

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA DE ESTUDIO DE ADMINISTRACION



**Gestión Administrativa y Calidad de Servicio en la Unidad de
Serenazgo, Municipalidad Distrital de Paramonga, 2024**

Tesis para obtener el título profesional de Licenciada en Administración

Autora:

Navarro Carrión, Sayuri Sumico

Asesor:

Santos Diaz, Pablo Arnulfo

Código ORCID: 0000 0002 8606 3146

Huacho - Perú

2024

Índice

Índice general.....	i
Palabras clave.....	ii
Constancia de originalidad.....	iii
Título	iv
Resumen.....	v
Abstrat.....	vi
Introduccion.....	1
Metodologia.....	27
Tipo y diseño de investigación.....	27
Población y muestra.....	28
Procesamiento y análisis de información.....	30
Resultados	31
Análisis y Discusion.....	44
Conclusiones.....	50
Recomendaciones.....	52
Referencias.....	55
Anexos	64

Palabras Clave

Tema	Gestión administrativa, calidad del servicio.
Especialidad	Administración

Línea de investigación

Línea de programa	Administración
Área	Ciencias sociales
Sub Área	Economía y negocios
Disciplina	Negocios y Management

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

El que suscribe, Vicerrector de Investigación de la Universidad San Pedro:

HACE CONSTAR

Que, de la revisión del trabajo titulado **“GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA UNIDAD DE SERENAZGO, MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PARAMONGA, 2024”** del (a) estudiante: **Sayuri Sumico Navarro Carrión**, identificado(a) con Código N^o **1712200187**, se ha verificado un porcentaje de similitud del 28%, el cual se encuentra dentro del parámetro establecido por la Universidad San Pedro mediante resolución de Consejo Universitario N^o 5037-2019-USP/CU para la obtención de grados y títulos académicos de pre y posgrado, así como proyectos de investigación anual Docente.

Se expide la presente constancia para los fines pertinentes.

Chimbote, 13 de Febrero de 2025



UNIVERSIDAD SAN PEDRO
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
Dr. JAVIER MARTÍNEZ CARRIÓN
VICERRECTOR

Título

Gestión administrativa y calidad de servicio en la unidad de Serenazgo,
Municipalidad Distrital de Paramonga, 2024

Resumen

El trabajo de investigación tuvo el propósito de determinar la relación que existe entre la Gestión Administrativa y la Calidad del Servicio la Unidad de Serenazgo en la Municipalidad Distrital de Paramonga, en el año 2024. La investigación objeto de estudio fue de tipo descriptivo porque describe operacionalmente la variables y tiene como finalidad conocer el nivel de variable en un contexto particular, asimismo, el diseño de la investigación fue de enfoque cualitativo, no experimental, de tendencia correlacional de corte transversal. La población estuvo conformada por 80 trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Paramonga, donde el muestreo fue no probabilístico intencional, es decir los 50 trabajadores administrativos del área de gerencia, serenazgo, trámite documentario, tesorería, administración tributaria y rentas, gestión del desarrollo social, de la Municipalidad Distrital de Paramonga. Los resultados indicaron que existe una correlación positiva entre las variables gestión administrativa y calidad de servicio con un valor r de Pearson = 0,651.

Abstract

The purpose of the research work was to determine the relationship that exists between Administrative Management and the Quality of Service of the Serenazgo Unit in the District Municipality of Paramonga, in the year 2024. The research under study was descriptive because it operationally describes the variables and its purpose is to know the level of the variable in a particular context. Likewise, the research design was of a qualitative, non-experimental approach, with a cross-sectional correlational tendency. The population was made up of 80 administrative workers from the District Municipality of Paramonga, where the sampling was intentional non-probabilistic, that is, the 50 administrative workers from the area of management, security, document processing, treasury, tax and income administration, social development management, of the District Municipality of Paramonga. The results indicated that there is a positive correlation between the administrative management variables and service quality with a Pearson r value = 0.651.

Introducción

Antecedentes y fundamentación científica

Antecedentes internacionales

Hidalgo y Orozco (2023) tuvieron como objetivo determinar de qué manera se relaciona la gestión administrativa en la calidad de servicios en el Sindicato de Chóferes del Cantón Penípe, ya que por medio de una adecuada gestión administrativa la empresa podrá planificar, organizar, direccionar y controlar la gestión de talento humano, la cual favorecerá la atención al cliente; así la empresa podrá dar cumplimiento a los objetivos planteados. Metodológicamente se utilizó un método hipotético – deductivo, de tipo descriptiva y de campo, con un diseño no experimental la población la conformaron los moradores del cantón Penípe, su muestra 187 habitantes, la técnica utilizada fueron la encuesta y el instrumento el cuestionario, para el procesamiento de la información y los datos obtenidos se utilizó la herramienta Microsoft Excel para su tabulación y en cuanto a la verificación de la hipótesis se llevó a cabo en el programa estadístico SPSS, en donde se ha podido identificar un Chi-cuadrado de Pearson $X^2 = 12,00$ en donde $X^2 = 8,34$; identificando así que se rechaza la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alternativa, mencionando que la gestión administrativa provoca implicaciones en la calidad de servicios del Sindicato de Choferes del Cantón Penípe, se llegó a la conclusión que se ha visto factible desarrollar una propuesta de estrategias que estén orientadas a la calidad de servicios que permita mejorar la gestión administrativa, así puedan brindar una mejor atención y servicios que ofrecen.

Acosta (2022) este estudio se desarrolló con el tipo de investigación descriptiva y correlacional, toda la información recolectada fue procesada a través del Software SPSS tomando en cuenta el criterio de los usuarios dueños de los nichos de los tres cementerios municipales pertenecientes al GAD de Ambato. Para esta investigación el instrumento utilizado es la encuesta, la cual se adaptó de Tipián de su tesis: gestión administrativa y la calidad de servicio a

usuarios de la dirección general de protección de datos personales del Minjus (2017). Mediante alfa de cronbach se identifica la validez del cuestionario, la relación que existe con sus variables en los datos presentados que tienen una alta relación, dando una fiabilidad del 0,925 por ciento, esto quiere decir que los ítems se encuentran relacionados entre sí lo que demuestre su alto grado de fiabilidad. Además, que esto permite saber que las preguntas direccionadas servirán para corroborar con los objetivos. Se realizó la correlación de Spearman para determinar la incidencia de las variables y comprobar la hipótesis. Finalmente se pudo comprobar que existe una relación significativa entre las variables por lo que se aceptó la hipótesis alternativa que mencionaba que la gestión administrativa incide en la calidad de los usuarios.

Aliatis (2022) Se llevó a cabo un estudio calidad de la gestión administrativa y la dirección en una cooperativa, que tuvo como propósito señalar de qué manera la gestión administrativa repercute en la calidad del servicio, para lo que el análisis tuvo una metodología inductiva, deductiva, y síntesis junto con algunos recursos tales como entrevista y encuesta, con lo cual llegó a la conclusión que la gestión dentro de esta asociación no era la correcta, dado que las actividades que deberían realizarse no se cumplen íntegramente, por consiguiente, el grado de calidad desde la perspectiva de los clientes es de forma deficiente. El nivel de la calidad desde la observación de los consumidores finales es regular, dados los problemas que existen.

Díaz de la Vega (2021) en su investigación “relación de la gestión administrativa en la gestión de la calidad del servicio de la empresa Granix, Argentina - Buenos Aires”, de diseño no experimental, tipo correlacional, empleando un cuestionario a una muestra de 66 trabajadores, llegó a la conclusión que entre el control interno y la gestión de la calidad existe una relación significativa en la empresa en mención, la r de Pearson evidenció un nivel de 0.848 entre ambas variables es positiva considerable. Es menester señalar que mencionó que a mayor control interno mayor será la gestión de la calidad.

Gómez (2021) su objetivo fue analizar la gestión administrativa y calidad del servicio de emergencias del Centro Tipo C San Rafael de Esmeraldas, Ecuador, se realizó un estudio transversal exploratorio, descriptivo, no experimental, con un enfoque cuantitativo y cualitativo, en una población de 250 pacientes que acudieron al Centro de Salud tipo C San Rafael; la muestra fue de 150 pacientes que estuvieron de acuerdo a participar en el llenado de la encuesta, más los 5 médicos jefes de guardia, enfermera, y líder de la unidad que respondieron las entrevistas. Las técnicas de recolección de datos fueron entrevistas, observación y la encuesta Serqval. Entre los resultados obtenidos, tenemos el 26,7% están muy de acuerdo que la enfermera realiza bien el servicio de atención, ya que es el filtro principal, motivo por el cual está desde triaje, el 46,7% no están ni de acuerdo ni desacuerdo en el tiempo que esperan para obtener una atención por la falta de personal existente, el 60% expresaron algo en desacuerdo que se atendió en un tiempo estipulado por las complicaciones o urgencia que exista en el servicio por día. El 50% de los usuarios están algo de acuerdo con la amabilidad y buen trato que brinda el personal de salud a los usuarios, el 26,7% expresaron algo de acuerdo y algo en desacuerdo que las instalaciones físicas son atractivas y finalmente el 53% algo de acuerdo expresaron que el servicio cuenta con equipos de apariencia moderna. Se concluye que la aplicación de una adecuada gestión administrativa es fundamental para brindar un servicio de calidad, el personal de salud de emergencia del tipo C del Valle San Rafael desconoce algunas de las características de esta Institución de Salud Pública.

Paredes (2020) realizó un estudio bibliográfico y una revisión especial de bibliografías de libros y publicaciones para crear el marco teórico de este trabajo. El método de investigación utilizado es cuantitativo y sus hipótesis de investigación se prueban con la ayuda de pruebas estadísticas apropiadas. Para recopilar información, realizamos encuestas de campo con el fin de recopilar información lo más auténtica posible, teniendo en cuenta la selección de representantes importantes de profesores y estudiantes relacionados con las actividades administrativas, y comprender su opinión sobre las actividades

administrativas con la ayuda de encuestas. Este estudio cumple con las condiciones metodológicas de la investigación descriptiva correlacional. Los resultados muestran que la gestión administrativa está significativamente relacionada con la calidad del servicio. El coeficiente de correlación de Spearman para la muestra total es 0,898, que es una correlación fuerte y moderadamente positiva. La relación existente entre las dos variables analizadas determina que la calidad de los servicios percibidos por profesores y estudiantes está estrechamente relacionada con un mayor énfasis en los procesos de gestión y organizativos.

En el ámbito Nacional

Arenas y Mamani (2023) tuvo el objetivo de determinar la relación de gobierno corporativo con la empresa Universo S.A.C. la calidad de los servicios prestados. Se aplicaron los métodos utilizados en el estudio y la titulación correspondió a un proyecto descriptivo y no experimental. La técnica utilizada fue una encuesta y el instrumento fue un cuestionario conformado por 16 ítems de variables administrativas y 17 ítems de variables de calidad del servicio y los datos consideraron que la población fue de 30 empleados y 30 clientes habituales. El estadístico chi-cuadrado para la relación entre calidad del servicio y administración arroja un valor de significancia de 0.000, el cual es inferior al parámetro de referencia igual a 0.050, lo que significa que se determina aceptar la hipótesis de investigación, que es admitir que existe una relación entre calidad del servicio y administración, provocada por el descubrimiento del coeficiente V de Cramer equivale a 0,701 y aconseja a las empresas enfatizar el liderazgo administrativo continuo, contratar a las personas adecuadas para los puestos definidos en sus documentos rectores y establecer actividades de control interno y pautas operativas para continuar mejorando la alineación con los objetivos comerciales.

Avellaneda (2023) tuvo el objetivo de determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en la empresa de servicios educativos en la ciudad de Cutervo, mediante un diseño no experimental,

métodos cuantitativos transversales, de tipo transversal y descriptivo y correlacional, con una muestra conformada por nosotros y 34 colaboradores. Se aplicaron dos instrumentos en total: El Cuestionario de Gestión Administrativa y la Encuesta de Calidad del Servicio para determinar la variable escala Likert y los resultados descriptivos encontraron que el porcentaje más bajo fue alto, lo que indicó falta tanto de la variable Mejora como de resultados de inferencia. Se logró una alta correlación positiva con un grado de correlación de 0,916 y una significación bilateral de $P < 0,000$. A partir de esto, se concluyó que cada dimensión variable necesita mejorarse y ordenarse en cómo brindar servicios a cada uno de nuestros usuarios a través de nuestros empleados, por lo que se recomienda a los directivos de la institución utilizar esta propuesta para mejorar la calidad de la administración y los servicios.

Según, Abad (2022) propuso analizar la calidad de la atención y la gestión del personal con el único propósito de determinar relaciones entre los procedimientos de las mencionadas variables. El diseño utilizado permitió describir y correlacionar diferentes factores, pero al mismo tiempo no fue posible realizar experimentos que produjeran una fuerte correlación entre variables, con un coeficiente de correlación de Rho de Spearman $= .808$ $p = 0.00 < 0.05$. Alrededor del 83% de los trabajadores de agencia aprueba la administración y el 17% dice que es eficaz. La calidad del servicio observada por los empleados de la agencia es del 90% a nivel normal y del 10% de efectividad. En consecuencia, la correlación positiva entre las variables de la encuesta proporcionadas por la empresa es baja.

Gago y García (2022) tuvieron el objetivo de establecer una relación entre administración y calidad de servicio en la provincia y ciudad de Satipo en el año 2020. El tipo de investigación utilizada es aplicado. Para recolectar datos se aplicó un cuestionario administrativo y una encuesta de calidad de servicio a 200 usuarios de la provincia y ciudad de Satipo. Los resultados arrojaron que: el 16% de los usuarios cree que la gestión administrativa es rutinaria y el 84% de los usuarios está de acuerdo, y el 10% de las personas cree que la calidad del

servicio es regular y el 90% de las personas están satisfechas. Para probar la hipótesis se utilizó el coeficiente de correlación Rho de Spearman con un valor p de 0,003, menor que el nivel alfa (0,05). Se concluyó que existe una relación directa y significativa entre las variables del estudio, es decir, a mayor intensidad de la gestión administrativa, mayor calidad de los servicios percibidos por los usuarios. Se recomienda realizar más investigaciones basadas en los hallazgos para dilucidar la fenomenología y las relaciones causales de las variables. También se recomienda implementar planes y estrategias para mejorar y fortalecer la administración de los socios e instituciones municipales con el fin de garantizar plenamente la buena calidad del servicio.

Flores (2021) su objetivo fue determinar la relación entre la administración y la calidad de los servicios que brinda la Empresa JBO SAC Huancayo, 2021. De diseño no experimental y método causal se empleó una muestra de 42 empleados utilizando herramientas de gestión administrativa y cuestionario de calidad de enfermería para la recolección de datos. Después de recopilar los datos, los datos se cargaron en SPSS v25 para su análisis e interpretación adecuada. Se llegó a una conclusión: debido al coeficiente de Spearman, $Rho=0.694$ demuestra que existen elementos suficientes para determinar la relación entre las variables en estudio, por lo tanto se encuentra que existe una relación significativa entre la administración y la calidad de la atención brindada en la empresa Inversiones JBP SAC, 2021.

Zambrano y Ascuña (2021) en su trabajo gestión administrativa y calidad de servicio en el departamento de post venta de la gerencia de servicio al cliente, de la empresa Sedapar SA Arequipa metropolitana-2019, planteo como objetivo principal determinar la relación de la gestión administrativa con la calidad de servicio del departamento encargado de la atención al cliente en la empresa. El tipo de investigación fue descriptiva, bajo un diseño no experimental de corte transversal. El instrumento utilizado para la obtención de la información fue el cuestionario. Como resultados se obtuvo que un 68.4% de los trabajadores encuestados de la zona de atención percibe que en el departamento se llevaba a

cabo un regular control interno, mientras que un 54.4% de los usuarios encuestados manifiesta tener una percepción regular respecto de la calidad del servicio brindado. Finalmente, se concluye que existe una relación significativa y positiva del control interno que experimenta el personal de trabajo del departamento de Post venta de la gerencia de servicios al cliente de la empresa SEDAPAR S.A. y la percepción por parte de los usuarios sobre la calidad del servicio que se les brinda, tal como lo refleja un coeficiente de correlación de Pearson con un valor de 0.955 y un nivel de significancia menor al 0.05. Asimismo, se encontró la existencia de una relación significativa y positiva de cada una de las dimensiones de la variable control interno y la variable calidad del servicio.

Acosta y Mendoza (2021) desarrolló un análisis de estrategias de gestión para mejorar la calidad de la atención en las organizaciones de transporte para identificar los motivos del uso de estrategias de control administrativo para optimizar la calidad de los servicios en la organización, el tipo de investigación es aplicada, cuantitativa, explicativa y preliminar. Los resultados de los experimentos muestran que el 48% cree que el nivel de calidad es bajo, algo más del 51% cree que la calidad está en un nivel medio y el 14% cree que su nivel de calidad es alto. La significancia es $0,000 < 0,05$. Por tanto, se rechaza la hipótesis nula.

En el ámbito local

Sánchez (2024) el propósito de la investigación es conocer si existe una relación significativa entre la administración y la calidad del servicio de la oficina administrativa - SUNEDU, Lima 2022. Además, se determinó una muestra de 58 socios comerciales. Por otro lado, se desarrollaron dos instrumentos: tanto el cuestionario de administración como el de calidad del servicio contaban con escalas Likert de nunca a siempre y la recolección de información se realizó mediante formularios de Google. Los resultados muestran que el grado de estandarización de la gestión administrativa es del 54,72% y las dimensiones identificadas son planificación (48%), organización (50%), dirección (56%) y

control (53%). De manera similar, la calidad del servicio es promedio del 48%, con dimensiones como confiabilidad (53%), capacidad de respuesta (46%), empatía (50%) y buena voluntad (51%) en niveles promedio a moderados. La brecha de género es del 53,45%. Finalmente, se concluye que existe una relación positiva moderada entre la gestión administrativa y la calidad del servicio, con un Rho de 0.652 y una significancia de 0.000.

Por otro lado, Escribano y Pérez (2023) su objetivo fue determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio al cliente en Semape Reparaciones & Servicios, Lima 2020. El diseño fue no experimental no transversal utilizando un enfoque cuantitativo. La muestra estuvo conformada por 40 empleados de la empresa, no se pudieron medir variables administrativas, y se encuestó a 34 empresas (entre públicas y privadas), representantes de cada empresa, con ello se midió la calidad del servicio, también se utilizaron técnicas de recolección de información, una encuesta y un cuestionario. Los instrumentos se validaron basándose en las calificaciones de expertos en la materia y se probó su confiabilidad utilizando el coeficiente alfa de Cronbach. Por lo tanto, se puede concluir que existe una alta correlación positiva entre las variables administrativas y la calidad del servicio al cliente en Semape Reparaciones & Servicios, resultando una correlación Rho de Spearman de 0.826 y una significancia bilateral de 0.000.

Meza (2023) su objetivo fue determinar la relación entre la gestión administrativa y calidad de servicio en el Hospital Regional de Huacho. Los métodos de investigación utilizados determinaron de igual manera el diseño transversal no experimental, tipos de base, métodos cuantitativos y niveles de correlación, conociendo una muestra que se recogió mensualmente de toda la población limitada que recibe atención en salud, donde se debía obtener una muestra ajustada de 370 usuarios y 92 personal administrativo, pudimos utilizar una herramienta de recolección de datos utilizando la técnica de encuesta SERQUAL para determinar las variables. en escala likert. De acuerdo a los resultados de este estudio se puede observar que el 51% de los usuarios del

Hospital Regional de Huacho se encuentran satisfechos con los servicios brindados, logrando mejores resultados en términos de seguridad (60%), pero el 49% de los usuarios no lo están. satisfecho, principalmente sintiendo insatisfacción. Deficiente (9%), la gerencia calificó de moderada (75%), buena (18%) y mala (7%), y el control calificó de moderada (47%), buena (36%) y mala (17%).

Salazar (2022) tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en el Centro de Servicios Sedapal Breña, 2021. Esto mediante una metodología descriptiva de enfoque cuantitativo con una muestra de 45 trabajadores a quienes se les aplico dos cuestionarios con una confiabilidad de 0.869 y 0.875, en donde se pudo obtener que el 15.56% refiere que la gestión administrativa se desarrolla en un nivel malo, según el 51.11% en un nivel regular y según el 33.33% refiere que esta gestión se desarrolla en un nivel bueno, por otro lado el 11.11% presenta una calidad del servicio malo, el 60% regular y el 29.89% presenta una calidad del servicio bueno. Finalmente se concluye que la gestión administrativa guarda una relación directa con la calidad del servicio en el lugar de estudio, según el coeficiente de correlación de 0.735 significativa al 0.000.

Chumioque (2021) su objetivo fue determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio de los empleados de Emprecosur S.A. Empresa de Transporte Pachacamac. El tipo de investigación fue no experimental, transversal, con un diseño descriptivo correlacional, la población estuvo conformada por 32 aportantes, la muestra estuvo conformada por 32 individuos y los datos fueron recolectados con base en el censo. Utilizando el estadístico alfa de Cronbach, las herramientas utilizadas tienen una alta confiabilidad: el cuestionario de gestión administrativa es de 0,967 y el cuestionario de calidad de servicio es de 0,976. El R de Pearson obtenido en la prueba de hipótesis es de 0.596 y el valor p es de 0.000, lo que lleva a concluir que existe una relación positiva moderada entre la gestión administrativa y la empresa de transporte Emprecosur S.A. la calidad de los servicios prestados. –

Pachacamac.

Dulanto (2020) su objetivo fue determinar cómo la gestión administrativa influye en la calidad de los servicios en el distrito de Chancay en el año 2018. Las variables de calidad del servicio tienen dimensiones como elementos físicos, confiabilidad, capacidad de respuesta y seguridad. Este estudio utilizó métodos cuantitativos, un diseño no experimental transversal y coeficientes de correlación. Esta herramienta está disponible para 40 asociados que trabajan en la zona de Chancay. La encuesta estuvo compuesta por 32 ítems de opinión en escala Likert. Se determina que la significancia asintótica (0,000) es menor que el nivel de significancia (0,05), por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa propuesta por el investigador como la mejor hipótesis. Por lo tanto, concluimos que la administración tiene un impacto significativo en la calidad de los servicios en el distrito de Chancay. Además, la correlación Rho de Spearman es de 0,542.

Fundamentación científica

Respecto a la fundamentación científica de la presente investigación lo constituyen las bases teóricas, en las que descansan las variables de estudios, siendo las siguientes:

a) Gestión Administrativa

El estudio de la gestión administrativa está relacionado en este caso directamente con la gestión pública. Este proceso de gestión permite identificar tres fases básicas como; la planificación, que es la fase donde se formulan objetivos a alcanzar, los mismos que se gestionaran durante la fase de implementación, para finalmente asegurar el logro del objetivo mediante la fase de evaluación. En la misma línea, Robbins & Coulter (2017), definen la gestión administrativa como el proceso administrativo que consiste en supervisar las actividades, para garantizar que se realicen según lo planeado y corregir

cualquier desviación significativa. De la misma manera Orozco (2018), indica que la principal función de la gestión administrativa es asegurar que los objetivos se cumplan, para ello se debe previamente evaluar y gestionar los riesgos y no necesariamente desde afuera, sino que responde a un principio de autocontrol, es decir los mismos operadores ejercen su función bajo la supervisión de la instancia superior.

La Contraloría general de la república, en su publicación del año 2016 para el caso del control interno y administrativo en las entidades públicas, define la gestión administrativa, como el conjunto de elementos organizacionales (Planeación, Control de Gestión, Organización, Evaluación de Personal, Normas y Procedimientos, Sistemas de Información y Comunicación) interrelacionados e interdependientes, que buscan sinergia para alcanzar los objetivos y políticas institucionales de manera armónica. Queda entendido entonces, que la gestión y el control es un proceso continuo, por lo que se requieren de procesos intermedios permanentes para asegurar el cumplimiento de estos objetivos. Es ahí, donde el control interno brinda esta posibilidad de tomar medidas preventivas sobre los riesgos, irregularidades y actos de corrupción en las entidades públicas.

Básicamente Pérez (2018) indica que el control y la planeación está pensado para resolver problemas de mala planificación, sino de resolver situaciones imprevistas que suceden en la gestión como consecuencia de diversos factores, tanto externos como internos. Por tanto, el control administrativo viene a ser el instrumento de gestión para el cambio; es decir, requiere de procesos que permitan hacer funcionar mecanismos que faciliten este proceso.

Para la Contraloría general de la república en su publicación del año 2016, el control interno y administrativo viene a ser el conjunto de acciones, actividades, planes, políticas, normas, registros, organización, procedimientos y métodos, incluyendo la actitud de las autoridades y el personal, organizado y

establecido en cada entidad del Estado, que contribuyen al cumplimiento de los objetivos institucionales y promueven una gestión eficaz, eficiente, ética y transparente. En otras palabras, el Sistema administrativo y control interno no es un proceso secuencial, en donde alguno de los componentes que lo conforman solo afecta al siguiente, sino que es un proceso multidireccional, en el cual cada componente influye sobre los demás y todos conforman un sistema integrado que reacciona dinámicamente a las condiciones cambiantes.

Es por ello que el Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission - COSO, que es una autoridad en el tema, en su resumen ejecutivo publicado el 2013, conceptualiza que la gestión administrativa y la calidad de servicio como “el proceso llevado a cabo por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos relacionados con las operaciones, la información y el cumplimiento”. La definición es deliberadamente extensa. Incluye conceptos sustanciales que son esenciales para las instituciones sobre todo en asuntos como el diseño, implementación y desarrollo de la gestión y el control interno, estableciéndose de esa manera fundamentos para su aplicación en instituciones que funcionen en diversas estructuras organizacionales, sectores y regiones territoriales.

En la definición planteada, se puede observar que la gestión administrativa:

- ✓ Está encaminado al logro de objetivos organizacionales.
- ✓ Es un proceso que se compone de tareas y actividades continuadas; es un instrumento para lograr un fin, y no necesariamente es el fin.
- ✓ Es realizado por las personas durante todos los procesos del que forma parte. No solo es normar sino concientizar a las personas para que regulen su comportamiento en función de la gestión.
- ✓ Proporciona seguridad razonable para que los objetivos

institucionales se cumplan.

- ✓ Es adaptable a cualquier estructura organizacional; asimismo, es flexible para su aplicación.

Así mismo, el modelo COSO (2013), determina tres clases de objetivos que posibilitan a las instituciones, ubicarse en diversos matices de la gestión administrativa:

- ✓ **Objetivos operativos:** Se refiere a los niveles de efectividad y eficiencia de las operaciones de la institución.
- ✓ **Objetivos de información.** Se refiere a la información financiera y no financiera interna y externa asociados a la confiabilidad, oportunidad y transparencia de la institución.
- ✓ **Objetivos de cumplimiento.** Se refiere a al cumplimiento de la normativa a las que las instituciones deben su organicidad.

El estudio realizado, permitió detectar y aplicar prácticas de gestión, que disminuyan las deficiencias en el servicio a los usuarios de la Municipalidad Distrital de Paramonga, causadas finalmente por el malestar y estrés que se generan en los trabajadores por factores internos y por un inadecuado proceso de la administración.

Los procesos que comprenden la gestión administrativa son:

Planeación

La planificación es considerada como la base del proceso, puesto que de ella van a derivarse actividades posteriores. Para implementar un procedimiento efectivo, deben de considerarse los siguientes puntos:

- Tener un objetivo claro.
- Considere el entorno en el que se va a realizarse el trabajo.
- Definirse y asignarse las tareas ayudará a lograr las metas.
- Elaborar un plan maestro que contemple los logros a alcanzar,

destacando los elementos creativos permitiendo llevar a cabo con éxito la labor.

- Identificar los procedimientos, métodos y políticas necesarios para realizar el trabajo.
- Crear un sistema de alerta que permita predecir acciones ante problemas futuros.
- Actualizar continuamente los planos teniendo en cuenta los hallazgos de las pruebas realizadas sobre los mismos.

Organización

Para tener éxito, el total de los elementos, considerados recursos, tales como los materiales, financieros y humanos involucrados en el trabajo realizado deben estar coordinados.

Se trata de establecer un conjunto de reglas y asignar deberes que deben ser cumplidos estrictamente por los involucrados. Algunas de estas actividades son: Distribución del trabajo teniendo en cuenta las unidades operativas.

Agrupación de tareas por trabajo.

Estructura de unidades empresariales con criterios de capacidad de gestión y relación con el trabajo.

Seleccionar personal con las habilidades necesarias para un trabajo determinado.

Establecimiento de ciertos ajustes orientados hacia las acciones realizadas, en base en lo que muestren sus controles.

Ejecución o dirección

Buscando adherirse a las estrategias organizadas y planificadas, se hace muy forzoso tomar acciones para iniciarlas y darles continuidad.

Entre las acciones que se requieren se encuentran las que orientan la actividad y promueven el desarrollo personal, pero también profesional de los empleados, de forma que esta motivación se traduzca en la consecución efectiva de los objetivos. Estas estrategias podrían ser:

Orientar y animar al equipo a conseguir sus objetivos.

Establecimiento de una actividad comunicacional abierta, directa y transparente con cualquier persona directa o indirectamente involucrada con el negocio.

El desarrollo del potencial de todos y cada uno de los integrantes.

Motivar a los empleados que se destacan en una serie de criterios preestablecidos, como la creatividad, la velocidad de finalización, entre otros.

Establecimiento de mecanismos orientados a la evaluación continua del desempeño, para ajustar las acciones según sea necesario.

Control

Es importante poner en marcha estrategias que busquen verificar que lo que se haya planificado, luego organizado e implementado avance satisfactoria y efectivamente hacia la meta.

Esto va a permitir la toma de decisiones para reemplazar acciones o reorientar el proceso, permitiendo la optimización del proceso. Aquí hay algunas acciones a tomar:

Compare los resultados con el plan de negocios general.

Evaluación del producto del trabajo, con base en sus estándares de desempeño.

Poner a disposición del público los medios utilizados para las mediciones.

Informar las recomendaciones al empleado responsable, luego éste empleado pueda corregir con actividades necesarias.

Velázquez, Ponce, & Franco (2016), afirman, en cuanto a la gestión financiera y administrativa, que “permite que las empresas desarrolladas en todos los sectores y todos sus recursos tengan solvencia y potencial de crecimiento”, su desarrollo interno y externo (...), para que sus empleados logren todos los objetivos organizacionales.

Las Municipalidades

Según la Ley Orgánica de Municipalidades N° 27972 en su Artículo 3ro, define a las Municipalidades como órganos de gobierno local, emanadas de la voluntad popular. Como personas jurídicas de derecho público interno, tienen autonomía económica y administrativa en los asuntos de su competencia. Son aplicables a las Municipalidades las leyes y disposiciones que, de manera general

y de conformidad con la Constitución regulen las actividades y funcionamiento del control

Sistemas de la Administración Pública

Además de la normativa establecida, la administración pública también ha desarrollado elementos para mejorar el desempeño institucional. En este caso, se ha implementado mecanismos que buscan controlar el uso de los recursos públicos, con los sistemas administrativos del Estado.

La norma central que regula dichos sistemas de manera general es la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo – LOPE (Ley N° 29158). Esta Ley señala que existen dos tipos de sistemas: los sistemas funcionales y los sistemas administrativos.

Los sistemas funcionales, propios de división funcional del Estado, tienen la finalidad de asegurar el cumplimiento de políticas públicas que requieren la participación de las entidades del estado. Artículo 45 de la Ley N° 29158. Ley Orgánica del Poder Ejecutivo (LOPE).

Los sistemas administrativos del estado son definidos como el conjunto “de principios, normas, procedimientos, técnicas e instrumentos, mediante los cuales se organizan las actividades de la Administración Pública que requieren ser realizadas por todas o varias entidades de los poderes del Estado, los organismos constitucionales y los niveles de gobierno”. Artículo 43 de la Ley N° 29158. Ley Orgánica del Poder Ejecutivo (LOPE).

Estos sistemas tienen la finalidad de regular la utilización de los recursos de las entidades de la administración pública; promoviendo la eficacia y eficiencia de su uso. Artículo 46 de la Ley N° 29158. Ley Orgánica del Poder Ejecutivo (LOPE).

En ese sentido, se confirma que los sistemas son un conjunto de reglas, que establecen procedimientos que deben ser utilizados por la Administración Pública al organizar, ejecutar o administrar el estado. Los sistemas administrativos pueden ser entendidos como mecanismos de control obligatorio y previo, que operan al interior del estado, para reducir el problema de agencia que se presenta con mayor frecuencia en la Administración Pública.

La normativa actual regula los siguientes sistemas administrativos:

- a) Gestión de recursos humanos
- b) Abastecimiento
- c) Presupuesto público
- d) Tesorería
- e) Endeudamiento público
- f) Contabilidad
- g) Inversión pública
- h) Planeamiento estratégico
- i) Defensa judicial del estado
- j) Control
- k) Modernización de la gestión pública

b) En cuanto a la Calidad del servicio

Los cambios, las nuevas tendencias y las incertidumbres en el mundo, ha modificado la conducta de los clientes y usuarios al momento de exigir o requerir un producto o servicio. En este sentido, determinar la calidad del servicio, dependerá de la percepción final del usuario al momento que este recibe o de uso del mismo. Por esta razón, evaluar la calidad de servicio se convierte en una tarea que puede variar en función de las percepciones que tenga cada usuario o ciudadano. Vale entonces indicar, que no se puede dejar la medición de algo intangible, solo a la percepción individual de los usuarios, porque cada ser humano tiene una percepción propia y por lo tanto las mediciones e impresiones de la calidad en los servicios podrían ser muy variadas en razón de cada óptica

de los usuarios. Para eso, debemos tomar en cuenta que existen varios modelos para medir la calidad del servicio, como el modelo Servqual. (Espinoza 2021).

Según Park, Yi & Lee (2018) la evaluación de la calidad de servicio, es un tema ampliamente estudiado en la literatura científica, porque la calidad de servicio es heterogénea y responde a las percepciones propias de cada individuo.

Es así que Zeithaml y Bitner (2012) también indicaron que, desde el punto de vista del cliente, la impresión más vívida del servicio sucede cuando los clientes interactúan con la organización para decidir la compra o el requerimiento del servicio. Por lo que sería importante promover una cultura organizacional, donde sus integrantes se comprometan en entender y atender las necesidades y requerimientos de sus usuarios de manera empática y agradable.

Gaffar, Pervin, Mamut (2018) afirmaron que existe una relación estrecha entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente o usuario, generando en ellos complacencia y ocasionándoles la convicción de volver a tomar el servicio o adquirir un bien o producto de la organización.

Características de la calidad de servicio:

Grönross (2014) menciona que un servicio tiene el rasgo de ser intangible, por lo que lo que recibe el cliente no es un producto físico definido, sino que abarca una serie de actividades que generan satisfacción por el uso o consumo que se le dé, asimismo, son subjetivos, porque su calidad o distinción depende de la opinión del cliente. Además, abarca la interacción, porque tanto el proveedor como cliente se comunican sobre el servicio, siendo sus características, precios o dudas que se tenga, forjando así la comunicación entre estos.

Zeithaml et al., (2013) considera las siguientes:

Intangibilidad: Posee este rasgo debido a que todo servicio no ofrece un producto físico (en algunos casos sí), sino que abarca acciones o actividades que, con

su realización, se logra un determinado proceso o sistema, y ello es lo que genera satisfacción o insatisfacción en el comprador. Asimismo, el servicio no puede ser visto con anterioridad antes de adquirirse, como un producto, con lo cual no es tangible, sino que se forma este concepto después de haberlo recibido, en base a los criterios de cada persona sobre los términos y condiciones o también puede variar por el trato del proveedor.

Heterogeneidad: Este rasgo demuestra que un servicio es diferente en la manera como se ofrece al público objetivo, dependiendo del proveedor, pudiendo ser en base a promociones, el trato de los trabajadores, modos de pago, etc., por lo cual la calidad puede variar según estos factores. Parasuraman, Zeithaml y Berry (2005) opinan sobre este aspecto que representa que los servicios pueden ser diferenciales y su potencial puede variar según estímulos como los mencionados.

Inseparabilidad: Refiere que para que un servicio se pueda producir, se recurre a diferentes actividades, que, realizadas conjuntamente, pueden producirlo. Por lo cual, estas actividades no pueden omitirse o no realizarse, ya que no se podría producir el servicio. Asimismo, otros elementos inseparables son tanto las expectativas como la manera en la que el proveedor ofrece el servicio.

Para las entidades públicas en el Perú, es de suma importancia tener usuarios satisfechos, y garantizar servicios de calidad, de acuerdo al marco de la ley de modernización del estado. Tal como indica también Pizzo (2013) quien aduce que todo servicio público que se brinda debe realizarse de forma eficiente, adecuada y correcta, logrando satisfacer los requerimientos y expectativas de los usuarios o clientes, con un servicio con calidad. Otros autores, también han propuesto diferentes métodos para medir la calidad de servicio, siempre desde la perspectiva de los usuarios o personas que se encuentran expuestos a los servicios.

En la administración pública del Perú, aún no existe un instrumento normalizado que permita evaluar la calidad de servicio que perciben los usuarios

de las diferentes entidades públicas, generalmente se toman algunos modelos que se utilizan en mayor cuantía en el mundo empresarial, como lo es el modelo SERVQUAL, pero aún no se tiene un modelo propio en Perú. Por lo que se debe tener en cuenta que medir la calidad de servicio resulta compleja, debido a que las personas tienen distintas percepciones al momento de evaluar un determinado servicio. Tomando en cuenta, que los servicios ofertados en las entidades públicas que por su naturaleza y características pueden no ser frecuentes ni mucho menos opcionales para los usuarios, se debe considerar que las expectativas de estos podrían ser altas en comparación a su percepción, como se ha podido apreciar en los antecedentes que respaldan la presente investigación.

En la administración pública, los servicios públicos son considerados bienes públicos, es decir son de importancia para la sociedad y sus usuarios y deben ser proveídos con el fin de mejorar la calidad de vida de los ciudadanos. Hasta hoy la evolución de la administración pública, ha girado en base a la eficiencia de la gestión basándose en el ahorro de costos y maximización de resultados, dejando de lado el aspecto cualitativo que implica la sensación de calidad de servicio, y por ende la satisfacción de los usuarios, descuidando en gran parte, las escalas para medir la satisfacción en función de la calidad de los servicios (Matraeva, et al. 2020).

En conclusión, luego de conocer los criterios y afirmaciones de teóricos e investigadores se entiende la calidad del servicio como la valoración por parte del usuario basada en su propia percepción, considerando el acto de prestar servicio como la consecuencia de todo un proceso.

Justificación de la Investigación

Justificación social

Radica en beneficiar a los usuarios y vecinos, satisfaciendo sus expectativas con un mejor servicio prestado y generándoles una sensación de

satisfacción de seguridad por la calidad del servicio recibido. A la Municipalidad, porque ayuda a mejorar sus sistemas de gestión y control, con el propósito de fiscalizar la adecuada utilización de los diversos recursos que son transferidos para su adecuado funcionamiento y por tanto para mejorar el ambiente y otros aspectos que se relacionan la labor de los trabajadores de las distintas áreas, con el propósito de reducir las diversas deficiencias que ocasionan malestar y estrés en ellos y que se ven reflejadas al momento de atender las incidencias de los vecinos y a los usuarios, debido al inadecuado proceso de control de seguridad que se ejerce en este distrito.

Justificación práctica

La investigación, tiene un importante aporte para mejorar la gestión administrativa y la calidad del servicio en las diferentes áreas de atención de las entidades públicas para asegurar el logro de los objetivos, debiendo previamente evaluar y gestiona los diversos riesgos tanto internos como externos, respondiendo a un principio de autocontrol, es decir que sean los mismos colaboradores quienes ejerzan el control bajo la supervisión de la instancia superior, con el propósito de mejorar el servicio y la atención al usuario, para garantizar la influencia de la buena gestión administrativa en la calidad del servicio de la unidad de serenazgo de esta municipalidad

Justificación teórica

La investigación propuesta, describe a partir de la gestión administrativa la posibilidad de mejorar la calidad del servicio, asimismo es importante porque permite enriquecer el marco doctrinario y teórico del control administrativo y su efecto en los servicios que brindan las instituciones públicas, debiendo lograrse como resultado final, un nivel de conocimiento sobre la influencia de la seguridad ciudadana en la calidad del servicio a los usuarios. Así mismo, servirá de antecedente para futuras investigaciones, como un aporte a trabajos académicos relacionados con sus variables, ya que es una investigación ajustada a la realidad.

Justificación metodológica

Se basa en técnicas como la entrevista, encuesta e instrumentos como el cuestionario. La información es validada y procesada estadísticamente, con las inferencias y las pruebas de hipótesis correspondientes, en el sistema SPSS 26.0 y Excel, para la interpretación de los resultados en forma acertada y coherente. La metodología será seleccionada de acuerdo con el contexto del problema, a fin de facilitar la investigación, orientada por una estrategia apropiada en la elección del instrumento para la recolección de los datos.

Justificación Científica

Permitirá identificar la importancia de la gestión administrativa en las instituciones del estado, y su influencia en la calidad del servicio prestado a los usuarios, a través de los trabajadores administrativos que laboran en las distintas áreas. La importancia de esta investigación por su conveniencia reside en el abordaje de uno de los problemas más álgido del sector público, como es la mala gestión administrativa y la calidad del servicio en la unidad de serenazgo, para reducir los índices de delincuencia e inseguridad y mejora la calidad de los servicios prestados a los usuarios y ciudadanos del distrito de Paramonga.

Problema

El descontento por parte de la población en América Latina con los servicios prestados por las entidades públicas se debe a su inadecuada prestación de los servicios a sus usuarios. Esta realidad se observa en todas las entidades públicas, las mismas que no están realmente empoderadas, ya que funcionan con la dirección políticas centralizada y tradicionales (Cepal, 2018). Esta realidad no es ajena al Perú, ya que se ha identificado que la calidad del servicio público requiere modernización debido no solo a la ineficacia para la ejecución presupuestal, sino

en el proceso mismo de generación de valor público a través del servicio prestado, debido a un inadecuado proceso de control interno.

El panorama descrito, se ve reflejado en las Municipalidades tanto provinciales como distritales, siendo una de ellas la Municipalidad Distrital de Paramonga 2024, y sus deficiencias observadas específicamente en el área de Seguridad ciudadana, unidad de serenazgo y atención al usuario, dado que su función involucra, la atención de demandas por un servicio con calidad por parte de sus usuarios. La calidad del servicio, no solo es criticado por la capacidad de los servidores, sino por lo confuso e inoperativo de sus procesos, debido a diversos factores como; el cambio y rotación constante del personal, exceso de horas de trabajo asignados debido a la gran demanda por parte de los usuarios, ambientes de trabajo no adecuados e inseguros, que no guarda los protocolos de bioseguridad para la atención a los usuarios, así como otros hechos que requiere ser evaluados y sin duda tienen que ver directamente con el control de la calidad del servicio, ya que ellos significan un problema para el logro de los objetivos institucionales. Todas estas evidencias, son las causantes de diversos malestares y estrés que se reflejan finalmente en la conducta y el comportamiento los trabajadores del área de la unidad de serenazgo de la Municipalidad Distrital de Paramonga del año 2023, ya que demuestran deficiencia y baja calidad en el servicio al momento de atender las demandas de los ciudadanos en el distrito.

Se llegó a determinar finalmente, que todas estas deficiencias se debían por la falta de medidas preventivas sobre los riesgos, irregularidades y actos de corrupción en esta entidad públicas, y por un inadecuado o en su defecto, la débil presencia durante las operaciones del proceso de control interno. Es precisamente este tema el propósito de la presente investigación, es decir, se pretende comprobar que el control interno está relacionado a la calidad de servicio; razón por la cual se formula el siguiente problema:
¿Qué relación existe entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Paramonga – 2024?

Conceptualización y operacionalización de las variables

Definición conceptual

Gestión administrativa, Robbins & Coulter (2017), definen la gestión administrativa como el proceso administrativo que consiste en supervisar las actividades, para garantizar que se realicen según lo planeado y corregir cualquier desviación significativa.

Calidad de servicio, Según Park, Yi & Lee (2018) la evaluación de la calidad de servicio, es un tema ampliamente estudiado en la literatura científica, porque la calidad de servicio es heterogénea y responde a las percepciones propias de cada individuo.

Definición operacional

Gestión administrativa, esta variable se midió mediante un cuestionario en la escala de Likert, compuesta por 30 ítems la cual comprendían las respectivas dimensiones de la variable.

Calidad de servicio, esta variable se midió mediante un cuestionario en la escala de Likert, compuesta por 30 ítems la cual comprendían las respectivas dimensiones de la variable.

Hipótesis

Hipótesis General

Ha. La Gestión administrativa se relaciona significativamente con la calidad del servicio en la Unidad de Serenazgo de la Municipalidad Distrital de Paramonga – 2024.

Ho. La Gestión administrativa no se relaciona significativamente con la calidad del servicio en la Unidad de Serenazgo de la Municipalidad Distrital de Paramonga – 2024.

Hipótesis Específicas

La planeación se relaciona significativamente con la calidad del servicio en la Unidad de Serenazgo en la Municipalidad Distrital de Paramonga – 2024

La organización se relaciona significativamente con la calidad del servicio en la Unidad de Serenazgo en la Municipalidad Distrital de Paramonga – 2024

La dirección se relaciona significativamente con la calidad del servicio en la Unidad de Serenazgo en la Municipalidad Distrital de Paramonga – 2024

El control se relaciona significativamente con la calidad del servicio en la Unidad de Serenazgo en la Municipalidad Distrital de Paramonga – 2024

Objetivos de la investigación

Objetivo general

Demostrar la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en la Unidad de Serenazgo en la Municipalidad Distrital de Paramonga – 2024

Objetivos específicos

Determinar la relación que existe entre la planeación y la calidad del servicio en la Unidad de Serenazgo de Municipalidad Distrital de Paramonga – 2024.

Determinar la relación que existe entre la organización y la calidad del servicio en la Unidad de Serenazgo de Municipalidad Distrital de Paramonga

– 2024.

Determinar la relación que existe entre la dirección y la calidad del servicio en la Unidad de Serenazgo de Municipalidad Distrital de Paramonga – 2024

Determinar la relación que existe entre control y la calidad del servicio en la Unidad de Serenazgo de Municipalidad Distrital de Paramonga – 2024.

Metodología

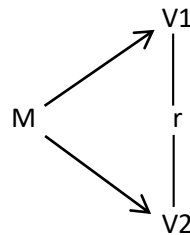
Tipo de investigación

La investigación fue de tipo descriptivo correlacional, porque permite acopiar los conocimientos como resultado de la relación de las dos variables en el mismo lugar de los hechos.

Diseño de investigación.

El diseño de la investigación tuvo un enfoque cuantitativo, no experimental, de tendencia correlacional de corte transversal, ya que no se manipulará ni se someterá a prueba las variables de estudio. Es transversal por qué se mide las variables en un espacio y tiempo único.” (Hernández, Fernández y Baptista, 2011, p.124.).

El diseño de la presente investigación se encuentra en el siguiente cuadro:



Dónde:

M= Muestra de la población constituida por 50 trabajadores administrativos del área de atención al usuario.

V1= Variable: Control interno

V2= Variable: Calidad de servicio

r = Coeficiente de correlación entre variables

Población

Como toda investigación, es necesario saber la población que fue considerada en el estudio; en nuestro caso, la población objeto de estudio estuvo conformada los 80 trabajadores administrativos del área de gerencia, serenazgo, tramite documentario y archivo general, tesorería, administración tributaria y rentas, gestión del desarrollo social, de la Municipalidad Distrital de Paramonga del año 2024. Al respecto Carrasco (2014) mencionó “población es el conjunto de todos los elementos (unidades de análisis) que pertenecen al ámbito espacial donde se desarrolla el trabajo de investigación” (p.237).

Muestra

Se utilizó el muestreo no probabilístico intencional a 50 trabajadores administrativos del área de gerencia, trámite documentario y archivo general, tesorería, administración tributaria y rentas, gestión del desarrollo social, de la Municipalidad Distrital de Paramonga del año 2024. La muestra es, en esencia, un subgrupo de la población con las mismas características de la población. Según Hernández, Fernández y Baptista (2011, p. 175).

Técnicas e Instrumentos de investigación

Técnicas

La técnica que se utilizó durante la recopilación de la información requerida es:

- a) La Encuesta: Como técnica permite indagar, explorar y recopilar los datos, mediante un instrumento como es el cuestionario de preguntas formuladas con anterioridad.

Carrasco (2014, p.315) puntualiza a la técnica de encuesta, como un conjunto de actividades que realiza con habilidad y destreza en la recolección de datos.

Instrumentos

El instrumento utilizado fue un cuestionario que corresponde a la técnica de encuesta, delineado por 15 preguntas para cada una de las variables, la misma que se elaboró en base a las dimensiones, teniendo en cuenta los indicadores y los ítems que se indican en las preguntas a elaborar para cada variable diseñado en la escala de Likert, que corresponden a la técnica de encuesta.

Según Carrasco (2014, p.318) los cuestionarios consisten en presentar a los encuestados unas hojas conteniendo una serie ordenada y coherente de preguntas formuladas, con claridad, precisión y objetividad, para que sean resueltas de igual modo.

Procesamiento y Análisis de Información

Asimismo, cuando se concluyeron con las encuestas, se recogieron los datos para interpretarlos utilizando formatos en el sistema SPSS de acuerdo a lo requerido con el tipo y diseño de investigación. La información recolectada fue procesada mecánicamente, a través del software SPSS Statistics, versión 27.

Validez y confiabilidad del instrumento:

El instrumento para utilizar fue validado por el juicio de experto y la confiabilidad se realizó mediante el alfa de Cronbach.

Resultados

Tabla 1

Nivel de la variable gestión administrativa

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	9	18%
Regular	26	52%
Bueno	15	30%
Total	50	100,0

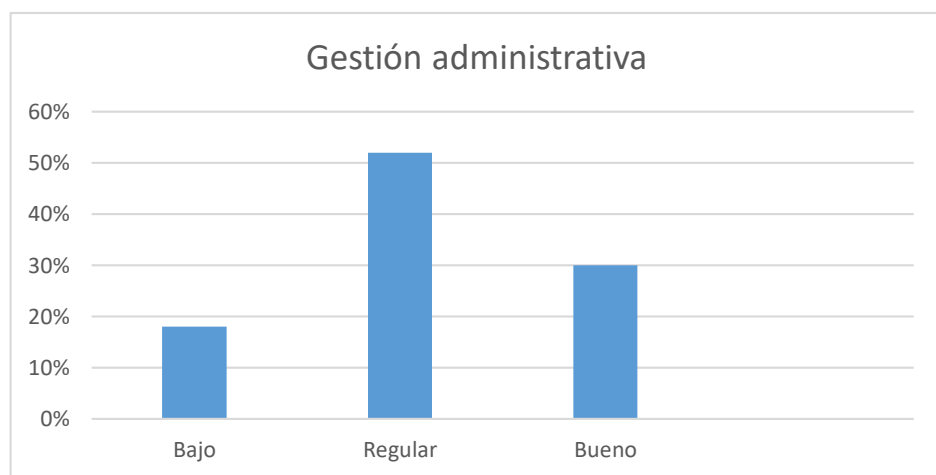


Figura 1: *Nivel de la variable gestión administrativa*

En la tabla 1 se puede observar que el 52% de los encuestados sostiene que el nivel de la gestión administrativa en la Unidad de Serenazgo de la Municipalidad Distrital de Paramonga es regular. Mientras que el 30% sostiene que es bueno, el 18% opina que es malo.

Tabla 2

Nivel de la variable calidad de servicio

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	11	22%
Regular	26	52%
Bueno	13	26%
Total	50	100,0

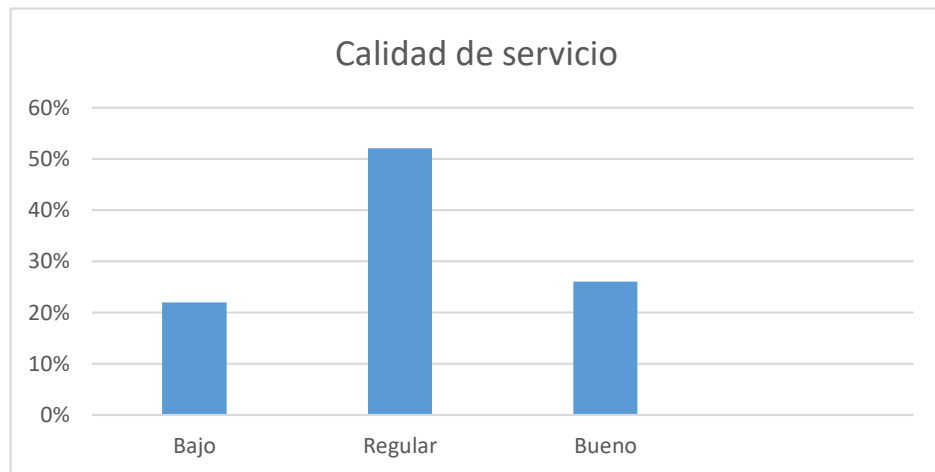


Figura 2: *Nivel de la variable calidad de servicio*

En la tabla 2 se puede observar que el 52% de los encuestados sostiene que el nivel de la calidad de servicio en la Unidad de Serenazgo de la Municipalidad Distrital de Paramonga es regular. Mientras que el 26% sostiene que es bueno, el 22% opina que es malo.

Tabla 3

Análisis descriptivo de la dimensión Planeación de la variable Gestión Administrativa

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	16	32%
Regular	22	44%
Bueno	12	24%
Total	50	100,0

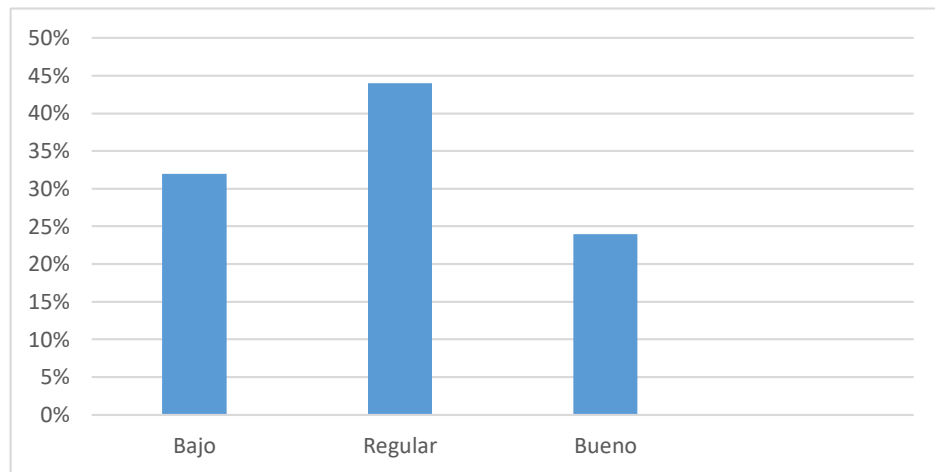


Figura 3: *Análisis descriptivo de la dimensión Planeación de la variable Gestión Administrativa*

En la tabla 3 se observa que el 44% de los colaboradores sostiene que el nivel de la dimensión Planeación de la variable Gestión Administrativa es regular. Mientras que el 32% sostuvo que el nivel es bajo, y el 24% bueno.

Tabla 4

Análisis descriptivo de la dimensión Dirección de la variable Gestión Administrativa

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	15	30%
Regular	24	48%
Bueno	11	22%
Total	50	100,0

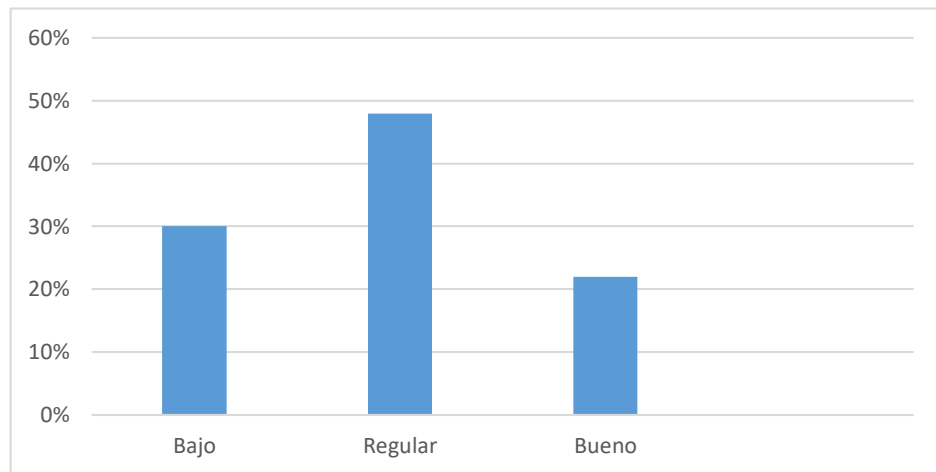


Figura 4: *Análisis descriptivo de la dimensión Dirección de la variable Gestión Administrativa*

En la tabla 4 se puede observar que el 48% de los colaboradores sostuvo que el nivel de la dimensión dirección de la variable Gestión Administrativa es regular. Por otro lado, el 30% sostuvo que es bajo, y el 22% es bueno.

Tabla 5

Análisis descriptivo de la dimensión Organización de la variable Gestión Administrativa

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	9	18%
Regular	31	62%
Bueno	10	20%
Total	50	100,0

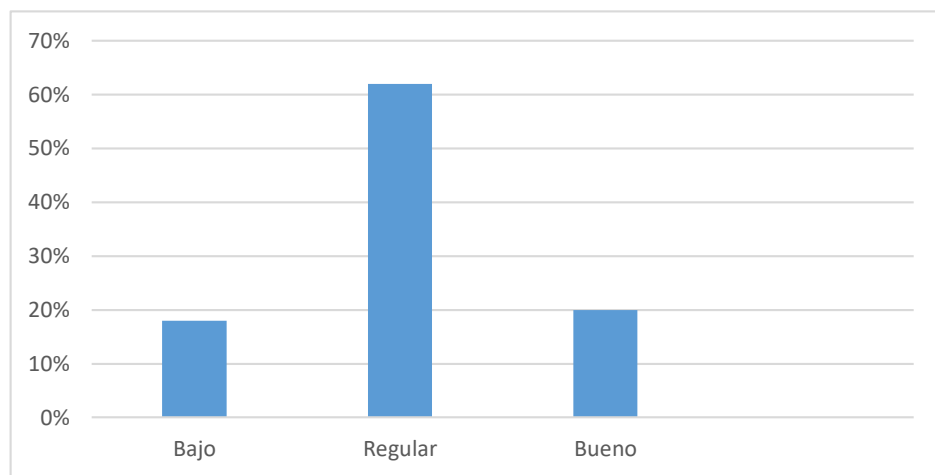


Figura 5: *Análisis descriptivo de la dimensión Organización de la variable Gestión Administrativa*

En la tabla 5 se puede observar que el 62% de los colaboradores afirmó que el nivel de la dimensión organización de la variable Gestión Administrativa es regular. Mientras que el 20% sostuvo que el nivel es bueno, y el 18% el nivel es bajo.

Tabla 6

Análisis descriptivo de la dimensión Control de la variable Gestión Administrativa

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	7	14%
Regular	30	60%
Bueno	13	26%
Total	50	100,0

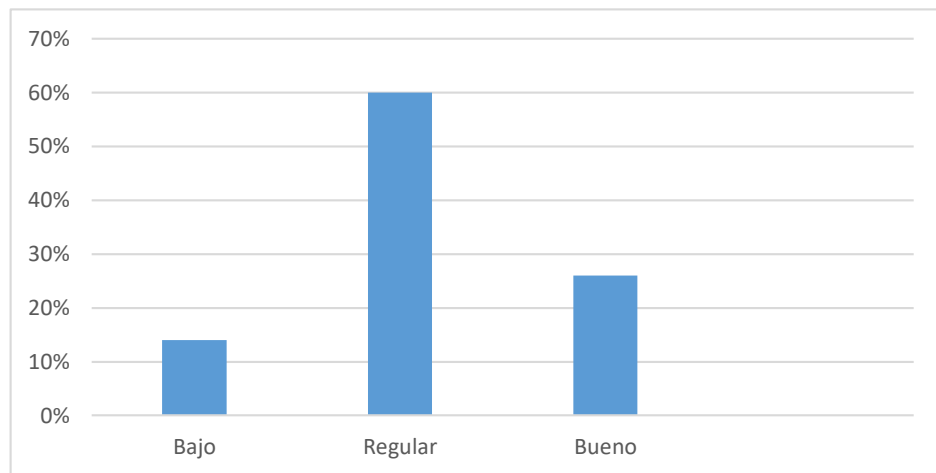


Figura 6: *Análisis descriptivo de la dimensión Control de la variable Gestión Administrativa*

En la tabla 6 se puede observar que el 60% de los encuestados sostuvo que el nivel de la dimensión control de la variable Gestión Administrativa es regular. Mientras que el 26% afirmó que el nivel es bueno, y el 14% el nivel es bajo.

Tabla 7

Contraste de la hipótesis general

Ha. La Gestión administrativa se relaciona significativamente con la calidad del servicio en la Unidad de Serenazgo de la Municipalidad Distrital de Paramonga – 2024.

Ho. La Gestión administrativa no se relaciona significativamente con la calidad del servicio en la Unidad de Serenazgo de la Municipalidad Distrital de Paramonga – 2024.

Nivel de confianza: 95% ($\alpha=0,05$).

Regla de decisión: Si $\rho \geq 0,05 \rightarrow$ se acepta la hipótesis nula

(H₀) Si $\rho < 0,05 \rightarrow$ se rechaza la hipótesis nula (H_a)

		Gestión Administrativa	Calidad de Servicio
Gestión Administrativa	Coeficiente de correlación	1,000	,651**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	50	50
Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	,651**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	50	50

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

En la tabla 7 de puede observar que la correlación entre la variable gestión administrativa y la variable calidad de servicio tienen un valor R de Pearson de 0,651, con un nivel de significancia de $p=0,000$, lo que significa que existe una correlación positiva moderada entre ambas variables. Por lo que, se llega a aceptar la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 8

Contraste de la hipótesis específica 1

Ha = La planeación se relaciona significativamente con la calidad del servicio en la Unidad de Serenazgo en la Municipalidad Distrital de Paramonga – 2024.

Ho = La planeación no se relaciona significativamente con la calidad del servicio en la Unidad de Serenazgo en la Municipalidad Distrital de Paramonga – 2024.

Nivel de confianza: 95% ($\alpha=0,05$).

Regla de decisión: Si $\rho \geq 0,05 \rightarrow$ se acepta la hipótesis nula

(H₀) Si $\rho < 0,05 \rightarrow$ se rechaza la hipótesis nula (H_a)

		Planeación	Calidad de Servicio
Planificación	Coefficiente de correlación	1,000	,620**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	50	50
Calidad de Servicio	Coefficiente de correlación	,620**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	50	50

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

En la tabla 8 se puede observar que la correlación entre la dimensión Planeación y la variable calidad de servicio tienen un valor R de Pearson de 0,620, con un nivel de significancia de $p=0,000$, lo que significa que existe una correlación positiva moderada entre ambas variables. Por lo que, se llega a aceptar la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 9

Contraste de la hipótesis específica 2

Ha = La organización se relaciona significativamente con la calidad del servicio en la Unidad de Serenazgo en la Municipalidad Distrital de Paramonga – 2024.

Ho = La organización no se relaciona significativamente con la calidad del servicio en la Unidad de Serenazgo en la Municipalidad Distrital de Paramonga – 2024.

Nivel de confianza: 95% ($\alpha=0,05$).

Regla de decisión: Si $\rho \geq 0.05 \rightarrow$ se acepta la hipótesis nula

(H₀) Si $\rho < 0.05 \rightarrow$ se rechaza la hipótesis nula (H_a)

		Organización	Calidad de Servicio
Organización	Coefficiente de correlación	1,000	,611**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	50	50
Calidad de Servicio	Coefficiente de correlación	,611**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	50	50

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

En la tabla 9 se puede observar que la correlación entre la dimensión Organización y la variable calidad de servicio tienen un valor R de Pearson de 0,611, con un nivel de significancia de $p=0,000$, lo que significa que existe una correlación positiva moderada entre ambas variables. Por lo que, se llega a aceptar la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 10

Contraste de la hipótesis específica 3

Ha = La dirección se relaciona significativamente con la calidad del servicio en la Unidad de Serenazgo en la Municipalidad Distrital de Paramonga – 2024.

Ho = La dirección no se relaciona significativamente con la calidad del servicio en la Unidad de Serenazgo en la Municipalidad Distrital de Paramonga – 2024.

Nivel de confianza: 95% ($\alpha=0,05$).

Regla de decisión: Si $\rho \geq 0.05 \rightarrow$ se acepta la hipótesis nula

(H₀) Si $\rho < 0.05 \rightarrow$ se rechaza la hipótesis nula (H_a)

		Dirección	Calidad de Servicio
Dirección	Coefficiente de correlación	1,000	,618**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	50	50
Calidad de Servicio	Coefficiente de correlación	,618**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	50	50

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

En la tabla 10 de puede observar que la correlación entre la dimensión Dirección y la variable calidad de servicio tienen un valor R de Pearson de 0,618, con un nivel de significancia de $p=0,000$, lo que significa que existe una correlación positiva moderada entre ambas variables. Por lo que, se llega a aceptar la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 11

Contraste de la hipótesis específica 4

Ha = El control se relaciona significativamente con la calidad del servicio en la Unidad de Serenazgo en la Municipalidad Distrital de Paramonga – 2024.

Ho = El control no se relaciona significativamente con la calidad del servicio en la Unidad de Serenazgo en la Municipalidad Distrital de Paramonga – 2024.

Nivel de confianza: 95% ($\alpha=0,05$).

Regla de decisión: Si $\rho \geq 0.05 \rightarrow$ se acepta la hipótesis nula

(H₀) Si $\rho < 0.05 \rightarrow$ se rechaza la hipótesis nula (H_a)

		Control	Calidad de Servicio
Control	Coefficiente de correlación	1,000	,623**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	50	50
Calidad de Servicio	Coefficiente de correlación	,623**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	50	50

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

En la tabla 11 de puede observar que la correlación entre la dimensión Control y la variable calidad de servicio tienen un valor R de Pearson de 0,618, con un nivel de significancia de $p=0,000$, lo que significa que existe una correlación positiva moderada entre ambas variables. Por lo que, se llega a aceptar la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula.

Análisis y Discusión

1.- Objetivo general: Demostrar la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Paramonga – 2024. De acuerdo a los resultados encontrados la correlación entre la variable gestión administrativa y la variable calidad de servicio tienen un valor R de Pearson de 0,651, con un nivel de significancia de $p=0,000$, lo que significa que existe una correlación positiva moderada entre ambas variables. Por lo que, se llega a aceptar la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula. Estos resultados coinciden con el estudio de Flores (2021) quien desarrolló un trabajo de investigación en una empresa en la ciudad de Huancayo, cuyo diseño fue correlacional no experimental y contó con una muestra de 42 trabajadores. La conclusión del estudio señala que la relación entre ambas variables es de 0.694 por lo que existe relación positiva moderada, aceptando la hipótesis de la investigación.

2.- Objetivo específico 1: Determinar la relación que existe entre la planificación y la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Paramonga – 2024. De acuerdo a los resultados encontrados la correlación entre la dimensión Planeación y la variable calidad de servicio tienen un valor R de Pearson de 0,620, con un nivel de significancia de $p=0,000$, lo que significa que existe una correlación positiva moderada entre ambas variables. Por lo que, se llega a aceptar la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula. Estos resultados coinciden con el estudio de Salazar (2022) quien en su estudio se encargó de encontrar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en el Centro de Servicios Sedapal, Breña, y en su tabla 21 encontró que la relación entre la dimensión planificación y la calidad de servicio tuvo un valor de 0.604 en el Rho de Spearman, lo que conlleva a aceptar la hipótesis de investigación.

3.- Objetivo específico 2: Determinar la relación que existe entre la organización y la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Paramonga – 2024. De acuerdo a los resultados encontrados la correlación entre la dimensión Organización y la variable calidad de servicio tienen un valor R de Pearson de 0,611, con un nivel de significancia de $p=0,000$, lo que significa que existe una correlación positiva moderada entre ambas

variables. Por lo que, se llega a aceptar la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula. Estos resultados coinciden con el trabajo de Chumioque (2021) quien desarrolló un trabajo en la empresa de transporte Emprecosur – Pachacamac, con una muestra de 32 colaboradores, determinó que la dimensión Organización sí se relaciona con la calidad de servicio, con un valor $r = 0,555$. Lo que conlleva a determinar que se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula.

4.- Objetivo específico 3: Determinar la relación que existe entre la dirección y la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Paramonga – 2024. De acuerdo a los resultados encontrados la correlación entre la dimensión Dirección y la variable calidad de servicio tienen un valor R de Pearson de 0,618, con un nivel de significancia de $p=0,000$, lo que significa que existe una correlación positiva moderada entre ambas variables. Por lo que, se llega a aceptar la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula. Estos resultados coinciden con el estudio de Dulanto (2020) quien en su estudio tuvo el objetivo de identificar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Chancay, y cuya muestra estuvo conformada por 40 colaboradores. Sus resultados indicaron que la correlación entre la dimensión dirección y la calidad de servicio obtuvo un valor de 0,366. Por lo cual la relación es moderada baja, aceptándose la hipótesis de investigación.

5.- Objetivo específico 4: Determinar la relación que existe entre el control y la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Paramonga – 2024. De acuerdo a los resultados encontrados la correlación entre la dimensión Control y la variable calidad de servicio tienen un valor R de Pearson de 0,618, con un nivel de significancia de $p=0,000$, lo que significa que existe una correlación positiva moderada entre ambas variables. Por lo que, se llega a aceptar la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula. Estos resultados coinciden con el estudio de Gago y García (2022) quienes en su trabajo desarrollado en la Municipalidad Provincial de Satipo determinaron que la dimensión control se relaciona con la variable calidad de servicio con un valor Rho de Spearman = 0,280. Concluyendo que la correlación es positiva baja y significativa.

Conclusiones

Se concluye que la correlación entre la variable gestión administrativa y la variable calidad de servicio tienen un valor R de Pearson de 0,651, con un nivel de significancia de $p=0,000$, lo que significa que existe una correlación positiva moderada entre ambas variables. Por lo que, se llega a aceptar la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula.

Se concluye que la correlación entre la dimensión Planeación y la variable calidad de servicio tienen un valor R de Pearson de 0,620, con un nivel de significancia de $p=0,000$, lo que significa que existe una correlación positiva moderada entre ambas variables. Por lo que, se llega a aceptar la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula.

Se concluye que la correlación entre la dimensión Organización y la variable calidad de servicio tienen un valor R de Pearson de 0,611, con un nivel de significancia de $p=0,000$, lo que significa que existe una correlación positiva moderada entre ambas variables. Por lo que, se llega a aceptar la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula.

Se concluye que la correlación entre la dimensión Dirección y la variable calidad de servicio tienen un valor R de Pearson de 0,618, con un nivel de significancia de $p=0,000$, lo que significa que existe una correlación positiva moderada entre ambas variables. Por lo que, se llega a aceptar la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula.

Se concluye que la correlación entre la dimensión Control y la variable calidad de servicio tienen un valor R de Pearson de 0,618, con un nivel de significancia de $p=0,000$, lo que significa que existe una correlación positiva moderada entre ambas variables. Por lo que, se llega a aceptar la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula.

Recomendaciones

Se recomienda al gerente de seguridad de la Municipalidad Distrital de Paramonga desarrollar cronogramas de las actividades y planificar sus metas con la finalidad de poder trabajar con anticipación, para tener una mejor calidad de servicio.

Los gerentes municipales deben desarrollar reuniones de manera continua con el fin de mostrar el avance de las metas propuestas, con el objetivo de que los trabajadores se sientan más comprometidos con la institución.

Se sugiere a los gerentes municipales a realizar charlas y/o capacitaciones sobre atención a la ciudadanía, con el objetivo de mejorar el trabajo en equipo y tener una mayor comunicación entre los colaboradores.

Se recomienda a los gerentes municipales a tener una mejor organización en cuanto al ingreso y salida del personal, puntualidad, equipamiento y trato al usuario.

Los gerentes municipales deben realizar un mayor control y monitoreo a los trabajadores, realizando evaluaciones del desempeño laboral de forma periódica con el objetivo de mejorar los posibles puntos débiles que puedan existir.

Referencias Bibliográficas

- Abad, N. (2022). *Gestión administrativa y calidad de servicio en los colaboradores de la Dirección Regional de Educación Piura, 2021* (tesis de posgrado), Universidad César Vallejo, Piura, Perú.
- Acosta,, K. (2022) *Gestión administrativa y la calidad de servicio en el Gobierno Autónomo Descentralizado de la Municipalidad de Ambato*. Universidad Técnica de Ambato, Ecuador.
- Acosta, U. y Mendoza, C. (2021). *Aplicación de estrategias de gestión administrativa para mejorar la calidad de los servicios en la empresa Transport Mengoar S.A.C., 2021* (tesis de pregrado), Universidad César Vallejo, Lima, Perú.
- Aliatis, B. V. G. (2022). *Gestión administrativa y calidad de servicio: caso cooperativa de transporte interProvincial Jipijapa, período 2015-2020* (tesis de pregrado), Universidad Estatal del Sur de Manabí, Manabí, Ecuador.
- Arenas, J. y Mamani, S. (2023) *Gestión administrativa y la calidad de servicio en la empresa Universo S.A.C. año 2021*. Universidad Católica Santa María.
- Avellaneda, R. (2023) *Gestión administrativa y calidad de servicio en una empresa de servicios educativos en Cutervo*. Universidad César Vallejo.
- Cejudo, G. (2011). *Nueva gestión pública*. Siglo Veintiuno Editores.
- CEPAL, N. (2018). *Perspectivas económicas de América Latina 2018: repensando las instituciones para el desarrollo*. Cepal.
- Cobra, M. (2000). *Marketing de serviços financeiros*. Marcos Cobra Editora Ltda.
- Contraloría General de la República (2016) “El control Interno.” Lima – Perú.
Recuperado
https://doc.contraloria.gob.pe/PACK_anticorrupcion/documentos/3_CONT

- Cottle, D. W. (2011). *El servicio centrado en el cliente*. Ediciones Díaz de Santos.
- COSO -Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (2013). *Control interno. Marco integrado*. Barcelona, España: Comité de Auditores Internos de España.
- Chumioque, S. (2021) *Gestión administrativa y calidad de servicio que brinda la empresa de transporte Emprecosur S.A. – Pachacamac*. Universidad Autónoma del Perú.
- De Municipalidades, L. O. LEY ORGÁNICA DE MUNICIPALIDADES LEY N° 27972.
- Diaz de la Vega, M. A. (2021). Relación del control interno en la gestión de la calidad de la empresa Granix, Argentina - Buenos Aires (tesis de posgrado), Universidad Peruana Unión, Lima, Perú.
- Dulanto, K. (2020) *Gestión administrativa y calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Chancay*. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.
- Escribano, J. y Pérez, S. (2023) *Gestión administrativa con la calidad de servicio al cliente de la empresa Semape Reparaciones & Servicios, Lima 2020*. Universidad Señor de Sipán.
- Espinoza, J. R. I. (2021). La calidad de servicio en la administración pública. *Horizonte empresarial*, 8(1), 425-437.
- Flores, K. (2021) *Gestión administrativa y calidad de servicio de la empresa “JBP” S.A.C., Huancayo – Junín 2021*. Universidad Alas Peruanas.
- Gaffar, A., Pervin, R., Mahmud, S., (2018). Understanding the Service Quality and Customer Satisfaction of Mobile Banking in Bangladesh: Using a Structural Equation Model. *Global Business Review*.
<https://doi.org/10.1177/0972150918795551>

- Gago, S. y García, M. (2022) *Gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Satipo 2020*. Universidad Peruana Los Andes.
- Gómez, M. (2021) *Análisis de la gestión administrativa y la calidad de servicio de emergencias del Centro Tipo C San Rafael de Esmeraldas*. Pontificia Universidad Católica de Ecuador.
- Grönross, C. (2014). *Marketing y Gestión de Servicios: La Gestión de los momentos de la verdad y la competencia en los servicios*: España Díaz de Santos S.A.
- Harold, K., Heinz, W., & Mark, C. (2012). *Administración una perspectiva global y empresarial. 14ª edición - McGraw-Hill*.
- Hidalgo, M. y Orozco, J. (2023) *La gestión administrativa en la calidad de servicio en el Sindicato de Choferes del Cantón Penipe*. Universidad Nacional del Chimborazo.
- Matraeva, L., Kaurova, O., Maloletko, A. y Vasiutina, E. (2020). Conceptual model to measure public service quality and service satisfaction: Russian practice. *Quality Management* (21), 177.
- Mazariegos Sánchez, A., Águila Gonzáles, J. M., Pérez Poumián, M. L. & Cruz Castillo, R. D. J. (2013). El control interno de una organización productora de café certificado, en Chiapas, México. *Revista mexicana de agro negocios*, XVII (33) 460-470. ¿Recuperado de <http://oai.redalyc.org/articulo.oa?id=14127709007>
- Meza, C. (2023) *Gestión administrativa y calidad de servicio a los usuarios del Hospital Regional de Huacho, 2021*. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.
- Müller (2013) *Cultura de calidad de servicio. Editorial. Trillas. Primera edición. México*.
- Mollá, A., Berenguer, G., Gómez, M. A., & Quintanilla, I. (2014). *Comportamiento*

del consumidor (digital). *Barcelona: Editorial UOC. Recuperado de <http://reader.digitalbooks.pro/book/preview/28750/Section0003.htm>.*

Navarro F. y Ramos L. (enero - junio de 2017). El control interno en los procesos de producción de la industria litográfica en Barranquilla. *Equidad & Desarrollo*, 25, 245-267. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es>

Pagani, M. L., Payo, M. A., & Galinelli, B. (2015). *Estudios sobre gestión pública*. Subsecretaría para la Modernización del Estado; Gobierno de la provincia de Buenos Aires.

Parasuraman, A., Zeithaml, VA y Berry, LL (2005). Un modelo conceptual de la calidad del servicio y sus implicaciones para futuras investigaciones. *Revista de marketing*.

Paredes, V. (2020) *Gestión administrativa y calidad de servicio que brindan las instituciones de Educación Superior Públicas*. Universidad Técnica de Ambato, Ecuador.

Park, S., Yi, Y., y Lee, Y. (2018). *Heterogeneous dimensions of SERVQUAL. Total, Quality Management & Business Excellence. Volume 32, 2021*

Pérez, J. (2018). Control de la Gestión empresarial: texto y casos. Madrid, España: EISC.

Pizzo, M. (2013). Importancia de la calidad del servicio al cliente para el funcionamiento de las empresas, El buzón de Pacioli. *Instituto Tecnológico de Sonora*.

Real Academia Española (2019). *Diccionario de la lengua española. 24ª edición*

Rivas Márquez, G. (2011). Modelos contemporáneos de control interno. Fundamentos teóricos. *Observatorio Laboral Revista Venezolana*, 4 (8), 115-136.

Robbins, S. P., & Coulter, M. (2017). *Management 13E*. Noida, India: Pearson India.

- Roel, S. (2006). Estrategias para un gobierno competitivo: cómo lograr administración pública de calidad. Un nuevo paradigma. *México: Castillo*.
- Ruíz, D. M. (2012). La satisfacción de clientes y su relación con la percepción de calidad en Centro de Fitness: utilización de la escala CALIDFIT. *Revista de psicología del deporte, 21(2)*, 309-319.
- Santa Cruz, R. (2019). Control interno y gestión administrativa de una universidad pública de Amazonas (tesis de posgrado). Universidad Cesar Vallejo, Chiclayo, Perú.
- Sánchez, J. (2024) *Gestión administrativa y su relación con la calidad de servicio en la oficina de administración – Sunedu, 2022*. Universidad Privada del Norte.
- Salazar, L. (2022) *Gestión administrativa y calidad de servicio en el centro de Servicios Sedapal Breña, 2021*. Universidad Nacional FedericoVillarreal.
- Senlle, A. (2006). *Calidad total en los servicios y en la administración pública* (No. 658.56/S47cl).
- Stanton, W. J., Etzel, M. J., & Walker, B. J. (2014). *Fundamentals of Marketing: Instructor's Manual to Accompany*. McGraw-Hill.
- Vega de la Cruz, L., y Nieves, A. (enero-marzo de 2017). Procedimiento para la Gestión de la Supervisión y Monitoreo del Control Interno. *Ciencias Holguín, Revista trimestral, 22(1)*.
- Zambrano Vargas, L. D., & Ascuña Sivincha, E. V. (2021). Control interno y calidad de servicio en el departamento de post venta de la gerencia de servicio al cliente, de la empresa Sedapar SA Arequipa metropolitana-2019 (tesis de pregrado), Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, Arequipa, Perú.
- Zeithaml V. Y Bitner M. (2012). *Marketing de Servicios*. Segunda Edición. México: Editorial Mc Graw Hill.

Anexos

ANEXO 1 - MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: Gestión Administrativa y Calidad del Servicio en la Municipalidad Distrital de Paramonga – 2024

PROBLEMAS	VARIABLES	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	METODOLOGÍA
¿Qué relación existe entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Paramonga – 2024?	Gestión administrativa	<p>Objetivo general</p> <p>Demostrar la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Paramonga – 2024</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>La Gestión administrativa se relaciona significativamente con la calidad del servicio de la Municipalidad Distrital de Paramonga – 2024</p>	<p>Tipo: Descriptivo</p> <p>Diseño: Descriptivo – correlacional, no experimental, de corte transversal</p> <p>Población y muestra: 80 colaboradores</p> <p>Técnicas: Escala de LIKERT</p> <p>Instrumento: Encuesta</p>
	Calidad del servicio	<p>Objetivos específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinar la relación que existe entre la planificación y la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Paramonga – 2024 • Determinar la relación que existe entre la organización y la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Paramonga – 2024 • Determinar la relación que existe entre la dirección y la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Paramonga – 2024 • Determinar la relación que existe entre el control y la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Paramonga – 2024 	<p>Hipótesis específicas</p> <ul style="list-style-type: none"> • La planeación se relaciona significativamente con la calidad del servicio en la Unidad de Serenazgo en la Municipalidad Distrital de Paramonga-2024. • La organización se relaciona significativamente con la calidad del servicio en la Unidad de Serenazgo en la Municipalidad Distrital de Paramonga-2024. • La dirección se relaciona significativamente con la calidad del servicio en la Unidad de Serenazgo en la Municipalidad Distrital de Paramonga-2024. • El control se relaciona significativamente con la calidad del servicio en la Unidad de Serenazgo en la Municipalidad Distrital de Paramonga-2024. 	

ANEXO 2 – MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLES

Variables	Definición conceptual	Definición Operacional	Operacionalización			
			Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala de Medida
Variable Gestión administrativa	Bowen y Vaca (2015) con respecto a la gestión administrativa, indican que esta se fundamenta al ser un soporte administrativo para distintos procesos de la empresa, de todas las áreas de la organización, con el objeto de obtener un resultado efectivo teniendo mayores ventajas competitivas que se verán reflejadas en los estados económicos.	La variable de estudio generó la operacionalización bajo las dimensiones de planeación, organización, dirección y control, cuya valoración se realizó a partir de la aplicación del instrumento correspondiente en base a 15 ítems con opciones de respuesta tipo Likert Nunca, Muy pocas veces, Algunas veces, Casi siempre y Siempre.	Planeación	• Planificación	1	Escala Likert 1. Nunca 2. Muy pocas veces 3. Algunas veces 4. Casi siempre 5.- Siempre
				• Estratégica	2	
				• Operativa	3	
				• Objetivos	4	
			Organización	• Estructura organizacional	5	
				• Manuales	6	
				• Funciones	7	
				• Ubicación de oficinas	8	
			Dirección	• Responsabilidad	9	
				• Liderazgo	10	
				• Comunicación	11	
				• Motivación	12	
			Control	• Mediciones de resultados	13	
				• Comunicación de los empleados		
				• Retroalimentación	14	
• Interés	15					

Variables	Definición conceptual	Definición Operacional				
			Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala de Medida
Variable Calidad del Servicio	Stanton, Etzel y Walker (2014) afirmaron que: La calidad de servicio tiene dos atributos que deben ser entendidos por quienes proveen el servicio para que estos se distingan de los demás, el primero; la calidad la define el cliente no el productor vendedor y segundo; los clientes evalúan la calidad de servicio comparando sus expectativas con sus percepciones de cómo se efectúa este.	La operacionalización de la variable Calidad del Servicio, dependerá de las puntuaciones de tipo ordinal que se obtienen sumando las respuestas de las dimensiones elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de servicio, seguridad, empatía, en base a 15 ítems con opciones de respuesta tipo Likert Nunca, Muy pocas veces, Algunas veces, Casi siempre y Siempre.	Elementos tangibles	• Equipamiento	1	Escala Likert 1. Nunca 2. Muy pocas veces 3. Algunas veces 4. Casi siempre 5.- Siempre
				• Infraestructura	2	
				• Apariencia física del personal	3	
			Fiabilidad	• Compromiso	4	
				• Apoyo	5	
				• Eficiencia	6	
			Capacidad de servicio	• Información oportuna	7	
				• Rapidez	8	
				• Disposición para ayudar	9	
			Seguridad	• Confianza	10	
				• Amabilidad	11	
				• Información confiable	12	
			Empatía	• Atención personalizada	13	
				• Empatía y comprensión	14	
				• Orientación del servicio	15	

ANEXO 3

Cuestionario para medir la Gestión administrativa y la Calidad del servicio en la Unidad de Serenazgo en la Municipalidad Distrital de Paramonga – 2024

A. PRESENTACIÓN

El presente cuestionario es realizado con la finalidad de saber cómo se relaciona **la Gestión Administrativa y la Calidad del Servicio de la Unidad de Serenazgo en la Municipalidad Distrital de Paramonga – 2024**, la presente encuesta tiene como propósito recopilar información sobre la Gestión administrativa, es de carácter anónimo. Agradeceré marcar con una “X” su respuesta con la mayor verdad posible utilizando la valoración escalar. Agradecemos anticipadamente por su colaboración.

ESCALA DE LIKERT

Nunca	Muy pocas veces	Algunas veces	Casi Siempre	Siempre
1	2	3	4	5

N°	Ítems	Valoración				
		1	2	3	4	5
DIMENSIÓN: Planificación						
01	El área de Seguridad Ciudadana planifica con tiempo sus actividades programadas durante el mes					
02	La institución emplea una buena estrategia de solución a los problemas más importantes en el distrito.					
03	La unidad de serenazgo cumple con todos los objetivos propuestos por la gerencia.					
DIMENSIÓN: Organización						
04	Dentro de la institución se puede identificar el organigrama funcional de la unidad con facilidad					
05	Los colaboradores del área hacen uso correcto de los manuales con responsabilidad					
06	El usuario identifica con facilidad la oficina de la Unidad de Serenazgo dentro de la institución					
DIMENSIÓN: Dirección						
07	La oficina ejecuta con responsabilidad la actividades propuestas durante las fechas programadas					
08	Existe una buena comunicación dentro de la Unidad de Serenazgo y en las demás áreas					
09	La institución motiva o estimula a sus colaboradores para llegar a sus metas establecidas					
DIMENSIÓN: Control						
10	En la institución se obtiene y se utiliza información relevante que permita un adecuado control interno de la gestión					
11	En la institución se difunde y se comunica el logro de los objetivos alcanzados.					
12	Se comunica oportunamente las obligaciones y responsabilidades a todos los colaboradores del área					
DIMENSIÓN: Actividades de supervisión						
13	Se evalúa continuamente los mecanismos de la gestión administrativa para su adecuado funcionamiento en la institución					
14	Se identifica y comunica oportunamente las deficiencias de la gestión a los colaboradores					

15	Las medidas correctivas son implementadas oportunamente al ser identificadas las deficiencias					
----	---	--	--	--	--	--

Cuestionario para medir la Gestión Administrativa y la Calidad del servicio en la Unidad de Serenazgo en la Municipalidad Distrital de Paramonga – 2024

El presente cuestionario es realizado con la finalidad de saber cómo se relaciona **la Gestión Administrativa y la Calidad del servicio en la Unidad de Serenazgo en la Municipalidad Distrital de Paramonga – 2024**, la presente encuesta tiene como propósito recopilar información sobre la **Calidad de Servicio**, es de carácter anónimo. Agradeceré marcar con una “X” su respuesta con la mayor verdad posible utilizando la valoración escalar. Agradecemos anticipadamente por su colaboración.

ESCALA DE LIKERT

Nunca	Muy pocas veces	Algunas veces	Casi Siempre	Siempre
1	2	3	4	5

N°	Ítems	Valoración				
		1	2	3	4	5
DIMENSIÓN: Elementos tangibles						
16	El equipamiento en la institución es el más adecuado y disponible para la prestación del servicio al usuario					
17	La infraestructura e instalaciones son distribuidas de acuerdo a los servicios prestados a los usuarios					
18	El personal se identifica con la indumentaria adecuada durante la atención al usuario					
DIMENSIÓN: Fiabilidad						
19	Cree usted que los colaboradores se sienten comprometidos con su trabajo y los objetivos de la institución					
20	Su jefe inmediato en la institución le brinda el apoyo suficiente para lograr un adecuado servicio al usuario					
21	En su institución el servicio prestado al usuario se realizar utilizando de manera eficiente los recursos asignados					
DIMENSIÓN: Capacidad de respuesta						
22	La información brindada al usuario es oportuna cuando este lo requiere ante cualquier contingencia					
23	Cree usted que la atención al usuario es rápida y oportuna cuando este lo requiere					
24	En la institución los colaboradores muestran disponibilidad para ayudar al usuario cuando este lo requiere					
DIMENSIÓN: Seguridad						
25	Cree usted que los usuarios de la institución sienten confianza en el personal que les presta el servicio					
26	Los colaboradores que atienden a los usuarios en la institución muestran amabilidad y actitud adecuada					
27	Cree usted que el personal de la institución brinda información confiable al usuario cuando este lo requiere					
DIMENSIÓN: Empatía						
28	Como parte de la calidad del servicio al usuario se le brinda una atención personalizada y oportuna					
29	Cree usted que los colaboradores frente a los reclamos y consulta de los usuarios muestran empatía y comprensión					
30	En la institución se brinda una adecuada orientación del servicio prestado al usuario					

ANEXO 4: VALIDACIÓN DEL JUICIO DE EXPERTOS

UNIVERSIDAD SAN PEDRO FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS VALIDEZ DE INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS

I.- Información General:

Nombres y apellidos del validador:

Fecha: 08/09/24

Especialidad: Administración

Nombre del instrumento evaluado: Cuestionario para medir la Gestión administrativa y la Calidad del servicio en la Unidad de Serenazgo en la Municipalidad Distrital de Paramonga

- 2024

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, requerimos su opinión sobre el instrumento de la investigación titulada:

El cual debe calificar con una valoración correspondiente su aspectos a cada criterio formulado.

II.- Aspectos a evaluar: (Calificación cuantitativa).

Indicadores de evaluación del instrumento	Criterios cualitativos – cuantitativos	Deficiente	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente
		(1-9)	(10-13)	(14-16)	(17-18)	(19-20)
Claridad	¿Está formulado con lenguaje apropiado?			16		
Objetividad	¿Está expresado con conductas observadas?			16		
Actualidad	¿Adecuado al avance de la ciencia y calidad?			16		
Organización	¿Existe una organización lógica del instrumento?				17	
Suficiencia	¿Valora los aspectos en cantidad y calidad?			15		
Intencionalidad	¿Adecuado para cumplir con los objetivos?				18	
Consistencia	¿Basado en el aspecto teórico científico del tema de estudios?			16		
Coherencia	¿Entre las hipótesis, dimensiones e indicadores?			16		
Propósito	¿Las estrategias responden al propósito del estudio?				17	
Conveniencia	¿Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías?				17	
Sumatoria parcial				95	69	
Sumatoria Total			167			
Valoración cuantitativa (Sumatoria Total x0.005)						

Aporte y/o sugerencias para mejorar el instrumento
NO REQUIERE SUGERENCIAS

III.- Calificación global: Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado.

Intervalos	Resultados
0,00 – 0,49	Validez Nula
0,50 – 0,59	Validez muy baja
0,60 – 0,69	Validez baja
0,70 – 0,79	Validez aceptable
0,80- 0,89	Validez buena
0,90-1,00	Validez muy buena

Coeficiente de Validez

$$\boxed{180} = \boxed{0.87}$$

Nota: el instrumento podrá ser considerado a partir de una calificación aceptable.



FORMATO DE REPOSITORIO



REPOSITORIO INSTITUCIONAL DIGITAL

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE DOCUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

1. Información del Autor	
SAYURI SUMICO NAVARRO CARRION	71518119 sumiconavarro@gmail.com
Apellidos y Nombres	DNI / Correo Electrónico
2. Tipo de Documento de Investigación	
<input checked="" type="checkbox"/> Tesis	<input type="checkbox"/> Trabajo de Suficiencia Profesional <input type="checkbox"/> Trabajo Académico <input type="checkbox"/> Trabajo de Investigación
3. Grado Académico o Título Profesional	
<input type="checkbox"/> Bachiller <input checked="" type="checkbox"/> Título Profesional	<input type="checkbox"/> Título Segunda Especialidad <input type="checkbox"/> Maestría <input type="checkbox"/> Doctorado
4. Título del Documento de Investigación	
GESTION ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA UNIDAD DE SERENAZGO MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PARAMONGA	
5. Programa Académico	
ADMINISTRACION DE EMPRESAS	
6. Tipo de Acceso al Documento	
<input checked="" type="checkbox"/> Abierto o Público ³ (info@repositorio.usp.edu.pe)	<input type="checkbox"/> Acceso restringido ⁴ (info@repositorio.usp.edu.pe/restriccionAcceso/)
(*) En caso de restringido sustentar motivo	

A. Originalidad del Archivo Digital

Por el presente dejo constancia que el archivo digital que entrego a la Universidad es la versión final del trabajo de investigación sustentada y aprobada por el Jurado Evaluador y forma parte del proceso que conduce a obtener el grado académico o título profesional.

B. Otorgamiento de una licencia CREATIVE COMMONS ⁵

El autor, por medio de este documento, autoriza a la Universidad, publicar su trabajo de investigación en formato digital en el Repositorio Institucional Digital, al cual se podrá acceder, preservar y difundir de forma libre y gratuita, de manera íntegra a todo el documento. ⁶



Lugar: Chimbote Día: 30 Mes: 05 Año: 2025

Firma

Referencias

1. Ley de Promoción de Acceso Abierto N° 011 000 00000 06, Republica del Perú, Oficina de Promoción de Acceso Abierto y Plataformas, del 3, Abril 2017.
2. Ley N° 2007, Ley que regula el depósito de la obra del autor de fondo, depositada en el Registro Nacional de Datos de la Ley N° 2007/01.
3. El autor declara que el presente documento de investigación es original y no ha sido publicado anteriormente en ningún otro medio de difusión de la información en el ámbito de la investigación.
4. El autor declara que el presente documento de investigación no contiene plagio de otro documento de investigación de la Universidad San Pedro.
5. Licencia Creative Commons (CC) es una organización sin fines de lucro que promueve el desarrollo de licencias de derechos de autor que permitan la libre circulación de los contenidos digitales que sirven de apoyo a la cultura, ciencia, educación, comunicación y desarrollo, entre otros. Para obtener más información sobre el uso de CC, visite www.creativecommons.org.
6. Según el artículo 23.1 del artículo 20 del Reglamento del Registro Nacional de Datos de la Ley N° 2007/01 para cada obra de creación intelectual y obra de creación intelectual, el autor declara que el presente documento de investigación es original y no ha sido publicado anteriormente en ningún otro medio de difusión de la información en el ámbito de la investigación.

REPORTE DE TURNITIN

GESTION ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA UNIDAD DE SERENAZGO, MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PARAMONGA, 2024

INFORME DE ORIGINALIDAD

28%

INDICE DE SIMILITUD

23%

FUENTES DE INTERNET

%

PUBLICACIONES

20%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.upsjb.edu.pe Fuente de Internet	4%
2	repositorio.upn.edu.pe Fuente de internet	4%
3	Submitted to Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez Trabajo del estudiante	3%
4	repositorio.usanpedro.edu.pe Fuente de Internet	2%
5	Submitted to Cliffside Park High School Trabajo del estudiante	2%
6	Submitted to Universidad Alas Peruanas Trabajo del estudiante	2%
7	repositorio.unajma.edu.pe Fuente de internet	2%
8	Submitted to Universidad Privada del Norte Trabajo del estudiante	1%

9	repositorio.untumbes.edu.pe Fuente de Internet	1 %
10	repositorio.unamba.edu.pe Fuente de Internet	1 %
11	Submitted to Universidad Católica de Santa María Trabajo del estudiante	1 %
12	Submitted to Universidad Continental Trabajo del estudiante	1 %
13	Submitted to Universidad Nacional de Tumbes Trabajo del estudiante	<1 %
14	Submitted to Universidad Nacional Federico Villarreal Trabajo del estudiante	<1 %
15	repositorio.undc.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
16	Submitted to Universidad Politécnica del Perú Trabajo del estudiante	<1 %
17	Submitted to Universidad Peruana de Las Américas Trabajo del estudiante	<1 %
18	repositorio.ulp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %

19	Submitted to Universidad Catolica Los Angeles de Chimbote Trabajo del estudiante	<1 %
20	Submitted to Universidad Ricardo Palma Trabajo del estudiante	<1 %
21	repositorio.ujcm.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
22	repositorio.isil.pe Fuente de Internet	<1 %

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias < 5 words

Excluir bibliografía

Activo