UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA

ESCUELA PROFESIONAL DE GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIAL

GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO AL USUARIO EN EL CENTRO INTEGRAL DE ATENCIÓN AL ADULTO MAYOR DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE MARISCAL NIETO, MOQUEGUA, 2021

TESIS

PRESENTADA POR

MARYHORY NIEVES PARRA CHIARA

Para optar el Título Profesional de

LICENCIADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIAL

MOQUEGUA – PERÚ

2024

UNAM
UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA

UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA FEDATARIO

ESCUELA PROFESIONAL DE GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIAL

Folio N°: 025

ACTA DE SUSTENTACIÓN

I. Modalidad :
Tesis ☑
Trabajo de Suficiencia Profesional : ☐
Otro:.....: ☐

II. Documento de aprobación para la sustentación:
Resolución de Facultad N° 047-2024-FACCS-UNAM
Fecha: 16-05-2024

III. El Jurado ha dictaminado la (el) tesis, TITULADO:
Gestión Administrativa y Calidad de Servicio al usuario en el Centro Integral de Atención al Adulto Mayor de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, Moquegua, 2021

Bachiller: Maryhory Nieves Parra Chiara
Asesor Principal:
Co- Asesor: Florencia Beatriz Herrera Cordova.

IV. Se dictamina:
Como: Aprobado por mayoría la sustentación de manera:

Presencial ☑ Virtual ☐

Con nota: Once (11) por lo que; Sí ☑ No ☐

Opta el Título Profesional de LICENCIADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIAL

Siendo las 12:35 horas, del 16 de Mayo del año 202.....se procede con la firma en conformidad de lo dictaminado por el Jurado.

PRESIDENTE
DR. GREGORIO ARROYO JAPURA

PRIMER MIEMBRO
Mg. JESUS EFRAIN MACEDO GONZALES

SEGUNDO MIEMBRO
M.Sc. NAKADAY IRAZEMA VARGAS TORRES

TESISTA
MARYHORY NIEVES PARRA CHIARA

ACTA

DEDICATORIA

Está dedicado a Dios por guiarme por el buen camino y darme la sabiduría necesaria en cada momento de prueba.

A mis queridos abuelitos Mauricia Chaiña y Benito Chiara, sé que, aunque no estén presente de cuerpo, siempre estarán en mi corazón y acompañándome en cada paso que doy.

A mi madre Delia, a mi tío Juan Carlos y a mi hermana Flavia, por los valores inculcados y apoyo incondicional en los momentos difíciles, asimismo, a todas aquellas personas quienes me acompañaron en esta etapa y que a la vez disfrutan conmigo estos logros de la vida.

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Nacional de Moquegua, por facilitarme y ofrecerme la oportunidad de ampliar mi bagaje cultural y científico, de esta manera seguir contribuyendo y creciendo profesionalmente en un mundo altamente competitivo.

A mi estimada asesora, por su oportuna orientación con la formulación de la presente investigación.

A la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, al personal administrativo que labora en dicha entidad y especialmente a los adultos mayores por brindarme su apoyo y las facilidades para la recolección de la información requerida.

RESUMEN

El presente estudio buscó determinar cómo la gestión administrativa se relaciona con la calidad de servicio; para ello, la investigación buscó responder la pregunta general ¿Cuál es la relación de la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en el Centro Integral de Atención al Adulto Mayor de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, Moquegua, 2021?, por ende, el objetivo general fue:

Determinar la relación de la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en el Centro Integral de Atención al Adulto Mayor de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, Moquegua, 2021. Para la variable gestión administrativa se trabajó con las dimensiones; planificación, organización, dirección y control. Por su parte, para la variable calidad de servicio, se trabajó con las dimensiones; confiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía y elementos tangibles. Se aplicaron dos cuestionarios como instrumentos a una muestra de 179 personas entre ellos, 171 beneficiarios del CIAM y 8 trabajadores administrativos de la Municipalidad. El instrumento aplicado a la primera variable tiene una confiabilidad, según alfa de Cronbach de 0,925, lo cual nos indica que presenta una alta fiabilidad, de igual forma. El instrumento aplicado a la segunda variable nos da un alfa de Cronbach de 0,917. Fue una investigación de tipo aplicada, con diseño transaccional y no experimental. Como resultados se obtuvo un Chi cuadrado de ,000 que evidenció la existencia de una correlación positiva alta, indicándonos que a mejor gestión administrativa se tendrá una calidad de servicios públicos más eficiente. Asimismo, existe suficiente evidencia estadística que arroja una significación asintótica bilateral de p=0,000 por lo que concluyó que la gestión administrativa sí se relaciona significativamente con la calidad de servicio al usuario en el CIAM de la municipalidad provincial, obteniendo para la dimensión confiabilidad un 75,44 %, un 73,10 % sensibilidad, seguridad un 88,89 %. Asimismo, con un 47,37 % a veces han percibido la implementación de elementos tangibles, finalmente el 77,19 % manifestaron estar a veces de acuerdo con la calidad de servicios públicos brindados por la institución en mención.

PALABRAS CLAVE: Gestión, calidad, usuarios, beneficiarios, servicio.

ABSTRACT

The present study sought to determine how administrative management is related to the quality of service, for this, the research sought to answer the general question: What is the relationship between administrative management and the quality of service to the user in the Comprehensive Customer Care Center? Older Adult of the Provincial Municipality of Mariscal Nieto, Moquegua, 2021? therefore, the general objective was;

Determine the relationship between administrative management and the quality of service to the user in the Comprehensive Care Center for the Elderly of the Provincial Municipality of Mariscal Nieto, Moquegua, 2021. For the administrative management variable, we worked with the dimensions; planning, organization, direction and control. On the other hand, for the quality of service variable, we worked with the dimensions; reliability, sensitivity, security, empathy and tangible elements. Two questionnaires were applied as instruments to a sample of 179 people, including 171 CIAM beneficiaries and 8 municipal administrative workers. The instrument applied to the first variable has a reliability, according to Cronbach's alpha, of 0.925, which indicates that it presents a high reliability, in the same way. The instrument applied to the second variable gives us a Cronbach's alpha of .000. It was an applied type of research, with a transactional and non-experimental design. As results, a Chi square of 0.744 was obtained, which evidenced the existence of a high positive correlation, indicating that better administrative management will result in a more efficient quality of public services. Likewise, there is sufficient statistical evidence that shows a bilateral asymptotic significance of p=0.000, therefore it was concluded that administrative management is significantly related to the quality of service to the user in the CIAM of the Provincial Municipality, obtaining a 75 for the reliability dimension. 44%, 73.10% sensitivity, security 88.89%. Likewise, with 47.37% they have sometimes perceived the implementation of tangible elements, finally 77.19% stated that they sometimes agree with the quality of public services provided by the institution in question

KEY WORDS: Management, quality, users, beneficiaries, service.

ÍNDICE GENERAL

RESUMEN 5
ABSTRACT 6
CAPÍTULO I 12
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA 12
1.1. Descripción y formulación del problema 12
1.2. Formulación del problema 16
1.2.1. Interrogante general 16
1.2.2. Interrogantes específicas 16
1.3. Justificación 16
1.3.1. Justificación teórica 17
1.3.2. Justificación práctica 18
1.3.3. Justificación metodológica 18
1.3.4. Importancia 19
1.4. Objetivos 19
1.4.1. Objetivo general 19
1.4.2. Objetivos específicos 19
1.5. Hipótesis 20
1.5.1. Hipótesis general 20
1.5.2. Hipótesis específicas 20
CAPÍTULO II 22
MARCO TEÓRICO 22
2.1. Antecedentes del problema 22
2.2. Bases teóricas 29
2.2.1. Definición y evolución de la gestión administrativa 29
2.2.2. Dimensiones de la gestión administrativa 30
2.3.1. Ley de la Persona Adulta Mayor 34
2.3.2. Centros Integrales de Atención al Adulto Mayor (CIAM) 35
2.2.3. Definición de calidad de servicio al usuario 35
2.2.3.1. Origen y evolución de la calidad 35
2.2.4. Dimensiones de la calidad de servicio 39
2.2.4.1. Modelo SERVQUAL 39
2.3. Definición de términos 42
CAPÍTULO III 44
METODOLOGÍA 44
3.1. Tipo y nivel de investigación 44
3.1.1. Tipo 44
3.1.2. Nivel de investigación 44
3.2. Diseño de investigación 44

3.3. Operacionalización de variables 46
3.3.1. Variable 1: Gestión administrativa 46
3.3.2. Variable 2: Calidad de servicio 47
3.4. Población y muestra 48
3.4.1. Población 48
3.4.2. Muestra 48
3.5. Técnicas e instrumentos para la recolección de datos 49
3.5.1. Técnica 49
3.5.2. Instrumentos para la recolección de datos 49
3.6. Validación y confiabilidad de los instrumentos 50
3.6.1. Confiabilidad de los instrumentos 52
3.7. Métodos y técnicas para la presentación y análisis de datos 54
3.7.1. Métodos y técnicas 54
3.7.2. Análisis de datos 54
3.7.3. Interpretación de los datos 55
CAPÍTULO IV 56
RESULTADOS Y DISCUSIÓN 56
4.1. Presentación de resultados 56
4.1.1. Análisis de resultados de los datos generales 56
4.2. Comprobación de hipótesis 75
4.2.1. Prueba de normalidad 75
4.2.2. Hipótesis general 77
4.2.2.1. Prueba de hipótesis específicas 78
DISCUSIÓN 85
CONCLUSIONES 90
RECOMENDACIONES 92
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 94
ANEXOS 96

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Operacionalización de la variable gestión administrativa 46
Tabla 2 Operacionalización de la variable calidad de servicio al usuario 47
Tabla 3: Cantidad de personal administrativo de la GDES Y CIAM 48
Tabla 4 Validación del instrumento de gestión administrativa 50
Tabla 5 Validación del instrumento calidad de servicio 51
Tabla 6 Rangos para interpretación del coeficiente Alpha de Cronbach……53
Tabla 7 Estadística de fiabilidad para la variable gestión administrativa 53
Tabla 8 Estadística de fiabilidad para la variable calidad de servicio 53
Tabla 9 Edad del adulto mayor 56
Tabla 10 Sexo del adulto mayor 57
Tabla 11 Nivel de educación del adulto mayor 58
Tabla 12 Ocupación del adulto Mayor 59
Tabla 13 Estado civil del adulto mayor 60
Tabla 14 N° de hijos del adulto mayor 61
Tabla 15 Tiempo en el CIAM del adulto mayor 62
Tabla 16 Baremos para el análisis de la variable gestión administrativa 63
Tabla 17 Baremos para el análisis de la variable calidad de servicio 63
Tabla 18 Resultados de la variable gestión administrativa 64
Tabla 19 Resultados de la dimensión planeación 65
Tabla 20 Resultados de la dimensión organización 66
Tabla 21 Resultados de la dimensión dirección 67
Tabla 22 Resultados de la dimensión control 68
Tabla 23 Resultados de la variable calidad de servicio 69
Tabla 24 Resultados de la dimensión confiabilidad 70
Tabla 25 Resultados de la dimensión sensibilidad 71
Tabla 26 Resultados de la dimensión seguridad 72
Tabla 27 Resultados de la dimensión empatía 73
Tabla 28 Resultados de la dimensión elementos tangibles 74
Tabla 29 Prueba de normalidad de la hipótesis 76
Tabla 30 Rangos de correlación 76
Tabla 31 Pruebas de chi-cuadrado de la hipótesis general 77

Tabla 32 Pruebas de chi-cuadrado de la hipótesis específica 1 79
Tabla 33 Pruebas de chi-cuadrado de la hipótesis específica 2 80
Tabla 34 Pruebas de chi-cuadrado de la hipótesis específica 3 81
Tabla 35 Pruebas de chi-cuadrado de la hipótesis específica 4 83
Tabla 36 Pruebas de chi-cuadrado de la hipótesis específica 5 84

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Ciclo de la administración 31
Figura 2 Fórmula de medición de la eficiencia 37
Figura 3 Fórmula de medición de la eficacia 38
Figura 4 Fórmula de medición de la efectividad 38
Figura 5 Edad del adulto mayor 56
Figura 6 Sexo del adulto mayor 57
Figura 7 Nivel de educación del adulto mayor 58
Figura 8 Ocupación del adulto mayor 59
Figura 9 Estado civil del adulto mayor 60
Figura 10 N° de hijos del adulto mayor 61
Figura 11 Tiempo en el CIAM del adulto mayor 62
Figura 12 Resultado de la variable gestión administrativa 64
Figura 13 Resultados de la dimensión planeación 65
Figura 14 Resultado de la dimensión organización 66
Figura 15 Resultado de la dimensión dirección 67
Figura 16 Resultado de la dimensión control 68
Figura 17 Resultados de la variable calidad de servicio 69
Figura 18 Resultados de la dimensión confiabilidad 70
Figura 19 Resultados de la dimensión sensibilidad 71
Figura 20 Resultados de la dimensión seguridad 72
Figura 21 Resultados de la dimensión empatía 73
Figura 22 Resultados de la dimensión elementos tangibles 74

CAPÍTULO I
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción y formulación del problema

A nivel internacional en la administración pública, el ciudadano es entendido como el usuario que demanda la prestación de un servicio, para lo cual el Estado debe garantizar el cumplimiento de sus necesidades desde las básicas hasta las del grado de autorrealización, a través de servicios o productos específicos que son suministrados por las diferentes entidades públicas creadas para tal fin.

A nivel nacional el problema de la prestación de servicios municipales, es sin duda, el que debe priorizarse a través de las políticas públicas planificadas por las entidades públicas, sin embargo, el día a día de los ciudadanos, que buscan los productos o servicios ofrecidos por las entidades públicas, ha demostrado una carencia de gestión en materia del servicio al ciudadano, lo cual se ve evidenciado en la cantidad de peticiones, tutelas, quejas y reclamos que a diario son radicadas en estas entidades por insatisfacción en el servicio prestado.

La Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública reconoce que los ciudadanos demandan Estado Moderno, al servicio de las personas; lo cual implica una transformación de sus enfoques y prácticas de gestión para brindar bienes y/o servicios de calidad, todo ello con base legal según el D.S. N°054-2018-PCM (Decreto Supremo que aprueba los Lineamientos de Organización del Estado). En la actualidad los usuarios de las entidades públicas están debidamente caracterizados y cada una de ellas tiene a cargo una misión enfocada a la satisfacción del ciudadano por medio de la prestación de un servicio de calidad. Según el D.S. mencionado, es la norma que regula la gestión integral del servicio en las entidades que busca incrementar los niveles de calidad, credibilidad y satisfacción - Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público, 2022.

A nivel nacional, en el Perú, las municipalidades provinciales y distritales se administran de manera poco efectivas, a pesar que estas instituciones cuentan con planes estratégicos y operacionales que encaminan sus acciones a nivel de desarrollo económico local, buscando el beneficio de los ciudadanos. Sin embargo, estos han demostrado en el portal de avance de ejecución de metas y

objetivos del Centro Nacional de Planeamiento Estratégico (CEPLAN), que no alcanzan al 100 % de su aplicación según lo programado, del mismo modo si contrastamos los datos a nivel presupuestal en el portal de transparencia económica del Ministerio de Economía y Finanzas, podemos visualizar la realidad de su ejecución presupuestal.

La limitada capacidad de las autoridades y funcionarios públicos ediles, origina obstáculos para una buena gestión administrativa, ya que no poseen conocimientos idóneos para realizar una planificación, organización, dirección y control en optimizar la atención hacia el ciudadano, de tal manera brindar una mejor calidad de servicio. (Figueroa, 2019)

La carencia de valores y la ausencia de educación ciudadana es un problema social, que hasta la fecha no viene siendo atendido de manera óptima y efectiva, con una regular cobertura a toda la ciudadanía en especial a población adulta mayor, siendo como consecuencia que la prestación de los servicios municipales tengan una baja calidad de atención a los adultos mayores.

Los controles adecuados y el ejercicio de las normas son los únicos mecanismos que pueden corregir la entropía del sistema. Como élite que concentra poder, el Estado y las autoridades que conducen las instituciones de toda clase son los llamados a guiar los procesos de transformación cultural y educativa sobre la base de sus posibilidades intelectuales, políticas, económicas y del ascendente positivo o negativo que tengan sobre la población. El ciudadano común aprende de los políticos y de muchos seudoadministrativos o gerentes a no hacer lo que corresponde y/o a especular para su propio lucro, y que la maximización de las ganancias justifica el sacrificio de la calidad y adecuado servicio. (Gamonal, 2016)

En concordancia con lo señalado anteriormente, la Secretaría de Gestión Pública (SGP) de la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM), órgano competente en materia de calidad y atención al ciudadano, emitió la Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público (aprobada con Resolución de SGP N°006-2019-PCM/SGP y modificada con la RSGP N°007-2019-PCM/SGP); esta norma técnica se convierte en una herramienta de gestión cuyo fin es la mejora de los bienes y servicios en beneficio del ciudadano; incluye el Modelo para la Gestión de la Calidad de Servicios, que contiene seis

componentes que permiten orientar a las instituciones del sector público en el proceso de mejora de aquellos aspectos que las personas valoran, como lo es el conocer las necesidades y las expectativas de cada ciudadano, así como identificar el valor de sus servicios (Secretaría de Gestión Pública [SGP], 2019).

A nivel local la población de la tercera edad ha mantenido un incremento constante. Envejecer se ha convertido en un hecho común al alcance de un mayor número de personas, el envejecimiento está empezando a dar lugar al desarrollo de una crisis que afectará principalmente a los adultos mayores pobres y extremadamente pobres. El departamento de Moquegua cuenta con una población de 16 192 personas adultas mayores a partir de 65 y más años de edad, representada por el sexo masculino con 8467 y por el sexo femenino con 7725 personas adultas mayores, según el Censo Nacional 2017, INEI (2018).

En el Distrito de San Antonio, el Centro Integral de Atención al Adulto Mayor (CIAM); es un centro destinado a brindar servicios como programas, actividades interactivas, talleres productivos y ocupacionales. Según el dialogo que se tuvo con algunos adultos mayores de manera presencial, manifestaron que en la actualidad no se están brindando adecuadamente los servicios con los beneficiarios del Centro Integral de Atención al Adulto Mayor, donde se deberían de desarrollar actividades recreativas, deportivas, educativas, promocionales, preventivas de salud, de desarrollo de capacidades a través de los talleres de emprendimiento, estos servicios están orientados al desarrollo cognitivo, físico, emocional, social, promoción de la salud, asesoría jurídico social y prevención del maltrato de los adultos mayores, teniendo en cuenta sus características y necesidades, de esta manera promover su participación e integración social involucrando a la familia en un rol activo.

Es escasa la presencia de instituciones públicas o privadas que atiendan al adulto mayor de escasos recursos, en disfrutar del derecho a la educación, desde una perspectiva de aprendizaje permanente, como: la alfabetización, la participación activa en actividades recreativas, culturales y deportivas, el acceso a las personas adulta mayores a las tecnologías de información y las comunicaciones, el desarrollo de capacidades, educar a la población, mediante la difusión de los derechos de las personas adultas mayores, en los cuidados para prevenir enfermedades, mediante una cultura de prevención de la salud. Así mismo el desconocimiento genera que se vulneren sus derechos, o que sean

víctimas en algunos casos de violencia familiar o abuso. La Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto a través del Centro Integral de Atención al Adulto Mayor, elabora el plan operativo cada año, pero su cumplimiento es limitado de la meta anual programada, según su Evaluación de Implementación del Plan Operativo Institucional (POI) 2021, donde incluye metas variadas, y entre ellas promueve actividades culturales, educativas y deportivas, que estimulan conductas positivas para mejorar su calidad de vida, limitado al grupo de adultos mayores organizados, al no tener la capacidad técnica, es decir, el personal necesario, para atender al total de adultos mayores del distrito.

En ese sentido, según lo señalado, lo que se pretende investigar son las causas latentes dentro de la administración pública de la Gerencia de Desarrollo Económico y Social a través de la Sub Gerencia de Desarrollo Social, siendo esta, la principal responsable del Centro Integral de Atención al Adulto Mayor de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, Moquegua. Por otro lado, en relación a su gestión administrativa interna que desarrolla su personal administrativo y esta es reflejada con la calidad de servicio a sus usuarios, es por ello que la presente investigación busca investigar las siguientes dimensiones de la calidad de servicios al usuario (adulto mayor), siendo estas las siguientes: la confiabilidad en el servicio de atención, la sensibilidad en el servicio de atención, la escasa seguridad en el servicio de atención al usuario, la empatía al adulto mayor a través de los servicios que ofrece el CIAM y la regular calidad de los elementos tangibles que destina el CIAM.

Según las causas expuestas, resulta relevante la presente investigación tanto al personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto como a los usuarios finales que son los adultos mayores que vienen siendo atendidos por el Centro Integral de Atención al Adulto Mayor - CIAM de la Gerencia de Desarrollo Económico y Social en sus instalaciones en el distrito de San Antonio, Moquegua.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Interrogante general

¿Cuál es la relación de la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en el Centro Integral de Atención al Adulto Mayor de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, Moquegua, 2021?

1.2.2. Interrogantes específicas

a) ¿Cuál es la relación de la gestión administrativa y la confiabilidad en el servicio del Centro Integral de Atención al Adulto Mayor de la Municipalidad Provincial De Mariscal Nieto, Moquegua, 2021?

b) ¿Cuál es la relación de la gestión administrativa y la sensibilidad en el servicio del Centro Integral de Atención al Adulto Mayor de la Municipalidad Provincial De Mariscal Nieto, Moquegua, 2021?

c) ¿Cuál es la relación de la gestión administrativa y la seguridad en el servicio del Centro Integral de Atención al Adulto Mayor de la Municipalidad Provincial De Mariscal Nieto, Moquegua, 2021?

d) ¿Cuál es la relación de la gestión administrativa y la empatía en el servicio del Centro Integral de Atención al Adulto Mayor de la Municipalidad Provincial De Mariscal Nieto, Moquegua, 2021?

e) ¿Cuál es la relación de la gestión administrativa y la calidad de los elementos tangibles del Centro Integral de Atención al Adulto Mayor de la Municipalidad Provincial De Mariscal Nieto, Moquegua, 2021?

1.3. Justificación

La presente investigación se realizó con la finalidad de determinar la relación e importancia entre la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario, en este caso; a los beneficiarios registrados en el CIAM, los adultos mayores que reciben el servicio directo municipal, en el distrito de San Antonio, la investigación buscó abordar los aspectos y factores más relevantes de la gestión administrativa a fin de identificar y analizar en paralelo la contribución positiva o negativa que tiene la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, en los adultos

mayores como principales beneficiarios de este Centro Integral de Atención al Adulto Mayor.

1.3.1. Justificación teórica

Según la Ley N° 30490- Ley de la Persona Adulta Mayor, en su artículo 8 Deberes del Estado, menciona que; El Estado establece, promueve y ejecuta las medidas administrativas, legislativas, jurisdiccionales y de cualquier otra índole, necesarias para promover y proteger el pleno ejercicio de los derechos de la persona adulta mayor, con especial atención de aquella que se encuentra en situación de riesgo.

Así mismo, en su artículo 10 define que; los centros integrales de atención al adulto mayor (CIAM) son espacios creados por los gobiernos locales, en el marco de sus competencias, para la participación e integración social, económica y cultural de la persona adulta mayor, a través de la prestación de servicios, en coordinación o articulación con instituciones públicas o privadas; programas y proyectos que se brindan en su jurisdicción a favor de la promoción y protección de sus derechos. El Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables promueve la creación de centros integrales de atención al adulto mayor (CIAM) por los gobiernos locales.

En esa línea, los gobiernos locales informan anualmente, bajo responsabilidad, al Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables sobre el funcionamiento de los centros integrales de atención al adulto mayor (CIAM). Esta información se remite cada 30 de enero, con respecto al año inmediato anterior.

De este modo, la presente investigación cobró relevancia ya que se entiende por Centro Integral de Atención al Adulto Mayor (CIAM) al espacio municipal de prestación, coordinación y articulación, intra e interinstitucional, de servicios básicos integrales y multidisciplinarios, para el bienestar y promoción social de las personas adultas mayores, en un contexto de cogestión y participación de la persona adulta mayor y la familia. Asimismo, se pretende identificar la relación de la gestión administrativa con la calidad de servicio al usuario, principalmente con las dimensiones conexas de la calidad de servicio al usuario que son: confiabilidad, sensibilidad, seguridad en el servicio, la empatía en la atención y por último la calidad de los elementos tangibles, entiéndase estos, como los

productos o bienes tangibles que son donados a los beneficiarios del CIAM, sabiendo que; sí, una entidad pública reconoce e identifica estos elementos como principales causas y busca mejorar los servicios brindados, se evidenció una mejor calidad de servicios a los adultos mayores, resultando de forma significativa el mejoramiento de la calidad de vida y atención en las personas adultas que venían esperando una pronta mejora de los servicios que ofrece la comuna provincial actual.

1.3.2. Justificación práctica

Con los resultados obtenidos, producto de la aplicación de esta investigación, se presentó un informe técnico de las principales conclusiones y recomendaciones que podría servir como principal elemento referencial para la actual gestión municipal y puedan tener un panorama real de las manifestaciones de los adultos mayores y personal administrativo, sobre la gestión administrativa y la calidad de atención al usuario, sirviendo como herramienta de análisis para mejoras en sus planes de trabajo de la Sub Gerencia de Desarrollo Social y el Centro Integral de Atención al Adulto Mayor; así mismo, la investigación en mención tuvo un fin práctico por cuanto canalizó la información recogida en las dimensiones de la gestión administrativa y calidad de servicio al usuario, teniendo como principal población; al personal administrativo y a los usuarios registrados en el CIAM, es decir, a los adultos mayores.

1.3.3. Justificación metodológica

Teniendo como única finalidad de cumplir con los objetivos del presente trabajo de investigación, en lo referido a la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en el Centro Integral de Atención al Adulto Mayor de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, se aplicó la metodología descriptiva, correlacional, no experimental, en el primer momento, a fin de levantar información de manera presencial con las principales muestras definidas, del mismo modo se empleó mecanismos de llegar y comunicarse con el personal administrativo en la entidad, debido a las limitaciones de acceso a algunos espacios públicos por el Covid-19, según los protocolos de salubridad y marco normativo que así lo establece, obteniendo de forma directa la información requerida para bien del proyecto.

1.3.4. Importancia

El presente trabajo de investigación cobró una vital importancia, debido a que su enfoque de intervención analizó y determinó la relación de ambas variables mencionadas, no solo en el personal administrativo y en la entidad como actor principal de un correcto y eficiente procedimiento funcional administrativo, sino, desde un escenario directo con los beneficiarios que reciben todos los servicios y actividades programadas por el Centro Integral de Atención al Adulto Mayor que depende de la Gerencia de Desarrollo Económico Social de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, siendo estas aprovechadas por dicha entidad para la mejora de atención y calidad de vida de los ciudadanos beneficiarios.

Por otra parte, en cuanto a su alcance, esta investigación permite y sirve como antecedente local con base a la gestión administrativa y la calidad de servicio a los usuarios del Centro Integral de Atención al Adulto Mayor, para futuras investigaciones con similar enfoque y diseño metodológico que se deseen investigar en la temática en mención, brindando conocimientos científicos y estadísticos relevantes de las principales causas latentes en la entidad y los beneficiarios, desde la propia opinión objetiva de la población, contribuyendo de manera positiva a dar posibles soluciones a los problemas identificados y descritos en la investigación, sobre ambas variables, a la entidad pública competente que tomen cartas sobre el asunto y velen por cambiar la realidad de este espacio tan importante en nuestra sociedad.

1.4. Objetivos

1.4.1. Objetivo general

Determinar la relación de la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en el Centro Integral de Atención al Adulto Mayor de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, Moquegua, 2021.

1.4.2. Objetivos específicos

- Determinar la relación entre la gestión administrativa y la confiabilidad en el servicio del Centro Integral de Atención al Adulto Mayor de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, Moquegua, 2021.

- Determinar la relación entre la gestión administrativa y la sensibilidad en el servicio del Centro Integral de Atención al Adulto Mayor de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, Moquegua, 2021.

- Determinar la relación entre la gestión administrativa y la seguridad en el servicio del Centro Integral de Atención al Adulto Mayor de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, Moquegua, 2021.

- Determinar la relación de la gestión administrativa y la empatía en el servicio del Centro Integral de Atención al Adulto Mayor de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, Moquegua, 2021.

- Determinar la relación de la gestión administrativa y la calidad de los elementos tangibles del Centro Integral de Atención al Adulto Mayor de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, Moquegua, 2021.

1.5. Hipótesis

1.5.1. Hipótesis general

Existe una relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en el Centro Integral de Atención al Adulto Mayor de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, Moquegua, 2021.

1.5.2. Hipótesis específicas

- Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la confiabilidad en el servicio del Centro Integral de Atención al Adulto Mayor de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, Moquegua, 2021.

- Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la sensibilidad en el servicio del Centro Integral de Atención al Adulto Mayor de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, Moquegua, 2021.

- Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la seguridad en el servicio del Centro Integral de Atención al Adulto Mayor de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, Moquegua, 2021.

- Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la empatía en el servicio del Centro Integral de Atención al Adulto Mayor de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, Moquegua, 2021.

- Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de los elementos tangibles del Centro Integral de Atención al Adulto Mayor de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, Moquegua, 2021.

CAPÍTULO II
MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del problema

Antecedentes internacionales

Mendoza (2021), en su trabajo de investigación de posgrado denominado *"Análisis de la gestión administrativa y calidad del servicio de emergencias del Centro tipo C San Rafael de Esmeraldas",* cuyo objetivo principal fue: analizar la gestión administrativa y calidad del servicio de emergencias del instituto en mención, empleando la metodología, con un estudio transversal exploratorio, descriptivo, no experimental, con un enfoque cuantitativo y cualitativo, en una población de 250 pacientes y una muestra de 150 pacientes, cuyos resultados fueron que, el 26,7 % están muy de acuerdo que la enfermera realiza bien el servicio de atención, ya que es el filtro principal, el 46,7 % no están ni de acuerdo ni desacuerdo en el tiempo de espera para obtener una atención en un tiempo estipulado por las complicaciones o urgencias y buen trato que brinda el personal de salud. Finalmente, 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.

Fernández (2019), en su trabajo de investigación denominado *"Gestión administrativa y la calidad del servicio al usuario en el "Hotel El Molino",* donde su objetivo general fue determinar la relación de ambas variables, con una metodología empleada a través del Modelo Servqual para poder determinar las expectativas y percepciones de los usuarios en su tiempo de estancia del hotel. Finalmente, se concluye que de acuerdo al estudio realizado se determinó que la gestión administrativa es muy importante ya que permite agilizar los procesos de manera eficiente, a través de una buena planificación, organización, dirección y control de todos los directivos de una empresa, para de esta manera conseguir una excelente calidad en el servicio al usuario.

Zamora et al, (2018), en su trabajo de investigación denominado *"Control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público",* cuyo objetivo fue determinar ambas variables y su efecto positivo, donde se empleó la siguiente metodología; método inductivo – deductivo; así mismo, se empleó el método analítico - sintético, concluyendo, que mejorando el desempeño de la ejecución de los recursos públicos, los mecanimos de control interno que implementen la gestión administrativa reforzarán los sistemas administrativos vinculados al ciclo del gasto público, lo que redundará en mejores plazos para la formulación, aprobaciones, ejecución y rendición de cuentas de los recursos públicos asignados o generados, cuando se hable de procesos críticos de la entidad solo vinculará a las unidades que interviene en todo aquello que tenga que ver directamente con uso de recursos, como son los procesos de compras, logística, almacenaje, entre otros.

Acosta (2017), en su trabajo de investigación titulado *"Gestión Administrativa para el fortalecimiento del programa de egresados en la Universidad Nacional de Colombia",* cuyo objetivo fue implementar una estrategia de Gestión administrativa que fortalezca el desempeño de coordinadores del Programa de Egresados de la Universidad Nacional de Colombia. La Metodología se desarrolló bajo el paradigma investigativo mixto: cualitativo y cuantitativo. Finalmente, en los resultados se propuso una estrategia de fortalecimiento del Programa de Egresados, que enmarcará un nuevo aprendizaje y fuera subsidiario para desempeños futuros por parte de los coordinadores del programa, la implementación se realizó a través de estrategias como registro de egresados para facilitar la comunicación y la vinculación, encuentro nacional de coordinadores del programa de egresados y mecanismos para mejorar las relaciones egresados - universidad que condujeron al fortalecimiento real del programa que culminó con los líneas para una Política de Fortalecimiento del Programa de Egresados en la Universidad Nacional.

Faytong (2015), en su trabajo de investigación titulado "*Modelo de gestión para mejorar la calidad de atención al usuario del GADM Cantón Babahoyo*", donde su principal objetivo fue: Diseñar un modelo de gestión para el mejoramiento de la calidad de atención al usuario del GADM del Cantón Babahoyo. La metodología empleada fue: modalidad cualitativa, documental, de tipo descriptiva, con una muestra de 384 contribuyentes. Aterrizando a las siguientes conclusiones; el diseño de un modelo de gestión de calidad adaptado a la

realidad del Municipio de Babahoyo mejora notablemente los procesos administrativos de la institución y la acerca a la satisfacción, aumento e idealización de sus usuarios, así mismo, se consideró que los procesos actualmente levantados son los más relevantes al momento, sin embargo, es importante en el mediano plazo, considerar la inclusión de todos los aspectos operativos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Babahoyo.

Antecedentes nacionales

Velasquez (2021), en su trabajo de investigación denominado *"Gestión administrativa y su relación con la calidad de servicio al usuario en la Oficina de Abastecimiento y Servicios Auxiliares del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, Lima – 2020",* cuyo objetivo general fue determinar la relación de la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en la Oficina de Abastecimiento y Servicios Auxiliares del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, Lima – 2020. Metodología, se propuso un estudio de enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo – correlacional y diseño no experimental de corte transversal, donde se empleó la encuesta (cuestionario) como técnica de recolección de datos. Así, se emplearon dos instrumentos para la medición de las variables gestión administrativa y calidad del servicio a una muestra de veinte participantes (entre colaboradores y usuarios internos y externos). Conclusiones, el 90 % de los encuestados considera que la gestión administrativa de la oficina se ubicó en un nivel regular, mientras que la calidad del servicio fue mejor evaluada, con una proporción del 40 % que la ubica en el nivel medio y una del 35 % que la califica como alta. Adicionalmente, se comprobó que la gestión administrativa no tiene relación con la calidad del servicio en la Oficina de Abastecimiento y Servicios Auxiliares del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo para el año 2020.

Dulanto (2019), en su trabajo de investigación denominado *"Gestión administrativa y la calidad de servicio de la municipalidad distrital de Chancay, periodo 2018",* donde su principal objetivo fue determinar cómo influye la gestión administrativa en la calidad del servicio de la Municipalidad distrital de Chancay, periodo 2018. La Metodología; tuvo un enfoque cuantitativo, de diseño no experimental transversal y de nivel correlacional. Conclusiones; donde concluye que la gestión administrativa sí influye significativamente en la calidad de servicio

de la Municipalidad distrital de Chancay; así mismo, la correlación de Rho de Spearman fue de 0,542 referente a la escala de Bisquerra por ende dicha correlación resultó ser positiva y baja.

Cardenas (2019), en su trabajo de investigación titulado *"Gestión documental y su influencia en la calidad de servicio al ciudadano en la jefatura zonal de trabajo y promoción del empleo en la ciudad de pisco-2017"*, donde su principal objetivo fue determinar la relación que existe entre la gestión documental y la calidad de servicio al ciudadano en la jefatura zonal mencionada. La Metodología fue una investigación de tipo descriptivo - correlacional con un diseño no experimental, se aplicó una encuesta a 80 ciudadanos, al correlacionar los datos se hallaron los siguientes resultados; existe una correlación estadísticamente significativamente entre la gestión documental y la calidad de servicios al ciudadano. Conclusión: se halló un valor de significancia de 0,00 menor a 0,05, el cual nos indica que existe una correlación entre las variables, es decir existe una relación directa de 0,73 %, por lo tanto, se infiere que la gestión documental influye positivamente en la calidad de servicio al ciudadano.

Isuiza (2018), en su trabajo de investigación titulado *"Gestión administrativa y la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, Loreto 2018",* cuyo objetivo general fue determinar cómo la gestión administrativa se relaciona con la calidad del servicio que se brinda a los contribuyentes de la municipalidad en mención, su metodología empleada fue de tipo no experimental, transversal, de diseño descriptivo correlacional, la muestra estuvo conformada por 74 trabajadores administrativos, donde sus resultados fueron; respecto a la gestión administrativa, el 23 % de los trabajadores considera que no se desarrollada adecuadamente, respecto a la calidad de servicio según las dimensiones; fiabilidad 47 %, sensibilidad 23 %, seguridad 4 %, empatía 5 % y bienes tangibles 8 %, del mismo modo, concluyendo que estos no se desarrollan adecuadamente, finalmente, el 57 % manifestaron estar en desacuerdo con la calidad de servicios.

Alva (2018), en su trabajo de investigación denominado *"Percepción de la calidad de servicio en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, sede central Lima, 2017",* cuyo objetivo general fue determinar la percepción de la calidad del servicio de dicha entidad. Metodología, la investigación fue de tipo básica, enfoque cuantitativo, de diseño no experimental de corte transversal, con método deductivo y el nivel fue descriptivo. La población estuvo conformada por 1402

usuarios, la muestra fue de 281 usuarios. Conclusiones: el 10 % de los usuarios externos de trámite de duplicado de DNI, en el RENIEC sede central, Lima 2017 manifestaron que es regular la calidad de servicio, mientras que el 60,1 % es buena la calidad de servicio y el 29,9 % es muy buena la calidad de servicio.

Zevallos (2018), en su trabajo de investigación denominado *"Calidad de servicio al ciudadano en la Municipalidad distrital de Barranco, Lima 2018"* , cuyo objetivo fue proponer un plan en calidad de servicio en la Municipalidad distrital de Barranco, 2018, ya que día a día los ciudadanos buscan satisfacer de manera eficiente sus necesidades en cuanto al servicio que se ofrece en la Municipalidad distrital de Barranco. Metodología: se empleó el sintagma holístico, con un enfoque mixto, de tipo comprensivo y de nivel proyectivo a través de un método analítico. Conclusiones: se propuso un plan de calidad de servicio en la municipalidad, con base a ello, se busca la mejor estrategia para desarrollarlo, los objetivos de dicho plan fueron diseñar los canales de atención al ciudadano y realizar la inducción al personal sobre los servicios de la entidad pública.

Ríos (2018), en su trabajo de investigación titulado *"Gestión administrativa y calidad de servicio en la UGEL, Moyobamba, 2018",* cuyo objetivo es determinar la relación entre la gestión y la calidad del servicio que brinda la UGEL de Moyobamba. La metodología fue un estudio no experimental y diseño de investigación transversal correlacional. La muestra ha obtenido por grupos, es decir, rural y urbano, siendo 103 y 50, respectivamente. Los instrumentos utilizados fueron un cuestionario de gestión administrativa y un cuestionario de calidad de servicio. Conclusión: La relación es significativa entre la gestión administrativa y la calidad del servicio que brinda la UGEL Moyobamba, 2018, con chi cuadrado calculada (33,18) mayor que chi cuadrado tabulada (9,488). Además, señala que El 69,50 % percibe que la calidad de servicio en un nivel regular; el 16,08 % en nivel malo y el 14,42 % en nivel bueno y que el nivel de calidad de servicio que brinda la UGEL - Moyobamba, es regular.

Garcia y Surfano (2017), en su trabajo de investigación titulado *"La Gestión Administrativa y la eficiencia de la gestión en la dirección regional de transportes y comunicaciones, Región Huancavelica, 2015"*, cuyo objetivo principal es determinar si la gestión administrativa se relaciona con la eficiencia de la gestión en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de la Región Huancavelica. Metodología: corresponde una investigación nivel correlativo y de diseño no experimental, transeccional – descriptivo - correlacional. Se aplicó

encuesta por un conjunto de 111 trabajadores entre nombrados, contratados y otros que laboran en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones. Conclusión: la variable 01 Gestión Administrativa y la variable 02 Eficiencia en la Gestión, con un grado de correlación a nivel de 0,01 inferior al rango permitido del 5 %, dentro de las ciencias sociales, lo que nos motiva aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula, la eficiencia en la gestión se relaciona en la dimensión proceso administrativo de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, Región Huancavelica tiene relación.

Antecedentes locales

Cornelio (2021), en su trabajo de investigación denominado *"Calidad de servicio al usuario y su influencia en la rentabilidad de la empresa sabroso Grill, Ilo, 2021",* cuyo objetivo general fue determinar de qué manera la calidad de servicio al usuario influye en la rentabilidad de la empresa Sabroso Grill, Ilo. Metodología; fue de tipo básica, diseño no experimental y descriptiva que se basa en la descripción de acontecimientos. La información fue recaudada por medio de una encuesta compuesta por dos cuestionarios los cuales tuvieron 30 interrogantes en total, estos instrumentos fueron aplicados a 15 colaboradores, que son operarios del restaurante Sabroso Grill Ilo. Se concluyó que existe una relación positiva moderada entre las variables calidad de servicio y la rentabilidad con un p-valor "sig (bilateral) = 0,00.

Coayla y Sosa (2021), en su trabajo de investigación denominado *"Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el transporte público urbano en el distrito de Moquegua, 2020",* cuyo objetivo general fue determinar si existe una relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en el servicio de transporte público urbano en el distrito de Moquegua. Metodología de la investigación es correlacional, no experimental de corte transversal y se centró en analizar cuál es el nivel de las diversas variables. La muestra tomada para esta investigación fue 382 encuestas a los usuarios del transporte público urbano del distrito Moquegua. Se concluye que sí existe una relación significativa entre las variables calidad de servicio y satisfacción del usuario en el servicio de transporte público urbano en el distrito de Moquegua - 2020, al demostrar que el valor p (0,000) es menor al nivel de significancia (0,05) y con el coeficiente de Correlación Rho de Spearman la cual es (r=0,521) nos indica que, sí hay una correlación positiva considerable entre las variables calidad de servicio y satisfacción del usuario

Zapata (2018), en su trabajo de investigación denominado *"Gestión Administrativa y Clima laboral de los trabajadores del instituto de medicina legal en Moquegua, 2017"* cuyo objetivo general fue relacionar la gestión administrativa y el clima laboral de los trabajadores del Instituto de Medicina Legal de Moquegua. Metodología: fue de tipo básica, diseño no experimental transversal, nivel descriptivo correlacional, su muestra de 32 trabajadores. Arribando a los siguientes resultados; existe una relación significativa en cada caso de los objetivos específicos entre la gestión administrativa y el clima laboral, con base a sus dimensiones, recursos humanos, trabajo en equipo, satisfacción laboral, planificación administrativa y control administrativo. Finalmente, se llegó a la siguiente conclusión: existe relación entre ambas variables con un margen de 5 %, los directivos de la entidad deberían realizar y disponer de acciones pertinentes a efecto de seguir mejorando y fortaleciendo estos dos factores, toda vez que se tiene en la entidad una relación intrínseca, así como fomentar y elaborar planes y programas de incentivos para mejorar las buenas prácticas de los trabajadores de la entidad.

Maquera (2018), en su trabajo de investigación denominado *"Gestión administrativa y satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, 2017",* cuyo objetivo fue: Determinar la influencia o relación existente entre la gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios de la MPMN. Metodología: El estudio realizado corresponde a una investigación aplicada, que presentó un diseño no experimental, correlacional - transversal, con una muestra de 86 personas, obteniendo un resultado p_valor 0,000 sig. asintótica bilateral, donde se evidenció estadísticamente una relación directa y significativa entre la gestión administrativa y satisfacción de los usuarios de dicha entidad pública, finalmente concluyó que, cada gerencia debería promover actividades que contribuyan a un mejor ambiente laboral, que sea adecuado y que promueva la integración y comunicación entre todos los funcionarios y servidores públicos a fin de buscar siempre la calidad en el servicio brindado.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Definición y evolución de la gestión administrativa

El origen de la administración es tan antiguo como la propia existencia de la humanidad, debido a que esta apareció a partir de la interacción social del hombre y del grupo con el cual se rodeaba con la finalidad de satisfacer las necesidades más acuciantes que les imponía la propia naturaleza; de ahí parte la necesidad de administrar una forma de gobierno y repartir labores y trabajo además de alimentos durante el proceso histórico de la división social del trabajo.

La gran mayoría de los principios y conceptos sobre la administración de Max Weber y Henri Fayol poseen plena vigencia en el siglo XX, y otros estudiosos del siglo XXI continúan profundizando en el concepto de la administración, aspectos relevantes para la interpretación humanista de la gestión administrativa y de la innovación, cuyas propuestas se sustentan en la aplicación de conceptualizaciones en los equipos interdepartamentales o matriciales, así como en la autoridad de facultar a los trabajadores para hacer su trabajo. Daft (2004)

Según Valdés (1984), define la gestión administrativa como una función directiva que es inherente a todos los niveles de una organización, en forma más profunda, cuya función consiste en planear, organizar, dirigir y controlar. Siendo este el método más efectivo para tener un adecuado funcionamiento.

La definición tradicional del concepto gestión administrativa se relaciona directamente con administración, lo cual significa “hacer diligencias conducentes al logro de unos objetivos institucionales”, en ese sentido, la gestión implica la ejecución de acciones y tareas para llegar a un resultado. (Ramírez, 2005).

Por otro lado, Fajardo (2005), sostiene que el término gestión tiene relación estrecha con el término inglés Management, el cual fue traducido inicialmente al español como administración y en la actualidad es entendido como gestión de organizaciones, refiriéndose al conjunto de conocimientos modernos y sistematizados en relación con los procesos de diagnóstico, diseño, planeación, ejecución y control de las acciones teológicas de las organizaciones en interacción con un contexto social orientado por la racionalidad social y técnica.

Taylor y Fayol (1973), definen que el significado de la administración a lo largo del tiempo ha sido conceptualizado de diversas formas, la filosofía nos permite tener una mejor comprensión ideológica de las definiciones en esa línea podemos decir que para el precursor de la administración, se define que la gestión administrativa es prever, organizar, mandar, coordinar y controlar.

En ese sentido el proceso de la gestión administrativa, constituye un sistema de acciones orientadas al logro de los objetivos de una organización mediante la aplicación de la planeación, organización, dirección y control del proceso administrativo en el contexto del sector público.

Gestión administrativa

La gestión administrativa es el conjunto de acciones que se efectúan para articular los diversos esfuerzos, y lograr por esa vía las metas y objetivos, armonizando a los colaboradores y los aspectos fundamentales como la planificación, la organización, la dirección y el control. (Meléndez et al., 2018).

La gestión administrativa son el conjunto de acciones que se efectúan para articular los diversos esfuerzos, y lograr por esa vía las metas y objetivos, armonizando a los colaboradores y los aspectos fundamentales como la planificación, la organización, la dirección y el control. (Alvarado, 2018)

Según las definiciones citadas para la variable gestión administrativa, en la presente investigación se tomó lo sostenido por (Alvarado, 2018) debido a que se asemeja mejor a los objetivos específicos a investigar.

2.2.2. Dimensiones de la gestión administrativa

Según los autores Stoner y Wankel (1989), sostienen que la gestión administrativa debe construirse con base a las siguientes dimensiones:

Dimensión 1: Objetivos. El objetivo o meta son decisiones acerca de lo que la organización necesita, sin una definición clara de los objetivos las organizaciones determinarán sus recursos en forma demasiada amplias, priorizar y especificar los objetivos permitirá canalizar los recursos con eficacia.

Dimensión 2: Estructura organizacional. La estructura organizacional está conformada por la especialización y coordinación de actividades, también la centralización y descentralización de la toma de decisiones, es considerada como el marco organizacional, por el cual las actividades son repartidas en distintas unidades, agrupadas, coordinadas y controladas, con el fin de alcanzar las metas institucionales.

Dimensión 3: Requerimiento del puesto. Se define como la variedad de destrezas, talentos, que se requiere para realizar la tarea asignada.

Dimensión 4: Motivación. La motivación es la habilidad directiva de un gerente, es decir su capacidad para motivar a sus subordinados, para influir en ellos, comunicarse, para contribuir a que su desempeño aumente, las personas son sensibles al elogio y al estímulo, necesitan sentirse eficientes en su trabajo.

Por otro lado, Chiavenato (2012), en su libro introducción a la administración, agrupa de esta forma el proceso administrativo y lo denomina como un proceso sistemático, cíclico que se encuentran relacionadas entre sí interactuando unas a otras.

Según los autores Stoner y Wankel (1989), sostienen que la gestión administrativa debe construirse con base a las siguientes dimensiones en la siguiente figura:

Figura 1

Ciclo de la administración



Nota: *Ciclo de la administración, tomado de Rojas, Jaimes y Valencia (2017)*

Dimensión 1: Planeación. Nos dicen que Planeación es la fijación de los objetivos, metas, estrategias, políticas, procedimientos; es decir plantea lo que se va llevar a cabo en la organización, estableciendo el cómo se realizará y en cuanto se logrará.

a) Tipos de planeación:

- Planeación estratégica: Es la etapa donde se establece las metas, estrategias, estableciendo la misión y visión a mediano y largo plazo.

- Planeación táctica: Lo realizan los ejecutivos, gerentes, altos directivos teniendo como base a la planeación estratégica.

- Planeación operativa: Principalmente se basa en la asignación previa de las tareas específicas que deben realizar las personas de cada una de sus unidades operativas que puede ser conducida por jefes de menor rango, desarrollándose a corto plazo.

Dimensión 2: Organización. Es la etapa donde se establece las estructuras, funciones y responsabilidades, estableciendo métodos, aplicando técnicas para una laboral más fácil en cuanto al trabajo, permitiendo una conexión adecuada entre los recursos y las actividades.

Tipos de organización

- Organización formal: Es la organización que se presenta en escritos públicos de forma estructurada como en los organigramas también conocidos como manuales de organización.

- Organización informal: Son las alianzas que se generan a través de las relaciones colectivas que no son incluidas en los manuales de la organización formal.

Dimensión 3: Dirección. Define la dirección como la capacidad de poder influenciar en los colaboradores que están sumando para el logro de los objetivos de la organización, al dirigir se aplica verdaderamente la administración, donde la dirección es el corazón que bombea la administración porque sincroniza todos los movimientos para que las demás partes funcionen adecuadamente.

Etapas de la dirección

- Supervisión: Es el seguimiento constante a los empleados de nivel inferior detectando fallas y reconocimiento.

- Comunicación: Se realiza entre el emisor receptor, lo cual debe llevarse adecuadamente en toda la organización sin barreras y con claridad, como también en casos necesarios deberá llevarse por escrito.

- Liderazgo: Es el proceso de influenciar positivamente lo cual la mayoría de los casos será el gerente o jefes al mando.

- Motivación: Significa impulsar a los demás mediante incentivos, reconocimiento para que así trabajen con entusiasmo y se llegue a cumplir con la meta deseada.

- Toma de decisiones: Es accionar oportunamente ante un problema dado, aprovechando las oportunidades que se puedan presentar.

- Trabajo en equipo: Es unir esfuerzos sinérgicamente trabajando en conjunto entre jefes y subordinados para lograr un mejor desempeño, donde esta técnica resulta ser muy efectiva y beneficiosa.

Dimensión 4: Control. Es el proceso más importante de la administración ya que sin ello no se podrá constatar si la empresa va en buen camino o cuál es su situación real para así detectar las posibles fallas o debilidades de la organización.

Importancia del control: El control es importante porque detecta varios vacíos que se dan en las demás etapas de la administración, como la planeación, organización y dirección, corrigiendo esos cuellos de botella detectados, analizándolo y dando soluciones adecuadas.

Tipos de control

Las cabezas de las organizaciones pueden hacer uso del control antes, durante o después de presentarse un hecho.

- Control preventivo: Se realiza antes de la actividad previniendo el futuro.
- Control concurrente: Como su nombre lo indica se desarrolla en el mismo tiempo que una actividad se está desarrollando siendo una supervisión directa, esto beneficia ya que se corrige problemas antes de que estas puedan ser perjudiciales económicamente.
- Control correctivo o posterior a la acción: Se desarrolla luego que la actividad llegó a su término, es decir cuando los daños ya están realizados.

2.3.1. Ley de la Persona Adulta Mayor

Según la Ley de la Persona Adulta Mayor, Ley N°30490, en su artículo único sostiene que; son principios generales para la aplicación de la presente ley lo siguientes:

a) **Promoción y protección de los derechos de las personas adultas mayores.** Toda acción pública o privada está avocada a promover y proteger la dignidad, la independencia, protagonismo, autonomía y autorrealización de la persona adulta mayor, así como su valorización, papel en la sociedad y contribución al desarrollo.
b) **Seguridad física, económica y social**. Toda medida dirigida a la persona adulta mayor debe considerar el cuidado de su integridad y su seguridad económica y social.
c) **Protección familiar y comunitaria.** El Estado promueve el fortalecimiento de la protección de la persona adulta mayor por parte de la familia y la comunidad.
d) **Atención de la salud centrada en la persona adulta mayor**. Todas las acciones dirigidas a la persona adulta mayor tienen una perspectiva biopsicosocial, promoviendo las decisiones compartidas entre los profesionales de la salud y la persona adulta mayor; integrando en la atención los aspectos biológicos, emocionales y contextuales junto a las expectativas de los pacientes y valorando además la interacción humana en el proceso clínico.

2.3.2. Centros Integrales de Atención al Adulto Mayor (CIAM)

Según la Ley de la Persona Adulta Mayor, Ley N°30490, en su artículo 10, define que; los centros integrales de atención al adulto mayor (CIAM) son espacios creados por los gobiernos locales, en el marco de sus competencias, para la participación e integración social, económica y cultural de la persona adulta mayor, a través de la prestación de servicios, en coordinación o articulación con instituciones públicas o privadas; programas y proyectos que se brindan en su jurisdicción a favor de la promoción y protección de sus derechos. El Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables promueve la creación de centros integrales de atención al adulto mayor (CIAM) por los gobiernos locales.

2.2.3. Definición de calidad de servicio al usuario

2.2.3.1. Origen y evolución de la Calidad

El término calidad proviene del latín **qualitas o qualitate,** que significa perfección, cualidad. De acuerdo a su derivación del latín: La palabra calidad designa el conjunto de atributos o propiedad de un objeto que permite emitir un juicio de valor acerca de él; en este sentido, se habla de la nula, poca, buena o excelente calidad de un objeto.

Por otro lado, Edward Deming, indica que la calidad es ofrecer a bajo costo productos o servicios que satisfagan a los usuarios, implica un compromiso con la innovación y mejoras continuas.

La calidad conceptualizada por la Real Academia Española, la define como una cualidad o grupo de cualidades inseparables a algo, cuya propiedad permite darle valor. Esto quiere decir que la calidad se manifiesta como una capacidad que tiene un objeto para satisfacer necesidades. RAE (2018)

Philip. B Crosby (1999), define la calidad como la adecuación de uso de un producto, del mismo modo se aplica desde una perspectiva ingenieril como el cumplimiento de normas y requerimientos precisos. Su lema es: hacer bien a la primera vez y conseguir cero defectos.

TQM (Total Quality Management), define que la gestión de la calidad total, representa una actitud o filosofía por la cual la organización pretende ofrecer a

sus usuarios productos y servicios que satisfagan completamente sus necesidades.

Calidad de servicio

La calidad de servicio conceptualizada por Álvarez (2006), representa un ciclo de mejora en una organización de tal manera que se anticipe a las necesidades de los usuarios, es decir antes de que el usuario desarrolle su necesidad, la organización ya debe tener una opción para satisfacer dicha necesidad.

Concepto de servicio

Grömross (2004), establece que un servicio es una actividad o una serie de actividades de naturaleza intangible que por regla general se establecen en una interacción que se produce entre el usuario y los empleados de servicios, que se proporcionan como soluciones a los problemas del usuario.

Molina (2011), define como una respuesta que satisface la necesidad del mercado y de las organizaciones, de tal manera que contemplen a través de ello una estrategia eficiente en el mercado.

Pérez (2010), define que la calidad en el servicio permite proporcionar un producto o servicio a los consumidores, que satisface plenamente las expectativas y necesidades de estos a un precio que refleje el valor real del producto o servicio que los provee.

Es satisfacer los requerimientos de los usuarios, de acuerdo a las necesidades mostradas y por la que acudió a la organización, se obtiene durante todo el proceso de atención, operación y evaluación de los servicios entregados. (Matsumoto,2014)

Para el presente estudio de investigación se tomó la definición del autor (Matsumoto, 2014) debido a que guarda estrecha relación con las dimensiones a investigar y los objetivos específicos planteados.

Servicio público

El servicio público conceptualizado por la Real Academia Española es una acción que se lleva a cabo por la administración regulada por la normativa de ley

dentro de una organización, con la finalidad de satisfacer necesidades de un grupo de personas y en beneficios a la comunidad. Además, cada acción debe estar relacionada con los jefes de estado, quienes son los encargados de ejecutarla de manera eficaz y eficiente. (RAE, 2018)

Indicadores para medir la calidad del servicio

Rojas, et al (2017), sostienen que los indicadores para la medición de la calidad de los servicios son la eficiencia, la eficacia y la efectividad.

a) Eficiencia

La eficiencia de acuerdo a los autores Rojas et al (2017), es el logro de un objetivo al menos costo unitario posible, estableciendo la utilización de los recursos disponibles para el logro de los objetivos planteados.

Figura 2

Fórmula de medición de la eficiencia

EFICIENCIA	
$\frac{(RA / CA * TA)}{(RE / CE * TE)}$	
RANGOS	PUNTOS
MUY EFICIENTE > 1	5
EFICIENTE = 1	3
INEFICIENTE < 1	1

Nota: *Fórmula de medición de la eficiencia, tomado de Rojas, Jaimes y Valencia (2017)*

Donde: R= resultado; E= Esperado; C= Costo, A=Alcanzado; T= Tiempo.

b) Eficacia

La eficacia hace referencia a todos los resultados que se obtengan una vez que ha culminado el proceso para alcanzar las metas y objetivos organizacionales. “Para ser eficaz se deben priorizar las tareas y realizar ordenadamente aquellas que permiten alcanzarlos mejor y más” (Rojas et al (2017)
La fórmula para obtener este indicador es:

Figura 3

Fórmula de medición de la eficacia

EFICACIA	
RA / RE	
RANGOS	PUNTOS
0 – 20%	0
21 – 40%	1
41 – 60%	2
61 – 80%	3
81 – 90%	4
< 91%	5

***Nota**: Fórmula de medición de la eficacia, tomado de Rojas, Jaimes y Valencia (2017)*

Donde R= Resultado; E= Esperado, A= Alcanzado

c) Efectividad

La efectividad es un término en cual se encuentra englobado lo referente a la eficacia y la eficiencia, pues se trata de un indicador que mide el impacto de las actividades realizadas para la consecución de los objetivos, es decir realiza una evaluación de los elementos como: “el nivel con que se proporcionan pruebas, procedimientos, tratamientos, servicios y el grado en que se coordina la atención”.

Figura 4

Fórmula de medición de la efectividad

EFECTIVIDAD

PUNTAJE EFICIENCIA

+

PUNTAJE EFICACIA

2

MÁXIMO PUNTAJE

LA EFECTIVIDAD SE EXPRESA EN PORCENTAJES (%)

Nota: *Fórmula para medir la efectividad, tomado de Rojas, Jaimes y Valencia (2017)*

2.2.4. Dimensiones de la calidad de servicio

2.2.4.1. Modelo SERVQUAL

Según Morales, Hernández y Blanco (2015), el modelo SERVQUAL tiene como objetivo la mejora de la calidad del servicio dentro de la organización.

Su diseño se encuentra basado en opciones de respuestas múltiples y su finalidad es conocer cuáles son las necesidades de los usuarios, y de igual manera establecer las bases de mejoras que requieran aplicarse. (Alcazar, 2014)

El modelo Servqual, es utilizado para conocer la diferencia entre el servicio percibido y esperado por el usuario, para medir lo que el usuario espera de la organización se considera cincos aspectos esenciales: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles, los cuales son expuestos en un cuestionario basados en los aspectos mencionados anteriormente, el resultado de este cuestionario será el índice de calidad de servicio y permitirá establecer las cinco brechas que puede surgir entre el servicio esperado y percibido.

En ese sentido, el modelo SERVQUAL, de Parasuraman Zeithaml y Berry, se compone de 22 ítems, que se distribuyen en 5 dimensiones, que son: a) confiabilidad o fiabilidad, sensibilidad o capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles; dichas dimensiones muestran como los usuarios o usuarias estructuran mentalmente la información del servicio percibido, lo que les permite establecer un juicio sobre la calidad del mismo. Ocampo y Valencia (2017).

a) **Confiabilidad o fiabilidad**

   La fiabilidad se aplica como una probabilidad de funcionamiento, en el cual se tiene que establecer criterios de cumplimiento.

   Por otro lado, en la calidad de servicio la confiabilidad del servicio se define como la capacidad que posee una organización en brindar de manera esmerada y confiable el servicio ofertado, dando cumplimiento a lo ofrecido, la provisión del servicio, las entregas, así como las respuestas

y soluciones a las dificultades y al establecimiento de los costos. (Matsumoto, 2014)

b) Capacidad de respuesta o sensibilidad

La capacidad de respuesta conceptualizada por Drucker es la actitud para apoyar a los usuarios brindando un servicio rápido y cumpliendo con el tiempo en cuanto a los compromisos que se pactaron con la organización.

Así también, Matsumoto (2014), define la sensibilidad como la habilidad que tiene la organización de dar apoyo a sus usuarios y prestarles un servicio conveniente y en el tiempo requerido, representando una atención con prontitud al tramitar las atenciones, contestar dudas y dar atención a las quejas de los usuarios o usuarias, y, en especial, responder efectivamente para dar solución a los problemas que se puedan suscitar.

Dentro de los atributos más importantes que debe manejar todo colaborador, se encuentra los siguientes:

1. Simplicidad de los trámites para la debida atención.
2. Posibilidad en la asignación de reservas.
3. Capacidad para dar respuesta claras y objetivas.
4. Soltura para lograr una rápida y efectiva atención.
5. Colaboración entre los colaboradores.
6. Prontitud y acierto en la respuesta ante quejas y reclamos. Ocampo y Valencia (2017)

c) Seguridad

La seguridad conceptualizada implica que los ciudadanos puedan convivir en armonía, cada uno respetando los derechos individuales del otro, así también se puede definir como la sensación de confianza que se tiene en algo o alguien.

Así también, la seguridad comprende el conocimiento y la atención por los colabores frente a los usuarios o usuarias, en conjunto con las habilidades que permite crear confianza y credibilidad. Matsumoto (2014)

d) Empatía

La empatía, conceptualizada por la Real Academia Española, es una cualidad de ponerse en el lugar de la otra persona compartiendo sus

sentimientos y opiniones de acuerdo a la situación en la que se encuentre, es decir, la empatía se aplica como una cualidad del ser humano, en el cual se identifica con los sentimientos de otra persona.

Matsumoto (2014), define la empatía como referida a nivel de atención individual que los colaboradores muestran a los usuarios o usuarias, por medio de un servicio personalizado que satisface el gusto del usuario. Es decir, esta dimensión puede expresarse en las siguientes acciones:

1. Gentileza de los colaboradores en el trato al usuario.
2. Amabilidad por parte de porteros, personal de limpieza. Personal administrativo, cajeros y colaboradores en general que tratan de manera directa con el usuario.
3. Atención individualizada al usuario.
4. Horarios de trabajo flexibles que se adaptan a las necesidades del usuario.
5. Orientaciones claras al usuario.
6. Comprensión de las necesidades específicas de los usuarios. Ocampo y Valencia (2017)

e) Elementos tangibles

El término tangible se aplica en el espacio físico como recursos materiales que posee la organización en la apariencia de su instalación y en la distribución de su personal en dichas instalaciones, cabe destacar, que, en el sector público, una buena distribución y excelentes condiciones del espacio físico contribuyen a mejorar las relaciones entre el trabajador y el ciudadano debido a la apariencia que se visualiza.

Así también, comprende una variedad de elementos, entre los que se encuentran la apariencia y aspecto físico de los colaboradores, el estado de las instalaciones, de los equipos tecnológicos y de los materiales. Matsumoto (2014), los elementos son múltiples sin embargo los que más observan los usuarios son: el diseño del inmueble, la distribución del espacio, los elementos decorativos, colores de paredes y muebles, la presencia del personal, así como los folletos, afiches, trípticos y canales de comunicación que emplea la organización para comunicar sobre sus actividades y eventos a desarrollar, en conclusión, son todos los materiales tangibles utilizados para el proceso de comunicación. Tirado (2014)

2.3. Definición de términos

Bienes y servicios. Gastos para la adquisición de bienes, por comisión de servicio, viáticos, por servicios prestados por personas naturales o jurídicas, también pueden ser gastos generados por la adquisición de servicios.

CIAM. El Centro Integral de Atención al Adulto Mayor es un espacio creado por el Gobierno Local, en el marco de sus competencias, para la participación e integración social, económica y cultural de la persona adulta mayor, a través de la prestación de servicios, en coordinación o articulación con las instituciones públicas o privadas; programas y proyectos que se brindan a favor de la promoción y protección de sus derechos.

Participación ciudadana. Proceso en el que los ciudadanos (as) de manera individual o colectiva, tienen el derecho de manifestar sus intereses y solicitudes, e influir así en la formulación y toma de decisiones de gobierno.

Calidad. Entendida como el impulso hacia la mejora permanente de la gestión, para satisfacer cabalmente las necesidades y expectativas de la ciudadanía con justicia, equidad, objetividad y eficiencia en el uso de los recursos públicos.

Desarrollo institucional. Creación o refuerzo de una red de organizaciones para generar, asignar y usar recursos humanos, materiales y financieros de manera efectiva con el fin de lograr objetivos específicos sobre una base sostenible.

Desempeño. Medida en que la gestión de una entidad logra sus resultados finales en el cumplimiento de su misión y en términos de eficiencia, eficacia, calidad y cumplimiento normativo.

Evaluación. Apreciación sistemática y objetiva de un proyecto, programa o política en curso o concluido, en relación con su diseño, su puesta en práctica y sus resultados.

Gestión para resultados. Es un marco de referencia cuya función es la de facilitar a las organizaciones públicas la dirección efectiva e integrada de su proceso de creación de valor público a fin de optimizarlo, asegurando la máxima

eficacia y eficiencia en su desempeño, la consecución de los objetivos de gobierno y la mejora continua de sus instituciones.

Grupos de interés. - Individuos u organismos específicos que tienen un interés en la gestión y los resultados de las organizaciones públicas, comprende, entre otros, instancias o espacios de participación ciudadana formales o informales.

Nivel de satisfacción. - Medida relacionada con el grado de expectativa de los grupos de valor, en el desarrollo de las actividades, procesos o prestación de servicios en cuanto a su calidad y pertinencia.

Gestión pública. - Es la relación entre el poder y función marcando la esencia de la administración pública, donde a través de esta se pone en práctica el ejercicio del poder, mediante un gobierno en beneficio de la sociedad.

CAPITULO III
METODOLOGÍA

3.1. Tipo y nivel de investigación

3.1.1. Tipo

Según Sampieri (2014), la investigación fue de tipo Básica, donde el objetivo principal es la verificación de hipótesis causales; el descubrimiento de nuevas leyes científico - sociales, de nuevas micro teorías sociales que expliquen las relaciones causales de las propiedades o dimensiones de los hechos, eventos del sistema y de los procesos sociales, trabajan con hipótesis causales, es decir que explican las causas de los hechos, fenómenos, eventos y procesos naturales o sociales. Nieto (2015).

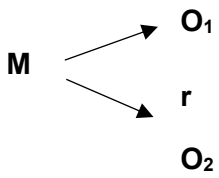
3.1.2. Nivel de investigación

El nivel de investigación está relacionado con el grado de complejidad de la misma; tomando en cuenta los objetivos del estudio, lo que se pretende es determinar la relación entre variables, por lo tanto, el nivel de investigación es correlacional, sobre lo cual Hernández y otros (2014, p. 154), establecen que estos estudios “describen relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado. A veces, únicamente en términos correlacionales, otras en función de la relación causa - efecto (causales)”.

3.2. Diseño de investigación

El presente trabajo de investigación se enmarcó en el diseño no experimental / transeccionales o transversales. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014), debido a que se tomaran datos en un momento determinado, para poder obtener los resultados que se requieren, en función de los objetivos; diseño no experimental es propio de investigaciones en donde no se manipulan las variables.

El esquema del diseño es el siguiente:



Donde:

M = Muestra de estudio

O_1 = Variable 1: Gestión Administrativa

O_2 = Variable 2: Calidad de servicio al usuario

R = Relación entre las variables estudiadas

3.3. Operacionalización de variables

3.3.1. Variable 1: Gestión administrativa

Tabla 1

Operacionalización de variable gestión administrativa

Variable	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Instrumento	Técnica	Escala
Gestión administrativa	La gestión administrativa son el conjunto de acciones que se efectúan para articular los diversos esfuerzos, y lograr por esa vía las metas y objetivos, armonizando a los colaboradores y los aspectos fundamentales como la planificación, la organización, la dirección y el control. Alvarado (2018)	Planificación	Documentos de gestión actualizados Recursos asignados Acciones específicas Participación de todo el personal Conocimiento de los instrumentos por parte de todo el personal	Cuestionario	Encuesta	Likert
		Organización	Estructura organizativa Comunicación entre áreas Distribución responsable de recursos	Cuestionario	Encuesta	Likert
		Dirección	Motivación constante Liderazgo directivo Trabajo en equipos Comportamiento organizacional	Cuestionario	Encuesta	Likert
		Control	Evaluación de desempeño organizacional Determinación de metas Supervisión de los sistemas de la entidad	Cuestionario	Encuesta	Likert

3.3.2. Variable 2: Calidad de servicio

Tabla 2

Operacionalización de la variable calidad de servicio al usuario

Variable	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Instrumento	Técnica	Escala
Calidad de servicio	Es satisfacer los requerimientos de los usuarios, de acuerdo a las necesidades mostradas y por la que acudió a la organización, se obtiene durante todo el proceso de atención, operación y evaluación de los servicios entregados. Matsumoto (2014)	Confiabilidad	Cumplimiento de promesas Desempeño del servicio Información oportuna a los usuarios Tiempo de atención del servicio	Cuestionario	Encuesta	Likert
		Sensibilidad	Disposición del servicio Disposición de atención al usuario Comportamiento de los trabajadores Seguridad de trámites administrativos Buen trato a los usuarios	Cuestionario	Encuesta	Likert
		Seguridad	Absolución de consultas Atención individualizada Atención personalizada	Cuestionario	Encuesta	Likert
		Empatía	Cuidado de intereses Comprensión de necesidades especificas	Cuestionario	Encuesta	Likert
		Tangibles	Modernidad de equipos Atractivas instalaciones físicas Buena presentación de los trabajadores Atractivos materiales del servicio (folletos, revistas, trípticos) Horarios de atención adecuados			

3.4. Población y muestra

3.4.1. Población

Carrasco (2006), señala que la población es el total de individuos que comparten ciertas características en común y que se encuentran agrupados en un determinado lugar que se desea estudiar en la cual desea hacer la investigación.

Tabla 3

Cantidad de personal administrativo de la GDES Y CIAM

N°	Personal del GDES- CIAM	Sub total
1	Gerente	01
2	Secretarias	02
3	Sub Gerentes	02
4	Contratados	03
5	Adultos Mayor del CIAM	323
	TOTAL	**331**

Fuente: Gerencia de Desarrollo Económico y Social de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, (2021)

Criterios de inclusión

El trabajo administrativo en la entidad tuvo como limitación el acceso a las instalaciones debido a las restricciones y protocolos de bioseguridad por el covid-19, en ese sentido, se optó por aplicar la investigación al personal que se encuentre presente y dispuesto a colaborar con la investigación, Asimismo, se optó por usar vías comunicativas alternas, en caso de no encontrarse algunos servidores públicos en la organización, por otro lado, también se aplicó la investigación a los adultos mayores registrados en el Centro Integral de Atención al Adulto Mayor.

3.4.2. Muestra

Para la muestra se aplicó la fórmula de muestreo aleatorio simple, siendo un estudio probabilístico no intencional; se conformó por cuyos criterios de selección:

Donde:

Z= 1,96

N= 331

P= 0,5

Q= 0,5

E = 0,05

$$n_0 = \frac{Z^2 N.P.Q}{Z^2 P.Q.+(N-1)E^2}$$

$$n_0 = \frac{1{,}96^2 331x\ 0{,}5x0{,}5}{1{,}96^2 0{,}5x0{,}5 + (331-1)0{,}05^2}$$

n= 179

3.5. Técnicas e instrumentos para la recolección de datos

3.5.1. Técnica

Sabino (1992), se entiende que las técnicas son un conjunto de mecanismo, medios y sistemas que tienen la finalidad de dirigir, recolectar, conservar, reelaborar y transmitir los datos.

La técnica que se aplicó para el presente proyecto de investigación es la encuesta utilizando el instrumento del cuestionario, que se aplicó al público objetivo siendo un total de 8 trabajadores administrativos y 171 usuarios registrados en el Centro Integral de Atención al Adulto Mayor por parte de la Gerencia de Desarrollo Económico Social de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, encuestados como muestra de la presente investigación.

3.5.2. Instrumentos para la recolección de datos

En la presente investigación se utilizó la técnica de la encuesta para las variables y como instrumento dos cuestionarios, uno para cada variable, que siguiendo a Sabino (1992), son recursos para aproximarnos a los fenómenos y sirven para extraer de ellos los datos o información que está buscando.

3.6. Validación y confiabilidad de los instrumentos

El instrumento fue validado mediante dos mecanismos, en un primer momento: a través del juicio de expertos a quienes se les proporcionó, los dos cuestionarios y ellos emitieron su veredicto con relación a los ítems a ser evaluados, como segundo momento: será estadísticamente por el software estadístico SPSS v.25, con una prueba piloto de 4 trabajadores administrativos de la entidad y 15 usuarios registrados en el Centro Integral de Atención al Adulto Mayor de la MPMN.

***Variable 1*:** Para la aplicación de la investigación de la variable gestión administrativa se tomó el cuestionario desarrollado y adaptado por Alvarado (2018).

Variable 2: Para la aplicación de la investigación de la variable calidad de servicio, se tomó el cuestionario desarrollado y adaptado por Matsumoto (2014)

Tabla 4

Validación del Instrumento de gestión administrativa

Gestión Administrativa						
N° de preguntas	Número de expertos					
	1	2	3	4	∑	%
1	95	90	80	90	355	8875
2	95	90	75	95	355	8875
3	100	95	85	90	370	9250
4	100	100	80	95	375	9375
5	100	100	85	100	385	9625
6	100	95	75	95	365	9125
7	95	95	80	90	360	9000
8	100	90	80	95	365	9125
9	100	95	85	95	375	9375
10	100	100	80	90	370	9250
PROMEDIO	985	950	805	935	**TOTAL**	**91.875**

Nota: Elaboración Propia

a) Instrumento: Cuestionario de gestión administrativa

Para validar los instrumentos se utilizó el juicio de expertos, de acuerdo al

resultado, el valor obtenido indica que es 91,8 y como es mayor de 75 puntos, se valida el instrumento utilizado.

Operación matemática para determinar el nivel de promedio:

$$\frac{918}{10} = 91{,}8$$

b) Instrumento: Cuestionario de gestión administrativa.

Para validar los instrumentos se utilizó el juicio de expertos, de acuerdo al resultado, el valor obtenido indica que es 91,8 y cómo es mayor de 75 puntos, se valida el instrumento utilizado.

Tabla 5

Validación del Instrumento calidad de servicio

Calidad de servicio						
N° de preguntas	Número de expertos					
	1	2	3	4	∑	%
1	95	90	95	90	280	9333
2	100	95	100	90	295	9833
3	95	95	95	90	285	9500
4	100	90	90	95	280	9333
5	95	90	95	95	280	9333
6	95	90	95	95	280	9333
7	95	95	100	90	290	9667
8	100	95	95	90	290	9667
9	100	100	100	95	300	10000
10	100	95	95	90	290	9667
PROMEDIO	975	935	960	920	2870	95,667

a) Instrumento: Cuestionario de calidad de servicio

Para validar los instrumentos se utilizó el juicio de expertos, de acuerdo al resultado, el valor obtenido indica que es 95,6 y cómo es mayor de 75 puntos, se valida el instrumento utilizado.

Operación matemática para determinar el nivel de promedio:

$$\frac{956}{10} = 95{,}6$$

b) Instrumento: Cuestionario de calidad de servicio.
   Para validar los instrumentos se utilizó el juicio de expertos, de acuerdo al resultado, el valor obtenido indica que es 95,6 y como es mayor de 75 puntos, se valida el instrumento utilizado.

3.6.1. Confiabilidad de los instrumentos

Por otro lado, para la confiabilidad del instrumento se validó a través de la prueba piloto conformada por 10 funcionarios administrativos de similar gobierno local de forma aleatoria, es decir, se aplicó los instrumentos a una institución con similar características donde se percibió un adecuado entendimiento de los ítems planteados y resultados con percepciones en común a la problemática planteada según las variables utilizadas en la principal investigación, con base a esa prueba piloto, se tomó por decisión, que dichos instrumentos son confiables y adecuados para aplicarse en la investigación y contar con resultados consistentes, reforzando estadísticamente con el software SPSS, donde también nos indicó el grado confiabilidad de los instrumentos empleados.

Ecuación [1]

$$\propto = \frac{k}{k-1}\left[1 - \frac{\Sigma\, S_r^2}{S_i^2}\right]$$

Donde:

K: Número de reactivos en la escala

$\boldsymbol{Sr\ 2}$: Varianza de cada reactivo

$\boldsymbol{Si\ 2}$: Varianza del instrumento

Consecuentemente, se calculó la varianza de los ítems, utilizando el software estadístico mediante la prueba de varianzas de los ítems del instrumento formulado, los rangos de confiabilidad establecidos para el estudio son como se aprecia en la siguiente tabla:

Tabla 6

Rangos para interpretación del coeficiente Alpha de Cronbach

Rango	Magnitud
0,01 a 0,20	Muy baja
0,21 a 0,40	Baja
0,41 a 0,60	Moderada
0,61 a 0,80	Alta
0,81 a 1,00	Muy alta

Fuente: Elaboración propia

a) Fiabilidad del cuestionario de gestión administrativa

Los resultados mostraron que, el índice de confiabilidad es muy alto (α=0,901), esto significa que el instrumento: el cuestionario de gestión administrativa es de muy alta confiabilidad.

Tabla 7

Estadística de fiabilidad para la variable gestión administrativa

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,925	,925	16

Fuente: Cuestionario. Elaboración propia

b) Fiabilidad del cuestionario calidad de servicio

Los resultados mostraron que, el índice de confiabilidad es muy alto (α=0,939), esto significa que el instrumento: el cuestionario de calidad de servicio es de muy alta confiabilidad.

Tabla 8

Estadística de fiabilidad para la variable calidad de servicio

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,917	,916	20

Fuente: Cuestionario. Elaboración propia

3.7. Métodos y técnicas para la presentación y análisis de datos

3.7.1. Métodos y técnicas

El método científico es el medio por el cual tratamos de dar respuesta a las interrogantes acerca del orden de la naturaleza. (Ruiz, 2007)

Por lo tanto, en la presente investigación se aplicó las principales etapas del método científico:

- Se enunció preguntas bien formuladas y verosímilmente fecundas.
- Se contrastó la información antes de ser aplicada a través de los instrumentos.
- Se contrasto e interpretara los resultados.
- Se aplicó dos cuestionarios validados por juicio de expertos y estadísticamente.
- Se aplicó una prueba piloto a dos segmentos diferentes, primero al personal administrativo y segundo, a los usuarios registrados en el CIAM.

3.7.2. Análisis de datos

- Para el desarrollo del procesamiento y ordenamiento de datos de ambas variables se utilizó tablas de frecuencia y figuras de barras a través del software estadístico SPSS v.24.
- Para la comprobación de la hipótesis se aceptó el valor de significancia mayor e igual al 0,005.
- Se consideró utilizar el coeficiente estadístico Pearson según sea el caso.
- Para el análisis de datos se aplicó dos encuestas para ambas variables, a los usuarios registrados en el Centro Integral de Atención al Adulto Mayor de la base de datos de la Gerencia de Desarrollo Económico Social de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, los resultados de la investigación serán procesados en un primer momento; a una hoja de cálculo de Excel, como segundo momento, a un análisis profundo de las respuestas según la escala de Likert que hayan tachado, como tercer momento, a la identificación de las respuestas completas por cada cuestionario, como cuarto momento a la exportación hacia el software estadístico SPSS v.25.

- Posterior de la tabulación de los datos estadísticos, se analizó los datos obtenidos en función de las variables establecidas a efecto de establecer cuál es la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad

de servicio al usuario en el Centro Integral de Atención del Adulto Mayor-CIAM, conforme a las opiniones vertidas por los propios beneficiarios de dicho centro, seguidamente se analizará e interpretará los resultados obtenidos de nuestra segunda población, es decir, los resultados obtenidos en la aplicación al personal administrativo de la Gerencia de Desarrollo Económico Social de la MPMN.

- Finalmente, se empleó los estadísticos que mejor se adecuan a la investigación según los resultados obtenidos para posterior, deducir, analizar y recomendar algunos criterios al respecto conforme los objetivos planteados y que den respuesta a las preguntas de investigación de este trabajo respecto a la gestión administrativa y calidad de servicio al usuario, según las dimensiones antes descritas. Y como último momento se hará la redacción de los resultados obtenidos aterrizando en las recomendaciones y conclusiones de la investigación.

3.7.3. Interpretación de los datos

Para la interpretación de los datos obtenidos producto de la aplicación de la presente investigación, se trabajó discriminadamente y atendiendo los análisis de acuerdo a variables y dimensiones registradas en los instrumentos: cuestionarios, diario del investigador, nota de apuntes, fotografías y por último el informe emitido por el software estadístico SPSS versión 25, para posteriormente hacer diferentes triangulaciones, tanto de personas como de instrumentos.

Por otra parte, se procedió a describir de forma explícita los resultados y comparaciones que se obtuvieron durante la investigación, enfocado en una investigación de tipo básica explicativo, se contrastó los resultados de forma descriptiva con las hipótesis planteadas.

La interpretación de los datos es muy importante, ya que ayuda a obtener información útil de un conjunto de datos irrelevantes y a tomar decisiones informadas, para bien de la investigación y la entidad pública como objeto de estudio.

CAPÍTULO IV
RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Presentación de resultados

4.1.1. Análisis de resultados de los datos generales

Tabla 9

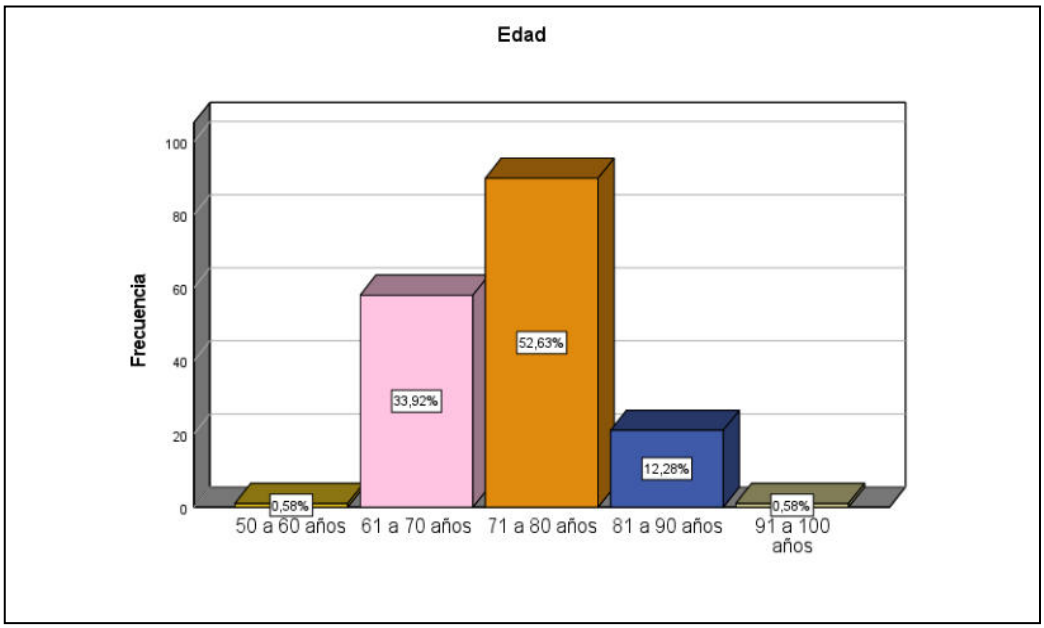
Edad del adulto mayor

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	50 a 60 años	1	,6	,6	,6
	61 a 70 años	58	33,9	33,9	34,5
	71 a 80 años	90	52,6	52,6	87,1
	81 a 90 años	21	12,3	12,3	99,4
	91 a100años	1	,6	,6	100,0
	Total	171	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas aplicadas. Elaboración propia.

Figura 5

Edad del adulto mayor



Fuente: Encuestas aplicadas. Elaboración propia.

Análisis e interpretación de la Tabla 9 y la Figura 5

Según los resultados obtenidos de la Tabla 9 y la Figura 5, acerca de la edad de los usuarios del Centro Integral de Atención al Adulto Mayor- CIAM de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, se visualiza que el 52,63 % representan a los usuarios con edades desde 71 hasta los 80 años, seguidamente con un 33,9 % desde los 61 a 70 años, por otro lado, con un 12,28 % usuarios con 81 a 90 años, finalmente con 0,58 % entre los 50 a 60 y 91 a 100 años de edad, son los que se registran y participan en las actividades programadas por parte del CIAM.

Tabla 10

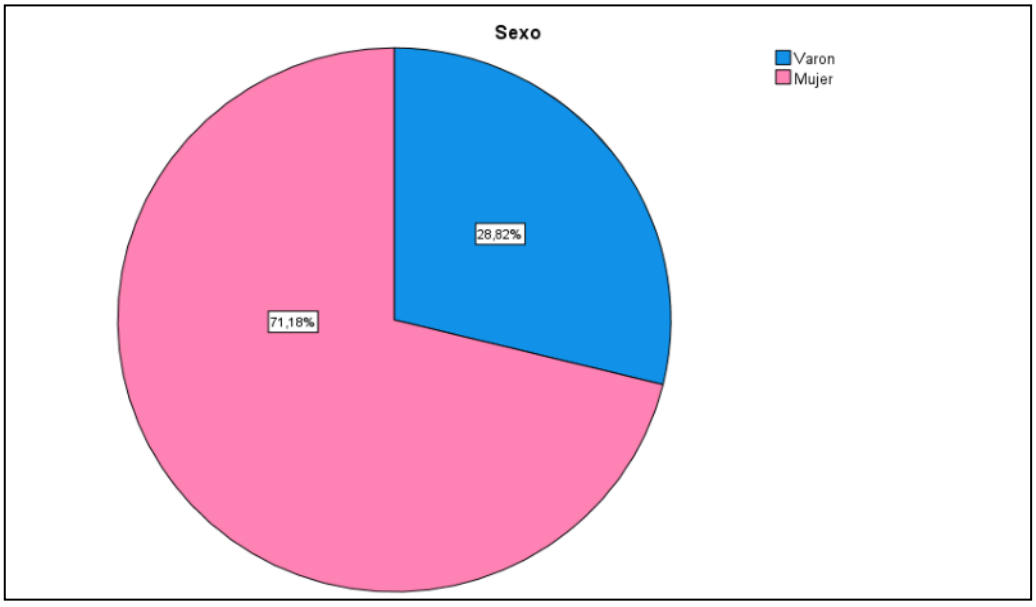
Sexo del adulto mayor

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Varón	49	28,8	28,8	28,8
	Mujer	122	71,2	71,2	99,4
	Total	171	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas aplicadas. Elaboración Propia.

Figura 6

Sexo del adulto mayor



Fuente: Encuestas aplicadas. Elaboración propia.

Análisis e interpretación de la Tabla 10 y la Figura 6

Según los resultados obtenidos de la Tabla 10 y la Figura 6, acerca del sexo de los usuarios del Centro Integral de Atención al Adulto Mayor - CIAM de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, se visualiza que el 71,18 % representan a los usuarios de sexo femenino registradas en dicha institución, mientras que el 28,82 % son varones, por lo que se concluye que la mayoría de los usuarios del CIAM son mujeres.

Tabla 11

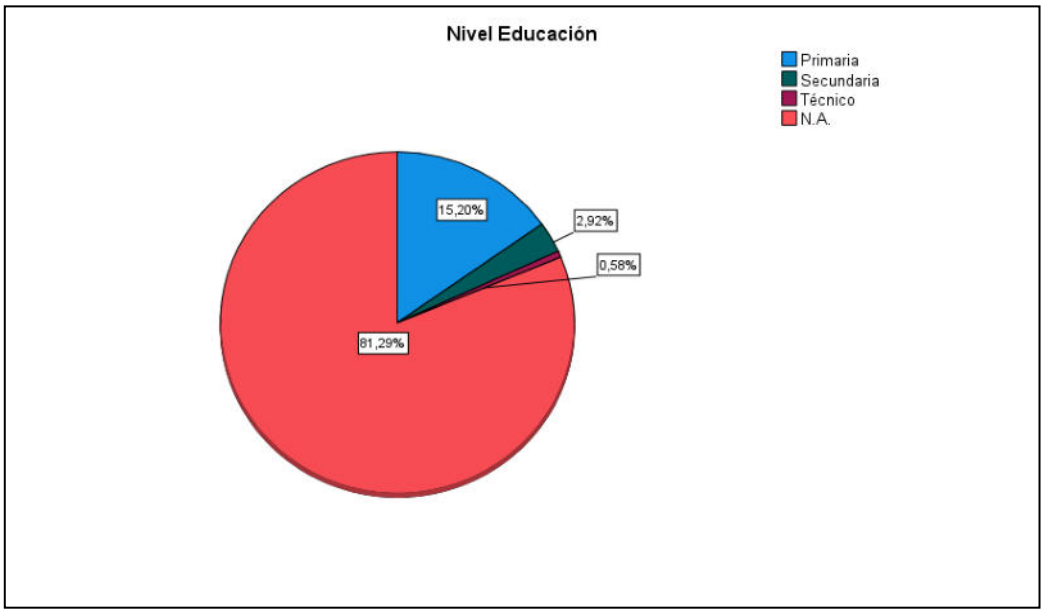
Nivel de educación del adulto mayor

	N	%
Primaria	26	15,2%
Secundaria	5	2,9%
Técnico	1	0,6%
N.A.	139	81,3%

Fuente: Encuestas aplicadas. Elaboración propia.

Figura 7

Nivel de educación del adulto mayor



Fuente: Encuestas aplicadas. Elaboración propia.

Análisis e interpretación de la Tabla 11 y la Figura 7

Según los resultados obtenidos de la Tabla 11 y la Figura 7, acerca del nivel de educación de los usuarios del Centro Integral de Atención al Adulto Mayor- CIAM de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, se visualiza que el 81,29 % representan a los usuarios de que no registran algún tipo de estudios adquiridos, N.A., mientras que 15,20 % respondieron que sí, cuentan con un nivel de educación con primaria completa, por otro lado, el 2,92% cuenta con secundaria completa, finalmente el 0,58 % han realizado estudios a nivel técnico, por lo que se concluye que con un 81,29 % del total los usuarios encuestados, son adultos mayores que no han realizado algún tipo de estudios tanto a nivel primaria, secundaria o técnica.

Tabla 12

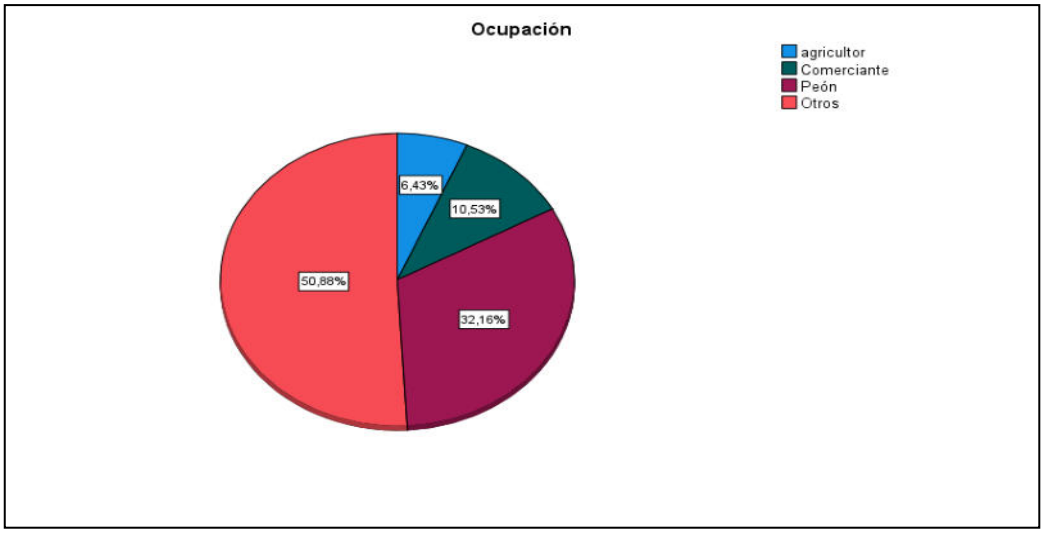
Ocupación del adulto mayor

	N	%
Agricultor	11	6,4%
Comerciante	18	10,5%
Peón	55	32,2%
Otros	87	50,9%

Fuente: Encuestas aplicadas. Elaboración propia.

Figura 8

Ocupación del adulto mayor



Fuente: Encuestas aplicadas. Elaboración propia.

Análisis e interpretación de la Tabla 12 y la Figura 8

Según los resultados obtenidos de la Tabla 12 y la Figura 8, acerca de la ocupación de los usuarios del Centro Integral de Atención al Adulto Mayor- CIAM de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, se visualiza que el 50,88 % representan a los usuarios que no registran algún tipo de ocupación, N.A., mientras que 32,16 % respondieron que sí, cuentan con una ocupación como peones, por otro lado, el 10,53 % se dedica al comercio en mercados locales o como ambulantes informales en actividades festivas y/o ferias locales, finalmente, el 6,43 % su principal ocupación es la agricultura local. Por lo que se concluye que, 50,88 % de los adultos mayores ya no ocupan su tiempo en algún oficio por sus mismas condiciones físicas y psicológicas para ejercerlas de manera eficiente, sin embargo, todavía sí existe el porcentaje diferente que viene laborando según las ocupaciones mencionadas para poder subsistir y apoyarse económicamente.

Tabla 13

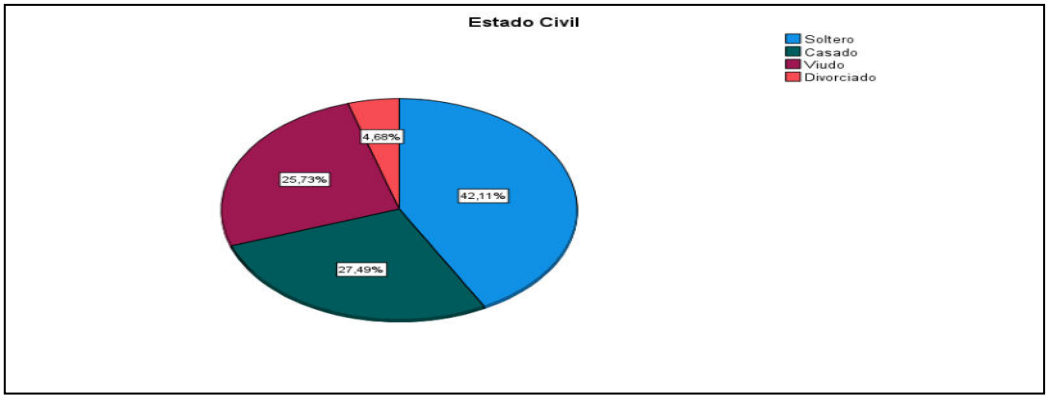
Estado civil del adulto mayor

	N	%
Soltero	72	42,1%
Casado	47	27,5%
Viudo	44	25,7%
Divorciado	8	4,7%

Fuente: Encuestas aplicadas. Elaboración propia.

Figura 9

Estado civil del adulto mayor



Fuente: Encuestas aplicadas. Elaboración propia.

Análisis e interpretación de la Tabla 13 y la Figura 9

Según los resultados obtenidos de la Tabla 13 y la Figura 9, acerca del estado civil de los usuarios del Centro Integral de Atención al Adulto Mayor- CIAM de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, se visualiza que el 42,11 % representan a los usuarios que tienen su estado civil como “solteros”, mientras que el 27,5 % se encuentran casados, por otro lado, el 25,7 % son viudos, finalmente el 4,7 % son divorciados, por lo que se concluye que, con un 42,11 % de los adultos mayores en el CIAM tiene su condición de estado civil como “solteros”.

Tabla 14

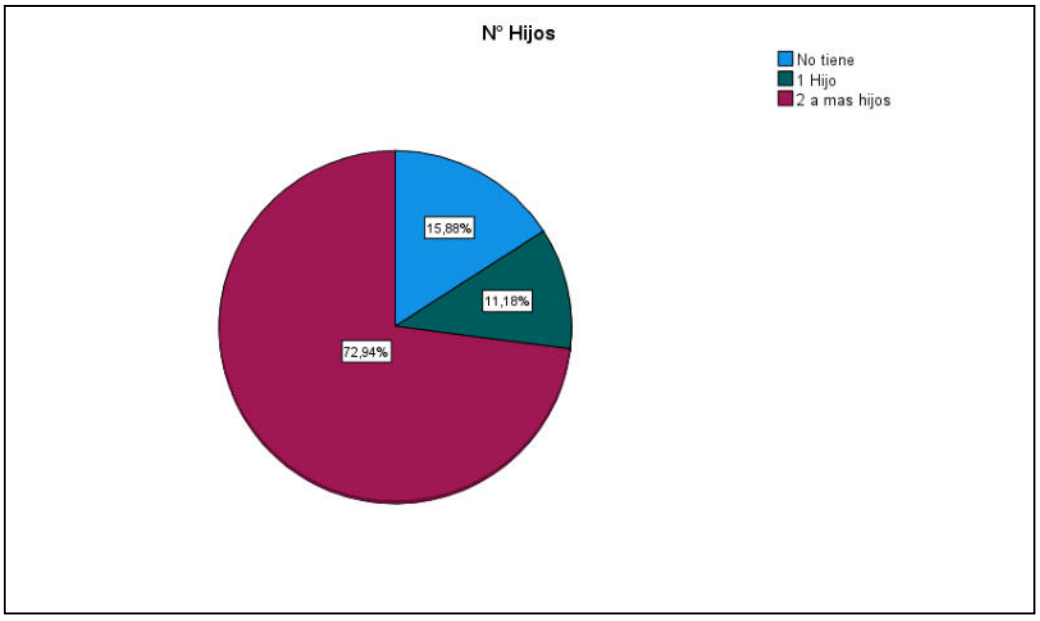
N° de hijos del adulto mayor

	N	%
No tiene	27	15,9%
1 hijo	19	11,2%
2 a mas hijos	124	72,9%

Fuente: Encuestas aplicadas. Elaboración propia.

Figura 10

N° de hijos del adulto mayor



Fuente: Encuestas aplicadas. Elaboración propia.

Análisis e interpretación de la Tabla 14 y la Figura 10

Según los resultados obtenidos de la Tabla 14 y la Figura 10, acerca del N° de hijos del adulto mayor de los usuarios del Centro Integral de Atención al Adulto Mayor- CIAM de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, se visualiza que el 72,94 % representan a los usuarios que tienen de 2 a más hijos, mientras que el 15,88 % no tiene hijos, finalmente el 11,11 % tiene 1 hijo(a), por lo que se concluye que en gran porcentaje los usuarios en el CIAM sí cuenta con más de 2 hijos (as), sin embargo, aún siguen percibiendo una atención directa por sus propias condiciones de atención social en la institución de la comuna provincial.

Tabla 15

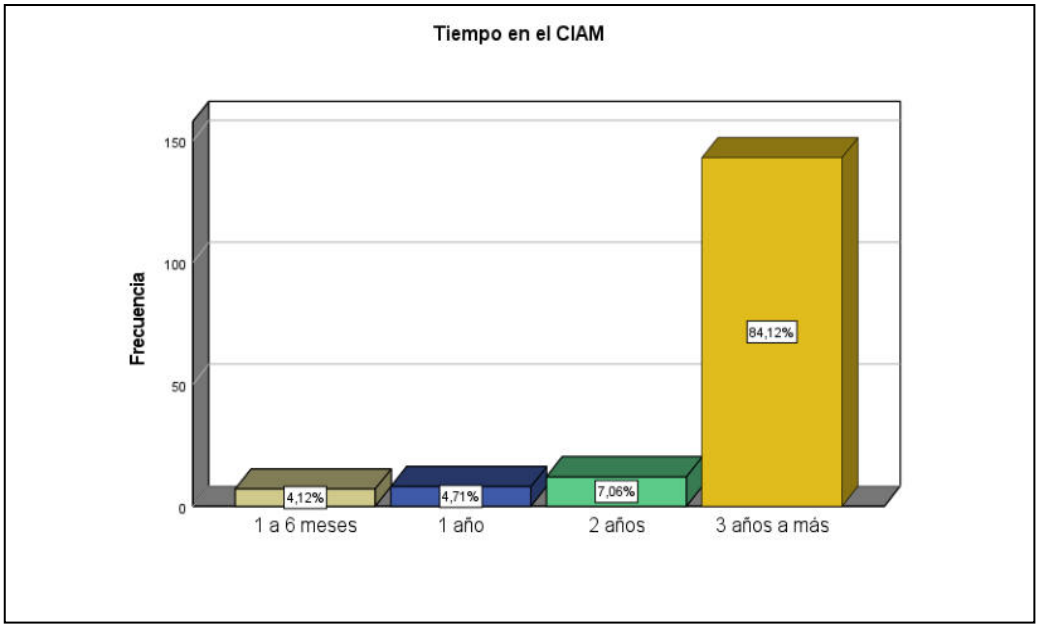
Tiempo en el CIAM del adulto mayor

	N	%
1 a 6 meses	7	4,1%
1 año	8	4,7%
2 años	12	7,0%
3 años a más	143	83,6%
5,00	1	0,6%

Fuente: Encuestas aplicadas. Elaboración propia.

Figura 11

Tiempo en el CIAM del adulto mayor



Fuente: Encuestas aplicadas. Elaboración propia.

Análisis e interpretación de la Tabla 15 y la Figura 11

Según los resultados obtenidos de la Tabla 15 y la Figura 11, acerca del Tiempo en el CIAM del adulto mayor en el Centro Integral de Atención al Adulto Mayor-CIAM de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, se visualiza que el 84,12 % tiene una permanencia de 3 años a más, mientras que el 7,06 % de 2 años, por otro lado, el 4,71 % un año, finalmente el 4,12 % de 1 a 6 meses. Por lo que se concluye que; en gran porcentaje, con un 84,12 % de los usuarios ya se encuentran con permanencia más de 3 años, recibiendo todos los servicios que ofrece dicho centro para mejorar sus condiciones socioeconómicas y saludables de los adultos mayores.

Tabla 16

Baremos para el análisis de la variable gestión administrativa

Niveles y Rango	Excelente	bueno	Regular	Deficiente	Totalmente deficiente
Planificación	1-38	9-76	17-114	25-152	33-191
Organización	2-38	10-76	18-114	26-152	34-191
Dirección	3-38	11-76	19-114	27-152	35-191
Control	4-38	12-76	20-114	28-152	36-191
Variable: Gestión Administrativa	0-38	39-76	77-114	112-154	153-191

Fuente: Cuestionario. Elaboración propia

Tabla 17

Baremos para el análisis de la variable calidad de servicio

Niveles y Rango	Excelente	Bueno	Regular	Deficiente	Totalmente deficiente
Elementos tangibles	1-25	9-50	17-75	25-100	33-135
Fiabilidad del servicio	2-25	10-50	18-75	26-100	34-135
Capacidad de respuesta	3-25	11-50	19-75	27-100	35-135
Seguridad	4-25	12-50	20-75	28-100	36-135
Empatía	5-25	13-50	21-75	29-100	37-135
Variable: Satisfacción del ciudadano	1-25	26-50	51-75	76-100	101-135

Fuente: Cuestionario. Elaboración propia

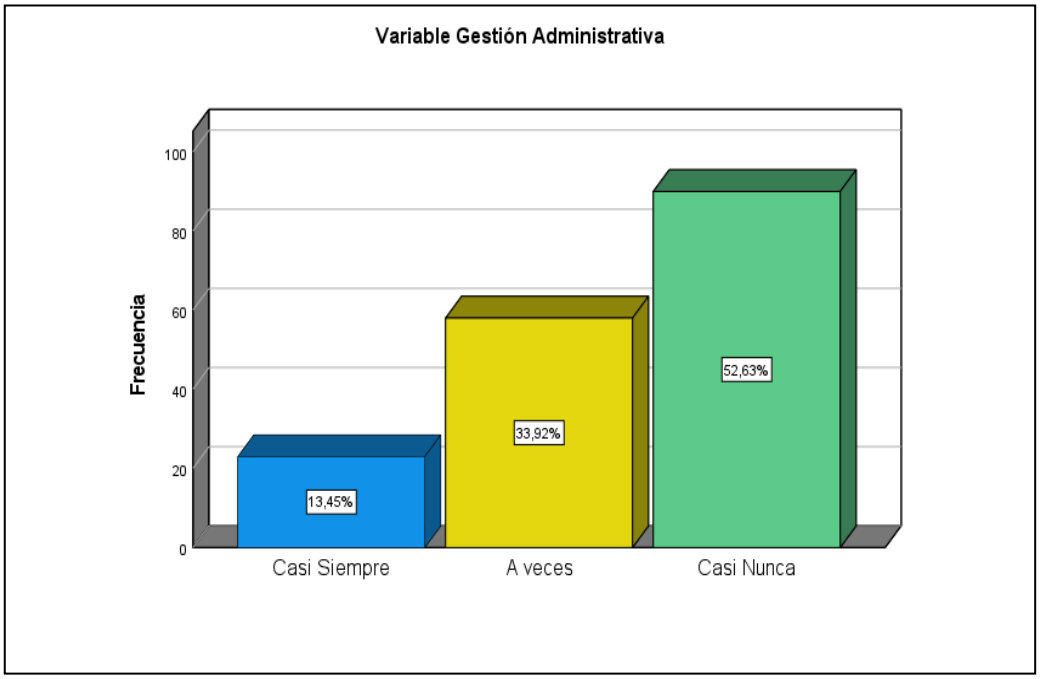
Tabla 18

Resultados de la variable gestión administrativa

	N	%
Casi siempre	23	13,5%
A veces	58	33,9%
Casi nunca	90	52,6%

Figura 12

Resultado de la variable gestión administrativa



Fuente: Encuestas aplicadas. Elaboración propia.

Análisis e interpretación de la Tabla 18 y la Figura 12

Según los resultados obtenidos de la Tabla 18 y la Figura 12, acerca de la gestión administrativa en el CIAM del adulto mayor en el Centro Integral de Atención al Adulto Mayor- CIAM de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, se visualiza que un 52,63 % casi nunca han percibido una gestión administrativa con respecto a los servicios ofrecidos por el CIAM hacia el adulto mayor, mientras que el 33,92 % a veces han percibido una adecuada gestión administrativa, finalmente el 13,45 % casi siempre percibe una adecuada gestión por parte de los asistentes, personal técnico y coordinador del CIAM para con las actividades y campañas que tiene programadas durante el año con el adulto

mayor en las instalaciones del CIAM, por lo que concluye que en gran porcentaje, es decir, el 52,63 % casi nunca ha percibido o conoce sobre la gestión administrativa que realiza el personal administrativo, el desafío por parte de los gestores públicos bajo este escenario es poder explicar también todos los mecanismos y procedimientos de forma sencilla donde el adulto mayor entienda cómo funciona la gestión presupuestal, logística y convenios con las entidades que suman esfuerzo para poder realizar alguna actividad social o campaña de salud donde ellos son los principales beneficiarios.

Tabla 19

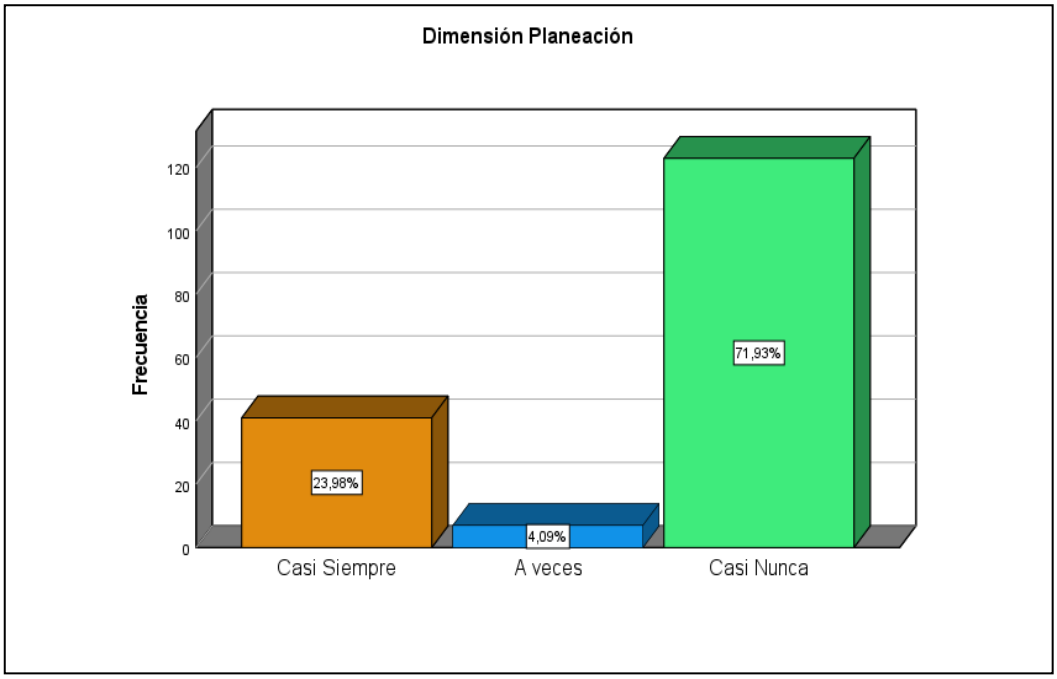
Resultados de la dimensión planeación

	N	%
Casi siempre	41	24,0%
A veces	7	4,1%
Casi nunca	123	71,9%

Fuente: Cuestionario. Elaboración propia

Figura 13

Resultados de la dimensión planeación



Fuente: Cuestionario. Elaboración propia

Análisis e interpretación de la Tabla 19 y la Figura 13

Según los resultados obtenidos de la Tabla 19 y la Figura 13, acerca de la dimensión de planeación en el CIAM del adulto mayor en el Centro Integral de Atención al Adulto Mayor- CIAM de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, se visualiza que un 71,93 % casi nunca han percibido una planeación adecuada por parte del personal administrativo del CIAM, por otro lado, con un 23,96 % casi siempre, mientras que el 4,09 % a veces, por lo que se concluye que en gran porcentaje con un 71,93 % desconoce de manera que no se ha tratado sobre la planeación en el CIAM.

Tabla 20

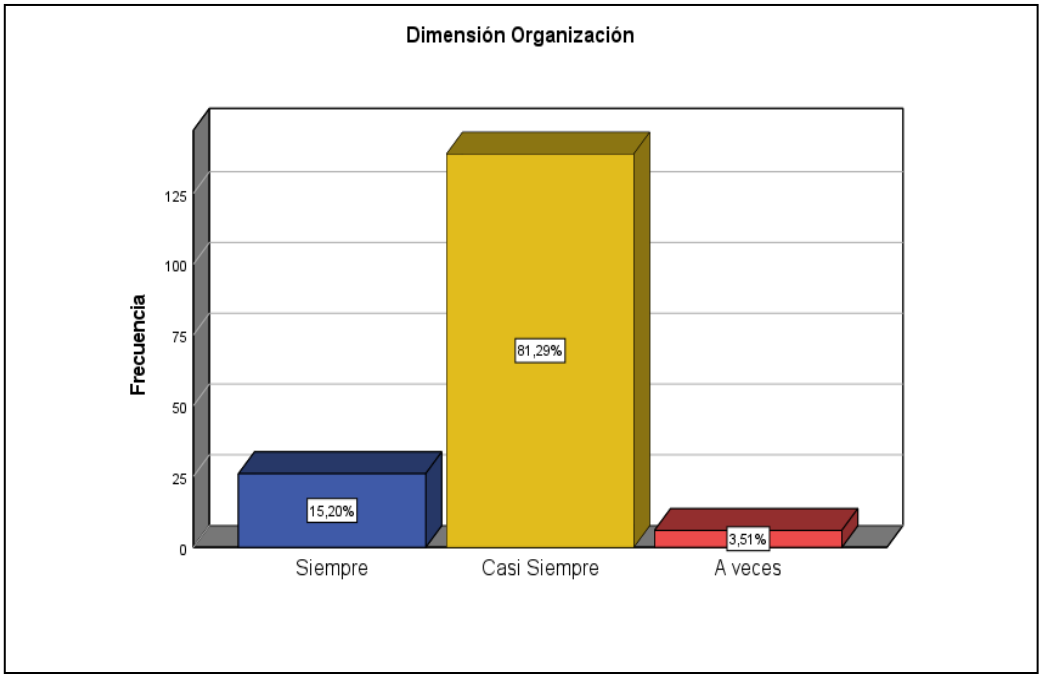
Resultados de la dimensión organización

	N	%
Siempre	26	15,2%
Casi siempre	139	81,3%
A veces	6	3,5%

Fuente: Cuestionario. Elaboración propia

Figura 14

Resultado de la dimensión organización



Fuente: Cuestionario. Elaboración propia

Análisis e interpretación de la Tabla 20 y la Figura 14

Según los resultados obtenidos de la Tabla 20 y la Figura 14, acerca de la dimensión de organización en el CIAM del adulto mayor en el Centro Integral de Atención al Adulto Mayor- CIAM de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, se visualiza que un 81,29 % casi siempre han percibido una organización adecuada por parte del personal administrativo del CIAM, por otro lado, con un 15,20 % siempre, mientras que el 3,51 % a veces, por lo que se concluye que en gran porcentaje con un 81,29 % de los usuarios encuestados si han percibido una adecuada organización con el personal administrativo del CIAM, donde ellos forman parte de las actividades y campañas que organiza su coordinador.

Tabla 21

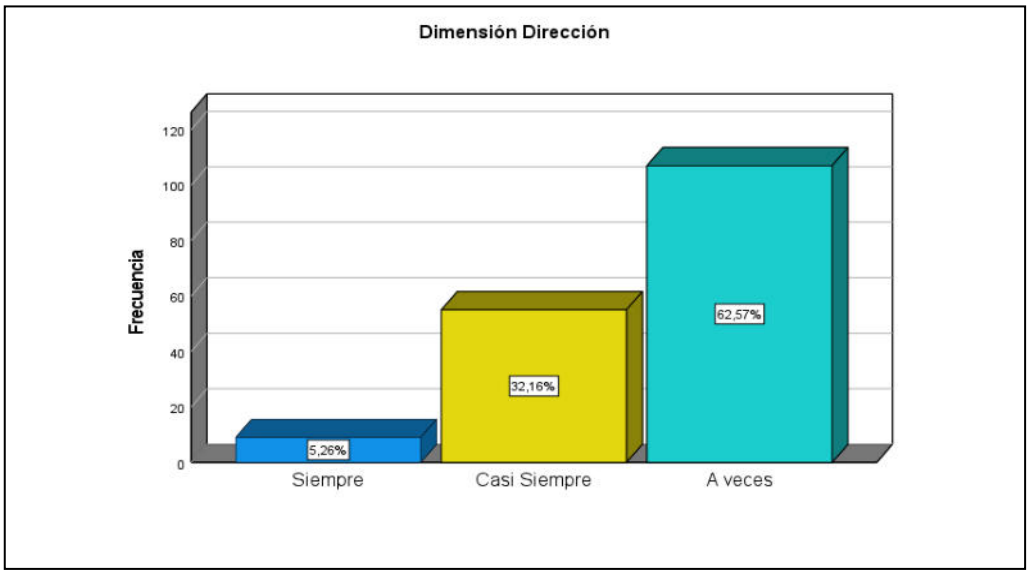
Resultados de la dimensión dirección

	N	%
Siempre	9	5,3%
Casi siempre	55	32,2%
A veces	107	62,6%

Fuente: Cuestionario. Elaboración propia

Figura 15

Resultado de la dimensión dirección



Fuente: Cuestionario. Elaboración propia

Análisis e interpretación de la Tabla 21 y la Figura 15

Según los resultados obtenidos de la Tabla 21 y la Figura 15, acerca de la dimensión de dirección en el CIAM del adulto mayor en el Centro Integral de Atención al Adulto Mayor - CIAM de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, se visualiza que un 62,57 % a veces perciben una adecuada dirección por parte del coordinador del CIAM, mientras que el 32,16 % casi siempre, y el 5,26 % siempre, por lo que se concluye que, en gran porcentaje con un 62,57 % a veces los usuarios han percibido de manera directa una dirección por parte del coordinador, es decir, el trabajo en el CIAM es percibido mayormente por el trabajo de los asistentes y personal técnico que desarrolla las actividades para los usuarios que son los adultos mayores.

Tabla 22

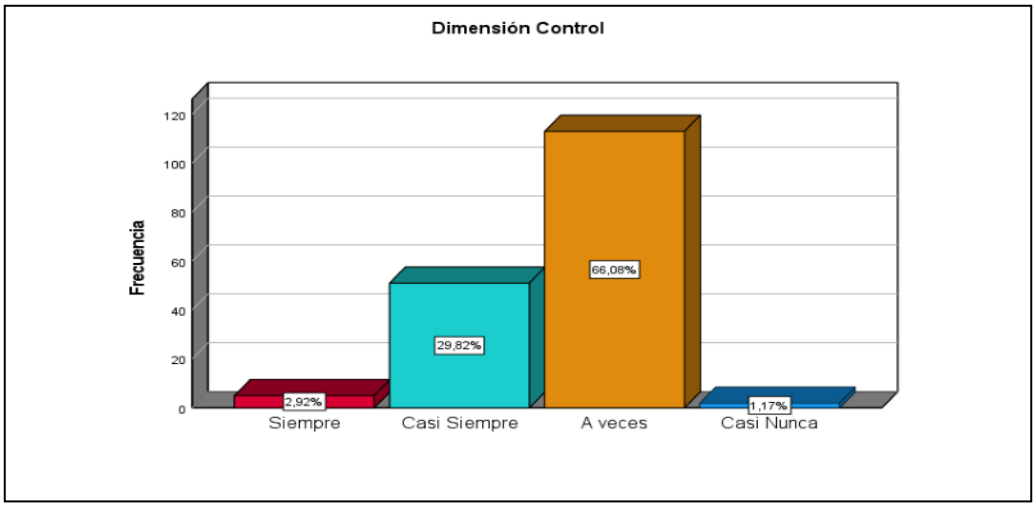
Resultados de la dimensión control

	N	%
Siempre	5	2,9%
Casi siempre	51	29,8%
A veces	113	66,1%
Casi nunca	2	1,2%

Fuente: Cuestionario. Elaboración propia

Figura 16

Resultado de la dimensión control



Fuente: Cuestionario. Elaboración propia

Análisis e interpretación de la Tabla 22 y la Figura 16

Según los resultados obtenidos de la Tabla 22 y la Figura 16, acerca de la dimensión de control en el CIAM del adulto mayor en el Centro Integral de Atención al Adulto Mayor- CIAM de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, se visualiza que un 66,08 % a veces perciben un adecuado control por parte del CIAM, mientras que el 29,82 % casi siempre, mientras que el 2,92 % siempre, finalmente el 1,17 % casi nunca, por lo que se concluye que, en gran porcentaje con un 66,08 % a veces los usuarios han percibido de manera directa un control por parte del CIAM, es decir no se evidencia con frecuencia acciones de control por parte del personal administrativo y del coordinador con los usuarios en el CIAM durante las actividades que se desarrollan de manera periódica.

Tabla 23

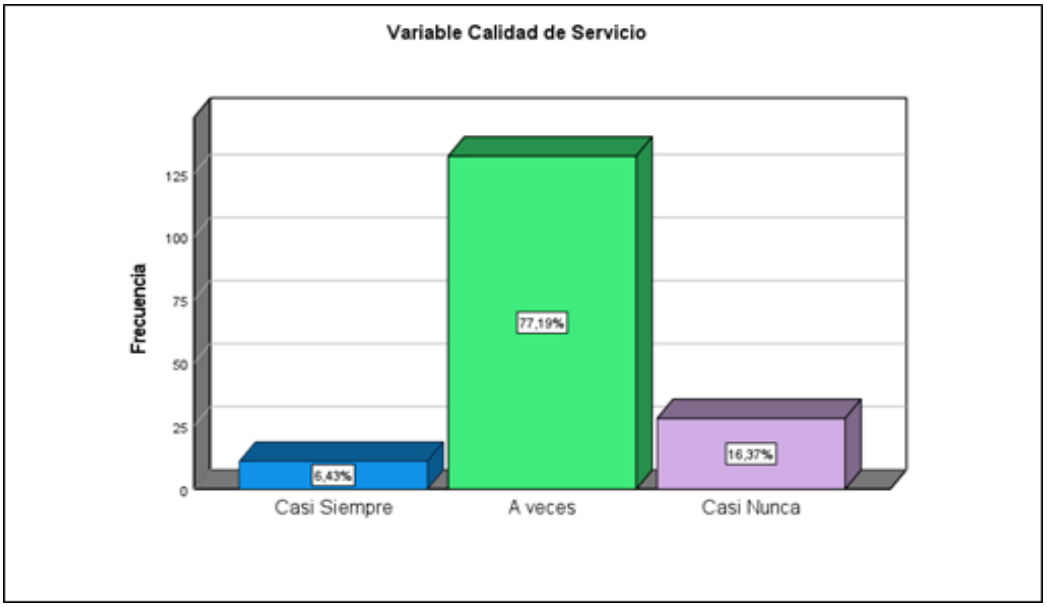
Resultados de la variable calidad de servicio

	N	%
Casi Siempre	11	6,4%
A veces	132	77,2%
Casi Nunca	28	16,4%

Fuente: Cuestionario. Elaboración propia

Figura 17

Resultados de la variable calidad de servicio



Fuente: Cuestionario. Elaboración propia

Análisis e interpretación de la Tabla 23 y la Figura 17

Según los resultados obtenidos de la Tabla 23 y la Figura 17, acerca de la variable calidad de servicios en el CIAM del adulto mayor en el Centro Integral de Atención al Adulto Mayor- CIAM de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, se visualiza que un 77,19 % a veces han percibido una calidad de servicio de manera adecuada, mientras que el 16,37 % casi nunca, por otro lado, con un 6,43 % casi siempre, por lo que se concluye que, en un gran porcentaje con un 77,19 % de los adultos mayores no han venido percibiendo una calidad de servicios de manera óptima, por lo que viene determinando que existen aún desafíos para las futuras gestiones en tomar medidas más adecuadas para ofrecer servicios de calidad a los adultos mayores en la mayoría de sus posibilidades.

Tabla 24

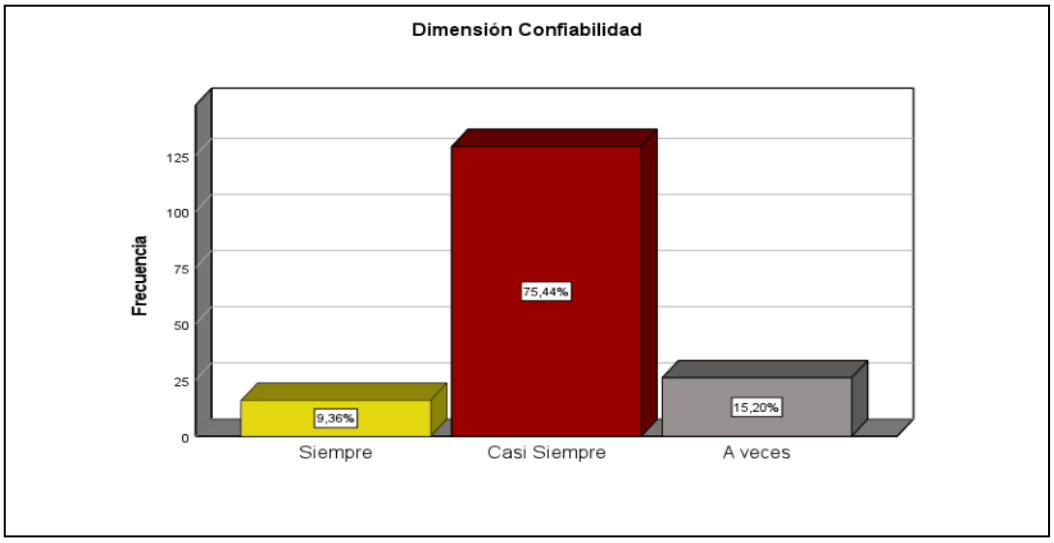
Resultados de la dimensión confiabilidad

	N	%
Siempre	16	9,4%
Casi siempre	129	75,4%
A veces	26	15,2%

Fuente: Cuestionario. Elaboración propia

Figura 18

Resultados de la dimensión confiabilidad



Fuente: Cuestionario. Elaboración propia

Análisis e interpretación de la Tabla 24 y la Figura 18

Según los resultados obtenidos de la Tabla 24 y la Figura 18, acerca de la dimensión confiabilidad en el CIAM del adulto mayor en el Centro Integral de Atención al Adulto Mayor- CIAM de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, se visualiza que un 75,44 % casi siempre han percibido una adecuada dimensión de confiabilidad en el CIAM los adultos mayores, mientras que con un 15,20 % a veces, por otra parte, con un 9,36 % siempre, por lo que se concluye que en su gran mayoría los beneficiarios del CIAM si perciben una adecuada confiabilidad con el personal y los servicios que se ofrecen en dicha institución, es decir, sí confían en los administrativos al momento de recibir las capacitaciones, campañas de salud, los talleres de emprendimiento y las actividades que desarrolla todos los meses el centro integral de atención al adulto mayor.

Tabla 25

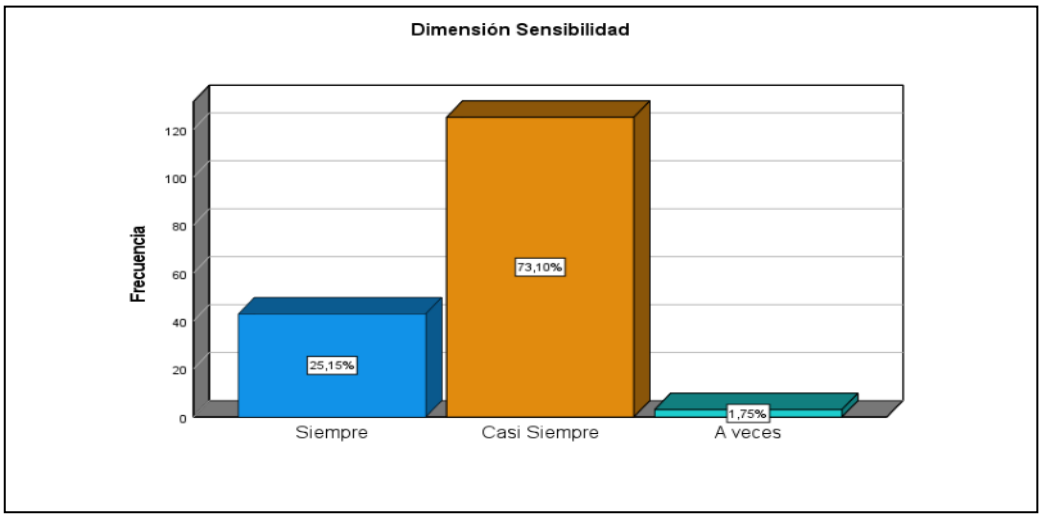
Resultados de la dimensión sensibilidad

	N	%
Siempre	43	25,1%
Casi siempre	125	73,1%
A veces	3	1,8%

Fuente: Cuestionario. Elaboración propia

Figura 19

Resultados de la dimensión sensibilidad



Fuente: Cuestionario. Elaboración propia

Análisis e interpretación de la Tabla 25 y la Figura 19

Según los resultados obtenidos de la Tabla 25 y la Figura 19, acerca de la dimensión sensibilidad en el CIAM del adulto mayor en el Centro Integral de Atención al Adulto Mayor- CIAM de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, se visualiza que un 73,10 % casi siempre, mientras que el 25,15 % siempre, por otro lado el 1,75 % a veces, por lo que se concluye que; en su gran mayoría con un 73,10% el adulto mayor sí percibe un servicio con sensibilidad, es decir, existen los tratos y acciones donde se cuida y respeta al usuario por sus propias condiciones para que pueda recibir y participar en todas las actividades que desarrolla el CIAM.

Tabla 26

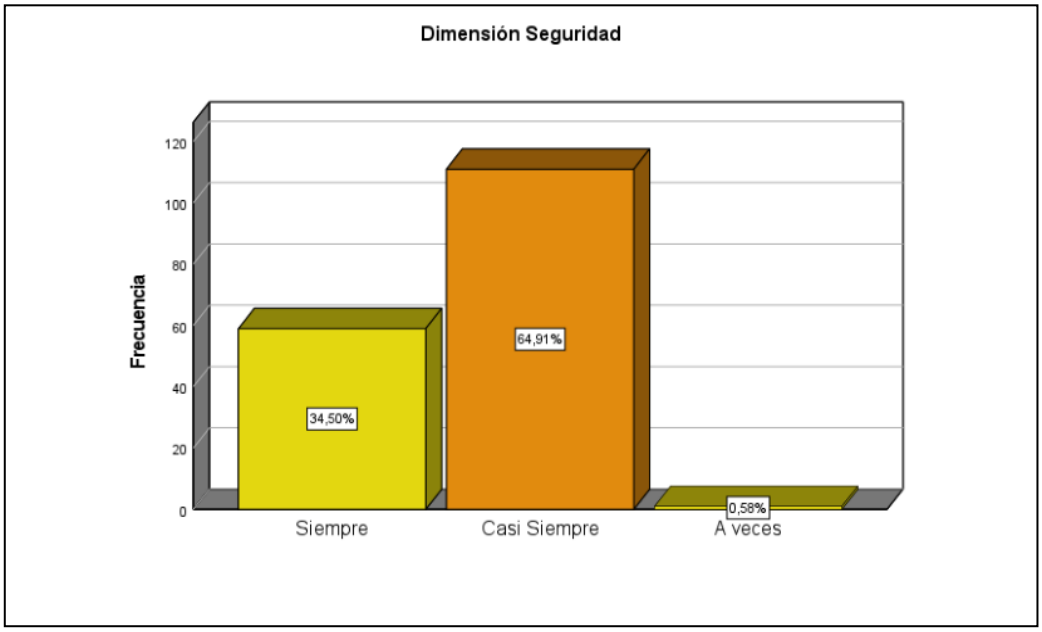
Resultados de la dimensión seguridad

	N	%
Siempre	59	34,5%
Casi siempre	111	64,9%
A veces	1	0,6%

Fuente: Cuestionario. Elaboración propia

Figura 20

Resultados de la dimensión seguridad



Fuente: Cuestionario. Elaboración propia

Análisis e interpretación de la Tabla 26 y la Figura 20

Según los resultados obtenidos de la Tabla 26 y la Figura 20, acerca de la dimensión seguridad en el CIAM del adulto mayor en el Centro Integral de Atención al Adulto Mayor - CIAM de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, se visualiza que un 64,91 % casi siempre perciben un ambiente de seguridad, mientras que el 34,50 % siempre, por otra parte, solo el 0,58 % A veces. Por lo que se concluye que; con un 64,91 % de la población encuestada sí perciben seguridad en las instalaciones, en los servicios y en la gestión administrativa por parte del CIAM y su personal a cargo.

Tabla 27

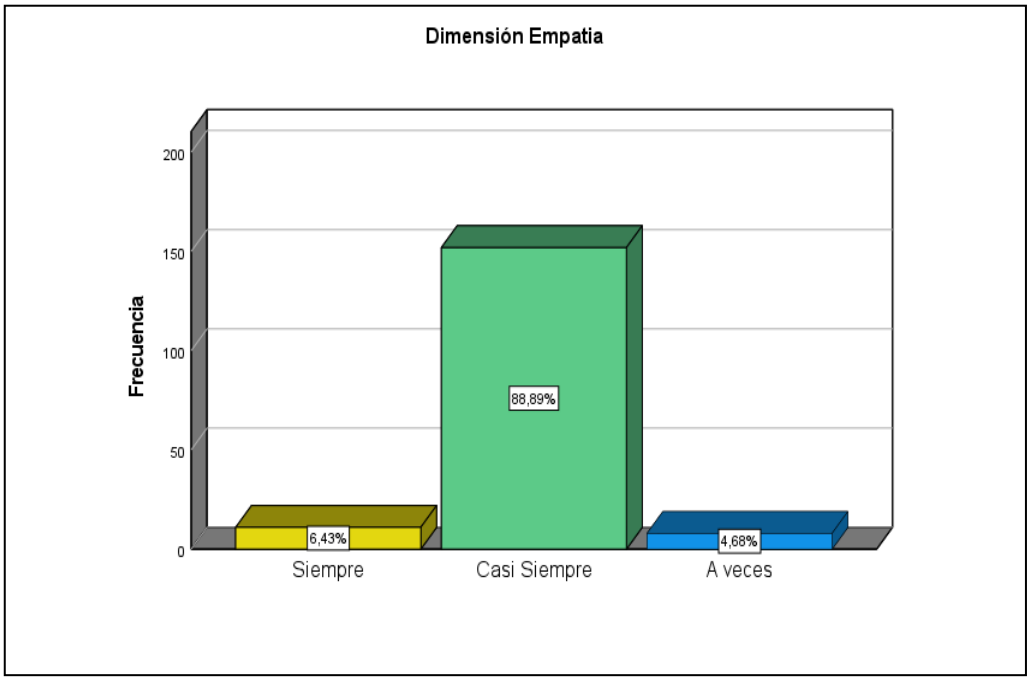
Resultados de la dimensión empatía

	N	%
Siempre	11	6,4%
Casi siempre	152	88,9%
A veces	8	4,7%

Fuente: Cuestionario. Elaboración propia

Figura 21

Resultados de la dimensión empatía



Fuente: Cuestionario. Elaboración propia

Análisis e interpretación de la Tabla 27 y la Figura 21

Según los resultados obtenidos de la Tabla 27 y la Figura 21, acerca de la dimensión empatía en el CIAM del adulto mayor en el Centro Integral de Atención al Adulto Mayor - CIAM de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, se visualiza que un 88,89 % casi siempre perciben un clima de empatía en el desarrollo de las actividades programadas en el CIAM, es decir, el trato, la comunicación, entre todos los participantes y personal administrativo es empático con ellos(as), por otro lado con un 4,68 % manifestaron que a veces y del mismo modo con un 6,43 % siempre, por lo que se concluye que en el CIAM se práctica y se desarrolla un ambiente de empatía con todos los usuarios durante y después de las actividades programadas.

Tabla 28

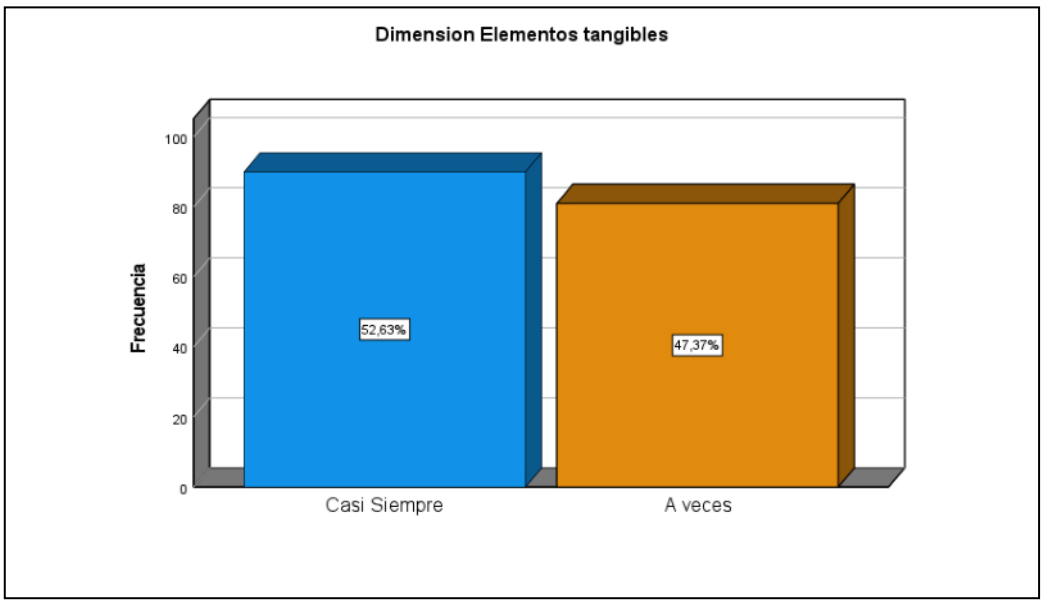
Resultados de la dimensión elementos tangibles

	N	%
Casi siempre	90	52,6%
A veces	81	47,4%

Fuente: Cuestionario. Elaboración propia

Figura 22

Resultados de la dimensión elementos tangibles



Fuente: Cuestionario. Elaboración propia

Análisis e interpretación de la Tabla 28 y la Figura 22

Según los resultados obtenidos de la Tabla 28 y la Figura 22, acerca de la dimensión elementos tangibles en el CIAM del adulto mayor en el Centro Integral de Atención al Adulto Mayor- CIAM de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, se visualiza que un 52,63 % casi siempre, mientras que por otro lado, con un 47,37 % a veces, por lo que se concluye que más del 50 % de la población encuestada, es decir, el adulto mayor sí percibe un adecuado servicio en los elementos tangibles que se encuentran en el CIAM, esto contribuye a que todas las actividades se desarrollen en condiciones óptimas para que el usuario aprenda y contribuya en su desarrollo personal, estos elementos tangibles, que se traducen en, infraestructura y bienes, son los adecuados para el desarrollo de las actividades que realiza el CIAM durante todo el año.

4.2. Comprobación de hipótesis

4.2.1. Prueba de normalidad

Ho: Las muestras de las variables relacionales: Gestión administrativa y la calidad de servicio, cumplen con el supuesto de normalidad en la distribución de los datos.

H1: Las muestras de las variables relacionales: Gestión administrativa y la calidad de servicio, no cumplen con el supuesto de normalidad en la distribución de los datos.

Nivel de significancia: p-valor = 0,005; α= 0,05 (5 % de error).

Regla de decisión: Si los resultados estadísticos nos muestran un p-valor calculado menor o igual que el error establecido (p-valor = 0,05) se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la nula.

Estadístico

Comprobación estadística de la hipótesis planteada:

Tabla 29

Prueba de normalidad de la hipótesis

	Kolmogorov-Smirnov[a]			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Variable gestión administrativa	,329	171	,000	,744	171	,000
Variable calidad de servicios	,420	171	,000	,637	171	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Cuestionario. Elaboración propia

Interpretación:

Los resultados muestran que los p-valor calculados, a través del estadístico Kolmogorov- Smirnov (KS), (Sig. = 0,00; Sig. = 0,000) son menores a 0,05 de significancia. Por tal razón, la decisión de la hipótesis recae en la hipótesis alterna. Esto quiere decir que, las muestras en ambas variables (Gestión administrativa y la calidad de servicio), no cumplen con el supuesto de normalidad. Entonces, para la comprobación de hipótesis de la investigación utilizamos el coeficiente de Chi cuadrado. La valoración del coeficiente correlación es la siguiente:

Tabla 30

Rangos de correlación

Valor	Significado
-1	Correlación negativa grande perfecta
De -0,9 a -0,99	Correlación negativa muy alta
De -0,7 a -0,89	Correlación negativa alta
De -0,4 a -0,69	Correlación negativa moderada
De -0,2 a -0,39	Correlación negativa baja
De -0,01 a -0,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
De 0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
De 0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
De 0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada
De 0,7 a 0,89	Correlación positiva alta
De 0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande perfecta

Fuente: Hernández et al, (1988).

4.2.2. Hipótesis general

a. Formulación de la hipótesis nula (Ho) y alterna o investigación (Hi).

- **Hipótesis nula**

  Ho: No existe una relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en el Centro Integral de Atención al Adulto Mayor de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, Moquegua, 2021.

- **Hipótesis alterna**

  H1: Existe una relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en el Centro Integral de Atención al Adulto Mayor de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, Moquegua, 2021.

b. Estadística de prueba de hipótesis general

El estadístico de prueba utilizado para probar la hipótesis general es la "Prueba de Hipótesis de Chi cuadrada", cuya fórmula es la siguiente:

$$X^2_{(F-1)(C-1)} = \sum_{i=1}^{F} \sum_{j=1}^{C} \frac{(O_{ij}-E_{ij})^2}{E_{ij}}$$

Se utilizó el software estadístico IBM SPSS 25, para realizar los cálculos de la prueba estadística, los resultados son los siguientes:

Tabla 31

Pruebas de chi-cuadrado de la hipótesis general

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	5,792[a]	4	,000
Razón de verosimilitud	4,606	4	,330
Asociación lineal por lineal	,586	1	,444
N de casos válidos	171		

Fuente: Cuestionario. Elaboración propia

c. Toma de decisión de hipótesis general

Como p-valor = 0,000 (Sig. Bilateral) es menor a 0,05, entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, y se concluye que los resultados proporcionan evidencia estadística significativa, para afirmar que existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en el Centro Integral de Atención al Adulto Mayor de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, Moquegua, 2021.

4.2.2.1. Prueba de hipótesis específicas

Hipótesis específica N° 01

a. Formulación de la hipótesis nula (Ho) y alterna o investigación (Hi).

- **Hipótesis nula**

  Ho: No existe relación significativa entre la gestión administrativa y la confiabilidad en el servicio del Centro Integral de Atención al Adulto Mayor de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, Moquegua, 2021.

- **Hipótesis alterna**

  H1: Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la confiabilidad en el servicio del Centro Integral de Atención al Adulto Mayor de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, Moquegua, 2021.

b. Estadística de prueba de hipótesis específica 1

El estadístico de prueba utilizado para probar la hipótesis general es la "Prueba de Hipótesis de Chi cuadrada", cuya fórmula es la siguiente:

$$X^2_{(F-1)(C-1)} = \sum_{i=1}^{F} \sum_{j=1}^{C} \frac{(O_{ij}-E_{ij})^2}{E_{ij}}$$

Se utilizó el software estadístico IBM SPSS 25, para realizar los cálculos de la prueba estadística, los resultados son los siguientes:

Tabla 32

Pruebas de chi-cuadrado de la hipótesis específica 1

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	5,399[a]	4	,000
Razón de verosimilitud	4,485	4	,344
Asociación lineal por lineal	,788	1	,375
N de casos válidos	171		

Fuente: Cuestionario. Elaboración propia

c. Toma de decisión de hipótesis específica 1

Como p-valor = 0,000 (Sig. Bilateral) es menor a 0,05, entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, y se concluye que los resultados proporcionan evidencia estadística significativa, para afirmar que existe relación significativa entre la gestión administrativa y la confiabilidad en el servicio del Centro Integral de Atención al Adulto Mayor de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, Moquegua, 2021.

Hipótesis específica N° 02

a. Formulación de la hipótesis nula (Ho) y alterna o investigación (Hi).

- **Hipótesis nula**

Ho: No Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la sensibilidad en el servicio del Centro Integral de Atención al Adulto Mayor de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, Moquegua, 2021.

Hipótesis alterna

H1: Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la sensibilidad en el servicio del Centro Integral de Atención al Adulto Mayor de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, Moquegua, 2021.

b. Estadística de prueba de hipótesis específica 2

El estadístico de prueba utilizado para probar la hipótesis general es la "Prueba de Hipótesis de Chi cuadrada", cuya fórmula es la siguiente:

$$X^2_{(F-1)(C-1)} = \sum_{i=1}^{F} \sum_{j=1}^{C} \frac{(O_{ij}-E_{ij})^2}{E_{ij}}$$

Se utilizó el software estadístico IBM SPSS 25, para realizar los cálculos de la prueba estadística, los resultados son los siguientes:

Tabla 33

Pruebas de chi-cuadrado de la hipótesis específica 2

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	4,111a	4	,000
Razón de verosimilitud	4,819	4	,306
Asociación lineal por lineal	,150	1	,699
N de casos válidos	171		

Fuente: Cuestionario. Elaboración propia

c. Toma de decisión de hipótesis específico 2

Como p-valor = 0,000 (Sig. Bilateral) es menor a 0,05, entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, y se concluye que los resultados proporcionan evidencia estadística significativa, para afirmar que existe relación significativa la gestión administrativa y la sensibilidad en el servicio del Centro Integral de Atención al Adulto Mayor de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, Moquegua, 2021.

Hipótesis específica N° 03

a. Formulación de la hipótesis nula (Ho) y alterna o investigación (Hi).

- **Hipótesis nula**

  Ho: No Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la seguridad en el servicio del Centro Integral de Atención al Adulto Mayor de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, Moquegua, 2021.

  Hipótesis alterna

  H1: Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la seguridad en el servicio del Centro Integral de Atención al Adulto Mayor de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, Moquegua, 2021

b. Estadística de prueba de hipótesis específica 3

El estadístico de prueba utilizado para probar la hipótesis general es la "Prueba de Hipótesis de Chi cuadrada", cuya fórmula es la siguiente:

$$X^2_{(F-1)(C-1)} = \sum_{i=1}^{F} \sum_{j=1}^{C} \frac{(O_{ij}-E_{ij})^2}{E_{ij}}$$

Se utilizó el software estadístico IBM SPSS 25, para realizar los cálculos de la prueba estadísticas, los resultados son los siguientes:

Tabla 34

Pruebas de chi-cuadrado de la hipótesis específica 3

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	8,035[a]	4	,000
Razón de verosimilitud	5,643	4	,227
Asociación lineal por lineal	2,572	1	,109
N de casos válidos	171		

Fuente: Cuestionario. Elaboración propia

c. Toma de decisión de hipótesis específica 3

Como p-valor = 0,000 (Sig. Bilateral) es menor a 0,05, entonces, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, y se concluye que los resultados proporcionan evidencia estadística significativa, para afirmar que existe relación significativa entre la gestión administrativa y la seguridad en el servicio del Centro Integral de Atención al Adulto Mayor de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, Moquegua, 2021.

Hipótesis específica N° 04

a. Formulación de la hipótesis nula (Ho) y alterna o investigación (Hi).

- **Hipótesis nula**

  Ho: No Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la empatía en el servicio del Centro Integral de Atención al Adulto Mayor de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, Moquegua, 2021.

  Hipótesis alterna

  H1: Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la empatía en el servicio del Centro Integral de Atención al Adulto Mayor de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, Moquegua, 2021.

b. Estadística de prueba de hipótesis específica 4

El estadístico de prueba utilizado para probar la hipótesis general es la "Prueba de Hipótesis de Chi cuadrada", cuya fórmula es la siguiente:

$$X^2_{(F-1)(C-1)} = \sum_{i=1}^{F} \sum_{j=1}^{C} \frac{(O_{ij}-E_{ij})^2}{E_{ij}}$$

Se utilizó el software estadístico IBM SPSS 25, para realizar los cálculos de la prueba estadística, los resultados son los siguientes:

Tabla 35

Pruebas de chi-cuadrado de la hipótesis específica 4

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	2,594[a]	4	,000
Razón de verosimilitud	2,313	4	,678
Asociación lineal por lineal	1,803	1	,179
N de casos válidos	171		

Fuente: Cuestionario. Elaboración propia

c. Toma de decisión de hipótesis específica 4

Como p-valor = 0,000 (Sig. Bilateral) es menor a 0,05, entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, y se concluye que los resultados proporcionan evidencia estadística significativa, para afirmar que existe relación significativa entre la gestión administrativa y la empatía en el servicio del Centro Integral de Atención al Adulto Mayor de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, Moquegua, 2021.

Hipótesis específica N° 05

a. Formulación de la hipótesis nula (Ho) y alterna o investigación (Hi).

- **Hipótesis nula**

Ho: No Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de los elementos tangibles del Centro Integral de Atención al Adulto Mayor de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, Moquegua, 2021.

Hipótesis alterna

H1: Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de los elementos tangibles del Centro Integral de Atención al Adulto Mayor de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, Moquegua, 2021.

b. Estadística de prueba de hipótesis específica 5

El estadístico de prueba utilizado para probar la hipótesis general es la "Prueba de Hipótesis de Chi cuadrada", cuya fórmula es la siguiente:

$$X^2_{(F-1)(C-1)} = \sum_{i=1}^{F} \sum_{j=1}^{C} \frac{(O_{ij}-E_{ij})^2}{E_{ij}}$$

Se utilizó el software estadístico IBM SPSS 25, para realizar los cálculos de la prueba estadística, los resultados son los siguientes:

Tabla 36

Pruebas de chi-cuadrado de la hipótesis específica 5

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	,319[a]	2	,000
Razón de verosimilitud	,319	2	,853
Asociación lineal por lineal	,003	1	,955
N de casos válidos	171		

Fuente: Cuestionario. Elaboración propia

c. Toma de decisión de hipótesis específica 5

Como p-valor = 0,000 (Sig. Bilateral) es menor a 0,05, entonces, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, y se concluye que los resultados proporcionan evidencia estadística significativa, para afirmar que existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de los elementos tangibles del Centro Integral de Atención al Adulto Mayor de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, Moquegua, 2021.

DISCUSIÓN

En la presente investigación se tuvo como objetivo general determinar la relación de la gestión administrativa y la calidad de servicio del Centro Integral de Atención al Adulto Mayor de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, Moquegua, 2021, por lo que se determinó la relación de ambas variables con el coeficiente de correlación chi cuadrada y un p-valor = a ,000 (sig. Asintótica bilateral) siendo esta menor al 0,05 del nivel de confianza, con lo que se demuestra la correlación significativa positiva de la variable gestión administrativa y la calidad de servicio. Asimismo, se analizó las frecuencias y porcentajes obtenidos de la variable gestión administrativa, cuyos resultados indican que el 52,63 % de la población encuestada casi nunca han percibido una adecuada gestión administrativa, mientras que con un 77,19 % a veces los adultos mayores han percibido una adecuada calidad de servicio que brinda el Centro Integral de Atención al Adulto Mayor.

Discusión a nivel de objetivo general

El autor Isuiza (2018) con una similar investigación en las dimensiones citadas concluye que; la gestión administrativa, el 23 % de los trabajadores considera que no se desarrolla adecuadamente, respecto a la calidad de servicio según las dimensiones; fiabilidad 47 %, sensibilidad 23 %, seguridad 4 %, empatía 5 % y bienes tangibles 8 %, del mismo modo, concluyendo que estos no se desarrollan adecuadamente, finalmente el 57 % manifestaron estar en desacuerdo con la calidad de servicio.

Estos resultados guardan relación con los hallazgos y resultados reportados en otras investigaciones que se han citado en la presente investigación, por un lado, tenemos a Mendoza (2021) donde en su trabajo de investigación, 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.

En esa misma línea, según los resultados obtenidos por parte del objetivo general de esta investigación, cuyos resultados se obtuvo que el 52,63 % de los usuarios en el CIAM, consideraron casi nunca han percibido o conocen sobre la

gestión administrativa que realiza el personal administrativo, el desafío por parte de los gestores públicos bajo este escenario es poder explicar también todos los mecanismos y procedimientos de forma sencilla donde el adulto mayor entienda cómo funciona la gestión presupuestal, logística y convenios con las entidades que suman esfuerzo para poder realizar alguna actividad social o campaña de salud donde ellos son los principales beneficiarios.

Estos resultados evidencian una correcta relación con ambas variables y dimensiones que se tomaron como objetivos específicos desde la ***confiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía y elementos tangibles***, ya que a una mejora y correcta aplicación de la gestión administrativa, todas las variables que conlleven ofrecer como fin un servicio público, será más adecuado, que no conocer o aplicar una gestión administrativa, donde el principal problema sería una inadecuada calidad de servicios públicos que se brindan al ciudadano, en este caso, al adulto mayor como principal usuario final.

A nivel de objetivos específicos

Gestión administrativa y confiabilidad en el servicio

Por otro lado, según las bases teóricas, donde al autor Matsumoto (2014) conceptualiza que; la fiabilidad se aplica como una probabilidad de funcionamiento, en el cual se tiene que establecer criterios de cumplimiento, es decir, la calidad de servicio la confiabilidad del servicio se define como la capacidad que posee una organización en brindar de manera esmerada y confiable el servicio ofertado, dando cumplimiento a lo ofrecido, la provisión del servicio, las entregas, así como las respuestas y soluciones a las dificultades y al establecimiento de los costos.

Según las conclusiones del autor antes mencionado la presente investigación tuvo parcial similitud en los datos obtenidos de acuerdo a los objetivos determinados con los siguientes resultados; para la dimensión confiabilidad con un 75,44 % sostuvieron que casi siempre se evidencia algún tipo de confianza en las actividades que desarrolla el CIAM.

Gestión administrativa y sensibilidad en el servicio

Según las bases teóricas para el autor Matsumoto (2014) define la sensibilidad como la habilidad que tiene la organización de dar apoyo a sus usuarios y prestarles un servicio conveniente y en el tiempo requerido, representando una atención con prontitud al tramitar las atenciones, contestar dudas y dar atención a las quejas de los usuarios o usuarias, y, en especial, responder efectivamente para dar solución a los problemas que se puedan suscitar.

En esa línea, según los hallazgos obtenidos, la presente guarda parcial similitud con los resultados obtenidos por el autor Fernández (2019) concluye en su investigación la gestión administrativa es muy importante ya que permite agilizar los procesos de manera eficiente, a través de una buena planificación, organización, dirección y control de todos los directivos de una empresa, para de esta manera conseguir una excelente calidad en el servicio al usuario.

Según las conclusiones del autor antes mencionado la presente investigación tuvo parcial similitud en los datos obtenidos de acuerdo a los objetivos determinados con los siguientes resultados, con un 73,10 % consideraron una adecuada sensibilidad en los servicios ofrecidos por parte del personal que labora en el CIAM.

Gestión Administrativa y seguridad en el servicio

Según las bases teóricas analizadas, la seguridad comprende el conocimiento y la atención por los colaboradores frente a los usuarios, en conjunto con las habilidades que permite crear confianza y credibilidad. Matsumoto (2014).

En esa línea, los hallazgos obtenidos de la presente investigación guardan parcial similitud con los resultados obtenidos por el autor Mendoza (2021), cuyos resultados fueron que, el 26,7 % están muy de acuerdo que la enfermera realiza bien el servicio de atención, ya que es el filtro principal, el 46,7 % no están ni de acuerdo ni desacuerdo en el tiempo de espera para obtener una atención en un tiempo estipulado por las complicaciones o urgencias y buen trato que brinda el personal de salud. Finalmente, 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.

Según las conclusiones del autor antes mencionado la presente investigación tuvo parcial similitud en los datos obtenidos de acuerdo a los objetivos determinados con los siguientes resultados, con un 64,91 % sostuvieron que, sí perciben seguridad los usuarios en las instalaciones frente a los servicios, que brinda el CIAM.

Gestión administrativa y empatía en el servicio

Los hallazgos obtenidos de la presente investigación guardan parcial similitud con los resultados obtenidos por el autor Maquera (2018), cada gerencia debería promover actividades que contribuyan a un mejor ambiente laboral, que sea adecuado y que promueva la integración y comunicación entre todos los funcionarios y servidores públicos a fin de buscar siempre la calidad en el servicio brindado.

Por otro lado, el autor Zapata (2018) llegó a la siguiente conclusión; existe relación entre ambas variables con un margen de 5 %, los directivos de la entidad deberían realizar y disponer de acciones pertinentes a efecto de seguir mejorando y fortaleciendo estos dos factores, toda vez que se tiene en la entidad una relación intrínseca, así como fomentar y elaborar planes y programas de incentivos para mejorar las buenas prácticas de los trabajadores de la entidad.

Según los resultados obtenidos, el 88,89 % de los usuarios manifestaron que casi siempre perciben una empatía por parte del personal administrativo.

Gestión administrativa y calidad de los elementos tangibles

Zevallos (2018), se propuso un plan de calidad de servicio en la municipalidad, con base a ello, se busca la mejor estrategia para desarrollarlo, los objetivos de dicho plan fueron diseñar los canales de atención al ciudadano y realizar la inducción al personal sobre los servicios de la entidad pública.

Según las bases teóricas, comprende una variedad de elementos, entre los que se encuentran la apariencia y aspecto físico de los colaboradores, el estado de las instalaciones, de los equipos tecnológicos y de los materiales. Matsumoto (2014).

Con un 47,37 % los usuarios consideran que a veces han percibido la implementación de elementos tangibles en la sede del CIAM para su uso y mejora de los servicios complementarios que ejecuta la Entidad.

Finalmente, la relación a las dos variables planteadas y objetivos específicos en la presente investigación, en su mayoría de las investigaciones citadas por otros autores con relación al similar método científico empleado, aterrizan a sus conclusiones, donde prima que se *fortalezcan la gestión administrativa en las instituciones*, se priorice el fortalecimiento de capacidades al personal administrativo, se tome en cuentas todas las causas posibles que delimiten algún accionar para posterior desarrollar y ofrecer una adecuada atención y servicio al ciudadano, por ende, lo que se buscó con la presente investigación, es resaltar cada dimensión que ha sido percibida y en su mayoría aún sigue existiendo una limitada atención y regular calidad de servicios públicos que brinda el CIAM de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto.

CONCLUSIONES

PRIMERA

Con relación al objetivo general; se ha determinado una relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en el Centro Integral de Atención al Adulto Mayor de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, Moquegua, 2021, con un nivel de confianza del 95 %. Asimismo, se ha obtenido un chi-cuadrado de ,000 lo que significa que existe una relación significativa; es decir, a una mejor gestión administrativa, mayor sería la calidad de los servicios, por otro lado, se ha obtenido un p-valor =,000 menor que el 0,05 por lo que se tiene suficiente evidencia estadística para afirmar que la gestión administrativa sí se relaciona significativamente con la calidad de servicios a los usuarios del CIAM, debido a que de cierto modo la calidad de servicios es buena y progresiva a través de los diferentes talleres y actividades que ejecuta la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto para el Adulto Mayor.

SEGUNDA

Con relación al primer objetivo específico; se ha determinado una relación significativa entre la gestión administrativa y la confiabilidad en el servicio del Centro Integral de Atención al Adulto Mayor de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, Moquegua, 2021, presentando un p-valor= ,000 menor que el 0,05, esto nos indica que, sí existe una relación significativa. Asimismo, los servicios que brinda el CIAM en un 75,44 % los usuarios han percibido regular atención con el cumplimiento de promesas por parte de la oficina, como el desempeño del servicio y la información oportuna solicitada.

TERCERA

Con relación al segundo objetivo específico; se ha determinado una relación significativa entre la gestión administrativa y la sensibilidad en el servicio del Centro Integral de Atención al Adulto Mayor de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, Moquegua, 2021. Presentando un p-valor = ,000 menor que el 0,05, esto nos indica que, sí existe una relación significativa. Asimismo, los servicios que brinda el CIAM en un 73,10 % de los usuarios beneficiarios manifestaron que casi siempre perciben un regular servicio de sensibilidad por parte de la comuna provincial, reflejando una atención esperada para obtener el servicio oportuno, resolviendo sus principales dudas.

CUARTA

Con relación al tercer objetivo específico; se ha determinado la relación entre la gestión administrativa y la seguridad en el servicio del Centro Integral de Atención al Adulto Mayor de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, Moquegua, 2021. Presentando un p-valor =,000 menor que el 0,05 %, esto nos indica que, sí existe una relación significativa, asimismo, los servicios que brinda el CIAM en un 69,41 % de los usuarios beneficiarios manifestaron que casi siempre perciben un regular grado de seguridad; es decir, el comportamiento del personal del CIAM, les genera confianza, igualdad y siempre se encontraban aptos para la resolución de consultas.

QUINTA

Con relación al cuarto objetivo específico; se ha determinado la relación de la gestión administrativa y la empatía en el servicio del Centro Integral de Atención al Adulto Mayor de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, Moquegua, 2021. Presentando un p-valor = ,000 menor que el 0,05 %, esto nos indica que, sí existe una relación significativa. Asimismo, los servicios que brinda el CIAM en un 88,89 % de los usuarios beneficiarios manifestaron que casi siempre perciben un regular grado de empatía en los servicios; desde la atención individualizada, el interés por cada usuario y las atenciones especificas por cada uno de los adultos mayores.

SEXTA

Con relación al quinto objetivo específico; se ha determinado la relación de la gestión administrativa y los elementos tangibles en el servicio del Centro Integral de Atención al Adulto Mayor de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, Moquegua, 2021. Presentando un p-valor = ,000 menor que el 0,05 %, esto nos indica que, sí existe una relación significativa. Asimismo, los servicios que brinda el CIAM en un 52,63 % de los usuarios beneficiarios manifestaron que casi siempre perciben una regular calidad de los elementos tangibles, es decir; las instalaciones físicas son atractivas y aptas para brindar todos los servicios que ofrece el CIAM, como el personal técnico, los materiales y los horarios de atención.

RECOMENDACIONES

PRIMERA

Continuar con los programas de fortalecimiento de capacidades, gestión administrativa y calidad de servicios a los usuarios del CIAM de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto y al personal técnico como administrativo, ya que se ha evidenciado, que el mecanismo de atención es bueno, por lo que resultaría ser referente para otras municipalidades como buenas prácticas, esto con la finalidad de mejorar los canales de atención de manera directa a todos los usuarios que forman parte de los CIAM; buscando siempre en todo momento, su eficiencia y mejora continua en las diversas actividades socio-culturales que tiene la Municipalidad con el Adulto Mayor.

SEGUNDA

Promover más espacios de participación activa de los usuarios con el personal administrativo en el desarrollo de las actividades programadas por la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, donde prevalezca la confianza y comunicación continua, priorizando la supervisión del desempeño del personal técnico, esto con la finalidad de que el beneficiario se sienta cómodo y seguro con los bienes y servicios que recibe por parte de la comuna provincial, así como reciba soluciones a las dificultades percibidas por su condiciones físicas.

TERCERA

Mejorar los canales de atención reduciendo los tiempos de servicio oportuno, disponibilidad del personal para atender a los usuarios beneficiarios del CIAM de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, esto con la finalidad de dar apoyo a sus usuarios y prestarles un servicio conveniente y en el tiempo requerido, representando una atención con prontitud al tramitar las atenciones, contestar dudas y dar atención a las quejas de los usuarios y en especial, responder efectivamente para dar solución a los problemas que se puedan suscitar.

CUARTA

Impulsar los servicios que brinda el CIAM, a través de más programas donde se mejore las habilidades blandas del personal administrativo de la Sub Gerencia de Desarrollo Social, generando confianza, sensibilidad, empatía, amistad, respeto y tolerancia, donde estén preparados para sobrellevar diversas circunstancias desarrolladas por el adulto Mayor, resolviendo y respondiendo las consultas suscitadas de los usuarios del CIAM.

QUINTA

Seguir impulsando una atención de calidad, con mayor énfasis a los usuarios del CIAM de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, reconociendo sus aportes y productividad en las diferentes actividades que desarrollan, así mismo, el personal administrativo debe brindar una atención personalizada óptima, con la finalidad de prevalecer siempre los intereses del usuario, y entienda sus necesidades específicas; implementando una mejor gestión para resultados, es decir, reconociendo y motivando al personal en el cumplimiento de metas de la oficina para contribuir con los objetivos institucionales, siendo un referente para otras municipalidades en el País.

SEXTA

La subgerencia de desarrollo social debe buscar en todo momento capacitar y sensibilizar sobre el uso de los equipos tecnológicos al personal y usuarios del CIAM, donde también las instalaciones físicas sean preservadas y cuidadas por los usuarios del CIAM de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto y el público general, con la finalidad de mantener la infraestructura del adulto mayor, ubicada en el Distrito de San Antonio, en buenas condiciones para el uso de las actividades desarrolladas por la Municipalidad, ofreciéndoles seguridad, calidad y condiciones óptimas para su estadía plena de los usuarios.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Acosta, C. I. (2017). Gestión Administrativa para el fortalecimiento del programa de egresados en la Universidad Nacional de Colombia. Bogotá, Colombia: Universidad Libre de Colombia.

Alva, A. C. (2018). Percepción de la calidad de servicio en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, sede central Lima, 2017. Lima, Perú: Universidad César Vallejo.

Cardenas, S. I. (2019). Gestión documental y su influencia en la calidad de servicio al ciudadano en la jefatura zonal de trabajo y promoción del empleo en la ciudad de pisco-2017. Lima, Perú: Universidad Inca Garcilaso de la Vega.

Dulanto, K. D. (2019). Gestión administrativa y la calidad de servicio de la municipalidad distrital de chancay, periodo 2018. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.

Faytong, J. R. (2015). Modelo de gestión para mejorar la calidad de atención al usuario del GADM Canton Babahoyo. Babahoyo, Ecuador: Universidad Regional Autónoma de los Andes.

Fernández, O. J. (2019). La gestión administrativa y la calidad del sevicio al usuario en el hotel El Molino periodo 2018. Riobamba, Ecuador: Universidad Nacional de Chimborazo.

Figueroa, K. D. (2019). Gestión Administrativa y la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Chancay, periodo 2018. Huacho, Perú.

Gamonal, Y. d. (junio de 2016). La gestión administrativa y su relación con el nivel de satisfacción de los estudiantes en la escuela de postgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo-2015. Pimentel, Perú: https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/3957/TESIS-FINAL.pdf?sequence=1.

Gonzáles, C. L. (octubre de 2014). Prácticas de servicios al usuario en entidades del sector público. Bogotá, Colombia: Universidad Militar Nueva Granada.

Isuiza, A. M. (14 de junio de 2018). Gestión administrativa y la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, Loreto 2018. Instituto de Gobierno y de Gestión Pública, Universidad San Martin de Porres.

Maquera, J. E. (2018). Gestión administrativa y satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, 2017. Moquegua, Perú: Universidad José Carlos Mariategui.

Mendoza, M. J. (febrero de 2021). Análisis de la gestión administrativa y calidad del servicio de emergencias del centro tipo C San Rafael de Esmeraldas. Esmeraldas, Ecuador: Programa de Posgrados en Salud Pública, Pontificia Universidad Católica del Ecuador.

Nieto, N. T. (2015). *Tipos de investigación.* Obtenido de https://core.ac.uk/download/pdf/250080756.pdf

Ruiz, R. (2007). El método científico y sus etapas. México.

Secretaría de Gestión Pública. (2022, 17 de noviembre). *Norma Técnica N°001-2022-PCM-SGP "Implementación de la Gestión por procesos en las entidades de la administración Pública".* Presidencia de Consejo de Ministros. Obtenido de https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/3856098/Norma%20Tecnica%20%20Gestion%20de%20la%20Calidad%20de%20Servicios_16%2011%2022%5BF%5D.pdf.pdf?v=1669046415

Velasquez, J. O. (enero de 2021). Gestión administrativa y su relación con la calidad de servicio al usuario en la oficina de abastecimiento y servicios auxiliares del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, Lima-2020. Lima, Perú.

Viceministerio de la Mujer. (2009). Pautas y recomendaciones para el funcionamiento de los Centros Integrales de Atención al Adulto Mayor (CIAM). Ministerio de la Mujer y Desarrollo Social.

Walter Mendoza Zamora, M. D. (2018). El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público. Manta, Ecuador: Revista Científica Dominio de las Ciencias.

Zapata, G. S. (2018). Gestión administrativa y clima laboral de los trabajadores del instituto de medicina legal en Moquegua, 2017. Moquegua, Perú: Universidad José Carlos Mariateguí.

Zevallos, N. F. (2018). Calidad de servicio al ciudadano en la Municipalidad distrital de Barranco, Lima 2018. Lima, Perú: Universidad Norbert Wiener.

ANEXOS

ANEXO 1: Instrumento de Medición para la gestión administrativa y la calidad de servicio.

UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA

ESCUELA PROFESIONAL DE GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIAL

CUESTIONARIO

Estimado señor(a):

El presente cuestionario pertenece a la investigación denominada:

"Gestión administrativa y calidad de servicio al usuario en el Centro Integral de Atención al Adulto Mayor de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, Moquegua, 2021"

Por favor marque con una "X" en el paréntesis solo lo que le corresponda:

Datos Generales: PARA PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA GDES Y CIAM

Edad: …….. ***Sexo: (M) (F)***

Nivel de educación: Técnico ( ) Universitario ( ) Magister ( ) Doctorado ( )

Tiempo laborando en la entidad: ( )de 1 a 6 meses ( ) 1 año a más ( ) 2 años a más

Régimen laboral: CAS ( ) Nombrado ( ) Servicios por terceros ( ) Practicante ( )

Datos generales: PARA USUARIOS DEL CIAM

Edad:…….. Sexo: (M) (F)

Nivel de educación: Primaria ( ) Secundaria ( ) Técnico ( ) Universitario ( )

Ocupación: Agricultor ( ) Comerciante ( ) Peón ( ) otros ( )

Estado civil: Soltero ( ) Casado ( ) Viudo ( ) Divorciado ( )

Hijos: No tiene ( ) ( ) 1 hijo (a) ( ) 2 a más hijos

Tiempo de permanencia en el CIAM: ( ) de 1 a 6 meses ( ) 1 año ( ) 2 años ( ) 3 años a más

Por favor, leer bien las preguntas y marque su respuesta con un ***(X),*** teniendo en cuenta la siguiente escala:

1	*2*	*3*	*4*	*5*
SIEMPRE	*CASI SIEMPRE*	*A VECES*	*CASI NUNCA*	*NUNCA*

CUESTIONARIO SOBRE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

VARIABLE	DIMENSIONES	ITEMS	OPCIONES				
			SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	CASI NUNCA	NUNCA
			1	2	3	4	5
Gestión administrativa	Planeación	1. La MPMN cuenta con documentos de gestión actualizados.					
		2. La GDES usa adecuadamente los recursos asignados.					
		3. Se identifican las acciones específicas a realizar para el cumplimiento de las metas.					
		4. Todo el personal participa en la elaboración de los instrumentos de gestión.					
		5. El personal conoce los instrumentos de gestión.					
	Organización	6. El CIAM cuenta con una estructura organizativa adecuada.					
		7. Existe comunicación fluida entre las áreas.					
		8. En la GDES y el CIAM se distribuye eficientemente los recursos.					
	Dirección	9. En el CIAM se motiva constantemente al personal administrativo.					
		10. Existe liderazgo directivo en la GDES y el CIAM.					
		11.En la GDES y el CIAM se realiza el trabajo en equipo.					
		12. El personal administrativo tiene una adecuada conducta dentro de la entidad y el CIAM.					
	Control	13. Constantemente se evalúa el desempeño del personal la GDES y personal del CIAM.					
		14. La entidad evalúa los estándares o metas establecidas en sus planes de trabajo y/u operativos anuales.					
		15. Constantemente se evalúa el desempeño organizacional.					
		16.Existe alguna supervisión de los sistemas y actividades en el CIAM y la SDS.					

CUESTIONARIO SOBRE LA CALIDAD DE SERVICIO

VARIABLE	DIMENSIONES	ITEMS	OPCIONES				
			SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	CASI NUNCA	NUNCA
			1	2	3	4	5
CALIDAD DE SERVICIO	CONFIABILIDAD	1. Cuando el personal administrativo de la GDES y el CIAM, prometen realizar algo en cierto tiempo, lo cumplen.					
		2. Cuando un usuario tiene algún problema, el personal del CIAM muestran un sincero interés en solucionarlo.					
		3. El servicio que ofrece el CIAM, responde a lo que usted esperaba.					
		4. Cuando usted solicita información se le brindan oportunamente.					
	SENSIBILIDAD	5. El tiempo esperado para obtener el servicio fue oportuno					
		6. Existe disponibilidad del personal para atenderle.					
		7. Cuando requirió resolver algunas dudas se le atendió en un tiempo adecuado.					
	SEGURIDAD	8. El comportamiento del personal del CIAM y la GDES le inspira confianza.					
		9. Las actividades y eventos realizadas le inspiran confianza y seguridad					
		10. El personal demuestra igualdad para todos.					
		11. El personal cuenta con el conocimiento para responder sus consultas.					
	EMPATÍA	12. La atención recibida en el CIAM fue individualizada					
		13. El personal le brindo una atención personalizada					
		14. El personal se preocupa por los intereses del usuario.					
		15. El personal entiende las necesidades específicas del usuario.					
	TANGIBLES	16. El personal opera equipos tecnológicos de apariencia moderna.					
		17. Las instalaciones físicas son atractivas, cuidadas y aptas para brindar todos los servicios que ofrece el CIAM a través de la GDES					

		18. El personal por quién es atendido tiene una buena presentación					
		19. Los elementos materiales (folletos, catálogos, trípticos, afiches, etc) son visualmente atractivos.					
		20. Los horarios de atención que ofrece el CIAM son apropiados para usted.					

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN 😊

Anexo N° 2: Matriz de Consistencia

Título: Gestión administrativa y calidad de servicio al usuario en el Centro Integral de Atención al Adulto Mayor de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, Moquegua, 2021.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	TIPO, DISEÑO, POBLACIÓN, INSTRUMENTO Y TÉCNICA
¿Cuál es la relación de la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en el Centro Integral de Atención al Adulto Mayor de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, Moquegua, 2021? **PROBLEMAS ESPECÍFICOS:** a) ¿Cuál es la relación de la gestión administrativa y la confiabilidad en el servicio del Centro Integral de Atención al Adulto Mayor de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, Moquegua, 2021? b) ¿Cuál es la relación de la gestión administrativa y la sensibilidad en el servicio del Centro Integral de Atención al Adulto Mayor de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, Moquegua, 2021? c) ¿Cuál es la relación de la gestión administrativa y la seguridad en el servicio del Centro Integral de Atención al Adulto Mayor de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, Moquegua, 2021? d) ¿Cuál es la relación de la gestión administrativa y la empatía en el servicio del Centro Integral de Atención al Adulto Mayor de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, Moquegua, 2021?	Determinar la relación de la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en el Centro Integral de Atención al Adulto Mayor de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, Moquegua, 2021. **OBJETIVOS ESPECÍFICOS:** a) Determinar la relación entre la gestión administrativa y la confiabilidad en el servicio del Centro Integral de Atención al Adulto Mayor de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, Moquegua, 2021. b) Determinar la relación entre la gestión administrativa y la sensibilidad en el servicio del Centro Integral de Atención al Adulto Mayor de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, Moquegua, 2021. c) Determinar la relación entre la gestión administrativa y la seguridad en el servicio del Centro Integral de Atención al Adulto Mayor de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, Moquegua, 2021.	Existe una relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en el Centro Integral de Atención al Adulto Mayor de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, Moquegua, 2021. **HIPOTESIS ESPECÍFICOS:** a) Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la confiabilidad en el servicio del Centro Integral de Atención al Adulto Mayor de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, Moquegua, 2021. b) Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la sensibilidad en el servicio del Centro Integral de Atención al Adulto Mayor de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, Moquegua, 2021. c) Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la seguridad en el servicio del Centro Integral de Atención al Adulto Mayor de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, Moquegua, 2021.	**V.I. GESTIÓN ADMINISTRATIVA** DIMENSIONES: • Planificación • Organización • Dirección • Control **V.D. CALIDAD DE SERVICIO** • Confiabilidad • Sensibilidad • Seguridad • Empatía • Elementos tangibles	**Tipo:** Básica **Diseño:** No experimental/ Correlacional **Nivel:** Descriptiva-Correlacional **Población y muestra:** Población: 331 Muestra: 179 administrativos y adultos mayores registrados en el CIAM. **Técnica:** Encuesta **Instrumento:** Cuestionario

e) ¿Cuál es la relación de la gestión administrativa y la calidad de los elementos tangibles del Centro Integral de Atención al Adulto Mayor de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, Moquegua, 2021??	d) Determinar la relación de la gestión administrativa y la empatía en el servicio del Centro Integral de Atención al Adulto Mayor de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, Moquegua, 2021. e) Determinar la relación de la gestión administrativa y la calidad de los elementos tangibles del Centro Integral de Atención al Adulto Mayor de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, Moquegua, 2021.	d) Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la empatía en el servicio del Centro Integral de Atención al Adulto Mayor de la Municipalidad Provincial De Mariscal Nieto, Moquegua, 2021. e) Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de los elementos tangibles del Centro Integral de Atención al Adulto Mayor de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, Moquegua, 2021.		

ANEXO 3: Fichas de Validación por Juicios de Experto.

FICHAS DE VALIDACIÓN

INFORME DE OPINIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

I. DATOS GENERALES

1.1. Apellidos y Nombres : Limache Flores Alberto
1.2. Grado Académico : Magister
1.3. Mención : Gestión Pública
1.4. Institución donde labora : Universidad Nacional de Moquegua
1.5. DNI N° Teléfono/Celular : 40074592 / 988490305
1.6. Dirección Domiciliaria : Calle Mariscal Domingo Nieto 934
1.7. Título de la investigación : "GESTION ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO AL USUARIO EN EL CENTRO INTEGRAL DE ATENCIÓN AL ADULTO MAYOR DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE MARISCAL NIETO, MOQUEGUA, 2021"
1.8. Instrumento a evaluar : Gestión administrativa

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	MUY DEFICIENTE			DEFICIENTE				REGULAR				BUENA				MUY BUENO				
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		5	10	15	20	25	30	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado.																	X			
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables.																		X		
3. Actualidad	Adecuado el avance de la ciencia pedagógica.																		X		
4. Organización	Existe una organización lógica.																			X	
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.																			X	
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los instrumentos de investigación.																		X		
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos.																		X		
8. Coherencia	Entre los índices, indicadores.																			X	
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.																			X	
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación.																		X		

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

a) Muy deficiente b) Deficiente c) Regular D) Buena e) Muy Buena

Mg. Alberto Limache Flores
ESPECIALISTA EN GESTIÓN PÚBLICA
CIP N° 105223

Lugar y Fecha: Moquegua, 20 diciembre 2022

INVESTIGADORA: MARYHORY NIEVES PARRA CHIARA

FICHAS DE VALIDACIÓN

INFORME DE OPINIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

I. **DATOS GENERALES**

1.1. Apellidos y Nombres : Limache Flores Alberto
1.2. Grado Académico : Magister
1.3. Mención : Gestión Pública
1.4. Institución donde labora : Universidad Nacional de Moquegua
1.5. DNI N° Teléfono/Celular : 40074592 / 988490305
1.6. Dirección Domiciliaria : Calle Mariscal Domingo Nieto 424
1.7. Titulo de la Investigación : "GESTION ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO AL USUARIO EN EL CENTRO INTEGRAL DE ATENCIÓN AL ADULTO MAYOR DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE MARISCAL NIETO, MOQUEGUA, 2021"
1.8. Instrumento a evaluar : Calidad de servicio

II. **ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

INDICADORES	CRITERIOS	MUY DEFICIENTE			DEFICIENTE				REGULAR				BUENA				MUY BUENO				
		0	5	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		5	10	15	20	25	30	40	45	50	55	60	65	69	70	75	80	85	90	95	100
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado.																		X		
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables.																		X		
3. Actualidad	Adecuado el avance de la ciencia pedagógica.																		X		
4. Organización	Existe una organización lógica.																			X	
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.																			X	
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los instrumentos de investigación.																			X	
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos.																		X		
8. Coherencia	Entre los índices, indicadores.																		X		
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.																			X	
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación.																		X		

III. **PROMEDIO DE VALORACIÓN**

IV. **OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

a) Muy deficiente b) Deficiente c) Regular D) Buena e) Muy Buena

Mg. Alberto Limache Flores
ESPECIALISTA EN GESTIÓN PÚBLICA
ING. SISTEMAS E INFORMÁTICA
CIP N° 105221

Lugar y Fecha: Moquegua, 02 Setiembre 2022

INVESTIGADORA: MARYHORY NIEVES PARRA CHIARA

FICHAS DE VALIDACIÓN

INFORME DE OPINIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

I. DATOS GENERALES

1.1. Apellidos y Nombres : García Rodríguez Daniel Alberto
1.2. Grado Académico : Maestro
1.3. Mención : Administración y Gerencia Estratégica
1.4. Institución donde labora : UNAM
1.5. DNI N° Teléfono/Celular : 71821160 / 935800091
1.6. Dirección Domiciliaria : calle 2 de mayo N° 183
1.7. Título de la investigación : "GESTION ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO AL USUARIO EN EL CENTRO INTEGRAL DE ATENCIÓN AL ADULTO MAYOR DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE MARISCAL NIETO, MOQUEGUA, 2021"
1.8. Instrumento a evaluar : Gestión administrativa

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	MUY DEFICIENTE			DEFICIENTE				REGULAR				BUENA				MUY BUENO				
		1	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		5	10	15	20	25	30	40	45	50	55	60	65	65	70	75	80	85	90	95	100
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado.																X				
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables.															X					
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica.																	X			
4. Organización	Existe una organización lógica.																X				
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.																	X			
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los instrumentos de investigación.															X					
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos.																X				
8. Coherencia	Entre los índices, indicadores.																X				
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.																	X			
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación.																X				

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

a) Muy deficiente b) Deficiente c) Regular D) Buena e) Muy Buena

Lugar y Fecha: ..... 26 Agosto 2022

García Rodríguez
Lic. Gestión Pública
Reg. Univ. CLAD N°. 21598

INVESTIGADORA: MARYHORY NIEVES PARRA CHIARA

FICHAS DE VALIDACIÓN

INFORME DE OPINIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

I. DATOS GENERALES

1.1. Apellidos y Nombres : García Rodriguez Daniel Alfaro
1.2. Grado Académico : Maestro
1.3. Mención : Administración y gerencia estratégica
1.4. Institución donde labora : UNAM
1.5. DNI N° Teléfono/Celular : 71821160 / 935800091
1.6. Dirección Domiciliaria : Calle 2 de Mayo N° 183
1.7. Título de la Investigación : "GESTION ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO AL USUARIO EN EL CENTRO INTEGRAL DE ATENCIÓN AL ADULTO MAYOR DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE MARISCAL NIETO, MOQUEGUA, 2021"
1.8. Instrumento a evaluar : Calidad de servicio

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	MUY DEFICIENTE			DEFICIENTE				REGULAR				BUENA				MUY BUENO				
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		5	10	15	20	25	30	40	45	50	55	60	65	65	70	75	80	85	90	95	100
1. Claridad	Está formulado en lenguaje apropiado.																X				
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables.															X					
3. Actualidad	Adecuado el avance de la ciencia pedagógica.																X				
4. Organización	Existe una organización lógica.																X				
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.																	X			
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los instrumentos de investigación.																	X			
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos.																X				
8. Coherencia	Entre los índices, indicadores.															X					
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.																X				
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación.																	X			

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

a) Muy deficiente b) Deficiente c) Regular D) Buena e) Muy Buena

Daniel A. García Rodriguez
Lic. Gestión Pública
Reg. Univ. CIAD N° 121598

Lugar y Fecha: Moquegua 10 Agosto 2022

INVESTIGADORA: MARYHORY NIEVES PARRA CHIARA

FICHAS DE VALIDACIÓN

INFORME DE OPINIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

I. DATOS GENERALES

1.1. Apellidos y Nombres : Romani Collado Olivera Mylene Lissette
1.2. Grado Académico : Contadora Pública
1.3. Mención : Maestría en Gestión Pública y Gobernabilidad
1.4. Institución donde labora : Dirección Regional de Energía y Minas
1.5. DNI N° Teléfono/Celular : 43070832 / 950895039
1.6. Dirección Domiciliaria : Av. Andres Avelino Caceres C-24 - Samegua
1.7. Título de la Investigación : "GESTION ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO AL USUARIO EN EL CENTRO INTEGRAL DE ATENCIÓN AL ADULTO MAYOR DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE MARISCAL NIETO, MOQUEGUA, 2021"
1.8. Instrumento a evaluar : Gestión administrativa

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	MUY DEFICIENTE			DEFICIENTE				REGULAR				BUENA				MUY BUENO				
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		5	10	15	20	25	30	40	45	50	55	60	65	65	70	75	80	85	90	95	100
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado.																		X		
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables.																			X	
3. Actualidad	Adecuado el avance de la ciencia pedagógica.																		X		
4. Organización	Existe una organización lógica.																			X	
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.																				X
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los instrumentos de investigación.																			X	
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos.																		X		
8. Coherencia	Entre los índices, indicadores.																			X	
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.																			X	
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación.																		X		

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

a) Muy deficiente b) Deficiente c) Regular D) Buena e) Muy Buena

Lugar y Fecha: Moquegua, 24 Agosto 2022

INVESTIGADORA: MARYHORY NIEVES PARRA CHIARA

FICHAS DE VALIDACIÓN

INFORME DE OPINIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

I. DATOS GENERALES

1.1. Apellidos y Nombres : Romani Collado Olivera Kylene Lissette
1.2. Grado Académico : Contadora Pública
1.3. Mención : Maestría en Gestión Pública y Gobernabilidad
1.4. Institución donde labora : Dirección Regional de Energía y Minas
1.5. DNI N° Teléfono/Celular : 43070832 / 950899039
1.6. Dirección Domiciliaria : Av. Andres Avelino Caceres C-24- Samegua
1.7. Titulo de la Investigación : "GESTION ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO AL USUARIO EN EL CENTRO INTEGRAL DE ATENCIÓN AL ADULTO MAYOR DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE MARISCAL NIETO, MOQUEGUA, 2021"
1.8. Instrumento a evaluar : Calidad de servicio

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	MUY DEFICIENTE			DEFICIENTE				REGULAR				BUENA				MUY BUENO				
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		5	10	15	20	25	30	40	45	50	55	60	65	65	70	75	80	85	90	95	100
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado.																			X	
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables.																				X
3. Actualidad	Adecuado el avance de la ciencia pedagógica.																			X	
4. Organización	Existe una organización lógica.																		X		
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.																			X	
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los instrumentos de investigación.																			X	
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos.																				X
8. Coherencia	Entre los índices, indicadores.																			X	
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.																				X
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación.																			X	

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

a) Muy deficiente b) Deficiente c) Regular D) Buena e) Muy Buena

Lugar y Fecha: Moquegua, 24 Agosto 2022

INVESTIGADORA: MARYHORY NIEVES PARRA CHIARA

FICHAS DE VALIDACIÓN

INFORME DE OPINIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

I. DATOS GENERALES

1.1. Apellidos y Nombres : Cuayla Cuayla Nélida Juliano
1.2. Grado Académico : Maestro
1.3. Mención : Educacion Superior
1.4. Institución donde labora : Hospital Regional - Moquegua
1.5. DNI N° Teléfono/Celular : 04415907 - cel. 961104700
1.6. Dirección Domiciliaria : Asoc. 12 de Diciembre F-20 San Antonio
1.7. Titulo de la Investigación : "GESTION ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO AL USUARIO EN EL CENTRO INTEGRAL DE ATENCIÓN AL ADULTO MAYOR DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE MARISCAL NIETO, MOQUEGUA, 2021"
1.8. Instrumento a evaluar : Gestión administrativa

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	MUY DEFICIENTE			DEFICIENTE				REGULAR				BUENA				MUY BUENO				
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		5	10	15	20	25	30	40	45	50	55	60	65	65	70	75	80	85	90	95	100
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado.																		X		
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables.																		X		
3. Actualidad	Adecuado el avance de la ciencia pedagógica.																			X	
4. Organización	Existe una organización lógica.																				X
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.																				X
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los instrumentos de investigación.																			X	
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos.																			X	
8. Coherencia	Entre los índices, indicadores.																		X		
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.																			X	
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación.																				X

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

a) Muy deficiente b) Deficiente c) Regular D) Buena e) Muy Buena

Lugar y Fecha: Moquegua, 22 Agosto 2022

INVESTIGADORA: MARYHORY NIEVES PARRA CHIARA

FICHAS DE VALIDACIÓN

INFORME DE OPINIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

I. DATOS GENERALES

1.1. Apellidos y Nombres : Cuayla Cuayla Nélida Juliana
1.2. Grado Académico : Maestro
1.3. Mención : Educación Superior
1.4. Institución donde labora : Hospital Regional - Moquegua
1.5. DNI N° Teléfono/Celular : 04415907 - Cel. 961104700
1.6. Dirección Domiciliaria : Asoc. 12 de Diciembre F-10 Sn. Antonio
1.7. Titulo de la Investigación : "GESTION ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO AL USUARIO EN EL CENTRO INTEGRAL DE ATENCIÓN AL ADULTO MAYOR DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE MARISCAL NIETO, MOQUEGUA, 2021"
1.8. Instrumento a evaluar : Calidad de servicio

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	MUY DEFICIENTE			DEFICIENTE				REGULAR				BUENA				MUY BUENO				
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		5	10	15	20	25	30	40	45	50	55	60	65	65	70	75	80	85	90	95	100
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado.																		X		
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables.																			X	
3. Actualidad	Adecuado el avance de la ciencia pedagógica.																			X	
4. Organización	Existe una organización lógica.																		X		
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.																		X		
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los instrumentos de investigación.																		X		
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos.																			X	
8. Coherencia	Entre los índices, indicadores.																			X	
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.																				X
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación.																			X	

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

a) Muy deficiente b) Deficiente c) Regular D) Buena e) Muy Buena

Lugar y Fecha: Moquegua, 22 Agosto 2022

INVESTIGADORA: MARYHORY NIEVES PARRA CHIARA

ANEXO 4: Autorización para aplicación de Cuestionario.

Municipalidad Provincial MARISCAL NIETO

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

CIAM

Moquegua, 26 de Setiembre del 2022

CARTA N° 001-2022-CIAM/SDS/GDES/GM/MPMN

A:

MARYHORY NIEVES PARRA CHIARA
Bach. Gestión Pública y Desarrollo Social

Presente. –

ASUNTO : AUTORIZACION PARA APLICACIÓN DE CUESTIONARIO

REFERENCIA : Nro. Expediente E2231494

Por medio de la presente me dirijo a usted, para saludarla cordialmente a nombre del Centro Integral de Atención al Adulto Mayor – CIAM, para manifestarle que de acuerdo al documento de la referencia, presentado por su persona, se le otorga el permiso correspondiente para realizar la aplicación de encuestas de su trabajo de investigación denominado: "GESTION ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO EN EL CENTRO INTEGRAL DE ATENCION AL ADULTO MAYOR DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE MARISCAL NIETO, MOQUEGUA 2021", por lo que se le dará las facilidades a fin de poder contribuir con su investigación en nuestra entidad.

Agradeciendo la atención que brinde al presente me despido de usted.

Atentamente,

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL MARISCAL NIETO
MOQUEGUA

CENTRO INTEGRAL DEL ADULTO MAYOR
V°B°
CIAM

Prof. Vladimir D. Gonzales Maquera
RESPONSABLE DE CIAM

VDGM/CIAM/MPMN
C/c Archivo

ANEXO 4: Panel fotográfico.












MARISCAL NIETO


Report

"UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA"

ANEXO 1.

FORMATO DE AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UNAM

1. **DATOS DEL AUTOR**

   Nombres y Apellidos: MARYHORY NIEVES PARRA CHIARA
   DNI/Carnet de Extranjería/Pasaporte N°: 71717492
   Correo electrónico: maryhoryparra@gmail.com
   Teléfono/Celular: 935195146

2. **GRADO, TITULO O ESPECIALIZACIÓN (Marque con una X)**

Bachiller	Título Profesional	Magister	Doctor	Segunda Especialidad
	x			

3. **TIPO DE PUBLICACIÓN (Marque con una X)**
   a) Articulo ( )
   b) Tesis de pregrado (x)
   c) Tesis de Maestría ( )
   d) Tesis de Doctorado ( )
   e) Monografía ( )
   f) Reporte de caso científico o hallazgos ( )
   g) Libro ( )
   h) Parte de un libro ( )
   i) Revisión ( )
   j) Conferencia ( )
   k) Presentación ( )
   l) Artículo preliminar ( )
   m) Articulo antes de ser publicado ( )
   n) Artículo de prensa ( )
   o) Documentos internos ( )
   p) Imagen ( )
   q) Documentos técnicos ( )
   r) Ponencias presentadas en eventos científicos (Jornada, Congreso, Simposio Conferencias, etc.)()
   s) Informes de suficiencia profesional. ( )
   t) Patentes producidas por académicos/as. ( )

4. **TIPO DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN (Marque con una X)**
   a) Tesis (x)
   b) Trabajo de Investigación ( )
   c) Trabajo de suficiencia profesional ( )
   d) Trabajo académico ( )

5. **DATOS DE LA PUBLICACION**

   Título: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO AL USUARIO EN EL CENTRO INTEGRAL DE ATENCIÓN AL ADULTO MAYOR DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE MARISCAL NIETO, MOQUEGUA, 2021

   Campo del conocimiento OCDE (Indicar el código de clasificación OCDE de la obra):
   Fecha de publicación:

"UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA"

6. **DATOS DEL ASESOR:**
   Nombres y Apellidos : DRA. FLORENCIA BEATRIZ HERRERA CORDOVA
   DNI/Pasaporte/Cedula: 04431420
   ORCID: 0000-0002-7584-9549

FIRMA : .....
DOCUMENTO DE IDENTIDAD : 71717492
NOMBRES Y APELLIDOS : MARYHORY NIEVES PARRA CHIARA

"UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA"

LICENCIAS

Licencia Estándar

Bajo los siguientes términos, autorizo el depósito de mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional Digital de la UNAM

Con la autorización de depósito da mi trabajo de investigación, otorgo a la Universidad Nacional de Moquegua, una Licencia No Exclusiva para reproducir. distribuir, comunicar al público, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público mi trabajo de investigación (incluido el resumen), en formato físico o digital, en cualquier medio, conocido o por conocerse, a través de los diversos servicios provistos por la Universidad, creados o por crearse, tales como el Repositorio Institucional Digital de la UNAM, Colección de Tesis, entre otros, en el Perú y en el extranjero, por el tiempo y veces que considere necesarias, y libre de remuneraciones.

En virtud de dicha Licencia, la UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA, podrá reproducir mi trabajo de investigación en cualquier tipo de soporte y en más de un ejemplar, sin modificar su contenido, solo con los propósitos de seguridad, respaldo y preservación.

Declaro que el trabajo de investigación es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, o coautoría con titularidad compartida, y me encuentro facultado a conceder la presente licencia y, asimismo, garantizo que dicho trabajo de investigación no infringe derechos de autor de terceras personas. La UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA consignara el nombre del/los autor/es del trabajo de investigación, y no le hará ninguna modificación más de la permitida en la presente licencia.

Autorizo el depósito (marque con una X)

_X_ SI autorizo que se deposite inmediatamente

Huella Digital o visto

Fecha 13 de noviembre del 2024

DNI: 71717492

Maryhory Nieves Pcoira Chiara

Firma
Documento de identidad
Nombres y apellidos

UNAM FIRMA DIGITAL
Firmado digitalmente por RUIZ BEJAR Jaime Antonio FAU 20449347448 soft
Fecha: 2022.01.12 18:22:19 -05'00'

ANEXO VIII

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN / TESIS / TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

Yo, Maryhory Nieves Parra Chiara,
bachiller de la Escuela Profesional de: Gestión Pública y Desarrollo Social,
de la Universidad Nacional de Moquegua, identificado(a) con DNI Nº 71717492, autor(a) del Trabajo de Investigación / Tesis / Trabajo de suficiencia profesional denominado:
GESTION ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO AL USUARIO EN EL CENTRO INTEGRAL DE ATENCIÓN AL ADULTO MAYOR DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE MARISCAL NIETO, MOQUEGUA, 2021

Declaro bajo juramento que:

1. El trabajo de investigación es auténtico, siendo resultado de mi trabajo personal, que no se ha copiado, que no se ha utilizado ideas, formulaciones, citas integrales e ilustraciones diversas, sacadas de cualquier tesis, obra, artículo, memoria, etc., (en versión digital o impresa), sin mencionar de forma clara y exacta su origen o autor, tanto en el cuerpo del texto, figuras, cuadros, tablas u otros que tengan derechos de autor. Por tanto, el trabajo de investigación no ha sido plagiado total ni parcialmente.
2. El trabajo de investigación no ha sido autoplagiada, es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
3. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presentan en el trabajo de investigación constituirán aporte a la realidad investigada.

Soy consciente de que, el hecho de no respetar los derechos de autor y hacer plagio, es objeto de sanciones universitarias y/o legales, por lo que asumo cualquier responsabilidad que pudiera derivarse de irregularidades en el trabajo de investigación, así como de los derechos sobre la obra presentada.

Moquegua, 13 de noviembre del 2024





Maryhory Nieves Parra Chiara
Nombres y Apellidos:
DNI: 71717492

Huella digital

Document Information

Analyzed document	TESIS INFORME MARYHORY NIEVES PARRA CHIARA 02.pdf (D174417545)
Submitted	9/22/2023 6:37:00 PM
Submitted by	Florencia Beatriz Herrera Cordova
Submitter email	fherrerac@unam.edu.pe
Similarity	15%
Analysis address	HERRERA CORDOVA.unampe@analysis.urkund.com

Sources included in the report

SA **Universidad Nacional de Moquegua / TESIS INFORME MARYHORY PARRA (1).pdf** — 21
Document TESIS INFORME MARYHORY PARRA (1).pdf (D171082443)
Submitted by: OMAMANIM@UNAM.EDU.PE
Receiver: omamanim.unampe@analysis.urkund.com

SA **Universidad Nacional de Moquegua / archivo de revisión 001.pdf** — 1
Document archivo de revisión 001.pdf (D120346098)
Submitted by: fondoeditorial@unam.edu.pe
Receiver: fondoeditorial.unampe@analysis.urkund.com

Entire Document

UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA ESCUELA PROFESIONAL DE GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIAL
TESIS PRESENTADO POR: MARYHORY NIEVES PARRA CHIARA Para optar el Título Profesional de: LICENCIADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIAL MOQUEGUA – PERÚ 2023
GESTIÓN
ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO AL USUARIO EN EL CENTRO INTEGRAL DE ATENCIÓN AL ADULTO MAYOR DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE MARISCAL NIETO, MOQUEGUA, 2021
2
ACTA
3 DEDICATORIA Está dedicado a Dios por guiarme por el buen camino y darme la sabiduría necesaria en cada momento de prueba. A mis queridos abuelitos Mauricia y Benito, sé que, aunque no estén presente de cuerpo, siempre estarán en mi corazón y acompañándome en cada paso que doy. A mi madre Delia, a mi tío Juan Carlos y a mi hermana Flavia, por los valores inculcados y apoyo incondicional en los momentos difíciles, asimismo a todas aquellas personas quienes me acompañaron en esta etapa y que a la vez disfrutan conmigo estos logros de la vida.
4 AGRADECIMIENTO A la Universidad Nacional de Moquegua, por facilitarme y ofrecerme la oportunidad de ampliar mi bagaje cultural y científico, de esta manera seguir contribuyendo y creciendo profesionalmente en un mundo altamente competitivo. A mi estimada Asesora, por su oportuna orientación con la formulación de la presente investigación. A la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, al personal administrativo que labora en dicha entidad y especialmente a los Adultos Mayores por brindarme su apoyo y las facilidades para la recolección de la información requerida.
5
RESUMEN El presente estudio buscó determinar cómo la gestión administrativa se relaciona con la calidad de servicio; para ello, la investigación buscó responder la pregunta general ¿
Cuál es
la relación de la gestión administrativa y la calidad
de servicio
al usuario en el Centro Integral de Atención al Adulto Mayor de
la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, Moquegua, 2021?, por ende,
el objetivo general fue: Determinar la relación de la gestión administrativa y la calidad
de servicio
al usuario en el Centro Integral de Atención al Adulto Mayor de
la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, Moquegua, 2021.

DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES
"AÑO DEL BICENTENARIO, DE LA CONSOLIDACIÓN DE NUESTRA INDEPENDENCIA, Y DE LA CONMEMORACIÓN DE LAS HEROICAS BATALLAS DE JUNÍN Y AYACUCHO"

RESOLUCIÓN DE COMISIÓN ORGANIZADORA Nº 792-2024-UNAM/CO

Moquegua, 27 de noviembre de 2024

LA COMISIÓN ORGANIZADORA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA

VISTOS:

El Acuerdo de Sesión Ordinaria de Comisión Organizadora de fecha 27 de noviembre de 2024; PROVEÍDO N° 12099-2024 de fecha 27 de noviembre de 2024 emitido por la Presidencia de la Comisión Organizadora; INFORME N° 601-2024-UNAM-CO-P/SG de fecha 27 de noviembre de 2024 emitido por la Secretaria General; CARTA Nº 201-2024-GYT/UNAM-PCAS de fecha 26 de noviembre de 2024 emitido por el Área de Grados y Títulos; Sobre el otorgamiento del Título Profesional de Licenciado en Gestión Pública y Desarrollo Social y demás documentos que escoltan el expediente administrativo, y;

CONSIDERANDO:

Que, la Constitución Política del Perú en su artículo 18º prevé que cada Universidad es autónoma en su régimen normativo, de gobierno, académico, administrativo y económico, y el artículo 8º de la Ley Nº 30220, Ley Universitaria, establece que la referida autonomía inherente a las Universidades, se ejerce de conformidad con la Constitución y las Leyes de la República e implica las organizaciones de su sistema académico, económico y administrativo, así como la administración de sus bienes y rentas, elaborar su presupuesto y aplicar sus fondos con la responsabilidad que impone la Ley;

Que, de conformidad con la Ley N° 28520 de fecha 23/05/2005, se creó la Universidad Nacional de Moquegua, cuyo artículo 1º dispone: "créase la Universidad Nacional de Moquegua como persona jurídica de derecho público interno, con sede en la ciudad de Moquegua, Provincia de Mariscal Nieto, Departamento de Moquegua". Asimismo, a través de la Resolución del Consejo Directivo N° 103-2017-SUNEDU/CD, el Concejo Directivo de la SUNEDU, le otorgó la Licencia Institucional a la Universidad Nacional de Moquegua; la misma que fue modificada a través de la Resolución del Consejo Directivo N° 135-2022-SUNEDU/CD;

Que, el artículo 29° de la Ley Universitaria, Ley N° 30220, establece que, aprobada la ley de creación de una universidad pública, el Ministerio de Educación (MINEDU), constituye una Comisión Organizadora integrada por tres (3) académicos de reconocido prestigio, que cumplan los mismos requisitos para ser Rector (…). Esta Comisión tiene a su cargo la aprobación del estatuto, reglamentos y documentos de gestión académica y administrativa de la universidad, formulados en los instrumentos de planeamiento, así como su conducción y dirección hasta que se constituyan los órganos de gobierno que, de acuerdo a la presente Ley, le correspondan";

Que, mediante Resolución Viceministerial Nº 011-2024-MINEDU de fecha 31/01/2024, se reconformó la Comisión Organizadora de la Universidad Nacional de Moquegua, integrada por los académicos: Dr. Jorge Lázaro Franco Medina, como Presidente; Dr. Edwin Molina Porcel, como Vicepresidente Académico y Dr. Avid Roman Gonzalez, como Vicepresidente de Investigación;

Que, el artículo 58° de la Ley Universitaria, Ley Nº 30220, concordado con el artículo 14º del Estatuto de la Universidad Nacional de Moquegua, aprobado con Resolución de Comisión Organizadora Nº 578-2021-UNAM, establecen que el **Consejo Universitario es el máximo órgano de gestión, dirección y ejecución académica y administrativa de la universidad.** En el caso de la Universidad Nacional de Moquegua, dada su condición y naturaleza, corresponde ejercer dicha atribución a la Comisión

Domicilio Fiscal: Prolongación Av., Ancash S/N - Moquegua
RUC: 20449347448 - Teléfono: (053) 670168
Página Web: www.unam.edu.pe

///... Resolución de Comisión Organizadora Nº 792-2024-UNAM/CO

Organizadora quien hace las veces de Consejo Universitario, disposición relacionada con la Resolución Viceministerial N° 244-2021-MINEDU y sus modificatorias;

Que, el artículo 44° de la Ley Nº 30220, Ley Universitaria, señala que las universidades otorgan los grados académicos de Bachiller, Maestro, Doctor y los Títulos Profesionales que correspondan, a nombre de la Nación (...);

Que, el numeral 45.2 del artículo 45° de la Ley Nº 30220, Ley Universitaria, precisa **los requisitos mínimos para la obtención del título profesional, como son: el grado de Bachiller y la aprobación de una tesis** o trabajo de suficiencia profesional. Asimismo, establece que el título profesional solo se puede obtener en la universidad en la cual se haya obtenido el grado de bachiller;

Que, mediante Resolución de Comisión Organizadora Nº 1153-2021-UNAM, se aprobó el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional de Moquegua, el mismo que fue modificado a través de las Resoluciones de Comisión Organizadora N° 410, 453 y 890-2022; N° 880-2023 y N° 081, 484-2024-UNAM el cual establece los requisitos y norma los procedimientos para la obtención de los grados académicos y títulos profesionales conferidos por esta Casa Superior de Estudios;

Que, mediante Carta Nº 201-2024-GYT/UNAM-PCAS de fecha 26.11.2024, el Especialista del Área de Grados y Títulos, remite a Secretaria General, el expediente de dos (2) bachilleres de la Escuela Profesional Gestión Pública y Desarrollo Social, quienes se encuentran aptas para la expedición del Título Profesional de Licenciado en Gestión Pública y Desarrollo Social por la modalidad de sustentación de tesis, al haber cumplido satisfactoriamente con los requisitos legales y reglamentarios[1], exigidos en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional de Moquegua, conforme lo señala la Dirección de la Escuela Profesional de Gestión Pública y Desarrollo Social, razón por la cual la Secretaría General a petición de la PCO incluye los expedientes como punto de agenda para ser tratados en Sesión de Comisión Organizadora de fecha 27 de noviembre de 2024;

---

[1] Artículo 122°. - Requisitos para la obtención del Título Profesional
Para obtener el Título Profesional el interesado deberá presentar ante su Escuela Profesional un expediente con la siguiente documentación:

a. Solicitud dirigida al Director de la Escuela Profesional o quien haga sus veces, indicando la fecha y numero de comprobante de pago.
b. Dos (2) fotografías de frente, tamaño pasaporte a color con fondo blanco (con traje formal); para garantizar la seguridad ciudadana.
c. Dos ejemplares de la Tesis, del Trabajo de Suficiencia Profesional o Informe del Examen Profesional en físico, uno para la Biblioteca y otro para la Escuela Profesional, y un CD con la versión digital.
d. Formulario de autorización del graduado para la publicación de la Tesis, Trabajo de Suficiencia Profesional o Informe de Examen Profesional en el repositorio.
e. Declaración Jurada de originalidad de la Tesis, Trabajo de Suficiencia Profesional o Informe de Examen Profesional.

La Escuela Profesional es responsable de completar el expediente del bachiller en un plazo máximo de 3 días hábiles y derivar a la Oficina de Secretaría General, adjuntando los siguientes documentos:

a. Copia del acta de sustentación indicando la modalidad de obtención del título profesional.
b. Constancia de "no adeudo" de Bienes a la Universidad, bienes a los Laboratorios Básicos y de Especialidad, material bibliográfico; dichos documentos deberán ser refrendados por los responsables a cargo.

///... **Resolución de Comisión Organizadora Nº 792-2024-UNAM/CO**

Que, se ha establecido como atribución de la Comisión Organizadora de la UNAM, la facultad de conferir los grados académicos y los títulos profesionales (...), por lo que en mérito al pedido del Secretario General y debatido el caso en Sesión Ordinaria de fecha 27 de noviembre 2024, se acordó por unanimidad **conferir a nombre de la Nación el Título Profesional de Licenciado en Gestión Pública y Desarrollo Social, por la modalidad de la Sustentación de Tesis, a dos (2) Bachilleres de la Escuela Profesional de Gestión Pública y Desarrollo Social de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Nacional de Moquegua;**

Que, estando en uso de las facultades y atribuciones conferidas en el artículo 18° de la Constitución Política del Perú; la Ley N° 30220, Ley Universitaria; el Documento Normativo denominado: "Disposiciones para la Constitución y Funcionamiento de las Comisiones Organizadoras de las Universidades Públicas en proceso de Constitución", aprobado mediante la Resolución Viceministerial N° 244-2021-MINEDU y sus modificatorias, y en la Resolución Viceministerial Nº 011-2024-MINEDU, así como en el Estatuto de la Universidad Nacional de Moquegua y demás normas concordantes;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: CONFERIR, a nombre de la Nación el **TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIAL** por la modalidad de Sustentación de Tesis, a los Bachilleres de la Escuela Profesional de Gestión Pública y Desarrollo Social de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Nacional de Moquegua, de acuerdo al siguiente detalle:

1. **MARYHORY NIEVES PARRA CHIARA**

   TESIS : "GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO AL USUARIO EN EL CENTRO INTEGRAL DE ATENCIÓN AL ADULTO MAYOR DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE MARISCAL NIETO, MOQUEGUA, 2021", cuyo Asesor fue el Dra. Florencia Beatriz Herrera Cordova.

2. **YASMIN ERIKA LLANO ANARA**

   TESIS : "GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU RELACIÓN CON LAS CONTRATACIONES IGUALES O INFERIORES A 8 UIT EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN ANTONIO, DEPARTAMENTO DE MOQUEGUA, 2024", cuyo Asesor fue el Dr. Oscar Ivan Mamani Mamani.

ARTÍCULO SEGUNDO: AUTORIZAR, a la Secretaría General de la Universidad Nacional de Moquegua, expedir y registrar los Diplomas correspondientes para su otorgamiento.

ARTÍCULO TERCERO: ENCARGAR al Área de Grados y Títulos de la Universidad Nacional de Moquegua, para que realice las acciones pertinentes conducentes, relacionadas con la inscripción de los grados y títulos en el Registro de Grados y Títulos de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - SUNEDU.

ARTÍCULO CUARTO: NOTIFICAR, la presente Resolución a todas las instancias y dependencias administrativas y académicas de la Universidad Nacional de Moquegua, para su conocimiento, cumplimiento y demás fines pertinentes.

ARTÍCULO QUINTO: ENCARGAR, a la Oficina de Tecnología de la Información, la publicación de la presente Resolución en el portal de transparencia de la Universidad Nacional de Moquegua.

Domicilio Fiscal: Prolongación Av., Ancash S/N - Moquegua
RUC: 20449347448 - Teléfono: (053) 670168
Página Web: www.unam.edu.pe

///... **Resolución de Comisión Organizadora Nº 792-2024-UNAM/CO**

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE, CÚMPLASE Y ARCHÍVESE.

DR. JORGE LAZARO FRANCO MEDINA
Presidente de la Comisión Organizadora
Universidad Nacional de Moquegua

ABOG. KEVIN YUVER CHIHUAN QUISPE
Secretario General
Universidad Nacional de Moquegua

UNAM
UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA