrero, F., & Molina, P. (2020). Transparency and Quality of Information on Local Administration Websites. Study of the Spanish Case. *Observatorio (OBS*)*, 14(4). <https://doi.org/10.15847/obsOBS14420201588>

- Tipián, S. (2017). *Gestión administrativa y la calidad de servicio a usuarios de la Dirección General de Protección de Datos Personales del MINJUS*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo de Perú]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/9104?locale-attribute=en>
- Torres, L. (2020). *Gestión administrativa y calidad de atención en una entidad pública de la ciudad de Trujillo, 2020* (Tesis doctoral) Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/49686>
- Twum, K., Yalley, A., Agyapong, G. & Ofori, D. (2021). The influence of Public University library service quality and library Brand image on user loyalty. *Int Rev Public Nonprofit Mark* 18, 207–227 <https://doi.org/10.1007/s12208-020-00269-w>
- Vanhus, S. (2014). *Gestión administrativa: preparar a las personas para el éxito*. Editorial CENGAGE Learning.
- Vernaza, G. & Chamorro, J. (2021). Business management: a look from productivity and competitiveness. *Espiraes Revista Multidisciplinaria De investigación*, 4(35) <https://doi.org/10.31876/er.v4i35.756>
- Vivas, A. & Saavedra, P. (2019). Comunicación interna en la calidad de la gestión administrativa Liceo Técnico Amelia Courbis, Talca 2018. *Revista Scientific*, vol. 4, 2019, septiembre, pp. 116-135 Instituto Internacional de Investigación y Desarrollo Tecnológico Educativo Venezuela <https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2019.4.E.7.116-135>
- Vizcarra, J. (2010). *Auditoria financiera*. Lima, Perú: Instituto Pacífico. ISBN: 9789972234118 <https://n9.cl/arsp4>
- Youness, Y., Jawab, F. & Boutahari, S. (2020). Modeling the impact of hospital logistics on quality of care and patient satisfaction: Results of a survey in

three public healthcare facilities in Fez, Morocco. *Journal of Industrial Engineering and Management*. Vol 13, n°2
<http://dx.doi.org/10.3926/jiem.3143>

Zalitis, I., Davidova, J. & Glaudins, R. (2020). A model for establishing the basic principles of creating a quality management system in law enforcement education institutions. *EDULEARN20 Proceedings: 12th International Conference on Education and New Learning Technologies Online Conference*. 6-7 July, 2020., ISBN 978-84-09-17979-4, págs. 2886-2894
<https://doi.org/10.21125/edulearn.2020>

ANEXOS

Anexo 1: Operacionalización de las variables

Tabla 1

Operacionalización de la variable Gestión administrativa

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
Gestión administrativa	Es la conducción racional de las actividades de una organización con o sin intenciones de lucrar (Chiavenato,2012)	Se midió mediante la aplicación del cuestionario de Gavilán (2018) adaptado por la investigadora compuesto por 20 ítems con escalas politómicas y rangos.	Planeación	Ejecución	1-5	Nunca (1)	Deficiente (20-46)
				Eficiencia		Casi nunca (2)	
			Organización	Pertinencia	6-10	Casi siempre (4)	Regular (47-73)
				Desempeño		Siempre (5)	
			Dirección	Seguimiento ejecución	11-15		Eficiente (74-100)
Control	Supervisión Desempeño		16-20				

Tabla 2

Operacionalización de la variable dependiente: Calidad de servicio

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas de medición	Niveles y Rangos
Calidad de servicio	Consiste en el cuidado del personal de una entidad u organización hacia otras personas o usuarios cuya finalidad es brindar un servicio y que este responda a las necesidades y satisfaga sus expectativas internas o externas (Silva, et al.,2021),	Se midió mediante la aplicación del cuestionario de Chumioque (2018) adaptado por la investigadora compuesto por 20 ítems con escalas politómicas y niveles y rangos.	Satisfacción	.	1 -5	Nunca (1)	Deficiente (20 – 46)
			Fiabilidad		6 -10	Casi nunca (2)	Regular (47 – 73)
			Eficiencia		11 – 15	A veces (3)	Eficiente (74 – 100)
			Empatía		16 - 20	Casi siempre (4)	
						Siempre (5)	

Anexo 2: Instrumentos
Cuestionario De Gestión Administrativa

Estimado trabajador de un organismo descentralizado de la Región Lima.

Solicitamos de tu apoyo contestando a los ítems respecto a la gestión administrativa que será totalmente anónimo.

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

Nº	DIMENSIONES / ÍTEMS	ESCALAS				
		1	2	3	4	5
DIMENSIÓN: PLANIFICACIÓN						
1	La Dirección Proporciona información sobre los procedimientos administrativos.					
2	La Dirección Difunde la misión y visión el organismo descentralizado de la Región Lima, 2022					
3	Realiza un diagnóstico situacional para identificar los problemas que se presentan en un organismo descentralizado de la Región Lima, 2022					
4	La Dirección Realiza un cronograma de necesidades de acuerdo al presupuesto brindado.					
5	La Dirección Participa en la ejecución del plan anual de trabajo para cumplir con las metas propuestas por un organismo descentralizado de la Región Lima, 2022					
DIMENSIÓN: ORGANIZACIÓN						
6	Brinda solución a los reclamos de los usuarios de un organismo descentralizado de la Región Lima.					
7	Cuenta con medios de comunicación alternos (WhatsApp, zoom) para dar soporte los usuarios y atender a sus requerimientos					
8	Trabaja en equipo y de manera organizada.					
9	Trabaja en equipo para el logro de los objetivos propuestos en un organismo descentralizado de la Región Lima.					
10	Toma decisiones acertadas para garantizar una gestión eficiente.					
DIMENSIÓN: DIRECCIÓN						
11	Escucha atentamente las sugerencias del jefe y compañeros.					
12	Comunica asertivamente a su jefe sus intereses y necesidades.					
13	Cumple con las actividades asignadas por su jefe.					
14	Registra las actividades que realiza dentro del área administrativa					

15	Presupuesta los requerimientos para mejorar la gestión administrativa en un organismo descentralizado de la Región Lima, 2022					
DIMENSIÓN: CONTROL						
16	Emplea estrategias de control para cumplir con las metas establecidas.					
17	Cuenta con criterios definidos para la toma de decisiones ante alguna eventualidad o problema.					
18	Monitorea las actividades laborales que realizan con el propósito de mejorarlas					
19	Verifica el cumplimiento de los procesos administrativos en los tiempos establecidos.					
20	Rinde cuentas del presupuesto recibido de un organismo descentralizado de la Región Lima, 2022					

Estimado servidor se agradece la participación en el desarrollo de la presente encuesta.

Cuestionario De Calidad De Servicio

Estimado trabajador:

Solicitamos de tu apoyo contestando a los ítems respecto a la calidad de servicio que será totalmente anónimo.

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

Nº	DIMENSIONES /ÍTEMS	ESCALAS				
		1	2	3	4	5
DIMENSIÓN: SATISFACCIÓN						
1	Brinda un ambiente laboral agradable un organismo descentralizado de la Región Lima.					
2	Se siente bien con la labor que realiza en un organismo descentralizado de la Región Lima.					
3	Se siente motivado para mejorar su desempeño laboral en un organismo descentralizado de la Región Lima.					
4	Da soluciones de forma eficiente a los problemas que se presentan en un organismo descentralizado de la Región Lima.					
5	Requiere talleres y/o capacitaciones para mejorar su desempeño laboral en un organismo descentralizado de la Región Lima.					
DIMENSIÓN: FIABILIDAD						
6	Cuenta con personal honesto y responsable en el organismo descentralizado de la Región Lima.					
7	Cuenta el área administrativa con personal capacitado para la atención del organismo descentralizado de la Región Lima.					
8	Mantiene buena relación con los usuarios que asisten al organismo descentralizado de la Región Lima.					
9	Brinda buen servicio a los usuarios que asisten al organismo descentralizado de la Región Lima.					
10	Se siente reconocido cuando brinda un buen servicio a los usuarios.					
DIMENSIÓN: EFICIENCIA						
11	Atiende rápidamente a los requerimientos de los usuarios					
12	Es puntual en la atención a los usuarios que concurren a un organismo descentralizado de la Región Lima.					
13	Resuelve las dudas de los usuarios sobre los trámites administrativos					
14	Cuenta con infraestructura adecuada a un organismo descentralizado de la Región Lima.					
15	Brinda servicio eficiente y de calidad un organismo descentralizado de la Región Lima.					

DIMENSIÓN: EMPATIA						
16	Da un trato agradable a los usuarios que concurren a un organismo descentralizado de la Región Lima.					
17	Brinda la información que le solicitan de forma efectiva.					
18	Brinda confianza y seguridad a los usuarios de un organismo descentralizado de la Región Lima.					
19	Mantiene buenas relaciones con los usuarios que concurren a un organismo descentralizado de la Región Lima.					
20	Demuestra interés en dar solución a los problemas que se presentan a un organismo descentralizado de la Región Lima.					

Estimado servidor se agradece la participación en el desarrollo de la presente encuesta.

Anexo 3: Ficha técnica

Ficha técnica 1

Denominación	:	Gestión administrativa
Autor	:	Gavilán (2018)
Adaptado	:	Dueñas (2022)
Objetivo	:	Determinar la incidencia de la gestión administrativa y calidad de servicio
Administración	:	Grupal
Tiempo	:	40 minutos
Escala de medición	:	Escala politómica
Niveles y rangos	:	Deficiente (20 – 46) Regular (47 – 73) Eficiente (74 – 100)

Ficha técnica 2

Denominación	:	Calidad de servicio
Autor	:	Chumioque (2018)
Adaptado	:	Dueñas (2022)
Objetivo	:	Determinar la incidencia de la gestión administrativa y calidad de servicio
Administración	:	Grupal
Tiempo	:	40 minutos
Escala de medición	:	Escala politómica
Niveles y rangos	:	Deficiente (20 – 46) Regular (47 – 73) Eficiente (74 – 100)

Anexo 4: Solicitud y Certificado de validación

CARTA DE PRESENTACIÓN

Dr.: GUSTAVO ERNESTO ZARATE RUIZ

Presente

Asunto: **VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.**

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del Programa de **Maestría en Gestión Pública** de la Escuela de Posgrado de la UCV, en la sede LIMA NORTE, **ciclo 2022-II, aula A3**, requiero validar los instrumentos con los cuales se recogerá la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la sustentaré mis competencias investigativas en la Experiencia curricular de Diseño y desarrollo del trabajo de investigación.

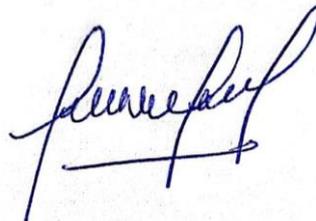
El título de mi proyecto de investigación es: **La Gestión administrativa en calidad de servicio de un organismo descentralizado de la Región Lima, 2022** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, se ha considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



.....
Lucila Felicita Dueñas Canchari
D.N.I N° 16011227

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

VARIABLE 1: GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Es la capacidad de los gerentes para liderar y las acciones para que realiza para ejecutar las cosas. Esta se centra en realizar el trabajo de manera eficiente para lo cual se establece una jerarquía para garantizar que los trabajadores posean la destreza y el conocimiento en llevar a cabo el trabajo además del desempeño y la experiencia necesaria (VanHus,2014). Considerada como una ciencia multidisciplinaria en la cual se debe entender que para lograr su efectividad se requiere utilizar habilidades provenientes de la ciencia política y sociología, además de la economía, esto significa que las organizaciones deben manejar una gran variedad de comportamientos políticos (Kessler,2013).

DIMENSIÓN 1: PLANIFICACIÓN

Son actividades dirigidas al cumplimiento de los objetivos previamente establecidos. Es un proceso importante porque se proponen estrategias para brindar alternativas de solución ante posibles complicaciones.

DIMENSIÓN 2: ORGANIZACIÓN

Basada en el diseño y estructura interna de la institución que debe estar establecido en la planificación.

DIMENSIÓN 3: DIRECCIÓN

Referida al funcionamiento de la institución, se ejecuta lo planificado bajo la orientación de un líder.

DIMENSIÓN 4: CONTROL

Se realiza el seguimiento, monitoreo de las actividades laborales de los colaboradores y al cumplimiento de los objetivos (Chiavenato,2012).

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

DIM	INDICADORES	N°	ÍTEMS	Instrumento
PLANIFICACIÓN	Ejecución Eficiencia	1	La ENTIDAD Proporciona información sobre los procedimientos administrativos.	Cuestionario con escala Índices Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)
		2	La ENTIDAD Difunde la misión y visión un organismo descentralizado de la Región Lima	
		3	Realiza un diagnóstico situacional para identificar los problemas que se presentan en un organismo descentralizado de la Región Lima	
		4	La ENTIDAD Realiza un cronograma de necesidades de acuerdo al presupuesto brindado.	
		5	La ENTIDAD Participa en la ejecución del plan anual de trabajo para cumplir con las metas propuestas por un organismo descentralizado de la Región Lima.	
ORGANIZACIÓN	Pertinencia Desempeño	6	Brinda solución a los reclamos de los usuarios de un organismo descentralizado de la Región Lima.	
		7	Cuenta con medios de comunicación alternos (WhatsApp, zoom) para dar soporte los usuarios y atender a sus requerimientos	
		8	Trabaja en equipo y de manera organizada.	
		9	Trabaja en equipo para el logro de los objetivos propuestos en en un organismo descentralizado de la Región Lima.	
		10	Toma decisiones acertadas para garantizar una gestión eficiente.	
DIRECCIÓN	Seguimiento ejecución	11	Escucha atentamente las sugerencias del jefe y compañeros.	
		12	Comunica asertivamente a su jefe sus intereses y necesidades.	
		13	Cumple con las actividades asignadas por su jefe.	
		14	Registra las actividades que realiza dentro del área administrativa	
		15	Presupuesta los requerimientos para mejorar la gestión administrativa en un organismo descentralizado de la Región Lima	
CONTROL	Supervisión Desempeño	16	Emplea estrategias de control para cumplir con las metas establecidas.	
		17	Cuenta con criterios definidos para la toma de decisiones ante alguna eventualidad o problema.	
		18	Monitorea las actividades laborales que realizan con el propósito de mejorarlas	
		19	Verifica el cumplimiento de los procesos administrativos en los tiempos establecidos.	
		20	Rinde cuentas del presupuesto recibido de un organismo descentralizado de la Región Lima.	

Fuente: Adaptado de Gavilán (2018).

Certificados de validación de expertos

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

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: PLANIFICACIÓN		Si	No	Si	No	Si	No	
1	La entidad Proporciona información sobre los procedimientos administrativos.	X		X		X		
2	La entidad Difunde la misión y visión un organismo descentralizado de la Región Lima.	X		X		X		
3	Realiza un diagnóstico situacional para identificar los problemas que se presentan en un organismo descentralizado de la Región Lima.	X		X		X		
4	La entidad Realiza un cronograma de necesidades de acuerdo al presupuesto brindado.	X		X		X		
5	La entidad Participa en la ejecución del plan anual de trabajo para cumplir con las metas propuestas por un organismo descentralizado de la Región Lima.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: ORGANIZACIÓN		Si	No	Si	No	Si	No	
6	Brinda solución a los reclamos de los usuarios de un organismo descentralizado de la Región Lima.	X		X		X		
7	Cuenta con medios de comunicación alternos (WhatsApp, zoom) para dar soporte los usuarios y atender a sus requerimientos	X		X		X		
8	Trabaja en equipo y de manera organizada.	X		X		X		
9	Trabaja en equipo para el logro de los objetivos propuestos en un organismo descentralizado de la Región Lima.	X		X		X		
10	Toma decisiones acertadas para garantizar una gestión eficiente.	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: DIRECCIÓN		Si	No	Si	No	Si	No	
11	Escucha atentamente las sugerencias del jefe y compañeros.	X		X		X		
12	Comunica asertivamente a su jefe sus intereses y necesidades.	X		X		X		
13	Cumple con las actividades asignadas por su jefe.	X		X		X		
14	Registra las actividades que realiza dentro del área administrativa	X		X		X		
15	Presupuesta los requerimientos para mejorar la gestión administrativa en un organismo descentralizado de la Región Lima.	X		X		X		
DIMENSIÓN 4: CONTROL		Si	No	Si	No	Si	No	
16	Emplea estrategias de control para cumplir con las metas establecidas.	X		X		X		
17	Cuenta con criterios definidos para la toma de decisiones ante alguna eventualidad o problema.	X		X		X		
18	Monitorea las actividades laborales que realizan con el propósito de mejorarlas							
19	Verifica el cumplimiento de los procesos administrativos en los tiempos establecidos.	X		X		X		

20	Rinde cuentas del presupuesto recibido de un organismo descentralizado de la Región Lima.	X		X		X		
----	---	---	--	---	--	---	--	--

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

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

**Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Gustavo Zarate Ruiz
DNI: 09870134**

Especialidad del validador: Dr. en Gestión Pública y Gobernabilidad. Mg. en Administración de Negocios – MBA y en Gestión Pública.

06 de noviembre del 2022



¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

**Firma del Experto Informante.
Especialidad – Administrador
RENACYT: PO159220
CLAD: 15629**

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-0565-0577>

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

VARIABLE 2: CALIDAD DE SERVICIO

Es el cuidado del personal de una entidad u organización hacia otras personas o usuarios cuya finalidad es brindar un servicio y que este responda a las necesidades y satisfaga sus expectativas internas o externas (Silva, et al.,2021), Por otro lado es considerada como un sistema compuesto por elementos como fiabilidad, conformidad, expectativas, percepción en relación a un servicio prestado (Ahrholdt et al.,2017),es vista también como todo cambio que genere un entidad relacionada con comportamientos, valores, en beneficio de los usuarios (Azman y Yusrizal, 2016). Es entendida como la brecha de lo que desea y quiere el cliente después de recibir el servicio (Jain y Aggarwal,2017).

DIMENSIÓN 1: SATISFACCIÓN

Referida al juicio de valor y actitud ante una compra o requerimiento de un servicio, vendrían hacer las expectativas frente a un servicio ofrecido, consiste también en la evaluación del cliente frente al producto u servicio brindado.

DIMENSIÓN 2: FIABILIDAD

Consiste en el apoyo, orientación, seguridad y credibilidad que brinda la entidad al cliente.

DIMENSIÓN 3: EFICIENCIA

Consiste en ofrecer un producto u servicio de calidad y que responda a las expectativas del cliente.

DIMENSIÓN 4: EMPATÍA

referida a la comprensión, buena comunicación, atención que se ofrece al cliente (Evans y Lindsay, 2014).

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO

DIM	INDICADORES	N°	ITEMS	Instrumento
SATISFACCIÓN	Satisfacción	1	Brinda un ambiente laboral agradable un organismo descentralizado de la Región Lima.	Cuestionario con escala Índices Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)
		2	Se siente bien con la labor que realiza en un organismo descentralizado de la Región Lima.	
		3	Se siente motivado para mejorar su desempeño laboral en un organismo descentralizado de la Región Lima.	
		4	Da soluciones de forma eficiente a los problemas que se presentan en un organismo descentralizado de la Región Lima.	
		5	Requiere talleres y/o capacitaciones para mejorar su desempeño laboral en un organismo descentralizado de la Región Lima.	
FIABILIDAD	Fiabilidad	6	Cuenta con personal honesto y responsable en un organismo descentralizado de la Región Lima	
		7	Cuenta el área administrativa con personal capacitado para la atención en un organismo descentralizado de la Región Lima.	
		8	Mantiene buena relación con los usuarios que asisten a un organismo descentralizado de la Región Lima.	
		9	Brinda buen servicio a los usuarios que asisten a un organismo descentralizado de la Región Lima.	
		10	Se siente reconocido cuando brinda un buen servicio a los usuarios.	
EFICIENCIA	Eficiencia	11	Atiende rápidamente a los requerimientos de los usuarios	
		12	Es puntual en la atención a los usuarios que concurren a un organismo descentralizado de la Región Lima.	
		13	Resuelve las dudas de los usuarios sobre los trámites administrativos	
		14	Cuenta con infraestructura adecuada a un organismo descentralizado de la Región Lima.	
		15	Brinda servicio eficiente y de calidad un organismo descentralizado de la Región Lima.	
EMPATIA	Empatía	16	Da un trato agradable a los usuarios que concurren a un organismo descentralizado de la Región Lima.	
		17	Brinda la información que le solicitan de forma efectiva.	
		18	Brinda confianza y seguridad a los usuarios de un organismo descentralizado de la Región Lima.	
		19	Mantiene buenas relaciones con los usuarios que concurren a un organismo descentralizado de la Región Lima.	
		20	Demuestra interés en dar solución a los problemas que se presentan en un organismo descentralizado de la Región Lima.	

Fuente: Adaptado de Chumioque (2018).

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

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: SATISFACCIÓN	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Brinda un ambiente laboral agradable un organismo descentralizado de la Región Lima.	X		X		X		
2	Se siente bien con la labor que realiza en un organismo descentralizado de la Región Lima.	X		X		X		
3	Se siente motivado para mejorar su desempeño laboral en un organismo descentralizado de la Región Lima.	X		X		X		
4	Da soluciones de forma eficiente a los problemas que se presentan en un organismo descentralizado de la Región Lima.	X		X		X		
5	Requiere talleres y/o capacitaciones para mejorar su desempeño laboral en un organismo descentralizado de la Región Lima.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: FIABILIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
6	Cuenta con personal honesto y responsable en un organismo descentralizado de la Región Lima.	X		X		X		
7	Cuenta el área administrativa con personal capacitado para la atención en un organismo descentralizado de la Región Lima.	X		X		X		
8	Mantiene buena relación con los usuarios que asisten a un organismo descentralizado de la Región Lima.	X		X		X		
9	Brinda buen servicio a los usuarios que asisten a un organismo descentralizado de la Región Lima.	X		X		X		
10	Se siente reconocido cuando brinda un buen servicio a los usuarios.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: EFICIENCIA	Si	No	Si	No	Si	No	
11	Atiende rápidamente a los requerimientos de los usuarios	X		X		X		
12	Es puntual en la atención a los usuarios que concurren a un organismo descentralizado de la Región Lima.	X		X		X		
13	Resuelve las dudas de los usuarios sobre los trámites administrativos	X		X		X		
14	Cuenta con infraestructura adecuada a un organismo descentralizado de la Región Lima.	X		X		X		
15	Brinda servicio eficiente y de calidad un organismo descentralizado de la Región Lima.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: EMPATIA	Si	No	Si	No	Si	No	
16	Da un trato agradable a los usuarios que concurren a un organismo descentralizado de la Región Lima.	X		X		X		
17	Brinda la información que le solicitan de forma efectiva.	X		X		X		
18	Brinda confianza y seguridad a los usuarios de un organismo descentralizado de la Región Lima.	X		X		X		

19	Mantiene buenas relaciones con los usuarios que concurren a un organismo descentralizado de la Región Lima.	X		X		X		
20	Demuestra interés en dar solución a los problemas que se presentan en un organismo descentralizado de la Región Lima.	X		X		X		

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

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Gustavo Zarate Ruiz
DNI: 09870134

Especialidad del validador: Dr. en Gestión Pública y Gobernabilidad. Mg. en Administración de Negocios – MBA y en Gestión Pública.

06 de noviembre del 2022



¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

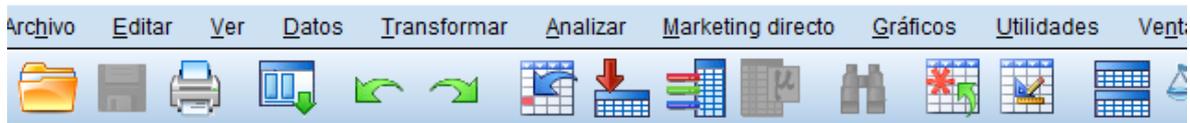
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

Firma del Experto Informante.
Especialidad – Administrador
RENACYT: PO159220
CLAD: 15629
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-0565-0577>

Anexo 5: Confiabilidad de variables

Confiabilidad gestión administrativa.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos



14 :

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
1	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	1	3	3	3	3	3
2	3	4	2	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	2	4	4	3	1	3
3	5	5	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	2	2
4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	2	4	3	3	3	3
5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	2	4	2	3	4	2
6	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	2	2	2
7	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
8	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4
9	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	4	4	4	4	4	4	3	3	3	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4
11	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	3	5	5
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	1	3	1	5	1	3	1	1	1
16	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	3	1	2
17	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	5	4	3	2	2	4
18	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5
19	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	3	3	4	5	5	5	3	4	4
20	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4

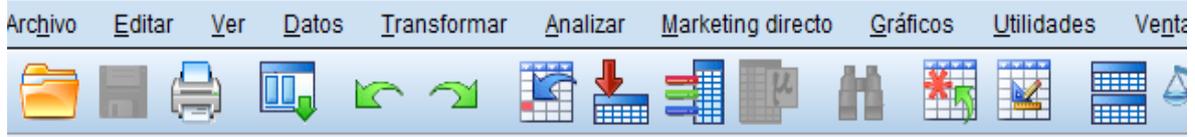
Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,938	20



5:

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
1	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3
2	2	2	3	3	3	3	4	4	2	2	3	3	3	2	2	4	4	4	2	1
3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	2	1
4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4
5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	4	5	2	3	5	2	5	5	5	5	3
6	4	3	4	4	4	3	4	4	4	5	1	5	3	5	4	3	4	4	2	1
7	4	5	5	4	3	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5
8	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4
9	3	4	3	3	2	4	4	3	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	2	4
10	4	4	4	4	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	3	2
11	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4
12	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	5	5	5	3	4
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	2	4	4	4	4	4	3	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	3	2
16	5	5	1	4	4	4	5	2	4	4	3	4	5	5	4	5	5	5	5	4
17	4	4	3	4	4	3	4	5	5	5	4	4	5	4	4	3	4	4	2	3
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	5	4	4	5	3	5
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5
20	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,895	20

Anexo 6: Base de datos

Gestión administrativa																				
N°	Planeación					Organización					Dirección					Control				
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
1	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3
2	2	2	3	3	3	3	4	4	2	2	3	3	3	2	2	4	4	4	2	1
3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	2	1
4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4
5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	4	5	2	3	5	2	5	5	5	5	3
6	4	3	4	4	4	3	4	4	4	5	1	5	3	5	4	3	4	4	2	1
7	4	5	5	4	3	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5
8	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4
9	3	4	3	3	2	4	4	3	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	2	4
10	4	4	4	4	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	3	2
11	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4
12	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	5	5	5	3	4
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	2	4	4	4	4	4	3	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	3	2
16	5	5	1	4	4	4	5	2	4	4	3	4	5	5	4	5	5	5	5	4
17	4	4	3	4	4	3	4	5	5	5	4	4	5	4	4	3	4	4	2	3
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	5	4	4	5	3	5
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5
20	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3
21	5	3	3	4	1	1	4	2	1	1	5	4	4	4	2	3	1	1	5	4
22	3	2	2	3	5	4	2	2	1	5	2	3	2	5	2	4	2	1	3	2
23	2	2	4	5	5	4	4	1	4	2	1	2	2	5	3	1	2	3	5	1
24	2	1	4	5	3	5	4	4	5	2	2	5	2	5	2	4	3	1	5	4
25	1	1	3	3	1	3	3	1	4	3	4	4	4	2	5	2	4	4	3	3
26	4	1	3	4	1	5	3	1	3	2	4	3	5	5	4	5	1	3	2	4
27	5	2	5	2	2	4	1	5	3	4	4	5	1	1	2	4	1	1	2	5
28	2	1	4	1	4	4	4	2	1	2	3	4	3	3	5	3	5	3	1	3
29	4	2	3	1	1	1	3	3	1	1	4	3	5	2	4	5	1	4	3	5
30	2	5	4	4	4	3	3	4	1	3	5	1	1	5	3	2	3	5	5	1
31	3	4	3	3	2	2	1	2	2	2	5	5	3	1	2	4	2	4	2	5
32	1	1	1	4	2	3	4	4	4	5	4	4	2	4	1	5	1	3	1	5
33	5	3	5	1	3	2	1	4	2	4	2	4	3	1	4	5	3	4	1	4
34	3	2	1	3	1	1	5	2	1	1	1	3	1	4	2	1	1	2	2	4
35	1	5	2	4	1	2	5	3	1	3	3	4	4	4	4	3	1	3	5	2
36	4	1	1	4	4	1	3	3	3	3	4	5	1	1	2	5	5	2	2	5
37	2	5	1	3	3	4	5	5	4	5	5	2	5	5	2	3	3	1	1	2
38	4	2	1	2	1	4	5	4	1	4	4	5	5	5	4	2	2	4	1	4
39	3	1	4	2	5	2	5	4	3	2	2	2	1	2	3	4	5	4	1	3
40	3	4	3	3	3	2	2	1	3	1	3	4	3	1	4	1	4	1	2	3
41	3	3	4	2	2	1	1	1	2	2	1	1	2	4	3	4	2	1	4	3
42	2	4	4	3	4	3	2	3	1	1	3	1	2	4	4	4	2	1	2	4
43	4	2	2	1	4	4	3	2	1	1	3	3	3	4	1	1	4	4	4	1
44	3	3	3	1	2	1	3	4	1	4	1	2	1	3	3	1	2	1	3	1
45	3	1	2	4	4	1	1	4	1	3	4	4	3	3	4	3	3	3	1	4
46	1	4	2	1	3	4	3	1	1	2	2	4	2	3	4	2	3	1	4	3
47	4	1	1	4	3	2	3	2	3	3	3	1	3	3	1	2	3	2	2	3
48	5	5	3	3	2	5	1	2	1	5	3	1	2	1	4	5	3	4	3	3
49	2	4	4	3	5	1	1	1	5	5	5	4	1	1	1	3	4	2	2	4
50	5	1	3	4	3	5	5	5	1	3	1	1	1	3	1	3	5	1	1	3
51	5	2	4	4	2	2	2	5	2	2	2	2	1	4	1	5	3	1	3	1
52	3	2	2	3	1	3	5	2	4	3	1	3	5	4	3	2	2	1	1	5
53	4	2	2	3	3	3	1	4	2	5	5	5	4	2	4	5	1	3	3	3
54	3	1	3	5	5	3	5	5	1	3	1	5	3	4	5	1	1	4	5	3
55	4	4	2	1	5	4	3	4	5	1	5	1	3	2	5	2	3	2	5	2
56	5	5	3	1	5	1	2	5	4	3	5	3	1	1	2	5	4	2	3	3
57	5	5	1	5	2	4	5	1	2	4	5	5	2	1	3	2	3	1	5	1
58	5	3	5	3	4	4	3	3	3	5	4	3	3	4	5	5	5	5	4	5
59	4	4	3	5	3	3	4	4	5	4	4	4	3	5	5	5	4	3	5	3
60	3	4	5	4	3	3	5	3	4	5	3	4	5	4	4	3	5	3	3	5
61	5	5	4	4	4	3	3	3	5	5	5	4	3	4	3	5	5	3	4	4
62	3	4	4	4	4	3	5	5	4	3	4	5	4	5	3	4	3	5	3	5
63	4	4	5	3	5	3	3	4	4	3	3	4	4	3	5	5	3	5	3	3
64	5	4	5	3	5	4	3	3	5	4	4	4	5	4	4	5	3	4	3	5
65	4	3	5	3	5	4	3	5	4	5	4	5	4	5	3	4	5	5	4	5
66	3	5	4	5	3	3	3	5	3	3	5	3	5	4	3	3	4	3	4	3
67	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	5	5	4	3	5
68	4	3	4	4	3	5	4	5	5	5	3	4	4	5	5	4	4	3	5	4
69	4	3	4	4	3	5	5	5	5	4	3	5	5	3	4	5	5	4	5	4
70	3	4	4	3	5	3	5	4	4	3	5	4	3	4	4	5	5	3	4	5
71	5	5	5	5	4	5	3	3	3	3	5	3	5	4	4	5	3	4	3	5
72	4	3	3	3	4	4	3	3	5	3	4	5	5	4	4	5	3	5	5	3

Calidad de servicio																				
N°	Satisfacción					Fiabilidad					Eficiencia					Empatía				
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
1	5	2	5	3	2	5	1	1	2	3	4	2	3	2	4	4	1	2	4	5
2	5	1	5	5	5	2	4	2	3	3	4	3	2	5	2	4	1	1	1	4
3	4	1	3	4	4	1	5	5	5	5	1	2	2	2	1	3	1	4	2	4
4	3	3	4	2	4	3	1	2	4	4	1	2	4	4	1	2	1	4	5	5
5	2	4	1	3	5	1	5	1	5	4	3	1	4	5	5	3	5	3	3	5
6	3	1	2	5	2	1	3	2	1	3	3	1	2	1	1	4	2	4	4	4
7	3	3	1	3	1	3	5	1	4	3	1	1	2	4	4	1	5	2	3	1
8	1	3	3	3	4	2	5	5	4	4	4	1	3	4	2	3	1	4	3	5
9	3	4	2	4	1	3	1	3	3	5	1	1	4	1	3	2	5	5	2	4
10	2	2	2	4	4	3	2	1	1	1	4	1	2	3	2	2	5	4	5	4
11	2	2	3	3	4	3	4	1	1	2	2	2	5	2	3	3	3	4	4	1
12	5	5	3	3	1	4	4	3	1	1	1	2	4	3	2	5	4	2	5	5
13	1	5	2	3	4	4	1	4	1	2	5	3	4	5	2	3	2	3	1	5
14	2	4	4	5	5	1	4	1	2	1	3	5	3	4	3	1	1	2	2	1
15	2	3	1	3	2	1	3	4	3	3	4	4	3	2	1	1	2	1	2	4
16	3	2	1	4	3	4	3	1	1	2	5	1	3	4	2	2	3	5	1	2
17	5	4	4	2	2	1	5	1	1	4	3	2	1	4	3	2	1	1	2	1
18	1	4	3	2	1	1	3	1	2	1	2	1	3	3	1	2	1	3	2	1
19	5	4	1	3	4	3	2	3	4	1	3	5	2	1	1	4	3	3	2	5
20	4	5	2	4	4	3	5	3	5	4	2	5	3	4	5	1	4	2	2	3
21	3	2	3	4	3	1	3	1	4	4	5	2	2	1	1	5	2	1	3	3
22	5	5	1	4	4	4	1	2	4	1	2	4	1	5	5	4	2	5	2	5
23	2	3	2	4	5	5	5	3	4	5	4	5	4	5	2	5	3	1	3	2
24	5	3	5	3	4	5	2	5	3	3	1	2	1	4	2	2	5	2	3	3
25	2	5	2	2	2	2	5	3	2	3	1	2	2	4	3	5	1	5	3	2
26	5	4	1	1	4	3	3	3	5	5	4	1	4	1	5	2	3	4	1	5
27	3	2	2	5	4	4	1	3	1	4	3	2	3	5	2	2	2	2	4	3
28	3	3	3	1	3	4	3	3	1	5	1	4	3	5	2	1	5	4	4	4
29	4	1	2	4	4	2	3	2	1	1	1	4	1	5	1	3	4	5	3	2
30	4	4	4	1	3	4	1	3	2	1	3	1	2	1	5	5	2	2	3	2
31	3	5	3	4	2	1	4	1	1	3	2	3	2	5	5	1	4	3	4	5
32	3	4	2	1	1	1	2	5	3	1	2	3	1	5	3	4	3	5	1	1
33	1	4	2	5	4	2	4	5	2	1	1	1	4	1	4	2	3	3	2	2
34	2	2	3	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2
35	1	1	1	1	3	4	1	5	3	4	1	3	2	3	5	1	1	5	4	4
36	5	2	3	3	2	2	2	5	1	4	3	5	2	1	2	2	1	2	4	4
37	4	2	3	1	1	1	2	1	1	4	3	3	1	5	2	5	4	5	1	2
38	1	1	4	2	2	4	1	3	1	2	3	1	3	2	3	1	2	3	3	4
39	2	1	5	5	2	3	5	2	5	3	1	1	5	1	1	3	3	4	2	4
40	2	4	3	2	1	4	1	4	4	2	2	2	2	2	4	4	3	2	1	4
41	2	3	1	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	4	1	2	1
42	1	3	4	1	1	1	3	1	4	1	4	2	2	4	3	2	1	3	2	2
43	3	3	3	2	4	3	2	4	1	3	1	1	2	2	2	4	4	1	4	3
44	2	1	2	3	3	1	2	2	3	2	3	2	1	2	2	2	3	2	1	2
45	1	1	3	2	2	4	4	3	3	2	3	2	4	2	1	3	4	4	1	4
46	1	4	1	3	2	1	1	1	1	4	1	3	2	3	2	1	3	4	1	1
47	3	3	2	1	2	1	4	4	1	2	3	2	1	2	4	3	2	4	4	4
48	4	3	3	3	3	4	5	3	5	4	4	4	4	5	4	5	3	5	3	4
49	4	4	5	3	3	5	4	5	3	5	5	4	3	3	3	4	5	4	3	3
50	4	5	4	4	4	5	3	5	5	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4
51	3	3	5	3	3	3	4	4	4	3	5	5	3	3	4	5	5	3	5	4
52	5	3	4	3	3	5	4	3	3	4	5	4	3	5	5	4	4	3	3	4
53	4	4	4	4	4	3	3	5	4	5	5	3	3	5	5	3	3	4	5	5
54	5	4	4	3	5	3	3	3	4	3	3	5	3	3	3	5	5	3	5	5
55	5	3	5	5	5	5	5	4	4	4	3	5	5	5	3	4	3	3	5	3
56	3	5	3	5	3	3	3	5	5	5	5	5	3	4	5	3	5	4	5	3
57	4	4	4	5	4	4	4	3	5	3	3	3	3	4	5	5	3	3	4	4
58	4	4	3	3	5	4	5	5	3	3	4	3	5	3	4	3	5	5	4	5
59	5	5	4	3	3	5	4	4	4	5	5	5	3	4	4	4	3	5	4	4
60	4	5	4	4	3	3	4	4	5	5	5	4	4	4	3	5	4	4	3	4
61	1	3	3	2	1	2	2	1	2	1	3	1	1	3	2	2	2	2	1	1
62	4	4	5	4	4	5	4	5	4	3	4	4	5	5	5	5	3	5	4	4
63	5	5	5	5	3	4	5	5	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	5
64	3	4	4	4	5	3	5	5	5	5	5	3	5	4	3	5	5	4	5	3
65	5	4	4	4	5	5	5	3	3	4	3	5	4	5	5	5	3	3	3	4
66	3	5	3	3	5	4	3	5	5	3	4	5	5	3	4	3	3	5	3	5
67	5	4	5	4	4	4	3	5	3	3	3	3	3	3	5	4	5	3	5	3
68	4	5	3	5	3	4	4	4	5	5	5	5	3	4	4	4	5	3	3	5
69	3	5	3	5	4	4	5	3	5	3	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4
70	4	4	5	3	3	5	4	3	4	5	4	5	4	5	3	5	5	3	3	5
71	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	5	5	5	3	5	5	5	5	3
72	3	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	3	5	3	5	5	4	3	3	5



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, ZARATE RUIZ GUSTAVO ERNESTO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "La Gestión administrativa en calidad de servicio de un organismo descentralizado de la Región Lima, 2022", cuyo autor es DUEÑAS CANCHARI LUCILA FELICITA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 20.00%, 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, 26 de Enero del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ZARATE RUIZ GUSTAVO ERNESTO DNI: 09870134 ORCID: 0000-0002-0565-0577	Firmado electrónicamente por: GEZARATERU el 26- 01-2023 18:13:18

Código documento Trilce: TRI - 0528576