



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA
EN GESTIÓN PÚBLICA**

Gestión administrativa en la calidad de atención de la Gerencia de
Desarrollo Humano de la Municipalidad de Ventanilla. Año 2020

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Delgado Narro, Esperanza Beatriz (ORCID: [0000-0003-0484-9186](https://orcid.org/0000-0003-0484-9186))

ASESOR:

Dr. Mori Paredes, Manuel Alberto (ORCID: [0000-0002-9687-492X](https://orcid.org/0000-0002-9687-492X))

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

CALLAO – PERÚ

2021

Dedicatoria

A mi familia, por ser el pequeño refugio que fortalece cada mañana mis pasos. Sin ella no hay adversidad que pueda superar.

Agradecimiento

A los docentes de esta casa de estudios mi agradecimiento por su permanente apoyo en la elaboración del presente trabajo. Asimismo, a los directivos y trabajadores de la Municipalidad Distrital de Ventanilla por las facilidades otorgadas.

Índice de Contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de Contenidos.....	iv
Índice de Tablas.....	v
Índice de Gráficos	vi
Resumen	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA.....	9
3.1. Tipo y diseño de investigación	9
3.2. Variables, concepto, operacionalización, teorías administrativas:	10
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	17
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	17
3.5. Procedimiento.....	18
3.6. Método de análisis de datos	19
3.7. Aspectos éticos.....	20
IV. RESULTADOS	21
V. DISCUSIÓN.....	22
VI. CONCLUSIONES	25
VII. RECOMENDACIONES.....	26
REFERENCIAS	27
ANEXOS.....	36

Índice de Tablas

Tabla 1: Objetivos

Tabla 2: Establecimiento de Políticas

Tabla 3: Programas

Tabla 4: Presupuesto

Tabla 5: División del trabajo

Tabla 6: Coordinación

Tabla 7: Descripción de funciones

Tabla 8: Toma de decisiones

Tabla 9: Comunicación

Tabla 10: Motivación

Tabla 11: Liderazgo

Tabla 12: Monitoreo continuo

Tabla 13: Confianza

Tabla 14: Conocimiento del servicio

Tabla 15: Opiniones favorables

Tabla 16: Eficiencia

Tabla 17: Capacidad de respuesta

Tabla 18: Recursos

Tabla 19: Satisfacción

Tabla 20: Incentivos para mejorar la calidad de atención

Tabla 21: Participación

Tabla 22: Capacitación

Tabla 23: CORRELACIONES DE VARIABLES, HIPÓTESIS GENERAL

Tabla 24: CORRELACIONES DE VARIABLES, HIPÓTESIS ESPECÍFICA 1

Tabla 25: CORRELACION DE VARIABLES, HIPÓTESIS ESPECÍFICA 2

Tabla 26: CORRELACION DE VARIABLES, HIPÓTESIS ESPECÍFICA 3

Tabla 27: CORRELACIÓN DE VARIABLES, HIPÓTESIS ESPECÍFICA 4

Índice de Gráficos

Gráfico 1: Histograma de Objetivos

Gráfico 2: Histograma de Establecimiento de Políticas

Gráfico 3: Histograma Programas

Gráfico 4: Histograma Presupuesto

Gráfico 5: Histograma de División del Trabajo

Gráfico 6: Histograma de Coordinación

Gráfico 7: Histograma Descripción de Funciones

Gráfico 8: Histograma de toma de decisiones

Gráfico 9: Histograma de Comunicación

Gráfico 10: Histograma de Motivación

Gráfico 11: Histograma de Liderazgo

Gráfico 12: Histograma de Monitoreo Continuo

Gráfico 13: Histograma de Confianza

Gráfico 14: Histograma de Conocimiento del Servicio

Gráfico 15: Histograma Opiniones Favorables

Gráfico 16. Histograma de Eficiencia

Gráfico 17: Histograma Capacidad de Respuesta

Gráfico 18: Histograma Recursos

Gráfico 19: Histograma de Satisfacción

Gráfico 20: Histograma de Incentivos para mejorar la atención

Gráfico 21: Histograma de Participación

Gráfico 22: Histograma de Capacitación

Resumen

En el presente trabajo de investigación se planteó como objetivo determinar la relación de la gestión administrativa en la calidad de atención de la Gerencia de Desarrollo Humano de la Municipalidad de Ventanilla, año 2020.

El método empleado fue el hipotético deductivo, investigación aplicada, correlacional, de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental transversal. La población estuvo constituida por los 30 trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Humano de la municipalidad de Ventanilla, realizándose el recojo de datos en una muestra de 25 colaboradores. La técnica empleada para recolectar información fue la encuesta y el instrumento el cuestionario, que fue debidamente validado por el juicio de expertos. Se procedió, asimismo, con la prueba de confiabilidad a través del Alfa de Cronbach obteniéndose como resultado ,911 de fiabilidad. En el análisis se utilizó la estadística inferencial para determinar la asociación y correlación entre variables. De los resultados se concluye una asociación media moderada de 65% (correlación de Pearson de ,65**) con correlación significativa en el nivel 0,01 (bilateral) entre la Gestión Administrativa y la Calidad de Atención, lo que permite el cumplimiento de objetivos institucionales para beneficio de los sectores vulnerables del distrito de Ventanilla. Se comprueba la hipótesis de la presente investigación y se rechaza la hipótesis nula.

Palabras claves: gestión administrativa, calidad de atención, desarrollo humano.

Abstract

In this research work, the objective was to determine the relationship of administrative management in the quality of care of the Human Development Management of the Municipality of Ventanilla, year 2020.

The method used was hypothetical deductive, applied research, correlational, quantitative approach, non-experimental cross-sectional design. The population was made up of 30 workers from the Human Development Management of the municipality of Ventanilla, collecting data on a sample of 25 employees. The technique used to collect information was the survey and the instrument the questionnaire, which was duly validated by the expert judgment. The reliability test was also carried out through the Cronbach Alpha, obtaining as a result, 911 of reliability. Inferential statistics were used in the analysis to determine the association and correlation between variables. From the results, a moderate average association of 65% (Pearson's correlation of .65 **) is concluded with a significant correlation at the 0.01 level (bilateral) between Administrative Management and Quality of Care, which allows compliance with institutional objectives for the benefit of the vulnerable sectors of the Ventanilla district. The hypothesis of the present investigation is tested and the null hypothesis is rejected.

Keywords: administrative management, quality of care, human development.

I. INTRODUCCIÓN

En el transcurso de la historia, la gestión administrativa y la calidad de atención, acompañaron el desarrollo de los pueblos, ya sea para el cumplimiento de metas, mejorar la calidad de vida, como en la toma de decisiones.

En la actualidad, son factores determinantes para un mejor desempeño orgánico de las instituciones públicas. Se busca un Estado eficaz, más competitivo, moderno, transparente, productivo y justo. Y esto, indudablemente, pasa por entender que los grandes cambios de la sociedad van emparejados con sistemas de organización eficientes y competitivos, que no se queden en el simple hecho del logro de objetivos estáticos, sino con una marcada tendencia a los cambios, Segredo (2016).

En este contexto, eficiente gestión administrativa y calidad de atención con enfoque social, coadyuvaría a los Estados a cumplir objetivos como la erradicación de brechas sociales, más aún en los sectores vulnerables.

Barrutia y Egoavil (2020, p. 15) advierten que una organización crecerá en la medida que mejore su gestión administrativa y que la calidad del producto sea óptima. Si trasladamos esto al ámbito de las entidades públicas, se tiene que una deficiente gestión no solo perjudica al usuario, sino también al personal a cargo pues se deteriora la imagen de la institución estatal.

Kliksberg (1997), en su momento, como conocedor de políticas públicas a nivel internacional, advirtió que el solo hecho de gerenciar una entidad no solucionará las desigualdades. Por ello planteó la necesidad del rediseño de programas y estrategias con presupuestos importantes en la gestión administrativa.

Instituciones mundiales como el Programa Nacional de las Naciones Unidas enfatiza que las políticas de Estado con orientación social y eficientes son imprescindibles para disminuir las desigualdades, PNUD (2019). De la misma manera, se debe tomar especial atención al estudio de Batallas, Cacay &

Ramírez (2020) en el que se analiza los aspectos que inciden en el desarrollo humano: mejorar la economía y calidad de vida.

En la recopilación de artículos sobre las poblaciones vulnerables, Dickinson (2019) advierte que una mejor calidad de vida dependerá del entorno económico, social, familiar y en un grado importante, de las formas acertadas o desacertadas que tienen los Estados para poner en práctica las políticas públicas.

El estudio sobre la situación de las administraciones públicas en América, OECD (2016) proporciona datos mundiales y los compara con las políticas públicas en la región con la finalidad de ayudar al desempeño de los gobiernos.

Nuestro país no está exento de esta problemática. A nivel nacional, Osorio (2010) resalta la necesaria relación entre lo político, técnico y la población, que pasa por un enfoque moderno de gestión administrativa orientada a la excelencia de la calidad de atención. En ese mismo sentido, Ortiz (2019) refiere que uno de los factores que inciden necesariamente en la reactivación económica de los pueblos, son efectivos programas de desarrollo social sin descuidar aspectos como educación y salud. Por su parte, Shirinkina, & Kodintsev, (2018) destacan mejorar el nivel de vida para elevar el capital humano.

Con respecto a la atención de las poblaciones vulnerables, en el Callao y todo el país, dentro de las competencias otorgadas por la Ley Orgánica de Municipalidades (Ley 27972) y Ley Orgánica de Gobiernos Regionales (Ley 27867) existen gerencias de Desarrollo Humano, o con la denominación de Gerencia de Desarrollo Social, las que realizan un trabajo articulado con organizaciones sociales en sus ámbitos de competencia (distrito, provincia o región).

En el espacio local, la Gerencia de Desarrollo Humano (GDH) de la Municipalidad distrital de Ventanilla (MDV), en la provincia Constitucional del Callao, es la instancia encargada de velar por el sector vulnerable de la población.

En el estudio, se observó la gestión administrativa, así como la calidad de atención en la GDH de la MDV y cómo se interrelacionan para mejora de la población usuaria y la institución.

La GDH atiende a un sector de ciudadanos altamente vulnerable, constituido por niños, adolescentes, mujeres en desamparo, adultos mayores y personas con habilidades diferentes, quienes requieren cuidado oportuno de parte de esta instancia de gobierno.

Según el Reglamento de Organización y Funciones de la MDV, ROF (2020), la GDH, es responsable de planificar, organizar, dirigir y normar programas. De la misma manera, defiende derechos de poblaciones sensibles. Tiene bajo su responsabilidad la sub gerencia, Defensoría Municipal de Niño, Niña, Adolescente, Mujer y Familia y la sub gerencia de Protección, Adulto Mayor y la Oficina para personas con habilidades diferentes. Es, en resumen, una instancia encargada de proteger y de ser el caso, propugna la restitución de derechos.

Teniendo en cuenta el sector que atiende, existe alta demanda para acceder a sus servicios, ya sea para obtener orientación legal, así como para la realización de conciliaciones, programas para los adultos mayores y personas con habilidades diferentes.

Es importante considerar que las personas que acuden a esta instancia municipal están pasando por una situación de estrés a consecuencia de desamparo, desinformación de derechos y conflictos (bulling, violencia familiar y abandono).

Son grandes los esfuerzos por hacer prevalecer el cuidado y protección de los sectores vulnerables, como ejes fundamentales para el desarrollo social en su conjunto.

PROBLEMA GENERAL:

¿De qué manera la gestión administrativa se relaciona con la calidad de atención de la Gerencia de Desarrollo Humano de la municipalidad de Ventanilla, año 2020? (Anexo 5)

Problemas Específicos

- ¿De qué manera la planificación incide en la calidad de atención de la GDH?
- ¿De qué manera la organización incide en la calidad de atención de la GDH?
- ¿De qué manera la dirección incide en la calidad de atención de la GDH?
- ¿De qué manera el control incide en la calidad de atención de la GDH?

OBJETIVO GENERAL

Determinar la relación de la gestión administrativa en la calidad de atención de la Gerencia de Desarrollo Humano de la Municipalidad de Ventanilla, año 2020

Objetivos Específicos

- Determinar la incidencia de la planificación en la calidad de la atención de la GDH.
- Determinar la incidencia de la organización en la calidad de atención de la GDH.
- Determinar la incidencia de la dirección en la calidad de atención de la GDH.
- Determinar la incidencia del control en la calidad de atención de la GDH.

HIPOTESIS

Existe relación entre la gestión administrativa con la calidad de atención de la Gerencia de Desarrollo Humano de la Municipalidad de Ventanilla. Año 2020.

Hipótesis Específicas

- La planificación incide en la calidad de atención de la GDH.
- La organización incide en la calidad de atención de la GDH.
- La dirección incide en la calidad de atención de la GDH.
- El control incide en la calidad de atención de la GDH.

II. MARCO TEÓRICO

La Gestión Administrativa como la Calidad de Atención, han suscitado investigaciones, tanto en el ámbito internacional como nacional, dada su relevancia en la administración pública y lo determinante que es su conocimiento para la mejora continua. Aliaga, Alcas (2021) refieren que los gobiernos necesitan conocer el resultado de sus gestiones para mejorar o cambiar de dirección sus estrategias y así lograr la eficiencia en su trabajo.

Antecedentes internacionales

Barrutia y Egoavil (2020, p.13)) en su estudio, el objetivo fue establecer la correspondencia entre la percepción de los trabajadores sobre la gestión administrativa y cómo percibían los usuarios la atención recibida en las entidades públicas. Fue una investigación explicativa correlativa. Concluyeron que existe correlación positiva entre las variables.

Ambos autores advierten la importancia de la calidad del servicio en el ámbito público, para lograr una imagen positiva de la institución. De la misma manera, la gestión administrativa es un todo de acciones, que facilita el cumplimiento de metas.

Ramírez, Ramírez, Calderón (2017), en el estudio sobre la gestión y el desarrollo empresarial, analizaron el desempeño negativo de una empresa local con el objetivo de demostrar que la gestión administrativa es la base fundamental para el crecimiento de todo organismo; esto a través de la oportuna y buena utilización de recursos y talento humano. Concluyeron que una buena gestión administrativa depende del cumplimiento de un proceso administrativo eficiente.

Mendoza (2017), en su artículo científico resalta como objetivo demostrar la relevancia de la gestión administrativa para el desarrollo e innovación de las empresas. Concluye que la creación y apertura al cambio es un instrumento poderoso que redundará en beneficios económicos y sociales.

Carrasco (2011) en la tesis sobre implementación de gestión basada en procesos, tuvo como objetivo desarrollar una gama de propuestas teniendo como cimientos los procesos. Su principal eje fue adentrarse en la forma de mejorar los mismos al interior del banco Estado en Chile, considerando su historial de ineficiencia a lo largo de los años. Concluye en la necesidad de cambios transversales, suscitando nociones como la calidad y eficiencia en el cumplimiento de actividades.

La investigación aportó medidas para incrementar los resultados de la gestión de procesos y otorgar el valor necesario para fortalecer las nuevas prácticas, enrumbando a la organización al logro de objetivos.

Bachenheimer (2016) en su obra, definió la gestión administrativa como las acciones que emanan de los órganos de dirección, y que permiten el desarrollo de la entidad a partir de medidas oportunas. Asimismo, concluyó que toda decisión se basa en los principios de administración, y en su capacidad como entidad.

Antecedentes Nacionales

Flores, Salirrosas (2014), en su tesis el objetivo fue establecer la correspondencia entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en el centro de atención al ciudadano del Callao. Concluyó que ambas variables se correlacionaban satisfactoriamente.

Acosta, Ramírez (2015), tuvo como finalidad demostrar la correlación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio desde los usuarios. El estudio determinó que la gestión administrativa en relación a la eficacia se asocia con la calidad de servicio; que la gestión administrativa no se relaciona con la relevancia de la calidad del servicio; que existe relación entre la gestión administrativa y la pertinencia de la calidad de servicio, y en conclusión hay relación entre la gestión administrativa y la satisfacción de la calidad de servicio.

Díaz (2016) en su tesis, concentró su objetivo en establecer si la variable gestión administrativa incidía en la calidad de atención al usuario. La

investigación determinó que la gestión administrativa aplicada en CERMAX era conveniente, así como que la calidad de atención era percibida como óptima. Se concluye que la primera variable incide positivamente en la institución privada estudiada.

Prieto, Hernández (2014) en el artículo de investigación examina la calidad como principio de competitividad en las escuelas de posgrado públicas, estudiando para tal efecto a diversos autores. Como conclusión resalta la importancia de los atributos de calidad como factores de competitividad, recomendando tomar atención a los aspectos débiles en su aplicación, pues a partir de ellos los usuarios evalúan el servicio.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Tipo de investigación

Investigación aplicada, orientada a encontrar un conocimiento nuevo, contribuyendo así a mejorar el entorno y dar soluciones prácticas.

La investigación, por ello busca brindar información para mejorar la gestión administrativa y la calidad de atención de la GDH de la municipalidad de Ventanilla, año 2020; lo que redundará en mejorar la atención de los sectores vulnerables de esta jurisdicción.

3.1.2 Diseño de investigación:

Con enfoque cuantitativo, transversal descriptivo. Sobre el enfoque cuantitativo, Hernández (2014) refiere que es secuencial y probatorio; se establecen hipótesis, se miden variables, se analizan resultados y se llega a conclusiones. (Anexos 7,8)

Sánchez (2019) refiere que su propósito más importante es la descripción, explicación y control objetivo de sus causas.

El estudio transversal permite analizar datos de diferentes variables en un periodo de tiempo en una muestra de determinada de población, Morales (2021).

Con el estudio descriptivo se detallan fenómenos, situaciones o contextos; permite, asimismo, revelar las diferentes aristas o dimensiones de un fenómeno, Hernández (2014).

3.2. Variables, concepto, operacionalización, teorías administrativas:

3.2.1.- Variable 1: GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Definición conceptual

Conjunto de tareas y actividades que coadyuvan al uso efectivo de los recursos que posee una institución o una empresa, lo que permite alcanzar objetivos y mejores resultados.

De la misma manera, se debe considerar que la gestión administrativa es un acumulado de elementos, reglas, técnicas e instrumentos a través de los cuales se articula todo Estado, CEGEP (2020).

Para Mendoza (2017) la gestión administrativa es sistémica. Y a su vez realiza acciones fieles a los conceptos clásicos que impulsan toda organización: planear, organizar, dirigir y controlar.

Para el teórico George R. Terry, quien formó parte de la escuela neoclásica de la administración, Jiménez (2000), el triunfo de una organización es producto de la habilidad de sus directivos, quienes deben contar con la capacidad de identificar los problemas y solucionarlos. También advierte que la organización que no esté dispuesta al cambio o no se adapte, está condenada al fracaso o desaparición. Rodríguez (2017) refiere que para George Terry la administración hace posible que las cosas se hagan mediante otras personas,

Chiavenato (2014), la conceptualiza como más que planear, organizar, dirigir y controlar. Es ante todo tomar buenas decisiones. Es, en suma, una serie de procedimientos, bosquejados como un “arte” en el ámbito empresarial.

En el mundo de la administración pública estas características son imprescindibles en países en desarrollo. Gomide, & Machado (2021) sustentaron por ello la necesidad de reformas en la administración, dejando de lado aspectos negativos como la burocracia y males como la corrupción.

Definición operativa.

La gestión administrativa se medirá a través de sus dimensiones y operacionalización de variables (Anexo 6).

En este aspecto toma relevancia lo esbozado por Fayol (1916) para quien tiene especial relevancia el cuerpo social, las personas. Asimismo, destaca los elementos básicos de la administración: planificación, organización, dirección y control. Martín (2019) cita a Fayol, enumerando sus 14 principios fundamentales, los que buscan un adecuado desarrollo de los métodos de dirección, resaltando el elemento humano como una pieza fundamental.

De la misma manera, González (2020) refiere que la gestión administrativa es la base del desarrollo de las empresas e instituciones y es el soporte económico del mundo actual.

Dimensiones de la Gestión Administrativa

➤ **Planificación.** Etapa indispensable para iniciar de forma exitosa las etapas de la gestión administrativas. Con la planificación se definen metas, objetivos, recursos, presupuestos. Para Cortiñas, es la acción puesta en práctica para disminuir el riesgo en las organizaciones, estructurando los medios productivos para lograr los objetivos.

Indicadores: Objetivos, Políticas, Programas, Presupuestos

➤ **Organización.** Distribuir de manera adecuada la estructura orgánica de una institución que permita alcanzar los objetivos. Para Pérez y Merino (2021), es un sistema elaborado para alcanzar objetivos, con subsistemas que cumplen funciones específicas. En un concepto mucho más amplio se define también como una entidad en la que las personas se unen y trabajan articuladamente para lograr un objetivo común, Lom (2006). A manera didáctica Burzaco (2018) en su estudio esboza los niveles de gobierno y la estructura del Estado como modelos de organización gubernamental.

Indicadores: División del trabajo, Coordinación, Descripción de Funciones

➤ **Dirección.** Poner en práctica lo planificado, con liderazgo, motivación y comunicación. Raffino (2020) la define como una de las etapas más importantes en la que se pone en práctica todos los conocimientos, liderazgo y decisiones acertadas.

En se sentido, Struye. (2021) habla sobre las nuevas formas de liderazgo a partir de los trascendentales cambios mundiales con la Covid 19, tomando como referencia al actual jefe de Estado norteamericano quien debe restaurar el liderazgo internacional de su nación adaptándose a la nueva realidad.

Indicadores: Toma de decisiones, Comunicación, Motivación, Liderazgo

➤ **Control.** Medir resultados de manera continua para mejorar el rendimiento y el cumplimiento de objetivos. Valda (2010) lo define como la función gerencial básica que permite medir el rendimiento y por consiguiente el logro de lo planificado. Riffo (2019) refiere que es un aspecto importante en las decisiones y refuerza la unidad con los integrantes de la institución

Indicadores: Monitoreo continuo.

3.2.2 Variable 2: CALIDAD DE ATENCIÓN:

Definición conceptual

Para Barrutia, Egoavil (2020) calidad de atención es la posibilidad de un producto o servicio de adecuarse a lo que el usuario espera de él. Las razones que permiten mejorar la calidad son la garantía para que el usuario obtenga el mayor beneficio.

Echeverry (2014), refiere que la filosofía de la Calidad permite introducir a las personas de una empresa o institución, en un proceso de permanente mejoría, motivándola para explorar su alto potencial como ser social y

humano y su puesta en práctica en el centro laboral, para beneficio del sector o población con la que interactúa.

Vargas y Aldana (2014), reseñan la doctrina de la calidad, sobre la base de la administración, refiriendo que más allá del proceso productivo importa la organización: a) La calidad debe tener un enfoque hacia la excelencia, dejando de lado la orientación hacia lo que falta; b) quienes integran la organización son responsables de una buena atención; c) el compromiso de la dirección también es vital, manifestándose con la motivación permanente y poniendo énfasis en la capacitación.

Armand. V. Feigenbaum, planteó el concepto de la calidad como la suma de esfuerzos para satisfacer al cliente o usuario, Ramos (2021).

Kabanova & Vetrova. (2018) resaltan la responsabilidad de los organismos estatales en dar al usuario un servicio de calidad. Según afirmaron, es una prioridad ofrecer servicios orientados a satisfacer las demandas de los ciudadanos, tomando en cuenta participación del vecino quien retroalimenta a la entidad.

Fontalvo, De la Hoz & Marrugo. (2020) analizan el enfoque hacia el cliente para evaluar las dimensiones de la calidad de atención de manera óptima, identificando las deficiencias para alcanzar la satisfacción del usuario.

Altshuler (1997) hizo un análisis sobre los problemas de gestión en los Estados Unidos, refiriendo la necesidad de innovación y creatividad por parte de los trabajadores para mejorar la competitividad y por tanto la calidad de atención; también reitera la urgencia de mejorar el desempeño de los gobiernos cambiando el paradigma tradicional.

Definición operativa.

Uno de los teóricos que abordó las dimensiones de la Calidad Total fue el profesor universitario de Harvard, David Garvín, con su teoría de *Las cinco bases y 8 dimensiones de la calidad*. El científico definió ocho dimensiones

que repercuten en la percepción de la calidad, así mismo están interconectadas unas a otras al ser estudiadas dentro de un sistema: Rendimiento, Características, Fiabilidad, Conformidad, Durabilidad, Calidad de servicio, Estética y Calidad percibida, Harvard (2017).

Sobre la base de lo propuesto por Garvín, Vargas y Aldana (2014) establecen un modelo con cinco (5) dimensiones que permiten valorar la calidad en un servicio, basadas en la Teoría de la Calidad Total. (Anexo 6)

Dimensiones de la Calidad de Atención

➤ **Confiabilidad.** Entendida como confianza. Ante situaciones concretas las personas se desempeñan de manera adecuada o esperada. Para Blanco & Lobato (2013) es la escala de satisfacción. El servicio dado debe satisfacer las necesidades de quien hace uso de los servicios. Asimismo, alcanzar la confianza de los usuarios

Indicadores: Confianza, Conocimiento del servicio

➤ **Conformidad,** Vargas y Aldana (2014) refieren que es el nivel permitido en el que un producto cumple con el fin para el que fue creado. También, la conformidad es subjetiva, teniendo como propósito la conducta, puntos de vista y proceder de las personas ante un servicio recibido.

Para Velazco (2011) se valora la calidad a partir de la conformidad de un todo homogéneo. La conformidad de la calidad se logra con la confianza del usuario.

Indicadores: Opiniones favorables

➤ **Rendimiento.** - El rendimiento es el indicador de resultados. Se logra el objetivo con el uso adecuado de recursos y esfuerzos físicos.

Indicadores: Eficiencia, Capacidad de respuesta, Recursos

➤ **Calidad percibida.** Es aquella que percibe el usuario. Es la satisfacción ante los servicios ofrecidos por una institución. Para Blanco y Lobato (2013) calidad percibida significa que un producto satisface las expectativas de un

consumidor o usuario. La percepción de un servicio se debe traducir en satisfacción.

Indicadores: Satisfacción

➤ **Promoción de la participación y competencia.** – Impulso y confianza que se da a los empleados para transformar la realidad. De igual modo, Velazco (2011) refirió que es una forma de motivar a los empleados a lograr objetivos y por ende la calidad de atención.

Roengtam (2020), desde otro aspecto, refiere que es importante poner énfasis en la participación, pero desde el lado del ciudadano, porque esto coadyuvaría a fortalecer al mismo gobierno local de turno.

Indicadores: Incentivos, Participación, Capacitación

3.2.3- Teorías administrativas que sostienen a las variables

Variable 1: Gestión administrativa

Teoría científica:

Su representante Frederick Taylor. Da relevancia a la estructura formal. Se centra en la departamentalización y sustituye técnicas prácticas por una científica. Su base son los tiempos y movimientos. Se sustenta en los cimientos fundamentales de la administración: planeación, preparación, control y ejecución. Su objetivo, mejorar la producción por medio de la eficiencia. Rodríguez, J. (2015) refiere que Taylor revolucionó el mundo del trabajo en la empresa y sus ideas acabaron por imponerse cuando los directivos empresariales entendieron que la productividad y eficiencia en el trabajo beneficiaba a todos.

Teoría estructuralista:

James Burnham. Sus pilares la institución, las personas y el entorno. Para él la entidad es diversa y a la vez total, formal e informal. Cada integrante de la organización desempeña un rol. Según Ramírez (2010) Burnham sostiene que los administradores son la nueva clase para el desarrollo de la sociedad.

Asimismo, Murphy (2020) hace un recuento de las fases políticas de Burnham resaltando que no era un defensor de la autogestión; se alejó del marxismo y se acercó a la teoría social.

Variable 2: Calidad de atención

Teoría humanista:

Elton Mayo. Perspectiva conductiva que da relevancia a las relaciones interpersonales. Le da importancia a la organización externa de la organización. En su análisis, la organización es un grupo de ciudadanos, y la producción depende de cuánto están integrados socialmente, obteniendo como resultado la eficacia. Esta teoría parte de una concepción más integral de la naturaleza humana y su relevancia en el desarrollo de las empresas, Díaz y Guzmán (2014).

Mayo, en su contexto fue duramente criticado por los académicos de su época, como consecuencia de sus posturas contradictorias a su quehacer (un culto, pero más preocupado por los directivos, un capitalista, pero restando importancia los estímulos económicos) así lo advierten en su estudio Muldoon, Bendickson, Bauman & Liguori (2020).

Teoría del comportamiento:

Abraham Maslow. Teoría con visión conductista. Enfatiza en la psicología organizacional y en las relaciones interpersonales como pilares de entidad. El hombre como individuo no puede estar aislado de lo social. Las personas satisfacen sus necesidades a medida que cumplen metas. Para Maslow existe una jerarquía de necesidades para alcanzar la felicidad, las mismas que deben ser satisfechas en orden secuencial, Turienzo (2016).

Mansager & Bluvshstein (2020) estudian a Maslow al igual que a Alfred Adler refiriendo que ambos consideraban imprescindible la creatividad para que los individuos alcancen el bienestar, sugiriendo ponerlo en práctica en los procesos terapéuticos.

3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

3.3.1. Población

Para Hernández (2014) grupo de personas con las mismas características de estudio.

En la investigación, la población está conformada por 30 trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Humano de la MDV; quienes laboran en diferentes áreas, de acuerdo a sus competencias y funciones: gerente, sub gerentes, administrativos, abogados, conciliadores y personal de apoyo. (Anexo 9)

3.3.2.- Muestra

Hernández (2014) refiere, asimismo, que está determinada por la Población. Es decir, es un subgrupo de elementos que pertenecen a lo que llamamos población. De la misma manera, ésta es una parte de la población.

3.3.3.- Muestreo

A partir de la población de origen se aplicó la teoría del muestreo, que es el proceso de selección de individuos para su estudio. En este caso, se procedió con el muestreo aleatorio simple que significó que cada elemento de la población tuvo las mismas oportunidades de ser seleccionado, Velásquez (2017). Se aplicó fórmula de muestreo: 25 trabajadores. (Anexo 10).

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1.- Técnicas:

Las técnicas son formas estructuradas utilizadas por el investigador para recopilar información y alcanzar el objetivo del estudio. García (1986) definió la encuesta como el instrumento de investigación con procedimientos uniformizados de preguntas que permiten comparar respuestas para obtener mediciones sobre aspectos objetivos y subjetivos de una población.

3.4.2.- Instrumentos de recolección de datos

Se utilizó el cuestionario como instrumento de recolección de datos. Para Hernández (2014) contiene un grupo de preguntas (cerradas, abiertas o mixtas), y permite medir las variables estudiadas. El cuestionario está conformado por proposiciones específicas, para obtener información.

Se elaboró un (1) cuestionario conteniendo las dos variables. Para ello se empleó cinco (5) opciones de respuestas, haciendo uso de la Escala Likert (2021) que lleva el nombre de su inventor, el psicólogo Rensis Likert. Éste es un método de medición que tiene como objetivo evaluar opiniones de los participantes (muestra) a través de un cuestionario, identificando el grado de acuerdo o desacuerdo de cada pregunta. (Anexo 11).

El cuestionario estuvo conformado por 22 ítems, dividido por variables y sus dimensiones. Los ítems del 1 al 12 corresponden a la variable Gestión Administrativa y de los ítems 13 al 22 corresponden a la variable Calidad de Atención.

En la presente investigación se hizo un primer análisis (Plan Piloto) con el recojo inicial de las diez (10) primera encuestas.

3.5. Procedimiento

El procedimiento de obtención de información fue el siguiente:

1. Se estableció el tipo de investigación, técnica y el instrumento a ser utilizados.
2. En base a la matriz de operacionalización de las variables con sus respectivas dimensiones e indicadores se elaboró el cuestionario.
3. El cuestionario fue validado por 3 expertos (anexo 4).

4. Se solicitó autorización, mediante carta dirigida a la GDH de la MDV para la realización de encuesta. (Anexos 1,2), la misma que fue aceptada mediante carta (Anexo 3)
5. Elaboración de cuestionario con formato de Formulario Google para ser enviado vía electrónica a los colaboradores. (Anexo 11)
6. Envío de formulario a los trabajadores seleccionados (muestra).
7. Sistematización de los datos recogidos del cuestionario. Primero con las tablas de google, exportados a formato Excel.
- 8.. Procesamiento de datos, exportados de Excel a SPSS (Anexo 12)
9. Análisis de resultados en SPSS (ver Tablas)

3.6. Método de análisis de datos

Proceso en Excel 2016, y se analizaron estadísticamente en el software SPSS 25.0 para su respectivo ordenamiento y elaboración de tablas, e histogramas. De la misma manera, se utilizó la estadística inferencial para determinar la correlación entre variables.

3.6.1 Confiabilidad y Fiabilidad

La confiabilidad y fiabilidad, se obtuvo a través del coeficiente Alfa de Cronbach. que mide la fiabilidad de una escala de medida. Se entiende por fiabilidad la ausencia de errores que garantiza la validez de los resultados, Ruiz (2021).

En la investigación se hizo un primer análisis (Plan Piloto) con el recojo inicial de las diez (10) primera encuestas a los colaboradores; el valor obtenido fue 0. 873, con lo que se validó la confiabilidad.

El Alfa de Cronbach aplicado en la totalidad de la muestra (25 colaboradores) obtuvo un valor de 0.911, con lo que se validó una fuerte confiabilidad. (Anexo 14).

3.7. Aspectos éticos

El estudio se elaboró por disposición propia del investigador que en este caso deja constancia que la investigación cumple con las exigencias de la Dirección de Posgrado de la Universidad. Asimismo, para su aplicación de encuesta se solicitó la autorización correspondiente a la GDH de la Municipalidad de Ventanilla. La entidad municipal proporcionó las facilidades requeridas que fue vital y relevante para la investigación.

IV. RESULTADOS

Con la información obtenida y aplicando el estudio sobre los datos maestres de la asociación de variables, se obtuvo los siguientes resultados.

- Se concluyó en la Hipótesis General que hay una asociación moderada de 65% entre las variables. Asimismo, correlación estadística significativa entre ambas (Tabla 23).
- En la primera hipótesis específica: hay una asociación baja de 31.4 % entre la Planificación y la Calidad de Atención, no se encontró significación estadística (Tabla 24).
- En la segunda hipótesis específica: se obtuvo que hay una asociación moderada de 61.7% entre la Organización y la Calidad de Atención. En este caso, se halló correlación estadística significativa entre las variables (Tabla 25).
- De igual manera, en la tercera hipótesis específica, existe una asociación alta de 75.9%% entre la Dirección y la Calidad de Atención. Correlación estadística de alta significación entre las variables (Tabla 26).
- En cuanto a la cuarta hipótesis específica, hay una asociación baja de 31.1% entre el Control y la Calidad de Atención; no se encontró significación estadística (Tabla 27).

V. DISCUSIÓN

En este punto se expone la discusión de resultados, en contraste con los objetivos, resultados y conclusiones de diferentes autores, tanto nacionales como internacionales, consignados en los antecedentes del presente estudio.

Del análisis de la investigación se determinó una asociación moderada y correlación estadística significativa entre la Gestión Administrativa y la Calidad de Atención, demostrando que existe relación entre las variables, materia de estudio, conforme lo planteado en la hipótesis general.

En la Planificación y la Calidad de Atención, la asociación es baja; no existe correlación. En cuanto la Organización sí existe asociación moderada con la Calidad de Atención, hay correlación estadística de alta significación. De igual manera, existe asociación alta entre la Dirección y la Calidad de Atención, con una correlación de alta significación. Finalmente, la asociación es baja y no existe significación estadística de la dimensión Control con la variable Calidad de atención.

Es de advertir que de las cuatro (4) dimensiones de la variable 1, Planificación y Control, no se correlacionan con la variable 2.

Haciendo un análisis de los resultados obtenidos con autores consignados en los antecedentes, tenemos que:

Barrutia y Egoavil (2020, p.13) en el estudio se concluyó la existencia de una correlación positiva entre la gestión administrativa y la calidad del servicio.

Los autores pusieron énfasis en que la calidad del servicio en las entidades públicas es determinante para lograr una percepción positiva. También se debe tener en cuenta que la gestión administrativa es la suma de acciones es un cúmulo de acciones, para lograr metas.

Ramírez, Ramírez, Calderón (2017), en la investigación sobre la gestión y el desarrollo empresarial, estudiaron los aspectos negativos de una entidad,

con el objetivo de demostrar que una eficiente gestión administrativa garantiza el crecimiento institucional; siempre y cuando exista buen manejo de recursos y talento humano. Los autores concluyeron que una eficiente gestión administrativa está supeditada a un proceso administrativo eficaz.

Existe coincidencia: las dimensiones organización y dirección son importantes para una mejora del crecimiento institucional.

Mendoza (2017), en el artículo científico resaltó la importancia de la gestión administrativa para alcanzar el desarrollo y la mejora de las empresas y la innovación de las empresas. Concluyó que la creatividad y disposición al cambio es vital para lograr beneficios que redundan en beneficios.

Se coincide en resaltar la importancia de una eficiente gestión administrativa para mejorar la institución.

Carrasco (2011), en la tesis sobre gestión basada en procesos, desarrolla planteamientos con base en los procesos. En el estudio ponen énfasis en el historial de ineficiencia de la entidad estudiada a lo largo de su vida institucional. Concluye con la priorización de cambios a todo nivel, poniendo relevancia en la calidad y eficacia en el desarrollo de actividades y cumplimiento de metas.

Existe coincidencia en la medida que los procesos y organización son vitales para el logro de objetivos.

Bachenheimer (2016) en su definición de gestión administrativa, como el cúmulo de acciones y decisiones a partir de los órganos de dirección, concluyó que toda decisión debe estar basada en los principios de la administración.

Se coincide en la importancia de la organización y dirección.

Flores, Salirrosas (2014) concluyeron que la gestión administrativa y la calidad de servicio se encontraba en grado de satisfacción.

Los resultados son similares, con lo que se refuerza la importancia de la gestión administrativa para lograr eficiente calidad de atención.

Acosta, Ramírez (2015), en la investigación, determinaron que no hay relación entre la gestión administrativa con la dimensión relevancia de la calidad del servicio. No existe coincidencia con el presente estudio.

Díaz (2016) concentró su objetivo de investigación en establecer si la variable gestión administrativa incidía en la calidad de atención al usuario. El análisis conllevó a comprobar que la gestión administrativa en la organización estudiada era la adecuada. Asimismo, demostró que la calidad de atención era percibida como apropiada. En conclusión, la gestión administrativa incidía de manera óptima en la calidad de atención. Existe coincidencia.

Prieto, Hernández (2014) en el artículo de investigación analizó la calidad como un factor preponderante en las escuelas de posgrado del ámbito público. Como conclusión resaltó la importancia de la calidad como factores de competitividad, recomendando tomar atención a los aspectos débiles en su aplicación, pues a partir de ellos los usuarios evalúan el servicio.

Se coincide en la importancia de mejorar los procesos para optimizar la percepción de la calidad de atención.

VI. CONCLUSIONES

Los resultados del presente estudio nos llevan a las siguientes conclusiones:

1. La Gestión Administrativa, desarrollada por los directivos de la GDH, tiene asociación y correlación con la calidad de atención que se proporciona a los usuarios, lo que permite el cumplimiento de objetivos institucionales entre ellos la atención a los sectores vulnerables. Se comprueba la hipótesis de la presente investigación.
2. La planificación, como etapa inicial e indispensable que define metas, recursos y presupuestos en la gestión administrativa de la GDH, no incide en la calidad de atención que el personal a cargo brinda a los usuarios.
3. La estructura orgánica (organización) que está en vigencia en la GDH, incide moderadamente en la calidad de atención que el personal a cargo brinda a los usuarios.
4. La toma de decisiones, comunicación, motivación y liderazgo asumido por la dirección de la GDH, incide significativamente en la calidad de atención proporcionada a los usuarios.
5. La medición de resultados para el cumplimiento de objetivos institucionales, a través del control, en la GDH, no incide en la calidad de atención proporcionada a los usuarios, lo que no permite identificar debilidades para una mejorar del servicio.

VII. RECOMENDACIONES

1. La gestión administrativa, como conjunto de acciones y actividades para alcanzar objetivos y metas institucionales en la GDH, al tener asociación y correlación con la calidad de atención, debe incidir en mayor medida con programas que conlleven a una mejor calidad de atención a los usuarios. Se sugiere, por ello, considerar en sus planes estratégicos toda acción orientada a mejorar la calidad de atención, respondiendo a lo que el usuario requiere; generando satisfacción, confianza, conformidad y opiniones favorables.
2. Al no existir correlación entre la planificación y la calidad de atención en la GDH, es importante que la dirección considere incorporar al personal en la elaboración de programas, actividades, metas, cumplimiento de objetivos, conocimiento de políticas, programas y presupuestos. El trabajo en equipo, coordinado y consensuado da como resultado una mejor calidad del servicio.
3. Reforzar la organización a través de una mejor división del trabajo, coordinación, y descripción de funciones lo que permitirá tener mayor relevancia en la calidad de atención. Al mejorar la calidad de atención mejora la imagen institucional y se cumple el objetivo principal de atender adecuadamente al sector de la población vulnerable de Ventanilla.
4. Si bien es significativa la incidencia de la dirección en la calidad de atención de la GDH, es importante mantener vigente el liderazgo en las decisiones, así como la motivación y comunicación para lograr objetivos.
5. Es importante incidir en el monitoreo continuo para mejorar el rendimiento y cumplimiento de objetivos. De esta manera se identificarán debilidades y se harán los correctivos necesarios. El control permanente, llevado con responsabilidad y de forma articulada, repercutirá en la calidad de atención, mejorando la percepción del ciudadano hacia la institución.

REFERENCIAS

- Acosta, L. y Ramírez, F. (2015) *Gestión Administrativa y Calidad de Servicio según los usuarios de la Municipalidad Distrital de Puente Piedra. Perú* [tesis de maestría Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/458>
- Aliaga, S. Alcas, N. (2021) *Análisis de la gestión administrativa y la calidad del servicio en la atención de los partos humanizados en un hospital nacional de Lima*. Revista INNOVA Research Journal. Publicado enero 2021. <https://revistas.uide.edu.ec/index.php/innova/article/view/1490>
- Altshuler, A. (1997) *Innovación pública e incentivos políticos: Programa de innovaciones en el gobierno estadounidense*. Massachusetts: Ash Center for Democratic Governance and Innovation, Harvard Kennedy School <https://www.innovations.harvard.edu/sites/default/files/2595.pdf>
- Bachenheimer (2016). Definición de términos: Administración de empresas. http://drupal.puj.edu.co/files/OI118_Herman_0.pdf
- Barrutia, I. y Egoavil, J. (2020) *Gestión administrativa y su relación con la calidad de servicio de una entidad pública*. Instituto Latinoamericano de Altos Estudios – ILAE. <https://ilae.edu.co/web/libros-html/libro-640/index.html?page=7>
- Batallas Astudillo, I. L., Cacay Cacay, J. C., & Ramírez Blacio, A. M. (2020). *Impact of socioeconomic variables in the human development index of the latin american economies*. [Impacto de variables socioeconómicas en el índice de desarrollo humano de las economías latinoamericanas] Universidad y Sociedad, 12(2), 400-404. www.scopus.com
- Blanco, C, F., & Lobato, F. (2013). *Comunicación y Atención al Cliente*. Madrid: Macmillan Iberia, S.A.

- Burzaco, M. (2018). *Administración General Del Estado y Sector Público Estatal. Esquemas*, Dykinson, S.L., 2018. ProQuest Ebook Central, <https://ebookcentral.proquest.com/lib/biblioucv/detail.action?docID=6514449>
- Carrasco, F. (2011). *Estudio sobre Implementación de Gestión basada en Procesos en Bancoestado* [tesis de maestría Universidad de Chile]. Repositorio institucional. <http://repositorio.uchile.cl/handle/2250/102690>
- CEGEP (2020) Cuáles son los sistemas administrativos del Estado peruano? Centro de Especialización en Gestión Pública. <https://cegepperu.edu.pe/2020/09/28/cuales-son-los-sistemas-administrativos-del-estado-peruano/>
- Congreso de la República del Perú. (2003, 23 de mayo). Ley Orgánica de Municipalidades Ley 27972. Diario El Peruano. <https://diariooficial.elperuano.pe/pdf/0015/3-ley-organica-de-municipalidades-1.pdf>
- Control administrativo (2019). Enciclopedia Económica. <https://enciclopediaeconomica.com/control-administrativo/>
- Cortiñas, L. (s.f) *Fundamentos básicos de la planificación*. <https://www.apuntesgestion.com/b/concepto-planificacion/>
- Chiavenato, I. (2014). *Introducción a la teoría general de la administración*. MacGral-IHill. Octava Edición. México.
- Díaz (2016) *Gestión administrativa en la calidad de atención al usuario del centro de radiodiagnóstico maxilofacial (Ceramax) - lima, año 2016* [tesis de maestría Universidad Inca Garcilaso de la Vega]. Repositorio institucional. http://repositorio.uiqv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1025/T_MAESTRIA%20EN%20GERENCIA%20DE%20SERVICIOS%20DE%20SALUD_46376946_DIAZ_CABALLERO_VICTOR%20JES%C3%9AS.pdf?sequence=2&isAllowed=y

- Díaz, S. y Guzmán G. (2014) *Una mirada a la racionalidad desde la comunicación organizacional*. Editorial Universitaria. La Habana, Cuba.
<https://books.google.com.pe/books?id=6V74DwAAQBAJ&pg=PA21&dq=Teor%C3%ADa+humanista:+Elton+Mayo&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwj8vumh-nxAhVGeKwKHVzJBtoQ6AEwBHoECAsQAg#v=onepage&q=Teor%C3%ADa%20humanista%3A%20Elton%20Mayo&f=false>
- Echevarría. E (2014) *Seminario de calidad en el servicio* [Ponencia principal]. Universidad Meridiano, México. Licenciatura en Ecoturismo.
<https://es.slideshare.net/Elizabeth1103/unidad-i-calidad-en-el-servicio>
- Escala Likert. (2021) Wikipedia, La enciclopedia libre.
https://es.wikipedia.org/w/index.php?title=Escala_Likert&oldid=135553953.
- Fayol, H. (1916) *Administración Industrial y Gerencia*. México: Herrero Hermanos.
- Flores, R. y Salirrosas, M. (2014). *La Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio del Usuario en el Centro de Mejor Atención al Ciudadano de la Región Callao 2014* [Tesis de maestría Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/4372/Flores_T_RM-Salirrosas_PMR.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Fontalvo, T. J., De la Hoz, E. J., & Marrugo, N. (2020). *Performance evaluation and efficiency analysis of the sigma level in the evaluation of service quality at a higher education institution*. [Evaluación del desempeño y análisis de eficiencia del nivel sigma en la evaluación de la calidad del servicio en una institución de educación superior] *Formación Universitaria*, 13(6), 247-254.
[doi:10.4067/S0718-50062020000600247](https://doi.org/10.4067/S0718-50062020000600247)
- García, F. (1986) *En El análisis de la realidad social Métodos y técnicas de investigación*. Compilación de Manuel García Ferrando, Jesús Ibáñez y Francisco Alvira. Alianza Editorial. <https://bit.ly/3wlha8x>

Gomide, A., Lins, R. da S., & Machado, R. A. (2021). *Bureaucracy and public administration performance: in search of theories and evidence for administrative reforms in developing countries*/BUROCRACIA E DESEMPENHO DA ADMINISTRACAO PUBLICA: EM BUSCA DE TEORIAS E EVIDENCIAS PARA REFORMAS ADMINISTRATIVAS EM PAISES EM DESENVOLVIMENTO/Burocracia y desempeño de la administración pública: en búsqueda de teorías y pruebas para reformas administrativas en países en desarrollo. *Cedernos de Gestao Publica e Cidadania*, 26(84).
<https://doi.org/10.12660/cgpc.v26n84.83067>

González Rodríguez, S. S., Viteri Intriago, D. A., Izquierdo Morán, A. M., & Verdezoto Córdova, G. O. (2020). *Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del Hotel Barros en la ciudad de Quevedo*. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(4), 32-37. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n4/2218-3620-rus-12-04-32.pdf>

Harvard Business School (2017). Harvard Business School Professor David A. Garvin Dies at 64. <https://www.hbs.edu/news/releases/Pages/david-garvin-dies-at-64.aspx>

Hernández, R. (2014) Definición del alcance de la investigación que se realizará: exploratorio, descriptivo, correlacional o explicativo. Espacio de formación multimodal. México.
http://euaem1.uaem.mx/bitstream/handle/123456789/2792/510_06_color.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Hernández, R. (2014) *Metodología de la investigación*. Mcgraw-hill / Interamericana Editores, S.A. de C.V. Sexta Edición. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

Kabanova, E. E., & Vetrova, E. A. (2018). *The assessment of public (municipal) service provision by multifunctional centers. example: MFC of eastern biryulyovo region of the southern administrative district of Moscow- Russia*.

[Evaluación de la oferta de servicios públicos (Municipales) por Centros Multifuncionales. Ejemplo: MFC de la Región Biryulyovo Oriental del Distrito Administrativo Sur de Moscú- Rusia] Espacios, 39(39) www.scopus.com

Kliksberg, B. (1997) *Repensando el rol del Estado en el Desarrollo Social. Más allá de Dogmas y convencionalismos*, Reforma y Democracia, Revista del CLAD, 1997.

<https://www.econo.unlp.edu.ar/frontend/media/91/10991/683909544c2030b4e556fca7279604ed.pdf>

Ley Orgánica de los Gobiernos Regionales. (2002, 17 de noviembre. Diario Oficial El Peruano. <https://diariooficial.elperuano.pe/pdf/0025/ley-27867.pdf>

Lom, A. (2006). Teoría de la organización.

Gestiópolis. <https://www.gestiopolis.com/teoria-de-la-organizacion/>

Martín, J. (2019) Los principios de Fayol y las funciones básicas de las empresas. Cerem International Business School. <https://www.cerem.pe/blog/los-principios-de-fayol-y-las-funciones-basicas-de-la-empresa>

Mansager, E., & Bluvshstein, M. (2020). Adler and Maslow in collaboration: Applied therapeutic creativity. *Journal of Humanistic Psychology*, 60(6), 959-979.

doi:10.1177/0022167817745643Mendoza. A.A. (2017) Importancia de la gestión administrativa para la innovación de las medianas empresa comerciales en la ciudad de Manta. *Revista Científica Dominio de las Ciencias*. <https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/index>

Morales (2021) Estudio Transversal. Economipedia, haciendo fácil la economía.

<https://economipedia.com/definiciones/estudio-transversal.html>

Muldoon, J., Bendickson, J., Bauman, A., & Liguori, E. W. (2020). *Reassessing Elton Mayo: Clarifying contradictions and context*. *Journal of Management History*, 26(2), 165-185. doi:10.1108/JMH-05-2019-0033

- Murphy, P. (2020). From 'capitalism and revolution' to 'capitalism and managerialism'. *Thetis Eleven*, 161(1), 23-34.
[doi:10.1177/0725513620975601](https://doi.org/10.1177/0725513620975601)
- OECD (2016). *Panorama de las administraciones públicas : América latina y el caribe 2017*. ProQuest Book Central <https://ebookcentral.proquest.com>
- Ortiz, L. F. V. (2019). Transparencia en la gestión pública y privada del Perú frente a la crisis de valores que afectan el desarrollo del país/Transparency in public and private management of Peru in the face of the crisis of values that affect the development of the country. *Gestión en el tercer milenio*, 22(43), 31+.
<https://link.gale.com/apps/doc/A629829456/AONE?u=univcv&sid=bookmark-AONE&xid=2308b592>
- Osorio, C. (2010) *Evaluando políticas de desarrollo humano: el caso de la agenda de política pública en el Perú*. *Revista de Ciencias Sociales APUNTES*, 67.
<https://doi.org/10.21678/apuntes.67.610>
- Paz, B., & Fontaine, G. (2018). *A causal mechanism of policy innovation: The reform of Colombia's oil-rents management system*. [Un mecanismo causal de innovación de política pública: La reforma del sistema de gestión de rentas petroleras en Colombia] *Revista De Estudios Sociales*, 2018(63), 2-19. [doi:10.7440/res63.2018.01](https://doi.org/10.7440/res63.2018.01)
- Pérez, J., Merino, M. (2021). Definición de organización Definición. De.
<https://definicion.de/organizacion/>
- Personas con necesidad de oportunidades. una perspectiva práctica. (2019). ProQuest Ebook Central. <https://ebookcentral.proquest.com>
- Prieto, A., Hernández, C. (2014) *Calidad de servicio como factor de competitividad en los postgrados de las instituciones universitarias públicas*. Centro de Investigación de Ciencias Administrativas y Gerenciales CICAG.
<file:///C:/Users/User/Downloads/Dialnet->

[CalidadDeServicioComoFactorDeCompetitividadEnLosPo-5028152%20\(1\).pdf](#)

Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo PNUD (2016) Informe Regional sobre Desarrollo Humano para América Latina y el Caribe. Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo.
<https://sinia.minam.gob.pe/documentos/informe-regional-desarrollo-humano-america-latina-caribe-2016>

Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo PNUD (2019) Panorama general Informe sobre Desarrollo Humano 2019 Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo.
http://hdr.undp.org/sites/default/files/hdr_2019_overview_-_spanish.pdf

Raffino, M. (2020) Dirección Administrativa Concepto. De.
<https://concepto.de/direccion-administrativa/#ixzz70Vojl1Zi>.

Ramírez, A., Casco, R. y Calderón, E. (2017): *La gestión administrativa en el desarrollo empresarial*. Revista Contribuciones a la Economía (enero-marzo 2017). <http://eumed.net/ce/2017/1/gestion.html>

Ramírez, C. (2010) *Fundamentos de la administración*. Eco Ediciones. Tercera Edición. Bogotá D.C.

Ramos, D. (2021) Gurús de la calidad: Armand Vallin Feigenbaum. Qualiex, Blog de la calidad. <https://blogdelacalidad.com/gurus-de-la-calidad-armand-vallin-feigenbaum/>

Riffo, R. (2019). Gestión administrativa y de calidad en los centros escolares de los Chorrillos. Revista Scientific, 4(Ed. Esp.), 153-172, e-ISSN: 2542-2987.
www.indteca.com/ojs/index.php/Revista_Scientific/article/view/386

Rodríguez, J. (2015) Taylorismo. *La revolución mental que llega a Europa*. Universidad Nacional de Educación a Distancia.Madrid..
<https://books.google.com.pe/books?id=->

[nFBBgAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Teor%C3%ADa+cient%C3%ADfica:++Su+representante+Frederick+Taylor&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjdwY6X4OjxAhVQHqWKHdP5D7YQuwUwAHoECAsQBw#v=onepage&q&f=false](https://www.gestiopolis.com/evolucion-de-la-administracion-las-teorias-administrativas/)

Rodríguez, J. (2017) *Evolución de la Administración y de las Teorías Administrativas*. <https://www.gestiopolis.com/evolucion-de-la-administracion-las-teorias-administrativas/>

Roengtam, S. (2020). *Public office and people co-administration in local development planning*. [Oficina pública y coadministración de personas en la planificación del desarrollo local] *Utopía y Praxis Latinoamericana*, 25(Extra 6), 154-166. doi:10.5281/zenodo.3987595

ROF (2020) Reglamento de Organización y Funciones, Municipalidad Distrital de Ventanilla.
<http://www.muniventanilla.gob.pe/portalTransparencia/documentos/planeamientoOrganizacion/rof/rof2020.pdf>

Ruiz (2021) Alfa de Cronbach (α): *Qué es y cómo se usa en estadística*. *Psicología y mente*. <https://psicologiaymente.com/miscelanea/alfa-de-cronbach> Jiménez, W. (2000) *Evolución del pensamiento administrativo en la educación costarricense*. EUNED Editorial Universidad Estatal a Distancia. Segunda Edición, 2000.

Sánchez, F (2019) *Fundamentos epistémicos de la investigación cualitativa y cuantitativa: Consensos y disensos*. *Revista Digital de Docencia Universitaria*. Vol.13 N°.1 Lima ene./jun.
<https://revistas.upc.edu.pe/index.php/docencia/article/view/644/913>

Segredo Pérez, A. M. (2016). *Theoretical approach to the evolution, theories, criteria and characteristics supporting the development of organizations*. [Aproximación teórica a la evolución, teorías, enfoques y características que han sustentado el desarrollo de las organizaciones] *Revista Cubana De Salud Pública*, 42(4), 585-595. Retrieved from www.scopus.com

Shirinkina, E., & Kodintsev, A. (2018). *Management of human capital in the national economy: Estimation and simulation*. [Gestión del capital humano en la economía nacional: Estimación y simulación] *Espacios*, 39(44).

www.scopus.com

Struye de Swielande, T. (2021). *The Biden Administration: An Opportunity to Affirm a Flexible and Adaptive American World Leadership*. *World Affairs*, 184(2), 130–150. <https://doi.org/10.1177/00438200211014643>

Turienzo, R. (2016) *El pequeño libro de la motivación*. Alianza Editorial.

https://books.google.com.pe/books?id=tnmfDAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=editions:1YP76CxC4pkC&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false

Valda, J. (2010) *El control administrativo. Su importancia. Grandes PYMES*.

<https://www.grandespymes.com.ar/2010/03/10/el-control-administrativo-su-importancia/>

Vargas, M., Aldana, L. (2014). *Calidad y servicios. Concepto y herramientas*. Eco Ediciones. Universidad de la Sabana. Tercera Edición.

Velasco, M. (2011). *Gestión de la calidad, teoría y práctica*. España Madrid.

Editorial Pirámide S.A.

Velázquez, A. (2017) *Diplomado en análisis de información Geo Espacial. Tipos de muestreo* [Ponencia principal]. Centro de Investigación en Geografía y

ANEXOS

Anexo 1: CARTA SOLICITANDO AUTORIZACIÓN

Anexo 2: RECEPCIÓN DE CARTA MESA DE PARTES VIRTUAL MDV

Anexo 3: CARTA DE AUTORIZACIÓN GERENCIA DE DESARROLLO

Anexo 4: FICHAS DE VALIDACIÓN (3)

Anexo 5: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Anexo 6: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Anexo 7: DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

Anexo 8: ALGORITMO DE DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

Anexo 9: POBLACIÓN

Anexo 10: : FÓRMULA PARA CÁLCULO DE MUESTRA

Anexo 11: CUESTIONARIO FORMATO GOOGLE

Anexo 12: SISTEMATIZACIÓN DE RESPUESTAS

Anexo 13: PRUEBA DE CONFIABILIDAD PARA CALCULAR ALFA DE CRONBACH

Anexo 1: CARTA SOLICITANDO AUTORIZACIÓN

"AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERU: 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA"

Ventanilla, 26 de abril de 2021

DR. PEDRO SPADARO PHILIPPS
Alcalde Municipalidad Distrital de Ventanilla
Presente, -

Atención: LIC. PAUL SUÁREZ CHACÓN
Gerente de Desarrollo Humano

ESPERANZA BEATRIZ DELGADO NARRO, identificada con DNI 08084481, con domicilio en Mz. Y1 Lt. 19 Ventanilla Alta, ante usted con el debido respeto expongo lo siguiente:

Que en la actualidad me encuentro cursando el III Ciclo de Estudios de Maestría en Gestión Pública en la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo, filial Callao y para fines de desarrollar mi tesis necesito el uso de datos y aplicar una encuesta a personal de la Gerencia de Desarrollo Humano.

Asimismo, requiero la autorización para que a la finalización se publique la tesis titulada: **"Gestión Administrativa en la Calidad de Atención de la Gerencia de Desarrollo Humano de la Municipalidad de Ventanilla. Año 2020"**.

POR LO EXPUESTO:

Solicito a su digno despacho extenderme el permiso y autorización solicitado para la realización del indicado proyecto de investigación.


Esperanza Beatriz Delgado Narro
DNI: 08084481
Celular: 990163449
Email: bdelgado97@hotmail.com

Anexo 2: RECEPCION DE CARTA MESA DE PARTES VIRTUAL MDV

7/5/2021

Correo: Esperanza Beatriz Delgado Narro - Outlook

MDV - Trámite

mesadepartes@muniventanilla.gob.pe <mesadepartes@muniventanilla.gob.pe>

Mié 28/04/2021 12:57

Para: bdelgado97@hotmail.com <bdelgado97@hotmail.com>

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE VENTANILLA

Trámite Registrado

La validación de este registro se llevará a cabo luego de revisar el contenido del escrito y/o requisitos a presentar.

NOS COMUNICAREMOS EN EL TRANCURSO DEL DÍA PARA LA CONFORMIDAD RESPECTIVA.

Saludos,

Anexo 3: CARTA DE AUTORIZACIÓN GERENCIA DE DESARROLLO HUMANO MDV



Municipalidad Distrital de Ventanilla

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

CARTA N° 001-2021/MDV-GDH

Ventanilla, 17 de mayo del 2021

Señora
ESPERANZA BEATRIZ DELGADO NARRO
Estudiante de la Escuela de Posgrado
de la Maestría en Gestión Pública
Universidad César Vallejo – Filial Callao
Presente

ASUNTO: PERMISO Y AUTORIZACIÓN

De mi consideración:

Es grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo a nombre de la Gerencia de Desarrollo Humano de la Municipalidad de Ventanilla y, a la vez, hacer de conocimiento que mi despacho concede el permiso solicitado para usar los datos y aplicación de encuesta para el desarrollo de la tesis: "Gestión administrativa en la calidad de atención de la Gerencia de Desarrollo Humano de la Municipalidad de Ventanilla. Año 2020"; asimismo, la autorización de su publicación una vez culminada la tesis.

Al respecto, se le solicita enviar una copia de la tesis culminada para conocimiento en nuestra institución.

Sin otro particular, quedo de usted.

Muy atentamente,


MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE VENTANILLA
GERENCIA DE DESARROLLO HUMANO
LIC. PAUL KEVIS J. SUAREZ CHACON
GERENTE

Anexo 4: FICHAS DE VALIDACIÓN (3)

FICHA DE VALIDACIÓN

TÍTULO:

Gestión administrativa en la calidad de atención de la gerencia de Desarrollo Humano de la Municipalidad de Ventanilla. Año 2020

NOMBRE Y APELLIDOS: ESPERANZA BEATRIZ DELGADO NARRO

GRADO ACADÉMICO: Bachiller en Derecho y Ciencias Políticas

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMES	ALTERNATIVAS DE RESPUESTA	Redacción clara y precisa		Tiene coherencia con los indicadores		Tiene coherencia con las dimensiones		Tiene coherencia con las variables	
					SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
VARIABLE 1: Gestión Administrativa	Planificación	Objetivos	1. La Gerencia de Desarrollo Humano, cumple con los objetivos Institucionales de velar por los sectores vulnerables	<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo	X		X		X		X	
		Establecimientos de políticas	2. La Gerencia de Desarrollo Humano tiene establecidas políticas para lograr los objetivos Institucionales	<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo	X		X		X		X	
		Programas	3. La Gerencia de Desarrollo Humano realiza programas y actividades para lograr los objetivos Institucionales	<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo	X		X		X		X	
		Presupuesto	4. La Gerencia de Desarrollo Humano cuenta con presupuesto para el desarrollo de sus actividades y programas.	<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo	X		X		X		X	
	Organización	División del trabajo	5. En la Gerencia de Desarrollo Humano existe división del trabajo para un mejor desempeño Institucional	<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo	X		X		X		X	

		Coordinación	6. En la Gerencia de Desarrollo Humano existe coordinación entre sus diferentes áreas y con las otras instancias de la Institución	<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Muy en desacuerdo	X		X			X		
		Descripción de funciones	7. En la Gerencia de Desarrollo Humano están definidas y descritas las funciones del personal a cargo.	<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo	X		X			X		X
	Dirección	Toma de decisiones	8. En la Gerencia de Desarrollo Humano se toma decisiones oportunas y adecuadas para el logro de objetivos.	<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo	X		X			X		X
		Comunicación	9. En la Gerencia de Desarrollo Humano predomina una comunicación fluida entre los directivos y personal a cargo.	<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo	X		X			X		X
		Motivación	10. El personal que labora en la Gerencia de Desarrollo Humano está motivado para un mejor desempeño de sus labores.	<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo	X		X			X		X
		Liderazgo	11. En la Gerencia de Desarrollo Humano predomina el liderazgo en la toma de decisiones y conducción	<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo	X		X			X		X
	Control	Monitoreo continuo	12. En la Gerencia de Desarrollo Humano es prioritario el monitoreo continuo para asegurar el cumplimiento de objetivos.	<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo	X		X			X		X
	Confiabilidad	Confianza	13. Los usuarios confían en el trabajo que realiza el personal de la Gerencia de Desarrollo Humano.	<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo	X		X			X		X
		Conocimiento del servicio	14. El personal de la Gerencia de Desarrollo Humano conoce los servicios que se	<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo	X		X			X		X

VARIABLE 2: Calidad de atención			proporciona a los usuarios									
	Conformidad	Opiniones favorables	15. El personal de la Gerencia de Desarrollo Humano recibe opiniones favorables con respecto al servicio ofrecido a los usuarios	<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo	x		x		x		x	
	Rendimiento	Eficiencia	16. El personal de la Gerencia de Desarrollo Humano está en la Capacidad de realizar de manera eficiente sus funciones para el cumplimiento de objetivos	<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo	x		x		x		x	
		Capacidad de respuesta	17. El personal de la Gerencia de Desarrollo Humano tiene capacidad de respuesta para la solución a los problemas de los usuarios	<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo	x		x		x		x	
		Recursos	18. El personal de la Gerencia de Desarrollo Humano cuenta con los recursos necesarios para el cumplimiento de sus funciones	<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo	x		x		x		x	
	Calidad percibida	Satisfacción	19. El usuario se siente satisfecho con la calidad de atención recibida por el personal de la Gerencia de Desarrollo Humano.	<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo	x		x		x		x	
	Promoción de la participación y competencia	Motivación	20. El personal de la Gerencia de Desarrollo Humano se siente motivado para mejorar la calidad de atención	<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo	x		x		x		x	
		Participación	21. El personal de la Gerencia de Desarrollo Humano participa activamente en la mejora del servicio	<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo	x		x		x		x	

		Capacitación	22. El personal de la Gerencia de Desarrollo Humano permanentemente recibe capacitación para el mejor desempeño de sus funciones	<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo	x		x		x		x	
--	--	--------------	--	---	---	--	---	--	---	--	---	--

OBSERVACIONES _____

FECHA DE REVISIÓN 23 /05/2021



.....
 Lic. Adm. Dios Zárate Luis Enrique
 DNI: 07909441. CORLAD 02098

FICHA DE VALIDACIÓN

TITULO:

Gestión administrativa en la calidad de atención de la gerencia de Desarrollo Humano de la Municipalidad de Ventanilla. Año 2020

NOMBRE Y APELLIDOS: ESPERANZA BEATRIZ DELGADO NARRO

GRADO ACADEMICO: Bachiller en Derecho y Ciencias Políticas

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ALTERNATIVAS DE RESPUESTA	Redacción clara y precisa		Tiene coherencia con los indicadores		Tiene coherencia con las dimensiones		Tiene coherencia con las variables	
					SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
VARIABLE 1: Gestión Administrativa	Planificación	Objetivos	1. La Gerencia de Desarrollo Humano, cumple con los objetivos Institucionales de velar por los sectores vulnerables	<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo	✓		✓		✓		✓	
		Establecimientos de políticas	2. La Gerencia de Desarrollo Humano tiene establecidas políticas para lograr los objetivos Institucionales	<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo	✓		✓		✓		✓	
		Programas	3. La Gerencia de Desarrollo Humano realiza programas y actividades para lograr los objetivos Institucionales	<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo	✓		✓		✓		✓	
		Presupuesto	4. La Gerencia de Desarrollo Humano cuenta con presupuesto para el desarrollo de sus actividades y programas.	<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo	✓		✓		✓		✓	

	Organización	División del trabajo	5. En la Gerencia de Desarrollo Humano existe división del trabajo para un mejor desempeño institucional	<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> NI de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo	✓		✓		✓		✓	
		Coordinación	6. En la Gerencia de Desarrollo Humano existe coordinación entre sus diferentes áreas y con las otras instancias de la institución	<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> NI de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Muy en desacuerdo	✓		✓		✓		✓	
		Descripción de funciones	7. En la Gerencia de Desarrollo Humano están definidas y descritas las funciones del personal a cargo.	<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> NI de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo	✓		✓		✓		✓	
	Dirección	Toma de decisiones	8. En la Gerencia de Desarrollo Humano se toma decisiones oportunas y adecuadas para el logro de objetivos.	<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> NI de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo	✓		✓		✓		✓	
		Comunicación	9. En la Gerencia de Desarrollo Humano predomina una comunicación fluida entre los directivos y personal a cargo.	<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> NI de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo	✓		✓		✓		✓	
		Motivación	10. El personal que labora en la Gerencia de Desarrollo Humano está motivado para un mejor desempeño de sus labores.	<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> NI de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo	✓		✓		✓		✓	
		Liderazgo	11. En la Gerencia de Desarrollo Humano predomina el liderazgo en la toma de decisiones y conducción	<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> NI de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo	✓		✓		✓		✓	
	Control	Monitoreo continuo	12. En la Gerencia de Desarrollo Humano es prioritario el monitoreo continuo para asegurar el cumplimiento de objetivos.	<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> NI de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo	✓		✓		✓		✓	

VARIABLE 2: Calidad de atención	Confabilidad	Confianza	13. Los usuarios confían en el trabajo que realiza el personal de la Gerencia de Desarrollo Humano.	<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo	✓		✓		✓		✓	
		Conocimiento del servicio	14. El personal de la Gerencia de Desarrollo Humano conoce los servicios que se proporciona a los usuarios	<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo	✓		✓		✓		✓	
	Conformidad	Opiniones favorables	15. El personal de la Gerencia de Desarrollo Humano recibe opiniones favorables con respecto al servicio ofrecido a los usuarios	<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo	✓		✓		✓		✓	
		Eficiencia	16. El personal de la Gerencia de Desarrollo Humano está en la Capacidad de realizar de manera eficiente sus funciones para el cumplimiento de objetivos	<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo	✓		✓		✓		✓	
	Rendimiento	Capacidad de respuesta	17. El personal de la Gerencia de Desarrollo Humano tiene capacidad de respuesta para la solución a los problemas de los usuarios	<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo	✓		✓		✓		✓	
		Recursos	18. El personal de la Gerencia de Desarrollo Humano cuenta con los recursos necesarios para el cumplimiento de sus funciones	<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo	✓		✓		✓		✓	
	Calidad percibida	Satisfacción	19. El usuario se siente satisfecho con la calidad de atención recibida por el personal de la Gerencia de Desarrollo Humano.	<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo	✓		✓		✓		✓	

	Promoción de la participación y competencia	Motivación	20. El personal de la Gerencia de Desarrollo Humano se siente motivado para mejorar la calidad de atención	<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo	✓		✓		✓		✓	
		Participación	21. El personal de la Gerencia de Desarrollo Humano participa activamente en la mejora del servicio	<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo	✓		✓		✓		✓	
		Capacitación	22. El personal de la Gerencia de Desarrollo Humano permanentemente recibe capacitación para el mejor desempeño de sus funciones	<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo	✓		✓		✓		✓	

OBSERVACIONES *Se procede a validar el Instrumento.*

FECHA DE REVISIÓN 22/05/2021

.....
LÓPEZ LANDAURO RAFEL ARTURO
 DNI: 08273208

FICHA DE VALIDACIÓN

TITULO:

Gestión administrativa en la calidad de atención de la gerencia de Desarrollo Humano de la Municipalidad de Ventanilla. Año 2020

NOMBRE Y APELLIDOS: ESPERANZA BEATRIZ DELGADO NARRO

GRADO ACADÉMICO: Bachiller en Derecho y Ciencias Políticas

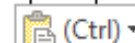


VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ALTERNATIVAS DE RESPUESTA	Redacción clara y precisa		Tiene coherencia con los indicadores		Tiene coherencia con las dimensiones		Tiene coherencia con las variables	
					SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
VARIABLE 1: Gestión Administrativa	Planificación	Objetivos	1. La Gerencia de Desarrollo Humano, cumple con los objetivos institucionales de velar por los sectores vulnerables	<input type="checkbox"/> Totalmente de acuerdo <input checked="" type="checkbox"/> De acuerdo <input type="checkbox"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="checkbox"/> En desacuerdo <input type="checkbox"/> Totalmente en desacuerdo	X		X		X		X	
		Establecimientos de políticas	2. La Gerencia de Desarrollo Humano tiene establecidas políticas para lograr los objetivos institucionales	<input type="checkbox"/> Totalmente de acuerdo <input checked="" type="checkbox"/> De acuerdo <input type="checkbox"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="checkbox"/> En desacuerdo <input type="checkbox"/> Totalmente en desacuerdo	X		X		X		X	
		Programas	3. La Gerencia de Desarrollo Humano realiza programas y actividades para lograr los objetivos institucionales	<input type="checkbox"/> Totalmente de acuerdo <input checked="" type="checkbox"/> De acuerdo <input type="checkbox"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="checkbox"/> En desacuerdo <input type="checkbox"/> Totalmente en desacuerdo	X		X		X		X	
		Presupuesto	4. La Gerencia de Desarrollo Humano cuenta con presupuesto para el desarrollo de sus actividades y programas.	<input type="checkbox"/> Totalmente de acuerdo <input checked="" type="checkbox"/> De acuerdo <input type="checkbox"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="checkbox"/> En desacuerdo <input type="checkbox"/> Totalmente en desacuerdo	X		X		X		X	

	Organización	División del trabajo	5. En la Gerencia de Desarrollo Humano existe división del trabajo para un mejor desempeño institucional	<input type="checkbox"/> Totalmente de acuerdo <input type="checkbox"/> De acuerdo <input type="checkbox"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="checkbox"/> En desacuerdo <input type="checkbox"/> Totalmente en desacuerdo	X		X		X		X	
		Coordinación	6. En la Gerencia de Desarrollo Humano existe coordinación entre sus diferentes áreas y con las otras instancias de la Institución	<input type="checkbox"/> Totalmente de acuerdo <input type="checkbox"/> De acuerdo <input type="checkbox"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="checkbox"/> En desacuerdo <input type="checkbox"/> Muy en desacuerdo	X		X		X		X	
		Descripción de funciones	7. En la Gerencia de Desarrollo Humano están definidas y descritas las funciones del personal a cargo.	<input type="checkbox"/> Totalmente de acuerdo <input type="checkbox"/> De acuerdo <input type="checkbox"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="checkbox"/> En desacuerdo <input type="checkbox"/> Totalmente en desacuerdo	X		X		X		X	
	Dirección	Toma de decisiones	8. En la Gerencia de Desarrollo Humano se toma decisiones oportunas y adecuadas para el logro de objetivos.	<input type="checkbox"/> Totalmente de acuerdo <input type="checkbox"/> De acuerdo <input type="checkbox"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="checkbox"/> En desacuerdo <input type="checkbox"/> Totalmente en desacuerdo	X		X		X		X	
		Comunicación	9. En la Gerencia de Desarrollo Humano predomina una comunicación fluida entre los directivos y personal a cargo.	<input type="checkbox"/> Totalmente de acuerdo <input type="checkbox"/> De acuerdo <input type="checkbox"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="checkbox"/> En desacuerdo <input type="checkbox"/> Totalmente en desacuerdo	X		X		X		X	
		Motivación	10. El personal que labora en la Gerencia de Desarrollo Humano está motivado para un mejor desempeño de sus labores.	<input type="checkbox"/> Totalmente de acuerdo <input type="checkbox"/> De acuerdo <input type="checkbox"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="checkbox"/> En desacuerdo <input type="checkbox"/> Totalmente en desacuerdo	X		X		X		X	
		Liderazgo	11. En la Gerencia de Desarrollo Humano predomina el liderazgo en la toma de decisiones y conducción	<input type="checkbox"/> Totalmente de acuerdo <input type="checkbox"/> De acuerdo <input type="checkbox"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="checkbox"/> En desacuerdo <input type="checkbox"/> Totalmente en desacuerdo	X		X		X		X	
	Control	Monitoreo continuo	12. En la Gerencia de Desarrollo Humano es prioritario el monitoreo continuo para asegurar el cumplimiento de objetivos.	<input type="checkbox"/> Totalmente de acuerdo <input type="checkbox"/> De acuerdo <input type="checkbox"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="checkbox"/> En desacuerdo <input type="checkbox"/> Totalmente en desacuerdo	X		X		X		X	

VARIABLE 2: Calidad de atención	Confiabilidad	Confianza	13. Los usuarios confían en el trabajo que realiza el personal de la Gerencia de Desarrollo Humano.	<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo	X		X		X		X	
		Conocimiento del servicio	14. El personal de la Gerencia de Desarrollo Humano conoce los servicios que se proporciona a los usuarios	<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo	X		X		X		X	
	Conformidad	Opiniones favorables	15. El personal de la Gerencia de Desarrollo Humano recibe opiniones favorables con respecto al servicio ofrecido a los usuarios	<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo	X		X		X		X	
		Eficiencia	16. El personal de la Gerencia de Desarrollo Humano está en la Capacidad de realizar de manera eficiente sus funciones para el cumplimiento de objetivos	<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo	X		X		X		X	
	Rendimiento	Capacidad de respuesta	17. El personal de la Gerencia de Desarrollo Humano tiene capacidad de respuesta para la solución a los problemas de los usuarios	<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo	X		X		X		X	
		Recursos	18. El personal de la Gerencia de Desarrollo Humano cuenta con los recursos necesarios para el cumplimiento de sus funciones	<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo	X		X		X		X	
	Calidad percibida	Satisfacción	19. El usuario se siente satisfecho con la calidad de atención recibida por el personal de la Gerencia de Desarrollo Humano.	<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo	X		X		X		X	

	Promoción de la participación y competencia	Motivación	20. El personal de la Gerencia de Desarrollo Humano se siente motivado para mejorar la calidad de atención	<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo	X		X		X		X	
		Participación	21. El personal de la Gerencia de Desarrollo Humano participa activamente en la mejora del servicio	<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo	X		X		X		X	
		Capacitación	22. El personal de la Gerencia de Desarrollo Humano permanentemente recibe capacitación para el mejor desempeño de sus funciones	<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo	X		X		X		X	



OBSERVACIONES _____

FECHA DE REVISIÓN /05/2021

FIRMA DE QUIEN VALIDA EL INSTRUMENTO
DNI: 09586832

Anexo 5: MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
<p>PROBLEMA GENERAL</p> <p>¿De qué manera la gestión administrativa se relaciona con la calidad de atención de la Gerencia de Desarrollo Humano de la Municipalidad de Ventanilla, año 2020?</p> <p>Problemas Específicos</p> <p>¿De qué manera la planificación incide en la calidad de atención de la GDH?</p> <p>¿De qué manera la organización incide en la calidad de atención de la GDH?</p> <p>¿De qué manera la dirección incide en la calidad de atención de la GDH?</p> <p>¿De qué manera el control incide en la calidad de atención de la GDH?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>Determinar la relación de la gestión administrativa en la calidad de atención de la Gerencia de Desarrollo Humano de la Municipalidad de Ventanilla, año 2020</p> <p>Objetivos Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> ➢ Determinar la incidencia de la planificación en la calidad de la atención de la GDH. ➢ Determinar la incidencia de la organización en la calidad de atención de la GDH. ➢ Determinar la incidencia de la dirección en la calidad de atención de la GDH. ➢ Determinar la incidencia del control en la calidad de atención de la GDH. 	<p>HIPÓTESIS GENERAL</p> <p>Existe relación en la gestión administrativa con la calidad de atención de la Gerencia de Desarrollo Humano de la Municipalidad de Ventanilla. Año 2020.</p> <p>Hipótesis Específicas</p> <ul style="list-style-type: none"> ➢ La planificación incide en la calidad de atención de la GDH. ➢ La organización incide en la calidad de atención de la GDH. ➢ La dirección incide en la calidad de atención de la GDH. ➢ El control incide en la calidad de atención de la GDH. 	<p>VARIABLE 1:</p> <p>Gestión Administrativa</p>	<p>Planificación</p> <p>Organización</p> <p>Dirección</p> <p>Control</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Objetivos • Políticas • Programas • Presupuesto <ul style="list-style-type: none"> • División de trabajo • Coordinación • Descripción de funciones <ul style="list-style-type: none"> • Toma de decisiones • Comunicación • Motivación • Liderazgo <ul style="list-style-type: none"> • Monitoreo continuo
			<p>VARIABLE 2</p> <p>Calidad de Atención</p>	<p>Contabilidad</p> <p>Conformidad</p> <p>Rendimiento</p> <p>Calidad Percibida</p> <p>Promoción de la participación y competencias</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Confianza • Conocimiento del servicio <ul style="list-style-type: none"> • Opiniones favorables <ul style="list-style-type: none"> • Eficiencia • Capacidad de respuesta • Recursos <ul style="list-style-type: none"> • Satisfacción <ul style="list-style-type: none"> • Motivación • Participación • Capacitación

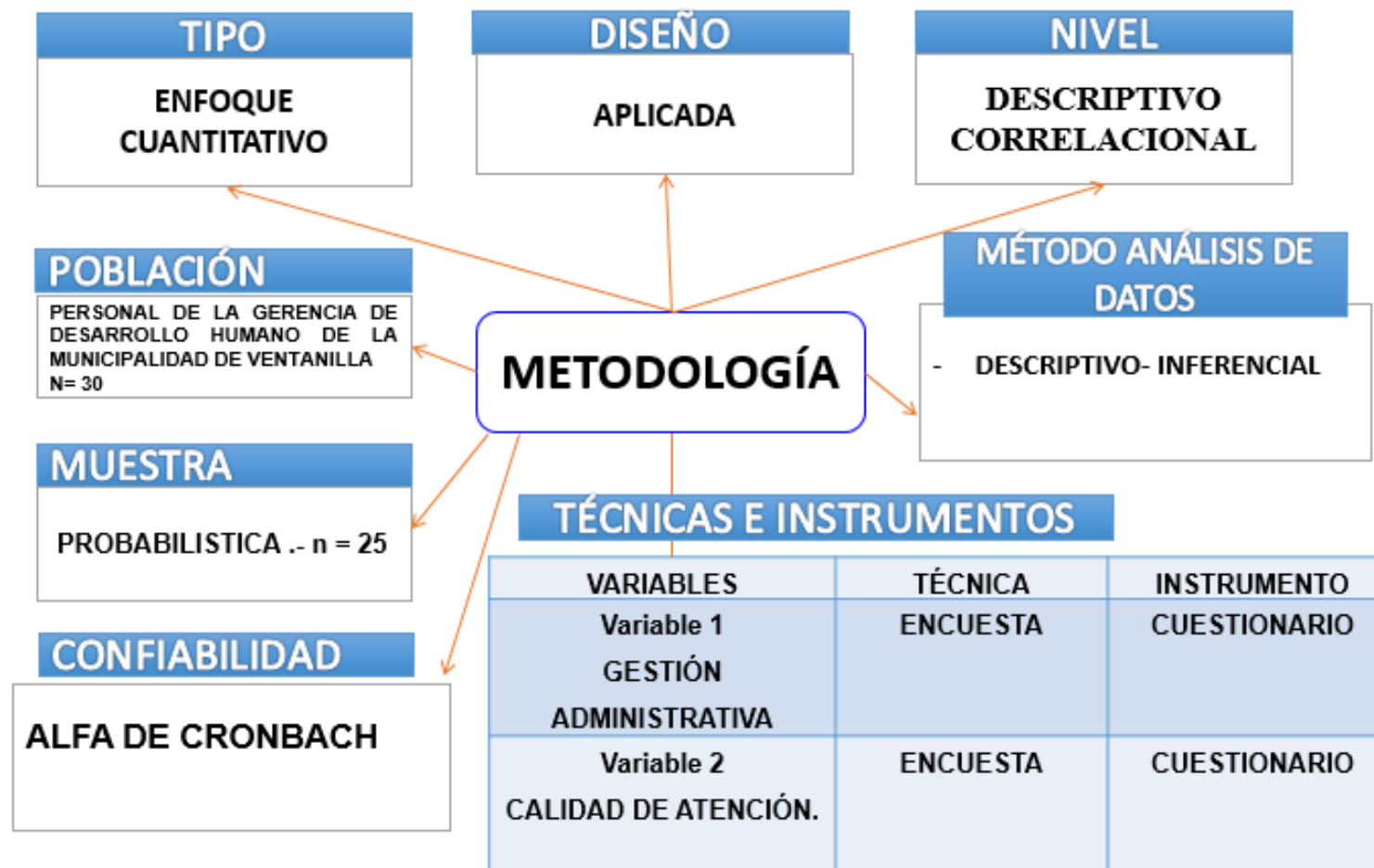


DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACION - MUESTRA	TECNICA - INSTRUMENTO
<ul style="list-style-type: none">• Aplicada• Descriptiva• Correlacional	<ul style="list-style-type: none">• Población: 30• Muestra: 25	<ul style="list-style-type: none">• Técnica: Encuesta• Instrumento: Cuestionario

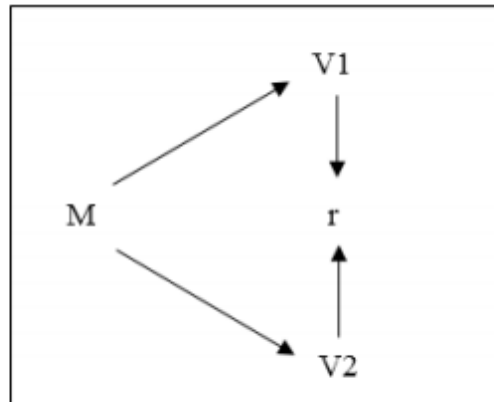
Anexo 6: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
VARIABLE 1 GESTIÓN ADMINISTRATIVA Mendoza & Briones, (2017)	Tiene un carácter sistémico, al ser portadora de acciones coherentemente orientadas al logro de los objetivos a través del cumplimiento de las clásicas de la gestión en el proceso administrativo: planear, organizar, dirigir y controlar.	La Gestión administrativa está vinculados directamente con la calidad de atención	Planificación	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Objetivos ➤ Políticas ➤ Programas ➤ Presupuesto 	1,2,3,4
			Organización	<ul style="list-style-type: none"> ➤ División de trabajo ➤ Coordinación ➤ Descripción de funciones 	5,6,7
			Dirección	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Toma de decisiones ➤ Comunicación ➤ Motivación ➤ Liderazgo 	8,9,10,11
			Control	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Monitoreo continuo 	12
VARIABLE 2 CALIDAD DE ATENCIÓN Vargas y Aldana (2014)	La calidad es un factor de progreso, que lleva a las organizaciones a buscar la perfección y es el motor que impulsa proyectos, acciones y emprendimiento	La calidad de la atención está vinculada directamente con la Gestión Administrativa	Confiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Confianza ➤ Conocimiento del servicio 	13, 14
			Conformidad	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Opiniones favorables 	15
			Rendimiento	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Eficiencia ➤ Capacidad de respuesta ➤ Recursos 	16,17,18
			Calidad percibida	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Satisfacción 	19
			Promoción de la participación y competencia	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Motivación ➤ Participación ➤ Capacitación 	20,21,22

Anexo 7: DISEÑO DE INVESTIGACIÓN



Anexo 8: ALGORITMO DE DISEÑO DE INVESTIGACIÓN



M → Muestra

V1 → La Gestión administrativa

V2 → La calidad de atención

r → Representa la relación entre V1 y V2

Anexo 9: POBLACIÓN

Población

Población	Cantidad
Gerente	1
Sub gerentes	3
Administrativos	8
Abogados	3
Conciliadores	3
Psicólogo	2
Promotores / facilitadores	10
Total	30

Elaboración propia

Anexo 10: : FÓRMULA PARA CÁLCULO DE MUESTRA

$$n = \frac{(Z)^2 * N * p * q}{(N - 1) E^2 + (Z)^2 * p * q}$$

n= Tamaño de la muestra

N= Tamaño de la población = 30

Z= Valor de la variable normal estándar = 1.96

p= Prevalencia favorable de la variable de estudio = 0.5

q= Prevalencia no favorable de la variable de estudio = 0.5

E= Error de precisión = 0.08

Reemplazando

$$n = \frac{(1.96)^2 * 30 * 0.5 * 0.5}{(30 - 1) 0.08^2 + (1.96)^2 * 0.5 * 0.5}$$

n= Muestra=25

Anexo 11: CUESTIONARIO FORMATO GOOGLE

GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE LA GERENCIA DE DESARROLLO HUMANO DE LA MUNICIPALIDAD DE VENTANILLA



1. La Gerencia de Desarrollo Humano, cumple con los objetivos institucionales de velar por los sectores vulnerables *

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

2. La Gerencia de Desarrollo Humano tiene establecidas políticas para lograr los objetivos institucionales *

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

3. La Gerencia de Desarrollo Humano realiza programas y actividades para lograr los objetivos institucionales *

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

4. La Gerencia de Desarrollo Humano cuenta con presupuesto para el desarrollo de sus actividades y programas. *

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

5. En la Gerencia de Desarrollo Humano existe división del trabajo para un mejor desempeño institucional. *

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

6. En la Gerencia de Desarrollo Humano existe coordinación entre sus diferentes áreas y con las otras instancias de la institución *

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

7. En la Gerencia de Desarrollo Humano están definidas y descritas las funciones del personal a cargo. *

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

8. En la Gerencia de Desarrollo Humano se toma decisiones oportunas y adecuadas para el logro de objetivos. *

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

9. En la Gerencia de Desarrollo Humano predomina una comunicación fluida entre los directivos y personal a cargo. *

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

10. El personal que labora en la Gerencia de Desarrollo Humano está motivado para un mejor desempeño de sus labores. *

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

11. En la Gerencia de Desarrollo Humano predomina el liderazgo en la toma de decisiones y conducción *

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

12. En la Gerencia de Desarrollo Humano es prioritario el monitoreo continuo para asegurar el cumplimiento de objetivos. *

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

13. Los usuarios confían en el trabajo que realiza el personal de la Gerencia de Desarrollo Humano. *

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

14. El personal de la Gerencia de Desarrollo Humano conoce los servicios que se proporciona a los usuarios *

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

15. El personal de la Gerencia de Desarrollo Humano recibe opiniones favorables con respecto al servicio ofrecido a los usuarios *

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

16. El personal de la Gerencia de Desarrollo Humano está en la Capacidad de realizar de manera *
eficiente sus funciones para el cumplimiento de objetivos

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

17. El personal de la Gerencia de Desarrollo Humano tiene capacidad de respuesta para la *
solución a los problemas de los usuarios.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

18. El personal de la Gerencia de Desarrollo Humano cuenta con los recursos necesarios para el *
cumplimiento de sus funciones

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

19. El usuario se siente satisfecho con la calidad de atención recibida por el personal de la *
Gerencia de Desarrollo Humano.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

20. El personal de la Gerencia de Desarrollo Humano se siente incentivado para mejorar la calidad de atención *

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

21. El personal de la Gerencia de Desarrollo Humano participa activamente en la mejora del servicio *

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

...

22. El personal de la Gerencia de Desarrollo Humano participa activamente en la mejora del servicio *

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

Anexo 13: PRUEBA DE CONFIABILIDAD PARA CALCULAR ALFA DE CRONBACH

1: Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	25	100,0
	Excluido a	0	,0
	Total	25	100,0

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

2: Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,911	22

Comentario

La confiabilidad y fiabilidad, se obtuvo a través del coeficiente Alfa de Cronbach. Los datos fueron procesados en el SPSS dando como resultado 0.911, por tanto, el instrumento es confiable.

3.- Estadísticas de elemento

	Media	Desv. Desviación	N
Objetivos	4,48	,586	25
Establecimiento de políticas	4,24	,523	25
Programas	4,28	,980	25
Presupuesto	3,84	,987	25
División del trabajo	4,04	,735	25
Coordinación	4,28	,542	25
Descripción de funciones	4,24	,436	25
Toma de decisiones	4,28	,458	25
Comunicación	4,24	,523	25
Motivación	4,20	,645	25
Liderazgo	4,36	,638	25
Monitoreo continuo	4,12	,833	25
Confianza	4,36	,490	25
Conocimiento del servicio	4,28	,458	25
Opiniones favorables	4,28	,614	25
Eficiencia	4,48	,510	25
Capacidad de respuesta	4,36	,638	25
Recursos	4,00	,707	25
Satisfacción	4,32	,476	25
Incentivo para mejorar la atención	4,28	,542	25
Participación	4,36	,490	25
Capacitación	4,40	,500	25

4.- Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Objetivos	89,24	59,440	,674	,905
Establecimiento de políticas	89,48	61,010	,562	,907
Programas	89,44	62,257	,172	,922
Presupuesto	89,88	64,860	,003	,927
División del trabajo	89,68	59,393	,525	,908
Coordinación	89,44	60,007	,665	,905
Descripción de funciones	89,48	60,510	,763	,904
Toma de decisiones	89,44	60,007	,797	,904
Comunicación	89,48	61,010	,562	,907
Motivación	89,52	58,093	,749	,903
Liderazgo	89,36	57,990	,770	,902
Monitoreo continuo	89,60	59,583	,436	,911
Confianza	89,36	59,490	,813	,903
Conocimiento del servicio	89,44	61,007	,651	,906
Opiniones favorables	89,44	57,923	,811	,901
Eficiencia	89,24	61,940	,458	,909
Capacidad de respuesta	89,36	59,073	,653	,905
Recursos	89,72	60,710	,424	,910
Satisfacción	89,40	59,917	,778	,904
Incentivo para mejorar la atención	89,44	60,257	,633	,906

Participación	89,36	60,657	,653	,906
Capacitación	89,32	60,977	,595	,907

5.- Estadísticas de escala

Media	Varianza	Desv. Desviación	N de elementos
93,72	65,877	8,116	22

6.- Estadística descriptiva de las 22 preguntas estudiadas en la presente

investigación

Estadísticos

		Objetivos	Establecimiento de políticas	Programas	Presupuesto	División del trabajo
N	Válidos	25	25	25	25	25
	Perdidos	0	0	0	0	0
Media		4,48	4,24	4,28	3,84	4,04
Mediana		5,00	4,00	4,00	4,00	4,00
Moda		5	4	5	4	4
Desv. Desviación		,586	,523	,980	,987	,735
Varianza		,343	,273	,960	,973	,540
Rango		2	2	4	4	3

Estadísticos

		Coordinación	Descripción de funciones	Toma de decisiones	Comunicación	Motivación
N	Válido	25	25	25	25	25
	Perdidos	0	0	0	0	0
Media		4,28	4,24	4,28	4,24	4,20
Mediana		4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
Moda		4	4	4	4	4
Desv. Desviación		,542	,436	,458	,523	,645
Varianza		,293	,190	,210	,273	,417
Rango		2	1	1	2	2

Estadísticos

		Liderazgo	Monitoreo continuo	Confianza	Conocimiento del servicio	Opiniones favorables
N	Válido	25	25	25	25	25
	Perdidos	0	0	0	0	0
Media		4,36	4,12	4,36	4,28	4,28
Mediana		4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
Moda		4	4	4	4	4
Desv. Desviación		,638	,833	,490	,458	,614
Varianza		,407	,693	,240	,210	,377
Rango		2	3	1	1	2

Estadísticos

		Eficiencia	Capacidad de respuesta	Recursos	Satisfacción	Incentivo para mejorar la atención
N	Válido	25	25	25	25	25
	Perdidos	0	0	0	0	0
Media		4,48	4,36	4,00	4,32	4,28
Mediana		4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
Moda		4	4	4	4	4
Desv. Desviación		,510	,638	,707	,476	,542
Varianza		,260	,407	,500	,227	,293
Rango		1	2	3	1	2

Estadísticos

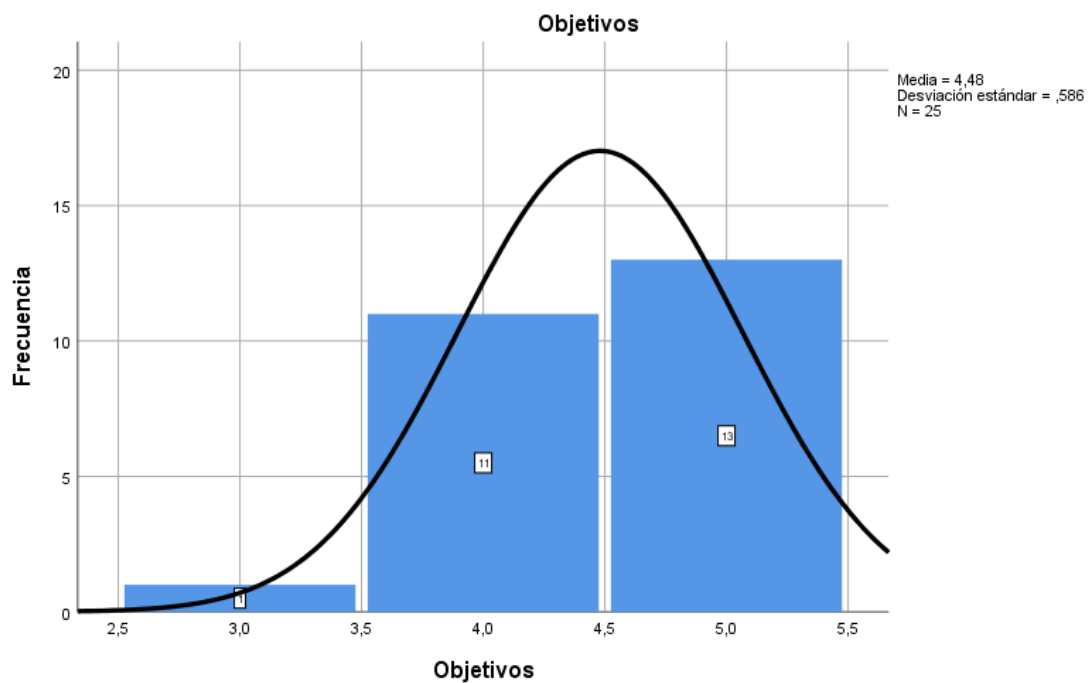
		Participación	Capacitación
N	Válido	25	25
	Perdidos	0	0
Media		4,36	4,40
Mediana		4,00	4,00
Moda		4	4
Desv. Desviación		,490	,500
Varianza		,240	,250
Rango		1	1

TABLAS DE FRECUENCIA / GRÁFICOS DE HISTOGRAMAS

Tabla 1: Objetivos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
		a	e	válido	acumulado
Válido	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	4,0	4,0	4,0
	De acuerdo	11	44,0	44,0	48,0
	Totalmente de acuerdo	13	52,0	52,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Gráfico 1: Histograma de Objetivos



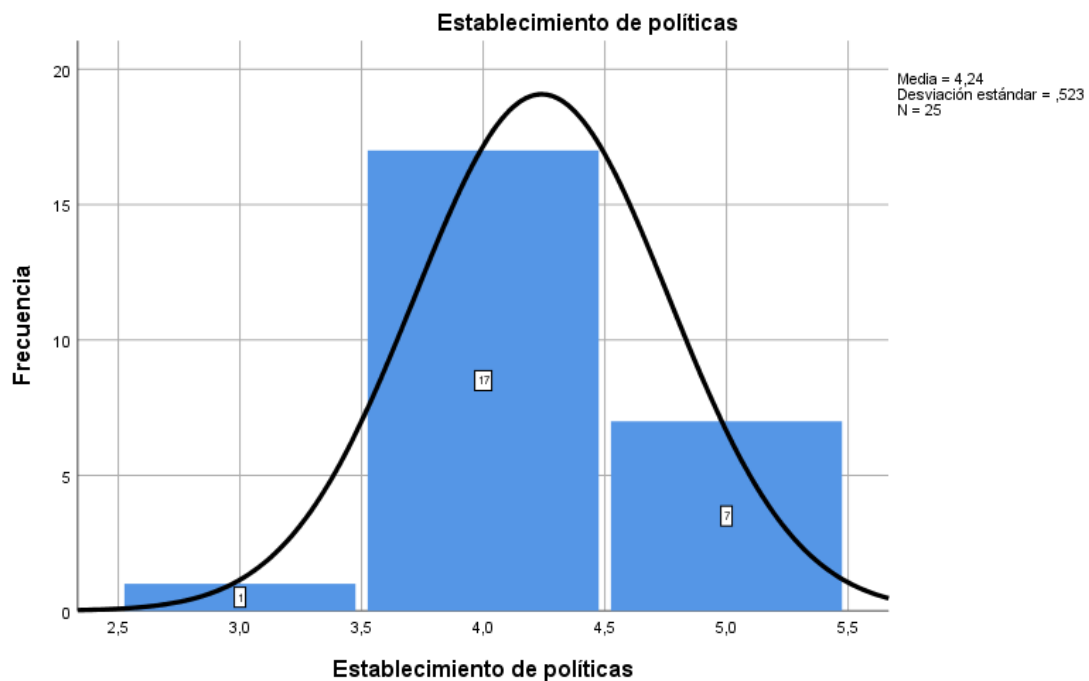
Comentario:

Se puede apreciar que en su mayoría los trabajadores están de acuerdo con los objetivos de la gerencia de Desarrollo Humano: 52% Totalmente de acuerdo, 44% de acuerdo, 4 % ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Tabla 2: Establecimiento de Políticas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	a	e	válido	acumulado
Válido Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	4,0	4,0	4,0
De acuerdo	17	68,0	68,0	72,0
Totalmente de acuerdo	7	28,0	28,0	100,0
Total	25	100,0	100,0	

Gráfico 2: Histograma de Establecimiento de Políticas



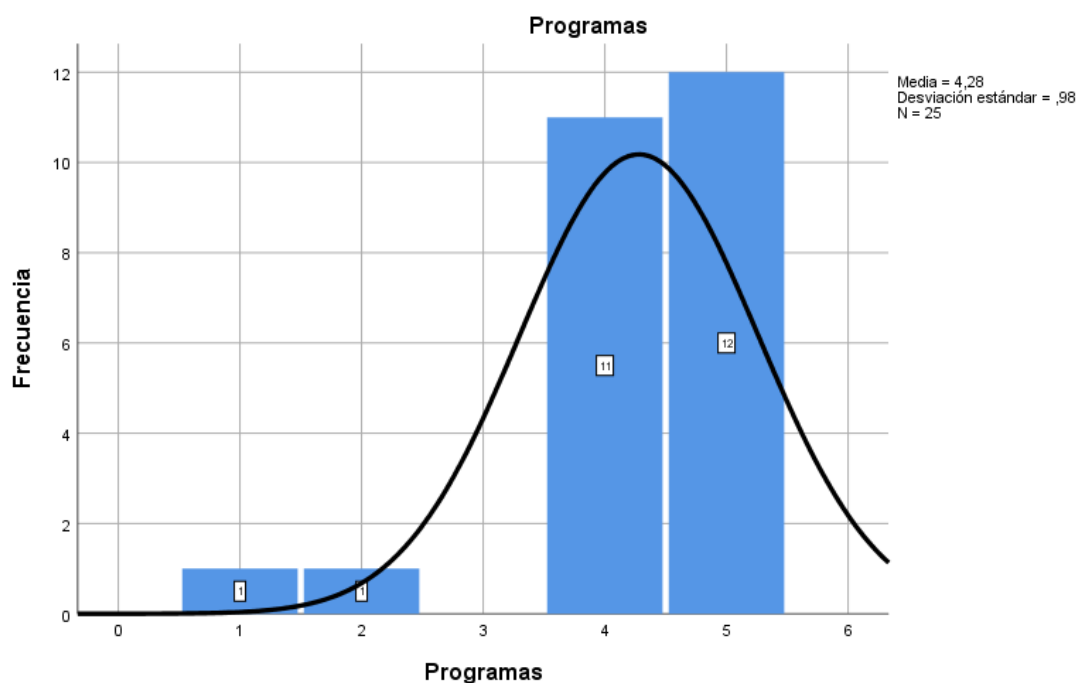
Comentario:

Se puede apreciar que en su mayoría los trabajadores están de acuerdo con las políticas establecidas de la gerencia de Desarrollo Humano: 68% de acuerdo y 28 % totalmente de acuerdo, 4 % ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Tabla 3: Programas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
		a	e	válido	acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	4,0	4,0	4,0
	En desacuerdo	1	4,0	4,0	8,0
	De acuerdo	11	44,0	44,0	52,0
	Totalmente de acuerdo	12	48,0	48,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Gráfico 3: Programas



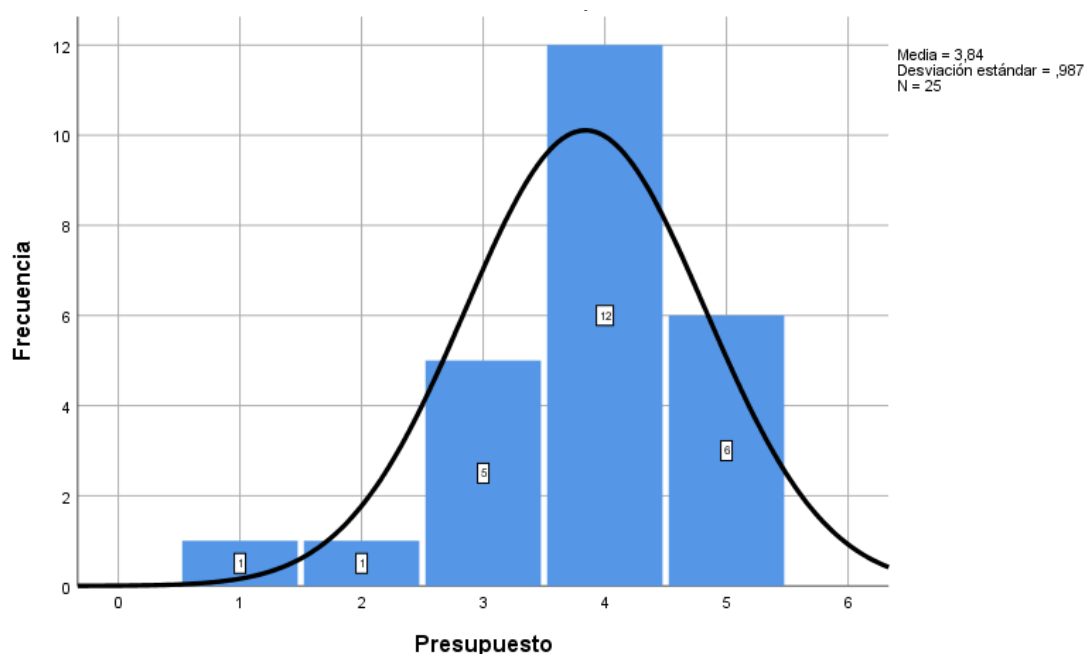
Comentario:

Se puede apreciar que los trabajadores están de acuerdo con las programas desarrollados por la gerencia de Desarrollo Humano: 48% totalmente de acuerdo y 44 % de acuerdo, 4% en desacuerdo, 4% totalmente en desacuerdo.

Tabla 4: Presupuesto

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	1	4,0	4,0	4,0
En desacuerdo	1	4,0	4,0	8,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	20,0	20,0	28,0
De acuerdo	12	48,0	48,0	76,0
Totalmente de acuerdo	6	24,0	24,0	100,0
Total	25	100,0	100,0	

Gráfico 4: Histograma Presupuesto



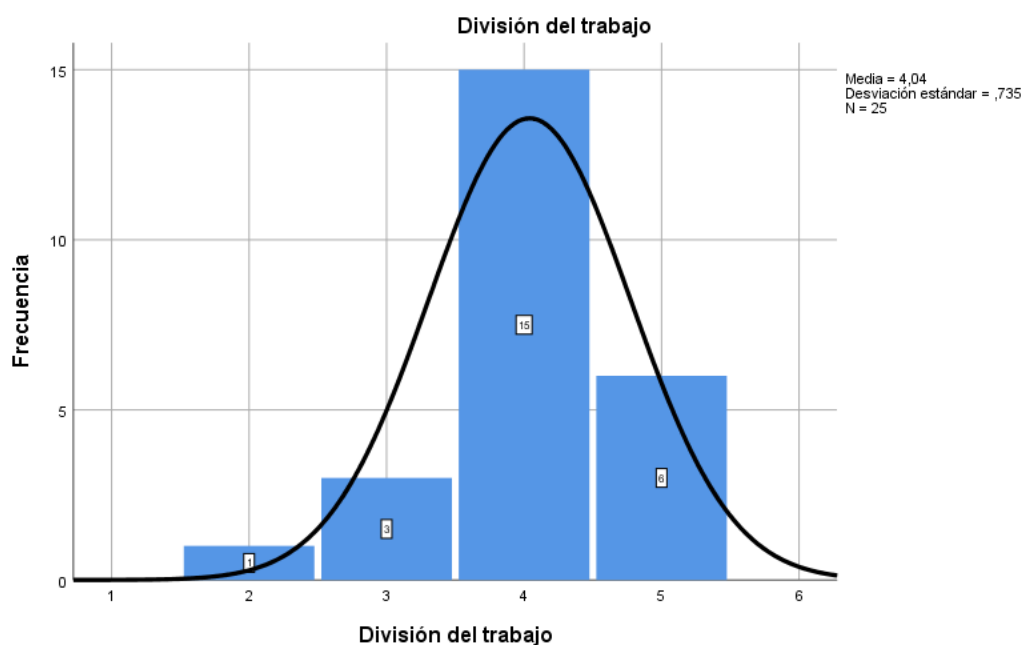
Comentario:

Se puede apreciar que en su mayoría los trabajadores están de acuerdo con el presupuesto destinado a la gerencia de Desarrollo Humano: 48% acuerdo, 24 % totalmente de acuerdo; mientras que el 20 % ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4% en desacuerdo y 4% totalmente en desacuerdo.

Tabla 5: División del trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
		a	e	válido	acumulado
Válido	En desacuerdo	1	4,0	4,0	4,0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	12,0	12,0	16,0
	De acuerdo	15	60,0	60,0	76,0
	Totalmente de acuerdo	6	24,0	24,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Gráfico 5: Histograma de división del trabajo



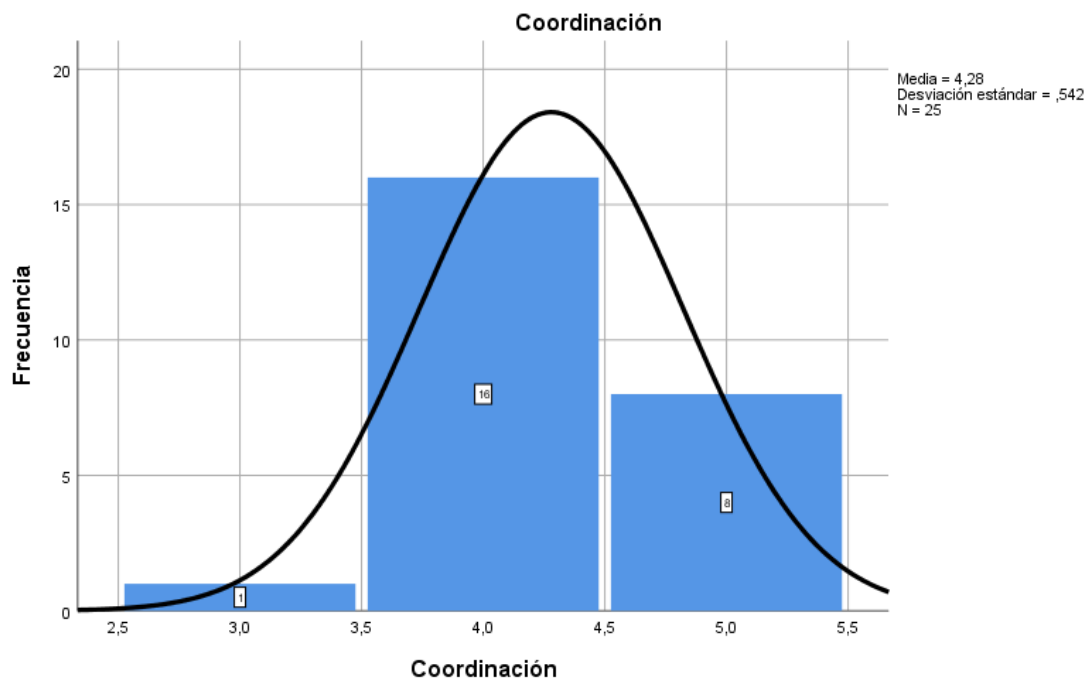
Comentario:

Se puede apreciar que la mayoría de trabajadores está de acuerdo con la forma en qué está dividido el trabajo en la gerencia de Desarrollo Humano: 60% acuerdo y 24 % totalmente de acuerdo. 12% ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4% en desacuerdo.

Tabla 6: Coordinación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
		a	e	válido	acumulado
Válido	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	4,0	4,0	4,0
	De acuerdo	16	64,0	64,0	68,0
	Totalmente de acuerdo	8	32,0	32,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Gráfico 6: Histograma de Coordinación



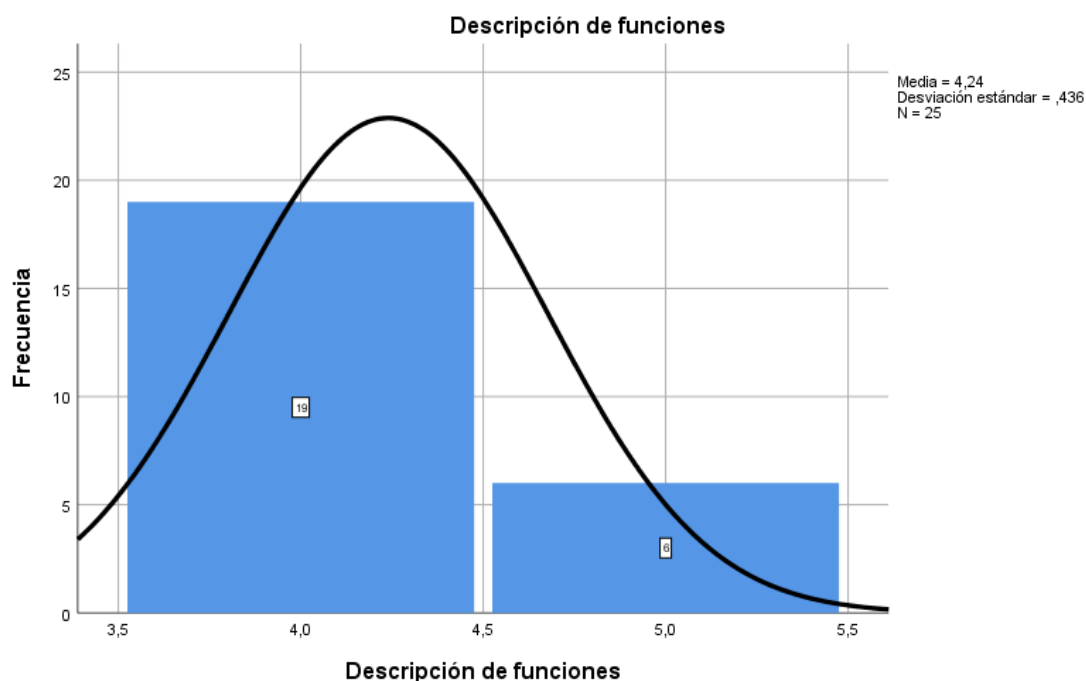
Comentario:

Se puede apreciar que los trabajadores están de acuerdo con la coordinación existente entre las diferentes áreas en la gerencia de Desarrollo Humano: 64% de acuerdo y 32 % totalmente de acuerdo. El 4% ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Tabla 7: Descripción de funciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
		a	e	válido	acumulado
Válido	De acuerdo	19	76,0	76,0	76,0
	Totalmente de acuerdo	6	24,0	24,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Gráfico 31: Histograma Descripción de funciones



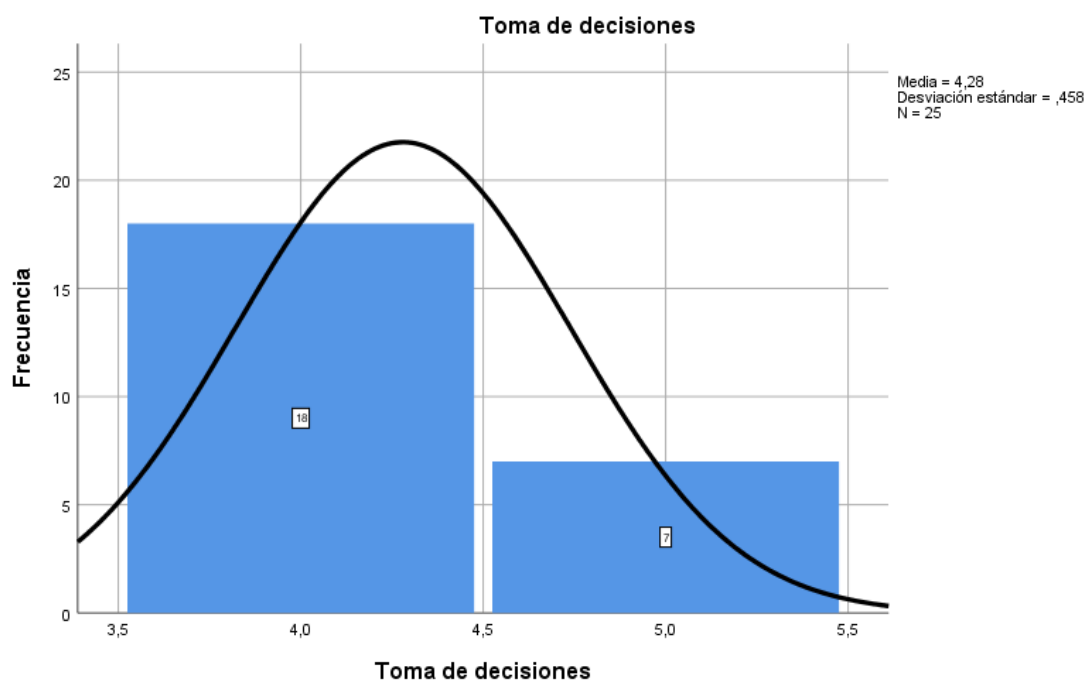
Comentario:

Se puede apreciar que los trabajadores están de acuerdo en la forma cómo están definidas y descritas las funciones en la gerencia de Desarrollo Humano: 76% acuerdo y 24 % totalmente de acuerdo.

Tabla 8: Toma de decisiones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
		a	e	válido	acumulado
Válido	De acuerdo	18	72,0	72,0	72,0
	Totalmente de acuerdo	7	28,0	28,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Gráfico 8: Histograma de toma de decisiones



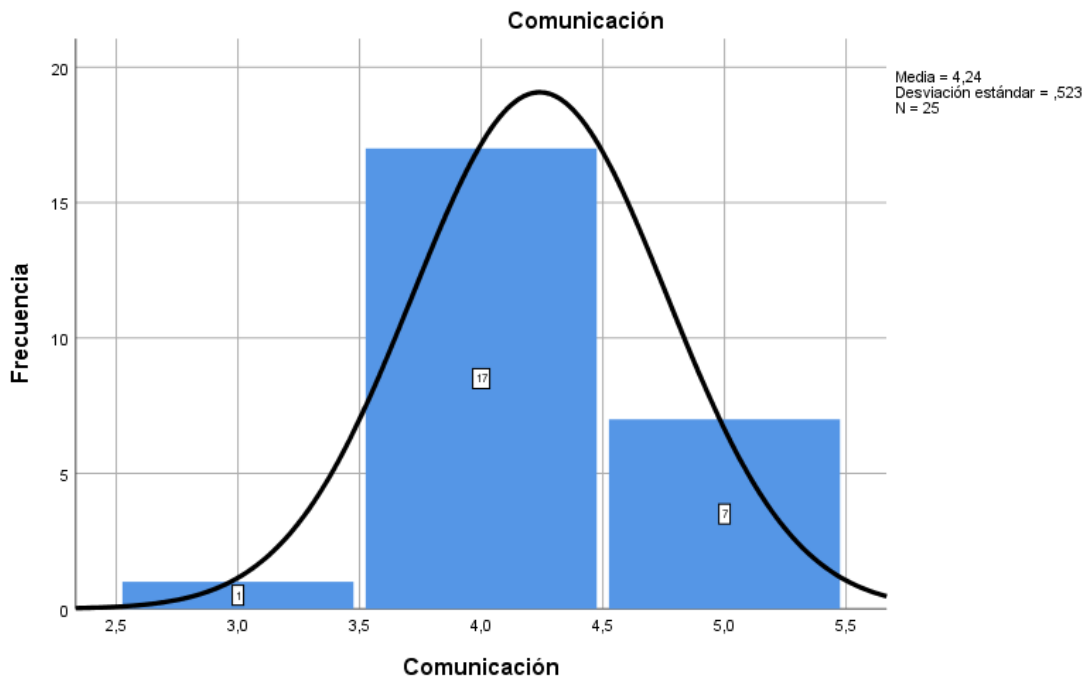
Comentario:

Se puede apreciar que los trabajadores están de acuerdo con las decisiones tomadas para el logro de objetivos en la gerencia de Desarrollo Humano: 72% de acuerdo y 28 % totalmente de acuerdo

Tabla 9: Comunicación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	4,0	4,0	4,0
	De acuerdo	17	68,0	68,0	72,0
	Totalmente de acuerdo	7	28,0	28,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Gráfico 9: Histograma de Comunicación



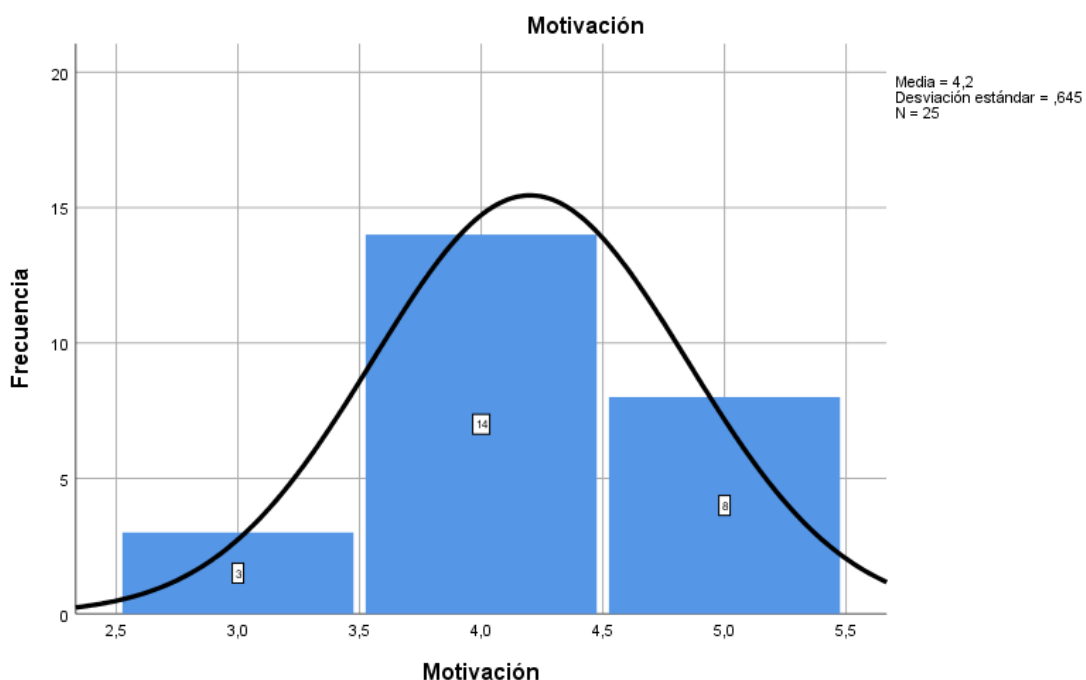
Comentario:

Se puede apreciar que los trabajadores la gerencia de Desarrollo Humano consideran que predomina una comunicación fluida entre los directivos y personal: 68% acuerdo y 28 % totalmente de acuerdo. 4% ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Tabla 10: Motivación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
		a	e	válido	acumulado
Válido	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	12,0	12,0	12,0
	De acuerdo	14	56,0	56,0	68,0
	Totalmente de acuerdo	8	32,0	32,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Gráfico 10: Histograma de Motivación



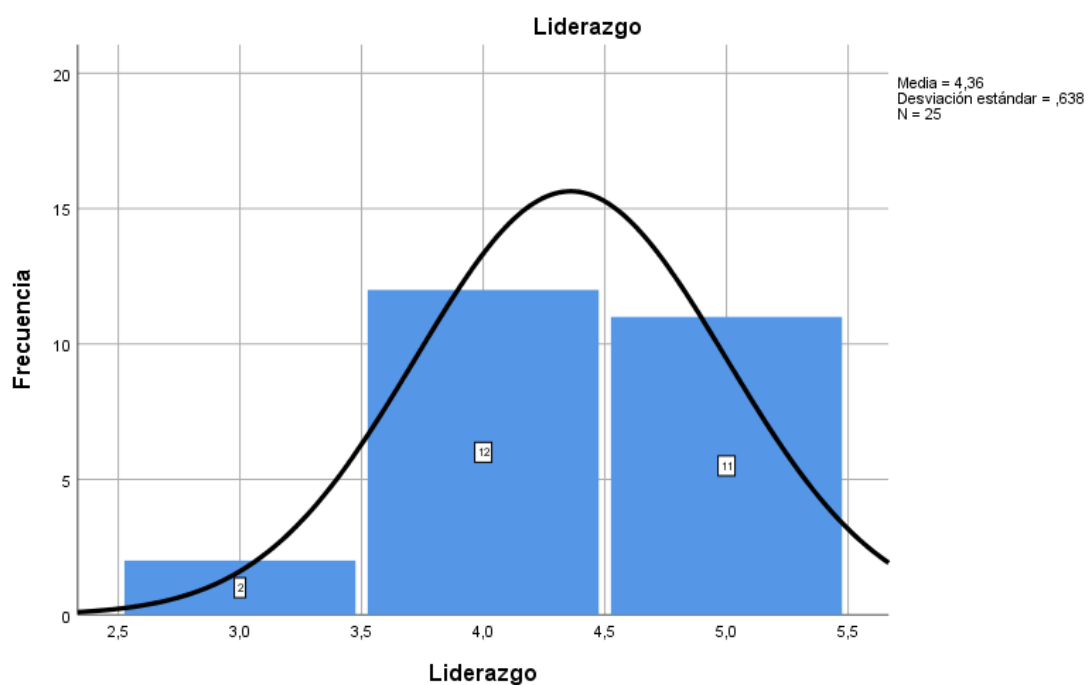
Comentario:

Se puede apreciar que la mayoría de trabajadores de la gerencia de Desarrollo Humano se siente motivado para un mejor desempeño de sus labores: 56% acuerdo y 32 % totalmente de acuerdo; 12% ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Tabla 11: Liderazgo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	8,0	8,0	8,0
	De acuerdo	12	48,0	48,0	56,0
	Totalmente de acuerdo	11	44,0	44,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Gráfico 11: Histograma de Liderazgo



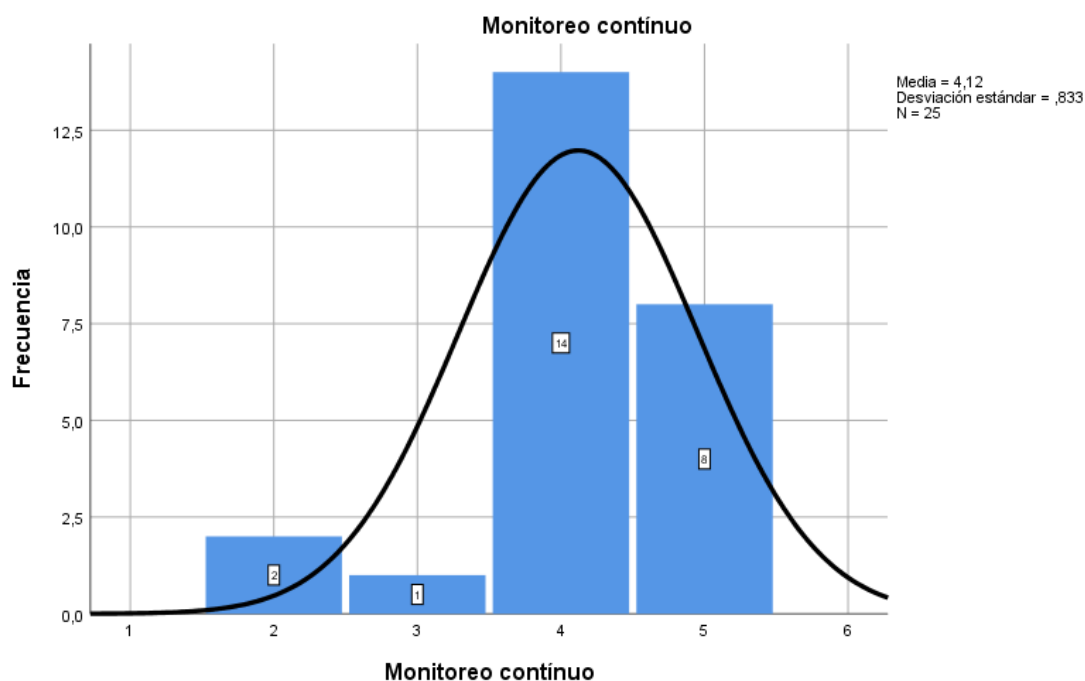
Comentario:

Se puede apreciar que los trabajadores de la gerencia de Desarrollo Humano consideran que predomina el liderazgo en la toma de decisiones y conducción: 48% acuerdo y 44 % totalmente de acuerdo; 8% ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Tabla 12: Monitoreo continuo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
		a	e		
Válido	En desacuerdo	2	8,0	8,0	8,0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	4,0	4,0	12,0
	De acuerdo	14	56,0	56,0	68,0
	Totalmente de acuerdo	8	32,0	32,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Gráfico 12: Histograma de Monitoreo continuo



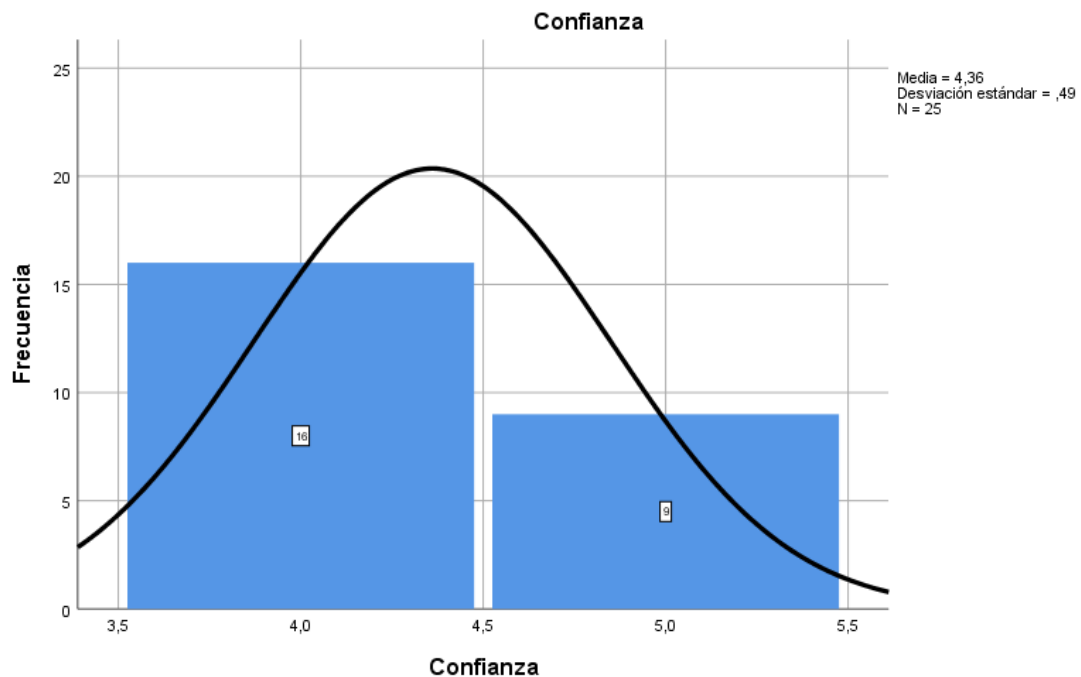
Comentario:

Se puede apreciar que los trabajadores de la gerencia de Desarrollo Humano consideran que es prioritario el monitoreo continuo para asegurar el cumplimiento de objetivos: 56% acuerdo y 32 % totalmente de acuerdo. 8% está en desacuerdo, 4% ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Tabla 13: Confianza

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
		a	e	válido	acumulado
Válido	De acuerdo	16	64,0	64,0	64,0
	Totalmente de acuerdo	9	36,0	36,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Gráfico13: Histograma de Confianza



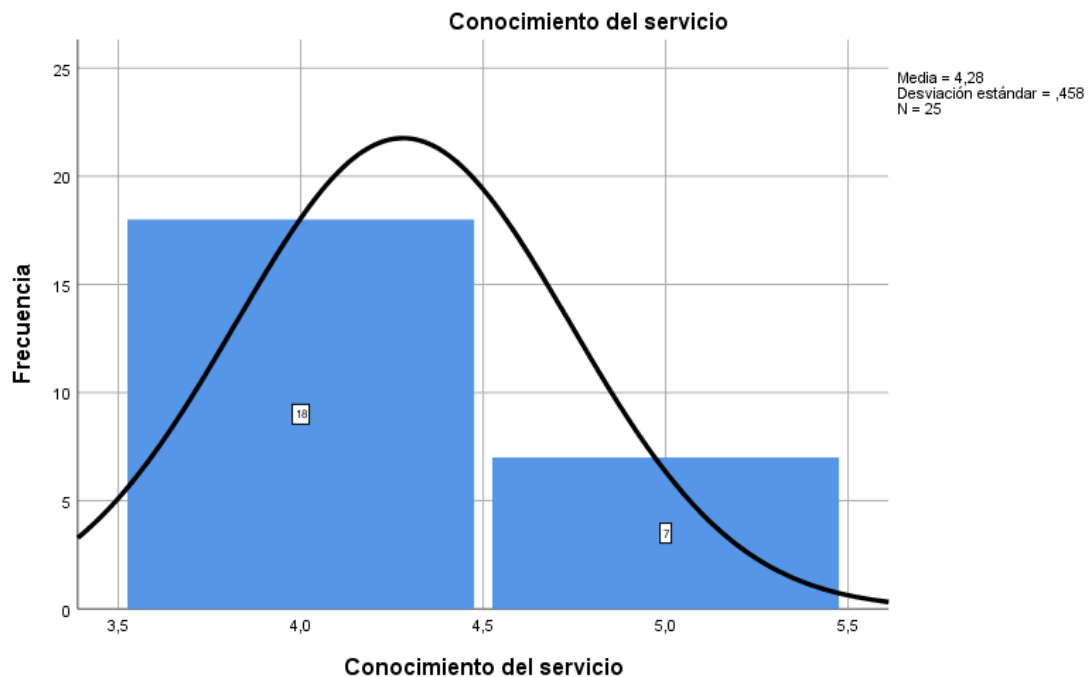
Comentario:

Los trabajadores consideran en su mayoría que los usuarios confían en el trabajo realizado por el personal de la gerencia de Desarrollo Humano: 64% acuerdo y 36 % totalmente de acuerdo.

Tabla 14: Conocimiento del servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
		a	e	válido	acumulado
Válido	De acuerdo	18	72,0	72,0	72,0
	Totalmente de acuerdo	7	28,0	28,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Gráfico 14: Histograma de Conocimiento del Servicio



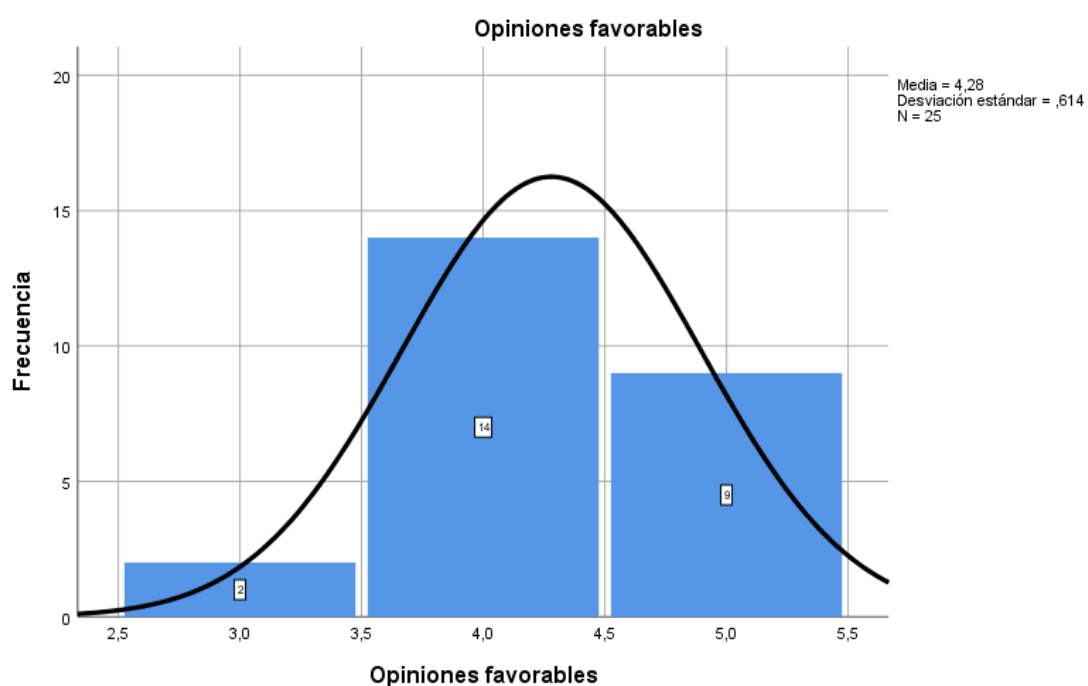
Comentario:

Se puede apreciar que la mayoría de trabajadores de la gerencia de Desarrollo Humano considera el personal tienen conocimiento de los servicios que se proporciona a los usuarios: 72% acuerdo y 28 % totalmente de acuerdo

Tabla 15: Opiniones favorables

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
		a	e	válido	acumulado
Válido	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	8,0	8,0	8,0
	De acuerdo	14	56,0	56,0	64,0
	Totalmente de acuerdo	9	36,0	36,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Gráfico 15: Histograma Opiniones Favorables



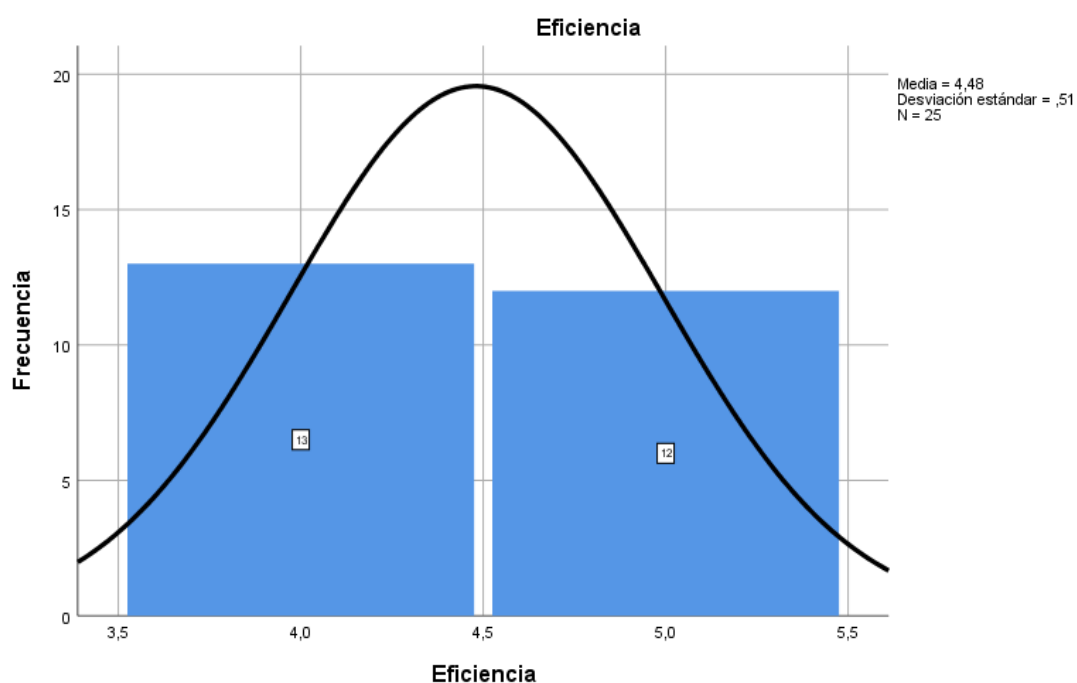
Comentario:

Se puede apreciar que la mayoría de los trabajadores de la gerencia de Desarrollo Humano recibe opiniones favorables: 56% acuerdo y 36 % totalmente de acuerdo. 8 % ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Tabla 16: Eficiencia

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
		a	e	válido	acumulado
Válido	De acuerdo	13	52,0	52,0	52,0
	Totalmente de acuerdo	12	48,0	48,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Gráfico16: Histograma de Eficiencia



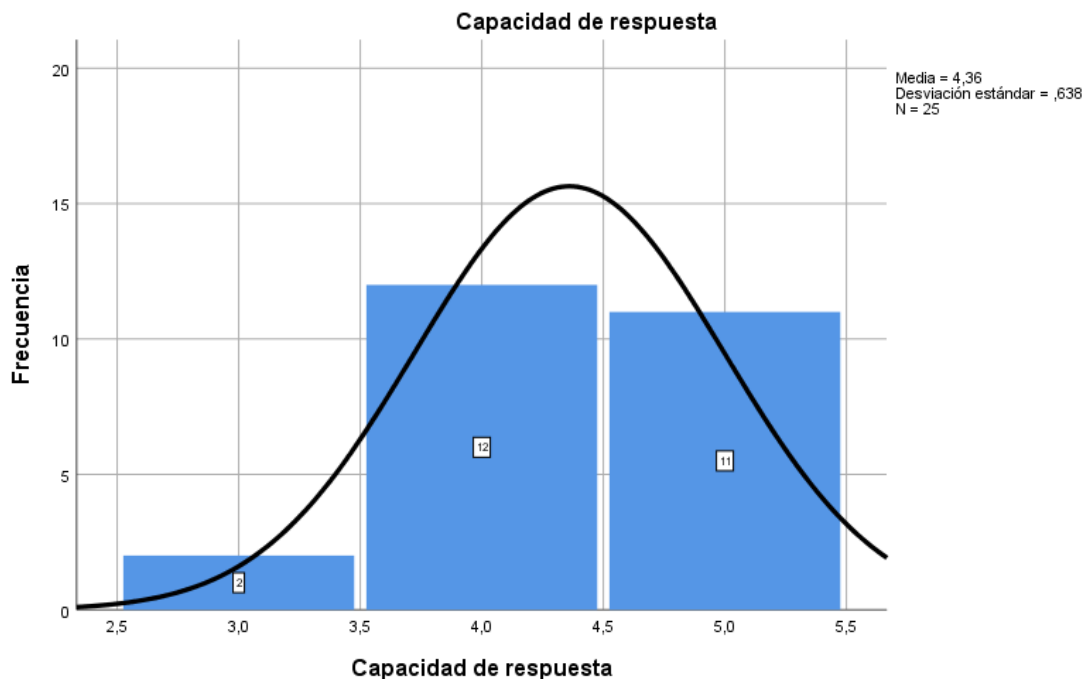
Comentario:

Se puede apreciar que los trabajadores de la gerencia de Desarrollo Humano considera en su mayoría que están en la capacidad de realizar de manera eficiente sus funciones: 52% acuerdo y 48 % totalmente de acuerdo.

Tabla 17: Capacidad de respuesta

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	8,0	8,0	8,0
De acuerdo	12	48,0	48,0	56,0
Totalmente de acuerdo	11	44,0	44,0	100,0
Total	25	100,0	100,0	

Gráfico 17: Histograma Capacidad de Respuesta



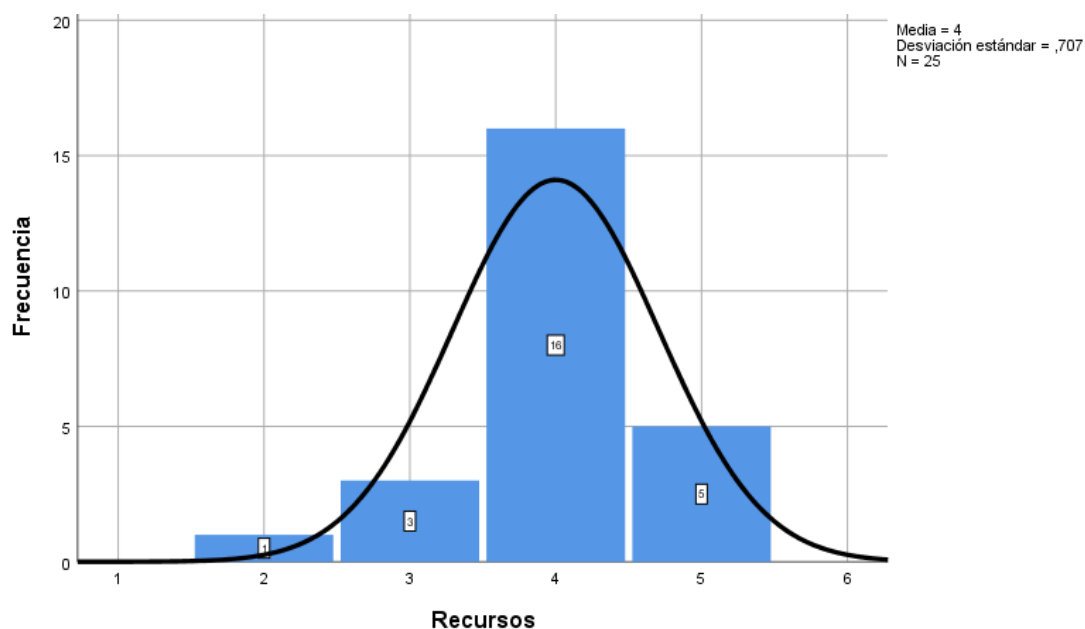
Comentario:

Se puede apreciar que la mayoría de los trabajadores la gerencia de Desarrollo Humano considera tener capacidad de respuesta para la solución de problemas: que predomina una comunicación fluida entre los directivos y personal: 48% de acuerdo y 44 % totalmente de acuerdo; 8% ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Tabla 18: Recursos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
		a	e	válido	acumulado
Válido	En desacuerdo	1	4,0	4,0	4,0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	12,0	12,0	16,0
	De acuerdo	16	64,0	64,0	80,0
	Totalmente de acuerdo	5	20,0	20,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Gráfico 18: Histograma Recursos



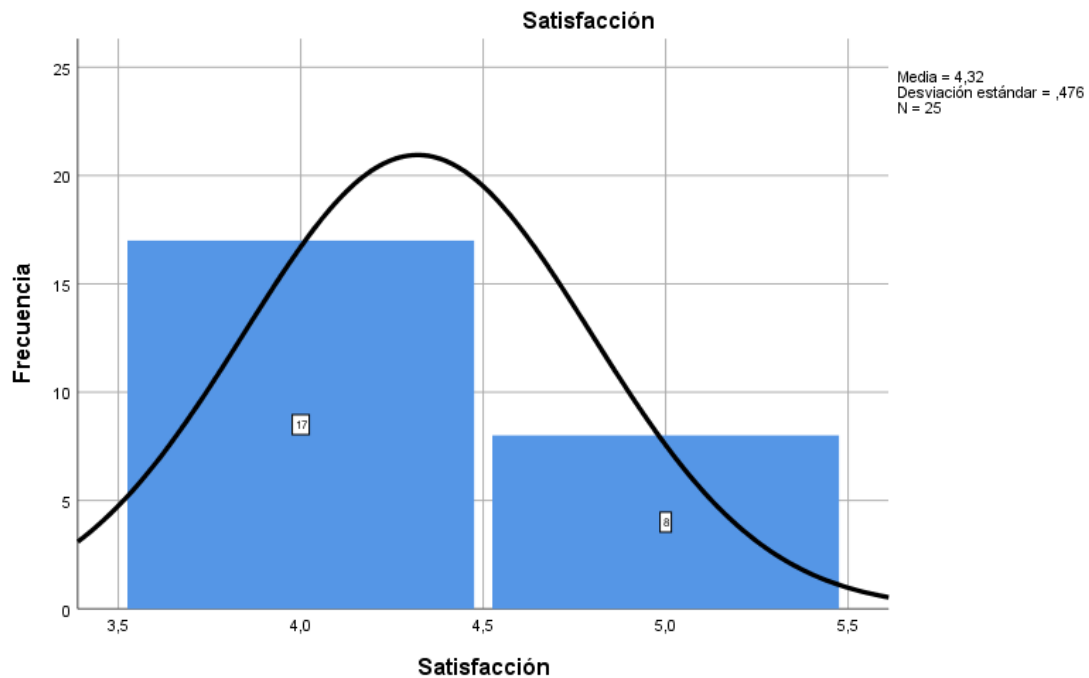
Comentario:

Se puede apreciar que la mayoría de los trabajadores de la gerencia de Desarrollo Humano consideran que cuentan con los recursos necesarios para el cumplimiento de sus funciones: 64% de acuerdo y 20 % totalmente de acuerdo. En tanto el 12% ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4% en desacuerdo.

Tabla 19: Satisfacción

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
		a	e	válido	acumulado
Válido	De acuerdo	17	68,0	68,0	68,0
	Totalmente de acuerdo	8	32,0	32,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Gráfico 19: Histograma de Satisfacción



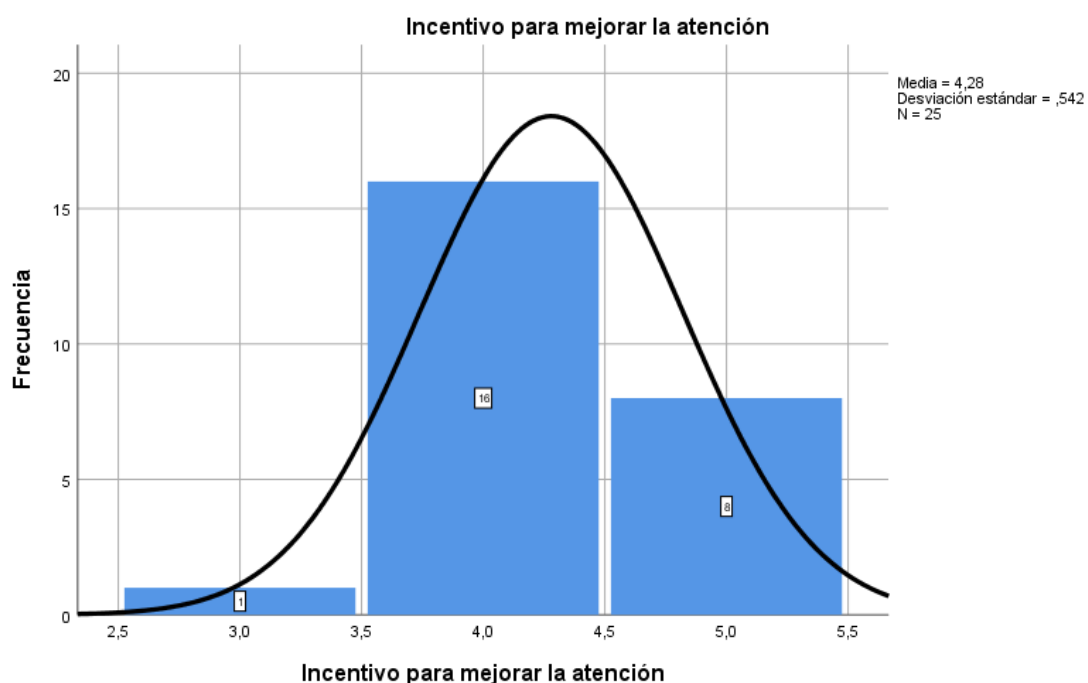
Comentario:

Se puede apreciar que la totalidad de trabajadores de la gerencia de Desarrollo Humano considera que los usuarios se sienten satisfechos con la calidad de atención recibida: 68% acuerdo y 32 % totalmente de acuerdo.

Tabla 20: Incentivos para mejorar la calidad de atención

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
		a	e	válido	acumulado
Válido	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	4,0	4,0	4,0
	De acuerdo	16	64,0	64,0	68,0
	Totalmente de acuerdo	8	32,0	32,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Gráfico 20: Histograma de Incentivos para mejorar la atención



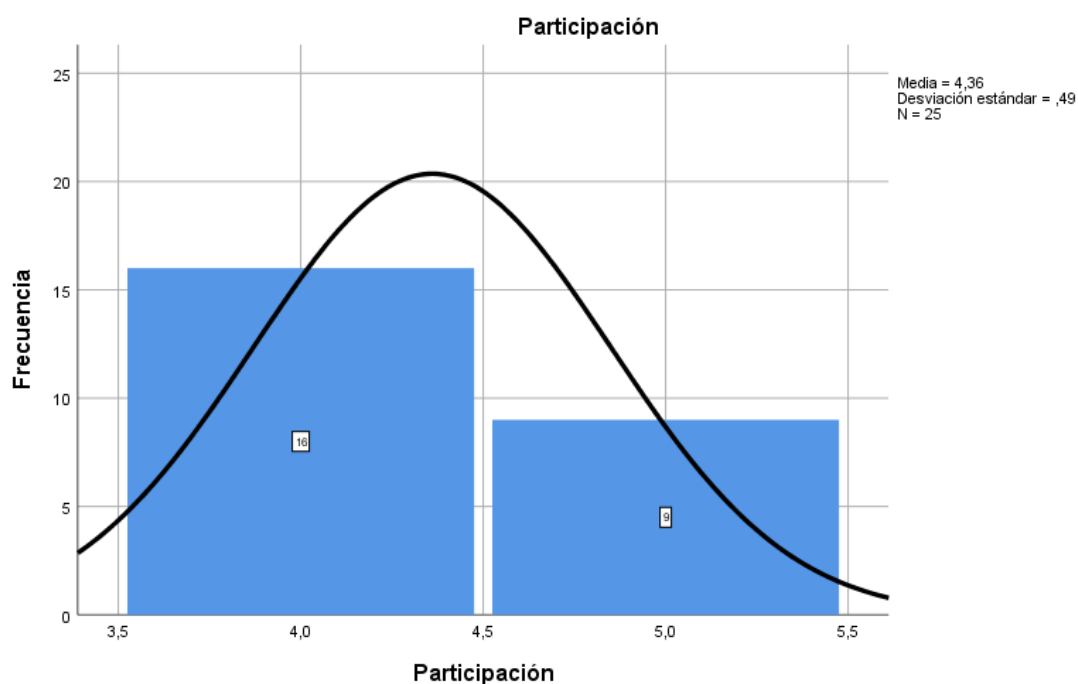
Comentario:

Se puede apreciar que la mayoría de trabajadores de la gerencia de Desarrollo Humano se siente motivado para mejorar la calidad de atención a los usuarios: 64% acuerdo y 32 % totalmente de acuerdo; 4% ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Tabla 21: Participación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
		a	e	válido	acumulado
Válido	De acuerdo	16	64,0	64,0	64,0
	Totalmente de acuerdo	9	36,0	36,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Gráfico 21: Histograma de Participación



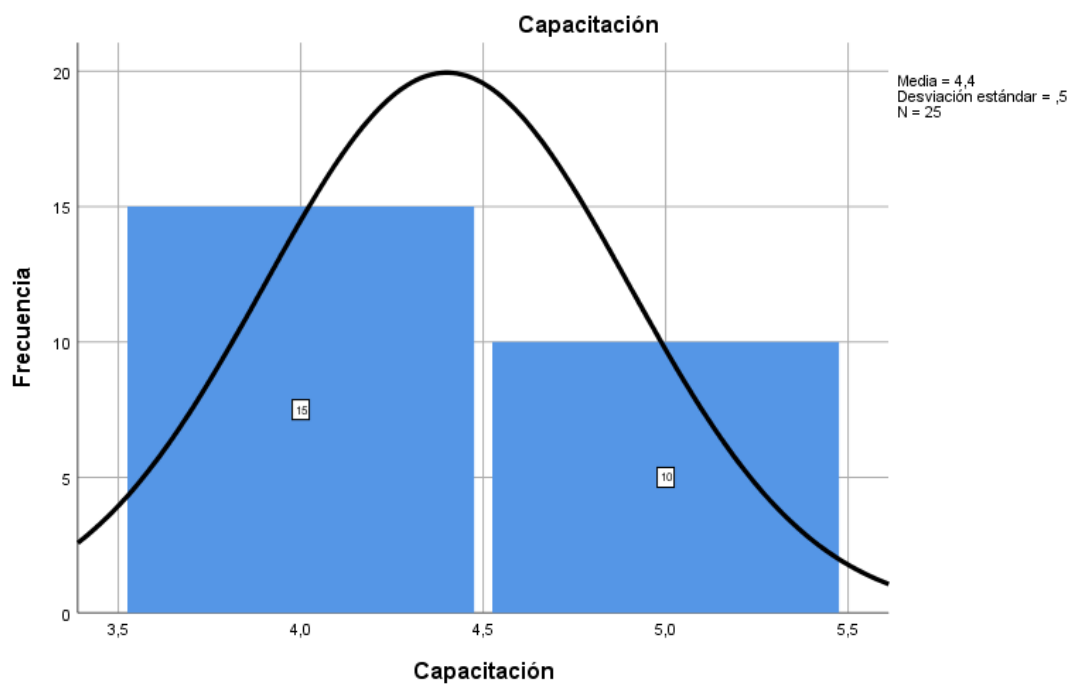
Comentario:

Se puede apreciar que la mayoría del trabajadores de la gerencia de Desarrollo Humano considera que participa activamente en la mejora del servicio: 64% acuerdo y 36 % totalmente de acuerdo.

Tabla 22: Capacitación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
		a	e	válido	acumulado
Válido	De acuerdo	15	60,0	60,0	60,0
	Totalmente de acuerdo	10	40,0	40,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Gráfico 22: Histograma de Capacitación



Comentario:

Se puede apreciar que la totalidad de trabajadores la gerencia de Desarrollo Humano manifiesta recibir capacitación permanente para ele mejor desempeño de sus funciones: 60% acuerdo y 40 % totalmente de acuerdo.

Tabla 23: CORRELACIONES DE VARIABLES

HIPÓTESIS GENERAL

H0: Gestión Administrativa V1 no se relaciona con V2 Calidad de Atención

H1: Gestión Administrativa V1 se relaciona con V2 Calidad de Atención

Correlaciones

		Gestión Administrativa	Calidad de Atención
Gestión Administrativa	Correlación de Pearson	1	,650**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	25	25
Calidad de Atención	Correlación de Pearson	,650**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	25	25

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Comentario

De la Inferencia Estadística se concluye que hay una asociación media moderada de 65% entre la Gestión Administrativa y la Calidad de Atención, correlación estadística significativa entre las variables consideradas en la investigación.

Tabla 24: CORRELACIONES DE VARIABLES, HIPÓTESIS ESPECÍFICAS:

HIPÓTESIS ESPECÍFICA 1

H0: La Planificación no se relaciona con V2 Calidad de Atención

H1: La Planificación de la se relaciona con V2 Calidad de Atención

		Planificació n	Calidad de Atención
Planificación	Correlación de Pearson	1	,314
	Sig. (bilateral)		,127
	N	25	25
Calidad de Atención	Correlación de Pearson	,314	1
	Sig. (bilateral)	,127	
	N	25	25

Comentario

Inferencia Estadística: se concluye que hay una asociación baja moderada de 31.4 % entre la Planificación y la Calidad de Atención; no se encontró significación estadística.

Tabla 25: CORRELACION DE VARIABLES

HIPÓTESIS ESPECÍFICA 2

H0: La Organización no se relaciona con V2 Calidad de Atención

H1: La Organización se relaciona con V2 La Calidad de Atención

		Organizaci ón	Calidad de Atención
Organización	Correlación de Pearson	1	,617**
	Sig. (bilateral)		,001
	N	25	25
Calidad de Atención	Correlación de Pearson	,617**	1
	Sig. (bilateral)	,001	
	N	25	25

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Comentario

Inferencia Estadística: se concluye que hay una asociación media moderada de 61.7% entre la Organización y la Calidad de Atención, correlación estadística de alta significación entre las variables consideradas en la investigación.

**Tabla 26: CORRELACION DE VARIABLES,
HIPÓTESIS ESPECÍFICA 3**

H0: La Dirección no se relaciona con V2 Calidad de Atención

H1: La Dirección se relaciona con V2 La Calidad de Atención

Correlaciones

		Direcció n	Calidad de Atención
Dirección	Correlación de Pearson	1	,759**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	25	25
Calidad de Atención	Correlación de Pearson	,759**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	25	25

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Comentario

Inferencia Estadística: se concluye que hay una asociación alta de 75.9%% entre la Dirección y la Calidad de Atención, correlación estadística de alta significación entre las variables consideradas en la investigación

Tabla 27: CORRELACIÓN DE VARIABLES

HIPÓTESIS ESPECÍFICA 4

H0: El Control no se relaciona con V2 Calidad de Atención

H1: El Control se relaciona con V2 La Calidad de Atención

		Control	Calidad de Atención
Control	Correlación de Pearson	1	,311
	Sig. (bilateral)		,130
	N	25	25
Calidad de Atención	Correlación de Pearson	,311	1
	Sig. (bilateral)	,130	
	N	25	25

Comentario

Inferencia Estadística: se concluye que hay una asociación baja moderada de 31.1% entre el Control y la Calidad de Atención; no se encontró significación estadística.



**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, DELGADO NARRO ESPERANZA BEATRIZ estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CALLAO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE LA GERENCIA DE DESARROLLO HUMANO DE LA MUNICIPALIDAD DE VENTANILLA. AÑO 2020", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
DELGADO NARRO ESPERANZA BEATRIZ DNI: 08084481 ORCID 0000-0003-0484-9186	Firmado digitalmente por: EDELGADONA64 el 17-08- 2021 19:45:33

Código documento Trilce: INV - 0297631