



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN

Gestión administrativa y Calidad de servicio de la Sub Gerencia de
Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Distrital de Pacasmayo,
2020.

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTORAS:

Flores Puentes, Diana Katherine (ORCID: 0000-0001-5668-9917)

Saavedra Castañeda, María Yajaira Josefina (ORCID:0000-0002-0453-2579)

ASESORA:

Mgtr. Flores Lezama, Marilú Trinidad (ORCID: 0000-0002-0036-1776)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

CHEPÉN - PERÚ

2020

Dedicatoria

A dios por ser la fuente de bendiciones en nuestras vidas, darnos la sabiduría y guiarnos siempre en nuestros caminos. A nuestros padres y abuelos quienes han confiado incondicionalmente en nosotros y ser el pilar fundamental de nuestras vidas y quienes nos han apoyado moral y económicamente en nuestra vida estudiantil. Y, por último, a nuestros familiares y amigos quienes en cierta forma supieron contribuir con el desarrollo del presente trabajo.

Agradecimiento

Le damos gracias a nuestro Padre por la multiplicación de sus signos y misericordia en mi vida. Porque son muchas las cosas que nos ha dado, sobre todo las pruebas que ha puesto en mí camino en las cuales en vez de ser derrotas ha sido una bendición, ni por un instante Él nos ha dejado solas y así su santa mano ha sido mí sostén. A nuestros Padres: Por preparar nuestro futuro, sin ustedes no lo hubiésemos logrado nunca. Que Dios los bendiga. A la universidad por construir nuestros estudios en algo sólido, gracias por todos los conocimientos adquiridos, brindarnos experiencias y recuerdos que no olvidaremos.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Dedicatoria	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de gráficos y figuras.....	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	9
II. MARCO TEÓRICO	12
III.METODOLOGÍA.....	20
3.1 Tipo y Diseño de Investigación	20
3.2 Variables y Operacionalización	21
3.3 Población muestra y muestreo.....	22
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	22
3.5 Procedimientos	23
3.6 Métodos y análisis de datos	24
3.7 Aspectos Éticos	24
IV. RESULTADOS	25
V. DISCUSIONES.....	33
VI. CONCLUSIONES.....	36
VII. RECOMENDACIONES	38
REFERENCIAS	39
ANEXOS	42

Índice de tablas

TABLA 1 Prueba de normalidad	26
TABLA 2 Análisis de la relación entre Gestión administrativa y la Calidad de Servicio de la sub gerencia de seguridad ciudadana de la Municipalidad Distrital de Pacasmayo,2020	27
TABLA 3 Análisis del nivel de la Gestión Administrativa de la Municipalidad distrital de Pacasmayo, 2020.....	27
TABLA 4 Análisis del nivel de Calidad de Servicio que ofrece la sub gerencia de seguridad ciudadana en la Municipalidad distrital de Pacasmayo, 2020.....	29
TABLA 5 Análisis de la correlación entre la dimensión Planificar y la Calidad de Servicio.....	30
TABLA 6 Análisis de la correlación entre la dimensión Organizar y la Calidad de Servicio.....	31
TABLA 7 Análisis de la correlación entre la dimensión Dirigir y la Calidad de Servicio.....	32
TABLA 8 Análisis de la correlación entre la dimensión Controlar y la Calidad de Servicio.....	33

Índice de gráficos y figuras

Gráfico N° 01: Nivel de Gestión Administrativa

Gráfico N° 02: Nivel de Calidad de Servicio

Resumen

El presente trabajo de investigación titulado gestión administrativa y calidad de servicio de la subgerencia de seguridad ciudadana de la municipalidad distrital de Pacasmayo, 2020, tiene como objetivo general determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de la subgerencia de seguridad ciudadana de la Municipalidad Distrital de Pacasmayo, 2020.

La investigación se desarrolló bajo un diseño no experimental – transversal, con enfoque cuantitativo, en el cual la muestra estuvo conformada por 163 usuarios. La técnica que se utilizó fue la encuesta y como instrumento al cuestionario para asegurar la validez y confiabilidad del instrumento, previamente se validaron y se demostró la confiabilidad, mediante la técnica de opinión de expertos y el alfa de Cronbach respectivamente. Para procesar los datos se utilizó el programa SPSS V25 obteniendo como resultado un coeficiente de correlación de Rho de Spearman.

Con respecto al objetivo general se demuestra que existe relación estadísticamente significativa ($r= 0,769$; $p= 0,000$) comprobándose de esta manera la hipótesis de investigación.

Se concluye que existe relación significativa entre las variables de estudio, es decir, la aplicación de una adecuada gestión administrativa es fundamental para brindar un servicio de calidad.

Palabras clave: Gestión administrativa, Calidad de servicio.

Abstract

The present research work entitled administrative management and quality of service of the sub-management of citizen security of the district municipality of Pacasmayo, 2020, has the general objective of determining the relationship that exists between administrative management and the quality of service of the sub-management of security citizen of the District Municipality of Pacasmayo, 2020.

The research was developed under a non-experimental-transversal design, with a quantitative approach, in which the sample consisted of 163 users. The technique used was the survey and as an instrument to the questionnaire to ensure the validity and reliability of the instrument, previously they were validated and the reliability was demonstrated, by means of the expert opinion technique and Cronbach's alpha respectively. To process the data, the SPSS V25 program was used, obtaining a Spearman Rho correlation coefficient as a result.

Regarding the general objective, it is shown that there is a statistically significant relationship ($r = 0.769$; $p = 0.000$), thus testing the research hypothesis.

It is concluded that there is a significant relationship between the study variables, that is, the application of adequate administrative management is essential to provide a quality service.

Keywords: Administrative management, Quality of service.

I. INTRODUCCIÓN

En estos tiempos es esencial para los clientes o usuarios de servicios encontrar un servicio de calidad y que más se dirija a sus necesidades, en muchas ocasiones las entidades deducen que por tener la rentabilidad adecuada y las ganancias esperadas tienen una gestión administrativa integral, pero en algunas situaciones nos damos cuenta que es una incertidumbre que se da en mayor incidencia en las entidades públicas o del gobierno; ya que no se hace una gestión administrativa acertada, lo que trae como consecuencia tener un servicio de una calidad baja y en reiteradas ocasiones reclamo por parte de los usuarios o clientes del servicio.

Según SOLOMON (2017) En el ámbito mundial tal como lo señala en la revista Gestión e existen muchos sucesos de empresas que implementaron una gestión administrativa adecuada y lograron mejorar su calidad de servicio tal como nos cuenta el caso de la empresa DISNEY WORLD RESORT donde La experiencia de servicio al cliente es para ellos la llave de su éxito, siendo la base estos ejes: cumplir las necesidades y ambiciones de los clientes, así como eliminar las barreras en el proceso de atención al cliente al poner a los usuarios en el centro de todo el funcionamiento de la empresa.

Según Sacchi (2018) En el ámbito Internacional tenemos el acontecimiento en la empresa ZAPPOS que es un grupo empresarial dedicado al comercio de vestimentas y zapatos en línea catalogada entre las 100 mejores empresas del mundo que orientó sus objetivos y esfuerzos en encontrar el bienestar del usuario y del colaborador. Su mentor, Tony Hsieh, tiene la concepción de que las grandes empresas deben mezclar el agrado, el entusiasmo y el fin, a diferencia de otras compañías, motiva a sus compradores a llamar a su línea gratuita donde serán atendidos por los mejores colaboradores y servirá de mucha ayuda para mejorar el servicio.

Según Zavala (2017) en el escenario nacional señala que complementar una gestión administrativa apropiada nos da resultados efectivos para la asociación así como también brindar un servicio de primera calidad, como acontece en el grupo BACKUS PERÚ los más de 5,000 colaboradores de Backus priorizan tener efecto en la sociedad y en los clientes precisamente, el equipo de ventas se renovó en octubre de este año, aplicando tecnologías que proporcionan datos para conocer mejor a los clientes y sus necesidades.

De esta información recalcamos lo importante de la relación de la Gestión administrativa y calidad de servicio dentro de las organizaciones, es por ello que la investigación se realizará a nivel local tomando como unidad de análisis a la municipalidad Distrital de Pacasmayo que tiene como fin trabajar para su pueblo y por ende estos merecer tener servicios con una buena calidad.

Es por eso que se planteó el siguiente problema de investigación

¿Existe relación entre la Gestión Administrativa y la Calidad de servicios de la sub gerencia de seguridad ciudadana de la municipalidad distrital de Pacasmayo, 2020? Esta investigación es de relevancia social ya que se está tomando como unidad de análisis una entidad pública para mejorar los procesos y la calidad de servicio a la comunidad y a la sociedad en general de la ciudad de Pacasmayo en el año 2020.

Es de implicancia práctica porque esta investigación se centra en designar saberes prácticos para manejar de una manera más adecuada la gestión administrativa en cuanto a la calidad de servicio y servirá como lineamiento para estudios que se puedan realizar relacionados con este tema mostrando su importancia.

Es una investigación de valor teórico porque se basa en conocimientos científicos y confiables que son pieza clave para mejorar los procesos en el área de la Sub gerencia de seguridad ciudadana.

Esta investigación tiene utilidad metodológica porque se desarrollará en base a un estudio de la realidad problemática que presenta la Municipalidad Distrital de Pacasmayo, por lo tanto, esta metodología servirá para orientar el desarrollo de otros estudios similares.

Por consiguiente, el objetivo general es: Determinar la relación que existe entre la Gestión administrativa y la Calidad de Servicio de la sub gerencia de seguridad ciudadana de la Municipalidad Distrital de Pacasmayo, 2020.

Los objetivos específicos de esta investigación son los siguientes:

Determinar el nivel de la Gestión Administrativa de la Municipalidad distrital de Pacasmayo, 2020. Determinar el nivel de Calidad de Servicio que ofrece la sub gerencia de seguridad ciudadana en la Municipalidad distrital de Pacasmayo, 2020. Determinar la relación entre la dimensión Planeación y la Calidad de Servicio de la sub gerencia de seguridad ciudadana de la Municipalidad distrital de Pacasmayo, 2020. Determinar la

relación entre la dimensión Organizar y la Calidad de Servicio de la sub gerencia de seguridad ciudadana de la Municipalidad distrital de Pacasmayo, 2020. Determinar la relación entre la dimensión Dirigir y la Calidad de Servicio de la sub gerencia de seguridad ciudadana de la Municipalidad distrital de Pacasmayo, 2020. Determinar la relación entre la dimensión Controlar y la Calidad de Servicio de la sub gerencia de seguridad ciudadana de la Municipalidad distrital de Pacasmayo, 2020.

Este estudio tiene como fin investigar la siguiente hipótesis: Hi: Existe relación entre la Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio de la sub gerencia de seguridad ciudadana de la Municipalidad distrital de Pacasmayo, 2020.

Ho: No existe relación entre la Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio de la sub gerencia de seguridad ciudadana de la Municipalidad distrital de Pacasmayo,2020.

II. MARCO TEÓRICO

De esta investigación se presentan a continuación los trabajos previos internacionales:

Toscano y Cabezas (2015) "*La gestión administrativa y su incidencia en la satisfacción laboral de los empleados de la Empresa Pública Municipal de Saneamiento Ambiental de Babahoyo EMSABA – EP*", la investigación tuvo un proceso metodológico de tipo documental y de campo. Los resultados demostraron la ineficiencia de la gestión, ya que aún persisten rasgos administrativos tradicionales, poco desarrollo de habilidades gerenciales, lo que, sí incide en la satisfacción y productividad laboral, obviamente con una percepción de insatisfacción por parte del usuario.

Valenzuela (2019) "Diagnóstico y propuesta de mejoramiento de gestión en los planes regionales y comunales de seguridad pública" Tuvo como objetivo general: el diseño de mecanismos de mejora a manera local en plena comunicación con los diferentes niveles a modo territorial y sus correspondientes jefaturas. Que utilizó una metodología descriptiva, tiene por conclusión que la falta de una buena gestión hace que el personal de seguridad no se interese en realizar o brindar un buen servicio a la comunidad porque no son controlados y desconocen las metas y objetivos de la entidad.

Zuñiga (2017) "*Gestión administrativa y calidad de servicio en la municipalidad del estado de Zulia 2018*", Venezuela tuvo como propósito determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y calidad de servicio en la municipalidad, desde la perspectiva de los trabajadores. El tipo de estudio según su finalidad fue básico, de enfoque cuantitativo, de nivel correlacional, de alcance transversal y diseño no experimental. Tuvo con conclusión final que estas variables poseen una fuerte relación ya que si no se cumple con lo establecido por la gestión no se podrá brindar buenos servicios a los ciudadanos que son para los cuales se trabaja.

También se presentarán los antecedentes previos Nacionales:

Jibaja y Ramírez (2019) "*La Gestión Administrativa de la Subgerencia de Seguridad Ciudadana respecto a la calidad del servicio de la Unidad de Serenazgo en la Municipalidad Distrital de Veintiséis de Octubre. Piura, 2019*"; tuvo con fin principal Determinar las características de la gestión Administrativa de la Subgerencia de Seguridad Ciudadana de esta municipalidad. El estudio se realizó utilizando un diseño correlacional cuantitativo y alcance transversal, se utilizó, el diseño no experimental. Se

concluyó con los análisis obtenidos que existe relación significativa moderada entre las variables.

Espinoza (2018) "*Calidad de Servicio de Seguridad Ciudadana que brinda la Municipalidad de Cascas en el año 2018*" tuvo como fin principal determinar el nivel de calidad de servicio de seguridad ciudadana en Cascas; se tuvo como diseño no experimental con corte transversal y un enfoque correlacional; se llegó a la conclusión que los ciudadanos exigen que la entidad cuentes con más agentes de seguridad para que el pueblo este más seguro ya que solo se cuentan con pocos agentes y no se está brindando una buena calidad por la falta de personal.

Rodríguez (2017) "*Gestión administrativa y la calidad de servicio de los trabajadores del Ministerio de la Producción periodo 2017*", tuvo como objetivo general determinar la relación entre Gestión administrativa y el nivel de calidad de servicio de los trabajadores del Ministerio de la Producción periodo 2016. La investigación realizada fue de enfoque cuantitativo, tipo básico de nivel descriptivo, diseño correlacional no experimental y de corte transversal. Tuvo como conclusión final que mientras existe un buen manejo de la gestión de una entidad entonces los colaboradores estarán identificados con ella y por lo tanto también causara que brinden una atención de calidad en su ambiente laboral y en el trabajo que realicen.

Las teorías relacionadas a nuestras variables y dimensiones se presentarán a continuación:

Gestión Administrativa

Chiavenato (2014) nos dice que es aquella que planifica, organiza orienta y controla las actividades que realizarán los colaboradores de una empresa o entidad para la población. Para que se presenten de forma eficiente logrando así los objetivos planteados.

Barrionuevo (2015), precisa que es "la totalidad de procesos y acciones de inducción al funcionamiento correcto de las operaciones dentro de la organización".

Dimensión Planear

Münch (2014) "Dentro de la administración se encuentran fases, etapas o pasos, un desarrollo eficiente y consecutivo de estas etapas resulta primordial para implementar procesos, premisas y estrategias de este procedimiento correctamente".

Los indicadores de esta dimensión son los siguientes:

Programación de Actividades

Ramírez (2017) indica que esta programación establece líneas de tiempo entre una actividad y otra indicando fechas establecidas para su ejecución y a su vez protege la realización de cada una de las actividades con el objetivo de que sean productivas para la entidad.

Planes de Trabajo

Medina (2016) manifiesta que los planes de trabajo permiten planificar las actividades que se realizarán y también cómo utilizar eficientemente los recursos que emplearemos en el cumplimiento de cada actividad, así como también las finanzas y el recurso humano que ayudará a la planificación y ejecución.

Dimensión Organizar

Münch (2014) la principal función de la organización es facilitar los funcionamientos y procesos de las entidades y que estos cada vez sean más simples, en la organización se determinan las diversas zonas funcionales, el orden, los procedimientos, sistemas, las categorías y los rangos para alcanzar los fines de la compañía, así como las normas y métodos para realizar la tarea”.

Por su parte Robbins y Coulter (2017) conceptualiza la organización como el ejercicio administrativo que tiene como finalidad coordinar y estructurar la tarea para cumplir con los objetivos organizacionales.

Los indicadores para esta dimensión son:

Grupos de trabajo

Macking (2019) Cuando hablamos de grupos de trabajo nos referimos a más de dos personas que trabajan para lograr un mismo fin y no necesariamente son del mismo equipo, sino que se apoyan entre sí para lograr los objetivos en común y a la vez realizan un trabajo eficaz.

Personal con conocimiento especializado

Bardales (2016) nos dice que a la hora de postular a un puesto dentro de una organización son los conocimientos especializados y las destrezas organizacionales, según la vacante de trabajo que quieras alcanzar, se tomarán en cuenta unas

habilidades y otras como los conocimientos especializados que enfocan los saberes rudimentarios de la tarea en desarrollo, el manejo de nuevas tecnologías, los idiomas y la cultura en general.

Las habilidades mejor valoradas en un candidato a la hora de optar a un puesto de trabajo son los conocimientos especializados y las habilidades organizativas.

Dimensión Dirección

Según Luna (2014) se refiere a esta etapa del procedimiento administrativo, como liderato, inducir, dirigir, ejecutar o implementar. Se puede decir que el direccionamiento es la pieza fundamental para una administración, puesto que facilita todos los lineamientos para que lo demás funcione significativamente.

Según Chiavenato (2010) nos dice que la dirección orienta el comportamiento de sus colaboradores hacia la consecución de los objetivos organizacionales. Esta fase requiere de una comunicación asertiva dentro de la organización, estímulos y compromiso, pues está dirigida a mejorar el manejo adecuado de los recursos humanos. Se puede decir entonces que es compuesta por personas designadas a conducir a las personas para llegar al éxito institucional, a través de instrumentos como el liderazgo y la motivación.

Los indicadores que integran esta dimensión son los siguientes

Motivación

Barboza (2018) La motivación laboral es la inteligencia que poseen las entidades para sostener los estímulos de sus colaboradores relacionadas a todas las tareas o actividades que tenga que ver el logro de los objetivos propuestos por la entidad.

El éxito de toda empresa se forja cuando sus colaboradores sienten que los objetivos de ésta se comprometen con sus aspiraciones personales, implicando la realización personal con la realización institucional, se debe comprender que la premisa de motivación cambia según las personas y los factores externos.

Toma de Decisiones

Florencio (2018) se puede definir como la elección de los procesos que se llevarán en las actividades planificadas por la organización como se actuará si se presentan diferentes opciones, es decir que existe un plan y compromete los recursos de la

organización, así como su reputación para que se tomen decisiones asertivas para la entidad lo fundamental es el diálogo, el conocimiento y la disposición de los colaboradores.

Liderazgo

Idalberto (2016), destaca lo siguiente: el liderazgo es una transformación en el que una persona (líder) practica la habilidad de persuadir e influir a un grupo de individuos, orientándose a trabajar con compromiso hasta alcanzar los objetivos de la organización. El liderazgo es el empeño de la cabeza de la organización con el grupo que está a su cargo, para instaurar los valores, el trabajo en conjunto, la realización personal entre otras características. La persona que hace el papel de líder adopta la posición de conductor debido a que se pone al frente del equipo, para orientar en cuanto al proceso y generar confianza con los trabajadores, por eso decimos que el liderazgo es el proceso de convencer a toda una organización para trabajar por voluntad propia en favor del logro de las metas propuestas por la organización.

Orientación

Pérez (2019) lo define como una herramienta de ayuda, donde participa toda la organización, direccionado a mejorar la capacidad del sujeto para entender mejor una tarea específica, a fin de que la pueda realizar por sí mismo y llevarlo a la práctica en cualquier ámbito de su vida.

Dimensión Control

Yáñez (2004), menciona que es parte de lo administrativo ya que se basa en realizar correcciones y tomar medidas en cuanto al desempeño de los colaboradores y el proceso dentro de la organización para garantizar los procedimientos tengan relación con los actividades y objetivos de la entidad”, nos quiere decir que controlar es evaluar las actividades que se realiza dentro de la organización, tiene implicancia en la tomar acciones correctivas en relación a los desaciertos y malos procedimientos que se podrían estar dando y que perjudique el funcionamiento de la organización.

Chiliquinga (2013) afirmó que tiene como finalidad evaluar y confrontar los resultados obtenidos y lo que espera la organización desde un inicio, permitiendo que las actividades sean consecuentes con los planes de la organización y este dentro de las normativas y políticas de la empresa.

Los indicadores que medirán esta dimensión son:

Supervisión

Gamarra (2015) la supervisión es el proceso de observar y registrar las actividades que se realizan dentro de un proyecto o programa. Es un conjunto de pasos que recoge información sobre todos los puntos importantes del proyecto. Supervisar es controlar el progreso sucesivo de todas las actividades propuestas.

Evaluación

Frankling (2016) La evaluación tiene como finalidad establecer hasta qué punto se lograron los objetivos establecidos, el evaluador emite una opinión importante acerca del funcionamiento de la organización y que se obtiene al comparar esa información con los lineamientos establecidos por la organización

Variable Calidad de Servicios

Cerezo (2015), señala que la satisfacción del usuario es una parte esencial de la calidad recibida, la calidad de servicio puede ser expresada como aquella cercanía de las expectativas del usuario en relación al servicio final.

Pizzo, (2016) nos dice que es un hábito implementado por la institución para lograr que las personas cubran sus carencias y reciban lo que esperan de este servicio ofreciendo un servicio accesible, rápido, adaptable y que genere confianza y seguridad en los usuarios que sus expectativas acerca del servicio fueron cubiertas.

Dimensión Fiabilidad

Grande (2019) es la capacidad de las empresas de ofrecer un servicio de manera inequívocas sin equivocaciones, confiable y objetivo, lo que se traduce como que la empresa proporciona un servicio de calidad en el momento preciso y que es consecuente con lo que ofrece.

Los indicadores para medir esta dimensión son:

Efectividad del servicio

Bembibre (2017) cuando nos referimos a efectividad, hablamos de la capacidad o destreza que tiene una persona, un proceso, un activo o cualquier elemento para obtener un resultado ya sea favorable o desfavorable según la acción realizada.

Solución de Problemas

Merino (2016) la resolución de problemas se vincula directamente al procedimiento que ayuda resolver cualquier incertidumbre. La premisa puede hacer alusión a, cuando el problema se resuelve de una manera efectiva.

Dimensión Seguridad

Idelfonso (2018) los clientes deben asegurarse que el servicio brindado carezca de riesgos y que garantice la calidad de servicio evitando conflictos e incertidumbres en cuanto al servicio.

González, (2015), señala que: “La seguridad es esencial para el servicio, así como el total manejo del servicio y la atención al cliente debe ser empática proporcionando un trato amable por parte de los empleados; así como transmitir confianza al cliente”.

Los indicadores para medir esta variable serán los siguientes:

Confianza en el servicio

Ramírez (2015) La confianza hace referencia a la seguridad que tiene el usuario en base a los beneficios de un producto o servicio. La confianza se adquiere mediante la aplicación y su experiencia con el servicio. Se centra principalmente en la credibilidad, la reputación y las experiencias propias.

Capacidad de Respuesta

Berry (2018) define este indicador como la atención rápida y oportuna que brinda la organización al usuario.

Dimensión Empatía

Rivera (2017) señala que es la facultad de brindar atención individualizada y cuidadosa , y se puede aplicar en la manera de interactuar con los beneficiarios , tratar a los clientes de manera especializada genera en ellos una sensación de valoración al recibir un trato diferenciado por parte de la organización, el cliente también espera por parte de la organización recibir una atención solidaria y que comprenda sus necesidades , así como también valora que la organización busque la manera de solucionar sus requerimientos y el tiempo en el que lo hacen.

Los indicadores para esta dimensión son los siguientes

Atención Personalizada

Kamiya (2018) la atención individualizada es la atención al cliente que implica una interacción entre cliente y organización donde se ponen como prioridad las necesidades del cliente, así como sus requerimientos.

La atención personalizada nos permite brindar al cliente una experiencia de servicio única basada totalmente en sus requerimientos o ideales, haciendo sentir una sensación de exclusividad y buen trato.

Atención de Necesidades

Cruzado (2016) el punto más importante para cualquier entidad es conseguir la satisfacción de sus clientes ya que son la parte más importante para la compañía, basados en servicios y productos de calidad, así como también brindar servicios posventa y de seguimiento al cliente.

Amabilidad

Jiménez (2017) lo define como el trato atento y servicial que brindan los colaboradores a los usuarios mostrando interés por satisfacer sus necesidades y solucionar sus problemas.

III.METODOLOGÍA

3.1 Tipo y Diseño de Investigación

Este estudio fue de tipo aplicada; ya que contribuirá la solución de problemas basándose en el método científico y las técnicas de resolución que se emplean en los resultados obtenidos.

Según Rodríguez (2017) este estudio es de tipo aplicada ya que tiene como objetivo encontrar la solución del problema presentado y que afecta a la sociedad o a las organizaciones para así intervenir y encontrar la solución.

La investigación tuvo un enfoque cuantitativo ya que probaremos las hipótesis de estudio utilizando técnicas de recolección y análisis.

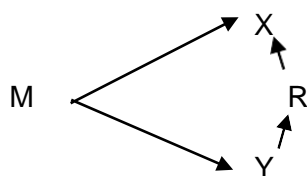
Diseño de Investigación

Se presentó un diseño no experimental porque no se manipularon las variables. Tuvo un corte transversal ya que solo se estará evaluando un año en este caso el 2020.

Ramírez (2017) sostiene que una investigación no experimental no manipula solo observa los datos en su ámbito natural, también manifiesta que una investigación transversal solo evalúa un año o periodo.

La investigación fue de nivel correlacional porque buscó la relación o incidencia de las variables en estudio.

Donde:



M: Usuarios de la ciudad de Pacasmayo.

X: Gestión Administrativa

Y: Calidad de Servicios de la Sub gerencia de seguridad ciudadana

R: Relación entre las variables

3.2 Variables y Operacionalización

Gestión Administrativa (V1)

Definición Conceptual

Álvarez (2018) indica que se involucra directamente en la administración, coordinación y supervisión en las actividades planteadas por la entidad ya que es la base del funcionamiento de esta para que se cumpla con los objetivos de la organización. (Ver anexo 1)

Definición Operacional

Álvarez (2018) manifiesta que es la encargada de la planificación, orientación y evaluación de las diversas actividades para que sean cumplidas eficientemente. Esta variable será medida y evaluada a través de una encuesta y un cuestionario como herramienta. (Ver anexo 1)

Indicadores: Programación de Actividades, Planes de Trabajo, grupos de trabajo, personal con conocimiento especializado, orientación, Toma de decisiones motivación, liderazgo, supervisión y evaluación.

Calidad de Servicio (V2)

Definición Conceptual

Díaz (2017) indica que esta variable que brinda cada organización la disponibilidad que tenga para resolver problemas y dar atención de una manera personalizada siendo empáticos con las personas que soliciten atención. (Ver anexo 1)

Definición Operacional

Díaz (2017) en la actualidad las personas buscan que los colaboradores de una entidad satisfagan sus necesidades es por ello que se vuelve más delicado el tema del trato al cliente o usuario, es por ello que será medida por la técnica que es la encuesta y el instrumento que es el cuestionario. (Ver anexo 1)

Indicadores: Efectividad del servicio, solución de problemas, confianza en el servicio, capacidad de respuesta, atención personalizada, atención a necesidades y amabilidad.

Escala

Se utilizó una escala de tipo ordinal ya que se otorgará la clasificación y orden en los datos presentados.

3.3 Población muestra y muestreo

Población

Según Toledo (2017) afirma que es un grupo de componentes o personas que comparten características semejantes sobre la cual se realiza un estudio estadístico con la finalidad de obtener conclusiones, la población puede ser finita (cuando se conoce el número de elementos) o infinita (cuando no se tiene conocimiento acerca de los elementos de la población).

Este estudio tuvo una población finita de 7,240 familias. La unidad de análisis fue una familia de la ciudad de Pacasmayo.

Muestra y muestreo

Según López (2018) La muestra y el muestreo ayuda a determinar y evaluar sólo un conjunto representativo que generaliza los resultados a la cantidad total de elementos.

En este caso se tomó una prueba de 163 familias y se utilizó un muestreo probabilístico aleatorio simple porque todas las familias tuvieron la misma oportunidad de ser seleccionados. (Ver anexo 6).

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

Rodríguez (2017) refiere que es una herramienta o procedimiento que se utiliza para obtener información o conocimientos.

Se utilizó la encuesta como método para esta investigación.

Castillo (2017) nos dice que la encuesta es un procedimiento que se lleva a cabo mediante un cuestionario y se aplica a un grupo de personas determinado por la muestra (n).

Instrumento

Hernández (2019) nos dice que es el procedimiento empleado para obtener los datos que necesita el investigador para poder desarrollar el estudio.

El instrumento aplicado para este estudio es el cuestionario.

Arévalo (2018) nos dice que el cuestionario es un documento de redacción ordenada y estructurada con la finalidad de recabar la información que el investigador desea. (Ver anexo 3)

Validez y Confiabilidad

Validez

Según Ramírez (2017) indica que es importante tener una validación efectiva para poder ser aplicada, esta validación debe ser evaluada por expertos en el tema de investigación.

Esta investigación cuenta con un instrumento que fue evaluado por juicio de expertos en este caso por un metodólogo y dos especialistas en el tema de gestión de organizaciones. (Ver anexo 4)

Confiabilidad

Según Ramírez (2017), manifiesta que es la medición del cuestionario y se refiere principalmente a la aplicación que produce resultados similares.

Para esta investigación se comprobó el grado de confiabilidad mediante el alfa de cronbach los datos fueron procesados en el programa SPSS. (Ver anexo 5)

Para la variable gestión administrativa el alfa de cronbach es de 0.854.

Para la variable calidad de servicio el alfa de cronbach es de 0.835.

3.5 Procedimientos

Inicialmente se realizó las coordinaciones necesarias con el representante del municipio de Pacasmayo para poder tener como unidad de análisis de dicha área funcional, posteriormente se continuo con un trabajo de campo en el cual se aplicó la encuesta, en la cual los usuarios respondieron de acuerdo a su criterio, posteriormente los datos obtenidos fueron ingresados a una hoja de Excel para clasificar los niveles por variables de estudio. Y por último se determinó la correlación de las variables y dimensiones a través del programa SPSS Versión 25. Para probar la hipótesis de investigación se aplicó la probatura de normalidad de Kolmogorov – Smirnov ya que la muestra en estudio supera las 35 personas a encuestar. El resultado obtenido fue que ambas variables no siguen una distribución normal, por consecuencia se empleó el coeficiente

de correlación Rho Spearman para determinar la relación de las variantes y dimensiones.

3.6 Métodos y análisis de datos

El método de análisis que se aplicó después de realizar la encuesta a los pobladores, fue mediante el programa SPSS y Excel, donde los datos fueron procesados para obtener información detallada y confiable para dicha investigación. Los resultados se representaron a través de cuadros y gráficos estadísticos, así mismo para la prueba de hipótesis se aplicó la prueba de normalidad para de esta manera determinar la prueba estadística correspondiente que se utilizó en la prueba de hipótesis de las variables.

3.7 Aspectos Éticos

La presente Investigación está siendo ejecutada basándonos en hechos reales de la entidad en investigación y sobre todo en la atención que recibe los usuarios de la ciudad de Pacasmayo; se desarrolló mostrando datos confiables respetando todas las normas éticas especificadas por la Universidad César Vallejo ya que en este tipo de investigaciones es cuando más se pone a prueba la práctica de valores éticos teniendo así mucho profesionalismo al momento de realizar esta investigación.

IV. RESULTADOS

Prueba de normalidad

H0: Los datos procesados siguen una distribución normal

H1: Los datos procesados no siguen una distribución normal

TABLA 1

Prueba de normalidad

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión Administrativa	.173	163	.000	.922	163	.000
Calidad de Servicio	.109	163	.000	.953	163	.000

Fuente: Datos obtenidos por la Encuesta.

Del resultado se observa que debido a que ($p = 0,000$) es menor que 0,05 se rechaza la H0 y se acepta la H1. Dado que la muestra es superior a 35 personas se utilizó la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov. Al no presentar una distribución normal se procede a determinar la relación entre las variables con el estadístico de correlación Rho de Spearman.

Objetivo General

Determinar si existe relación entre la Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio de la sub gerencia de seguridad ciudadana de la Municipalidad distrital de Pacasmayo, 2020.

H1: Existe relación entre la Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio de la sub gerencia de seguridad ciudadana de la Municipalidad distrital de Pacasmayo, 2020.

H0: No existe relación entre la Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio de la sub gerencia de seguridad ciudadana de la Municipalidad distrital de Pacasmayo, 2020.

TABLA 2

Análisis de la relación entre Gestión administrativa y la Calidad de Servicio de la sub gerencia de seguridad ciudadana de la Municipalidad Distrital de Pacasmayo, 2020.

			Gestión Administrativa	Calidad de Servicio
Rho de Spearman	Gestión Administrativa	Coeficiente de correlación	1.000	.769
		Sig. (bilateral)		.000
		N	163	163
	Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	.769	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	163	163

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta

Se observa en la tabla 2 que el valor de significancia es de ($p=0,000$) que es menor a 0,05, lo cual se puede acreditar que existen datos estadísticos suficientes para aceptar la hipótesis que sustenta la relación. Asimismo, el coeficiente de correlación de Spearman arrojó ($r=0,769$). Lo que significa que se rechaza H_0 y se acepta H_1 , lo cual existe correlación positiva alta entre la gestión administrativa y la Calidad de Servicio de la sub gerencia de seguridad ciudadana de la Municipalidad Distrital de Pacasmayo, 2020. Del resultado se puede indicar lo indispensable que es que exista una buena Gestión administrativa ya que, si existe una buena planeación de actividades considerando que el personal que brinda sus servicios tenga el conocimiento para rendir en su área, entonces la entidad brindará una buena calidad de servicio.

Objetivo específico 1

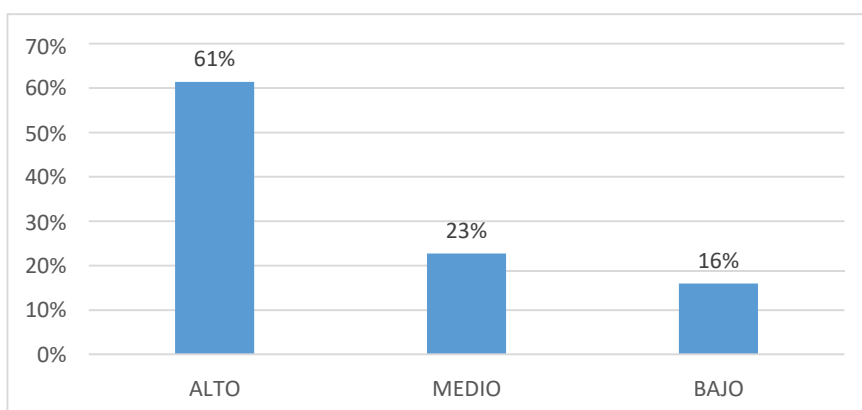
Determinar el nivel de la Gestión Administrativa de la Municipalidad distrital de Pacasmayo, 2020

TABLA 3

Análisis del nivel de la Gestión Administrativa de la Municipalidad distrital de Pacasmayo, 2020

NIVEL	FRECUENCIA	%
ALTO	100	61%
MEDIO	37	23%
BAJO	26	16%
TOTAL	163	100%

Fuente: Datos obtenidos por la Encuesta.



Fuente: Datos obtenidos por la Encuesta.

Figura 01: Nivel de Gestión Administrativa de la municipalidad distrital de Pacasmayo, 2020.

Se observa en la figura 1 que, dentro de las familias encuestadas, el 61% indican que el nivel de gestión administrativa es alto, por otro lado, el 23% indicó que tiene un nivel medio y el 16% indicó que es bajo, lo que indica que la municipalidad distrital de Pacasmayo tiene un alto nivel de gestión administrativa.

Objetivo específico 2

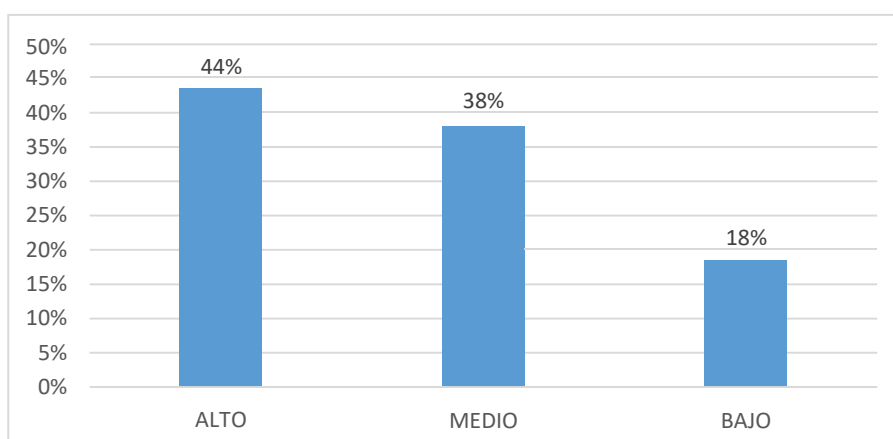
Determinar el nivel de la Calidad de Servicio que ofrece la sub gerencia de seguridad ciudadana en la Municipalidad distrital de Pacasmayo, 2020.

TABLA 4

Análisis del nivel de Calidad de Servicio que ofrece la sub gerencia de seguridad ciudadana en la Municipalidad distrital de Pacasmayo, 2020.

NIVEL	FRECUENCIA	%
ALTO	71	44%
MEDIO	62	38%
BAJO	30	18%
TOTAL	163	100%

Fuente: Datos obtenidos por la Encuesta.



Fuente: Datos obtenidos por la Encuesta.

Figura 2: Nivel de Calidad de Servicio que ofrece la sub gerencia de seguridad ciudadana de la municipalidad distrital de Pacasmayo,2020.

Se observa en el gráfico 2 que, dentro de las familias encuestadas, el 44% indican que el nivel de calidad del servicio es alto, por otro lado, el 38% indicó que tiene un nivel medio y el 18% indicó que es bajo, lo que quiere decir que la calidad de servicio que brinda la sub gerencia de seguridad ciudadana es buena.

Objetivo específico 3

Determinar la relación que existe entre la dimensión Planificar y la Calidad de Servicio que ofrece la sub gerencia de seguridad ciudadana en la Municipalidad distrital de Pacasmayo, 2020.

TABLA 5

Análisis de la correlación entre la dimensión Planificar y la Calidad de Servicio de la sub gerencia de seguridad ciudadana de la municipalidad distrital de Pacasmayo, 2020.

		Planificar	Calidad de Servicio
Rho de Spearman	Planificar	Coefficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	.000
		N	163
	Calidad de Servicio	Coefficiente de correlación	.759
		Sig. (bilateral)	.000
		N	163

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta

Se observa en la tabla 5 que el valor significativo es de ($p=0,000$) es menor a 0,05, lo cual se puede acreditar que existen datos estadísticos suficientes para aceptar la hipótesis que sustenta la relación. Asimismo, el coeficiente de correlación de Spearman arrojó ($r=0,759$) Lo que significa que se rechaza H_0 y se acepta H_1 , esto indica que existe correlación positiva alta entre la dimensión planificar y la Calidad de servicio. Del resultado obtenido se puede indicar que los planes de trabajo que se ejecuten en la gerencia de seguridad ciudadana ayudarán a que se alcancen los objetivos brindando una buena calidad de servicio, esto por tener una relación directa.

Objetivo específico 4

Determinar la relación que existe entre la dimensión Organizar y la Calidad de Servicios de la sub gerencia de seguridad ciudadana de la Municipalidad distrital de Pacasmayo, 2020.

TABLA 6

Análisis de la correlación entre la dimensión Organizar y la Calidad de Servicio de la Sub gerencia de seguridad ciudadana de la municipalidad distrital de Pacasmayo, 2020.

		<i>Organiza</i>	<i>Calidad de Servicio</i>
Rho de Spearman	Organizar	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	.000
		N	163
	Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	.756
		Sig. (bilateral)	.000
		N	163

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta

Se observa en la tabla 6 que el valor significativo es de ($p=0,000$) que es menor a 0,05, lo cual se puede acreditar que existen datos estadísticos suficientes para aceptar la hipótesis que sustenta la relación. Asimismo, el coeficiente de correlación de Spearman arrojó ($r=0,756$) por lo que se rechaza H_0 y se acepta H_1 , esto indica que existe correlación positiva alta entre la dimensión Organizar y la Calidad de servicio de la sub gerencia de seguridad ciudadana de la municipalidad distrital de Pacasmayo, 2020. Esto quiere decir que por ser una relación positiva la relación entre ambas variables es directa. Por lo tanto, si existe una buena organización en la sub gerencia de servicios de seguridad ciudadana, entonces la calidad del servicio que esta brinde será buena.

Objetivo específico 5

Determinar la relación que existe entre la dimensión Dirigir y la Calidad de Servicio de la sub gerencia de seguridad ciudadana de la Municipalidad distrital de Pacasmayo, 2020

TABLA 7

Análisis de la correlación entre la dimensión Dirigir y la Calidad de Servicio de la sub gerencia de seguridad ciudadana de la municipalidad distrital de Pacasmayo, 2020.

		Dirigir	Calidad de Servicio
Rho de Spearman	Dirigir	Coefficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	.000
		N	163
	Calidad de Servicio	Coefficiente de correlación	.735
		Sig. (bilateral)	.000
		N	163

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta

Se observa en la tabla 7, el valor significativo es de ($p=0,000$) que es menor a 0,05, lo cual se puede acreditar que existen datos estadísticos suficientes para aceptar la hipótesis que sustenta la relación. Asimismo, el coeficiente de correlación de Spearman arrojó ($r=0,735$) por lo que se rechaza H_0 y se acepta H_1 , lo cual indica que existe correlación positiva alta entre la dimensión Dirigir y la Calidad de servicios de la sub gerencia de seguridad ciudadana de la municipalidad distrital de Pacasmayo, 2020. Como la relación entre las variables es positiva su relación es directa. Por lo tanto, si se dirige el trabajo de los colaboradores de la sub gerencia de seguridad ciudadana con empeño, entonces estos podrán asegurar una buena calidad en el servicio.

Objetivo específico 6

Determinar la relación entre la dimensión Controlar y la Calidad de Servicio de la sub gerencia de seguridad ciudadana de la Municipalidad distrital de Pacasmayo, 2020.

TABLA 8

Análisis de la correlación entre la dimensión Controlar y la Calidad de Servicio de la sub gerencia de seguridad ciudadana de la municipalidad distrital de Pacasmayo,2020.

		Controlar	Calidad de Servicio
Rho de Spearman	Controlar	Coefficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	.000
		N	163
	Calidad de Servicio	Coefficiente de correlación	.743
		Sig. (bilateral)	.000
		N	163

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta

Se observa en la tabla 8, el valor significativo es de ($p=0,000$) que es menor a 0,05, lo cual se puede acreditar que existen datos estadísticos suficientes para aceptar la hipótesis que sustenta la relación. Asimismo, el coeficiente de correlación de Spearman arrojó ($r=0,743$) por lo que se rechaza H_0 y se acepta H_1 , lo que indica que existe correlación positiva alta entre la dimensión Controlar y la Calidad de servicio que ofrece la sub gerencia de seguridad ciudadana en la municipalidad distrital de Pacasmayo, 2020. Del resultado de la correlación se confirma que es importante que los jefes o superiores evalúen y supervisen a su personal para verificar si están cumpliendo eficientemente con su trabajo para que se brinde una buena calidad de servicio a la población. Esto por tener una relación directa entre las variables.

V. DISCUSIONES

De los resultados obtenidos en este tema de investigación se plantean las siguientes discusiones según el estudio realizado:

Se probó en la investigación como se puede apreciar en la tabla 02 que existe una correlación positiva alta ($r=0,769$) entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de la sub gerencia de Seguridad Ciudadana de la municipalidad distrital de Pacasmayo 2020, de este resultado podemos resaltar la importancia de la relación entre ambas variables ya que si van de la mano permitirán a la organización brindar un servicio de calidad a través de un sistema de gestión administrativa optima lo cual se verá reflejado en la calidad de servicio que ofrece la entidad , este resultado se relaciona con el estudio de Rodríguez (2017) titulado “*Gestión administrativa y la calidad de servicio de los trabajadores del Ministerio de la Producción periodo 2017* ” que señala que mientras la gestión administrativa sea de calidad se mantendrá una línea constante de calidad de servicio ya que todas las actividades que se realicen serán en beneficio del usuario poniendo énfasis en mejorar la calidad de atención al usuario para hacer de su servicio una experiencia inolvidable.

Para determinar el nivel de gestión administrativa, se pudo observar que de 163 encuestados un 61% indica que tiene un nivel alto, otro 23% indica un nivel medio y el 16% indica un nivel bajo, como se puede observar en el gráfico número 01 lo que este resultado quiere decir es que los usuarios perciben un nivel de gestión administrativa alto, es decir reconocen la labor que realiza el área de seguridad ciudadana que tiene como fin principal brindar un servicio de calidad a los usuarios. Este resultado se relaciona con lo afirmado por Álvarez (2018) en su libro titulado Gestión de Organizaciones Públicas que nos indica que para alcanzar un nivel de gestión administrativa optimo se debe relacionar básicamente a una aplicación adecuada del proceso administrativo poniendo énfasis en el control de los procesos y las actividades para asegurarse que todo salga bien y el servicio sea de calidad.

Para definir el nivel de calidad de servicio, se puede observar en la tabla 3 que de 163 encuestados un 44% señaló que el área de seguridad Ciudadana tiene un nivel de calidad de servicio alto, mientras el 38% indica un nivel medio y por último un 18% afirmó que el nivel bajo, según los resultados el área de seguridad ciudadana está ofreciendo un servicio de calidad y que satisface las necesidades del usuario. Asimismo el servicio cumple con todas las expectativas de los ciudadanos y es valorado por los mismos, lo

cual guarda relación con las afirmaciones de Espinoza (2018) en su estudio *“Calidad de Servicio de Seguridad Ciudadana que brinda la Municipalidad de Cascas en el año 2018”* sustenta que la satisfacción del servicio es la parte fundamental de la calidad percibida por el usuario , afirma también que el cumplimiento de las expectativas del usuario son las que condicionan si es que tienen calidad o no .

En la investigación se probó cómo se puede observar en la tabla 6 que existe una relación positiva alta $r=0,759$ entre la dimensión planificar y la calidad de servicio en la gerencia de seguridad ciudadana. Esto indica que mientras las actividades y procesos a realizar por el área de seguridad ciudadana sean planificados con anticipación, asimismo se implementen las estrategias y técnicas de trabajo a su determinado tiempo, esto será un buen punto de partida para lograr la calidad de servicio que se desea alcanzar. Este resultado concuerda con el estudio de Zúñiga (2017) *“Gestión administrativa y calidad de servicio en la municipalidad del estado de Zulia 2018”*, quién resalta la importancia de la planificación ya que si no se tiene un plan de trabajo establecido no se cumplirán eficientemente con las actividades y por ende no se dará un servicio de calidad a los usuarios.

En la investigación se pudo probar, como se ve en la tabla 7, que existe una correlación alta positiva $r=0,756$ entre la dimensión organizar y la calidad de servicios del área de seguridad ciudadana. Esto quiere decir que, si la institución presta importancia a la forma como organiza y desarrolla sus actividades, esto asegurará que los trabajadores realicen todas sus funciones orientadas a dar un servicio de calidad. Lo mismo indican Jibaja y Ramírez (2019) en su estudio *“La Gestión Administrativa de la Subgerencia de Seguridad Ciudadana respecto a la calidad del servicio de la Unidad de Serenazgo en la Municipalidad Distrital de Piura, 2019”* quienes afirmaron que la organizaciones públicas tienen como único fin coordinar y estructurar las tareas y actividades a realizarse desde el primer paso de la gestión ya que si no se tiene la misma idea la organización no conseguirá cumplir sus objetivos organizacionales.

Por último, se probó en la investigación cómo se puede apreciar en la tabla 8 que existe una relación positiva alta $r=0,756$ entre la dimensión controlar y la calidad de servicio del área de seguridad ciudadana, lo cual indica que la supervisión, en general, de todas las actividades que se llevan a cabo es fundamental para conseguir los objetivos y lograr que se brinde un servicio de calidad a los usuarios. Este resultado concuerda con lo expuesto por Toscano y Cabezas (2015) *“La gestión administrativa y su incidencia en la*

satisfacción laboral de los empleados de la Empresa Pública Municipal de Saneamiento Ambiental de Babahoyo que expresa que el control tiene como finalidad confrontar los resultados obtenidos y determinar las expectativas que tiene la organización desde el inicio de sus actividades basándose en las normas y políticas de la misma.

VI. CONCLUSIONES

De los resultados obtenidos se concluye que:

1. Existe una relación positiva alta entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de la sub gerencia de Seguridad Ciudadana en la municipalidad distrital de Pacasmayo ya que se aplican todos los mecanismos de la gestión administrativa , desde el paso número uno que es la planificación de las tareas y las actividades pasando por la organización de todo el personal para dirigirlos hacia el cumplimiento de sus objetivos organizacionales y siempre controlando las actividades para tener una mejora continua , para mejorar calidad de servicio. Asimismo, se concluye que los pobladores perciben de buena manera y sienten que la municipalidad le brinda un servicio de calidad teniendo seguridad y confianza en su personal.
2. El nivel de gestión administrativa del área de la Sub gerencia de Seguridad Ciudadana de la municipalidad distrital de Pacasmayo se encuentra en un nivel alto, de esto se puede afirmar que la entidad está dictaminando las bases necesarias para la ejecución de las actividades programadas, involucrando a toda la organización en el cumplimiento de los objetivos organizacionales poniendo énfasis en mejorar la calidad de servicio de manera continua en beneficio de los pobladores de la ciudad de Pacasmayo.
3. El nivel de calidad de servicio del área de la sub gerencia de Seguridad Ciudadana de la municipalidad distrital de Pacasmayo se encuentra en un nivel alto por lo que se puede decir que los usuarios de la municipalidad perciben que reciben un servicio confiable y seguro, así mismo se puede decir que el personal tiene una capacidad de respuesta rápida ante los problemas y siempre busca la solución de los mismos, haciéndole sentir al usuario que tiene una atención más personalizada y que se preocupan por su bienestar.
4. Existe una relación positiva alta entre la dimensión planificar y la calidad de servicio de la sub gerencia de Seguridad Ciudadana, de este resultado se afirma que existe una buena programación de tareas y funciones para guiar al personal a realizar sus funciones de una manera más objetiva, así mismo se concluye que dentro de la municipalidad de Pacasmayo se orienta a los trabajadores a mejorar su productividad y sus resultados dentro de cada área funcional, para que el trabajo sea más eficiente y se mejore la productividad de los colaboradores, debido a que

mediante la planificación del trabajo se podrán reducir costos y tiempo lo que hará que el funcionamiento de la entidad sea más óptimo orientándose siempre a brindar un servicio de calidad.

5. Existe una relación positiva alta entre la dimensión organizar y la calidad de servicio de la sub gerencia de seguridad ciudadana, por lo tanto se resuelve que existe personal con el suficiente conocimiento especializado para establecer los procedimientos necesarios para resolver los problemas de los ciudadanos de la mejor manera, también se resuelve que se delegan las funciones en grupos de trabajo para generar un sentido de responsabilidad por parte de los colaboradores provocando así un cambio organizacional orientado a mejorar la calidad de servicio que brindan y realzar su imagen institucional.
6. Existe una relación positiva alta entre la dimensión dirigir y la calidad de servicio de la sub gerencia de seguridad ciudadana, por lo que se resuelve que existe un buen proceso de dirección dentro de la sub gerencia de seguridad ciudadana ya que se toman decisiones trascendentales para poner en marcha lo establecido en el proceso de planeación y organización , así mismo se mejora la cultura organizacional de los colaboradores mediante técnicas de orientación a los resultados , basados siempre en el liderazgo y en el buen ambiente laboral lo que se traducirá en un servicio de calidad para los usuarios de la municipalidad de Pacasmayo.
7. Existe una relación positiva alta entre la dimensión control y la calidad de servicio de la sub gerencia de seguridad ciudadana esto como consecuencia de un excelente proceso de control de los resultados y del personal , priorizando la evaluación del desempeño de sus colaboradores y sus actividades con el fin de detectar errores y fallas en las actividades ,para implementar técnicas que mejoren el funcionamiento integral de la municipalidad y ofrecer un servicio de calidad para salvaguardar la seguridad y el bienestar de los usuarios y la población de Pacasmayo en general.

VII. RECOMENDACIONES

Se le pide al alcalde de la municipalidad distrital de Pacasmayo seguir manteniendo su línea de gestión administrativa basándose en optimizar los recursos y las tareas con el principal propósito de seguir brindando la calidad de servicio ofrecida hasta ahora y que es percibida de la mejor manera por los usuarios.

Se le pide al gerente de la sub gerencia de seguridad ciudadana mantener y mejorar su nivel de gestión administrativa aplicando todos los procedimientos pertinentes para lograr los objetivos y mejorar los resultados de la Municipalidad de Pacasmayo.

Se le hace la siguiente recomendación al gerente de la sub gerencia de seguridad ciudadana con el propósito de seguir manteniendo su nivel de calidad de servicio, priorizando el trabajo en equipo entre los colaboradores y orientándose a humanizar el trato con el usuario lo que hará sentir al mismo que recibe un servicio de confianza basándose únicamente en sus necesidades.

Al gerente de la sub gerencia de seguridad ciudadana seguir con su proceso de planificación ya que este le ha dado buenos resultados, este proceso se debe basar en definir la misión y la visión de la municipalidad, así mismo analizar su contexto interno como externo para poder seguir diseñando planes que conlleven a la organización a seguir cumpliendo sus objetivos organizacionales.

Al área de seguridad ciudadana seguir con su línea de organización definiendo claramente las responsabilidades y funciones de cada trabajador, así mismo gestionar sistemas de capacitación y formación integral para los colaboradores para que se desarrollen de una mejor manera tanto profesionalmente como en el ámbito personal.

A la municipalidad distrital de Pacasmayo seguir estableciendo herramientas y métodos de motivación liderados por colaboradores con conocimiento especializado que le permitan a todo el personal orientarse a brindar un servicio de calidad a los usuarios.

Al gerente de la sub gerencia de seguridad ciudadana seguir con sus procesos de control hacia los resultados y el desempeño de sus colaboradores, el seguimiento de las tareas será un punto clave para que la organización tenga la certeza si es que brinda un servicio de calidad o no, así mismo la empatía y la relación que entable el trabajador con el usuario será vital para el correcto desarrollo de sus funciones y se solucione el problema de la mejor manera.

REFERENCIAS

- Toscano y Cabezas (2015) *“La gestión administrativa y su incidencia en la satisfacción laboral de los empleados de la Empresa Pública Municipal de Saneamiento Ambiental de Babahoyo EMSABA – EP.”*
- Valenzuela (2019) *“Diagnóstico y propuesta de mejoramiento de gestión en los planes regionales y comunales de seguridad pública.”*
- Zuñiga (2017) *“Gestión administrativa y calidad de servicio en la municipalidad del estado de Zulia 2018”, Venezuela*
- Jibaja y Ramírez (2019) *La Gestión Administrativa de la Subgerencia de Seguridad Ciudadana respecto a la calidad del servicio de la Unidad de Serenazgo en la Municipalidad Distrital de Veintiséis de Octubre. Piura, 2019.*
- Espinoza (2018) *“Calidad de Servicio de Seguridad Ciudadana que brinda la Municipalidad de Cascas en el año 2018”*
- Rodríguez (2017) *“Gestión administrativa y la calidad de servicio de los trabajadores del Ministerio de la Producción periodo 2017”.*
- Díaz (2017) *Art. 2º del Título I del Reglamento de la Ley del Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana aprobado con Decreto Supremo Nº 012-2003-in. Recuperado de: <http://conasec.mininter.gob.pe/index.php?web=10>.*
- Chiavenato (2014). *Teoría General de la Administración (Octava ed.). México D.F., México: Mc Graw Hill.*
- Barrionuevo (2015). *Calidad en la Gestión de Servicio. Venezuela: Fondo Editorial biblioteca*
- Münch (2014) *Administración: Gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo. México: Editorial Mexicana.*
- Hucha (2017) *Manual de Orientación y Tutoría. Barcelona: Wolters Kluwer.*
- Florencio (2018) *Administración. Enfoque por competencias con casos latinoamericanos. México: Grupo editor Alfaomega.*
- Robbins y Coulter, (2017). *La Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio del usuario en el Centro de Mejor Atención al Ciudadano de la Región Callao. Lima.*
- Macking (2019) *Gestión por procesos. España: ESIC Editorial.*

- Chiavenato (2010) *Teoría General de la Administración (Sexta ed.)*. México D.F., México: Mc Graw Hill.
- Barboza (2018) *Estado de la información para la Gestión de la Seguridad Ciudadana en el Perú*. Lima.
- Idalberto (2016) *Estructura multidimensional de la calidad del servicio*. España: Universidad de Oviedo.
- Pérez (2019) *Banco Interamericano de Desarrollo*. Recuperado de <https://www.iadb.org/es>.
- Frankling (2016) *La apariencia persona, importante código de comunicación*. Recuperado de Merca.20: <https://www.merca20.com/la-aparienciapersonal-importante-codigo-de-comunicacion>.
- Cerezo (2015) *Marketing de servicios*. México: Mc Graw Hill.
- Pizzo, (2016) *Estrategia en la práctica*. Buenos Aires: Granica.
- Bembibre (2017) *El auge de la Seguridad Ciudadana en America Latina y el Caribe*. THE ECONOMIST.
- Merino (2016) “*La Seguridad Ciudadana en el Distrito de San Juan de Miraflores*”. Lima.
- Ramírez (2015) *El gobierno local y la seguridad ciudadana en la Municipalidad de Comas*. Lima.
- Álvarez (2018) *Metodología de la Investigación*. México: McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A. DE C.V.
- Toledo (2017) *La calidad del servicio al cliente en los grandes supermercados de Ibagué (Artículo de Científico)*. Universidad del Valle. Recuperado de: <http://eds.b.ebscohost.com>.
- López (2018) *Prehistoria de la calidad y su gestión*.
- Jiménez (2017) *Calidad Total y Productividad*. México. Editorial Mc Graw Hill
- Cruzado (2016) *La calidad del servicio (ed. en español)*. España.
- Kamiya (2018) *La gestión de la seguridad pública: lecciones y tareas para el éxito*, Fundación Paz Ciudadana. Santiago de Chile, Chile, abril de 2018.
- Loayza, M. (2016). “*La Seguridad Ciudadana en el Distrito de San Juan de Miraflores*”. Lima.
- Mochón , F., & Sáez , M. (2014). *Administración. Enfoque por competencias con casos latinoamericanos*. México: Grupo editor Alfaomega.

- Montes, A. S., Montilla, G. O., & Mejía, S. E. (2014). *Control y evaluación de la gestión organizacional*. Bogotá, Colombia: Alfaomega.
- Munch, L. (2014). *Administración: Gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo*. México: Editorial Mexicana.
- Morocho, Y. (2016). "Eficacia del Sistema de Control Interno y la Eficiencia de la ejecución del Gasto Público en la Municipalidad Distrital Veintiséis de Octubre". Piura.
- Ortiz, G. (2011). *Articulación de actores públicos y privados para la eficientización de la Seguridad Ciudadana en el Municipio de Hurlingham*. Argentina.
- Pérez, J. (2014). *Gestión por procesos*. España: ESIC Editorial.
- Robert, M. (2017). El auge de la Seguridad Ciudadana en America Latina y el Caribe. *THE ECONOMIST*.
- Tovstiga, G. (2015). *Estrategia en la práctica*. Buenos Aires: Granica.
- Valenzuela, S. (2009). *Diagnóstico y propuesta de mejoramiento de Gestión en los planes regionales y comunales de Seguridad Pública*. Santiago.
- Vásquez, R., Rodríguez, I., & Díaz, A. (2010). *Estructura multidimensional de la calidad del servicio*. España: Universidad de Oviedo
- Zeithaml, V. (2009). *Marketing de servicios*. México: Mc Graw Hill.

ANEXOS

ANEXO 1. CUADRO DE OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Gestión Administrativa	Alvarez (2018) indica que la gestión administrativa se involucra directamente en la coordinación y supervisión en las actividades planteadas por la entidad ya que es la base del funcionamiento de esta para que se cumpla con los objetivos de la organización.	Gestión Administrativa será evaluada: Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario	Planear	Programación de Actividades	Ordinal
				Planes de Trabajo	
			Organizar	Grupos de trabajos	
				Personal con conocimiento especializado	
			Dirección	Orientación	
				Toma de Decisiones	
				Motivación	
			Control	Liderazgo	
				Supervisión	
			Evaluación		
Calidad de Servicio de la Sub gerencia de seguridad ciudadana	Díaz (2017) indica que esta variable que brinda cada organización la disponibilidad que tenga para resolver problemas y dar atención de una manera personalizada siendo empáticos con las personas que soliciten atención.	Calidad de servicio será evaluada: Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario	Fiabilidad	Efectividad del servicio	Ordinal
				Solución de problemas	
			Seguridad	Confianza en el servicio	
				Capacidad de respuesta	
			Empatía	Atención personalizada	
				Amabilidad	
				Atención a necesidades	

ANEXO 2. MATRIZ DE CONSISTENCIA

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN			
Gestión Administrativa	Álvarez (2018) indica que la gestión administrativa se involucra directamente en la coordinación y supervisión en las actividades planteadas por la entidad ya que es la base del funcionamiento de esta para que se cumpla con los objetivos de la organización.	<p>Gestión Administrativa será evaluada: Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario</p> <p>Donde:</p> <pre> graph LR M --> X M --> Y X --> R Y --> R </pre>	Planear	Programación de Actividades	1	Ordinal			
				Planes de Trabajo	2				
			Organizar	Grupos de trabajos	3;4				
				Personal con conocimiento especializado	5;6				
			Dirección	Orientación	7;8				
				Toma de Decisiones					
				Motivación	9				
				Liderazgo	10				
			Control	Supervisión	11				
				Evaluación	12				
			Calidad de Servicio de la Sub gerencia de seguridad ciudadana	Díaz (2017) indica que esta variable que brinda cada organización la disponibilidad que tenga para resolver problemas y dar atención de una manera personalizada siendo empáticos con las personas que soliciten atención.	<p>Calidad de servicio será evaluada: Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario</p>		Fiabilidad	Efectividad del servicio	1;2
								Solución de problemas	3;4
Seguridad	Confianza en el servicio	5							
	Capacidad de respuesta	6;7;8							
Empatía	Atención personalizada	9							
	Amabilidad	10							
	Atención a necesidades	11;12							

ANEXO 3.

CUESTIONARIO PARA LA VARIABLE GESTION ADMINISTRATIVA

INSTRUCCIONES: la siguiente encuesta es confidencial y anónima, solo se realizará con fines investigativos. Tiene como objetivo medir la Gestión Administrativa y Calidad de Servicios de la Sub gerencia de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Distrital de Pacasmayo.

Marque con un X la respuesta que considere adecuada a la siguiente encuesta. Su procesamiento es reservado.

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

VARIABLE: GESTION ADMINISTRATIVA	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN: PLANEAR					
1. ¿Cree usted que existe una correcta planeación de actividades en la subgerencia de seguridad ciudadana de la municipalidad Distrital de Pacasmayo 2020?					
2. ¿Está de acuerdo con implementar planes de trabajo dentro de la subgerencia de seguridad ciudadana de la municipalidad Distrital de Pacasmayo 2020?					
DIMENSIÓN: ORGANIZAR					

3. ¿Considera usted que los grupos de trabajo de la entidad realizan sus funciones eficazmente?					
---	--	--	--	--	--

4. ¿Estima usted que el trabajo en equipo da resultados positivos en la organización?					
---	--	--	--	--	--

5. ¿Usted cree que la municipalidad de Pacasmayo alcanza sus metas y objetivos propuestos?					
--	--	--	--	--	--

6. ¿Considera usted que los trabajadores tienen los conocimientos necesarios para desarrollarse en su puesto de trabajo en la Municipalidad distrital de Pacasmayo?					
---	--	--	--	--	--

DIMENSIÓN: DIRECCION

7. ¿Cree usted que los trabajadores reciben la orientación necesaria para realizar sus actividades dentro la municipalidad distrital de Pacasmayo?					
--	--	--	--	--	--

8. ¿Considera usted que los trabajadores reciben información necesaria sobre sus funciones y obligaciones dentro de la municipalidad distrital de Pacasmayo?					
--	--	--	--	--	--

9. ¿Cree usted que se toman buenas decisiones dentro de la municipalidad de Pacasmayo?					
--	--	--	--	--	--

10. ¿Cree usted que los colaboradores de la entidad se sienten motivados?					
---	--	--	--	--	--

11. ¿Estima usted que existe un líder dentro de la municipalidad distrital de Pacasmayo?					
--	--	--	--	--	--

DIMENSIÓN: CONTROL

12. ¿Opina usted que los colaboradores son supervisados constantemente en la municipalidad distrital de Pacasmayo?					
--	--	--	--	--	--

13. ¿Considera usted que se evalúa constantemente a los colaboradores?					
--	--	--	--	--	--

CUESTIONARIO PARA LA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO DE LA SUB GERENCIA DE SEGURIDAD CIUDADANA

INSTRUCCIONES: la siguiente encuesta es confidencial y anónima, solo se realizará con fines investigativos. Tiene como objetivo medir la Gestión Administrativa y Calidad de Servicios de la Sub gerencia de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Distrital de Pacasmayo.

Marque con un X la respuesta que considere adecuada a la siguiente encuesta. Su procesamiento es reservado.

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

VARIABLE: CALIDAD DE SERVICIO					
DIMENSIÓN: FIABILIDAD					
1. ¿Considera usted que el personal de seguridad ciudadana brinda un servicio efectivo?					
2. ¿Cree usted que el personal de seguridad ciudadana cumple una buena labor?					
3. ¿Opina usted que el personal de seguridad ciudadana muestra interés en solucionar sus problemas?					
4. ¿El personal de seguridad ciudadana soluciona sus problemas de una forma rápida y eficiente ?					
DIMENSIÓN: SEGURIDAD					
5. ¿El personal de seguridad ciudadana le inspira confianza?					
6. ¿El personal de seguridad ciudadana cumple con lo solicitado por la población?					

7. ¿El personal de seguridad ciudadana siempre está dispuesto a ayudar a la población?					
8. ¿Considera usted que el personal de seguridad ciudadana acude con rapidez a los llamados de la población?					
DIMENSION: EMPATIA					
9. ¿Percibe usted que la atención del personal de seguridad ciudadana es personalizada?					
10. ¿El personal de seguridad ciudadana muestra amabilidad al momento de realizar sus funciones ?					
11. ¿El personal de seguridad ciudadana atiende sus necesidades específicas?					
12. ¿Considera usted que el personal de seguridad ciudadana entiende y comprende la situación de emergencia de los pobladores ?					


0 11 8	M< ill'd (ln	{Cree mted que los colaboa'3doa'es <k b er.rid.ad se liemen motivados?			X		X		X		X		X		X		X		X
	l.ldm'i.:sr,	i,\$\$".ima w.edqueexi.-...e unli@ d.en.tro d, la mu:lidp,lid,d cfutriul d, p- -o?			X		X		X		X		X		X		X		X
	Supcte.id&a	i,Opma u.md que los cobor'3doa'es wpenilados Coostal!En:leme en 13 ...:alidaddistriwde Praca.m:ayq?JW			X		X		X		X		X		X		X		X
	Cmlln.II	i,Comider3 usted '1'' c o:nsuemeneab cobbor-...doñ			X		X		X		X		X		X		X		X

Leyenda:

M: Malo R: Regular B: Buuo

01'11'0 !<DEAPLICABILIDAD

X Procede su aplicación.
Procede su aplicación pre io l!\3ltmlfentodelasob!en done use wi.
No procede su aplicación.

17 /09 /2020	""852UO	
Lv.g:arr	DNI.	Firma y sello del experto

9686-<0938

STATOS e;c, EIUS:

VALIDACION DEL DISTRICCIÓN DE L'ESTADÍSTICO: U.DIA.T E.IT CIO DE EXPF11T05

Ape	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento	Autor(a) del instrumento
KAMICHE MORANTE, LUIS ROBERTO	DOCENTE METODOLOGO EN UCV	Cuestionario sobre Gestión Administrativa	Saavedra Castañeda, María Yajima Flores Puentes, Diana
Título del estudio: Gestión Administrativa y Calidad de Servicio de la sub gerencia de seguridad ciudadana de la Municipalidad Distrital de Pacasmayo, 2020.			

ASPECTOS DE VALUACION:


C	a	CSDIC DCHES	n'DHS	<JKial<D m:	a.....											
					1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
0	T, mrlc:	C...ula w.lc:J T l l'... Je ...le cuh J it' UAU AUMGHO, efi &...U JHCUE...	...C ce ulc:l u Utr u,u ,..u pl. w...l/i de: ... en la Wjblae&&.u Jr IMu1u11;1 ...u ...lrulu.S...d Oultlla,l,le Pa 10	icm/wc r. C i lcm pr-l-4 l C t) uql)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
					1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	T... rlc: Lb.:	...C...ula w.lc:J T l l'... Je ...le cuh J it' UAU AUMGHO, efi &...U JHCUE... ...r 11ta 1 u.lce111 el ltab C110.iUpolU InullIJ ptuth\ cala ut ... u	...C ce ulc:l u Utr u,u ,..u pl. w...l/i de: ... en la Wjblae&&.u Jr IMu1u11;1 ...u ...lrulu.S...d Oultlla,l,le Pa 10	icm/wc r. C i lcm pr-l-4 l C t) uql)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
					1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12

		<Cra!mte que los colde etmd?d resiente!!nooci?doi?	X	X	X	X	X	X	X	X	X
		<,Es limau.>ted quec. v:1 unMerdermo hi cnu.:5dpalidad distitil Paca?te'.o'?	X	X	X		X	X	X	X	X
		<Opia u.,-ted que Jose sup:ni!aoo con:'tmle: mmt en 1 distmildep ----- o'?		X	X	X	X	X	X	X	X
		<COCl:ldm a..>Ud (ti.:?. ie enha con. Oicola?udom?'	X	X	X	X	X	X	X	X	X

hHWo R:R, "Ular B: Bum

OPINION DE APLICABILIDAD:

X	<u>Procede su aplicación.</u>
	<u>Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan.</u>
	<u>No procede su aplicación.</u>

Cbeptn 17 /09 /2020	41852.UO		9686-09\18
Lugar y fecha	DNIT:...	Firm y fflodtl expeno	Telifuuo


I	1. ¿Percibe usted que la atención del personal se ha mejorado desde la semana pasada?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
	2. ¿El personal de seguridad de la muestra es capaz de realizar sus funciones?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	3. ¿El personal de seguridad muestra alguna necesidad específica?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	4. ¿Considera usted que el personal de seguridad comprende y conoce la situación de emergencia de los edificios?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Uyuid:a

M: &lo R:Regular B: Buftlo

OPINION DE APLICABILIDAD:

Procedimiento técnico
 Procedimiento de mantenimiento
 No aplicable

Cbept, D 17 / 09 / 2020	44967440	 Mg. Luis Roberto Kung'ucho Morante	069640098
<u>Lugar y fecha</u>		<u>Firma y sello del uptrto</u>	<u>Telefono</u>

0 11 8	M«i11d(ln	{Cree mted que los colaboa'3doa'es <k b er.rid.adse liemenmotivados?				X			X			X			X			X			X			X
	l.ldm'i.,sr.	i.8\$. "ima w.edqueexi...e unli@ d.en.tro d, la mu:liop,lid,d distriul d, p ...- - 'o?				X			X			X			X			X			X			X
	Supt*id&a	i. Opinau.mtu que loscol3boi'3does ron wpenj!ados Coostal! Enleme en 13 , ;,.....:aldadistrnwdeP:aca.m:ayo? JW				X			X			X			X			X			X			X
	Cm1ln.II	i. Comider3 usted "1" c o:nsuemeneab cobbor-...dofh				X			X			X			X			X			X			X

Leyead:

M: Malo R: Regular B: Buuo

X Procede su aplicación.
Procede su aplicación pre
No procede su aplicación.

01'111 0 !<DEAPLICABILIDAD:

io l!,'3lltmfent delasob!en done use wi.

Cbe.ptn 17 /09 / 2020	44&"2.U0	e:: . --r lh /J , .	9686-<0938
LugarTfe.cba	DNL	Fmna yse.llode.I e:xpe.rto	T e.lifooo

ANEXO 5.

Confiabilidad

Alfa de Cronbach

Tabla N°01: *Alfa de Cronbach*

Variable	Alfa de Cronbach	N° de Elementos
Gestión		
Administrativa	0.854	13
Calidad de Servicio	0.835	12

Fuente: Elaboración propia de las autoras

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,854	13

ANEXO 6. Fórmula para la obtención de la Muestra

$$N= 7,240$$

$$Z= 93\% - 1.81$$

$$E= 0.07$$

$$P= 0.5$$

$$Q= 0.5$$

Desarrollo:

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

$$n= \frac{1.81^2 (0.5)(0.5) x 7,240}{0.07^2 (28,959-1) + 1.81^2 (0.5) (0.5)}$$

$$n= 163.39$$

n= 163 usuarios serán encuestados.

ANEXO 7.



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PACASMAYO



"AÑO DE LA UNIVERSALIZACIÓN DE LA SALUD"

Pacasmayo, 07 de diciembre del 2020.

Oficio N°367-2020 -GM- MDP.

Señora:

DRA. FAUSTA ELIZABETH ALBURUQUEQUE ARANA
Directora de la Escuela de Administración

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

CHEPEN.-

ASUNTO: INFORMA SOBRE TRABAJO DE INVESTIGACION

REF: NOTA DE ENVIO N°5249-2020

Es grato dirigir a usted para hacerle llegar el saludo de la Municipalidad Distrital de Pacasmayo y del mío propio, el motivo del presente es para comunicarle que habiendo recepcionado el documento de la referencia donde nos informa que la Sra. Flores Puentes Diana Katherine y Saavedra Castañeda María Yajaira, estudiantes del X ciclo de la carrera Profesional de ADMINISTRACION, están desarrollando el trabajo de Investigación: GESTION ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO DE LA SUB GERENCIA DE SEGURIDAD CIUDADANA DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PACASMAYO 2020.

En tal sentido la Municipalidad Distrital de Pacasmayo, se compromete con vuestra representada brindarles las facilidades necesarias a las alumnas ya antes mencionadas para obtener información y aplicar las encuestas que sean necesarias para el desarrollo de su trabajo de investigación.

Agradezco anticipadamente su atención y hago propia la ocasión para manifestarle los sentimientos de mi especial consideración y estima.

Atentamente


Lic. Alex A. Corrales Jugo
ALCALDE MUNICIPAL