



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
PROGRAMA DE ESTUDIOS EN ADMINISTRACIÓN**

**TESIS**

**GESTION ADMINISTRATIVA COMO ESTRATEGIA  
PARA MEJORAR LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS EN  
LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LA VICTORIA,  
LIMA 2019**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**Autor:**

**Bach. Fernández Ahumada Oscar Alberto  
<https://orcid.org/0000-0001-8814-4401>**

**Asesor:**

**Mg. Suysuy Chambergo Ericka Julissa  
<https://orcid.org/0000-0003-0744-0052>**

**Línea de investigación:**

**Gestión Empresarial y Emprendimiento**

**Pimentel – Perú**

**2022**

**TESIS**  
**GESTION ADMINISTRATIVA COMO ESTRATEGIA PARA**  
**MEJORAR LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS EN LA**  
**MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LA VICTORIA, LIMA 2019**

**Asesor** : Mg. Suysuy Chambergo Ericka Julissa  
\_\_\_\_\_  
**Firma**

**Presidenta** : Mg. Falla Gómez Carolina de Lourdes  
\_\_\_\_\_  
**Firma**

**Secretario** : Dr. Merino Núñez Mirko  
\_\_\_\_\_  
**Firma**

**Vocal** : Mg. Balarezo Jaime Luis Fernando  
\_\_\_\_\_  
**Firma**

## DEDICATORIA

Dedico esta tesis a mi familia a mi amada Nena y mi hija Maria Isabel quienes su paciencia y apoyo supieron impulsarme para este logro , a mis hijas Marcia Andrea y Melanie en quienes me inspire buscando ser un ejemplo de vida que refleje en un triunfo en la cual ellas tambien puedan alcanzar, a mis padres quienes me aconsejaban y se sentian orgullosos de mi dedicacion y que ahora que han desaparecido los extraño y los amo mas que nunca , y en especial a una persona que fue la que me ayudo a impulsarme a seguir los estudios y logre superar el temor al fracaso por la edad en la que me atrevia a enfrentar este reto y por ultimo en mi fe en el Señor de los Milagros en el cual me encomende para que bendiga este proyecto.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a todas las personas de alguna u otra manera me ayudaron a culminar mis estudios así como a mis profesores quienes con sus conocimientos lograron encaminarme para llegar a culminar esta profesión, así como a la universidad Señor de Sipán en tener la opción del estudio a distancia a personas que como yo tenían responsabilidades familiares y laborales.

Oscar Fernández A.

## **RESUMEN**

La tesis tuvo como objetivo general proponer un modelo de gestión administrativa para mejorar la calidad de servicio en la Municipalidad distrital de la Victoria, Lima 2019. La tesis fue de tipo propositiva porque se basa en una solución que existe dentro de una institución, en este caso dentro de la Municipalidad; asimismo se tomó una información detallada para ver los problemas existentes por la cual se elaboró estrategias de gestión administrativas para mejorar la calidad de servicio de la MDLV. Se aplicaron cuestionarios validados a 355 usuarios dentro de la Municipalidad. La tesis concluye que la situación actual de la gestión administrativa en la municipalidad distrital de La Victoria se obtuvo que el 91% de los encuestados opinaron que se encuentra en un nivel medio, por lo tanto, gestión administrativa aún se haya en proceso para lograr el nivel alto que sería una gestión óptima. Con respecto a la calidad de servicios que brinda la municipalidad distrital de la Victoria, el 88% de los encuestados opinaron se haya en un nivel medio que significa que está en proceso ya que para tener usuarios satisfechos con los servicios brindados se tiene que obtener un nivel alto que es lo óptimo para la municipalidad. Las estrategias elaboradas fueron las siguientes: Formular planes, gestión participativa, reclutamiento de personal, motivación del personal, capacitación del personal, bienestar del personal, manejo de reclamos, verificación de desempeño.

Palabras claves: gestión administrativa, calidad de servicio

## **ABSTRACT**

The general objective of the thesis was to propose an administrative management model to improve the quality of service in the District Municipality of Victoria, Lima 2019. The thesis was of a propositional type because it is based on a solution that exists within an institution, in this case within the Municipality; Likewise, detailed information was taken to see the existing problems, for which administrative management strategies were developed to improve the quality of service of the MDLV. Validated questionnaires were applied to 355 users within the Municipality. The thesis concludes that the current situation of administrative management in the district municipality of La Victoria, it was obtained that 91% of the respondents believed that it is at a medium level, therefore, administrative management is still in process to achieve the high level that would be optimal management. Regarding the quality of services provided by the district municipality of La Victoria, 88% of the respondents believed that it was at a medium level, which means that it is in process since in order to have users satisfied with the services provided, a high level which is optimal for the municipality. The strategies developed were as follows: Formulate plans, participatory management, staff recruitment, staff motivation, staff training, staff well-being, claims handling, performance verification.

Keywords: administrative management, quality of service

## INDICE

DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO .....	iv
RESUMEN .....	v
ABSTRACT .....	vi
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN .....	11
1.1. Realidad Problemática .....	11
1.2. Antecedentes de estudio.....	14
1.3. Teorías relacionadas al tema .....	20
1.4. Formulación del problema.....	26
1.5. Justificación e importancia del estudio .....	26
1.6. Hipótesis .....	27
1.7. Objetivos .....	27
1.7.1. Objetivo general .....	27
1.7.2. Objetivos específicos .....	27
CAPÍTULO II: MATERIAL Y MÉTODO .....	30
2.1. Tipo y diseño de investigación .....	30
2.2. Población y muestra.....	31
2.3. Variables, operacionalización.....	31
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	35
2.5. Procedimiento de análisis de datos.....	36
2.6. Criterios éticos .....	36
2.7. Criterios de rigor científico.....	36
CAPÍTULO III: RESULTADOS .....	38
3.1. Tablas y figuras.....	38
3.2. Discusión de resultados .....	50
CAPÍTULO IV: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	60
4.1. Conclusiones.....	60
4.2. Recomendaciones .....	61

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> Operacionalización de variable independiente .....	33
<b>Tabla 2.</b> Nivel de la dimensión de Planeación.....	38
<b>Tabla 3.</b> Nivel de la dimensión de Organización.....	39
<b>Tabla 4.</b> Nivel de la dimensión de Interacción.....	40
<b>Tabla 5.</b> Nivel de la dimensión de Dirección.....	41
<b>Tabla 6.</b> Nivel de la dimensión Control .....	42
<b>Tabla 7.</b> Nivel Gestión Administrativa .....	43
<b>Tabla 8.</b> Nivel de la dimensión Fiabilidad de la Calidad de servicio .....	44
<b>Tabla 9:</b> <i>Nivel de la dimensión Capacidad de respuesta de la Calidad de servicio</i> .....	45
<b>Tabla 10.</b> Nivel de la dimensión Seguridad de la Calidad de servicio.....	46
<b>Tabla 11.</b> Nivel de la dimensión Empatía de la Calidad de servicio .....	47
<b>Tabla 12.</b> Nivel de la dimensión Elementos tangibles de la Calidad de servicio ...	48
<b>Tabla 13.</b> Nivel de Calidad de Servicio .....	49
<b>Tabla 14.</b> Etapa I: Planear .....	55
<b>Tabla 15.</b> Etapa II: Hacer .....	57
<b>Tabla 16.</b> Etapa III: Verificar .....	57

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1.</b> Modelo de la Imagen .....	25
<b>Figura 2.</b> Modelo Servqual .....	25
<b>Figura 4.</b> Nivel de la dimensión planeación de la Gestión Administrativa de la Municipalidad de la Victoria, Lima.....	38
<b>Figura 5.</b> Nivel de la dimensión organización de la Gestión Administrativa de la Municipalidad de la Victoria, Lima.....	39
<b>Figura 6.</b> Nivel de la dimensión interacción de la Gestión Administrativa de la Municipalidad de la Victoria, Lima.....	40
<b>Figura 7.</b> Nivel de la dimensión dirección de la Gestión Administrativa de la Municipalidad de la Victoria, Lima. ....	41
<b>Figura 8.</b> Nivel de la dimensión control de la Gestión Administrativa de la Municipalidad de la Victoria, Lima.....	42
<b>Figura 9.</b> Nivel la Gestión Administrativa de la Municipalidad de la Victoria, Lima .....	43
<b>Figura 10.</b> Nivel de la dimensión Fiabilidad de la Calidad de servicio de la Municipalidad de la Victoria, Lima. ....	44
<b>Figura 11.</b> Nivel de la dimensión Capacidad de respuesta de la Calidad de servicio de la Municipalidad de la Victoria, Lima .....	45
<b>Figura 12.</b> Nivel de la dimensión Seguridad de la Calidad de servicio de la Municipalidad de la Victoria, Lima.....	46
<b>Figura 13.</b> Nivel de la dimensión Empatía de la Calidad de servicio de la Municipalidad de la Victoria, Lima.....	47
<b>Figura 14.</b> Nivel de la dimensión Elementos tangibles de la Calidad de servicio de la Municipalidad de la Victoria, Lima .....	48
<b>Figura 15.</b> Nivel de la Calidad de servicio de la Municipalidad de la Victoria, Lima .....	49
<b>Figura 16.</b> Modelo de Gestión administrativa.....	53

**CAPÍTULO I:  
INTRODUCCIÓN**

## **CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN**

### **1.1. Realidad Problemática**

#### **A nivel internacional**

En la actualidad la calidad de un servicio ha incrementado en las diversas áreas de las organizaciones públicas, cabe indicar que los procesos que un cliente sigue para adquirir un servicio dependen del personal de atención por la cual se deben encontrar capacitados para generar niveles de satisfacción alto, la cual dejará una adecuada percepción de la marca.

Cabe indicar que la calidad es un conjunto de características y propiedades de un servicio ofrecido, por la cual busca satisfacer una necesidad ya sea de un ciudadano o de un consumidor final. Es relevante, indicar que la calidad por excelencia es cuando un servicio es optimizado y entregado a tiempo generando en el consumidor una idea positiva de la marca, la cual conlleva a realizar futuras recompras o recomendaciones positivas de un producto (Huaman, 2017)

Por su parte los autores Fernández Y, Fernández J y Rodríguez (2018) afirma que los servicios brindados por las entidades estatales es inadecuada con 55%, además la gestión administrativa no es la adecuada en los municipios debido a la atención que se brinda a los ciudadanos, procesos de atención que hacen perder el tiempo al ciudadano, por ende una gestión pública que no calza con la percepción de un cliente que ingresa con una idea positiva retirándose descontento y un sin sabor por la mala atención, reclamos no atendidos, cobros de arbitrios desorbitantes, etc.

Es relevante afirmar que cada modelo de gestión pública es diferente en los países ya que se tienen ideas y pensamientos diferentes debido a su cultura existiendo una brecha entre países conllevando a que la gestión pública no sea universal.

## **Nivel Nacional**

La gestión pública en Perú tiene muchas falencias a diferencia de otros países, sus procesos son lentos y la atención al ciudadano es pésima. Esto es generado muchas veces por la falta de capacitación del personal, la rotación de personal cada cuatro años, falta de experiencia tanto profesional como técnicos de la persona edil como el alcalde, teniente alcalde, etc. por la cual muchas veces toman decisiones inoportunas siendo el afectado la población que los eligió como autoridades.

Según Allcahuaman(2015), afirma que la calidad de los servicios que brindan las entidades públicas es una obligación relevante del personal y una exigencia reglamentaria que el ciudadano tiene por derecho. Por su parte, en su estudio indica que la calidad de los servicios en las entidades estatales es una responsabilidad de los colaboradores asimismo de las autoridades municipales, las empresas públicas se encuentran comprometidas con la población con todos los servicios que brindan y cumplir en el plazo establecido. Además, indica que el 54% de la población que acude a solicitar un servicio, ingresar un reclamo o queja, afirman que la atención es pésima, por la cual genera un descontento e insatisfacción ya que no cumplen con sus expectativas y necesidades.

Según el informe de Ciudadanos Al Día (CAD, 2013) afirma que el 42% de la población que han concurrido a solicitar una atención en algunas de los municipios provinciales arrojó que se hayan satisfechos con el servicio recibido, por otro lado, el 58% se encuentran insatisfechos, por la cual se genera la crítica negativa y descontento de la población.

Por otro lado, se identificaron los problemas que la población ha tenido al concurrir a un municipio donde el 36% afirma que los trámites son lentos, mientras que el 34% afirma que es el nivel de preparación o conocimiento de los colaboradores y 30% indica que el personal no es amable y no toma interés en su caso, finalmente el 31% indica que otros motivos (CAD, 2013, p. 3)

Cabe recalcar, que en los municipios se ha presentado casos donde el personal no ha brindado un servicio positivo, el nivel de compromiso con la solución de reclamos o queja es pésimo, además los usuarios finales exigen un

trato amable, reducción de tiempos de espera, tasa de impuestos elevados, falta de promociones para reducir la morosidad, asimismo desconocimiento de implementación de tecnologías innovadoras para reducir los procesos administrativos. Por la cual, el servicio al cliente es el eje fundamental en toda institución ya sea privada o nacional, por la cual se debe capacitar al personal, innovar, organizar sus procesos, etc. (Álvarez, 2018)

Finalmente, la gestión en la administración estatal, tiene un gran porcentaje de talento humano desempeñándose en diferentes áreas de las entidades estatales ya sean en municipios, hospitales de EsSalud, Minsa, gobiernos regionales, etc. demostrando su sapiencia y experiencia con respecto a sus funciones a desarrollar, por su parte se obtuvieron que alrededor de 123,754 de servidores o funcionarios públicos que se encuentran obligados a declarar sus rentas y bienes, siendo un 8.8% de la cantidad total de 1400000 de empleados públicos, por otro lado 70% de la población peruana no se hayan conforme con los servicios que las entidades estatales brindan (Diario Gestión, 2016)

### **A nivel local**

En 2013, el 57% de la población que concurrieron a un municipio en Callao y Lima, afirma que están satisfechos con la atención brindada, por lo cual este porcentaje no es muy alentador, pero se haya aún en proceso, pero se encuentra en el mejor índice a nivel nacional con respecto a otras entidades estatales que se ubican con un 50%. Por la cual se identificaron los siguientes factores como incomprensión por parte de los colaboradores con 28%, resolución lenta de gestiones y trámites con un 24%, falta de coordinación entre áreas de trabajo con un 22%, desinterés de los colaboradores con 18%, demasiada burocracia con un 16%, etc. (CAD, 2013)

En gobiernos locales como Callao y Lima, la población se queja por el tiempo de espera en la atención que es entre setenta minutos; mientras que los gobiernos locales de provincia alcanzan un tiempo de espera de ochenta y siete minutos. Pasa que el cliente se sienta satisfecho, las instituciones estatales o privadas se valen de estrategias de calidad de servicio, la cual es relevante para incrementar la recurrencia de la población a la municipalidad o sea recomendada

por otros pobladores cuando pidan sugerencia de la atención que brinda el personal edil.(CAD, 2013)

El problema actual en la Municipalidad de la Victoria es generado en su mayoría por factores económicos, políticos y sociales, generados por una gestión municipal deficiente, causando en la población descontento e insatisfacción, asimismo el personal y jefes carecen de liderazgo, no practican la escucha activa, inadecuado manejo de conflictos, personal que no brinda una atención de calidad, por la cual no cumplen con las líneas que exige el plan estratégico de la municipalidad. Por otra parte, la gestión administrativa es muy deficiente debido a que los procesos administrativos generan pérdida de tiempo porque son lentos, atención a reclamos y quejas con respuesta sin fundamento, personal no capacitado para atención a la población, no se aplica simplificación de procesos, etc.

## **1.2. Antecedentes de estudio**

### **A nivel internacional**

Para Torres (2018) en el estudio planteó el propósito de analizar la gestión administrativa y el impacto que genera en la calidad del servicio del GAD Ambatillo en Ecuador, por la cual fue cuantitativo y de tipo correlacional, cuya diana fue de 250 colaboradores y la muestra obtenida por cálculo de fórmula finita fue de 150 colaboradores a aplicar la encuesta como técnica y como instrumento un cuestionario. Por la cual se concluyó que el nivel de calidad de servicio tiene un 45% de aceptación, por la cual aún se encuentra en proceso de crecimiento, debido a que existen factores que influyen el GAD de Ambatillo como demora en atención al usuario, personal no empático, baja nivel de respuesta del personal.

Para Hidalgo (2017) en su investigación elaboró como objetivo principal desarrollar estrategias de gestión para mejorar la calidad de atención a la población del GAD de Babahoyo, cuya investigación es cuantitativa y descriptiva propositiva, asimismo utilizó una diana de 300 colaboradores con 165 de muestra para aplicar una encuesta como técnica y como instrumento como cuestionario, por la cual se concluyó que, el modelo que se ha adaptado ha mejorado los

procesos y ha reducido los tiempos de espera que generaba la atención al usuario, por la cual incrementó a un 59% de aceptación de la calidad de servicio.

Por su parte Santana (2017) en su estudio cuyo propósito fundamental es analizar la relación entre la planificación estratégica (PE) y gestión administrativa del GAD de Tungurahua, este tipo de estudio es cuantitativa y correlacional, asimismo el tamaño de la diana es de 350 colaboradores por la cual tomó una muestra de 155 servidores públicos, además se elaboró un cuestionario como instrumento. Por lo tanto, se concluyó que debido a la deficiente habilidad técnica del PE la gestión administrativa se afectada y se realiza el cumplimiento de procesos al 100%.

Espinoza (2019), coloca al cliente como punto central del mercado, en la actualidad sus exigencias son cada vez más arduas, por consiguiente, lo que esperan recibir coloca a la calidad de servicio como factor fundamental de éxito de las empresas. A fin de conocer cómo se desarrolla la gestión administrativa y principalmente como incide en la calidad del servicio para el hotel El Molino es que se lleva a cabo esta investigación. El estudio logró realizarse gracias al apoyo competo de la empresa y de sus clientes en general, la tesis fue desarrollada bajo un tipo descriptivo y entre sus principales hallazgos y resultados encontramos que la percepción de los clientes sobre la calidad de servicio que han recibido en el hotel es aceptable, detallando que el desarrollo de una gestión administrativa eficiente es muy importante. De acuerdo con los resultados alcanzados, el autor precisó como estrategia una propuesta completa en base a la gestión administrativa y principalmente en la satisfacción del cliente, con la intención de mejorar los procesos presentes en la empresa con respecto a los servicios que ofrece.

Sánchez (2017), enfatizó en demostrar una óptima evaluación de la calidad de servicio que ofrecen a los clientes la empresa de restaurante Pizza Burger Diner. Previo al desarrollo de la tesis, se pudo desarrollar una evaluación o diagnóstico de 360° a los trabajadores de la empresa. La tesis de acuerdo con el marco metodológico se desarrolló bajo el tipo descriptiva y no experimental. Cada uno de los resultados que se lograron recabar fue gracias al todo lo brindado por

los trabajadores y clientes, quienes a su vez participaron como factor importantísimo del estudio. En cuanto a las técnicas que empleó el autor para el desarrollo de este tenemos a la entrevista efectuada por Sánchez a los 14 colaboradores y 4 jefes, así mismo se aplicó a 70 clientes, cantidad muestral de acuerdo con el muestreo probabilístico ejecutado a la población de la empresa, una encuesta estructurada en preguntas sobre la calidad del servicio precisamente estructurada bajo el modelo SERVQUAL. De acuerdo con todo lo realizado se comprobó la existencia de varias deficiencias presentes en el departamento de ventas de materias con respecto a la calidad de servicio esto evidentemente estaría afectando a la satisfacción del cliente, el cual también estaría con un nivel pobre de aceptación. Por ello se ha desarrollado una propuesta basada en las dimensiones de la calidad de servicio, con la finalidad de aumentar los niveles de satisfacción presentes en la empresa.

### **A nivel nacional**

Según Ríos (2018) cuyo propósito fundamental es determinar la correlación entre la calidad de servicio y la gestión administrativa de la UGEL Moyobamba, por la cual fue de enfoque cuantitativo de nivel correlacional, además se utilizó una diana de 150 colaboradores por la cual se calculó una muestra de 92 personas a encuestar y aplicar un cuestionario como instrumento. Finalmente se concluyó que, la calidad de servicio está al 45% según opiniones de encuestados y la gestión administrativa se encuentran a un 55%, por la cual aún ambas variables se encuentran en proceso de mejora dentro de la institución. Además, la correlación es alta y positiva aceptando la hipótesis positiva.

Según Sandoval (2018) estableció en su investigación lograr determinar la gestión administrativa y su influencia en la calidad de atención en una organización estatal de Arequipa, por la cual el enfoque que se utilizó fue cuantitativo y correlacional, además la diana en estudio fue de 150 colaboradores y se calculó una muestra de 96 personas a encuestar. Por su parte finalmente se concluyó que, la gestión de la administración obtuvo un nivel de correlación media y positiva con la variable calidad de servicio en la empresa de Arequipa,

afirmando que existe una significativa relación entre las variables y la hipótesis alterna se acepta.

Dulanto (2018) en su artículo el fin principal fue realizar un análisis de la influencia de la calidad de servicio y la gestión en la administración de la Municipalidad de Chancay, el enfoque aplicado es cuantitativo de nivel correlacional. La diana y muestra es de 42 servidores públicos que trabajan en el municipio. Además, elaboró un cuestionario. Por la cual se concluyó que, dichas variables en estudio tienen una relación positiva y baja con una Rho de Spearman de 0.544, por la cual la hipótesis positiva se acepta.

Zambrano (2018), fijó su tesis en demostrar con evidencias reales que el desarrollo de un buen servicio de calidad conlleva a que el cliente logre un nivel de satisfacción que toda empresa espera, en pocas palabras el objetivo fundamental del estudio fue precisar la relación existente entre la variable independiente – calidad de servicio con la variable dependiente – satisfacción del cliente. Metodológicamente, la tesis fue de tipo básico, así como también en cuanto al diseño, este estudio fue no experimental y en relación con la finalidad tomó forma correlacional. En cuanto a la población, esta fue adquirida por datos de la empresa, donde señalaron que el total de su población asciende a 85 personas, al ser una población sustancialmente poca, se optó por tomar al total de la población para adaptarla como muestra de estudio. En cuanto a la información por parte de los clientes, se les brindó dos cuestionarios en base a los temas investigados, sincronizando cada resultado obtenido y analizándolo ha través de los programas de estadística, se encontró la gran significancia en cuanto a la relación que existe entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente en el Servicio de hemodiálisis de la Clínica Nefrodial.

Canzio (2019), desarrolló su investigación tomando como base principal el comportamiento del usuario, para lo cual centró su estudio en la relación que existe entre lo que es la calidad de servicio y la satisfacción del cliente del área de Servicios de emergencia de la DIRIS LE. De este modo el estudio tomó la forma de tipo correlacional, y por haber relatado cada acontecimiento y hecho suscitado

fue descriptivo. El autor optó por trabajar sin realizar manipulación alguna de las variables, por lo cual el diseño de su estudio fue no experimental. Con la finalidad de poder detallar el comportamiento de cada uno de los temas en estudio, se desarrollaron dos cuestionarios, los mismos que fueron aplicados a 382 usuarios externos, cifra que fue tomada como muestra de una población de 51 696. El análisis procesal de los datos fue desarrollado por medio del programa estadístico Spss, en cuanto a los resultados obtenidos se identificó la presencia significativa que se desarrolla entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente, por medio del análisis de correlación se comprobó la correlación existente. De acuerdo con esto, el autor puntualizó la importancia de desarrollar una calidad de servicio eficiente y estableció algunas estrategias de mejora para agudizar los niveles de satisfacción de los clientes del hospital.

### **A nivel local**

Para Orihuela (2017) en su estudio planteó como propósito fue determinar la relación entre calidad de atención y gestión administrativa en un centro de salud de Ventanilla, asimismo el tipo de estudio fue correlacional, como instrumento el autor elaboró dos cuestionarios, como población fueron de 250 personas y como muestra se obtuvo una cantidad de 152 encuestados. Finalmente se concluye que; la correlación es muy significativa con  $r= 0.985$  y proporcional entre calidad de atención y gestión administrativa.

Asimismo, para Caballero (2017) cuya finalidad fue analizar la relación entre calidad de atención y gestión administrativa en un centro de radiografías en Lima. Además, el tipo de estudio es correlacional, con una diana de 139 pacientes y 61 colaboradores. Por la cual elaboró un cuestionario. Como conclusión, se logró corroborar que la calidad de atención a los pacientes se relaciona de manera directa con la gestión administrativa del centro de radiografías.

Finalmente, el investigador Larrañada (2017) elaboró como propósito fundamental determinar la relación entre calidad de servicio y la gestión administrativa en una entidad del estado, la cual el tipo de estudio fue correlacional y descriptiva, la diana fue de 157 colaboradores, el tamaño de la

muestra fue censal. Por su parte el autor elaboró dos cuestionarios para el recojo de información. Entre sus conclusiones tiene que, desde la percepción de los colaboradores la relación es fuerte entre las variables en estudio.

Alcarazo (2019), presentó la realización de su estudio centrado su objetivo en dar a conocer la relación que se desarrolla entre la calidad del servicio que brinda la empresa Rutas de Lima con la satisfacción de sus propios clientes. Para dicho estudio en primer lugar se estableció como punto principal la determinación del tipo de estudio, el cual fue descriptivo, enfatizando su investigación en hacer de conocimiento como se han desarrollado los procesos al interior de la empresa, siguiendo con el diseño el cual fue no experimental, esto debido a que ambas variables fueron estudiadas de manera libre sin alteraciones por parte del autor. Teniendo en cuenta que la información obtenida por testimonios de los clientes, la muestra del estudio estuvo conformado por 223 clientes de la empresa, dato que se obtuvo por medio de la ecuación muestral al total general de los clientes. Concluyendo de esta manera en que la relación entre calidad de servicio y satisfacción del cliente en la empresa Rutas de Lima es considerada alta, lo que quiere decir es que al desarrollar un servicio de calidad totalmente optima, la satisfacción del cliente también mejorará. En base a esto el autor determinó algunas estrategias basadas en la calidad del servicio, con la intención de mejorar los niveles presentes de satisfacción de los clientes.

Sandoval (2018), en busca de precisar cómo es que la calidad de servicio de la empresa RYJ Climotos S.R.L influye en lo que es la satisfacción del cliente, el autor desarrolló su estudio. Partiendo desde el tipo de estudio que siguió la investigación, es decir dicho estudio fue descriptivo, con la finalidad de brindar soluciones a los hechos que se presenten. Además de acuerdo con el contexto, la tesis fue de diseño no experimental, determinando la importancia que tiene el poder desarrollar la investigación sin tener que manipular las variables a estudiar. Tomando en cuenta la base de datos presentada por la empresa al autor, se conoció que contaban con un total de 2608 clientes, de los cuales solo se optó por trabajar con 331 clientes de la empresa, a los cuales se les facilitó un cuestionario para recabar la información necesaria. Una vez obtenido todo, se pasó a tabular,

procesar y analizar cada uno de los resultados, entre los cuales se tuvo que la calidad de servicio si se relaciona con la satisfacción del cliente, es por ello por lo que al término de la tesis se plantea una propuesta basada en las dimensiones de calidad con la finalidad de mejorar los niveles de satisfacción en la empresa RYJ Climotos.

### **1.3. Teorías relacionadas al tema**

#### **1.3.1 Gestión administrativa**

##### **1.3.1.1 Definición**

La gestión administrativa para el autor Chiavenato (2010) es definida como: es la manera de inspeccionar, ordenar y planear el uso de instrumentos de una organización con el fin de alcanzar los objetivos, por su parte también es lograr analizar los objetivos cuando se van a ejecutar para cumplirlos siguiendo una serie de fases como la planificación, organización, evaluación, dirección y el control de las actividades que se llevan a cabo en los diferentes niveles de la organización con la finalidad de cumplir con las metas ya establecidas.

Para Anzola (2002) afirmó que la gestión administrativa: es la agrupación de actividades que se logran ejecutar en coordinación con los colaboradores y gerentes, en pocas palabras es la forma en que los empleados ponen su esfuerzo para lograr sus objetivos a favor de su empresa, por la cual desempeñan de forma adecuada sus funciones, por la cual cumplen con las principales fases como el planificar, ejecutar y evaluar resultados.

Según Taylor, (1991), afirma que la administración tiene como principal objeto asegurar con éxito la prosperidad del jefe junto la prosperidad de sus colaboradores.

##### **1.3.1.2 Importancia**

Según Terry (1986) afirma que la administración es la agrupación de procesos que radica en la planificación, organización, ejecución y control de los recursos, por la cual de allí nace la relevancia, ya que a partir de ahí logrará

cumplir las metas estratégicas realizando asociación con los colaboradores de la empresa.

### **1.3.1.3 Características de administración**

Según Robbins y Coulter (2004), nos indica que la administración cuenta con las siguientes características:

**Universalidad:** es una de las características que se origina a partir de la existencia de la entidad debido a que en su interior siempre existirá coordinación organizada de medios.

**Especificidad:** la rama de la administración se haya acompañada de otras ciencias como la contabilidad, economía, ingenierías, etc. Pero a pesar de este involucramiento mantiene su esencia a pesar de su relación que tiene con los diversos procesos.

**Unidad del proceso:** el proceso administrativo se encuentra conformado por diversas etapas, este es constante, único, la variante existente es su grado de implementación en los diversos procesos que se desee utilizar. Cabe indicar, que hay que conservar la interacción de sus partes: planear, ejecutar, controlar y re direccionar.

**Unidad jerárquica:** los individuos que tienen jefaturas en una entidad empresarial tienen participación que está dado en los diferentes niveles o grados que conforman una sola estructura administrativa, desde el Gerente hasta el último nivel de puesto de trabajo.

### **1.3.1.4 Funciones de la gestión administrativa**

Dentro de las funciones que según Chiavenato (2014) se citan las siguientes:

**Planeación:** es la columna vertebral de la administración ya que permite visionar, proyectarse a futuro, asimismo busca generar estrategias para desarrollar el futuro de la empresa, esto significa que está debe involucrarse, plantearse con anticipación las directrices y metas a seguir, siendo para los

gerentes su tarea principal, siendo su base un método ya establecido como la lógica o un plan más no en presentimiento o corazonadas.

**Organización:** se requiere de recursos para cumplir con los objetivos y actividades de la empresa, a su vez requiere de una adecuada distribución con el fin de utilizarlos eficientemente, denominándosele a esto organización.

**Dirección:** significa influir, mandar y motivar a los colaboradores para que ejecuten sus actividades esenciales.

**Control:** esta fase busca asegurar las tareas que se ajustan a las ya planificadas actividades. El gerente es la persona que tiene encontrarse segura de los cumplimientos de su personal a cargo para lograr las metas trazadas.

#### **1.3.1.6 Dimensiones de gestión administrativa**

Las dimensiones para Munch (2010) se describen a continuación:

##### Planeación

Es determinar escenarios posibles y el camino donde se dirige una organización, además de los resultados que se quiere lograr y las estrategias para reducir los riesgos. En conclusión, donde se quiere dirigir la empresa para mejorar su desarrollo, tomando en cuenta la organización, planificación y resultados que se quiere lograr.

##### Organización

Es el establecimiento y diseño de los procesos, estructuras, responsabilidades y funciones, así como establece métodos, aplicando técnicas que tiendan a simplificar el trabajo. El diseñar la estructura es fundamental para realizar los procesos requeridos, los métodos a utilizar y aplicar técnicas para simplificar de forma administrativa.

##### Integración

Mediante esta dimensión se elige y obtiene los recursos que se necesitan para colocar en marcha sus operaciones. Es importante contar con diversos

recursos como logísticos, humanos, económicos, materiales, etc. que requiera para alcanzar la integración administrativa.

#### Dirección

Es la ejecución de las etapas de la gestión administrativa que a través de la orientación de recursos, liderazgo y conducción, se debe ajustar las etapas administrativas en la ejecución, conducción y el liderazgo de los sujetos que tienen a cargo un puesto de la alta gerencia.

#### Control

Es la etapa mediante el cual se establecen los estándares que valora las evidencias obtenidas con la finalidad de corregir, prevenir y mejorar de forma continúa las operaciones. Por la cual como requisito indispensable de tiene que conocer y establecer las ISO o estándares que corregirá, prevendrá y mejorará la producción de los diversos procesos dentro de la organización.

### **1.3.2 Calidad de servicios**

#### **1.3.2.1 Definición**

Según Israel (2011) indica que es la calidad que el cliente percibe de manera positiva conllevando a la satisfacción de éste, por la cual calidad de servicio se relaciona con calidad real, calidad percibida y calidad esperada.

Según Berry, Carter, & Bennet (1989) indican que es la no conformidad con las características del producto o servicio adquirido, es más la conformidad de las exigencias de los clientes. La calidad tiene realidad con respecto a la percepción del cliente siendo más que una expectativa o un deseo opinando luego de haber cubierto su necesidad.

Según Parasuraman, Zeithaml, & Berry, (1985) sostuvieron que es la calidad percibida, en pocas palabras es la opinión positiva del consumidor con respecto al servicio o producto adquirido. En pocas palabras es un juicio o actitud positiva hacia a un servicio y el cumplimiento con sus necesidades que generaba el vacío de éste.

### **1.3.2.2 Características de la calidad de servicios**

Para Kotler (2002) menciona las siguientes características:

Intangibilidad: significa cuando el servicio no se puede llevar, tocar, es insípido, inoloro.

La heterogeneidad/variabilidad: a diferencia de los productos que se elaboran en grandes masas y homogéneas, el servicio es diferente, único y no se repite por la cual es exclusivo.

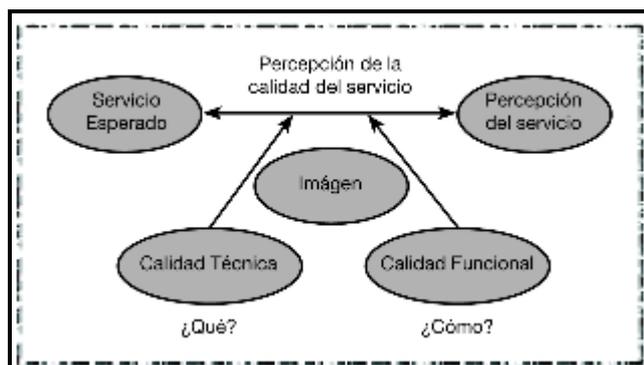
Perecedero: a diferencia de los productos que se puede realizar una devolución, guardar o ser revendidos cuando hayan sido utilizados, en los servicios no pasa lo mismo, ya que una vez realizado el servicio se consume en su totalidad y no se puede ofrecer a otro consumidor.

Inseparabilidad/simultaneidad de producción y consumo: esto quiere decir que los servicios se generan y se consumen en el mismo período, tiene un ciclo de vida corto a diferencia de los productos que puede estar aún en el mercado un determinado tiempo.

### **1.3.2.5 Modelos de medición de calidad de servicio**

La escuela nórdica (Modelo de la IMAGEN)

Este modelo establece que la calidad que es percibida por los consumidos es la agrupación de dos tipos de calidad, la técnica que significa “que se da” y la funcional que significa “como se da”, siendo vinculadas con la imagen corporativa. En conclusión, el consumidor es influido por servicio obtenido y sus resultados, pero también en como es recibido y la imagen empresarial. Por la cual, se estudia de manera transversal las diferencias que existe entre percepción del servicio y el servicio esperado.

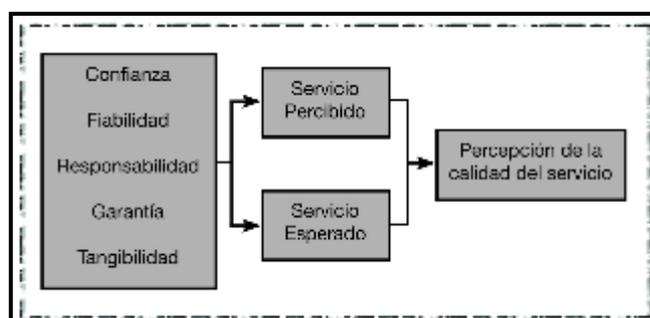


**Figura 1.** Modelo de la Imagen

**Fuente:** (Grönroos, 1988)

Escuela americana (Modelo SERVQUAL)

Es el modelo que permite medir la calidad de servicio mediante cinco dimensiones (tangibilidad, capacidad de respuesta, empatía, seguridad y confiabilidad) mediante un cuestionario por separado entre percepción y expectativas que tiene un comprador o consumidor. Este modelo ha sido aplicado en los diversos estudios de calidad en la organización (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1985)



**Figura 2.** Modelo Servqual

**Fuente:** (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988)

### 1.3.2.6 Dimensiones de calidad de servicio

Para Zeithaml, Berry y Parasuraman (1988) explica las siguientes dimensiones:

#### Confiabilidad

Es la manera de brindar un servicio con la promesa de realizarlo de manera correcta y segura.

### Recursos tangibles o tangibilidad

Es la parte material de la empresa, es decir esta conformada por la apariencia de la infraestructura de la organización, vestimenta de los colaboradores, equipo, publicidad actualizada, etc.

### Capacidad de respuesta

Es la disposición o prontitud que ponen los colaboradores de una organización en satisfacer la demanda de sus clientes.

### Seguridad

Es el grado de cortesía y conocimiento que demuestran los colaboradores, y su capacidad por generar confianza y credibilidad en el consumidor o cliente.

### Empatía

Es el nivel atención que brinda el colaborador a sus clientes prestando atención a sus solicitudes haciéndolo sentirse valorado y atendido de forma individual.

## **1.4. Formulación del problema**

¿De qué manera las estrategias de gestión administrativa mejorarán la calidad de servicio en la Municipalidad distrital de la Victoria, Lima 2019?

## **1.5. Justificación e importancia del estudio**

Ñaupas, Novoa, Villagómez y Mejía (2013) detallan a continuación los tipos de justificación:

Tiene relevancia teórica ya que el estudio incrementará el nivel de conocimiento con respecto a las variables en estudio, fundamentado la calidad de servicio en el Modelo de Servqual por la cual servirá para dar respaldo a la investigación, además sustentará la variable gestión administrativa en un municipio con el fin de buscar posibles soluciones a la situación actual en el distrito de la Victoria.

Es relevante metodológicamente, ya que la investigación al determinar el nivel de la calidad de servicios en la municipalidad de la Victoria diseñará una

estructura de las estrategias de la gestión administrativa que servirá de una solución a su problemática actual, por la cual fue evaluada por tres jueces expertos para su correspondiente validación y su futura implementación en la entidad edil, asimismo servirá como referencia para futuras investigaciones.

Tiene relevancia social, ya que se beneficiaría la población del distrito de la Victoria porque se disminuirán los factores que originan una deficiente atención al público como lo son los tiempos de espera, el desconocimiento del personal, falta de empatía, etc. conllevando a una calidad de servicio óptimo, por otro lado, los colaboradores del municipio también serán los beneficiados porque reducirán los cuellos de botella y las largas colas que generaba sobrecarga laboral y horas extras.

Tiene relevancia práctica, porque solucionará el proceso de atención y administrativo dentro de la entidad edil ya que al aplicar estrategias de gestión administrativa mejorará la calidad de atención por la cual la satisfacción de los usuarios será positiva y recomendarán

## **1.6. Hipótesis**

**H<sub>0</sub>:** Si se propone estrategias de gestión administrativa entonces mejorará la calidad de servicio en la Municipalidad distrital de la Victoria, Lima 2019.

**H<sub>1</sub>:** Si no se propone estrategias de gestión administrativa entonces no mejorará la calidad de servicio en la Municipalidad distrital de la Victoria, Lima 2019.

## **1.7. Objetivos**

### **1.7.1. Objetivo general**

Proponer un modelo de gestión administrativa para mejorar la calidad de servicio en la Municipalidad distrital de la Victoria, Lima 2019.

### **1.7.2. Objetivos específicos**

Identificar la situación actual de la gestión administrativa en la Municipalidad distrital de la Victoria, Lima 2019.

Determinar el nivel de calidad de servicios que tiene la Municipalidad distrital de la Victoria, Lima 2019.

Elaborar estrategias de gestión administrativa para mejorar la calidad de servicios en la Municipalidad distrital de la Victoria, Lima 2019.

**CAPÍTULO II:  
MATERIAL Y MÉTODO**

## **CAPÍTULO II: MATERIAL Y MÉTODO**

### **2.1. Tipo y diseño de investigación**

#### **Tipo de investigación**

Fue de tipo propositiva porque se basa en una solución que existe dentro de una institución, en este caso dentro de la Municipalidad; asimismo se tomó una información detallada para ver los problemas existentes por la cual se elaboró estrategias de gestión administrativas para mejorar la calidad de servicio de la MDLV.

Ñaupas, Mejía, Novoa, & Willagomez (2013), infieren que un estudio propositivo tiene la finalidad de buscar una solución o alternativas para una que organización supere la problemática actual.

A su vez es descriptiva ya que describe sucesos o situaciones que se le presentan a una población determinada, empresas, etc. con el fin de determinar cómo se encuentra la variable en estudio

Hernández, Fernández, & Baptista (2014) afirman que las investigaciones descriptivas son las que describen características, eventos, fenómenos, propiedades de una población, comunidades, etc, siendo estos sujetos de análisis.

#### **Diseño de investigación**

No experimental, ya que las variables al momento de aplicar su instrumento y procesarlo no se modificará o sufrirá variación alguna (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, p. 152-154)

Además, es de corte transversal porque el recojo de información (aplicación de encuesta) se realizará en una sola temporalidad y un determinado lugar (entidad en estudio) (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, p. 152-154)

Es por ello que los investigadores analizaran la gestión administrativa y la calidad de servicio, observándolos en su ambiente natural para después analizarlos.

## 2.2. Población y muestra

La diana estuvo constituida por 4500 usuarios de la Municipalidad distrital de la Victoria, Lima 2019.

### Muestra

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

Dónde:

N= es el total de la población = 4500 clientes

p= 0.50

q = 0.50

Z= Nivel de confianza al 95% = 1.95

e= Error de estimación 5%

$$= \frac{(1.96)^2 \times 0.5 \times 0.5 \times 4500}{0.05^2(4500-1) + 1.962 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$= 355 \quad \text{clientes}$$

La muestra obtenida es de 355 consumidores que se les aplicó un cuestionario.

## 2.3. Variables, operacionalización

### Definición conceptual

Variable independiente: Gestión Administrativa

Según Taylor, (1991), afirma que la administración tiene como principal objeto asegurar con éxito la prosperidad del jefe junto la prosperidad de sus colaboradores.

Variable dependiente: Calidad de servicio

Según Zeithaml, Berry y Parasuraman (1985) Es la calidad percibida, en pocas palabras es la opinión positiva del consumidor con respecto al servicio o producto adquirido. En pocas palabras es un juicio o actitud positiva hacia a un servicio y el cumplimiento con sus necesidades que generaba el vacío de éste.

### **Definición operacional**

#### Gestión Administrativa

Cuestionario sobre gestión administrativa (Peña, 2018), cuenta con 5 dimensiones que son: Planeación, Organización, Interacción, Dirección y Control; además cuenta con 20 ítems.

#### Calidad de servicio

Cuestionario para medir la calidad de servicio (Zeithaml , Parasuraman, & Berry , 2004), cuenta con 5 dimensiones que son: Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad, Empatía, Elementos tangibles y además cuenta con 22 ítems.

**Tabla 1***Operacionalización de variables***Variable gestión administrativa**

<b>Variable</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Preguntas</b>	<b>Tecnica / Instrumento</b>
Gestión administrativa	Planeación	Plan	P1,P2,P3,P4	
	Organización	Distribución	P5,P6,P7,P8	
	Integración	Motivacion	P9,P10,P11,P12	Encuesta
	Dirección	Liderazgo	P13,P14,P15,P16	Cuestionario
	Control	Nivel de control	P17,P18,P19,P20	

*Fuente: elaboración propia*

### Variable calidad de servicio

<b>Variable</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Preguntas</b>	<b>Tecnica / Instrumento</b>
Calidad de servicio	Fiabilidad	informacion	P1,P2,P3,P4,P5	Encuesta
	Capacidad de respuesta	espera	P6,P7,P8,P9	
	Seguridad	nivel de seguridad	P10,P11,P12,P13	Cuestionario
	Empatia	atención	P14,P15,P16,P17,P18	Cuestionario
Elementos tangibles	instalaciones	P19,P20,P21,P22		

*Fuente: elaboración propia*

## **2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

### **Técnica**

Se aplicó una encuesta para la variable calidad de servicio y gestión administrativa que tiene por finalidad medir el nivel en el que se encuentra esta variable con el fin de mejorarla con las estrategias a aplicar en la MDLV.

Según Hernández et al., (2014) la encuesta busca recoger la información de una muestra en estudio con preguntas cerradas con el fin de analizar la problemática actual de una organización.

### **Instrumento**

Según Hernández et al. (2014), el cuestionario es la agrupación de preguntas cerradas que se le realizó a la población en estudio con el fin de registrar información relevante de un estudio, su medida es en base a la escala de Likert.

El instrumento que se aplicó para medir la variable Gestión Administrativa fue el Cuestionario sobre gestión administrativa (Peña, 2018), cuenta con 5 dimensiones que son: Planeación, Organización, Interacción, Dirección y Control; además cuenta con 20 ítems.

Asimismo, variable calidad de servicio se adaptó del modelo SERVQUAL (Parasuraman, Zeithaml, y Berry, 1985, p.45); el instrumento se compone de 22 ítems cuenta con 5 dimensiones que son: Fiabilidad, Sensibilidad, Seguridad, Empatía, Elementos tangibles.

### **Validez**

Se realizará con la revisión de tres jueces expertos en la materia; validándose de esta manera las 20 preguntas del cuestionario sobre gestión administrativa y 22 preguntas del cuestionario de calidad de servicio.

## **Confiabilidad**

Al procesar el instrumento en el SPSS V. 26 como prueba piloto a 20 consumidores, se obtuvo un nivel de confiabilidad de 0.847 siendo este el alfa de cronbach del cuestionario gestión administrativa y 0.82 para el cuestionario de calidad de servicio, esto significa que son altamente confiables ambos instrumentos.

### **2.5. Procedimiento de análisis de datos**

Para el procedimiento de análisis de datos se aplicó los cuestionarios, por la cual la información se registró en el SPSS para realizar el análisis descriptivo e inferencial, por la cual se obtuvo tablas y gráficos, así como también se realizó la comprobación de hipótesis y medición de confiabilidad (alfa de Cronbach) del instrumento.

### **2.6. Criterios éticos**

**Observación participante:** el tesista fue prudente en el proceso de recojo de información, siendo responsable y ético al momento de interactuar con la muestra involucrada en el estudio.

**Confidencialidad:** el tesista indicó al encuestado que la información vertida será netamente confidencial y reservado.

**Consentimiento informante:** la muestra consentirá brindar la información en el estudio, por la cual se le indicó sus derechos.

### **2.7. Criterios de rigor científico**

Según Noreña, Alcaraz-Moreno, Rojas, y Rebolledo-Malpica (2012) son los siguientes que se describen a continuación:

**Credibilidad mediante el valor de la verdad y autenticidad:** se reconocerá la información vertida por el informante como veraz, la cual servirá para realizar la triangulación en la discusión de resultados.

**Transferibilidad y aplicabilidad:** los resultados obtenidos generaron unas evidencias valiosas para el bienestar de la institución en estudio. Asimismo, se describirá el proceso aplicado en el contexto donde se aplicará el estudio tomando en cuenta los sujetos que participaran en la investigación.

**Consistencia para la replicabilidad:** se aplicó la triangulación (teoría, resultados e investigadores) de la información la cual permitió el reforzamiento de la discusión.

**Confirmabilidad y neutralidad:** significa que la información vertida por la unidad de análisis se evidenció en resultados la cual fueron contrastados con las bases teóricas y trabajos previos.

**Relevancia:** se determinará la finalidad de lograr los objetivos elaborados con el propósito de desarrollar una investigación de calidad.

## CAPÍTULO III: RESULTADOS

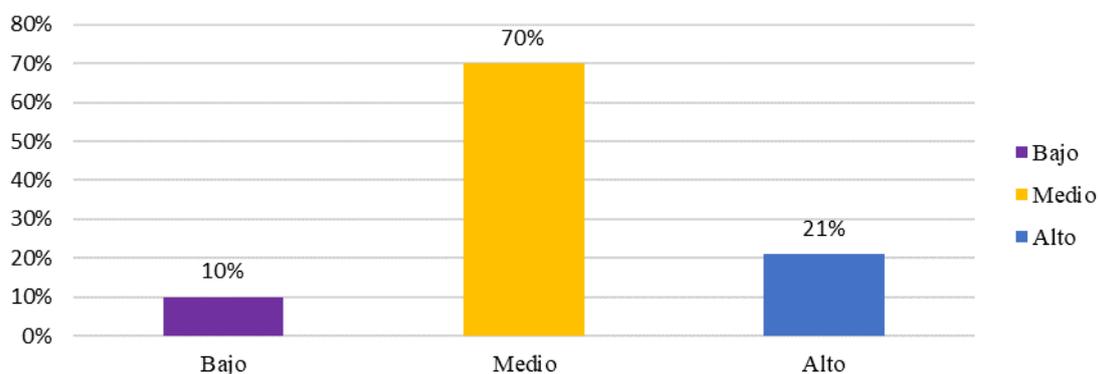
### 3.1. Tablas y figuras

#### 3.1.1. Gestión Administrativa

**Tabla 2.** Nivel de la dimensión de Planeación

	Frecuencia	Porcentaje %
Bajo	34	10
Medio	247	70
Alto	74	21
Total	355	100

**Fuente:** Encuesta aplicada a los usuarios de la Municipalidad de la Victoria, Lima



**Figura 3.** Nivel de la dimensión planeación de la Gestión Administrativa de la Municipalidad de la Victoria, Lima

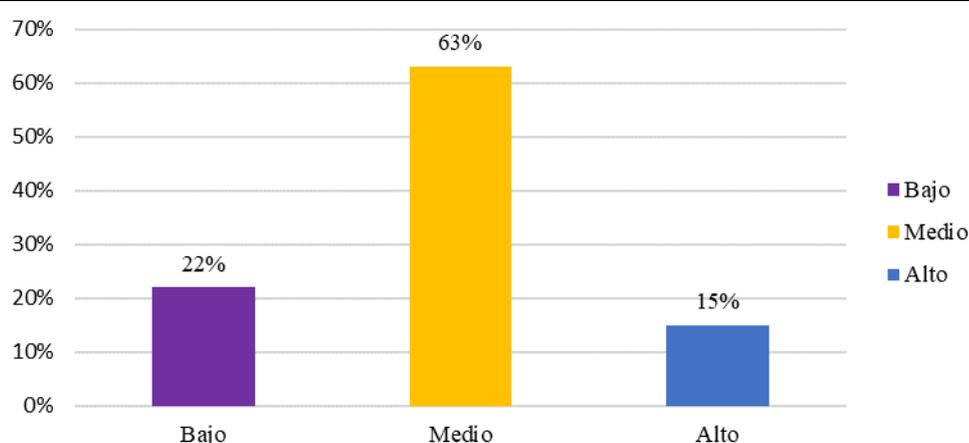
**Fuente:** Encuesta aplicada a los usuarios de la Municipalidad de la Victoria, Lima

**Interpretación:** En la figura N° 4, se observa que de los 355 usuarios, el 10,0% (34) indica que la dimensión planeación de la Gestión Administrativa de la Municipalidad distrital La victoria, Lima está en un nivel bajo, el 70,0 % (247) indica que está en un nivel medio y el 21.0%(74) indica que está en un nivel alto. Por lo tanto se puede apreciar que la muestra en estudio consideró en un mayor porcentaje el nivel medio para la dimensión planeación de la gestión administrativa.

**Tabla 3.** Nivel de la dimensión de Organización

	Frecuencia	Porcentaje %
Bajo	78	22
Medio	222	63
Alto	55	15
Total	355	100

**Fuente:** Encuesta aplicada a los usuarios de la Municipalidad de la Victoria, Lima.



**Figura 4.** Nivel de la dimensión organización de la Gestión Administrativa de la Municipalidad de la Victoria, Lima

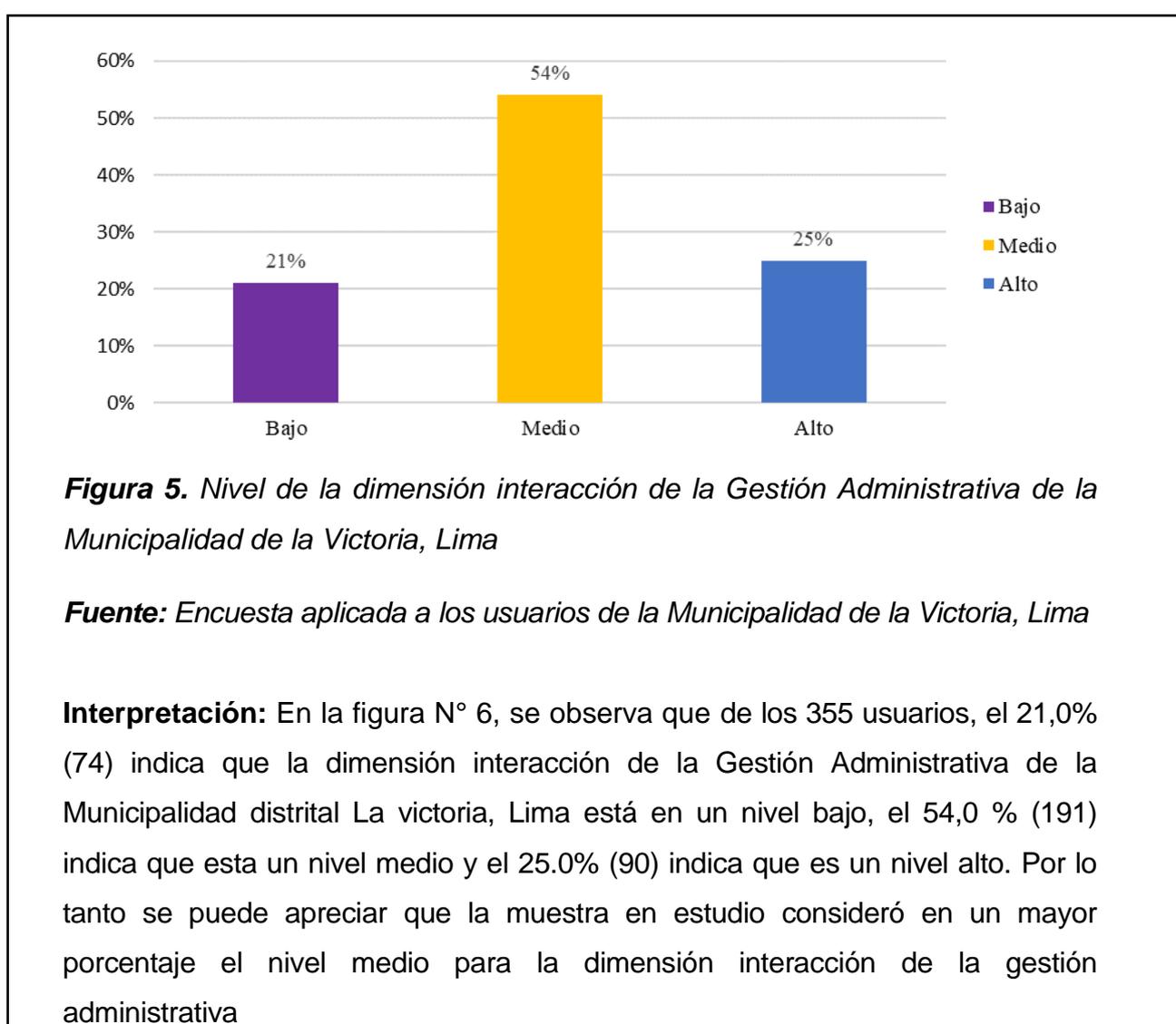
**Fuente:** Encuesta aplicada a los usuarios de la Municipalidad de la Victoria, Lima

**Interpretación:** En la figura N° 5, se observa que de los 355 usuarios, el 22,0% (78) indica que la dimensión organización de la Gestión Administrativa de la Municipalidad distrital La victoria, Lima está en un nivel bajo, el 73,0 % (222) indica que está un nivel medio y el 15.0% (55) indica que está un nivel alto. Por lo tanto se puede apreciar que la muestra en estudio consideró en un mayor porcentaje el nivel medio para la dimensión organización de la gestión administrativa

**Tabla 4.** Nivel de la dimensión de Interacción

	Frecuencia	Porcentaje %
Bajo	74	21
Medio	191	54
Alto	90	25
Total	355	100

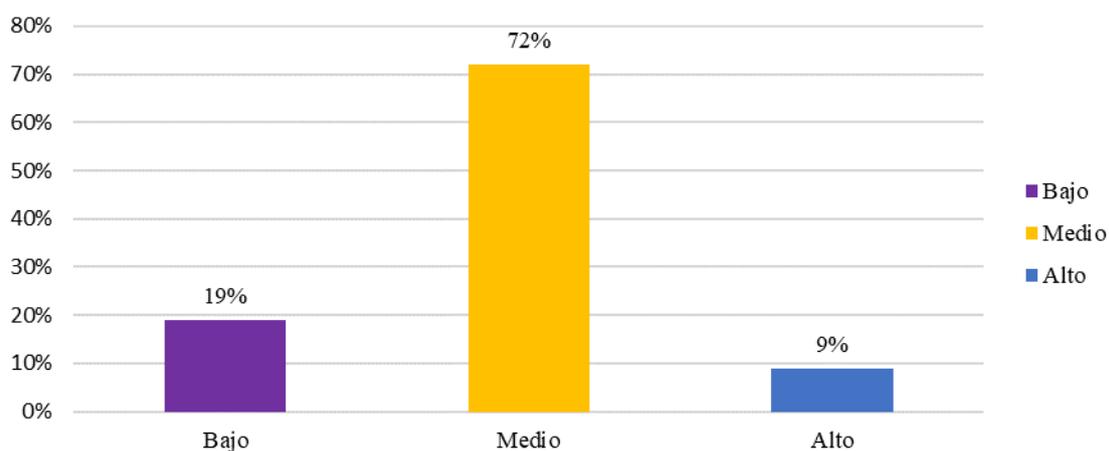
**Fuente:** Encuesta aplicada a los usuarios de la Municipalidad de la Victoria, Lima



**Tabla 5.** Nivel de la dimensión de Dirección.

	Frecuencia	Porcentaje %
Bajo	68	19
Medio	225	72
Alto	32	9
Total	355	100

**Fuente:** Encuesta aplicada a los usuarios de la Municipalidad de la Victoria, Lima.



**Figura 6.** Nivel de la dimensión dirección de la Gestión Administrativa de la Municipalidad de la Victoria, Lima.

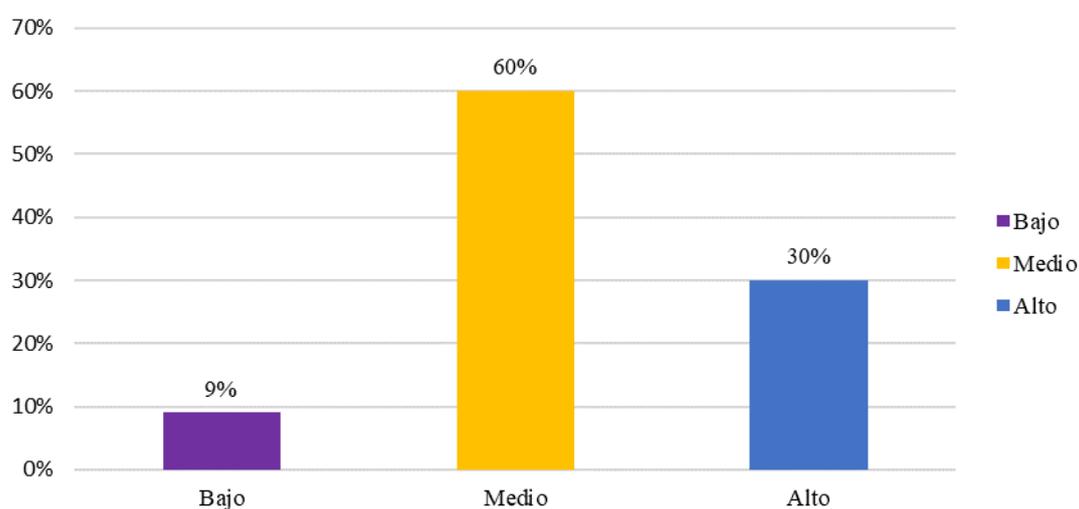
**Fuente:** Encuesta aplicada a los usuarios de la Municipalidad de la Victoria, Lima.

**Interpretación:** En la figura N° 7, se observa que de los 355 usuarios, el 19,0% (68) indica que la dimensión dirección de la Gestión Administrativa de la Municipalidad distrital La victoria, Lima está en un nivel bajo, el 72,0 % (225) indica que está en un nivel medio y el 9.0 % (32) indica que está en un nivel alto. Por lo tanto se puede apreciar que la muestra en estudio consideró en un mayor porcentaje el nivel medio para la dimensión dirección de la gestión administrativa.

**Tabla 6.** Nivel de la dimensión Control

	Frecuencia	Porcentaje %
Bajo	33	9
Medio	214	60
Alto	108	30
Total	355	100

**Fuente:** Encuesta aplicada a los usuarios de la Municipalidad de la Victoria, Lima



**Figura 7.** Nivel de la dimensión control de la Gestión Administrativa de la Municipalidad de la Victoria, Lima

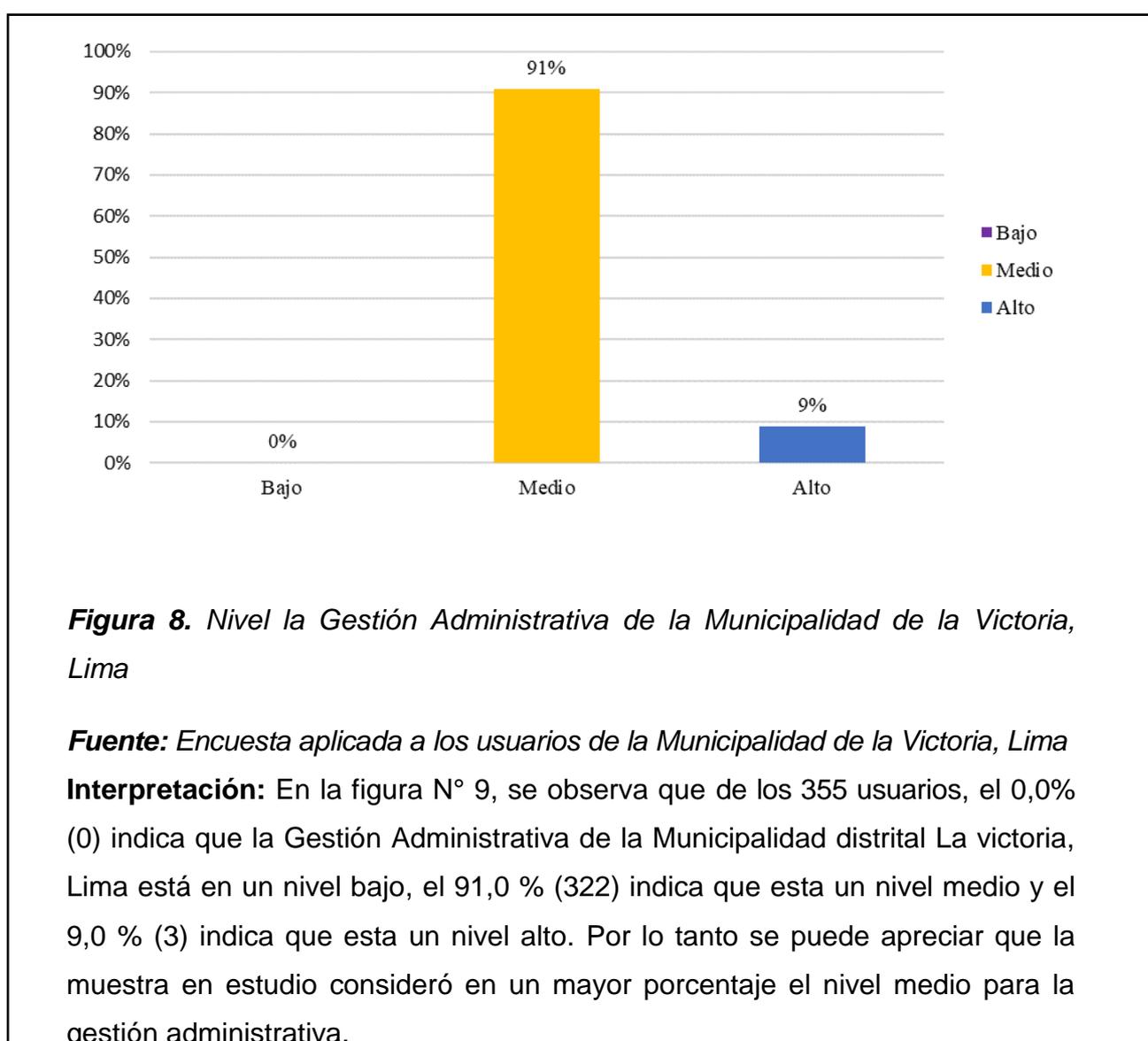
**Fuente:** Encuesta aplicada a los usuarios de la Municipalidad de la Victoria, Lima

**Interpretación:** En la figura N° 8, se observa que de los 355 usuarios, el 9,0% (33) indica que la dimensión control de la Gestión Administrativa de la Municipalidad distrital La victoria, Lima está en un nivel bajo, el 60,0 % (214) indica que esta un nivel medio y el 30,0% (108) indica que está en un nivel alto. Por lo tanto se puede apreciar que la muestra en estudio consideró en un mayor porcentaje el nivel medio para la dimensión control de la gestión administrativa de la Municipalidad distrital La victoria, Lima.

**Tabla 7.** Nivel Gestión Administrativa

	Frecuencia	Porcentaje %
Bajo	0	0
Medio	322	91
Alto	33	9
Total	355	100

**Fuente:** Encuesta aplicada a los usuarios de la Municipalidad de la Victoria, Lima



**Figura 8.** Nivel la Gestión Administrativa de la Municipalidad de la Victoria, Lima

**Fuente:** Encuesta aplicada a los usuarios de la Municipalidad de la Victoria, Lima

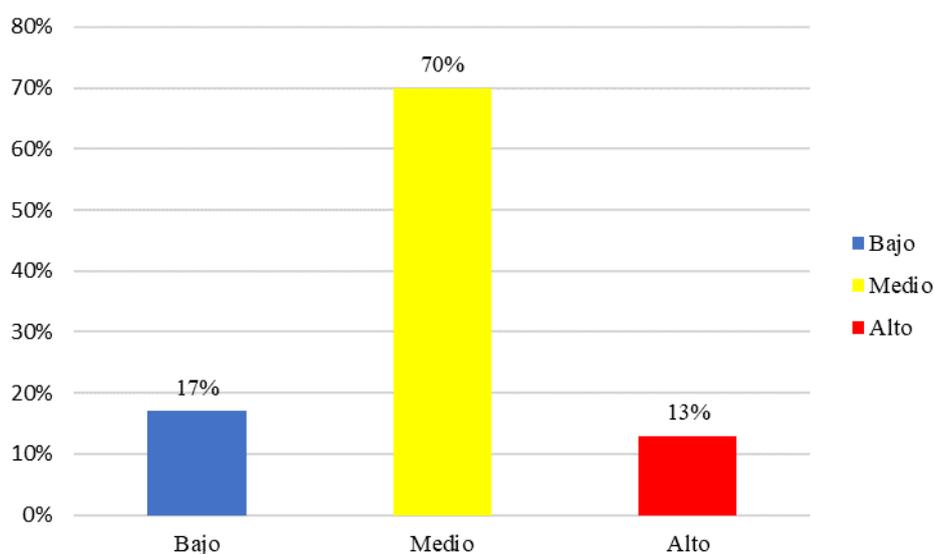
**Interpretación:** En la figura N° 9, se observa que de los 355 usuarios, el 0,0% (0) indica que la Gestión Administrativa de la Municipalidad distrital La victoria, Lima está en un nivel bajo, el 91,0 % (322) indica que esta un nivel medio y el 9,0 % (3) indica que esta un nivel alto. Por lo tanto se puede apreciar que la muestra en estudio consideró en un mayor porcentaje el nivel medio para la gestión administrativa.

### 3.1.2. Calidad de servicio

**Tabla 8.** Nivel de la dimensión Fiabilidad de la Calidad de servicio

	Frecuencia	Porcentaje %
Bajo	61	17
Medio	249	70
Alto	45	13
Total	355	100

**Fuente:** Encuesta aplicada a los usuarios de la Municipalidad de la Victoria, Lima



**Figura 9.** Nivel de la dimensión Fiabilidad de la Calidad de servicio de la Municipalidad de la Victoria, Lima.

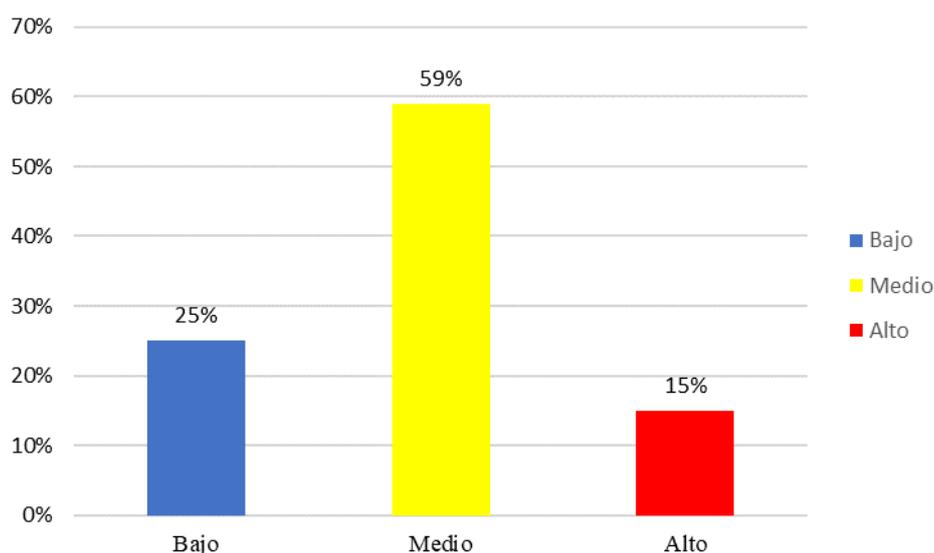
**Fuente:** Encuesta aplicada a los usuarios de la Municipalidad de la Victoria, Lima

**Interpretación:** En la figura N° 10, se observa que de los 355 usuarios, el 17,0% (61) indica que la dimensión Fiabilidad de la Calidad de servicio de la Municipalidad distrital La victoria, Lima está en un nivel bajo, el 70,0 % (249) indica que esta en un nivel medio y el 13% (45) indica que está en un nivel alto. Por lo tanto se puede apreciar que la muestra en estudio consideró en un mayor porcentaje el nivel medio para la dimensión Fiabilidad de la Calidad de servicio.

**Tabla 9:** Nivel de la dimensión Capacidad de respuesta de la Calidad de servicio

	Frecuencia	Porcentaje %
Bajo	89	25
Medio	211	59
Alto	55	15
Total	355	100

**Fuente:** Encuesta aplicada a los usuarios de la Municipalidad de la Victoria, Lima



**Figura 10.** Nivel de la dimensión Capacidad de respuesta de la Calidad de servicio de la Municipalidad de la Victoria, Lima

**Fuente:** Encuesta aplicada a los usuarios de la Municipalidad de la Victoria, Lima

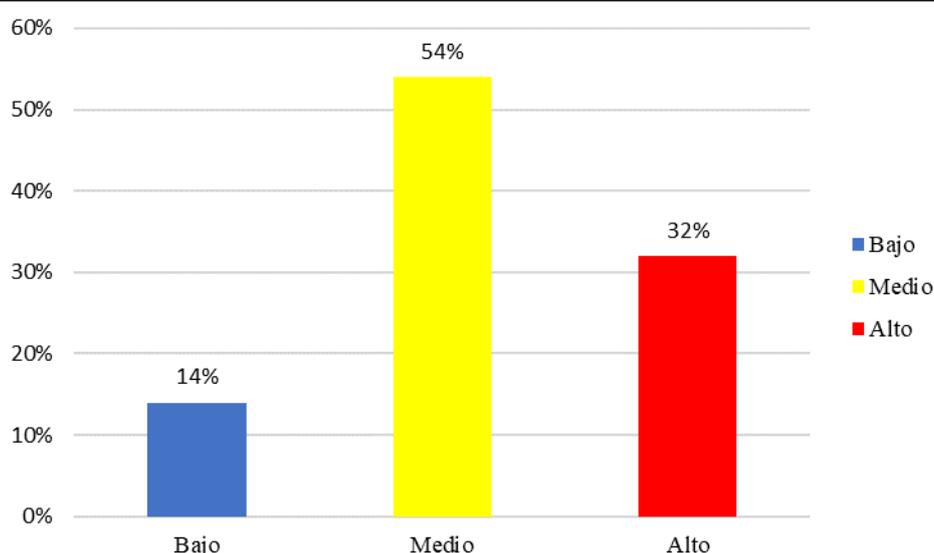
**Interpretación:** En la figura N° 11, se observa que, de los 355 usuarios, el 25,0% (89) indica que la dimensión Capacidad de respuesta de la Calidad de servicio de la Municipalidad distrital La victoria, Lima está en un nivel bajo, el 59,0 % (211) indica que está en un nivel medio y el 15% (55) indica que está en un nivel alto. Por lo tanto, se puede apreciar que la muestra en estudio consideró en un mayor porcentaje el nivel medio para dimensión Capacidad de

respuesta de la Calidad de servicio.

**Tabla 10.** Nivel de la dimensión Seguridad de la Calidad de servicio

	Frecuencia	Porcentaje %
Bajo	48	14
Medio	192	54
Alto	115	32
Total	355	100

**Fuente:** Encuesta aplicada a los usuarios de la Municipalidad de la Victoria, Lima



**Figura 11.** Nivel de la dimensión Seguridad de la Calidad de servicio de la Municipalidad de la Victoria, Lima

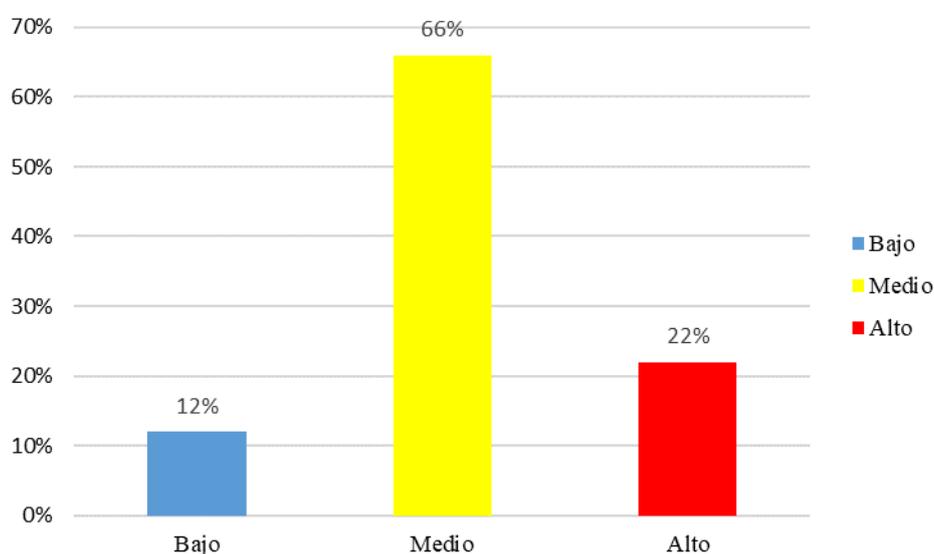
**Fuente:** Encuesta aplicada a los usuarios de la Municipalidad de la Victoria, Lima

**Interpretación:** En la figura N° 12, se observa que de los 355 usuarios, el 14,0% (48) indica que la dimensión Seguridad de la Calidad de servicio de la Municipalidad distrital La victoria, Lima está en un nivel bajo, el 54,0 % (192) indica que está un nivel medio y el 32% (115) indica que está un nivel alto. Por lo tanto se puede apreciar que la muestra en estudio consideró en un mayor porcentaje el nivel medio para dimensión Seguridad de la Calidad de servicio.

**Tabla 11.** Nivel de la dimensión Empatía de la Calidad de servicio

	Frecuencia	Porcentaje %
Bajo	43	12
Medio	233	66
Alto	79	22
Total	355	100

**Fuente:** Encuesta aplicada a los usuarios de la Municipalidad de la Victoria, Lima



**Figura 12.** Nivel de la dimensión Empatía de la Calidad de servicio de la Municipalidad de la Victoria, Lima

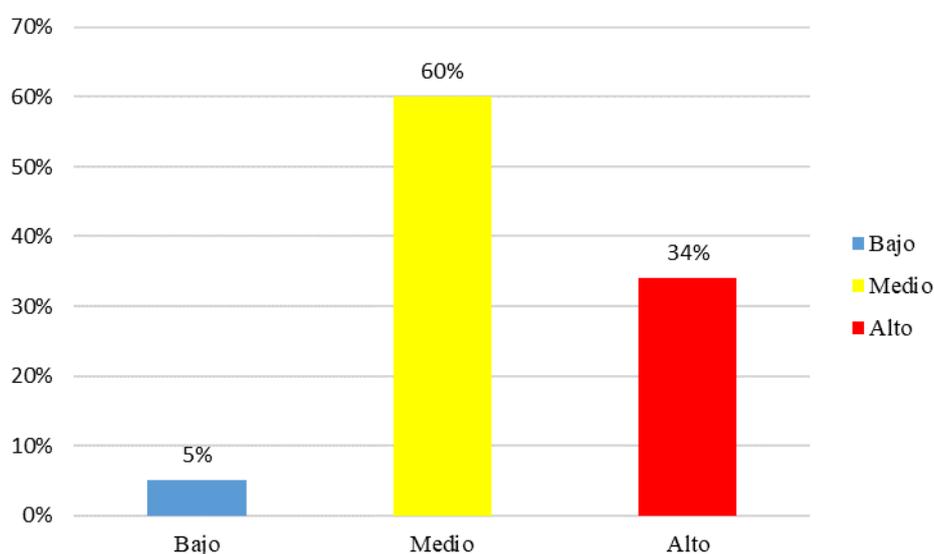
**Fuente:** Encuesta aplicada a los usuarios de la Municipalidad de la Victoria, Lima

**Interpretación:** En la figura N° 13, se observa que de los 355 usuarios, el 12,0% (43) indica que la dimensión Empatía de la Calidad de servicio de la Municipalidad distrital La victoria, Lima está en un nivel bajo, el 66,0 % (233) indica que está en un nivel medio y el 22% (79) indica que está un nivel alto. Por lo tanto se puede apreciar que la muestra en estudio consideró en un mayor porcentaje el nivel medio para dimensión Empatía de la Calidad de servicio.

**Tabla 12.** Nivel de la dimensión Elementos tangibles de la Calidad de servicio

	Frecuencia	Porcentaje %
Bajo	19	5
Medio	214	60
Alto	122	34
Total	355	100

**Fuente:** Encuesta aplicada a los usuarios de la Municipalidad de la Victoria, Lima



**Figura 13.** Nivel de la dimensión Elementos tangibles de la Calidad de servicio de la Municipalidad de la Victoria, Lima

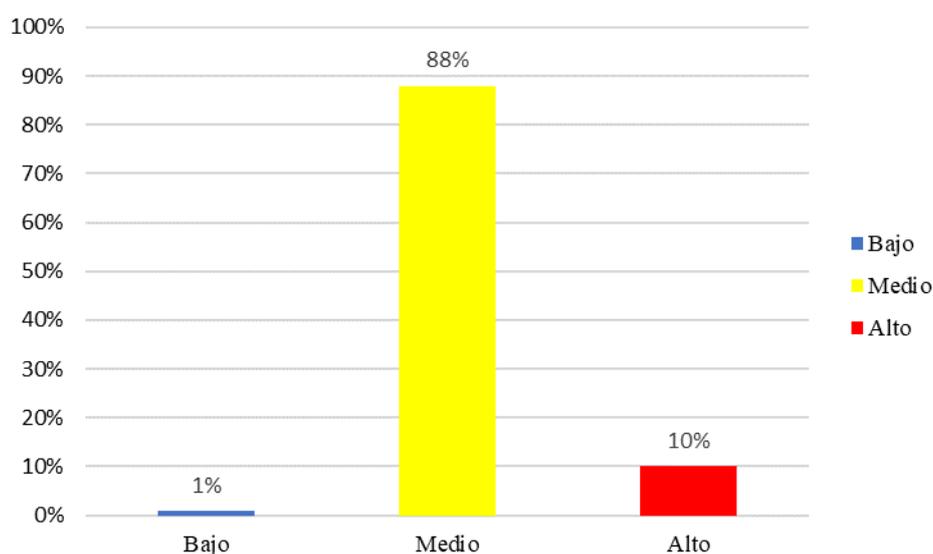
**Fuente:** Encuesta aplicada a los usuarios de la Municipalidad de la Victoria, Lima

**Interpretación:** En la figura N° 14, se observa que, de los 355 usuarios, el 5,0% (19) indica que la dimensión Elementos tangibles de la Calidad de servicio de la Municipalidad distrital La victoria, Lima está en un nivel bajo, el 60,0 % (214) indica que está en un nivel medio y el 34% (122) indica que está un nivel alto. Por lo tanto, se puede apreciar que la muestra en estudio consideró en un mayor porcentaje el nivel medio para dimensión Elementos tangibles de la Calidad de servicio.

**Tabla 13.** Nivel de Calidad de Servicio

	Frecuencia	Porcentaje %
Bajo	4	1
Medio	313	88
Alto	37	10
Total	355	100

**Fuente:** Encuesta aplicada a los usuarios de la Municipalidad de la Victoria, Lima



**Figura 14.** Nivel de la Calidad de servicio de la Municipalidad de la Victoria, Lima

**Fuente:** Encuesta aplicada a los usuarios de la Municipalidad de la Victoria, Lima

**Interpretación:** En la figura N° 15, se observa que de los 355 usuarios, el 1,0% (4) indica que la Calidad de servicio de la Municipalidad distrital La victoria, Lima está en un nivel bajo, el 88,0 % (313) indica que está en un nivel medio y el 10% (37) indica que está en un nivel alto. Por lo tanto se puede apreciar que la muestra en estudio consideró en un mayor porcentaje el nivel medio para la Calidad de servicio de la Municipalidad distrital La victoria, Lima.

### **3.2. Discusión de resultados**

Luego de describir y analizar los diferentes resultados obtenidos en la investigación mediante las encuestas realizadas a la muestra de estudio, se procede ahora realizar su respectiva discusión.

Para el primer objetivo planteado Identificar la situación actual de la gestión administrativa en la Municipalidad distrital de la Victoria, Lima 2019, tenemos que:

En la tabla N° 7, se observa que, de los 355 usuarios, el 91,0 % (322) indica que la Gestión Administrativa de la Municipalidad distrital La victoria, Lima está en un nivel medio y el 9,0 % (3) indica que está un nivel alto. Por lo tanto, se puede apreciar que la muestra en estudio consideró en un mayor porcentaje el nivel medio para la gestión administrativa. Según Chiavenato, (2010) Es la manera de inspeccionar, ordenar y planear el uso de instrumentos de una organización con el fin de alcanzar los objetivos, por su parte también es lograr analizar los objetivos cuando se van a ejecutar para cumplirlos siguiendo una serie de fases como la planificación, organización, evaluación, dirección y el control de las actividades que se llevan a cabo en los diferentes niveles de la organización con la finalidad de cumplir con las metas ya establecidas. En su estudio Santana (2016) en su estudio cuyo propósito fundamental es analizar la relación entre la planificación estratégica (PE) y gestión administrativa del GAD de Tungurahua, este tipo de estudio es cuantitativa y correlacional, asimismo el tamaño de la diana es de 350 colaboradores por la cual tomó una muestra de 155 servidores públicos, además se elaboró un cuestionario como instrumento. Por lo tanto, se concluyó que debido a la deficiente habilidad técnica del PE la gestión administrativa se afectada y se realiza el cumplimiento de procesos al 100%. Además, Sandoval (2018), concluye que la gestión de la administración obtuvo un nivel de correlación media y positiva con la variable calidad de servicio en la empresa de Arequipa, afirmando que existe una significativa relación entre las variables y la hipótesis alterna se acepta.

Para el Segundo Objetivo Determinar el nivel de calidad de servicios que tiene la Municipalidad distrital de la Victoria, Lima 2019, tenemos que:

En la tabla N° 13, se observa que de los 355 usuarios, el 88,0 % (313) indica que la Calidad de servicio de la Municipalidad distrital La victoria, Lima está en nivel medio y el 10% (37) indica que está en un nivel alto. Por lo tanto, se puede apreciar que la muestra en estudio consideró en un mayor porcentaje el nivel medio para la Calidad de servicio de la Municipalidad distrital La victoria, Lima. Según Parasuraman, Zeithaml, & Berry, (1985) sostuvieron que, es la calidad percibida, en pocas palabras es la opinión positiva del consumidor con respecto al servicio o producto adquirido. En pocas palabras es un juicio o actitud positiva hacia a un servicio y el cumplimiento con sus necesidades que generaba el vacío de éste. En su estudio Torres (2018) concluyó que el nivel de calidad de servicio tiene un 45% de aceptación, por la cual aún se encuentra en proceso de crecimiento, debido a que existen factores que influyen el GAD de Ambatillo como demora en atención al usuario, personal no empático, baja nivel de respuesta del personal. Además, Sánchez (2015), indica que en la actualidad los clientes esperan productos y servicios de calidad superior; quieren ser tratados de manera personalizada, que se preocupen por ellos, porque les oferten lo que necesitan, y ante lo cual responden con su fidelización.

### **3.3. Propuesta de la Investigación**

#### **3.3.1. Presentación de la empresa**

La Municipalidad Distrital de la Victoria, Lima, es una entidad edil que presta servicios municipales a la comunidad buscando impulsar el desarrollo integral, conservar el medio ambiente, cuidado de zonas verdes, limpieza y recojo de basura, brindar seguridad ciudadana de los vecinos.

La Municipalidad Distrital de La Victoria Lima (Mlv) (MLV) es una entidad adscrita a Municipalidad Metropolitana de Lima.

#### **3.3.2. Fundamentación de la propuesta**

La propuesta se elabora en base a las teorías citadas en el marco teórico, se busca mejorar la calidad de servicios que brindan los colaboradores por la cual se identificó una estrategia de mejora que involucre a la

administración de la municipalidad, donde el actor principal es el usuario externo que con su satisfacción de los servicios solicitados aprobará la atención del personal.

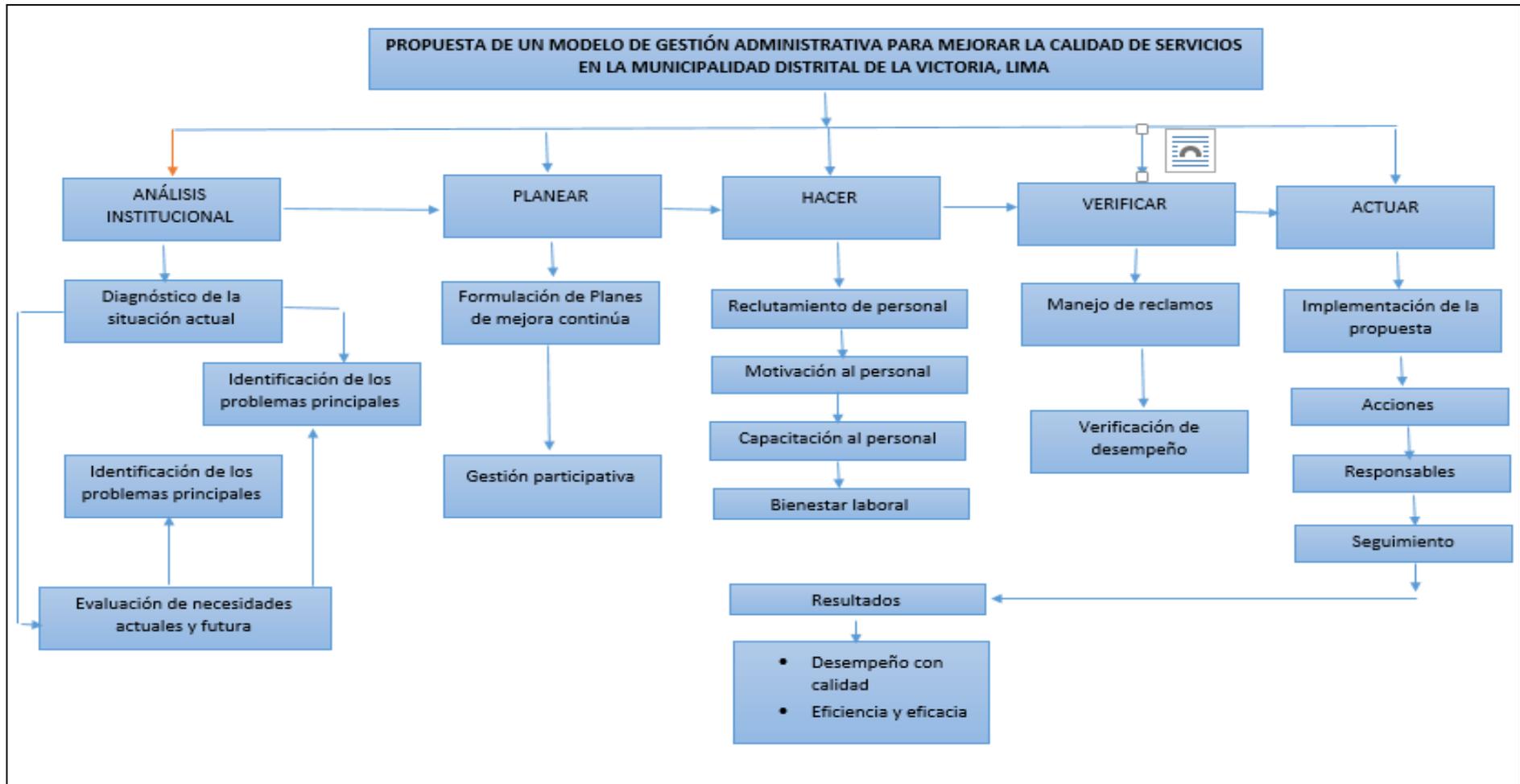
Para determinar la estrategia de mejora se visualizó las falencias en los resultados procesados donde las cinco dimensiones de calidad de servicio se encuentran en proceso bajo un nivel medio, por la cual se puede mejorar con la propuesta claro está que quienes aporten al cambio y a la mejora del servicio debe ser personal involucrado y también la administración. Por la cual en el desarrollo de la presente propuesta se van a ir estableciendo las estrategias adecuadas y acorde a la realidad de la Municipalidad distrital de la Victoria de Lima.

### **3.3.3. Objetivo de la propuesta**

Elaborar una propuesta de gestión administrativa para mejorar de la calidad de servicio en la Municipalidad distrital de la Victoria, Lima 2019.

### **3.3.4. Diseño de la propuesta**

A continuación, en la siguiente figura se presentará el modelo a seguir para la propuesta:



**Figura 15.** Modelo de Gestión administrativa

**Fuente:** Elaboración Propia

### **3.3.5. Desarrollo de la propuesta**

#### **Diagnóstico de la situación actual**

Los servicios que brinda la municipalidad no se encuentra en 100% adecuado a la realidad, muchas veces no se encuentra personal capacitado para brindar una atención de calidad, brindar informes, página web deficiente para realizar los trámites online, procesos administrativos lentos, por la cual conlleva insatisfacción en el usuario externo que muchas veces salen descontentos porque no pudieron ingresar un reclamo, no fueron escuchados, conllevando a generar una mala imagen para institución edil.

#### **Etapas I: Planear**

<b>Actividades</b>	<b>Acciones</b>	<b>Responsable</b>	<b>Periodo</b>
Formulación de planes	Identificar qué somos en la actualidad. Identificar lo que deseamos ser en el futuro. Identificar lo que el distrito quiere de nosotros. Conocer los factores internos y externos que determinarán nuestro Plan Estratégico. Definir las acciones que nos permitirán cumplir con las metas propuestas. Definir los recursos necesarios. Establecer indicadores de gestión para el seguimiento del plan.	Gerencia	La revisión de indicadores será de forma mensual y trimestral
Gestión participativa	Creación de un comité de gestión participativa para realizar mesas de trabajo con los trabajadores. Fomentar la creatividad, las nuevas ideas, la iniciativa.	Recursos Humanos	

**Tabla 14.** *Etapa I: Planear*

**Fuente:** *Elaboración Propia*

## **Etapa II. Hacer**

### **Reclutamiento de personal**

Es esencialmente un sistema de información a través del cual la organización difunde y brinda al mercado de recursos humanos las oportunidades laborales que pretende cubrir. Para ser eficaz, la contratación debe atraer a un número suficiente de candidatos para satisfacer plenamente el proceso de selección.

### **Motivación al personal**

La motivación se basa en cosas que impulsan a las personas a realizar ciertas acciones y mantener su comportamiento hasta que alcanzan todos los objetivos establecidos.

### **Capacitación al personal**

El trabajo de investigación ha comprobado que al municipio no le importa la existencia del problema de brindar una buena calidad de servicio al público, por lo que la capacitación de los trabajadores es necesaria e indispensable. Es por ello que el modelo se basa en la formación, por ello necesita expertos en la formación y motivación de los empleados del sector público para generar compromiso y mejorar la calidad del personal de la agencia.

### **Bienestar laboral**

Si quieres que tus empleados traten bien a tus clientes, primero debes tratarlos como clientes internos, porque si tenemos un empleado positivo que está satisfecho con la organización, debe tener una sensación de felicidad en el trabajo. Implementar todos los recursos necesarios para mejorar la eficiencia del trabajo a través de equipos apropiados y necesarios que ayuden a mejorar las actividades de los trabajadores.

**Tabla 15. Etapa II: Hacer**

<b>Actividades</b>	<b>Acciones</b>	<b>Responsable</b>	<b>Periodo</b>
Reclutamiento de personal	Atraer una cantidad de candidatos. Verificar el perfil del profesional.	Recursos humanos	Se deberá realizar de forma mensual, en cuanto a motivación del personal, las capacitaciones de debe ser cada 03 meses
Motivación laboral	Premiar al empleado del mes. Festear su día de cumpleaños. Felicitación sus logros, mediante un viaje placentero para Él y su familia. Reconocer logros.	Recursos Humanos	
Capacitación al personal	Realizar talleres de capacitación sobre atención al usuario Realizar un seminario sobre calidad de atención Realizar mesas de trabajo	Recursos Humanos	
Bienestar laboral	Realizar contratos de dignos para el trabajador Otorgarles sus beneficios como seguro de salud para él y para su familia	Recursos Humanos	

**F**

**Fuente:** *Elaboración Propia*

### **Etapa III. Verificar**

#### **Manejo de reclamos**

Se utilizará el libro de reclamos, por la cual debe de estar ubicado en el área de Recursos Humanos, y debe tener una revisión semanal para poder llevar un adecuado control de quejas y reclamos y darles solución a tiempo con el fin de plantear estrategias para la mejora de la satisfacción del usuario externo.

#### **Verificación de desempeño del trabajador.**

Se va implementar el buzón de sugerencia, por la cual se revisará semanalmente para leer las sugerencias y debatirlas en una reunión de equipo para brindar la solución del caso.

**Tabla 16. Etapa III: Verificar**

<b>Actividades</b>	<b>Acciones</b>	<b>Responsable</b>	<b>Periodo</b>
Manejo de	Revisar el libro de	Recursos	Se deberá

reclamos	reclamaciones	humanos	realizar de
Verificación de desempeño del trabajador	Instalar un buzón de sugerencias	Recursos Humanos	forma trimestral.

## **Etapa IV. Actuar**

### **Implementación de la propuesta**

Todo el personal edil como el alcalde y los trabajadores en general deben comprometerse a cumplir con los siguientes lineamientos de la siguiente propuesta, porque esto contribuirá a una mejora significativa. En primer lugar, aumentar el compromiso y capacitar al personal para lograr un buen desempeño en sus funciones. El público en general brinda servicios de calidad

### **Acciones**

Siga las pautas proporcionadas por el modelo de gestión. Permita que los empleados comprendan los avances y logros de la empresa a través de imágenes audiovisuales, boletines o revistas, para que puedan tener más conexiones y un sentido de identidad con la empresa

### **Responsables**

El encargado de implementar la propuesta de modelo será el alcalde primero, porque contará con él, dará aceptación a nuestro modelo administrativo (buena aprobación), nuestro modelo administrativo sostendrá una reunión con sus integrantes y comunicará a la Gerencia de Recursos Humanos.

### **Seguimiento**

La gerencia de imagen institucional será la encargada de supervisar la aplicación del modelo de gestión, medir la calidad de la atención a los usuarios, realizar encuestas y evaluarlas para determinar qué etapa no se cumple en su totalidad.

## Resultados

Alcalde, Regidores, Trabajadores de la Institución, comprometidos a brindar un servicio de calidad al público.

Trabajadores de la institución motivados y capacitados  
Fomentar la eficiencia y eficacia en la calidad de servicio.

## Presupuesto de la propuesta

Actividad	Frecuencia	Costo	Costo total x año
<b>Análisis institucional</b>	Mensual	S/100.00	S/1200.00
<b>Etapa I. Planear</b>			
1.Formulación planes	Trimestral	S/100.00	S/400.00
2.Gestión participativa	Trimestral	S/300.00	S/1200.00
<b>Etapa II: Hacer</b>			
3.Reclutamiento de personal.	Trimestral	S/950.00	S/3800.00
4.Motivación al personal	Trimestral	S/500.00	S/2000.00
5.Capacitación del personal	Trimestral	S/500.00	S/2000.00
6.Bienestar personal	Trimestral	S/2000.00	S/8000.00
<b>Etapa IV: Verificar</b>			
7.Manejo de reclamos	Trimestral	S/500.00	S/2000.00
8.Verificación de desempeño	Trimestral	S/500.00	S/2000.00
<b>Total</b>			S/ 22600.00

## **CAPÍTULO IV: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **4.1. Conclusiones**

La situación actual de la gestión administrativa en la municipalidad distrital de La Victoria se obtuvo que el 91% de los encuestados opinaron que se encuentra en un nivel medio, por lo tanto, gestión administrativa aún se haya en proceso para lograr el nivel alto que sería una gestión óptima.

Con respecto a la calidad de servicios que brinda la municipalidad distrital de la Victoria, el 88% de los encuestados opinaron se haya en un nivel medio que significa que está en proceso ya que para tener usuarios satisfechos con los servicios brindados se tiene que obtener un nivel alto que es lo óptimo para la municipalidad.

Las estrategias elaboradas fueron las siguientes: Formular planes, gestión participativa, reclutamiento de personal, motivación del personal, capacitación del personal, bienestar del personal, manejo de reclamos, verificación de desempeño.

## **4.2. Recomendaciones**

Los jefes de todas las áreas involucradas en la gestión administrativa realicen una evaluación de desempeño a sus colaboradores para detectar las falencias y mejorarlas con capacitaciones, planes de trabajo, recomendaciones al personal entre otros.

Al área de recursos humanos capacitar al personal de atención al cliente para que brinden una atención adecuada a los usuarios externos y éstos no se vayan insatisfechos por una atención negativa, además se debe evaluar al usuario interno para verificar si ha mejorado su atención al cliente.

A la Gerencia Municipal implementar las estrategias para mejorar la atención al cliente, y verificar los cambios que se han dado en cada área con evaluaciones de desempeño y productividad, además se debe proponer la propuesta para el plan de trabajo anual 2020 y se le asigne presupuesto para implementarlo.

## REFERENCIAS

- Albrecht, M. (2004). *"The only thing that matters" Todo el poder al cliente.* . Ediciones Paidós.
- Alcarazo, L. (2019). *Relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente en la empresa Rutas De Lima Sac – 2018.* (Tesis de licenciatura). Universidad Señor de Sipán. Pimentel, Perú. Recuperado de: HYPERLINK "<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/6186/Alcarazo%20Valderrama%20Luisa%20Fiorella%20de%20Lourdes.pdf?sequence=1&isAllowed=y>" <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/6186/Alcarazo%20Valderrama%20Luisa%20Fiorella%20de%20Lourdes.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Allcahuaman, M. (2015). *Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de Pacucha, Andahuaylas 2015.* Obtenido de <http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/225/15-2015-EPAE-Inca%20Allcahuaman-Calidad%20de%20servicio%20y%20satisfacion%20de%20los%20usuarios.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Álvarez, L. (2018). *Gestión municipal, atención al cliente y calidad de servicio, Municipalidad de Santa Anita Lima 2017.* Obtenido de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/19489/%C3%81lvarez\\_YLL.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/19489/%C3%81lvarez_YLL.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Anzola, S. (2002). *Administración De Pequeñas Empresas.* México: Mc Graw Hill.
- Bernable, B. (2017). *Motivación laboral en el compromiso organizacional docente de las instituciones educativas del nivel inicial Red N° 12 –UGEL N° 06 Vitarte.* Obtenido de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/21663/Bernable\\_NBY.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/21663/Bernable_NBY.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Berry, L., Carter, B., & Bennet, D. (1989). *Calidad de servicios, una ventaja estratégica para instituciones financieras.* Madrid.
- Caballero, V. D. (2016). *Gestión administrativa en la calidad de atención al usuario del centro de radiodiagnóstico maxilofacial(CERAMAX)-Lima 2016.* Obtenido de [repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1025/T\\_MAESTRIA%20EN%20GERENCIA%20DE%20SERVICIOS%20DE%20SALUD\\_46376946\\_DIAZ\\_CABALLERO\\_VICTOR%20JESÚS.pdf?sequence=2&isAllowed=y](repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1025/T_MAESTRIA%20EN%20GERENCIA%20DE%20SERVICIOS%20DE%20SALUD_46376946_DIAZ_CABALLERO_VICTOR%20JESÚS.pdf?sequence=2&isAllowed=y)

- CAD, C. a. (2013). *Boletín CAD*. Obtenido de file:///C:/Users/Rosa%20Cornejo/Downloads/BoletinCAD\_RankinCAD\_SAC\_MunProvinciales2013.pdf
- Canzio, C. (2019). *Relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en emergencia de hospitales públicos de Lima Este, 2018*. (Tesis licenciatura). Universidad San Ignacio de Loyola. Lima, Perú. Recuperado de: HYPERLINK "http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/8822/1/2019\_Canzio-Meneses.pdf" [http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/8822/1/2019\\_Canzio-Meneses.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/8822/1/2019_Canzio-Meneses.pdf)
- Carro, F., & Caló, A. (2012). *La administración científica de Frederick W. Taylor: Una lectura contextualizada*. Argentina: FAHCE.
- Chiavenato, I. (2010). *Administración. Proceso Administrativo*. Colombia: Mc Graw.
- Chiavenato, I. (2014). *Introducción a la Teoría General de la Administración (7 ed.)*. México: McGraw-Hill.
- Colunga, C. (1995). *La calidad en el servicio*. México: Panorama Editorial.
- Cronin, J., & Traylor, S. (1992). *Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension*. *Journal of Marketing*. Journal of Marketing.
- Crosby, P. B. (1991). *Hablemos De Calidad*. McGraw-Hill.
- Deming, W. E. (1989). *Calidad, productividad y competitividad: la salida de la crisis*. Madrid.
- Espinoza, O. (2019). *La gestión administrativa y la calidad del servicio al cliente en el hotel El Molino periodo 2018*. (Tesis de licenciatura). Universidad Nacional De Chimborazo. Riobamba, Ecuador. Recuperado de: HYPERLINK "http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/5776/1/UNACH-EC-FCP-ING-COM-2019-0022.pdf" <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/5776/1/UNACH-EC-FCP-ING-COM-2019-0022.pdf>
- Esquivel, N., & Huamani, D. (2015). *Gestión Administrativa y Calidad de Servicio educativo en las instituciones educativas privadas del nivel inicial del distrito de San Sebastián – cusco 2015*. Obtenido de [http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/370/3/Nancy\\_Delcy\\_Tesis\\_bachiller\\_2016.pdf](http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/370/3/Nancy_Delcy_Tesis_bachiller_2016.pdf)
- Grönroos, C. (1988). *Service Quality: The Six Criteria of Good Service Quality*. . New York: Review of Business St. John's University Press.
- Grönroos, C. (1994). *Marketing y gestión de servicios: la gestión de los momentos de la verdad y la competencia en los servicios*. Madrid: Editorial Díaz de Santos.

- Guamanquispe, D. T. (2018). *La gestión administrativa y su impacto en la calidad del servicio del Gobierno Autónomo Descentralizado de la parroquia rural Ambatillo*. Obtenido de <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/27973/1/485%20O.E..pdf>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. (6ª ed). Mexico: Mc Graw-Hill.
- Huaman, R. (2017). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Corongo, 2015*”. Obtenido de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/11990/huaman\\_br.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/11990/huaman_br.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Ishikawa, K. (1988). *¿Qué es el control total de calidad?. La modalidad japonesa*. . Colombia: Grupo Editorial Norma.
- Ivancevich, J., & Donnelly, J. (1996). *Las organizaciones :comportamiento, estructura, procesos*. ETEA.
- Israel, G. (2011). *Calidad en la Gestión de Servicio*. . Venezuela: Fondo editorial.
- Kotler, P. (1997). *Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation, and Control*. Prentice Hall of India Private Limited.
- Kotler, P. (2002). *Dirección de Marketing Conceptos Esenciales, Primera Edición*. Prentice Hall.
- Larrañada, K. (2016). *Gestión administrativa y calidad de servicio en Sedapal – Comas 2016*. Obtenido de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/6422/Larra%C3%B1aga\\_RKO.pdf?sequence=1](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/6422/Larra%C3%B1aga_RKO.pdf?sequence=1)
- Mora, J. C. (2015). *Gestión Administrativa y Calidad de Servicio de la Municipalidad Provincial de Huaral en el año 2015*. Obtenido de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/573/CALER\\_MORAJANETH\\_DEL\\_PILAR\\_GESTION\\_CALIDAD\\_HUARAL.pdf?sequence=1](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/573/CALER_MORAJANETH_DEL_PILAR_GESTION_CALIDAD_HUARAL.pdf?sequence=1)
- Munch, L. (2010). *Administración, gestión organizacional, enfoques y procesos administrativos*.
- Ñañez, O. (2016). *Cuestionario sobre la gestión administrativa de las*. Obtenido de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/9039/%C3%91a%C3%B1es\\_ROE.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/9039/%C3%91a%C3%B1es_ROE.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Ñaupas, H., Mejia, E., Novoa, E., & Villagomez, A. (2013). *Metodología de la investigación. Cuantitativa – cualitativa y redacción de tesis*. Bogotá: Ediciones de la Universidad de Bogotá.

- Orihuela, J. (2017). *Gestión administrativa y calidad de atención a los usuarios en el Centro de Salud Santa Rosa de Pachacútec de la RED de Salud Ventanilla*. Obtenido de repositorio.ucv.edu.pe › bitstream › handle › UCV › Orihuela\_FJ
- P.B.Crosby. (1988). *La organización permanece exitosa*. . Mexico: McGraw-Hill Interamericana S.A. de C.V.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1985). *Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research*. Journal of Marketing.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1988). *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. Journal of.
- Peña, M. (2018). *Gestión administrativa y calidad del servicio del usuario en la municipalidad distrital de San Marcos, Huari*. Obtenido de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/14850/Pe%C3%B1a\\_SM\\_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/14850/Pe%C3%B1a_SM_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Ríos, J. (2018). *Gestión administrativa y la calidad del servicio en la UGEL Moyobamba, 2018*. Obtenido de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/26053/R%C3%ADos\\_CJ\\_E.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/26053/R%C3%ADos_CJ_E.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Rivas, P., & Tadeo, I. (2015). *La gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en las oficinas de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos de Lima*. Obtenido de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/6397/Rivas\\_FPJ-Quiroz\\_GIHT.pdf?sequence=6&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/6397/Rivas_FPJ-Quiroz_GIHT.pdf?sequence=6&isAllowed=y)
- Robbins, S., & Coulter, M. (2004). *Administración*. México: Pearson Educacion.
- Rodriguez, C., & Ponce, D. (2016). *Calidad y servicios de proximidad en el pequeño comercio*. Madrid: CEP S.L.
- Roque, J. (2016). *Gestión Administrativa en mejora de la atención al cliente en la Mype comercial "San Martín", Chiclayo*. Obtenido de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/2708/TESIS%20ARNOLD%20ROQUE.pdf;jsessionid=38511AFEFF4CC559FF3C431DCE5E748C?sequence=1>
- Sánchez, J. (2015). *Gestión administrativa y calidad de servicio de la oficina principal del banco de la Nación y su influencia en la fidelización de los usuarios en el periodo 2015*. Obtenido de <http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1007/SANCHEZ%20MANZANARES%2c%20JUAN%20MANUEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Sánchez, A. (2017). Evaluación de la calidad de servicio al cliente en el restaurante Pizza Burger Diner De Gualan, Zacapa. (Tesis de licenciatura). Universidad Rafael Landívar. Zacapa, Guatemala. Recuperado de: HYPERLINK "http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2017/01/01/Sanchez-Aby.pdf" <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2017/01/01/Sanchez-Aby.pdf>
- Sandhusen, R. L. (2002). *Mercadotecnia (Primera Edición ed.)*. Compañía Editorial Continental.
- Sandoval, J. (2018). *La calidad de servicio y su influencia en la satisfacción del cliente en la empresa RYJ Climotos S.R.L.* (Tesis de licenciatura). Universidad Señor de Sipán. Pimentel, Perú. Recuperado de: HYPERLINK "https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/4596/Sandoval%20Mesia.pdf?sequence=1&isAllowed=y" <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/4596/Sandoval%20Mesia.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Sandoval, G. (2018). *La Gestión administrativa y su incidencia en la calidad de servicio de la agencia agraria Islay del gobierno regional de Arequipa 2018*. Obtenido de [http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/3668/TESIS\\_%20SANDOVAL%20APAZA%20GREYLING%20M.pdf?sequence=2&isAllowed=y](http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/3668/TESIS_%20SANDOVAL%20APAZA%20GREYLING%20M.pdf?sequence=2&isAllowed=y)
- Santana, S. (2016). *La planificación estratégica y la gestión administrativa de los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales (GADM) de Tungurahua*. Obtenido de <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/22999/1/T3638M.pdf>
- Stanton , W., Etzel , M., & Bruce, W. (2004). *Fundamentos de Marketing (13va. Edición ed.)*. Mc Graw Hill.
- Tabanto, L. H. (2014). *Estudio de las herramientas de gestión administrativa en la unidad educativa "Eloy Alfaro" ubicada en la provincia de Imbabura, ciudad de Ibarra, durante el periodo 2014*. Obtenido de <file:///C:/Users/Rosa%20Cornejo/Downloads/05%20FECYT%202645%20TRABAJO%20DE%20GRADO.pdf>
- Taylor, F. (1991). *Principios de la administración científica*. México: Herrero Humanos,sucesores S.A.
- Teas, R. (1993). *Expectations, Performance Evaluation and Customers' Perceptions of Quality*. Journal of Marketing.
- Teas, R. (1994). *Expectations as a Comparison Standard in Measuring Service Quality: An Assessment of a Reassessment*. Journal of Marketing.
- Terry, G. R. (1986). *Principios de administración*. . Mexico: Continental.

- Vega, K. T. (2014). *Gestión administrativa y la calidad de servicio al cliente, en el Colegio Químico Farmacéutico de La Libertad - Trujillo* . Obtenido de [http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/1015/tiradovega\\_karen.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/1015/tiradovega_karen.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Vélez, M. G. (2015). *La Gestión administrativa y su incidencia en la Calidad del Servicio de la empresa de transporte de pasajeros flota Bolívar*. Obtenido de [https://www.academia.edu/34824882/UNIVERSIDAD\\_T%C3%89CNICA\\_ES\\_TATAL\\_DE\\_QUEVEDO\\_FACULTAD\\_DE\\_CIENCIAS\\_EMPRESARIALES\\_TEMA\\_LA\\_GESTI%C3%93N\\_ADMINISTRATIVA\\_Y\\_SU\\_INCIDENCIA\\_EN\\_LA\\_CALIDAD\\_DEL\\_SERVICIO\\_DE\\_LA\\_EMPRESA\\_DE\\_TRANSPORTE\\_DE\\_PASAJEROS\\_FLOTA\\_AUTORA](https://www.academia.edu/34824882/UNIVERSIDAD_T%C3%89CNICA_ES_TATAL_DE_QUEVEDO_FACULTAD_DE_CIENCIAS_EMPRESARIALES_TEMA_LA_GESTI%C3%93N_ADMINISTRATIVA_Y_SU_INCIDENCIA_EN_LA_CALIDAD_DEL_SERVICIO_DE_LA_EMPRESA_DE_TRANSPORTE_DE_PASAJEROS_FLOTA_AUTORA)
- Zambrano, E. (2018). *Calidad de servicio y satisfacción de atención de los usuarios externos Servicio de hemodiálisis – Clínica Nefrodial Lima, 2017*. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo. Lima, Perú. Recuperado de: HYPERLINK "[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/20343/Zambrano\\_NE.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/20343/Zambrano_NE.pdf?sequence=1&isAllowed=y)" [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/20343/Zambrano\\_NE.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/20343/Zambrano_NE.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Zavaleta, H. (2018). *Estrés laboral en el desempeño docente de las Instituciones Educativas de la Red 8 del distrito de San Martín de Porres, 2018*. Obtenido de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/24039>
- Zeithaml , V., Parasuraman, P., & Berry , L. (2004). *Modelo de la calidad del servicio*. Mc Graw Hill.
- Zeithaml, V., & Parasuraman, A. (2004). *Relevant knowledge series: Service Quality*. Cambridge, Mass.:Marketing Science Institute.

## **ANEXOS**

### Cuestionario sobre Gestión Administrativa

Estimado señor(a) le agradeceré responder con la mayor objetividad y veracidad esta encuesta. La presente encuesta forma parte de una investigación, la cual tiene fines exclusivamente académicos y se mantendrá absoluta reserva.

Instrucciones:

En los siguientes interrogantes marque con una X en el valor del casillero que usted considere.

Totalmente de acuerdo (TA) =5

De acuerdo (DA) =4

Indiferente (I) =3

En desacuerdo (ED) =2

Totalmente en desacuerdo (TD) =1

ÍTEMS		5	4	3	2	1
		TA	DA	I	ED	TD
<b>PLANEACIÓN</b>						
1	Los servicios brindados están debidamente planificados para brindar un servicio de calidad.					
2	La atención en la institución se proyecta a mejorar en el futuro.					
3	El servicio brindado a los usuarios está debidamente organizados.					
4	Al realizar algún trámite en esta institución, obtiene resultados óptimos					
<b>ORGANIZACIÓN</b>						
5	Los servicios prestados están diseñados en forma estratégica para brindar una atención adecuada.					
6	La gestión brindada en la institución responde a estructuras y procesos administrativos.					
7	Los servidores públicos de la municipalidad cumplen responsablemente sus funciones					
8	La municipalidad viene adecuadamente a los lineamientos de simplificación administrativa.					
<b>INTEGRACION</b>						

9	La municipalidad cuenta con los recursos humanos necesarios para que se brinde una debida atención a los usuarios.					
10	La municipalidad cuenta con una adecuada infraestructura para la atención a los usuarios.					
11	Esta institución cuenta con el presupuesto suficiente para brindar todos los servicios.					
12	Los procedimientos de gestión para abastecer de insumos al municipio son adecuados					
DIRECCIÓN						
13	Los procedimientos administrativos en las diferentes oficinas son los adecuados para una buena atención a los usuarios.					
14	En la municipalidad hay una adecuada conducción del servicio de atención a los usuarios.					
15	Recibe una adecuada orientación para los trámites que realiza.					
16	El liderazgo del alcalde promueve una atención de calidad.					
CONTROL						
17	Los resultados del servicio brindado son óptimos.					
18	Los procedimientos administrativos están estandarizados.					
19	La municipalidad toma en cuenta la prevención de resultados					
20	El municipio realiza mejoras en los procedimientos.					

Muchas gracias.

### Cuestionario para medir la calidad de servicio (Modelo Sevrqual)

**Instrucciones:** El siguiente grupo de declaraciones se refiere a lo que usted piensa sobre la Municipalidad Distrital de la Victoria-Lima. Para cada declaración señale, por favor, hasta qué punto considera que la Municipalidad Distrital de la Victoria posee las características descritas en cada declaración.

También en este caso, trazar un círculo alrededor del número 1 significa que usted está fuertemente en desacuerdo con que la Municipalidad Distrital de la Victoria-Lima tiene esa característica y rodear el número 7 significa que está fuertemente de acuerdo con la declaración. Usted puede trazar un círculo alrededor de cualquiera de números intermedios que mejor representen sus condiciones al respecto. No hay respuestas correctas o incorrectas; solamente interesa que indique un número que refleje con precisión la percepción que usted tiene de la Municipalidad Distrital de la Victoria-Lima

Ítems		Fuertemen te en desacuerd o							Fuerteme nte de acuerdo						
<b>Dimensión de fiabilidad</b>															
1	Cuándo la Municipalidad promete hacer algo en cierto tiempo, lo deben cumplir.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
2	Cuando el cliente tiene un problema, la Municipalidad muestra un sincero interés en resolverlo.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
3	La Municipalidad realiza bien el servicio a la primera vez.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
4	La Municipalidad concluye sus servicios en el momento en que prometió hacerlo.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
5	La Municipalidad insiste en mantener registros libres de error.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
<b>Dimensión de capacidad de respuesta</b>															
6	La Municipalidad debe le mantener informado a sus clientes con respecto a cuándo se ejecutarán los	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7

	servicios.							
7	Los empleados de la Municipalidad deben dar un servicio rápido.	1	2	3	4	5	6	7
8	Los empleados de la Municipalidad deben estar siempre dispuestos a ayudar a sus clientes.	1	2	3	4	5	6	7
9	Los empleados de la Municipalidad, nunca están demasiados ocupados para responder a las preguntas de los clientes.	1	2	3	4	5	6	7
Dimensión de seguridad								
10	El comportamiento de los empleados de la Municipalidad , debe infundir confianza en Ud.	1	2	3	4	5	6	7
11	Usted como cliente se siente seguro en las transacciones con la Municipalidad.	1	2	3	4	5	6	7
12	Los empleados, son corteses de manera constante con Uds.	1	2	3	4	5	6	7
13	Los empleados de la empresa de publicidad, deben tener conocimiento para responder a las preguntas de los clientes.	1	2	3	4	5	6	7
Dimensión de empatía								
14	La Municipalidad brinda a sus clientes una atención individualizada.	1	2	3	4	5	6	7
15	La Municipalidad tiene empleados que ofrecen una atención personal, a cada uno de los clientes.	1	2	3	4	5	6	7
16	La Municipalidad se preocupa por los mejores intereses de su cliente.	1	2	3	4	5	6	7
17	Los empleados de la Municipalidad comprenden las necesidades específicas de sus clientes.	1	2	3	4	5	6	7
18	La Municipalidad tiene horarios de atención convenientes para todos sus clientes.	1	2	3	4	5	6	7
Dimensión de elementos tangibles								
19	La Municipalidad tiene equipos de apariencia moderna.	1	2	3	4	5	6	7

2 0	Las instalaciones físicas de la Municipalidad, son visualmente atractivas.	1	2	3	4	5	6	7
2 1	Los empleados de la Municipalidad tienen apariencia pulcra.	1	2	3	4	5	6	7
2 2	En la Municipalidad, los materiales asociados con el servicio (folletos, estados de cuenta, etc), son ser visualmente atractivos.	1	2	3	4	5	6	7

### Matriz de consistencia

Problema general	Objetivo General	Hipótesis
<p>¿De qué manera el diseño de estrategias de gestión administrativa mejorara la calidad de servicio en la Municipalidad distrital de la Victoria, Lima 2019?</p> <p><b>Diseño de investigación:</b> No experimental</p> <p><b>Tipo de inv.:</b> Propositiva</p> <p><b>Nivel de inv.:</b> Básica</p> <p><b>Variables:</b></p> <p><b>Variable 1:</b> Gestión administrativa</p> <p><b>Variable 2:</b> Calidad de servicio</p> <p><b>Muestra:</b></p>	<p>Diseñar estrategias de gestión administrativa para mejorar la calidad de servicio en la Municipalidad distrital de la Victoria, Lima 2019.</p> <p><b>Objetivos Específicos</b></p> <p><b>OE1.</b> Identificar la situación actual de la gestión administrativa en la Municipalidad distrital de la Victoria, Lima 2019.</p> <p><b>OE2.</b> Determinar el nivel de calidad de servicios que tiene la Municipalidad distrital de la Victoria, Lima 2019.</p> <p><b>OE3.</b> Elaborar estrategias de gestión administrativa para mejorar la calidad de servicios en la Municipalidad distrital de la Victoria, Lima 2019.</p>	<p><b>H0:</b> El diseño de estrategias de gestión administrativa mejorará la calidad de servicio en la Municipalidad distrital de la Victoria, Lima 2019.</p> <p><b>H1:</b> El diseño de estrategias de gestión administrativa no mejorará la calidad de servicio en la Municipalidad distrital de la Victoria, Lima 2019.</p> <p><b>Instrumentos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuestionario sobre Gestión Administrativa</li> <li>• Cuestionario para medir la calidad de servicio (Modelo Sevrqual)</li> </ul> <p><b>Estadístico inferencial:</b></p>

## Instrumento de Gestión administrativa



UNIVERSIDAD “SEÑOR DE SIPAN”  
 Facultad de Ciencias Empresariales  
 Escuela Profesional de Administración

### CARTILLA DE VALIDACION NO EXPERIMENTAL POR JUICIO DE EXPERTOS DE LA ENCUESTA

1	Nombre del Juez	César Manuel Ventura Pinedo
2	Profesión	Administración de Empresas
	Mayor Grado Académico obtenido	Doctor en Administración
	Experiencia Profesional(en años)	38 años
	Institución donde labora	Universidad César Vallejo, Universidad San Martín
	Cargo	Docente y asesor en Marketing
<b><u>TITULO DE LA INVESTIGACION</u></b>		
<b>GESTION ADMINISTRATIVA COMO ESTRATEGIA PARA MEJORAR LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LA VICTORIA, LIMA 2019</b>		
1.1.	Autores:	Fernández Ahumada, Óscar Alberto
1.2.	Asesor:	Mg. Carlos Daniel Gonzáles Hidalgo
Instrumento evaluado		Encuesta
Objetivo del Instrumento		Diseñar estrategias de gestión administrativa para mejorar la calidad de servicio en la Municipalidad distrital de la Victoria, Lima 2019.
Detalle del Instrumento:		
I. DATOS GENERALES		A ( ) D ( )
II.		Sugerencias:.....
2.1. SEXO:		.....

<b>Masculino ( X )                      Femenino (   )</b>	
<b>2.2. Grado de Instrucción</b>	
<b>III.COMPETENCIAS GENÉRICAS Y ESPECÍFICAS</b>	
<b>Escala de Clasificación:</b> <b>Totalmente de acuerdo (TA) =5</b> <b>De acuerdo (DA) =4</b> <b>Indiferente (I) =3</b> <b>En desacuerdo (ED) =2</b> <b>Totalmente en desacuerdo (TD) =1</b>	
<b>1. Los servicios brindados están debidamente planificados para brindar un servicio de calidad.</b> <b>a) Totalmente de acuerdo (TA) =5</b> <b>b) De acuerdo (DA) =4</b> <b>c) Indiferente (I) =3</b> <b>d) En desacuerdo (ED) =2</b> <b>e) Totalmente en desacuerdo (TD) =1</b>	<b>A (X)                      D (   )</b> <b>Sugerencias.....</b> ..... .....
<b>2. La atención en la institución se proyecta a mejorar en el futuro.</b> <b>a) Totalmente de acuerdo (TA) =5</b>	<b>A (X)                      D (   )</b> <b>Sugerencias.....</b> ..... .....

<p>b) De acuerdo (DA) =4</p> <p>c) Indiferente (I) =3</p> <p>d) En desacuerdo (ED) =2</p> <p>e) Totalmente en desacuerdo (TD) =1</p>	
<p><b>3. El servicio brindado a los usuarios está debidamente organizados.</b></p> <p>a) Totalmente de acuerdo (TA) =5</p> <p>b) De acuerdo (DA) =4</p> <p>c) Indiferente (I) =3</p> <p>d) En desacuerdo (ED) =2</p> <p>e) Totalmente en desacuerdo (TD) =1</p>	<p>A (X)                      D ( )</p> <p>Sugerencias.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
<p><b>4. Al realizar algún trámite es esta institución, obtiene resultados óptimos.</b></p> <p>a) Totalmente de acuerdo (TA) =5</p> <p>b) De acuerdo (DA) =4</p> <p>c) Indiferente (I) =3</p>	<p>A(X)                      D ( )</p> <p>Sugerencias.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>

<p><b>d) En desacuerdo (ED)</b> =2</p> <p><b>e) Totalmente en desacuerdo (TD) =1</b></p>	
<p><b>5. Los servicios prestados están diseñados en forma estratégica para brindar una atención adecuada.</b></p> <p><b>a) Totalmente de acuerdo (TA)</b> =5</p> <p><b>b) De acuerdo (DA)</b> =4</p> <p><b>c) Indiferente (I)</b> =3</p> <p><b>d) En desacuerdo (ED)</b> =2</p> <p><b>e) Totalmente en desacuerdo (TD) =1</b></p>	<p><b>A(X)                      D ( )</b></p> <p>Sugerencias.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
<p><b>6. La gestión brindada en la institución responde a estructuras y procesos administrativos.</b></p> <p><b>a) Totalmente de acuerdo (TA)</b> =5</p> <p><b>b) De acuerdo (DA)</b> =4</p> <p><b>c) Indiferente (I)</b> =3</p> <p><b>d) En desacuerdo (ED)</b> =2</p>	<p><b>A( X)                      D ( )</b></p> <p>Sugerencias.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>



<p><b>9. La municipalidad cuenta con los recursos humanos necesarios para que se brinde una debida atención a los usuarios.</b></p> <p><b>a) Totalmente de acuerdo (TA) =5</b></p> <p><b>b) De acuerdo (DA) =4</b></p> <p><b>c) Indiferente (I) =3</b></p> <p><b>d) En desacuerdo (ED) =2</b></p> <p><b>e) Totalmente en desacuerdo (TD) =1</b></p>	<p><b>A(X)                      D ( )</b></p> <p>Sugerencias.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
<p><b>10. La municipalidad cuenta con una adecuada infraestructura para la atención a los usuarios.</b></p> <p><b>a) Totalmente de acuerdo (TA) =5</b></p> <p><b>b) De acuerdo (DA) =4</b></p> <p><b>c) Indiferente (I) =3</b></p> <p><b>d) En desacuerdo (ED) =2</b></p> <p><b>e) Totalmente en desacuerdo (TD) =1</b></p>	<p><b>A(X)                      D ( )</b></p> <p>Sugerencias.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>

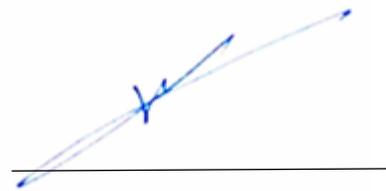
<p><b>11. Esta institución cuenta con el presupuesto suficiente para brindar todos los servicios.</b></p> <p>a) <b>Totalmente de acuerdo (TA)</b> =5</p> <p>b) <b>De acuerdo (DA)</b> =4</p> <p>c) <b>Indiferente (I)</b> =3</p> <p>d) <b>En desacuerdo (ED)</b> =2</p> <p>e) <b>Totalmente en desacuerdo (TD) =1</b></p>	<p><b>A(X)                      D ( )</b></p> <p>Sugerencias.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
<p><b>12. Los procedimientos de gestión para abastecer de insumos al municipio son adecuados.</b></p> <p>a) <b>Totalmente de acuerdo (TA)</b> =5</p> <p>b) <b>De acuerdo (DA)</b> =4</p> <p>c) <b>Indiferente (I)</b> =3</p> <p>d) <b>En desacuerdo (ED)</b> =2</p> <p>e) <b>Totalmente en desacuerdo (TD) =1</b></p>	<p><b>A(X)                      D ( )</b></p> <p>Sugerencias.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>

<p><b>13.Los procedimientos administrativos en las diferentes oficinas son los adecuados para una buena atención a los usuarios.</b></p> <p><b>a) Totalmente de acuerdo (TA)</b> =5</p> <p><b>b) De acuerdo (DA)</b> =4</p> <p><b>c) Indiferente (I)</b> =3</p> <p><b>d) En desacuerdo (ED)</b> =2</p> <p><b>e) Totalmente en desacuerdo (TD) =1</b></p>	<p><b>A( X )                      D ( )</b></p> <p>Sugerencias.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
<p><b>14.En la municipalidad hay una adecuada conducción del servicio de atención a los usuarios.</b></p> <p><b>a) Totalmente de acuerdo (TA)</b> =5</p> <p><b>b) De acuerdo (DA)</b> =4</p> <p><b>c) Indiferente (I)</b> =3</p> <p><b>d) En desacuerdo (ED)</b> =2</p> <p><b>e) Totalmente en desacuerdo (TD) =1</b></p>	<p><b>A(X)                      D ( )</b></p> <p>Sugerencias.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>

<p><b>15. Recibe una adecuada orientación para los trámites que realiza.</b></p> <p>a) Totalmente de acuerdo (TA) =5</p> <p>b) De acuerdo (DA) =4</p> <p>c) Indiferente (I) =3</p> <p>d) En desacuerdo (ED) =2</p> <p>e) Totalmente en desacuerdo (TD) =1</p>	<p>A(X)                      D ( )</p> <p>Sugerencias.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
<p><b>16. El liderazgo del alcalde promueve una atención de calidad.</b></p> <p>a) Totalmente de acuerdo (TA) =5</p> <p>b) De acuerdo (DA) =4</p> <p>c) Indiferente (I) =3</p> <p>d) En desacuerdo (ED) =2</p> <p>e) Totalmente en desacuerdo (TD) =1</p>	<p>A(X)                      D ( )</p> <p>Sugerencias.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
<p><b>17. Los resultados del servicio brindado son óptimos.</b></p> <p>a) Totalmente de acuerdo (TA) =5</p>	<p>A(X)                      D ( )</p> <p>Sugerencias.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>

<p>b) De acuerdo (DA) =4</p> <p>c) Indiferente (I) =3</p> <p>d) En desacuerdo (ED) =2</p> <p>e) Totalmente en desacuerdo (TD) =1</p>	
<p><b>18.Los procedimientos administrativos están estandarizados.</b></p> <p>a) Totalmente de acuerdo (TA) =5</p> <p>b) De acuerdo (DA) =4</p> <p>c) Indiferente (I) =3</p> <p>d) En desacuerdo (ED) =2</p> <p>e) Totalmente en desacuerdo (TD) =1</p>	<p>A(X)                      D ( )</p> <p>Sugerencias.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
<p><b>19.La municipalidad toma en cuenta la prevención de resultados.</b></p> <p>a) Totalmente de acuerdo (TA) =5</p> <p>b) De acuerdo (DA) =4</p> <p>c) Indiferente (I) =3</p>	<p>A(X)                      D ( )</p> <p>Sugerencias.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>

<p>d) En desacuerdo (ED) =2</p> <p>e) Totalmente en desacuerdo (TD) =1</p>	
<p><b>20.El municipio realiza mejoras en los procedimientos.</b></p> <p>a) Totalmente de acuerdo (TA) =5</p> <p>b) De acuerdo (DA) =4</p> <p>c) Indiferente (I) =3</p> <p>d) En desacuerdo (ED) =2</p> <p>e) Totalmente en desacuerdo (TD) =1</p>	<p>A(X)                      D ( )</p> <p>Sugerencias.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>



**Cesar Ventura Pinedo**  
**Juez Experto**



**CARTILLA DE VALIDACION NO EXPERIMENTAL POR JUICIO DE EXPERTOS DE LA  
 ENCUESTA**

1	<b>Nombre del Juez</b>	Abel Eduardo Chavarry Isla
2	<b>Profesión</b>	Médico Cirujano
	<b>Mayor Grado Académico obtenido</b>	Magister en Administración y Negocios
	<b>Experiencia Profesional(en años)</b>	35 años
	<b>Institución donde labora</b>	Universidad César Vallejo, Hospital de la Solidaridad
	<b>Cargo</b>	Docente de Maestría de la UCV, Director del Hospital de la Solidaridad

**TITULO DE LA INVESTIGACION**

**GESTION ADMINISTRATIVA COMO ESTRATEGIA PARA MEJORAR LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LA VICTORIA, LIMA 2019**

**1.3. Autores: Fernández Ahumada, Óscar Alberto**

**1.4. Asesor: Mg. Carlos Daniel Gonzáles Hidalgo**

<b>Instrumento evaluado</b>	Encuesta
<b>Objetivo del Instrumento</b>	Diseñar estrategias de gestión administrativa para mejorar la calidad de servicio en la Municipalidad distrital de la Victoria, Lima 2019.
<b>Detalle del Instrumento:</b>	
<b>IV.DATOS GENERALES</b>	A ( )      D ( )
<b>V.</b>	<b>Sugerencias:.....</b>
<b>5.1. SEXO:</b>	.....

<b>Masculino ( X )                      Femenino (   )</b>	
<b>5.2. Grado de Instrucción</b>	
<b>VI. COMPETENCIAS GENÉRICAS Y ESPECÍFICAS</b>	
<b>Escala de Clasificación:</b> <b>Totalmente de acuerdo (TA) =5</b> <b>De acuerdo (DA) =4</b> <b>Indiferente (I) =3</b> <b>En desacuerdo (ED) =2</b> <b>Totalmente en desacuerdo (TD) =1</b>	
<b>1. Los servicios brindados están debidamente planificados para brindar un servicio de calidad.</b>  <b>f) Totalmente de acuerdo (TA) =5</b>  <b>g) De acuerdo (DA) =4</b>  <b>h) Indiferente (I) =3</b>  <b>i) En desacuerdo (ED) =2</b>  <b>j) Totalmente en desacuerdo (TD) =1</b>	<b>A (X)                      D (   )</b> <b>Sugerencias.....</b> ..... .....
<b>2. La atención en la institución se proyecta a mejorar en el futuro.</b>  <b>a) Totalmente de acuerdo (TA) =5</b>	<b>A (X)                      D (   )</b> <b>Sugerencias.....</b> ..... .....

<p>b) De acuerdo (DA) =4</p> <p>c) Indiferente (I) =3</p> <p>d) En desacuerdo (ED) =2</p> <p>e) Totalmente en desacuerdo (TD) =1</p>	
<p>3. El servicio brindado a los usuarios está debidamente organizados.</p> <p>a) Totalmente de acuerdo (TA) =5</p> <p>b) De acuerdo (DA) =4</p> <p>c) Indiferente (I) =3</p> <p>d) En desacuerdo (ED) =2</p> <p>e) Totalmente en desacuerdo (TD) =1</p>	<p>A (X)                      D ( )</p> <p>Sugerencias.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
<p>4. Al realizar algún trámite es esta institución, obtiene resultados óptimos.</p> <p>a) Totalmente de acuerdo (TA) =5</p> <p>b) De acuerdo (DA) =4</p> <p>c) Indiferente (I) =3</p>	<p>A(X)                      D ( )</p> <p>Sugerencias.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>

<p><b>d) En desacuerdo (ED)</b> =2</p> <p><b>e) Totalmente en desacuerdo (TD) =1</b></p>	
<p><b>5. Los servicios prestados están diseñados en forma estratégica para brindar una atención adecuada.</b></p> <p><b>a) Totalmente de acuerdo (TA)</b> =5</p> <p><b>b) De acuerdo (DA)</b> =4</p> <p><b>c) Indiferente (I)</b> =3</p> <p><b>d) En desacuerdo (ED)</b> =2</p> <p><b>e) Totalmente en desacuerdo (TD) =1</b></p>	<p><b>A(X)                      D ( )</b></p> <p>Sugerencias.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
<p><b>6. La gestión brindada en la institución responde a estructuras y procesos administrativos.</b></p> <p><b>a) Totalmente de acuerdo (TA)</b> =5</p> <p><b>b) De acuerdo (DA)</b> =4</p> <p><b>c) Indiferente (I)</b> =3</p> <p><b>d) En desacuerdo (ED)</b> =2</p>	<p><b>A( X)                      D ( )</b></p> <p>Sugerencias.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>

<p><b>e) Totalmente en desacuerdo</b> <b>(TD) =1</b></p>	
<p><b>7. Los servidores públicos de la municipalidad cumplen responsablemente sus funciones.</b></p> <p><b>a) Totalmente de acuerdo (TA)</b> <b>=5</b></p> <p><b>b) De acuerdo (DA)</b> <b>=4</b></p> <p><b>c) Indiferente (I)</b> <b>=3</b></p> <p><b>d) En desacuerdo (ED)</b> <b>=2</b></p> <p><b>e) Totalmente en desacuerdo (TD) =1</b></p>	<p><b>A(X) D ( )</b></p> <p>Sugerencias.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
<p><b>8. La municipalidad viene adecuadamente a los lineamientos de simplicación administrativa.</b></p> <p><b>a) Totalmente de acuerdo (TA)</b> <b>=5</b></p> <p><b>b) De acuerdo (DA)</b> <b>=4</b></p> <p><b>c) Indiferente (I)</b> <b>=3</b></p> <p><b>d) En desacuerdo (ED)</b> <b>=2</b></p> <p><b>e) Totalmente en desacuerdo (TD) =1</b></p>	<p><b>A(X) D ( )</b></p> <p>Sugerencias.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>

<p><b>9. La municipalidad cuenta con los recursos humanos necesarios para que se brinde una debida atención a los usuarios.</b></p> <p><b>a) Totalmente de acuerdo (TA) =5</b></p> <p><b>b) De acuerdo (DA) =4</b></p> <p><b>c) Indiferente (I) =3</b></p> <p><b>d) En desacuerdo (ED) =2</b></p> <p><b>e) Totalmente en desacuerdo (TD) =1</b></p>	<p><b>A(X)                      D ( )</b></p> <p>Sugerencias.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
<p><b>10. La municipalidad cuenta con una adecuada infraestructura para la atención a los usuarios.</b></p> <p><b>a) Totalmente de acuerdo (TA) =5</b></p> <p><b>b) De acuerdo (DA) =4</b></p> <p><b>c) Indiferente (I) =3</b></p> <p><b>d) En desacuerdo (ED) =2</b></p> <p><b>e) Totalmente en desacuerdo (TD) =1</b></p>	<p><b>A(X)                      D ( )</b></p> <p>Sugerencias.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>

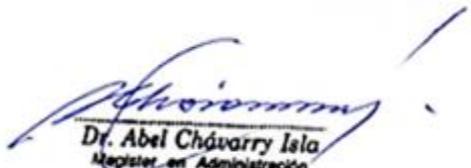
<p><b>11. Esta institución cuenta con el presupuesto suficiente para brindar todos los servicios.</b></p> <p><b>a) Totalmente de acuerdo (TA)</b> =5</p> <p><b>b) De acuerdo (DA)</b> =4</p> <p><b>c) Indiferente (I)</b> =3</p> <p><b>d) En desacuerdo (ED)</b> =2</p> <p><b>e) Totalmente en desacuerdo (TD) =1</b></p>	<p><b>A(X)                      D ( )</b></p> <p>Sugerencias.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
<p><b>12. Los procedimientos de gestión para abastecer de insumos al municipio son adecuados.</b></p> <p><b>a) Totalmente de acuerdo (TA)</b> =5</p> <p><b>b) De acuerdo (DA)</b> =4</p> <p><b>c) Indiferente (I)</b> =3</p> <p><b>d) En desacuerdo (ED)</b> =2</p> <p><b>e) Totalmente en desacuerdo (TD) =1</b></p>	<p><b>A(X)                      D ( )</b></p> <p>Sugerencias.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>

<p><b>13. Los procedimientos administrativos en las diferentes oficinas son los adecuados para una buena atención a los usuarios.</b></p> <p><b>a) Totalmente de acuerdo (TA) =5</b></p> <p><b>b) De acuerdo (DA) =4</b></p> <p><b>c) Indiferente (I) =3</b></p> <p><b>d) En desacuerdo (ED) =2</b></p> <p><b>e) Totalmente en desacuerdo (TD) =1</b></p>	<p><b>A( X )                      D ( )</b></p> <p>Sugerencias.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
<p><b>14. En la municipalidad hay una adecuada conducción del servicio de atención a los usuarios.</b></p> <p><b>a) Totalmente de acuerdo (TA) =5</b></p> <p><b>b) De acuerdo (DA) =4</b></p> <p><b>c) Indiferente (I) =3</b></p> <p><b>d) En desacuerdo (ED) =2</b></p> <p><b>e) Totalmente en desacuerdo (TD) =1</b></p>	<p><b>A(X)                      D ( )</b></p> <p>Sugerencias.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>

<p><b>15. Recibe una adecuada orientación para los trámites que realiza.</b></p> <p>a) <b>Totalmente de acuerdo (TA)</b> =5</p> <p>b) <b>De acuerdo (DA)</b> =4</p> <p>c) <b>Indiferente (I)</b> =3</p> <p>d) <b>En desacuerdo (ED)</b> =2</p> <p>e) <b>Totalmente en desacuerdo (TD) =1</b></p>	<p><b>A(X)                      D ( )</b></p> <p>Sugerencias.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
<p><b>16. El liderazgo del alcalde promueve una atención de calidad.</b></p> <p>a) <b>Totalmente de acuerdo (TA)</b> =5</p> <p>b) <b>De acuerdo (DA)</b> =4</p> <p>c) <b>Indiferente (I)</b> =3</p> <p>d) <b>En desacuerdo (ED)</b> =2</p> <p>e) <b>Totalmente en desacuerdo (TD) =1</b></p>	<p><b>A(X)                      D ( )</b></p> <p>Sugerencias.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
<p><b>17. Los resultados del servicio brindado son óptimos.</b></p> <p>a) <b>Totalmente de acuerdo (TA)</b> =5</p>	<p><b>A(X)                      D ( )</b></p> <p>Sugerencias.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>

<p><b>b) De acuerdo (DA)</b> =4</p> <p><b>c) Indiferente (I)</b> =3</p> <p><b>d) En desacuerdo (ED)</b> =2</p> <p><b>e) Totalmente en desacuerdo (TD) =1</b></p>	
<p><b>18. Los procedimientos administrativos están estandarizados.</b></p> <p><b>a) Totalmente de acuerdo (TA)</b> =5</p> <p><b>b) De acuerdo (DA)</b> =4</p> <p><b>c) Indiferente (I)</b> =3</p> <p><b>d) En desacuerdo (ED)</b> =2</p> <p><b>e) Totalmente en desacuerdo (TD) =1</b></p>	<p><b>A(X)                      D ( )</b></p> <p><b>Sugerencias.....</b> ..... .....</p>
<p><b>19. La municipalidad toma en cuenta la prevención de resultados.</b></p> <p><b>a) Totalmente de acuerdo (TA)</b> =5</p> <p><b>b) De acuerdo (DA)</b> =4</p> <p><b>c) Indiferente (I)</b> =3</p>	<p><b>A(X)                      D ( )</b></p> <p><b>Sugerencias.....</b> ..... .....</p>

<p>d) <b>En desacuerdo</b> (ED) =2</p> <p>e) <b>Totalmente en desacuerdo</b> (TD) =1</p>	
<p>20. <b>El municipio realiza mejoras en los procedimientos.</b></p> <p>a) <b>Totalmente de acuerdo</b> (TA) =5</p> <p>b) <b>De acuerdo</b> (DA) =4</p> <p>c) <b>Indiferente</b> (I) =3</p> <p>d) <b>En desacuerdo</b> (ED) =2</p> <p>e) <b>Totalmente en desacuerdo</b> (TD) =1</p>	<p>A(X)                      D ( )</p> <p>Sugerencias.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>



Dr. Abel Chávarry Isla  
Magister en Administración  
Universidad ESAN  
Reg. N° 4101

Abel Chávarry Isla  
Juez Experto



UNIVERSIDAD “SEÑOR DE SIPÁN”  
 Facultad de Ciencias Empresariales  
 Escuela Profesional de Administración

**CARTILLA DE VALIDACION NO EXPERIMENTAL POR JUICIO DE EXPERTOS DE LA  
 ENCUESTA**

1	<b>Nombre del Juez</b>	<b>Betty Liliana Herrera Timaná</b>
2	<b>Profesión</b>	<b>Comunicadora Social</b>
	<b>Mayor Grado Académico obtenido</b>	<b>Magister en Administración</b>
	<b>Experiencia Profesional(en años)</b>	<b>28 años</b>
	<b>Institución donde labora</b>	<b>Universidad de Sipán</b>
	<b>Cargo</b>	<b>Docente</b>

**TITULO DE LA INVESTIGACION**

**GESTION ADMINISTRATIVA COMO ESTRATEGIA PARA MEJORAR LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LA VICTORIA, LIMA 2019**

**1.5. Autores: Fernández Ahumada, Óscar Alberto**

**1.6. Asesor: Mg. Carlos Daniel Gonzáles Hidalgo**

<b>Instrumento evaluado</b>	<b>Encuesta</b>
<b>Objetivo del Instrumento</b>	<b>Diseñar estrategias de gestión administrativa para mejorar la calidad de servicio en la Municipalidad distrital de la Victoria, Lima 2019.</b>
<b>Detalle del Instrumento:</b>	
<b>VII. DATOS GENERALES</b>	<b>A ( ) D ( )</b>
<b>VIII.</b>	<b>Sugerencias:.....</b>
<b>8.1. SEXO:</b>	<b>.....</b>
<b>Masculino ( X ) Femenino ( )</b>	

8.2. Grado de Instrucción	
<p align="center"><b>IX. COMPETENCIAS GENÉRICAS Y ESPECÍFICAS</b></p> <p><b>Escala de Clasificación:</b></p> <p><b>Totalmente de acuerdo (TA) =5</b></p> <p><b>De acuerdo (DA) =4</b></p> <p><b>Indiferente (I) =3</b></p> <p><b>En desacuerdo (ED) =2</b></p> <p><b>Totalmente en desacuerdo (TD) =1</b></p>	
<p><b>1. Los servicios brindados están debidamente planificados para brindar un servicio de calidad.</b></p> <p><b>k) Totalmente de acuerdo (TA) =5</b></p> <p><b>l) De acuerdo (DA) =4</b></p> <p><b>m) Indiferente (I) =3</b></p> <p><b>n) En desacuerdo (ED) =2</b></p> <p><b>o) Totalmente en desacuerdo (TD) =1</b></p>	<p align="center"><b>A (X)                      D ( )</b></p> <p>Sugerencias.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
<p><b>2. La atención en la institución se proyecta a mejorar en el futuro.</b></p> <p><b>a) Totalmente de acuerdo (TA) =5</b></p> <p><b>b) De acuerdo (DA) =4</b></p>	<p align="center"><b>A (X)                      D ( )</b></p> <p>Sugerencias.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>

<p>c) <b>Indiferente</b> (I) =3</p> <p>d) <b>En desacuerdo</b> (ED) =2</p> <p>e) <b>Totalmente en desacuerdo</b> (TD) =1</p>	
<p>3. <b>El servicio brindado a los usuarios está debidamente organizados.</b></p> <p>a) <b>Totalmente de acuerdo</b> (TA) =5</p> <p>b) <b>De acuerdo</b> (DA) =4</p> <p>c) <b>Indiferente</b> (I) =3</p> <p>d) <b>En desacuerdo</b> (ED) =2</p> <p>e) <b>Totalmente en desacuerdo</b> (TD) =1</p>	<p>A (X)                      D ( )</p> <p>Sugerencias.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
<p>4. <b>Al realizar algún trámite es esta institución, obtiene resultados óptimos.</b></p> <p>a) <b>Totalmente de acuerdo</b> (TA) =5</p> <p>b) <b>De acuerdo</b> (DA) =4</p> <p>c) <b>Indiferente</b> (I) =3</p> <p>d) <b>En desacuerdo</b> (ED) =2</p>	<p>A(X)                      D ( )</p> <p>Sugerencias.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>

<p><b>e) Totalmente en desacuerdo</b> <b>(TD) =1</b></p>	
<p><b>5. Los servicios prestados están diseñados en forma estratégica para brindar una atención adecuada.</b></p> <p><b>a) Totalmente de acuerdo (TA)</b> <b>=5</b></p> <p><b>b) De acuerdo (DA)</b> <b>=4</b></p> <p><b>c) Indiferente (I)</b> <b>=3</b></p> <p><b>d) En desacuerdo (ED)</b> <b>=2</b></p> <p><b>e) Totalmente en desacuerdo (TD) =1</b></p>	<p><b>A(X)                      D ( )</b></p> <p>Sugerencias.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
<p><b>6. La gestión brindada en la institución responde a estructuras y procesos administrativos.</b></p> <p><b>a) Totalmente de acuerdo (TA)</b> <b>=5</b></p> <p><b>b) De acuerdo (DA)</b> <b>=4</b></p> <p><b>c) Indiferente (I)</b> <b>=3</b></p> <p><b>d) En desacuerdo (ED)</b> <b>=2</b></p> <p><b>e) Totalmente en desacuerdo (TD) =1</b></p>	<p><b>A( X)                      D ( )</b></p> <p>Sugerencias.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>

<p><b>7. Los servidores públicos de la municipalidad cumplen responsablemente sus funciones.</b></p> <p><b>a) Totalmente de acuerdo (TA)</b> =5</p> <p><b>b) De acuerdo (DA)</b> =4</p> <p><b>c) Indiferente (I)</b> =3</p> <p><b>d) En desacuerdo (ED)</b> =2</p> <p><b>e) Totalmente en desacuerdo (TD) =1</b></p>	<p><b>A(X)                      D ( )</b></p> <p>Sugerencias.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
<p><b>8. La municipalidad viene adecuadamente a los lineamientos de simplicación administrativa.</b></p> <p><b>a) Totalmente de acuerdo (TA)</b> =5</p> <p><b>b) De acuerdo (DA)</b> =4</p> <p><b>c) Indiferente (I)</b> =3</p> <p><b>d) En desacuerdo (ED)</b> =2</p> <p><b>e) Totalmente en desacuerdo (TD) =1</b></p>	<p><b>A(X)                      D ( )</b></p> <p>Sugerencias.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
<p><b>9. La municipalidad cuenta con los recursos humanos necesarios para</b></p>	<p><b>A(X)                      D ( )</b></p> <p>Sugerencias.....</p>

<p>que se brinde una debida atención a los usuarios.</p> <p>a) Totalmente de acuerdo (TA) =5</p> <p>b) De acuerdo (DA) =4</p> <p>c) Indiferente (I) =3</p> <p>d) En desacuerdo (ED) =2</p> <p>e) Totalmente en desacuerdo (TD) =1</p>	<p>.....</p> <p>.....</p>
<p>10. La municipalidad cuenta con una adecuada infraestructura para la atención a los usuarios.</p> <p>a) Totalmente de acuerdo (TA) =5</p> <p>b) De acuerdo (DA) =4</p> <p>c) Indiferente (I) =3</p> <p>d) En desacuerdo (ED) =2</p> <p>e) Totalmente en desacuerdo (TD) =1</p>	<p>A(X)                      D ( )</p> <p>Sugerencias.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>

<p><b>11. Esta institución cuenta con el presupuesto suficiente para brindar todos los servicios.</b></p> <p><b>a) Totalmente de acuerdo (TA) =5</b></p> <p><b>b) De acuerdo (DA) =4</b></p> <p><b>c) Indiferente (I) =3</b></p> <p><b>d) En desacuerdo (ED) =2</b></p> <p><b>e) Totalmente en desacuerdo (TD) =1</b></p>	<p><b>A(X)                      D ( )</b></p> <p>Sugerencias.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
<p><b>12. Los procedimientos de gestión para abastecer de insumos al municipio son adecuados.</b></p> <p><b>a) Totalmente de acuerdo (TA) =5</b></p> <p><b>b) De acuerdo (DA) =4</b></p> <p><b>c) Indiferente (I) =3</b></p> <p><b>d) En desacuerdo (ED) =2</b></p> <p><b>e) Totalmente en desacuerdo (TD) =1</b></p>	<p><b>A(X)                      D ( )</b></p> <p>Sugerencias.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>

<p><b>13. Los procedimientos administrativos en las diferentes oficinas son los adecuados para una buena atención a los usuarios.</b></p> <p><b>a) Totalmente de acuerdo (TA) =5</b></p> <p><b>b) De acuerdo (DA) =4</b></p> <p><b>c) Indiferente (I) =3</b></p> <p><b>d) En desacuerdo (ED) =2</b></p> <p><b>e) Totalmente en desacuerdo (TD) =1</b></p>	<p><b>A( X )                      D ( )</b></p> <p>Sugerencias.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
<p><b>14. En la municipalidad hay una adecuada conducción del servicio de atención a los usuarios.</b></p> <p><b>a) Totalmente de acuerdo (TA) =5</b></p> <p><b>b) De acuerdo (DA) =4</b></p> <p><b>c) Indiferente (I) =3</b></p> <p><b>d) En desacuerdo (ED) =2</b></p> <p><b>e) Totalmente en desacuerdo (TD) =1</b></p>	<p><b>A(X)                      D ( )</b></p> <p>Sugerencias.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>

<p><b>15. Recibe una adecuada orientación para los trámites que realiza.</b></p> <p><b>a) Totalmente de acuerdo (TA) =5</b></p> <p><b>b) De acuerdo (DA) =4</b></p> <p><b>c) Indiferente (I) =3</b></p> <p><b>d) En desacuerdo (ED) =2</b></p> <p><b>e) Totalmente en desacuerdo (TD) =1</b></p>	<p><b>A(X)                      D ( )</b></p> <p>Sugerencias.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
<p><b>16. El liderazgo del alcalde promueve una atención de calidad.</b></p> <p><b>a) Totalmente de acuerdo (TA) =5</b></p> <p><b>b) De acuerdo (DA) =4</b></p> <p><b>c) Indiferente (I) =3</b></p> <p><b>d) En desacuerdo (ED) =2</b></p> <p><b>e) Totalmente en desacuerdo (TD) =1</b></p>	<p><b>A(X)                      D ( )</b></p> <p>Sugerencias.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
<p><b>17. Los resultados del servicio brindado son óptimos.</b></p> <p><b>a) Totalmente de acuerdo (TA) =5</b></p>	<p><b>A(X)                      D ( )</b></p> <p>Sugerencias.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>

<p>b) De acuerdo (DA) =4</p> <p>c) Indiferente (I) =3</p> <p>d) En desacuerdo (ED) =2</p> <p>e) Totalmente en desacuerdo (TD) =1</p>	
<p>18. Los procedimientos administrativos están estandarizados.</p> <p>a) Totalmente de acuerdo (TA) =5</p> <p>b) De acuerdo (DA) =4</p> <p>c) Indiferente (I) =3</p> <p>d) En desacuerdo (ED) =2</p> <p>e) Totalmente en desacuerdo (TD) =1</p>	<p>A(X)                      D ( )</p> <p>Sugerencias.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
<p>19. La municipalidad toma en cuenta la prevención de resultados.</p> <p>a) Totalmente de acuerdo (TA) =5</p> <p>b) De acuerdo (DA) =4</p> <p>c) Indiferente (I) =3</p>	<p>A(X)                      D ( )</p> <p>Sugerencias.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>

<p>d) <b>En desacuerdo</b> (ED) =2</p> <p>e) <b>Totalmente en desacuerdo</b> (TD) =1</p>	
<p><b>20. El municipio realiza mejoras en los procedimientos.</b></p> <p>a) <b>Totalmente de acuerdo</b> (TA) =5</p> <p>b) <b>De acuerdo</b> (DA) =4</p> <p>c) <b>Indiferente</b> (I) =3</p> <p>d) <b>En desacuerdo</b> (ED) =2</p> <p>e) <b>Totalmente en desacuerdo</b> (TD) =1</p>	<p>A(X)                      D ( )</p> <p>Sugerencias.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>


---

 Mg. Betty Liliana Herrera Timaná  
**Juez Experto**

## Instrumento de Calidad de servicio



UNIVERSIDAD “SEÑOR DE SIPAN”  
 Facultad de Ciencias Empresariales  
 Escuela Profesional de Administración

### CARTILLA DE VALIDACION NO EXPERIMENTAL POR JUICIO DE EXPERTOS DE LA ENCUESTA

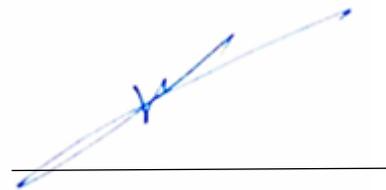
1	Nombre del Juez	César Manuel Ventura Pinedo
2	Profesión	Administración de Empresas
	Mayor Grado Académico obtenido	Doctor en Administración
	Experiencia Profesional(en años)	38 años
	Institución donde labora	Universidad César Vallejo, Universidad San Martín
	Cargo	Docente y asesor en Marketing
<p><b><u>TITULO DE LA INVESTIGACION</u></b>  <b>GESTION ADMINISTRATIVA COMO ESTRATEGIA PARA MEJORAR LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LA VICTORIA, LIMA 2019</b></p>		
a. Autores:		Fernández Ahumada, Óscar Alberto
b. Asesor:		Mg. Carlos Daniel Gonzáles Hidalgo
Instrumento evaluado		Encuesta
Objetivo del Instrumento		Diseñar estrategias de gestión administrativa para mejorar la calidad de servicio en la Municipalidad distrital de la Victoria, Lima 2019.
Detalle del Instrumento:		
X. DATOS GENERALES		A ( ) D ( )
XI.		Sugerencias:.....
11.1. SEXO:		.....
Masculino ( X ) Femenino ( )		

11.2. Grado de Instrucción	
<p align="center"><b>XII. COMPETENCIAS GENÉRICAS Y ESPECÍFICAS</b></p> <p>Escala de Clasificación:</p>	
<p><b>1. Cuándo la Municipalidad promete hacer algo en cierto tiempo, lo deben cumplir.</b></p>	<p><b>A (X)                      D ( )</b></p> <p>Sugerencias.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
<p><b>2. Cuando el cliente tiene un problema, la Municipalidad muestra un sincero interés en resolverlo.</b></p>	<p><b>A (X)                      D ( )</b></p> <p>Sugerencias.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
<p><b>3. La Municipalidad realiza bien el servicio a la primera vez.</b></p>	<p><b>A (X)                      D ( )</b></p> <p>Sugerencias.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
<p><b>4. La Municipalidad concluye sus servicios en el momento en que prometió hacerlo.</b></p>	<p><b>A (X)                      D ( )</b></p> <p>Sugerencias.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
<p><b>5. La Municipalidad insiste en mantener registros libres de error.</b></p>	<p><b>A(X)                      D ( )</b></p> <p>Sugerencias.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
<p><b>6. La Municipalidad debe le mantener informado a sus clientes con respecto a cuándo se ejecutarán los servicios.</b></p>	<p><b>A (X)                      D ( )</b></p> <p>Sugerencias.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
<p><b>7. Los empleados de la Municipalidad deben dar un servicio rápido.</b></p>	<p><b>A(X)                      D ( )</b></p> <p>Sugerencias.....</p>

	..... .....
<b>8. Los empleados de la Municipalidad deben estar siempre dispuestos a ayudar a sus clientes.</b>	<b>A(X)                      D ( )</b> Sugerencias..... ..... .....
<b>9. Los empleados de la Municipalidad, nunca están demasiados ocupados para responder a las preguntas de los clientes.</b>	<b>A(X)                      D ( )</b> Sugerencias..... ..... .....
<b>10.El comportamiento de los empleados de la Municipalidad , debe infundir confianza en Ud.</b>	<b>A(X)                      D ( )</b> Sugerencias..... ..... .....
<b>11.Usted como cliente se siente seguro en las transacciones con la Municipalidad.</b>	<b>A(X)                      D ( )</b> Sugerencias..... ..... .....
<b>12.Los empleados, son corteses de manera constante con Uds.</b>	<b>A( X)                      D ( )</b> Sugerencias..... ..... .....
<b>13.Los empleados de la empresa de publicidad, deben tener conocimiento para responder a las preguntas de los clientes.</b>	<b>A(X)                      D ( )</b> Sugerencias..... ..... .....

<p><b>14.La Municipalidad brinda a sus clientes una atención individualizada.</b></p>	<p>A(X)                      D ( )</p> <p>Sugerencias.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
<p><b>15.La Municipalidad tiene empleados que ofrecen una atención personal, a cada uno de los clientes.</b></p>	<p>A(X)                      D ( )</p> <p>Sugerencias.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
<p><b>16.La Municipalidad se preocupa por los mejores intereses de su cliente.</b></p>	<p>A(X)                      D ( )</p> <p>Sugerencias.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
<p><b>17.Los empleados de la Municipalidad comprenden las necesidades específicas de sus clientes.</b></p>	<p>A(X)                      D ( )</p> <p>Sugerencias.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
<p><b>18.La Municipalidad tiene horarios de atención convenientes para todos sus clientes.</b></p>	<p>A(X)                      D ( )</p> <p>Sugerencias.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
<p><b>19.La Municipalidad tiene equipos de apariencia moderna.</b></p>	<p>A(X)                      D ( )</p> <p>Sugerencias.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>

<p><b>20.Las instalaciones físicas de la Municipalidad, son visualmente atractivas.</b></p>	<p>A(X)                      D ( )</p> <p>Sugerencias.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
<p><b>21.Los empleados de la Municipalidad tienen apariencia pulcra</b></p>	<p>A(X)                      D ( )</p> <p>Sugerencias.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
<p><b>22.En la Municipalidad, los materiales asociados con el servicio (folletos, estados de cuenta, etc), son ser visualmente atractivos.</b></p>	<p>A(X)                      D ( )</p> <p>Sugerencias.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>



**Cesar Ventura Pinedo**  
**Juez Experto**



UNIVERSIDAD “SEÑOR DE SIPAN”  
 Facultad de Ciencias Empresariales  
 Escuela Profesional de Administración

**CARTILLA DE VALIDACION NO EXPERIMENTAL POR JUICIO DE EXPERTOS DE LA ENCUESTA**

1	Nombre del Juez	Abel Eduardo Chavarry Isla
2	Profesión	Médico Cirujano
	Mayor Grado Académico obtenido	Magister en Administración y Negocios
	Experiencia Profesional(en años)	35 años
	Institución donde labora	Universidad César Vallejo, Hospital de la Solidaridad
	Cargo	Docente de Maestría de la UCV, Director del Hospital de la Solidaridad

**TITULO DE LA INVESTIGACION**

**GESTION ADMINISTRATIVA COMO ESTRATEGIA PARA MEJORAR LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LA VICTORIA, LIMA 2019**

c.	Autores:	Fernández Ahumada, Óscar
Alberto		
d.	Asesor:	Mg. Carlos Daniel Gonzáles
Hidalgo		

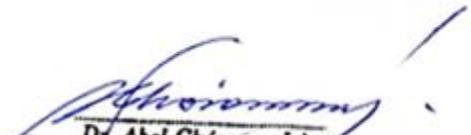
Instrumento evaluado	Encuesta
Objetivo del Instrumento	Diseñar estrategias de gestión administrativa para mejorar la calidad de servicio en la Municipalidad distrital de la Victoria, Lima 2019.
Detalle del Instrumento:	
XIII. ATOS GENERALES	A ( )    D ( ) Sugerencias:..... .....
XIV. 14.1. EXO:	



<p><b>siempre dispuestos a ayudar a sus clientes.</b></p>	<p>..... .....</p>
<p><b>31.</b> <b>os empleados de la Municipalidad, nunca están demasiados ocupados para responder a las preguntas de los clientes.</b></p>	<p><b>A(X)                      D ( )</b> <b>Sugerencias.....</b> ..... .....</p>
<p><b>32.</b> <b>l comportamiento de los empleados de la Municipalidad , debe infundir confianza en Ud.</b></p>	<p><b>A(X)                      D ( )</b> <b>Sugerencias.....</b> ..... .....</p>
<p><b>33.</b> <b>sted como cliente se siente seguro en las transacciones con la Municipalidad.</b></p>	<p><b>A(X)                      D ( )</b> <b>Sugerencias.....</b> ..... .....</p>
<p><b>34.</b> <b>os empleados, son corteses de manera constante con Uds.</b></p>	<p><b>A(X)                      D ( )</b> <b>Sugerencias.....</b> ..... .....</p>
<p><b>35.</b> <b>os empleados de la empresa de publicidad, deben tener conocimiento para responder a las preguntas de los clientes.</b></p>	<p><b>A(X)                      D ( )</b> <b>Sugerencias.....</b> ..... .....</p>
<p><b>36.</b> <b>a Municipalidad brinda a sus clientes una atención individualizada.</b></p>	<p><b>A(X)                      D ( )</b> <b>Sugerencias.....</b> ..... .....</p>

<p><b>37.</b>  <b>a Municipalidad tiene empleados que ofrecen una atención personal, a cada uno de los clientes.</b></p>	<p><b>A(X)                    D ( )</b>  <b>Sugerencias.....</b>  .....  .....</p>
<p><b>38.</b>  <b>a Municipalidad se preocupa por los mejores intereses de su cliente.</b></p>	<p><b>A(X)                    D ( )</b>  <b>Sugerencias.....</b>  .....  .....</p>
<p><b>39.</b>  <b>os empleados de la Municipalidad comprenden las necesidades específicas de sus clientes.</b></p>	<p><b>A(X)                    D ( )</b>  <b>Sugerencias.....</b>  .....  .....</p>
<p><b>40.</b>  <b>a Municipalidad tiene horarios de atención convenientes para todos sus clientes.</b></p>	<p><b>A(X)                    D ( )</b>  <b>Sugerencias.....</b>  .....  .....</p>
<p><b>41.</b>  <b>a Municipalidad tiene equipos de apariencia moderna.</b></p>	<p><b>A(X)                    D ( )</b>  <b>Sugerencias.....</b>  .....  .....</p>
<p><b>42.</b>  <b>as instalaciones físicas de la Municipalidad, son visualmente atractivas.</b></p>	<p><b>A(X)                    D ( )</b>  <b>Sugerencias.....</b>  .....  .....</p>

<p>43. Los empleados de la Municipalidad tienen apariencia pulcra</p>	<p>A(X)                      D ( )</p> <p>Sugerencias.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
<p>44. En la Municipalidad, los materiales asociados con el servicio (folletos, estados de cuenta, etc), son ser visualmente atractivos.</p>	<p>A(X)                      D ( )</p> <p>Sugerencias.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>



Dr. Abel Chávarry Isla  
 Register en Administración  
 Universidad ESAN  
 Reg. N° 4101

Abel Chávarry Isla  
 Juez Experto



UNIVERSIDAD “SEÑOR DE SIPÁN”  
 Facultad de Ciencias Empresariales  
 Escuela Profesional de Administración

**CARTILLA DE VALIDACION NO EXPERIMENTAL POR JUICIO DE EXPERTOS DE LA ENCUESTA**

1	Nombre del Juez	Betty Liliana Herrera Timaná
2	Profesión	Comunicadora Social
	Mayor Grado Académico obtenido	Magister en Administración
	Experiencia Profesional(en años)	28 años
	Institución donde labora	Universidad de Sipán
	Cargo	Docente
<p><b><u>TITULO DE LA INVESTIGACION</u></b>  <b>GESTION ADMINISTRATIVA COMO ESTRATEGIA PARA MEJORAR LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LA VICTORIA, LIMA 2019</b></p>		
<p>e. Alberto</p>		<p><b>Autores: Fernández Ahumada, Óscar</b></p>
<p>f. Hidalgo</p>		<p><b>Asesor: Mg. Carlos Daniel Gonzáles</b></p>
Instrumento evaluado		Encuesta
Objetivo del Instrumento		Diseñar estrategias de gestión administrativa para mejorar la calidad de servicio en la Municipalidad distrital de la Victoria, Lima 2019.
<b>Detalle del Instrumento:</b>		
<p>XVI.          ATOS GENERALES          XVII.</p>		<p>A ( )    D ( )          Sugerencias:.....          .....</p>
<p>17.1.          EXO:          Masculino ( X )      Femenino ( )</p>		

<p><b>17.2.</b> <b>grado de Instrucción</b></p>	
<p><b>XVIII. COMPETENCIAS GENÉRICAS Y ESPECÍFICAS</b> <b>Escala de Clasificación:</b></p>	
<p><b>45.</b> cuándo la Municipalidad promete hacer algo en cierto tiempo, lo deben cumplir.</p>	<p><b>A (X)                      D ( )</b> Sugerencias..... ..... .....</p>
<p><b>46.</b> cuando el cliente tiene un problema, la Municipalidad muestra un sincero interés en resolverlo.</p>	<p><b>A (X)                      D ( )</b> Sugerencias..... ..... .....</p>
<p><b>47.</b> la Municipalidad realiza bien el servicio a la primera vez.</p>	<p><b>A (X)                      D ( )</b> Sugerencias..... ..... .....</p>
<p><b>48.</b> la Municipalidad concluye sus servicios en el momento en que prometió hacerlo.</p>	<p><b>A (X)                      D ( )</b> Sugerencias..... ..... .....</p>
<p><b>49.</b> la Municipalidad insiste en mantener registros libres de error.</p>	<p><b>A(X)                      D ( )</b> Sugerencias..... ..... .....</p>
<p><b>50.</b> la Municipalidad debe le mantener informado a sus clientes con respecto a cuándo se ejecutarán los servicios.</p>	<p><b>A (X)                      D ( )</b> Sugerencias..... ..... .....</p>
<p><b>51.</b> los empleados de la Municipalidad deben dar un servicio rápido.</p>	<p><b>A(X)                      D ( )</b> Sugerencias..... ..... .....</p>
<p><b>52.</b> los empleados de la Municipalidad deben estar siempre dispuestos a ayudar a sus clientes.</p>	<p><b>A(X)                      D ( )</b> Sugerencias..... ..... .....</p>

	.....
<p><b>53.</b></p> <p>os empleados de la Municipalidad, nunca están demasiados ocupados para responder a las preguntas de los clientes.</p>	<p><b>A(X)                      D ( )</b></p> <p>Sugerencias.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
<p><b>54.</b></p> <p>l comportamiento de los empleados de la Municipalidad , debe infundir confianza en Ud.</p>	<p><b>A(X)                      D ( )</b></p> <p>Sugerencias.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
<p><b>55.</b></p> <p>sted como cliente se siente seguro en las transacciones con la Municipalidad.</p>	<p><b>A(X)                      D ( )</b></p> <p>Sugerencias.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
<p><b>56.</b></p> <p>os empleados, son corteses de manera constante con Uds.</p>	<p><b>A(X)                      D ( )</b></p> <p>Sugerencias.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
<p><b>57.</b></p> <p>os empleados de la empresa de publicidad, deben tener conocimiento para responder a las preguntas de los clientes.</p>	<p><b>A(X)                      D ( )</b></p> <p>Sugerencias.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
<p><b>58.</b></p> <p>a Municipalidad brinda a sus clientes una atención individualizada.</p>	<p><b>A(X)                      D ( )</b></p> <p>Sugerencias.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>

<p><b>59.</b>  <b>a Municipalidad tiene empleados que ofrecen una atención personal, a cada uno de los clientes.</b></p>	<p><b>A(X)                    D ( )</b>  <b>Sugerencias.....</b>  .....  .....</p>
<p><b>60.</b>  <b>a Municipalidad se preocupa por los mejores intereses de su cliente.</b></p>	<p><b>A(X)                    D ( )</b>  <b>Sugerencias.....</b>  .....  .....</p>
<p><b>61.</b>  <b>os empleados de la Municipalidad comprenden las necesidades específicas de sus clientes.</b></p>	<p><b>A(X)                    D ( )</b>  <b>Sugerencias.....</b>  .....  .....</p>
<p><b>62.</b>  <b>a Municipalidad tiene horarios de atención convenientes para todos sus clientes.</b></p>	<p><b>A(X)                    D ( )</b>  <b>Sugerencias.....</b>  .....  .....</p>
<p><b>63.</b>  <b>a Municipalidad tiene equipos de apariencia moderna.</b></p>	<p><b>A(X)                    D ( )</b>  <b>Sugerencias.....</b>  .....  .....</p>
<p><b>64.</b>  <b>as instalaciones físicas de la Municipalidad, son visualmente atractivas.</b></p>	<p><b>A(X)                    D ( )</b>  <b>Sugerencias.....</b>  .....  .....</p>

<p><b>65.</b></p> <p><b>os empleados de la Municipalidad tienen apariencia pulcra</b></p>	<p><b>A(X)                      D ( )</b></p> <p><b>Sugerencias.....</b></p> <p>.....</p> <p>.....</p>
<p><b>66.</b></p> <p><b>n la Municipalidad, los materiales asociados con el servicio (folletos, estados de cuenta, etc), son ser visualmente atractivos.</b></p>	<p><b>A(X)                      D ( )</b></p> <p><b>Sugerencias.....</b></p> <p>.....</p> <p>.....</p>




---

Mg. Betty Liliana Herrera Timaná

**Juez Experto**

**Consentimiento informado**

La Victoria, 1 de Agosto del 2019

**Estimada Señora**

**Mg. Janet Isabel Cubas Carranza**

Directora de Escuela Profesional de Administración

Facultad de Ciencias Empresariales

Universidad Señor de Sipán

**Presente. -**

Por medio de la presente, hacemos constar que el **Sr. Oscar Alberto Fernández Ahumada** identificado con **DNI 08679686** estudiante de su prestigiosa casa de estudio, tiene las autorizaciones correspondientes para realizar la investigación titulada:

**GESTION ADMINISTRATIVA COMO ESTRATEGIA PARA MEJORAR LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LA VICTORIA, LIMA 2019**

Se expide el presente documento para los fines que el usuario crea pertinente.

**Atentamente**



MUNICIPALIDAD DE LA VICTORIA  
CIVIL BETTY ESTELA ALVARADO RÍOS  
Cuerpo de Administración y Finanzas



### ACTA DE ORIGINALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, Abraham José García Yovera, Coordinador de Investigación y Responsabilidad Social de la Escuela Profesional de Administración y revisor de la investigación aprobada mediante Resolución N° 0903-FACEM-USS-2019, presentado por el Bachiller, Oscar Alberto Fernández Ahumada, con su tesis Titulada GESTION ADMINISTRATIVA COMO ESTRATEGIA PARA MEJORAR LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LA VICTORIA, LIMA 2019

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del 24% verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud TURNITIN.

Por lo que se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la directiva sobre el nivel de similitud de productos acreditables de investigación, aprobada mediante Resolución de directorio N° 221-2019/PD-USS de la Universidad Señor de Sipán.

Pimentel, 09 de noviembre de 2021



Dr. Abraham José García Yovera  
DNI N° 80270538  
Escuela Académico Profesional de Administración.