



Universidad Nacional
Federico Villarreal

VRIN | VICERRECTORADO
DE INVESTIGACIÓN

FACULTAD DE ADMINISTRACION

PERCEPCIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO DE LA OMAPE DE LA MUNICIPALIDAD DE LA MOLINA 2024

Línea de investigación: Gestión empresarial e inclusión social

Tesis para optar el Título Profesional de Licenciada en Administración con
mención en Administración Pública

Autora

Heredia Guerrero, Lilian Donny

Asesor

Barrenechea Romero, Alberto

ORCID: 0000-0003-2132-1447

Jurado

Zavala Sheen, Elmo Ramón

Riveros Cuellar, Alipio

Torres Suarez, Roberto

Lima - Perú

2025



PERCEPCIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO DE LA OMAPED DE LA MUNICIPALIDAD DE LA MOLINA 2024

INFORME DE ORIGINALIDAD

22%	20%	9%	11%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net	3%
	Fuente de Internet	
2	repositorio.upsc.edu.pe	2%
	Fuente de Internet	
3	Submitted to Universidad Nacional Federico Villarreal	1%
	Trabajo del estudiante	
4	www.coursehero.com	1%
	Fuente de Internet	
5	repositorio.ucv.edu.pe	1%
	Fuente de Internet	
6	repositorio.upn.edu.pe	1%
	Fuente de Internet	
7	repositorio.uwiener.edu.pe	1%
	Fuente de Internet	
8	repositorio.autonoma.edu.pe	1%
	Fuente de Internet	
9	Submitted to Universidad Alas Peruanas	1%
	Trabajo del estudiante	
10	Submitted to Universidad Cesar Vallejo	1%
	Trabajo del estudiante	
11	repositorio.uta.edu.ec	1%
	Fuente de Internet	



Universidad Nacional
Federico Villarreal

VRIN | VICERRECTORADO
DE INVESTIGACIÓN

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN

PERCEPCIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO DE
LA OMAPE DE LA MUNICIPALIDAD DE LA MOLINA 2024

Línea de Investigación:
Gestión empresarial e inclusión social

Tesis para optar el Título Profesional de Licenciada en Administración con mención en
Administración Pública

Autora:
Heredia Guerrero, Lilian Donny

Asesor:
Barrenechea Romero, Alberto
(ORCID: 0000-0003-2132-1447)

Jurado:
Zavala Sheen, Elmo Ramón
Riveros Cuellar, Alipio
Torres Suarez, Roberto

Lima-Perú

2025

Dedicatoria

A Dios, por protegerme y guiar siempre mi camino. A mis padres, Carmen y Eddie, por su amor incondicional y su apoyo constante en todo este proceso. A mi hermano Pedro, por su cuidado y protección siempre. A mi abuelita Lili, por ser mi mayor inspiración.

ÍNDICE

I. INTRODUCCIÓN.....	1
1.1. Descripción y formulación del problema.....	1
<i>1.1.1. Descripción del problema.....</i>	<i>1</i>
<i>1.1.2. Formulación del Problema.....</i>	<i>3</i>
1.2. Antecedentes	4
<i>1.2.1. Antecedentes internacionales</i>	<i>4</i>
<i>1.2.2. Antecedentes Nacionales</i>	<i>6</i>
1.3. Objetivos.....	8
1.4. Justificación.....	9
1.5 Hipótesis	11
II. MARCO TEÓRICO	12
2.1. Bases Teóricas sobre el tema de investigación	12
<i>2.1.1. Percepción de la gestión Administrativa</i>	<i>12</i>
<i>2.1.2. Calidad de servicio</i>	<i>25</i>
III. MÉTODO.....	35
3.1. Tipo de investigación	35
3.2. Ámbito temporal y espacial.....	37
3.3. Variables.....	37
3.4. Población y muestra	38
3.5 Instrumentos	39
<i>3.5.1. Validez y confiabilidad del instrumento.....</i>	<i>39</i>
3.6. Procedimientos	40
3.7. Análisis de datos	41
3.8. Consideraciones éticas.....	42
IV. RESULTADOS.....	43
4.1. Resultados descriptivos	43
<i>4.1.1 Variable 1. Percepción de la Gestión Administrativa.....</i>	<i>43</i>
<i>4.1.2 Variable 2. Calidad de Servicio</i>	<i>49</i>
4.2. Presentación de Análisis inferencial	55
<i>4.2.1. Prueba de normalidad</i>	<i>55</i>
<i>4.2.2. Prueba de hipótesis</i>	<i>56</i>
V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	62
VI. CONCLUSIONES	65
VII. RECOMENDACIONES.....	67

VIII.	REFERENCIAS	69
IX.	ANEXOS.....	74

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Resultados de confiabilidad de la variable Percepción de la Gestión Administrativa	40
Tabla 2 Resultados de confiabilidad de la variable Calidad de Servicio	40
Tabla 3 Resultados descriptivos de la variable Percepción de la Gestión Administrativa.....	43
Tabla 4 Resultados a nivel de la dimensión: Planeación	44
Tabla 5 Resultados a nivel de la dimensión: Organización	45
Tabla 6 Resultados a nivel de la dimensión: Dirección	46
Tabla 7 Resultados a nivel de la dimensión: Control.....	47
Tabla 8 Resultados descriptivos de la Calidad de Servicio.....	49
Tabla 9 Resultados a nivel de la dimensión: Elementos Tangibles.....	50
Tabla 10 Resultados a nivel de la dimensión: Fiabilidad.....	51
Tabla 11 Resultados a nivel de la dimensión: Capacidad y respuesta	52
Tabla 12 Resultados a nivel de la dimensión: Seguridad.....	53
Tabla 13 Resultados a nivel de la dimensión: Empatía.....	54
Tabla 14 Prueba de normalidad.....	56
Tabla 15 Correlación Percepción de la Gestión Administrativa y Calidad de Servicio.....	57
Tabla 16 Correlación Percepción de la Planeación y Calidad de Servicio	58
Tabla 17 Correlación Percepción de la Organización y Calidad de Servicio	59
Tabla 18 Correlación Percepción de la Dirección y Calidad de Servicio	60
Tabla 19 Correlación Percepción del control y Calidad de Servicio	61

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Resultados descriptivos de la variables Percepción de la Gestión Administrativa ...	43
Figura 2 Resultados a nivel de la dimensión: Planeación.....	44
Figura 3 Resultados a nivel de la dimensión: Organización.....	45
Figura 4 Resultados a nivel de la dimensión: Dirección.....	46
Figura 5 Resultados a nivel de la dimensión: Control	48
Figura 6 Resultados descriptivos de la variable calidad de Servicio	49
Figura 7 Resultados a nivel de la dimensión: Elementos Tangibles	50
Figura 8 Resultados a nivel de la dimensión: Fiabilidad	52
Figura 9 Resultados a nivel de la dimensión: Capacidad de Respuesta	53
Figura 10 Resultados a nivel de la dimensión: Seguridad	54
Figura 11 Resultados a nivel de la dimensión: Empatía	55

RESUMEN

La presente investigación tuvo como propósito analizar la relación entre la Percepción de la Gestión Administrativa y la Calidad del Servicio en la Oficina Municipal de Atención a la Persona con Discapacidad (OMAPED) de la Municipalidad de La Molina, durante el año 2024. Para ello, se adoptó un enfoque cuantitativo con un diseño descriptivo-correlacional. La muestra estuvo conformada por 108 usuarios de la OMAPED, y se utilizó como instrumento el cuestionario. Los resultados obtenidos revelan que el 59.26% de los encuestados tiene una percepción desfavorable de la gestión administrativa, mientras que el 65.74% califica la calidad del servicio como regular. De igual manera, el análisis estadístico evidenció una correlación positiva alta ($r = 0.682$) entre la Percepción de la Gestión Administrativa y la Calidad del Servicio, con un nivel de significancia de $p < 0.05$. Estos hallazgos permiten concluir que una mejora en la gestión administrativa repercutiría positivamente en la calidad del servicio brindado a los usuarios.

Palabras claves: Percepción de la Gestión administrativa, Calidad de Servicio, OMAPED.

ABSTRACT

The purpose of this research was to analyze the relationship between the Perception of Administrative Management and Service Quality at the Municipal Office for the Care of Persons with Disabilities (OMAPED) of the Municipality of La Molina, during the year 2024. To do so, a quantitative approach with a descriptive-correlational design was adopted. The sample consisted of 108 OMAPED users, and data collection was carried out using the survey technique, using the questionnaire as an instrument. The results obtained reveal that 59.26% of respondents have an unfavorable perception of administrative management, while 65.74% rate the quality of service as average. Similarly, the statistical analysis showed a high positive correlation ($r = 0.682$) between the Perception of Administrative Management and Service Quality, with a significance level of $p < 0.05$. These findings suggest that an improvement in administrative management would positively impact the quality of service provided to users.

Keywords: Perception of Administrative Management, Service Quality, OMAPED.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Descripción y formulación del problema

1.1.1. Descripción del problema

En el mundo entero existen personas con discapacidad que sufren mucho la indiferencia de los actores de la sociedad. Indudablemente, el mundo ha cambiado, y esto ha generado que los requerimientos y exigencias de los usuarios que acceden a ciertos servicios que ofrece el Estado, sean mayores.

La percepción de la gestión administrativa debe ser positiva en toda organización pues de ella dependerá el logro de los objetivos de la forma más eficiente posible por parte de cada uno de los colaboradores. No obstante, es un desafío porque muchas veces no se hace bien o no se hace correctamente, lo que afecta negativamente los resultados alcanzados por la organización en el corto, mediano o largo plazo.

En América Latina también existe esta problemática, la población con discapacidad reclama servicios de calidad. Hablar de servicio significa claramente abordar la complejidad de las operaciones intangibles, en este sentido es muy difícil evaluar la adecuación de un servicio. Aunque el servicio no se puede ver, se puede sentir y percibir.

Para Rojas et al. (2019) en su artículo: Una propuesta para medir la calidad e imagen percibida y su efecto sobre la satisfacción de usuarios en instituciones públicas, demostró que la calidad de servicios en un municipio chileno es baja, puesto que los trabajadores tienen escasos recursos, mal trato al usuario y desinterés en ofrecer soluciones a sus necesidades. Agregando que su forma de responder es uno más de los factores que han causado que el usuario se sintiera incómodo y volviera a quejarse sin obtener respuesta.

Según el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI, 2018), el Perú cuenta con 1872 municipios entre provinciales y distritales, cuya naturaleza está enfocada en la gestión directa e independiente de recursos, lo que permite la implementación de nuevas políticas y servicios; sin embargo, existen carencias, especialmente en las zonas más remotas, donde hay menos fondos presupuestarios y pocos empleados con formación en la administración pública, lo que provoca descontento entre los pobladores.

Actualmente, en nuestro país, la gestión administrativa, no goza de gran reconocimiento. Por lo tanto, la Ley N° 30057- Ley del Servicio Civil (SERVIR, 2018) tiene como objetivo asegurar que las instituciones públicas del país logren una mayor eficiencia y eficacia y entreguen efectivamente servicios de alta calidad al usuario, corrigiendo así los problemas más decepcionantes de largo plazo, donde en muchos casos no se ha brindado la calidad de servicio de la que hoy en día se habla en gestión administrativa.

La calidad de servicio se edifica en la mente de los usuarios y se basa en el conocimiento de sus necesidades y en superar las expectativas o deseos que tienen los usuarios de un determinado servicio.

En Perú, bajo la Ley de modernización del estado, es de suma importancia que las entidades públicas tengan usuarios satisfechos y garanticen servicios de calidad.

La Ley N. ° 29973 estableció la Oficina Municipal de Atención a las Personas con Discapacidad (OMAPED, 2002) y señaló que cada municipalidad del país debe contar con una OMAPED con el objetivo de fomentar la inclusión y asegurar el completo ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad en la comunidad, además de facilitar su acceso a los servicios y recursos disponibles por parte del Estado.

En la municipalidad de La Molina, los usuarios de la OMAPED tienen la percepción de una mala gestión administrativa y en consecuencia manifiestan que no están recibiendo un servicio de buena calidad.

Es por ello que, este estudio se realiza con la finalidad de dar conocimiento de los resultados obtenidos a las autoridades competentes para que tomen acciones preventivas y correctivas frente a su realidad actual y dejen o eviten cometer los mismos errores.

1.1.2. Formulación del Problema

Problema general

¿Cuál es la relación que existe entre la percepción de la gestión administrativa y la calidad de servicio de la OMAPED de la municipalidad de La Molina 2024?

Problemas específicos

Problema específico 1: ¿Qué relación existe entre la percepción de la gestión administrativa en la dimensión planeación con la calidad de servicio brindado a los usuarios de la OMAPED de la municipalidad de La Molina 2024?

Problema específico 2: ¿Cómo se relaciona la percepción de la gestión administrativa en la dimensión organización con la calidad de servicio brindado a los usuarios de la OMAPED de la municipalidad de La Molina 2024?

Problema específico 3: ¿Qué relación existe entre la percepción de la gestión administrativa en la dimensión dirección con la calidad de servicio brindado a los usuarios de la OMAPED de la municipalidad de La Molina 2024?

Problema específico 4: ¿Qué relación existe entre la percepción de la gestión administrativa en la dimensión control con la calidad del servicio brindado los usuarios de la OMAPED de la municipalidad de La Molina 2024?

1.2. Antecedentes

1.2.1. Antecedentes internacionales

Acosta (2022) en su tesis titulada “Gestión administrativa y la calidad del servicio en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato” publicada por la universidad técnica de Ambato, Ecuador, tuvo como objetivo describir el impacto de la gestión administrativa en la calidad de servicio. Este estudio se desarrolló con el tipo de investigación descriptiva y correlacional, toda la información recolectada fue procesada a través del Software SPSS. Para esta investigación, el instrumento utilizado fue la encuesta. Finalmente se pudo comprobar que existe una relación significativa entre las variables por lo que se aceptó la hipótesis alternativa que mencionaba que la gestión administrativa incide en la calidad de los usuarios.

Arias (2019), en su tesis titulada “Plan de mejoramiento de la calidad del servicio y satisfacción de los usuarios del gobierno autónomo descentralizado Municipal de Sucumbíos por el periodo septiembre 2018 – febrero 2019” publicada por la universidad Central de Ecuador, reflejó fallas claras en los servicios que se ofrecen a los usuarios en los trámites burocráticos de impuestos. Por esa razón, es fundamental sugerir un plan para mejorar la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios mediante la aplicación de las normas ISO 9001-2015. El autor llevó a cabo un estudio con un enfoque cuantitativo, abarcando investigaciones explicativas, descriptivas y exploratorias. Los resultados indicaron que el 61% de los encuestados expresa insatisfacción con el servicio recibido. Concluyéndose que es esencial realizar encuestas regularmente para evaluar el nivel de satisfacción del usuario o emplear métodos adecuados para obtener esta información.

Por otro lado, Buste (2021) en su tesis titulada “El proceso administrativo y su cumplimiento en los estándares de calidad en la unidad educativa el Dr. Darío Guevara del Cantón Bolívar” en Manabí-Ecuador, tuvo como propósito de estudio verificar el cumplimiento de estándares de calidad en los procesos de gestión de una institución educativa. La metodología utilizada fue descriptiva y los instrumentos utilizados fueron el análisis documental y la observación. Se tomó como muestra nueve empleados de la unidad.

Gómez (2021) en su tesis titulada “Análisis de la gestión administrativa y calidad del servicio de emergencias del Centro Tipo C San Rafael de Esmeraldas” la cual fue publicada por la Pontificia universidad Católica del Ecuador, en Esmeraldas, Ecuador, llevó a cabo un análisis sobre la gestión administrativa y calidad del servicio de emergencias del Centro Tipo C San Rafael de Esmeraldas. Para ello, realizó un estudio exploratorio, descriptivo, no experimental, de corte transversal, utilizando enfoques cuantitativos y cualitativos. La muestra estuvo constituida por 150 pacientes y las técnicas de recolección de datos fueron entrevistas, observación y cuestionario Serqval. Se concluyó que la implementación de una adecuada gestión administrativa es esencial para la prestación de servicios de calidad.

Por otra parte, Paredes (2020) en su proyecto de investigación titulado: “Gestión administrativa y calidad de servicio que brindan las Instituciones de Educación Superior Públicas”, tuvo como objetivo delimitar el impacto de la gestión administrativa en la calidad de servicio. Así como, evaluar el actual estado de la gestión administrativa. Se elaboró un estudio bibliográfico documental con una revisión específica de la bibliografía de libros y publicaciones, que pudieron ayudar a sustentar los fundamentos teóricos de ese trabajo. El enfoque de la investigación fue cuantitativo y las hipótesis de la investigación se verificó con pruebas estadísticas apropiadas. En cuanto a la recolección de información, se realizó una investigación de campo, a fin de compilar la información, teniendo en cuenta una muestra significativa representada por estudiantes y docentes, quienes a través de una encuesta

contribuyeron para poder conocer la percepción en cuanto a las variables del caso. Se concluyó que, la relación existente entre las dos variables analizadas se encuentra estrechamente ligada con mayor énfasis en los procesos de dirección y organización.

Marín y Torres (2020), en su artículo “Garantía de derechos humanos de personas con discapacidad en el cantón Azogues provincia del Cañar de Ecuador”, tuvieron como propósito aportar al conocimiento científico enfocado en la elaboración de planes, programas y proyectos destinados a personas con discapacidad y sus familias. Aunque sus derechos están expresamente reconocidos en la Constitución ecuatoriana, tratados internacionales y normativas internas, en la práctica, no se garantiza su protección integral. La investigación partió de la premisa de que, al comprender el ejercicio de los derechos humanos y sociales de esta población, se podrán desarrollar políticas públicas inclusivas que enfrenten la vulneración de sus derechos. Para ello, se propone la implementación de planes y programas coordinados por diversas entidades estatales, asegurando un enfoque participativo y articulado.

1.2.2. Antecedentes Nacionales

Broncano (2023) en su tesis “Políticas públicas y calidad del servicio de la OMAPED en una municipalidad distrital de la provincia de Ayabaca, 2023” para obtener el grado académico de maestro en gestión pública. Tuvo como propósito principal analizar la relación entre las políticas públicas y la calidad del servicio en la OMAPED de una municipalidad distrital en la provincia de Ayabaca durante el año 2023. Se empleó un enfoque cuantitativo, con un diseño aplicado, no experimental, transversal y correlacional. La muestra estuvo conformada por 180 personas con discapacidad registradas en la OMAPED, y para la recolección de datos se utilizó un cuestionario estructurado. Los resultados evidenciaron una correlación significativa entre la formulación de la agenda pública, el diseño e implementación de políticas y la calidad del servicio. En conclusión, se determinó que las políticas públicas

influyen directamente en la calidad de atención brindada por la OMAPED en la municipalidad estudiada.

Badaraco y Gutarra (2022) en la tesis “Calidad de servicio y satisfacción de usuarios en la Oficina Municipal de Atención a las personas discapacitadas, en la Provincia de Pasco, 2022”, tuvieron como objetivo principal determinar el nivel de vínculo entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios en la mencionada oficina municipal. Para ello, se definió una muestra de 109 personas, a quienes se les aplicó una encuesta. Como resultado, se concluyó que existe una relación directa y significativa entre la calidad del servicio brindado y el grado de satisfacción de los ciudadanos atendidos.

Torres (2022) en su tesis “Gestión administrativa y calidad de servicio en el personal del área de desarrollo urbano de la Municipalidad distrital de Breña, Lima Perú 2020”. Tuvo como propósito general determinar la relación entre la gestión administrativa de los trabajadores y la calidad del servicio en la Municipalidad de Breña, Lima, Perú 2020. La investigación tuvo un diseño descriptivo-correlacional y una muestra representativa de 60 trabajadores. Finalmente se concluyó que existe una relación positiva significativa entre la gestión y la calidad del servicio proporcionado por el personal de la municipal en el área de desarrollo urbano de Breña, Lima, Perú 2020.

Choquehuanca (2022) en su tesis “Gestión administrativa y calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Conima, Región Puno – 2021”. Tuvo como propósito analizar la relación entre estos dos aspectos en la mencionada entidad. La investigación fue de tipo básica, con un diseño no experimental y un enfoque descriptivo-correlacional. La población estuvo conformada por 174 funcionarios, mientras que la muestra seleccionada incluyó 120 colaboradores. Los resultados indicaron que existe una relación directa y significativa entre la gestión administrativa y la calidad del servicio, con un coeficiente de Rho de 0,302 y un valor

p de 0,001. Esto permitió validar la hipótesis general (H1), demostrando una correlación positiva baja entre ambas variables.

Alegría (2020) en su tesis “Gestión administrativa y calidad de los servicios de la Municipalidad Distrital de Rumisapa, Lamas – 2020”. Planteó como objetivo, determinar la relación entre la Gestión administrativa y calidad de los servicios de la Municipalidad Distrital de Rumisapa, Lamas - 2020, siendo una investigación del tipo básica, con diseño no experimental, transversal, descriptivo simple y correlacional; y como técnica la encuesta y el instrumento el cuestionario de encuesta. Los resultados expresan que la gestión administrativa, es regular, con un valor de 52%; y la calidad de los servicios es regular, con un valor de 64%. La conclusión determinó que existe relación positiva moderada entre la Gestión administrativa y calidad de los servicios de la Municipalidad Distrital de Rumisapa, año 2020.

Gago y García (2020), en su tesis “Gestión Administrativa y Calidad de Servicio en la Municipalidad Provincial de Satipo – 2020”, tuvieron como finalidad analizar la relación entre ambas variables en dicha entidad. La investigación fue de tipo aplicada, con un nivel correlacional y un diseño descriptivo-correlacional. Se utilizó el método científico en general y el descriptivo de manera específica. Para recopilar información, se aplicaron los Cuestionarios de Gestión Administrativa y Calidad de Servicio a 200 usuarios de la municipalidad. Los resultados mostraron que el 84% de los encuestados percibió la gestión administrativa de manera favorable, mientras que el 16% la calificó como regular. En cuanto a la calidad del servicio, el 90% la consideró positiva y solo el 10% la evaluó como regular. El análisis estadístico, mediante el Coeficiente de Correlación de Rho de Spearman (p -valor = 0,003), confirmó una relación directa y significativa entre ambas variables.

1.3. Objetivos

Objetivo General

Determinar la relación que existe entre la percepción de la gestión administrativa y la calidad de servicio de la OMAPED de la municipalidad de La Molina 2024.

Objetivos específicos

Objetivo específico 1: Identificar la relación que existe entre la percepción de la gestión administrativa en la dimensión Planeación con la calidad de servicio brindado a los usuarios de la OMAPED de la municipalidad de La Molina 2024.

Objetivo específico 2: Identificar la relación que existe entre la percepción de la gestión administrativa en la dimensión Organización con la calidad del servicio brindado a los usuarios de la OMAPED de la municipalidad de La Molina 2024.

Objetivo específico 3: Identificar la relación que existe entre la percepción de la gestión administrativa en la dimensión Dirección con la calidad del servicio brindado a los usuarios de la OMAPED de la municipalidad de La Molina 2024.

Objetivo específico 4: Identificar la relación que existe entre la percepción de la gestión administrativa en la dimensión control con la calidad del servicio brindado a los usuarios de la OMAPED de la municipalidad de La Molina 2024.

1.4. Justificación

Justificación teórica

Esta investigación tiene una justificación teórica porque a pesar de que existen otros estudios e investigaciones con estas variables, no se ha encontrado investigaciones específicas con estas dos variables, en estas personas y en este lugar. Por eso, este estudio está llenando un vacío en el conocimiento teórico de este tema.

El presente trabajo de investigación analizó y evaluó en los campos de la ciencia la variable “percepción de la gestión administrativa” y variable “calidad de servicio” mediante bases teóricas y su desenvolvimiento en la Municipalidad distrital de La Molina.

Justificación práctica

Esta investigación tiene una justificación práctica puesto que, este estudio se realizó con la finalidad de dar conocimiento de los resultados obtenidos a las autoridades competentes para que tomen acciones preventivas y correctivas frente a su realidad actual y dejen o eviten cometer los mismos errores. De igual modo, dichos resultados obtenidos podrán ser de vital importancia y ayuda para nuevas o futuras investigaciones relacionadas al tema.

Justificación social

La presente investigación se llevó a cabo debido a las deficiencias que enfrenta el programa OMAPED, diseñado para promover la inclusión de las personas con discapacidad. Estas limitaciones afectan su funcionamiento y organización, impactando negativamente en el desarrollo personal de los beneficiarios y generando una vulneración significativa de sus derechos y deberes reconocidos en la Constitución Política. Identificar estas falencias permitirá determinar qué áreas requieren reestructuración o mejora, así como aquellas que deben ser implementadas para optimizar el servicio. Se considera que, a través de una gestión eficiente y una adecuada planificación, se podrá fortalecer la inclusión social de las personas con discapacidad, garantizando igualdad de oportunidades y contribuyendo a la mejora de su calidad de vida.

Justificación económica

Existe una justificación económica, debido a que si el servicio brindado por la OMAPED de la municipalidad de La Molina no es de buena calidad las familias de estas personas con discapacidades tendrían que asumir gastos económicos, que quizá no estén preparados para afrontar.

1.5 Hipótesis

Hipótesis general

Existe relación directa entre la percepción de la gestión administrativa y la calidad de servicio de la OMAPED de la municipalidad de La Molina 2024.

Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1: Existe relación directa entre la percepción de la gestión administrativa en la dimensión planeación con la calidad del servicio brindado a los usuarios de la OMAPED de la municipalidad de La Molina 2024.

Hipótesis específica 2: Existe relación directa entre la percepción de la gestión administrativa en la dimensión Organización con la calidad del servicio brindado a los usuarios de la OMAPED de la municipalidad de La Molina 2024.

Hipótesis específica 3: Existe relación directa entre la percepción de la gestión administrativa en la dimensión Dirección con la calidad del servicio brindado a los usuarios de la OMAPED de la municipalidad de La Molina 2024.

Hipótesis específica 4: Existe relación directa entre la percepción de la gestión administrativa en la dimensión control con la calidad del servicio brindado a los usuarios de la OMAPED de la municipalidad de La Molina 2024.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Bases Teóricas sobre el tema de investigación

2.1.1. *Percepción de la gestión Administrativa*

En referencia a la percepción:

Una de las principales disciplinas que se ha encargado del estudio de la percepción ha sido la psicología y, en términos generales, tradicionalmente este campo ha definido a la percepción como el proceso cognitivo de la conciencia que consiste en el reconocimiento, interpretación y significación para la elaboración de juicios en torno a las sensaciones obtenidas del ambiente físico y social, en el que intervienen otros procesos psíquicos entre los que se encuentran el aprendizaje, la memoria y la simbolización. (Vargas, 2014, pp. 48).

La percepción es una parte esencial de la conciencia, es la parte que consta de hechos intratables y, por tanto, constituye la realidad como es experimentada. Esta función de la percepción depende de la actividad de receptores que son afectados por procesos provenientes del mundo físico. La percepción puede entonces definirse como el resultado del procesamiento de información que consta de estimulaciones a receptores en condiciones que en cada caso se deben parcialmente a la propia actividad del sujeto. (Carterette y Friedman, 1982)

A partir de ello, la percepción es un proceso fundamental en la experiencia humana, donde el individuo interpreta e integra la información sensorial para formar una comprensión del mundo que lo rodea.

Este proceso no solo involucra los sentidos físicos como la vista, el oído, el tacto, el olfato y el gusto, sino también aspectos cognitivos y emocionales que influyen cómo se perciben y se interpretan los estímulos externos. La percepción es altamente subjetiva y puede

variar significativamente entre individuos debido a factores como la experiencia previa, las expectativas, las creencias y el estado emocional. Además, la percepción no se limita únicamente a la percepción sensorial directa, sino que también abarca la percepción social, donde se interpretan y evalúan las acciones, intenciones y emociones de otras personas. Esta capacidad perceptiva juega un papel crucial en la toma de decisiones, la formación de juicios y la interacción social, afectando cómo nos relacionamos con nuestro entorno y con los demás. Comprender la percepción implica reconocer su complejidad y cómo influye en la construcción de nuestra realidad personal y social, marcando así nuestra manera de ver y entender el mundo.

Características de la percepción

La percepción de un individuo es subjetiva, selectiva y temporal.

- Subjetiva: Debido a que las reacciones a un mismo estímulo varían de un individuo a otro. Ante un estímulo visual, se derivan distintas respuestas.
- La condición de selectiva: En la percepción es consecuencia de la naturaleza subjetiva de la persona que no puede percibir todo al mismo tiempo y selecciona su campo perceptual en función de lo que desea percibir.
- Es temporal: Puesto que, es un fenómeno a corto plazo.

2.1.2 Gestión

La gestión constituye un proceso que involucra la coordinación de todos los recursos disponibles en una organización sean estos humanos, físicos, tecnológicos, financieros, entre otros, el cual mediante la planificación, organización, dirección y control se logren los objetivos establecidos con antelación (Fermín y Rubino, 2006).

La gestión es importante en toda organización. En el sector público, gestión, se refiere al conjunto de actividades, procesos y decisiones orientadas a administrar eficientemente los recursos y servicios que el Estado ofrece a la sociedad. Esta disciplina se centra en la

planificación estratégica, la asignación de presupuestos, la regulación y supervisión de programas y políticas públicas, así como en la optimización de los servicios públicos para satisfacer las necesidades colectivas. La gestión pública busca mejorar la eficacia, la transparencia y la rendición de cuentas en el uso de los recursos públicos, garantizando un servicio de calidad y promoviendo el desarrollo económico y social. Es un campo dinámico que adapta principios de administración y liderazgo al contexto gubernamental, con el objetivo de alcanzar el bienestar y el progreso común de la comunidad.

Gestión Administrativa

Desde épocas antiguas, la gestión administrativa ha sido aplicada de manera práctica y basada en la experiencia, enfocándose en los procesos fundamentales de la administración: Planificación, organización, dirección y control. Estos elementos son indispensables para establecer un orden que facilite el ejercicio del liderazgo dentro de cualquier organización. Estos procesos elementales son clave para eficientemente desarrollar proyectos y alcanzar las metas corporativas.

La gestión administrativa es el proceso mediante el cual se planifican, organizan, dirigen y controlan los recursos de una organización (humanos, materiales, financieros, tecnológicos, etc.), con el fin de alcanzar objetivos de manera eficiente y eficaz (Chiavenato, 2014).

Por lo tanto, la administración es fundamental para la existencia, permanencia y prosperidad de las organizaciones. Sin una adecuada gestión administrativa, las organizaciones no contarían con las condiciones necesarias para existir y desarrollarse.

En su libro, *Introducción a la administración*, Daft y Marcic (2010) definen la gestión administrativa como: “El logro de las metas organizacionales de forma eficaz y eficiente mediante la planeación, organización, dirección y control de los recursos organizacionales”.

Teniendo en cuenta todo lo mencionado, se puede precisar que el concepto de gestión administrativa ha evolucionado a medida que la humanidad ha avanzado en el desarrollo de nuevas tecnologías y en la creación de relaciones orientadas al mejoramiento de productos y servicios.

Gestión Pública

La gestión pública se refiere al proceso de planificación, organización, ejecución y control de las políticas y programas gubernamentales para satisfacer las necesidades de la sociedad. Su principal objetivo es el bienestar colectivo y el servicio a la ciudadanía, garantizando eficiencia, transparencia y equidad en el uso de los recursos públicos.

A diferencia de la gestión empresarial, que tiene un enfoque centrado en la maximización de ganancias y la rentabilidad para los accionistas o propietarios, la gestión pública busca la satisfacción del interés general, sin fines de lucro. En la gestión pública, los resultados no se miden únicamente en términos económicos, sino en el impacto social y la mejora de la calidad de vida de la población. Además, la gestión pública está sujeta a un marco normativo y a procesos de rendición de cuentas más rigurosos.

Percepción de la gestión administrativa

La percepción de la gestión administrativa desde el punto de vista de los usuarios se refiere a cómo los individuos que interactúan con una organización interpretan y valoran los procesos administrativos implementados por la entidad. Esta percepción está influenciada por diversos factores, como la rapidez, la eficiencia, la claridad en la comunicación y las decisiones y acciones llevadas a cabo por la administración.

Los usuarios tienden a evaluar la calidad de la gestión administrativa en función de su experiencia directa con los servicios proporcionados. Si perciben que los procesos administrativos son organizados, accesibles y eficientes, es probable que tengan una percepción positiva de la gestión. En contraste, si experimentan retrasos, falta de comunicación o procesos confusos, su percepción será negativa.

Así, la percepción de la gestión administrativa desde la perspectiva de los usuarios juega un rol crucial en la efectividad global de la organización y su capacidad para mantener una relación positiva con su público.

2.1.1.1. Planeación. Koontz y Weihrich (2013) mencionaron que la planeación es una selección de objetivos y metas para poder elegir la mejor estrategia para lograrlo, lo cual requiere de decisiones y una línea de acción para elegir entre las diferentes opciones. (pp. 106).

Por otro parte, Chiavenato (2014) menciona que la planeación es la función administrativa principal, ya que constituye el fundamento sobre el cual se desarrollan las demás actividades. Esta tarea permite definir con anticipación los propósitos a cumplir y las estrategias necesarias para lograrlos; por ello, se considera un esquema teórico que guía las acciones futuras. El proceso de planificación inicia con la definición de metas y la elaboración de estrategias adecuadas para alcanzarlas de la forma más eficiente. Además, establece la dirección a seguir, determinando que acciones tomar, de qué manera, en qué momento y en que secuencia.

Según Reyes Ponce (2000) las actividades más importantes de planeación son:

- Aclarar, amplificar y determinar los objetivos
- Pronosticar
- Establecer las condiciones y suposiciones bajo las cuales se hará el trabajo

- Identificar y asignar las tareas necesarias para lograr los objetivos
- Establecer un plan general de logros enfatizando la creatividad para encontrar medios nuevos y mejores de desempeñar el trabajo.
- Establecer políticas, procedimientos y métodos de desempeño
- Prever y analizar los posibles problemas futuros
- Ajustar los planes en función de los resultados del control

La planeación consiste en establecer los objetivos de una organización y definir los métodos para alcanzarlos. Este proceso inicial constituye la base fundamental de cualquier estrategia, ya que en esta etapa se plantean las ideas esenciales sobre el propósito que se busca lograr. Para alcanzar una misión previamente definida, es indispensable implementar la planeación, a través de la formulación de un plan táctico y operativo, aplicando diversas estrategias empresariales (Daft y Marcic, 2010)

En la planeación se reconoce la imperiosa necesidad de que todos los miembros de la organización comprendan completamente la misión, visión, objetivos, metas, estrategias y tácticas de la misma. Además, es crucial realizar la definición conjunta de políticas, procedimientos y programas, estructurados de manera jerárquica y con una meta compartida a largo plazo.

Importancia de planear

- Planificar la dirección ayuda a mitigar el impacto del cambio, reducir el desperdicio y establecer estándares que facilitan el control. Además, la planeación coordina esfuerzos, disminuye la incertidumbre y elimina actividades superfluas y duplicadas. Cuando todos los involucrados conocen claramente los objetivos de la organización y sus contribuciones necesarias para alcanzarlos, pueden coordinar sus

acciones, colaborar y trabajar en equipo de manera efectiva. La falta de planeación puede llevar a la falta de dirección clara y eficiente, lo cual obstaculiza el progreso organizacional.

- La planeación implica fijar los objetivos de la organización, definir las metas a alcanzar, los métodos para lograrlas y asignar responsabilidades claras. Es crucial que todos los empleados conozcan qué acciones se llevarán a cabo, cómo se ejecutarán y quiénes serán los responsables. De lo contrario, podría generarse incertidumbre y cada individuo podría trabajar de manera aislada sin un rumbo definido.

Planeación en el sector Público

La Planeación por parte de un Estado inicia en el nivel central de gobierno, donde se establecen las políticas públicas, estrategias y objetivos de desarrollo a largo plazo. En muchos países, este proceso es liderado por organismos de planificación como ministerios de economía y planificación, consejos nacionales de desarrollo o instituciones especializadas.

La planeación en la administración pública es un proceso estratégico que permite definir objetivos, asignar recursos y establecer acciones para el desarrollo eficiente de políticas y servicios en beneficio de la ciudadanía. Se basa en diversos instrumentos que garantizan una gestión ordenada y alineada con las metas institucionales. Entre estos instrumentos destacan:

- Plan Estratégico de Desarrollo Nacional: Marca la hoja de ruta para el progreso del país. En el 2023, se aprobó el PEDN al 2050.
- Plan Estratégico Sectorial Multianual (PESEM): Establece los objetivos y estrategias de los sectores del Estado a mediano y largo plazo.

- Plan Estratégico Institucional (PEI): Define la visión, misión y objetivos estratégicos de cada entidad pública para un periodo determinado.
- Plan Operativo Institucional (POI): Detalla las actividades y metas anuales alineadas con el PEI para ejecutar los objetivos estratégicos.

2.1.1.2. Organización. Chiavenato (2014) indica que la organización como función administrativa es parte del proceso. Significa el acto de organizar, estructurar e integrar los recursos y los órganos implicados en su administración, así como en establecer sus atribuciones y las relaciones entre ellos.

De igual manera, Louffat (2012) refirió que la organización es el segundo elemento en una gestión administrativa donde el diseño de las estrategias y de los diferentes elementos dentro de una organización, están alineados con los objetivos de la institución. (pp. 24)

La organización consiste en la gestión y distribución de los recursos organizacionales con el propósito de alcanzar objetivos estratégicos. Este desarrollo se manifiesta en la asignación de funciones, la estructuración de la empresa en departamentos y roles específicos, el establecimiento de líneas de autoridad formales y la implementación de mecanismos para coordinar de manera eficiente las diferentes actividades dentro de la organización (Daft y Marcic, 2010).

Por lo que, dentro del proceso administrativo, la organización representa la estructura técnica esencial en las organizaciones. Para lograr una gestión administrativa efectiva, es fundamental fomentar una colaboración armoniosa entre los distintos niveles jerárquicos, permitiendo así el desarrollo de un trabajo eficiente y productivo dentro de un ambiente laboral positivo.

Organización en la Administración Pública

La organización en la administración pública se refiere a la estructuración y distribución de funciones, roles, responsabilidades y recursos dentro de las entidades estatales para alcanzar sus objetivos de manera eficiente. En este proceso, se definen las jerarquías y se crean unidades operativas que permiten coordinar las actividades y optimizar los servicios que se ofrecen a la ciudadanía. La organización debe ser flexible y responder a las necesidades cambiantes de la sociedad, manteniendo un enfoque en la transparencia, eficacia y el bienestar colectivo.

En el caso de la Municipalidad de La Molina, como en cualquier otra entidad pública, la organización se refleja a través de su organigrama, que es la representación visual de su estructura interna. Este organigrama define cómo se distribuyen las funciones y cómo se establece la jerarquía dentro de la institución. Dentro de esta estructura, se encuentra la Gerencia de Desarrollo Social, Educación y Cultura, que se encarga de gestionar todas las políticas y programas dirigidos al bienestar de los ciudadanos en estos ámbitos.

Dentro de la Gerencia de Desarrollo Social, Educación y Cultura, se encuentra la Subgerencia de Programas Sociales, un área clave que gestiona diversas iniciativas orientadas a mejorar la calidad de vida de los habitantes del distrito. Esta subgerencia se ocupa de diseñar, implementar y evaluar programas que abarcan distintos aspectos de la asistencia social, incluyendo la atención a sectores vulnerables.

Uno de los programas más relevantes bajo la responsabilidad de esta subgerencia es la Oficina Municipal de Atención a la Persona con Discapacidad (OMAPED), cuyo objetivo es promover la inclusión social y ofrecer apoyo a las personas con discapacidad en La Molina, facilitando su acceso a servicios y recursos para su desarrollo integral.

2.1.1.3. Dirección. Es aconsejable que los líderes en la organización ejerzan un liderazgo genuino, asumiendo la responsabilidad de las actividades ejecutivas y fomentando la motivación en todos los niveles de la estructura jerárquica. Para lograrlo, es crucial mejorar la comunicación, la coordinación y la colaboración entre equipos, además de estimular la creatividad y la innovación, haciendo uso de la tecnología de la información como aliada.

Por lo que, Chiavenato (2014) señala lo siguiente:

La dirección constituye la tercera función administrativa, desarrollándose posteriormente a la planeación y la organización. Una vez definidos los planes y establecida la estructura organizativa, el siguiente paso es garantizar que las actividades se ejecuten correctamente. El rol principal de la dirección es impulsar la acción y dinamismo dentro de la empresa, permitiendo su funcionamiento efectivo. Esta función está estrechamente vinculada con la ejecución de tareas, su puesta en marcha y, sobre todo, con la gestión del recurso humano, ya que se enfoca directamente en su desempeño y coordinación. (pp. 130).

Finalmente, para Reyes (2007), la dirección es la función responsable de liderar y orientar las actividades dentro de una empresa. Implica asumir el control, ejercer autoridad y garantizar una comunicación efectiva, además de delegar responsabilidades y supervisar las tareas de cada miembro de la organización. Su propósito principal es asegurar que todas las acciones se ejecuten de manera eficiente y efectiva, contribuyendo así al crecimiento y desarrollo organizacional. (pp. 29).

2.1.1.4. Control. Para Reyes (2007), el control “Implica la implementación de mecanismos de evaluación que permitan analizar los resultados actuales y anteriores en comparación con los objetivos planteados. Su propósito es determinar si se han alcanzado las metas esperadas y, en caso contrario, aplicar ajustes y mejoras para optimizar el desempeño.” (pp. 29).

El control es una función administrativa cuyo propósito es garantizar que lo planificado, organizado y ejecutado contribuya al cumplimiento de los objetivos establecidos. Este proceso se compone de cuatro etapas fundamentales: definir los estándares, supervisar el desempeño, comparar los resultados con los estándares establecidos y aplicar correcciones para eliminar desviaciones o inconsistencias. En cuanto a su alcance, el control se desarrolla en tres niveles: estratégico, táctico y operativo (Chiavenato, 2014, pp. 135).

Es fundamental establecer claramente la naturaleza y los sistemas de control según los procesos, niveles jerárquicos y áreas de la empresa. Las herramientas elegidas deben ser prácticas y efectivas para asegurar la calidad del trabajo realizado. Sería beneficioso para mejorar la cohesión y la gestión de la empresa contar con el apoyo técnico de entidades especializadas, tanto públicas como privadas, enfocadas en micro y pequeñas empresas.

2.1.1.5. Gestión por resultados. El Banco Mundial, en su informe "World Development Report 2004: Making Services Work for Poor People", describe la gestión por resultados como una estrategia clave para mejorar los servicios públicos en países en desarrollo. Para ellos, la GpR se centra en vincular el presupuesto y la asignación de recursos con los resultados concretos, como la mejora en los indicadores de pobreza o salud. Así mismo alinear incentivos para que las instituciones públicas y los servidores estén orientados hacia la obtención de resultados medibles, como el acceso a la educación o la reducción de la mortalidad infantil.

Behn (2003) en su artículo "Why Measure Performance? Different Purposes Require Different Measures", señala que la gestión por resultados es una herramienta clave para mejorar la rendición de cuentas y la efectividad del sector público. Define la GpR "como un enfoque que mide el desempeño en términos de resultados (outputs y outcomes), en lugar de centrarse solo en los inputs o insumos utilizados. Facilita la toma de decisiones basada en evidencia: Los gestores utilizan datos y resultados para ajustar las estrategias en tiempo real y mejorar el desempeño de las políticas."

Mayne (2007), en su artículo "Best Practices in Results-Based Management", define la GpR como una metodología que integra la planificación, implementación, monitoreo y evaluación de proyectos y políticas públicas con el objetivo de maximizar los resultados.

La gestión por resultados (GpR) en el Perú es un enfoque de la administración pública orientado a mejorar la eficiencia y efectividad del gobierno mediante la obtención de resultados concretos y medibles. Este enfoque se centra en cumplir objetivos que generen valor para la ciudadanía, buscando que las acciones del Estado estén alineadas con los resultados que benefician a la población de manera tangible.

Características clave de la Gestión por Resultados (GpR) en el Perú:

1. Orientación a resultados:

Se establece como prioridad no solo la ejecución de actividades, sino también los resultados y los impactos generados por estas. Esto significa que las políticas públicas, los programas y los proyectos no son evaluados únicamente por lo que hacen, sino por los cambios que generan en la sociedad.

2. Planificación estratégica:

La GpR requiere que las instituciones del Estado planifiquen y definan metas claras y medibles desde el inicio. Estas metas deben estar alineadas con los objetivos nacionales de desarrollo y con las demandas de los ciudadanos.

3. Seguimiento y evaluación:

Para asegurar que los resultados planificados se alcancen, se implementan sistemas de monitoreo y evaluación. Estos mecanismos permiten medir el desempeño de las instituciones, hacer ajustes en el camino y rendir cuentas a la ciudadanía.

4. Transparencia y rendición de cuentas:

La gestión por resultados promueve la transparencia en el uso de recursos públicos y la rendición de cuentas ante los ciudadanos, sobre todo en términos de los resultados obtenidos.

5. Uso eficiente de recursos:

Al focalizarse en resultados, el Estado busca utilizar los recursos de manera más eficiente, asignando presupuestos basados en las prioridades y necesidades que generen un mayor impacto social.

Finalmente, el propósito principal de la gestión por resultados en el Perú es mejorar la calidad de vida de los ciudadanos al asegurar que los esfuerzos del Estado y los recursos disponibles se traduzcan en resultados tangibles, como la reducción de la pobreza, mejoras en la educación, salud pública y otros indicadores clave de desarrollo.

Este enfoque busca que las políticas públicas no solo se implementen, sino que produzcan cambios positivos en la vida de las personas.

2.1.2. Calidad de servicio

Servicio

Los servicios son una forma de producto que consiste en actividades, beneficios o satisfacciones que se ofrecen en venta, y que son esencialmente intangibles y no tienen como resultado la propiedad de algo (Kotler y Armstrong, 2012)

El servicio se refiere al conjunto de actividades, acciones o eventos aislados o encadenados, que tienen una duración y ubicación específica, llevados a cabo mediante recursos humanos y materiales, y destinados a un cliente, ya sea individual o colectivo. Estas acciones siguen ciertos procesos, procedimientos y comportamientos que poseen valor económico, generando así beneficios o satisfacción como factor de diferenciación (Vargas y De la Vega, 2016, pp. 57).

Servicio Público

El servicio público es toda actividad de interés general llevada a cabo por la Administración pública o por concesionarios bajo su control, dirigida a la satisfacción de necesidades colectivas (García y Fernández, 1992)

A partir de ello, podemos mencionar que un servicio público es una actividad o función realizada por entidades gubernamentales o entidades privadas bajo regulación estatal, con el propósito de satisfacer necesidades colectivas o garantizar derechos fundamentales de los ciudadanos. Estos servicios son de interés general y están destinados a beneficiar a toda la comunidad, independientemente de su capacidad de pago.

Los servicios públicos abarcan una amplia gama de áreas, como salud, educación, transporte, seguridad pública, saneamiento, energía, justicia, entre otros. Se caracterizan por

ser financiados con fondos públicos, administrados por entidades gubernamentales o regulados para asegurar accesibilidad, equidad y calidad en la prestación.

La provisión de servicios públicos implica la planificación estratégica, la asignación eficiente de recursos y la implementación de políticas públicas diseñadas para cubrir las necesidades sociales y promover el bienestar general. La calidad y accesibilidad de estos servicios son fundamentales para garantizar la igualdad de oportunidades y mejorar la calidad de vida de los ciudadanos en una sociedad democrática y desarrollada.

La calidad del servicio se refiere al grado en que un producto o servicio cumple con las expectativas del consumidor. La calidad, en este contexto, es la percepción que el cliente tiene sobre el producto o servicio recibido. La industria produce el bien o proporciona el servicio, que luego es evaluado por el cliente, quien tiene una opinión particular sobre la calidad del bien o servicio adquirido (Moyano et al., 2011, p. 180).

Solórzano y Aceves (2013), en su artículo "La calidad en el servicio al cliente" publicado en la revista del Departamento de Contaduría y Finanzas del Instituto Tecnológico de Sonora, destacan que la calidad del servicio es un aspecto fundamental que todas las empresas deben garantizar. Independientemente de su tamaño, estructura o naturaleza de operaciones, las organizaciones deben demostrar su capacidad para sobresalir en este ámbito. Sin embargo, en muchos casos, las organizaciones manejan este aspecto de manera inadecuada, lo que impacta negativamente en su desarrollo y crecimiento. Por ello, es esencial definir claramente la importancia de la calidad de servicio y estructurar de manera óptima cómo llevarlo a cabo.

Chiavenato (2020), en su obra "Gestión del Talento Humano", define la calidad de servicio como "la percepción que el cliente tiene del cumplimiento de sus expectativas en relación con el servicio recibido". Esta definición pone énfasis en cómo la satisfacción del

cliente está estrechamente ligada a la capacidad de la organización para cumplir con las promesas hechas al cliente y superar sus expectativas cuando sea posible. También, subraya que la calidad del servicio no solo se refiere al resultado final entregado al cliente, sino también a la manera en que se proporciona el servicio, incluyendo la actitud del personal, la rapidez en la respuesta, la empatía y la resolución efectiva de problemas.

La calidad del servicio juega un papel fundamental en la satisfacción del cliente. Cuando un cliente se siente muy complacido con el bien o servicio brindado, es más probable que se convierta en cliente y/o usuario incondicional de la empresa, prefiriendo realizar sus compras de manera recurrente con un único proveedor y recomendando positivamente la empresa a otros. La calidad del servicio es esencial para posicionar una marca en el mercado. Esta calidad tiene un impacto directo en cómo funciona el producto o servicio, estando estrechamente relacionada con el valor percibido por el cliente y su satisfacción al ser definida como la ausencia de defectos.

2.1.2.1 Importancia de la calidad de servicio.

La calidad de servicio es importante porque mejorarla conduce a una mayor productividad en cualquier organización. A menudo son dos caras de la misma moneda, que ofrecen un enorme potencial para agregar valor a los clientes y a la empresa. El objetivo principal de cualquier empresa de servicios es proporcionar resultados satisfactorios a sus clientes, para que estos aporten ganancias a la empresa. Si los clientes están satisfechos con la calidad de un servicio, no estarán dispuestos a pagar mucho por el (Lovelock y Wirtz, 2015).

Por otra parte, Daft y Lindsay (2014) mencionan lo siguiente: La calidad del servicio es crucial porque abarca todas las actividades planificadas y sistemáticas diseñadas para proporcionar a los clientes productos (tanto bienes como servicios) de calidad adecuada, asegurando al mismo tiempo que estos cumplan con sus expectativas. El aseguramiento de la

calidad depende de la excelencia en dos aspectos clave del negocio: el diseño de productos y servicios, y el control de calidad durante la producción y la entrega de los productos o servicios. (pp. 4).

Es crucial brindar un servicio de calidad en el sector público por varias razones fundamentales. En primer lugar, la calidad del servicio impacta directamente en la satisfacción de los ciudadanos, quienes son los beneficiarios finales de los servicios públicos. Una buena calidad de servicio promueve la confianza y la credibilidad en las instituciones gubernamentales, fortaleciendo así la legitimidad del gobierno.

Además, un servicio de calidad contribuye a mejorar la eficiencia operativa del sector público, optimizando el uso de recursos limitados y reduciendo los costos administrativos. Esto se logra mediante la implementación de procesos más eficaces y transparentes, que a su vez fomentan la rendición de cuentas y la responsabilidad pública.

Asimismo, un servicio público de alta calidad facilita el cumplimiento de los objetivos y metas establecidos en las políticas públicas, promoviendo el desarrollo económico, social y ambiental de la comunidad. Esto incluye la provisión oportuna y efectiva de servicios básicos como educación, salud, seguridad y transporte, que son fundamentales para mejorar la calidad de vida de los ciudadanos.

Adicionalmente, la calidad del servicio en el sector público contribuye a la igualdad de acceso y oportunidades para todos los ciudadanos, independientemente de su condición socioeconómica o ubicación geográfica. Esto es esencial para asegurar la equidad y la justicia social dentro de la sociedad.

En resumen, brindar un servicio de calidad en el sector público no solo mejora la experiencia de los usuarios y fortalece la legitimidad gubernamental, sino que también impulsa

el desarrollo integral y sostenible de la comunidad, promoviendo valores de transparencia, eficiencia y responsabilidad en la gestión pública.

2.1.2.2 Características del servicio de calidad. Las características para un correcto servicio de calidad, son las siguientes:

- Debe cumplir sus objetivos
- Debe servir para lo que se diseñó
- Debe ser adecuado para el uso
- Debe solucionar las necesidades
- Debe proporcionar resultados

Del mismo modo, hay otras cualidades más detalladas, que serán responsabilidad del personal que trabaja en las organizaciones, ya que son competencias imprescindibles, especialmente para quienes interactúan directamente con los usuarios, estas pueden incluir:

- Formalismo: Capacidad para manejar el trabajo con seriedad y cuidado.
- Iniciativa: Apasionado y dinámico, tiende a tomar acción en una variedad de situaciones y responder o reaccionar rápidamente a los problemas.
- Ambición: El deseo de mejorar y crecer constantemente.
- Autocontrol: La capacidad de controlar tus emociones y otros aspectos de tu vida.
- Espíritu de servicio: Tener el deseo natural e implícito de ayudar y servir a los usuarios con dedicación.
- Habilidades de comunicación: La capacidad de construir relaciones cálidas y de alta calidad con otras personas.
- Colaboración: Tener la capacidad de poder trabajar en equipo y que esto sea agradable, a fin de alcanzar las metas propuestas.
- Actitud positiva: Ver lo bueno de cada cosa y todo con optimismo.

2.1.2.3 Gestión de la calidad en el Perú. El gran reto de la administración pública peruana no solo es llegar a cada rincón y zona de nuestro país, sino también que la prestación de bienes y servicios tenga la misma calidad. Esto permitirá generar las condiciones para que las personas puedan desarrollarse y se vayan cerrando las brechas hoy existentes. Desde hace varios años, la Secretaría de Gestión Pública desarrolla instrumentos y metodologías con este fin -tales como la Norma Técnica para la Gestión de Calidad de Servicios y la Plataforma para la Gestión de Reclamos- y capacitando a los servidores civiles en su aplicación.

En el 2002, se emite la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, en la que se establece de manera explícita que “la nueva gestión pública tendrá que estar orientada al servicio del ciudadano, la persona humana y la obtención de resultados”. En el 2012, se aprueba la Estrategia de Modernización de la Gestión Pública 2012-2016, donde se señala que el proceso de modernización debe estar enfocado en una gestión pública orientada a resultados que impacten en el bienestar del ciudadano y que asegure el acceso a servicios públicos de calidad. En ese sentido, se priorizan la mejora en la calidad de servicios, mediante la optimización de procesos, la simplificación administrativa y la estrategia de Mejor Atención al Ciudadano (MAC).

Para evidenciar el apoyo político a la gestión de la calidad en la administración pública, la PCM creó la Subsecretaría de Calidad de Atención al Ciudadano (SSCAC), como parte de la estructura interna de la SGP. La SSCAC se encarga de elaborar, implementar y evaluar normas, instrumentos y estrategias orientados a que las entidades públicas de los tres niveles de gobierno brinden una atención de calidad a la ciudadanía.

Asimismo, en la modificación de la Ley N° 276583, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, se señala como una de las principales acciones “mejorar la calidad de la prestación de bienes y servicios coadyuvando al cierre de brechas”.

2.1.2.4. Calidad de servicio en OMAPED. La calidad de servicio en OMAPED (Oficinas Municipales de Atención a las Personas con Discapacidad) debe caracterizarse por ser inclusiva, accesible y efectiva.

- **Inclusiva:** Debe asegurar que todos los servicios estén diseñados y ofrecidos de manera que puedan ser utilizados por personas con diferentes tipos de discapacidad, promoviendo la igualdad de acceso.
- **Accesible:** Los servicios deben ser físicamente accesibles y contar con la infraestructura adecuada para personas con movilidad reducida, así como con recursos de comunicación accesibles para personas con discapacidades sensoriales.
- **Efectiva:** Los servicios deben cumplir con las necesidades específicas de las personas con discapacidad de manera eficiente y oportuna, garantizando que las soluciones proporcionadas sean efectivas para mejorar su calidad de vida.
- **Empática:** El personal debe estar capacitado para tratar con sensibilidad y empatía a las personas con discapacidad, comprendiendo sus necesidades particulares y ofreciendo un trato respetuoso y amable en todo momento.
- **Proactiva:** Debe anticiparse a las necesidades y preocupaciones de las personas con discapacidad, ofreciendo soluciones y apoyo proactivo para facilitar su participación activa en la sociedad.
- **Transparente y participativa:** La OMAPED debe promover la transparencia en la gestión de sus servicios y fomentar la participación de las personas con discapacidad y sus familias en la mejora continua de los servicios ofrecidos.

En resumen, la calidad de servicio en OMAPED debe estar centrada en las personas, asegurando que todos los servicios sean accesibles, efectivos y proporcionados con empatía y respeto, promoviendo así la inclusión y el bienestar de las personas con discapacidad en la comunidad.

2.1.2.5. Dimensiones de la calidad de servicio

a) Elementos tangibles

Determinado por la apariencia y la condición de las instalaciones físicas, el equipo y la apariencia del personal de una organización (Armas, 2022). Esta dimensión abarca todos los elementos físicos relacionados con la prestación del servicio. Incluye la infraestructura, los equipos utilizados, la apariencia del personal, la señalización, la limpieza y el diseño de los espacios. Los usuarios asocian la calidad de servicio con la imagen y las condiciones del entorno en el que se atienden sus necesidades.

b) Fiabilidad

Evans y Lindsay (2014) definen la fiabilidad como la capacidad de cumplir lo prometido con seguridad y precisión. Como ejemplo, mencionan a los representantes de servicio al cliente que responden dentro del plazo comprometido, siguen las indicaciones del cliente, entregan facturas y estados de cuenta sin errores, y realizan reparaciones correctamente en el primer intento (pp. 166).

En relación con lo señalado, podemos interpretar que la fiabilidad en un servicio público se refiere a la capacidad de este servicio para operar de manera constante, predecible y efectiva en beneficio de los ciudadanos. Implica que los servicios públicos deben ser consistentes en la prestación de sus funciones, cumpliendo con los estándares establecidos y proporcionando resultados esperados de manera confiable. Por ejemplo, en el ámbito de la salud pública, la fiabilidad implica que los servicios médicos estén disponibles y accesibles cuando se necesiten, que los tratamientos sean efectivos y que las intervenciones se realicen de manera oportuna y segura. En resumen, la fiabilidad en un servicio público asegura que los

ciudadanos puedan confiar en la continuidad y calidad de los servicios recibidos para satisfacer sus necesidades colectivas de manera consistente y sin fallos significativos.

c) Capacidad de Respuesta

Habilidad de una empresa para reaccionar de manera oportuna y eficaz ante las necesidades y expectativas de los clientes. Una alta capacidad de respuesta implica tiempos de espera reducidos y una comunicación clara y efectiva.” La capacidad de respuesta se refiere a la disposición y rapidez con la que una organización atiende las solicitudes, dudas y problemas de sus clientes. Un servicio de calidad debe ofrecer atención ágil, personalizada y eficiente, minimizando los tiempos de espera y proporcionando soluciones oportunas. Esta dimensión también implica que los empleados sean proactivos y estén siempre dispuestos a asistir a los usuarios en cualquier requerimiento (Kotler y Keller, 2012)

d) Seguridad

Kotler y Keller (2012) Consideran que “la seguridad en la calidad de servicio se relaciona con la sensación de ausencia de riesgos, la honestidad de la empresa y la garantía de que el servicio será entregado de manera fiable y sin engaños”.

La seguridad está relacionada con la sensación de confianza que experimenta el usuario al momento de poder interactuar con una organización y su personal, producto del conocimiento de los colaboradores, la impresión de que sus datos están protegidos y la comunicación transparente.

La seguridad hace referencia a la confianza y credibilidad que los colaboradores de una organización transmiten a los usuarios. Incluye factores como el conocimiento y la competencia del personal, su cortesía en el trato y la capacidad de la empresa para garantizar

que sus servicios son seguros y confiables. Esta dimensión es clave en sectores donde la confianza es un factor crítico, como la banca, la salud y la educación.

e) Empatía

Kotler y Keller (2012) Consideran que “la empatía en la calidad de servicio implica escuchar activamente al cliente, mostrar sensibilidad ante sus problemas y esforzarse por ofrecer soluciones adaptadas a su situación particular”. La empatía implica que la organización brinde una atención individualizada y personalizada a los usuarios, demostrando comprensión y preocupación por sus necesidades. Los usuarios valoran un trato humano, cercano y respetuoso, donde sientan que su bienestar es una prioridad. Esto requiere que el personal escuche activamente, entienda los problemas de los clientes y busque soluciones adaptadas a sus circunstancias.

III. MÉTODO

3.1. Tipo de investigación

El presente trabajo de investigación es de tipo básico descriptivo.

La investigación básica, también conocida como investigación pura o fundamental, se enfoca en ampliar el conocimiento científico y teórico sobre un área determinada sin tener en cuenta su aplicación práctica inmediata (Cruz, 2020). El principal objetivo de este tipo de investigación es comprender los fenómenos naturales o sociales, descubrir principios generales y establecer teorías. En general, se realiza con el propósito de expandir el acervo de conocimientos en una determinada disciplina y no se centra en resolver problemas específicos (Ballestín y Fàbregues, 2019).

La investigación descriptiva, se dedica a describir un fenómeno o situación de manera detallada. Se utiliza para crear una representación precisa de eventos, personas o lugares (Arias y Covinos, 2021).

Dentro de los estudios descriptivos, éste es correlacional, porque busca determinar si existe una relación estadística entre dos o más variables, sin necesariamente demostrar una relación de causa y efecto (Ramírez y Callegas, 2020). Las principales características que posee son:

- Enfoque en relaciones: Busca determinar si existe una correlación o relación estadística entre dos o más variables, es decir, si los cambios en una variable se relacionan de alguna manera con los cambios en otra variable.
- Variables independientes y dependientes: En una investigación correlacional, se identifican al menos dos tipos de variables: las variables independientes (las que se consideran como posibles causas o predictores) y las variables dependientes (las que se consideran como

resultados o efectos). Se analiza si existe una relación entre las variables independientes y las variables dependientes.

- No hay manipulación: No se manipulan deliberadamente las variables independientes. Se observan y registran naturalmente como existen en el contexto real o se recopilan datos ya existentes.

- Diseño Observacional: Usado para recopilar datos sobre las variables de interés. Esto puede incluir observación directa, encuestas, cuestionarios o análisis de registros y bases de datos existentes.

- Coeficiente de correlación: Es una herramienta estadística clave en la investigación correlacional. Este coeficiente (como el coeficiente de correlación de Pearson o el coeficiente de correlación de Spearman) mide la fuerza y dirección de la relación entre dos variables. Puede variar de -1 (correlación negativa perfecta) a 1 (correlación positiva perfecta), con 0 indicando ausencia de correlación.

La presente investigación tiene también un diseño transversal que significa que los datos fueron recolectados en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado.

El enfoque es cuantitativo porque los resultados serán plasmados en un valor numérico y porcentajes. Este enfoque se distingue por su énfasis en la medición y el análisis numérico de datos. Este método se caracteriza por la recopilación sistemática de información que puede ser cuantificada, seguida de un análisis riguroso mediante técnicas estadísticas. A diferencia del enfoque cualitativo, que busca comprender a fondo los fenómenos sociales desde la perspectiva de los participantes, el enfoque cuantitativo se enfoca en la obtención de resultados cuantitativos que permiten establecer relaciones causales y patrones de comportamiento a gran escala.

3.2. Ámbito temporal y espacial

El ámbito temporal de la investigación ha comprendido el periodo del año 2024.

En tanto, al ámbito espacial, la investigación se desarrolló en el distrito de La Molina, siendo la información proporcionada por los usuarios de la Oficina Municipal de Atención a la Persona con Discapacidad- OMAPED.

3.3. Variables

Variable Dependiente

Calidad de Servicio

Chiavenato (2020), define la calidad de servicio como "la percepción que el cliente tiene del cumplimiento de sus expectativas en relación con el servicio recibido". Esta definición pone énfasis en cómo la satisfacción del cliente está estrechamente ligada a la capacidad de la organización para cumplir con las promesas hechas al cliente y superar sus expectativas cuando sea posible.

Variable Independiente

Percepción de la Gestión Administrativa

La gestión administrativa es el proceso mediante el cual se planifican, organizan, dirigen y controlan los recursos de una organización (humanos, materiales, financieros, tecnológicos, etc.) con el fin de alcanzar objetivos de manera eficiente y eficaz. (Chiavenato, 2018). Desde el punto de vista de los usuarios, se refiere a como interpretan y valoran los procesos administrativos implementados por la entidad.

3.4. Población y muestra

La población es: “el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones” (Hernández et al., 2014, p. 174).

En este caso, nuestra población está conformada por 149 usuarios de OMAPED de la Municipalidad Distrital de la Molina.

En el caso de Palella y Martins (2008), definen la muestra como: "...una parte o el subconjunto de la población dentro de la cual deben poseer características reproducen de la manera más exacta posible” (pp. 93). En la presente investigación, luego de aplicar la formula correspondiente, se tomó como muestra a 108 usuarios de la OMAPED de la Municipalidad de La Molina.

$$n = \frac{NZ^2pq}{e^2(N-1) + Z^2pq}$$

$$n = \frac{149 \times (1.96)^2 \times 0.5 \times 0.5}{(0.05)^2 \times (149 - 1) + (1.96)^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$n = \frac{143.0896}{1.3304} = 107.6$$

Sustituyendo los valores:

- N= 149
- Z=1.96 (nivel de confianza del 95%)
- p=0.5 (proporción de éxito)
- q=0.5 (proporción complementaria)
- E=0.05 (5% de margen de error)

3.5 Instrumentos

Dentro de los instrumentos de recolección de datos, se encuentra el de la información primaria obtenida con base en encuestas realizadas en el ámbito de estudio.

Considerando así nuestra principal fuente de información, que responde a los objetivos planteados en el trabajo de investigación. Para la elaboración del presente estudio se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario.

3.5.1. *Validez y confiabilidad del instrumento*

3.5.1.1. Validez. En toda investigación, siempre que se elabora un instrumento se debe contrarrestar su validez. Al respecto, la validez del instrumento fue dada por 3 expertos, específicamente 3 administradores especialistas en el tema. Estos evaluaron el contenido, como la claridad y congruencia en la redacción de cada ítem para aprobar su respectiva aplicación. Al respecto, Pandey y Pandey (2021) sostienen que es un conjunto de opiniones que pueden brindar especialistas en base a la estructuración al momento de operacionalizar variables.

3.5.1.2. Confiabilidad. Respecto a la confiabilidad, se considera como fiable un instrumento cuando el grado en la aplicación repetida logrando similares y consistente durante el tiempo (Hernández y Mendoza, 2018). Bajo ese sentido, se utilizará el coeficiente de Alpha de Cronbach cuya función implica comprobar la recopilación adecuada o no del instrumento a través de valores 0-1 en la consistencia interna.

Tabla 1

Resultados de la confiabilidad de la variable: Percepción de la Gestión Administrativa

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,883	15

El instrumento utilizado para medir la variable Percepción de la Gestión Administrativa obtuvo un valor de confiabilidad de 0,883, lo que es superior a 0.80, indicando que el instrumento tiene un nivel de confiabilidad adecuado para su aplicación.

Tabla 2

Resultados de confiabilidad de la variable: Calidad de servicio

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,963	20

El instrumento utilizado para medir la variable Percepción de la Gestión Administrativa obtuvo un valor de confiabilidad de 0,963, lo que es superior a 0.90, indicando que el instrumento tiene un nivel de confiabilidad excelente para su aplicación.

3.6. Procedimientos

Para la realización del presente trabajo de investigación, se siguieron los siguientes pasos: En primer lugar, elaborar el cuestionario, el cual fue digitalizado en la plataforma de Google Forms, organizando las preguntas en un formato lógico y amigable para el usuario.

Este cuestionario incluyó preguntas, de opción múltiple, organizadas en secciones según las variables de estudio.

Es preciso señalar que, antes de su aplicación el cuestionario fue sometido a una validación de contenido con la ayuda del asesor.

Posteriormente, se compartió, el enlace del formulario, con los participantes seleccionados a través de medios digitales, como correos electrónicos y grupos de WhatsApp. En el mensaje se incluyó una breve explicación del propósito de la investigación, instrucciones para responder y un mensaje de agradecimiento por su colaboración. Cabe precisar que se les informó a los participantes que sus respuestas serían tratadas de forma confidencial y anónima, cumpliendo con las normas éticas y legales aplicables en la investigación.

El formulario permaneció abierto durante una semana, tiempo durante el cual se realizaron seguimientos para garantizar una tasa de respuesta adecuada. La plataforma Google Forms permitió almacenar automáticamente las respuestas en una base de datos en tiempo real, facilitando la supervisión del progreso.

3.7. Análisis de datos

Los datos recopilados fueron exportados desde Google Forms a una hoja de cálculo (formato Excel) para su organización y análisis posterior. Luego se tabuló en el programa de estadística SPSS 26 consiguiendo contrastar las hipótesis para medir la incidencia de una variable sobre otra.

Para la prueba de hipótesis al ser variables ordinales se utilizó la prueba estadística no paramétrica Rho de Spearman.

3.8. Consideraciones éticas

- **No plagio**

La presente investigación sigue la debida ética profesional ya que, a todos los investigadores se les otorga crédito por sus ideas, evaluaciones, resultados, etc. Citándolos de manera correcta y no atribuyéndonos estudios cuya autoría no es la nuestra.

- **Anonimato**

El instrumento aplicado, cuestionario, se realizó de forma anónima con el fin de mantener la confidencialidad y total privacidad de las respuestas proporcionadas por cada usuario según su propio criterio y obtener resultados reales y veraces.

IV. RESULTADOS

En este apartado, se presentan resultados descriptivos e inferenciales de la información recopilada por los instrumentos del estudio, al realizar el análisis estadístico respectivo.

4.1. Resultados descriptivos

4.1.1 Variable 1. Percepción de la Gestión Administrativa

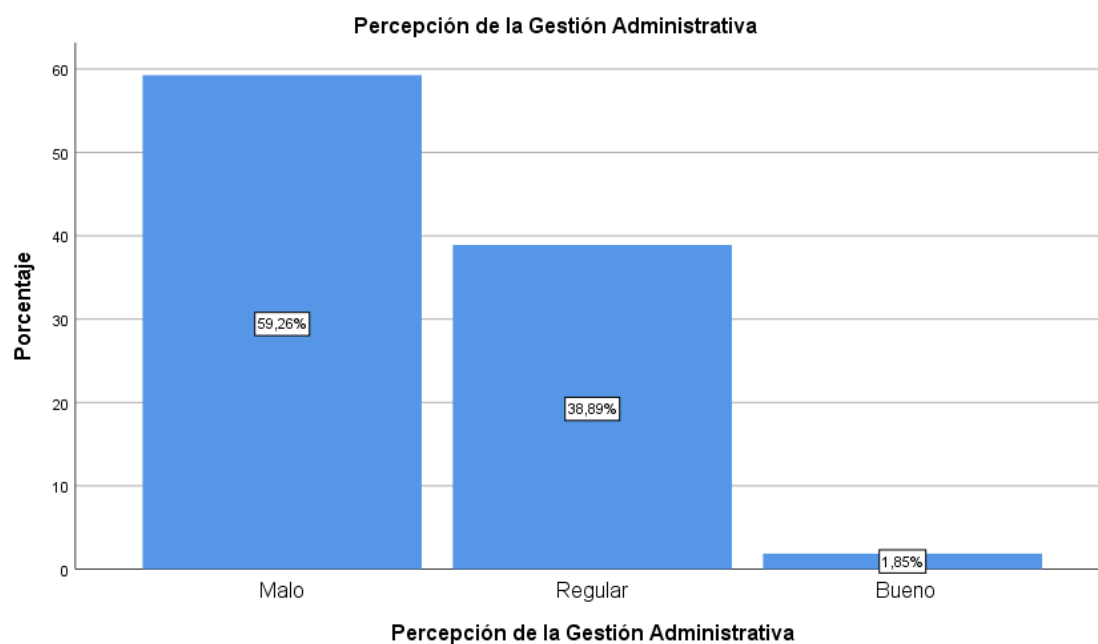
Tabla 3

Resultados Descriptivos de la variable Percepción de la Gestión Administrativa

Percepción de la Gestión Administrativa					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	64	59,3	59,3	59,3
	Regular	42	38,9	38,9	98,1
	Bueno	2	1,9	1,9	100,0
	Total	108	100,0	100,0	

Figura 1

Resultados Descriptivos de la variable Percepción de la Gestión Administrativa



En cuanto a la variable de la Percepción de la Gestión Administrativa, se advierte que la mayoría de los encuestados tiene una opinión desfavorable sobre la Gestión Administrativa de la OMAPED de la municipalidad de La Molina. En detalle, el 59.26% de los participantes consideró que la Gestión Administrativa en dicha entidad es mala o deficiente, mientras que un 38.89% la evaluó como regular. Únicamente el 1.85% manifestó una valoración buena o positiva de la gestión. Estos resultados reflejan que la mayoría de los encuestados percibe la administración de la institución con cierto nivel de insatisfacción, lo que sugiere la necesidad de implementar mejoras sustanciales.

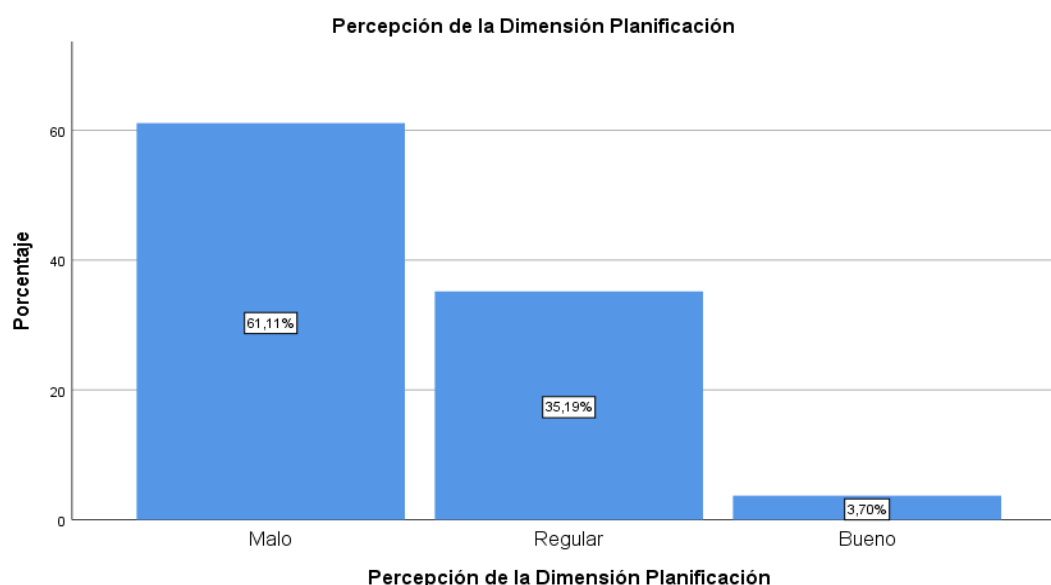
Tabla 4

Resultados a nivel de la Dimensión Planeación

Dimensión Planeación					Porcentaje
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	acumulado
Válido	Malo	66	61,1	61,1	61,1
	Regular	38	35,2	35,2	96,3
	Bueno	4	3,7	3,7	100,0
	Total	108	100,0	100,0	

Figura 2

Resultados a nivel de la Dimensión Planeación



En relación con la dimensión de planeación, según la percepción de los usuarios de la OMAPED de la municipalidad de La Molina, la figura 4 muestra que el 61.11% de los encuestados considera que la planificación en la Oficina Municipal de Atención a la Persona con Discapacidad (OMAPED) durante el año 2024 es mala o deficiente; un 35.19% la evalúa como regular o aceptable, mientras que solo el 3.70% la califica como buena o adecuada. Estos resultados reflejan que la institución aún no ha logrado una planificación óptima que este acorde a sus necesidades.

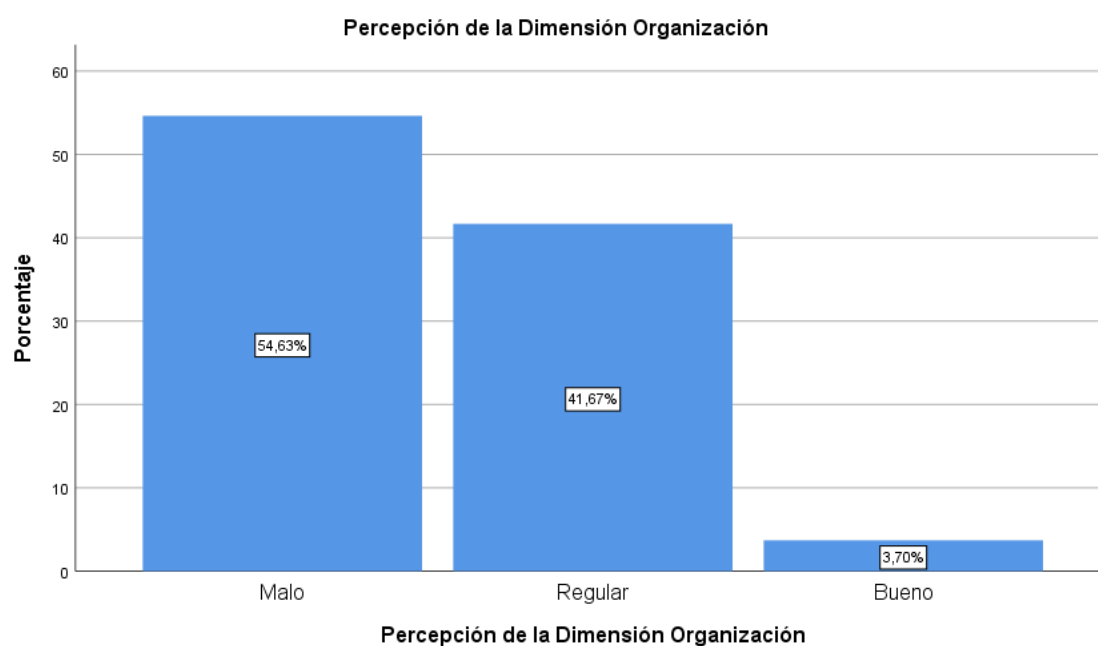
Tabla 5

Resultados a nivel de la Dimensión Organización

Dimensión Organización					Porcentaje acumulado
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	
Válido	Malo	59	54,6	54,6	54,6
	Regular	45	41,7	41,7	96,3
	Bueno	4	3,7	3,7	100,0
	Total	108	100,0	100,0	

Figura 3

Resultados a nivel de la Dimensión Organización



En cuanto a la dimensión de organización, de acuerdo con la percepción de los usuarios de la OMAPED de la municipalidad de La Molina, el 54.63% de los encuestados considera que el nivel de organización en la Oficina Municipal de Atención a la Persona con Discapacidad (OMAPED) durante el año 2024 es mala, mientras que un 41.67% lo califica como regular y solo el 3.70% lo percibe como bueno o adecuado. Estos resultados evidencian la existencia de deficiencias en la estructura organizativa de la institución, lo que podría afectar la calidad del servicio brindado. Por lo tanto, se hace necesario implementar estrategias de mejora que fortalezcan la planificación y optimicen los procesos administrativos.

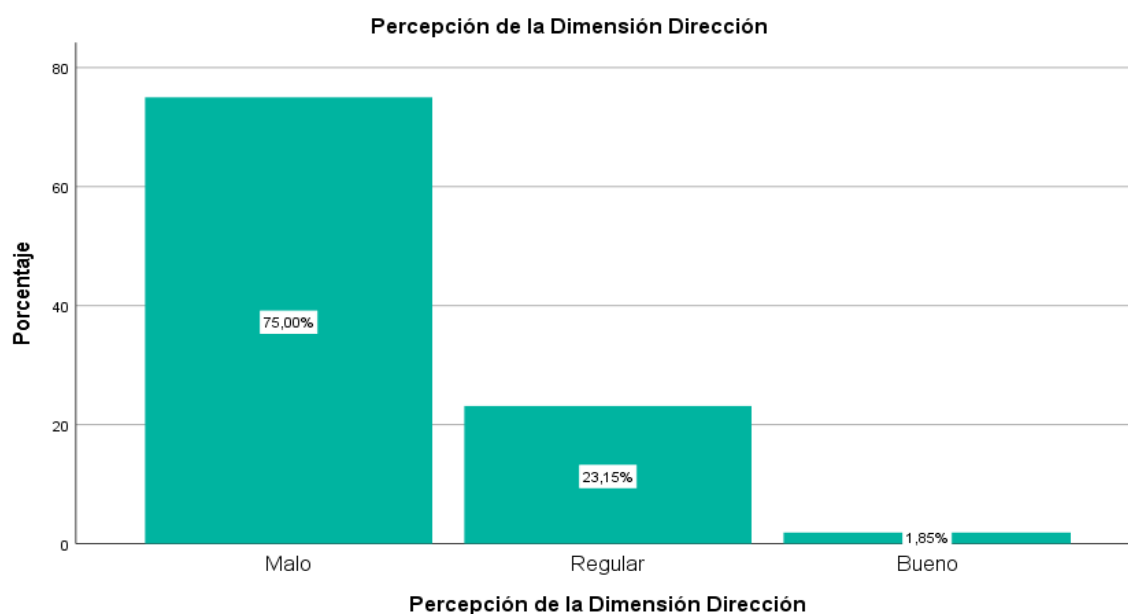
Tabla 6

Resultados a nivel de la Dimensión Dirección

Dimensión Dirección					Porcentaje acumulado
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	
Válido	Malo	81	75,0	75,0	75,0
	Regular	25	23,1	23,1	98,1
	Bueno	2	1,9	1,9	100,0
	Total	108	100,0	100,0	

Figura 4

Resultados a nivel de la Dimensión Dirección



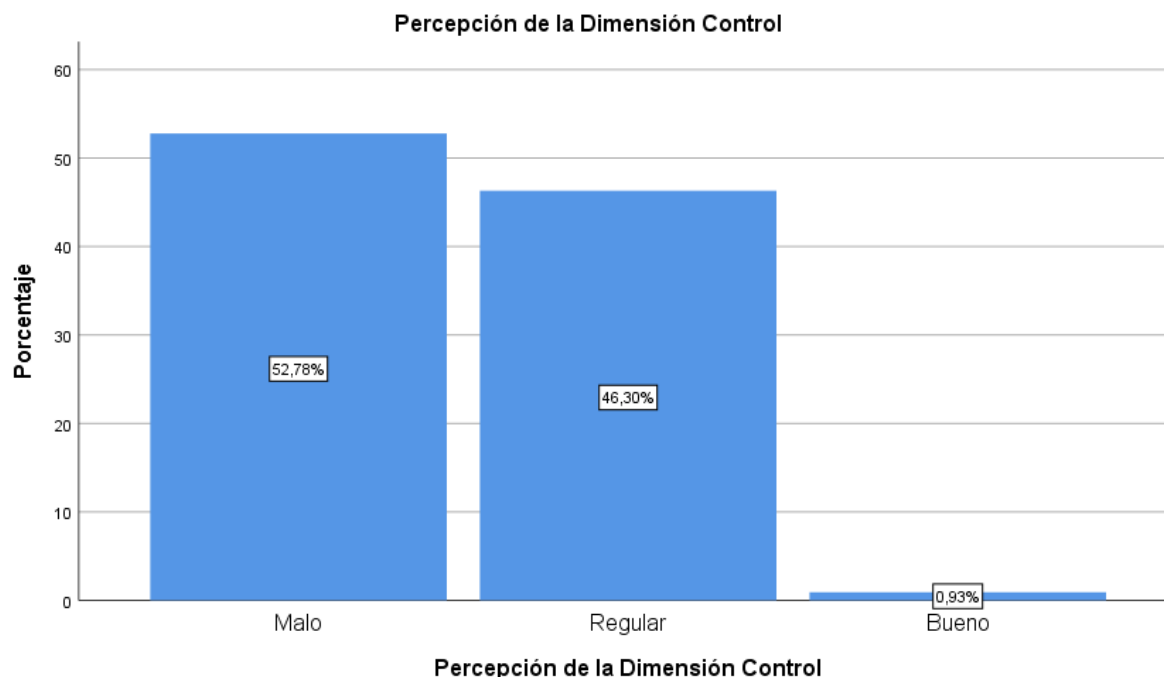
En relación con la dimensión de dirección, según la percepción de los usuarios de la OMAPED de la municipalidad de La Molina, el 75.00% de los encuestados considera que la gestión directiva en la Oficina Municipal de Atención a la Persona con Discapacidad (OMAPED) durante el año 2024 es deficiente, mientras que un 23.15% la califica como regular y solo un 1.85% la percibe como adecuada o eficiente.

Estos resultados evidencian debilidades en la capacidad de liderazgo y gestión dentro de la institución, lo que podría afectar la eficiencia operativa y el cumplimiento de sus objetivos. Cabe destacar que, dentro de esta dimensión, se realizaron consultas sobre aspectos clave como la capacidad de los jefes para motivar al personal en el logro de metas y su nivel de liderazgo dentro del equipo de trabajo. Esto sugiere la necesidad de fortalecer la dirección a través de estrategias que fomenten una gestión más efectiva, participativa y orientada a resultados.

Tabla 7

Resultados a nivel de la Dimensión Control

Percepción de la Dimensión Control					Porcentaje
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	acumulado
Válido	Malo	57	52,8	52,8	52,8
	Regular	50	46,3	46,3	99,1
	Bueno	1	,9	,9	100,0
	Total	108	100,0	100,0	

Figura 5*Resultados a nivel de la Dimensión Control*

En relación con la dimensión de Control, según la percepción de los usuarios de la OMAPED de la municipalidad de La Molina, el 52.78% de los encuestados considera que el control realizado por las autoridades o jefes inmediatos en la Oficina Municipal de Atención a la Persona con Discapacidad (OMAPED) durante el año 2024 es malo o deficiente, mientras que un 46.30% la califica como regular y solo un 0.93% la percibe como bueno o adecuado. Es preciso señalar que el **control en una institución** es un proceso mediante el cual se supervisa, evalúa y corrige el uso de los recursos, el cumplimiento de los objetivos y la calidad de los servicios brindados. A fin de garantizar la eficiencia, la transparencia y la legalidad en la gestión pública, previniendo irregularidades y mejorando el desempeño institucional.

4.1.2 Variable 2. Calidad de Servicio

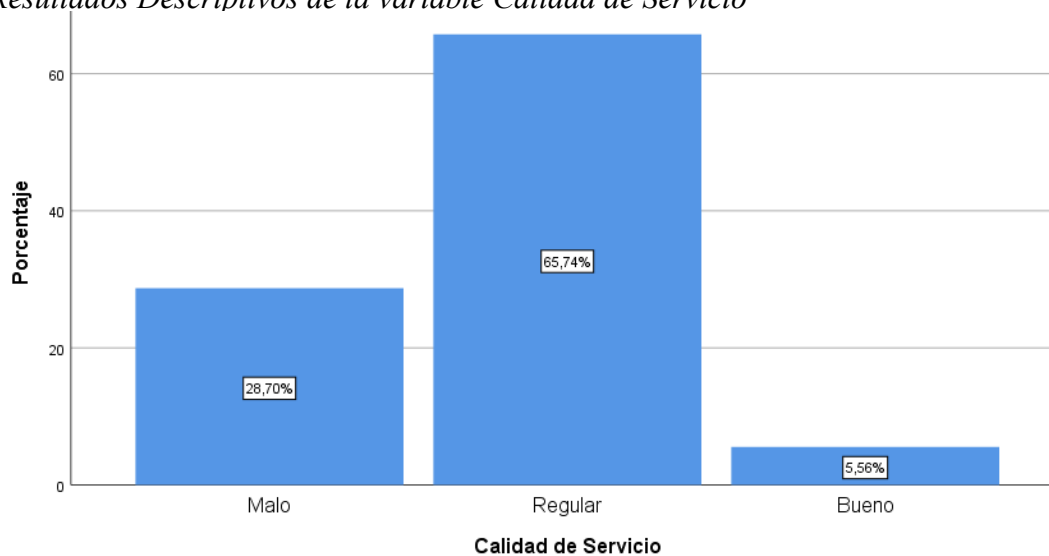
Tabla 8

Resultados Descriptivos de la variable Calidad de servicio

		Calidad de Servicio			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Calidad de Servicio Mala	31	28,7	28,7	28,7
	Calidad de Servicio Regular	71	65,7	65,7	94,4
	Calidad de Servicio Buena	6	5,6	5,6	100,0
	Total	108	100,0	100,0	

Figura 6

Resultados Descriptivos de la variable Calidad de Servicio



En cuanto a la variable de Calidad de Servicio, se observa que la mayoría de los encuestados percibe un nivel de calidad intermedio. Específicamente, el 65.74% de los participantes calificó el servicio como regular, mientras que un 28.70% lo evaluó como malo o deficiente. Solo un 5.56% expresó una percepción positiva o satisfactoria sobre la calidad del servicio brindado.

Estos resultados evidencian que la institución no está logrando cumplir plenamente con las expectativas y necesidades de sus usuarios, lo que podría afectar la satisfacción y confianza en la gestión. Esto sugiere la necesidad de implementar estrategias de mejora en la atención, eficiencia y calidad de los servicios ofrecidos.

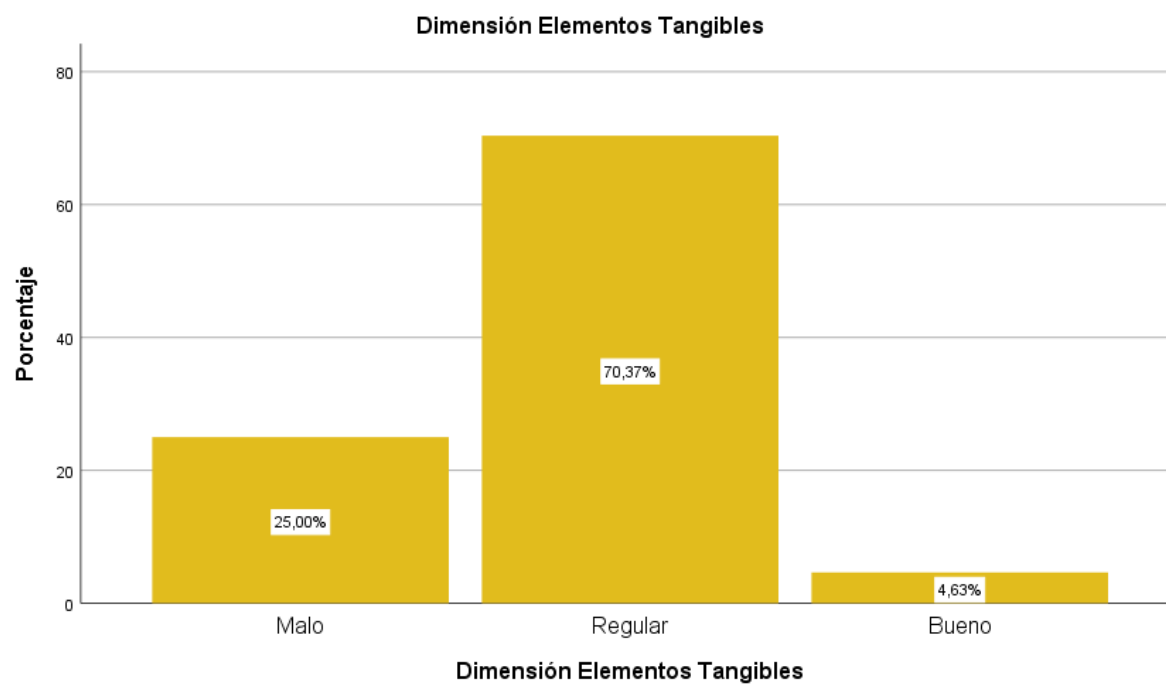
Tabla 9

Resultados a nivel de la Dimensión Elementos Tangibles

Dimensión Elementos Tangibles					Porcentaje acumulado
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	
Válido	Malo	27	25,0	25,0	25,0
	Regular	76	70,4	70,4	95,4
	Bueno	5	4,6	4,6	100,0
	Total	108	100,0	100,0	

Figura 7

Resultados a nivel de la dimensión Elementos Tangibles



En la Figura 7 se presentan los resultados de la encuesta aplicada a 108 usuarios de la Oficina Municipal de Atención a la Persona con Discapacidad (OMAPED). Esta dimensión incluyó consultas sobre el adecuado acondicionamiento de las oficinas donde labora el personal de OMAPED, así como la seguridad y adecuación de la infraestructura física para el desarrollo de las diversas actividades programadas. También se evaluó la disponibilidad de equipos de última generación.

Los resultados muestran que el 70.37% de los encuestados considera que estas condiciones son regulares, mientras que el 25.00% las califica como deficientes y solo un 4.63% opina que cumplen con todos los requisitos necesarios.

La OMAPED de la Municipalidad de La Molina cuenta con una infraestructura relativamente moderna y segura. Sin embargo, las oficinas o espacios no están implementadas de manera óptima, lo que se refleja en los resultados obtenidos en la encuesta.

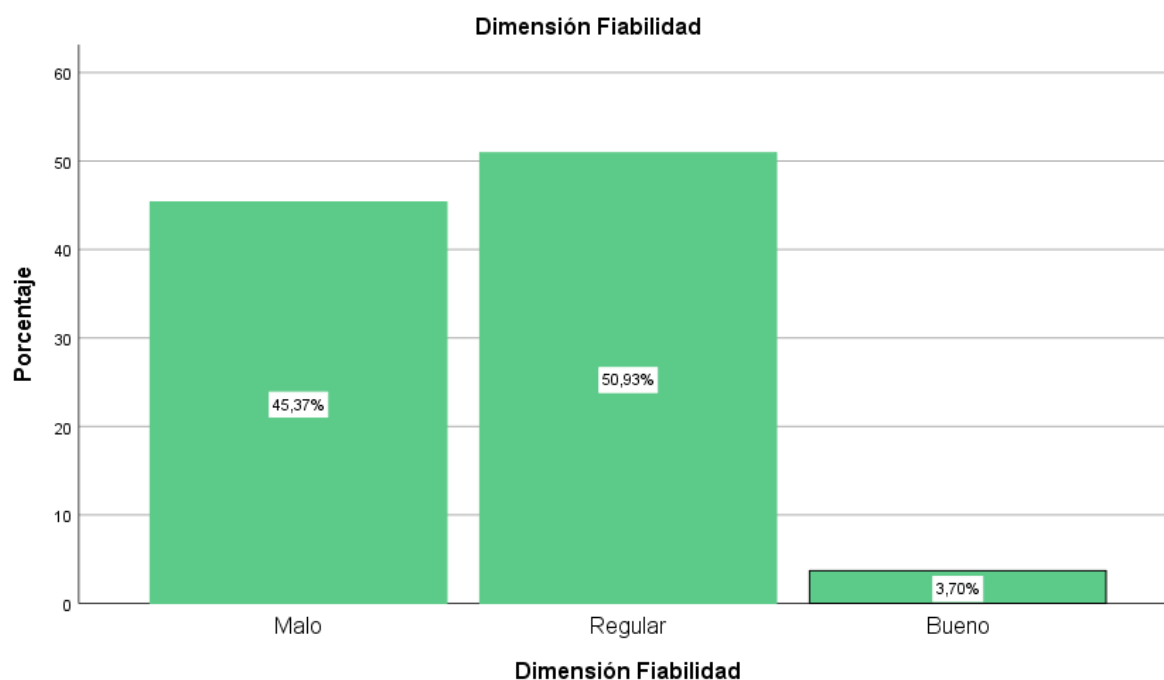
Tabla 10

Resultados a nivel de la Dimensión Fiabilidad

Dimensión Fiabilidad					Porcentaje
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	acumulado
Válido	Malo	49	45,4	45,4	45,4
	Regular	55	50,9	50,9	96,3
	Bueno	4	3,7	3,7	100,0
	Total	108	100,0	100,0	

Figura 8

Resultados a nivel de la Dimensión Fiabilidad



En la figura presentada, se observa que el 50.93% de los encuestados califica la dimensión de fiabilidad en un nivel regular. Esto indica que, si bien existen aspectos que cumplen con las expectativas, aún hay oportunidades de mejora en la prestación de los servicios. Por otro lado, un porcentaje significativo de usuarios podría percibir inconsistencias o falta de confianza en ciertos procesos.

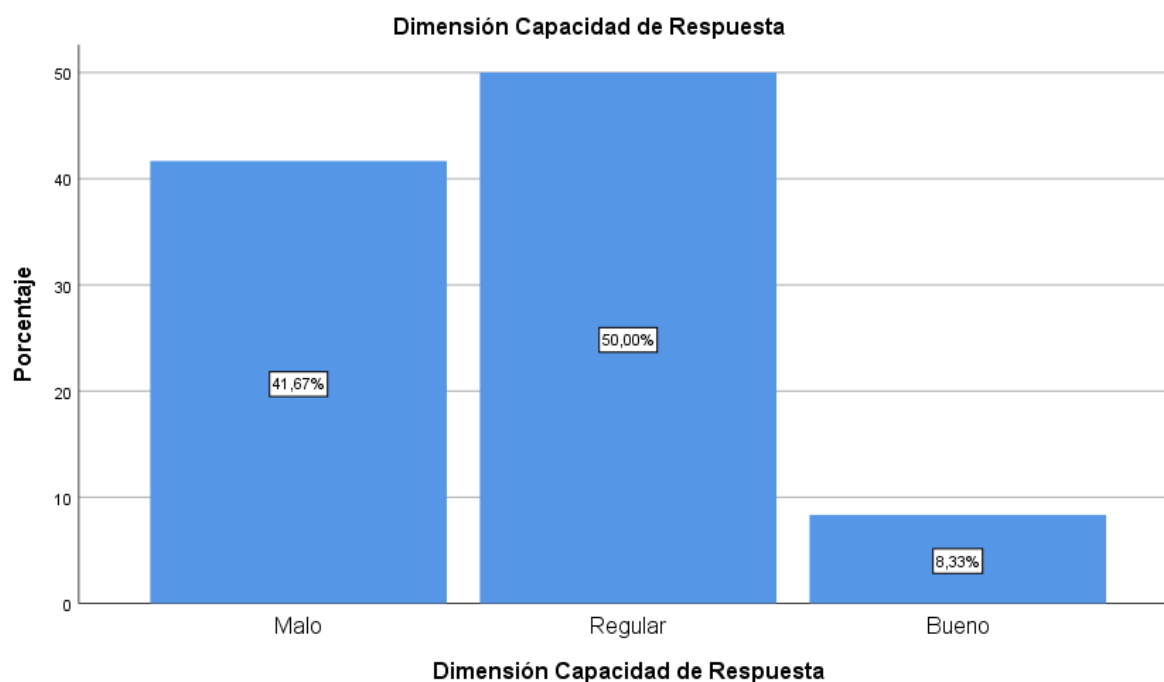
Tabla 11

Resultados a nivel de la Dimensión Capacidad de Respuesta

Dimensión Capacidad de Respuesta					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	45	41,7	41,7	41,7
	Regular	54	50,0	50,0	91,7
	Bueno	9	8,3	8,3	100,0
	Total	108	100,0	100,0	

Figura 9

Resultados a nivel de la Dimensión Capacidad de Respuesta



El cuestionario fue aplicado a 108 usuarios de OMAPED, de las cuales el 50% considera que la dimensión de capacidad de respuesta es regular, mientras que el 41.67% la califica como deficiente. Estos resultados reflejan que la capacidad de respuesta en la OMAPED de La Molina es limitada, lo que se traduce en tiempos de espera prolongados, información poco clara o errónea y soluciones que no satisfacen completamente las necesidades de los usuarios.

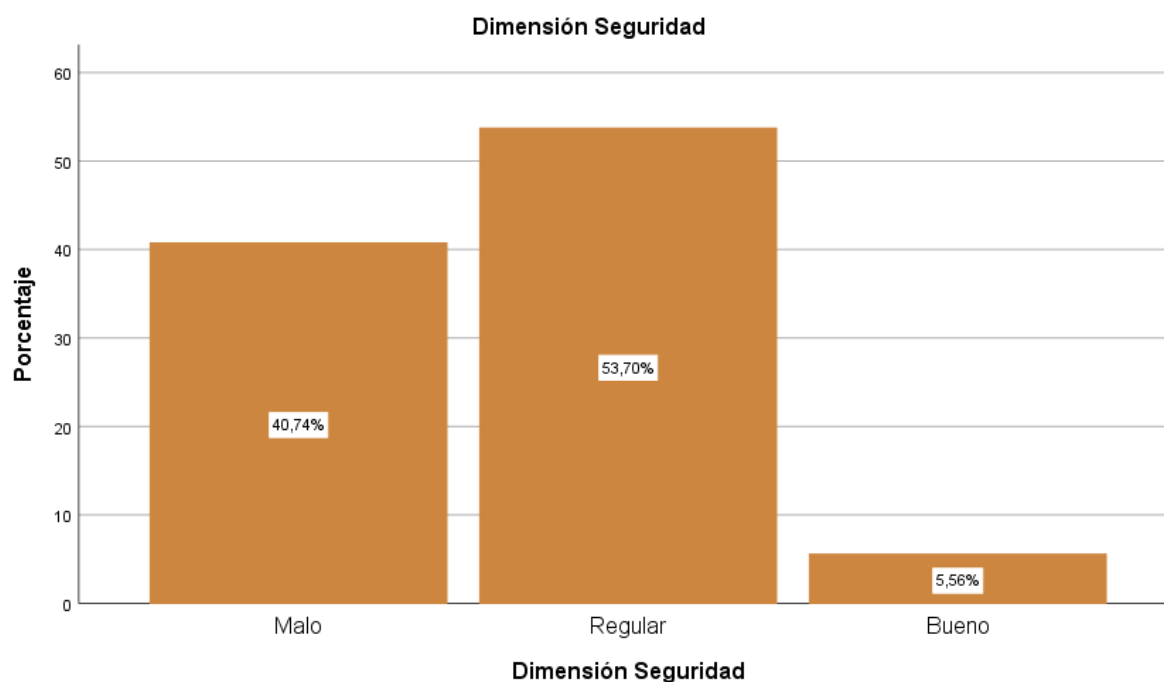
Tabla 12

Resultados a nivel de la dimensión Seguridad

Dimensión Seguridad					Porcentaje
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	acumulado
Válido	Malo	44	40,7	40,7	40,7
	Regular	58	53,7	53,7	94,4
	Bueno	6	5,6	5,6	100,0
	Total	108	100,0	100,0	

Figura 10

Resultados a nivel de la dimensión Seguridad



El 53.70% de los encuestados considera que la dimensión de seguridad es regular. Esto sugiere que la entidad presenta deficiencias en la protección de la información confidencial de sus usuarios, evidenciando la necesidad de fortalecer sus medidas de seguridad para garantizar un resguardo más eficaz y confiable. Además, estos datos reflejan que muchos usuarios no se sienten seguros al realizar consultas al personal, ya que los trámites no se llevan a cabo con altos estándares de calidad ni se les dedica el tiempo necesario para una adecuada atención.

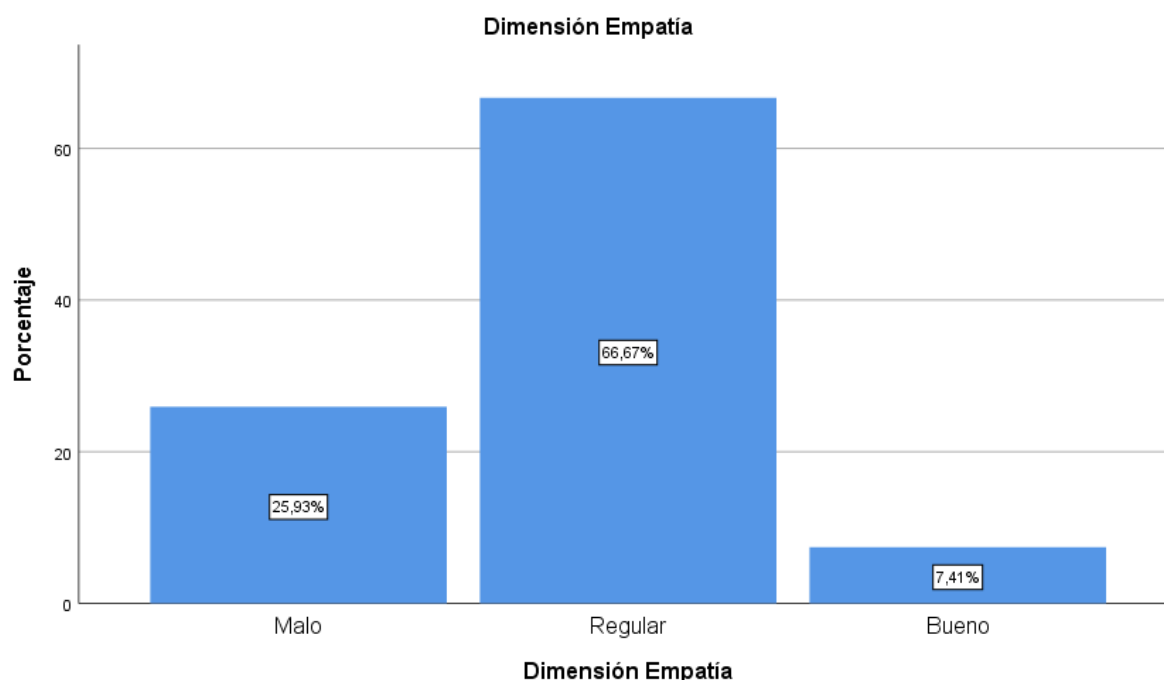
Tabla 13

Resultados a nivel de la dimensión Empatía

Dimensión Empatía					Porcentaje acumulado
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	
Válido	Malo	28	25,9	25,9	25,9
	Regular	72	66,7	66,7	92,6
	Bueno	8	7,4	7,4	100,0
	Total	108	100,0	100,0	

Figura 11

Resultados a nivel de la dimensión Empatía



La Figura 11 muestra que el 66.67% de los usuarios considera que la dimensión de empatía es regular, mientras que solo un 7.41% la califica como buena. Esto evidencia que, en la OMAPED de La Molina, los colaboradores tienen una comprensión limitada de las necesidades y preocupaciones de los usuarios. Cabe destacar que esta oficina tiene como principal beneficiario a las personas con discapacidad, por lo que la empatía es un factor esencial para brindar un servicio de calidad y garantizar una atención más inclusiva y humanizada.

4.2. Presentación de Análisis inferencial

4.2.1. Prueba de normalidad

En este apartado se muestra cómo se distribuyen los datos desde el punto de vista normal o no, para establecer los criterios de decisión de la siguiente manera: Si el valor $p \leq 0,05$ los datos no están distribuidos normalmente.

Tabla 14*Prueba de Normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Percepción de la Gestión Administrativa	,129	108	,000
Calidad de Servicio	,108	108	,003

a. Corrección de significación de Lilliefors

En este referente se observa que el tamaño de la muestra supero los 50 sujetos de estudio, por lo que se consideró el uso de la prueba estadística Kolmogórov-Smirnov.

Según se evidencia en la tabla 1, en todos los casos donde el valor de significancia es inferior a 0.05, se confirma que los datos de ambas variables y dimensiones no se distribuyen de manera normal. Por consiguiente, se hace necesario emplear la prueba no paramétrica de Rho de Spearman para realizar la comparación de las hipótesis de estudio.

4.2.2. Prueba de hipótesis**Hipótesis general**

Ho: No Existe relación directa entre la percepción de la gestión administrativa y la calidad de servicio de la OMAPED de la municipalidad de La Molina 2024.

Ha: Existe relación directa entre la percepción de la gestión administrativa y la calidad de servicio de la OMAPED de la municipalidad de La Molina 2024.

Tabla 15*Correlación Percepción de la Gestión Administrativa y Calidad de Servicio*

Correlaciones			Percepción de la Gestión Administrativa	Calidad de Servicio
Rho de Spearman	Percepción de la Gestión Administrativa	Coefficiente de correlación	1,000	,682**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	108	108
	Calidad de Servicio	Coefficiente de correlación	,682**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	108	108

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

Según los datos presentados en la Tabla 15, existe suficiente evidencia estadística para afirmar que la variable *Percepción de la Gestión Administrativa* se relaciona significativamente con la variable *Calidad del Servicio*. Con un p-valor de 0.000 y un coeficiente de correlación de Spearman (*rho*) de 0.682, se evidencia una relación positiva alta entre ambas variables. Esto indica que una mejor percepción de la gestión administrativa está asociada con un mayor servicio de calidad.

Hipótesis específica 1

Ho: No existe relación entre la percepción de la gestión administrativa en la dimensión planeación con la calidad del servicio brindado a los usuarios de la OMAPED de la municipalidad de La Molina 2024.

Ha: Existe relación entre la percepción de la gestión administrativa en la dimensión planeación con la calidad del servicio brindado a los usuarios de la OMAPED de la municipalidad de La Molina 2024.

Tabla 16*Correlación entre la Dimensión Percepción de la Planeación y Calidad de Servicio*

Correlaciones			Percepción de la Planeación	Calidad de Servicio
Rho de Spearman	Dimensión Percepción de la Planeación	Coeficiente de correlación	1,000	,629**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	108	108
	Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	,629**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	108	108

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

De acuerdo a los datos presentados en la Tabla 16, existe suficiente evidencia estadística para afirmar que existe correlación entre la dimensión Percepción de la planeación y Calidad del Servicio. Con un p-valor de 0.000 y un coeficiente de correlación de Spearman (*rho*) de 0.629, se evidencia una relación positiva alta entre ambas. Por lo que, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Esto indica que existe una relación directa entre la planeación y la Calidad de servicio en la OMAPED de La Municipalidad de la Molina en el año 2024.

Hipótesis específica 2

Ho: No existe relación entre la percepción de la gestión administrativa en la dimensión organización con la calidad del servicio brindado a los usuarios de la OMAPED de la municipalidad de La Molina 2024.

Ha: Existe relación entre la percepción de la gestión administrativa en la dimensión organización con la calidad del servicio brindado a los usuarios de la OMAPED de la municipalidad de La Molina 2024.

Tabla 17*Correlación entre la dimensión Percepción de la Organización y la Calidad de Servicio*

Correlaciones				
			Dimensión Organización	Calidad de Servicio
Rho de Spearman	Dimensión Percepción de la Organización	Coeficiente de correlación	1,000	,597**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	108	108
	Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	,597**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	108	108

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

De acuerdo a los datos presentados en la Tabla 17, existe suficiente evidencia estadística para afirmar que existe correlación entre la dimensión Percepción de la organización y Calidad del Servicio. Con un p-valor de 0.000 y un coeficiente de correlación de Spearman (*rho*) de 0,597 se evidencia una relación positiva alta entre ambas. Por lo que, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Esto indica que existe una relación directa entre la percepción de la organización y la Calidad de servicio en la OMAPED de La Municipalidad de la Molina en el año 2024.

Hipótesis específica 3

Ho: No existe relación entre la percepción de la gestión administrativa en la dimensión dirección con la calidad del servicio brindado a los usuarios de la OMAPED de la municipalidad de La Molina 2024.

Ha: Existe relación entre la percepción de la gestión administrativa en la dimensión dirección con la calidad del servicio brindado a los usuarios de la OMAPED de la municipalidad de La Molina 2024.

Tabla 18

Correlación entre la dimensión Percepción de la Dirección y la Calidad de Servicio.

Correlaciones			Dimensión Dirección	Calidad de Servicio
Rho de Spearman	Dimensión Percepción de la Dirección	Coeficiente de correlación	1,000	,643**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	108	108
	Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	,643**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	108	108

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

De acuerdo a los datos presentados en la Tabla 18, existe suficiente evidencia estadística para afirmar que existe correlación entre la dimensión Percepción de la Dirección y Calidad del Servicio. Con un p-valor de 0.000 y un coeficiente de correlación de Spearman (*rho*) de 0,643 se evidencia una relación positiva alta entre ambas. Por lo que, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Esto indica que existe una relación directa entre la percepción de la Dirección y la Calidad de servicio en la OMAPED de La Municipalidad de la Molina en el año 2024.

Hipótesis específica 4

Ho: No existe relación entre la percepción de la gestión administrativa en la dimensión control con la calidad del servicio brindado a los usuarios de la OMAPED de la municipalidad de La Molina 2024.

Ha: Existe relación entre la percepción de la gestión administrativa en la dimensión control con la calidad del servicio brindado a los usuarios de la OMAPED de la municipalidad de La Molina 2024.

Tabla 19

Correlación entre la dimensión Percepción del control y la Calidad de Servicio.

Correlaciones			Percepción del control	Calidad de Servicio
Rho de Spearman	Percepción del control	Coeficiente de correlación	1,000	,416**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	108	108
	Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	,416**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	108	108

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

De acuerdo a los datos presentados en la Tabla 19, existe suficiente evidencia estadística para afirmar que existe correlación entre la dimensión Percepción del control y Calidad del Servicio. Con un p-valor de 0.000 y un coeficiente de correlación de Spearman (*rho*) de 0,416 se evidencia una relación positiva alta entre ambas. Por lo que, se rechaza la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa. Esto indica que existe una relación directa entre la percepción del control y la Calidad de servicio en la OMAPED de La Municipalidad de la Molina en el año 2024.

V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

La presente investigación buscó establecer relación entre la Percepción de la Gestión administrativa y la calidad de servicio de la OMAPED de la Municipalidad de La Molina.

Al contrastar los resultados obtenidos en la tesis con diversos estudios internacionales, se pueden observar similitudes significativas que ofrecen una perspectiva enriquecedora para la discusión de los resultados.

Acosta (2022) en su tesis titulada “Gestión administrativa y la calidad del servicio en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato” publicada por la universidad técnica de Ambato, Ecuador, comprobó que existe una relación significativa entre las variables por lo que se aceptó la hipótesis alternativa que mencionaba que la gestión administrativa incide en la calidad de los usuarios. Estos hallazgos son comparables a los de la investigación en mención, donde el coeficiente de correlación entre la percepción de la gestión administrativa y la calidad de servicio es de 0.682, sugiriendo una relación positiva entre ambos. La diferencia entre ambos estudios es la población, ya que Acosta realizó su estudio con trabajadores de un gobierno municipal y en el presente estudio se trabajó con usuarios. Asimismo, se puede apreciar que, en ambas investigaciones, existe relación entre sus dimensiones, Percepción de la gestión administrativa (Planeación, Organización, Dirección y Control) y la calidad de servicio (Elementos tangibles, Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad y Empatía). Una gestión administrativa eficiente y bien percibida se correlaciona positivamente con una mayor calidad en los servicios ofrecidos a los ciudadanos.

Por otra parte, Paredes (2020) en su investigación pudo determinar el impacto de la gestión administrativa en la calidad de servicio, diagnosticar el estado actual de la gestión administrativa e identificar factores óptimos relacionados con la calidad de servicio en la Universidad Técnica de Ambato. En su investigación analizó la relación existente entre las dos variables presentadas, tal como se ha determinado en nuestro estudio. Asimismo, es importante

destacar que, en la investigación de Paredes, la planificación y control son etapas del proceso que se las considera como eslabones fundamentales en el desarrollo efectivo de la gestión administrativa y esto queda evidenciado en las respuestas positivas suministradas. No obstante, en nuestra investigación podemos apreciar que la planificación y el control están señalados de manera negativa, porque se entiende como algo que debe mejorarse.

Por otro lado, Broncano (2023), concluyó que la calidad de servicio se fundamenta en la identificación de las necesidades de la población objetivo para luego exceder las expectativas de los usuarios. En su investigación, evidenció que la mayor parte de los usuarios de OMAPED, 70.6%, califica en un nivel regular la calidad del servicio que ofrece la municipalidad distrital de Ayabaca. En la presente investigación la mayor parte de los usuarios encuestados, 65.74%, también calificó como regular la calidad del servicio que ofrece la OMAPED de la municipalidad de La Molina. Por lo que, los usuarios de ambas investigaciones coinciden en que se debe mejorar la calidad de servicio de la OMAPED.

Bracamonte y Valderrama (2021) señalaron en su investigación que la percepción de la gestión administrativa debe ser efectiva en toda organización, ya sea pública o privada, pues de ello depende el cumplimiento eficiente de los objetivos institucionales. Una gestión administrativa adecuada permite que los colaboradores se sientan comprometidos con la entidad, siempre que esta busque superar sus expectativas laborales. En su estudio, los autores evaluaron la percepción de la gestión administrativa en todos los servicios que ofrece la Municipalidad Distrital de Santiago de Cao. En contraste, la presente investigación se centra en el análisis de una oficina específica dentro de una municipalidad en este caso OMAPED. Además, en su estudio, los autores tuvieron como muestra a 154 colaboradores de la Municipalidad Distrital de Santiago de Cao, de la región La Libertad, mientras que en la presente investigación la muestra está representada por 108 usuarios de OMAPED. Por lo que,

en las dimensiones de la gestión administrativa, Bracamonte y Valderrama (2021) encontraron que la planeación presenta un nivel de eficiencia medio. Sin embargo, en la presente investigación, el 61.11% de los encuestados considera que la planeación en la Oficina Municipal de Atención a la Persona con Discapacidad (OMAPED) durante el año 2024 es mala o deficiente. Respecto a la dimensión de organización, el estudio previo la calificó con un nivel de eficiencia medio, mientras que, en nuestra investigación, el 54.63% de los encuestados percibe la organización en OMAPED como deficiente. En la dimensión de dirección, el estudio de referencia reportó niveles medio (53%) y alto (47%), mientras que nuestros resultados indican que el 75% de los encuestados considera la gestión directiva en OMAPED es deficiente, un 23.15% la califica como regular y solo un 1.85% la percibe como adecuada o eficiente. Finalmente, en la dimensión de control, el estudio previo identificó un nivel medio en el 61% de los casos, mientras que, en nuestra investigación, el 52.78% de los encuestados considera que el control ejercido por las autoridades o jefes inmediatos en OMAPED es malo o deficiente.

VI. CONCLUSIONES

- Se concluye que, en relación con el objetivo general, existe una correlación directa y positiva entre la percepción de la gestión administrativa y la calidad del servicio en la OMAPED de la Municipalidad de La Molina 2024. Según los resultados, el 59.26% de los encuestados tiene una percepción negativa de la gestión administrativa, mientras que el 65.64% califica la calidad del servicio como regular. Esto indica que una mejor percepción de la gestión administrativa contribuiría significativamente a una mejora en la calidad del servicio.
- En relación con el primer objetivo, que busca identificar la relación entre la percepción de la gestión administrativa en la dimensión de Planeación y la calidad del servicio brindado a los usuarios de la OMAPED de la Municipalidad de La Molina 2024, se concluye que existe una correlación directa y positiva entre ambas. Este hallazgo sugiere que una planificación estratégica eficiente dentro de la gestión administrativa tiene un impacto significativo en la calidad del servicio.
- Respecto al segundo objetivo específico, que busca analizar la relación entre la percepción de la gestión administrativa en la dimensión de Organización y la calidad del servicio brindado a los usuarios de la OMAPED de la Municipalidad de La Molina 2024, se concluye que existe una relación directa y positiva entre ambas.

Este resultado indica que una estructura organizativa clara y bien definida dentro de la gestión administrativa influye significativamente en la calidad del servicio percibida por los usuarios.
- En cuanto al tercer objetivo específico, que busca determinar la relación entre la percepción de la gestión administrativa en la dimensión de Dirección y la calidad del servicio brindado a los usuarios de la OMAPED de la Municipalidad de La Molina 2024, se concluye que existe una relación directa y positiva entre ambas. Este resultado

indica que un liderazgo eficaz dentro de la gestión administrativa influye significativamente en la calidad del servicio percibida por los ciudadanos. Una dirección estratégica bien orientada, caracterizada por la toma de decisiones asertivas, la supervisión eficiente de los procesos y la motivación del personal, contribuye a mejorar la eficiencia operativa y la calidad de servicio.

- En relación con el cuarto objetivo específico, que busca analizar la relación entre la percepción de la gestión administrativa en la dimensión de Control y la calidad del servicio brindado a los usuarios de la OMAPED de la Municipalidad de La Molina 2024, se concluye que existe una relación directa y positiva entre ambas. Este resultado evidencia que la implementación de mecanismos de control eficientes dentro de la gestión administrativa influye significativamente en la calidad del servicio percibida por los ciudadanos. Un sistema de supervisión adecuado, el seguimiento continuo de los procesos y la evaluación del desempeño del personal son aspectos fundamentales para garantizar una prestación de servicios eficiente y de calidad.

VII. RECOMENDACIONES

- Se recomienda realizar encuestas periódicas que nos permitan recoger constantemente las sugerencias y o comentarios de nuestros usuario respecto a sus necesidades a fin de realizar una adecuada formulación de objetivos, asignación de recursos e implementación de estrategias bien estructuradas que puedan contribuir a mejorar la eficiencia operativa y, en consecuencia, la experiencia de los ciudadanos que requieren estos servicios brindados por la Oficina Municipal de Atención a las Personas con Discapacidad de la municipalidad de La Molina.
- Se recomienda realizar un organigrama interno bien definido, a fin de delimitar funciones, mejorar la coordinación entre áreas y propiciar la asignación eficiente de recursos humanos. La comunicación interna efectiva es determinante para garantizar un servicio ágil y de calidad. Asimismo, una organización eficiente puede resolver problemas en la atención a los ciudadanos mucho más rápido y se reducirían los tiempos en los procesos administrativos. Por ello, fortalecer la gestión organizativa es clave para mejorar la experiencia de los usuarios y optimizar el desempeño de la OMAPED.
- Se recomienda realizar evaluaciones periódicas al personal con el fin de medir su desempeño, identificar áreas de mejora y garantizar el cumplimiento eficiente de sus funciones. Además, es fundamental implementar un sistema de supervisión continua, que permita monitorear las actividades diarias y asegurar que se brinde un servicio adecuado y oportuno.
- Se recomienda ofrecer capacitaciones en habilidades blandas, enfocadas en la empatía, la comunicación efectiva y el trato respetuoso, ya que el público objetivo está conformado por personas con discapacidad, quienes requieren una atención más humana y comprensiva. Desarrollar estas competencias en los trabajadores contribuirá

a fortalecer su sensibilidad y capacidad de respuesta ante las necesidades de los usuarios, promoviendo un servicio inclusivo, de calidad y centrado en el bienestar de la comunidad atendida. Además de capacitarlo en técnicas de control de calidad, asegurándose de que entiendan cómo su trabajo impacta directamente en la experiencia del usuario.

- Se recomienda implementar capacitaciones en liderazgo dirigidas a los jefes, coordinadores o personal a cargo de un grupo de personas, de la OMAPED de La Molina, con el objetivo de fortalecer sus habilidades de gestión y fomentar un liderazgo basado en la empatía, la confianza y la toma de decisiones acertadas. Un líder que inspira y motiva a su equipo puede mejorar el rendimiento del personal y, en consecuencia, la calidad del servicio brindado a los usuarios. Además, es fundamental que los jefes aprendan a crear un ambiente de trabajo positivo y armonioso, donde los empleados se sientan valorados y respaldados. Esto ayudara a reducir el estrés laboral y mejora la relación entre los colaboradores. Un jefe empático, que escucha y comprende las necesidades de su equipo, podrá guiarlos de manera efectiva, fortaleciendo la cohesión organizacional y garantizando un servicio más humano e inclusivo para las personas con discapacidad atendidas en la OMAPED.
- Se recomienda definir y documentar procesos estandarizados para asegurar que las actividades se realicen de manera ordenada, eficiente y conforme a los objetivos institucionales. Así como realizar auditorías regulares para identificar posibles fallas o ineficiencias en los procesos administrativos y corregirlas a tiempo. Esto también aumenta la transparencia y confianza entre los usuarios.

VIII. REFERENCIAS

- Acosta, K. (2022) *Gestión administrativa y la calidad del servicio en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato*. Tesis para obtener el grado de maestra en Administración Pública, Universidad Técnica de Ambato. Repositorio Institucional UTA. <https://url-shortener.me/6HIR>
- Acuña, M., y Cáceres Y. (2019) *Análisis de la gestión de la OMAPED de la municipalidad provincial de Arequipa en la inserción laboral de personas con discapacidad en instituciones públicas de Arequipa, 2014-2018*. Tesis para optar el título profesional e ingeniería comercial en la especialidad económica. Universidad Católica de Santa María. Repositorio Institucional UCSM. <https://url-shortener.me/6HIW>
- Alegria, J. (2020) *Gestión administrativa y calidad de los servicios de la Municipalidad Distrital de Rumisapa, Lamas – 2020*. Tesis para obtener el grado académico de maestro en gestión pública. Universidad César Vallejo. Repositorio institucional UCV <https://url-shortener.me/6HJ1>
- Arias , J., y Covinos, M. (2021). *Diseño y metodología de la investigación*. Enfoques Consulting EIRL.
- Arias, E. (2019) *Plan de mejoramiento de la calidad del servicio y satisfacción de los usuarios del, Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Sucumbios por el periodo septiembre 2018 – febrero 2019*. Trabajo de Titulación para obtener el título de Ingeniera en Administración de Empresas, Universidad Central del Ecuador. Repositorio Institucional UCE. <https://acortar.link/1y8wPt>
- Badaraco, B., y Gutarra, E. (2022) *Calidad de Servicio y Satisfacción de los usuarios en la Oficina Municipal de Atención a las personas con Discapacidad, en la Provincia de*

Pasco, 2022. Tesis para optar el título profesional de licenciado en Administración. Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión. Repositorio institucional UNDAC. <https://acortar.link/xEwHLU>

Ballestín, B., y Fàbregues, S. (2019). *La práctica de la investigación cualitativa en ciencias sociales y de la educación*. UOC.

Bracamonte, V., y Valderrama, K. (2021) *Percepción de la gestión administrativa en la municipalidad distrital de Santiago de Cao, de la región la Libertad, en el año 2021*. Tesis para optar el título profesional en administración. Universidad Privada del Norte. Repositorio institucional UPN. <https://acortar.link/uNOAmc>

Broncano, Y. (2023). *Políticas públicas y calidad del servicio de la OMAPED en una municipalidad distrital de la provincia de Ayabaca, 2023*. Tesis para obtener el grado académico de maestro en gestión pública. Universidad César Vallejo. Repositorio institucional UCV <https://url-shortener.me/6HJO>

Buste, Y. (2021). *El proceso administrativo y su cumplimiento en los estándares de calidad en la unidad educativa Dr. Darío Guevara del Cantón Bolívar*. Tesis para obtener el grado académico de licenciado en ingeniería de auditoría, Universidad Estatal del Sur de Manabí. Repositorio institucional <https://url-shortener.me/6HJT>

Chiavenato, I. (2014). *Introducción a la teoría general de la administración*. (08va ed.). McGRAW-HILL.

Chiavenato, I. (2018). *Introducción a la teoría general de la administración* (10ma ed.). McGRAW-HILL.

Chiavenato, I. (2020). *Gestión del talento humano*. McGRAW-HILL.

- Choquehuanca, E. (2022) *Gestión administrativa y calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Conima, Región Puno – 2021*. Tesis para obtener el grado académico de maestro en gestión pública. Universidad César Vallejo. Repositorio institucional UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/84246>
- Daft, R. y Marcic, D. (2010). *Introducción a la administración* (6a ed.). McGRAW-HILL.
- Fermín, I. Y Rubino, N. (1997). *Gerencia y Liderazgo*. Material Instruccional. Caracas: UPEL-IPC Implicaciones éticas de los términos gerencia y gestión en el desarrollo de la identidad corporativa. <https://www.redalyc.org/pdf/1990/199016835006.pdf>
- Gago, S y García, M (2020). *Gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Satipo 2020*. Tesis para obtener el grado académico de licenciado en administración. Universidad peruana los Andes. Repositorio institucional UPLA <https://url-shortener.me/6HJU>
- García de Enterría, E. y Fernández, T. (1992). *Curso de Derecho Administrativo*. 5ª ed. Reino., Madrid: Civitas.
- Gómez, M. (2021) *Análisis de la gestión administrativa y calidad del servicio de emergencias del Centro Tipo C San Rafael de Esmeraldas- Pontifica universidad católica del Ecuador*. Tesis de Postgrado, Pontifica universidad católica del Ecuador. Repositorio Institucional PUCE. <https://url-shortener.me/6HJX>
- Koontz, H. y Weihrich, H. (2013). *Elementos de Administración un Enfoque Internacional y de Innovación*. (8va ed.). McGrawhill
- Kotler, P. y Keller, K. (2012). *Dirección de Marketing*. (14ava. Edición). Pearson Educación.
- Louffat, E. (2012). *Administración: fundamentos del proceso administrativo*. (3a. ed.). Editorial Cengage Learning.

- Marín-Carangui, L., y Torres- Rodas, M. (2020) *Garantía de derechos humanos de personas con discapacidad en el cantón Azogues provincia del Cañar de Ecuador*. Revista Killkana Sociales, vol.4, 8. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7513943.pdf>
- Paredes, V (2020) *Gestión administrativa y calidad de servicio que brindan las Instituciones de Educación Superior Públicas*. Tesis para obtener el grado de maestra en Administración Pública, Universidad Técnica de Ambato. Repositorio Institucional UTA. <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/31522/1/05%20ADP.pdf>
- Ramírez, J., y Callegas, P. (2020). *Investigación y educación superior*. Lulu Press.
- Rojas, J., Arancibia, S., Andrade, C., Ramírez, A., (2019). Una propuesta para medir la calidad e imagen percibida y su efecto sobre la satisfacción de usuarios en instituciones públicas: Un enfoque PLS- SEM, aplicado a un municipio en Chile. Revista estudio de políticas públicas, Universidad de Chile, Santiago. <https://url-shortener.me/6HJY>
- Ruiz, M., (2022) *Gestión municipal y calidad de servicio público en la municipalidad de Pueblo Libre*, revista de investigación Universidad Nacional Mayor de San Marcos 2021. <https://url-shortener.me/6HK1>
- Salazar, L. (2021) *Gestión administrativa y calidad de servicio en el centro de servicios sedapal breña, 2021*. Tesis para optar el Grado Académico de Maestra en Administración, Universidad Nacional Federico Villarreal. Repositorio institucional UNFV. <https://url-shortener.me/6HK4>
- Solorzano Barrera, G., Aceves López, J. (2006) Importancia de la calidad al servicio del cliente. El buzón de Pacioli. Revista del departamento de contaduría y finanzas publicada por el instituto tecnológico de sonora. <https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/documents/no82/pacioli-82.pdf>

Terán Ayay, N., Gonzáles Vásquez, j., Ramírez López r., palomino Alvarado G., (2021) Calidad de servicio en las organizaciones de Latinoamérica. Ciencia latina revista multidisciplinar.

<https://www.ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/320/418>

Torres, G. (2022) *Gestión administrativa y calidad de servicio en el personal del área de desarrollo urbano de la Municipalidad distrital de Breña, Lima Perú 2020*. Tesis para obtener el grado académico de maestro en gestión pública. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Repositorio institucional UNMSM. <https://n9.cl/wt09h>

Vargas, M. (2014), *Calidad y servicio: Conceptos y herramientas*. Colombia: Eco ediciones.

Vargas, L (2014). Sobre el concepto de percepción. *Alteridades*, (8), 47–53. Recuperado a partir de <https://alteridades.izt.uam.mx/index.php/Alte/article/view/588>

Vargas, C., De la Vega, J. (2016). *Gestión estratégica de servicios*. Editorial San Marcos.

IX. ANEXOS

Anexo A: Instrumento de Recolección de datos

TESIS: PERCEPCIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO DE LA OMAPED DE LA MUNICIPALIDAD DE LA MOLINA 2024

Estimado usuario:

El presente cuestionario consta de algunas afirmaciones que es bueno que usted pueda responder si está de acuerdo o no con cada una de ellas. Debe marcar con una X la alternativa de respuesta que considere conveniente.

No hay respuestas correctas ni incorrectas, solamente se desea rescatar su opinión acerca de la Gestión Administrativa y Calidad de Servicio que realiza OMAPED.

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

CUESTIONARIO DE PERCEPCIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Nº	ITEM	1	2	3	4	5
	DIMENSIÓN: PLANEACIÓN					
1	Las decisiones tomadas por OMAPED para mejorar los servicios son apropiadas					
2	Considero que los planes de trabajo que realiza OMAPED están a la altura de nuestras necesidades.					
3	Considero que las actividades realizadas por OMAPED han contribuido positivamente al desarrollo de nuestros hijos					
4	La estrategia de difusión, de los talleres que realiza OMAPED, es la más adecuada					
	DIMENSIÓN: ORGANIZACIÓN					
5	A mi parecer, la asignación de funciones de los docentes es la correcta					
6	Las actividades que se realizan cubren todas nuestras necesidades					
7	A mi parecer, las actividades recreativas que se organizan son tan seguidas como quisiera.					

8	Considero que los recursos con los que cuenta OMAPED son escasos o insuficientes					
9	A mi parecer, la asignación de responsabilidades en OMAPED está clara					
	DIMENSIÓN: DIRECCIÓN					
10	Los jefes son conscientes de que el personal debe tener un trato amable con todos.					
11	He notado que el liderazgo de los superiores influye en el logro de los objetivos de OMAPED					
12	La gestión de OMAPED promueve la motivación del personal para alcanzar las metas propuestas.					
	DIMENSIÓN: CONTROL					
13	Los trabajadores, a mi parecer, no saben exactamente cómo actuar ante un problema (desastre o problema de salud)					
14	Los superiores verifican el normal desarrollo de las actividades planificadas					
15	Los jefes realizan evaluación a sus trabajadores para determinar su permanencia en el puesto de trabajo.					

CUESTIONARIO DE CALIDAD DE SERVICIO

Nº	ITEM	1	2	3	4	5
	DIMENSIÓN: ELEMENTOS TANGIBLES					
1	Consideró que el local de OMAPED cuenta con oficinas acondicionadas con tecnología necesaria para la realización de las actividades diarias					
2	El local de OMAPED cuenta con equipos de última generación.					
3	El local de OMAPED, a mi parecer, cuenta con una infraestructura física segura					
4	En el local de OMAPED, el personal se ve pulcro y ordenado					
	DIMENSIÓN: FIABILIDAD					
5	En OMAPED se realiza la atención en orden y respetando el orden de llegada					
6	En OMAPED el personal atiende con cordialidad e interés					
7	En OMAPED se brinda una atención igualitaria a los usuarios					
8	En OMAPED, el personal soluciona el problema dentro del plazo previsto					

	DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA					
09	Desde mi perspectiva, el personal de OMAPED me atiende con amabilidad					
10	Consideró que el personal de OMAPED aclara mis dudas e inquietudes					
11	El personal de OMAPED me brinda todo el apoyo necesario para que me sienta contento.					
12	El personal de OMAPED, a mi parecer, me da un servicio rápido					
	DIMENSIÓN: SEGURIDAD					
13	El personal de OMAPED me brinda la confianza necesaria para solicitarle su atención					
14	El personal de OMAPED respeta mi privacidad cuando realizó una consulta.					
15	El personal de OMAPED realiza los trámites documentarios con altos estándares de calidad.					
16	Yo consideró que el personal de OMAPED me brinda el tiempo necesario para atenderme.					
	DIMENSIÓN: EMPATÍA					
17	Desde mi punto de vista, el personal de OMAPED me atiende gentilmente					
18	El personal de OMAPED me proporciona una atención personalizada.					
19	A mi criterio, el personal de OMAPED es empático a la hora de atenderme					
20	El personal de OMAPED demuestra buena disposición para orientar					

Anexo B: Ficha de validez de instrumentos de aplicación

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del experto: Fernando López Castro
 1.2 Institución: Universidad César Vallejo
 1.3 Nombre del instrumento: Cuestionario
 1.4 Autor del instrumento: Lilian Donny Heredia Guerrero

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	VALORACIONES				
		Deficiente (0% -20%)	Regular (21%- 50%)	Bueno (51%- 70%)	Muy bueno (71%-80%)	Excelente (81%-100%)
Claridad	El lenguaje utilizado es apropiado					x
Objetividad	Permite obtener información sobre las variables investigadas					x
Organización	La Estructura es lógica					x
Suficiencia	Cubre todas las dimensiones de las variables en estudio					x
Consistencia	Se sustenta en fundamentos teórico- científicos					x
Coherencia	Existe coherencia entre los ítems					x
Pertinencia	Es apropiado a la población en estudio					x

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

- El instrumento **cumple** con los requisitos para su aplicabilidad: **SÍ CUMPLE**

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 100%



Firma del Experto

DNI: 43747103

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del experto: RIOJAS CIEZA MIGUEL ANTONIO
 1.2 Institución: UNFV
 1.3 Nombre del instrumento: Cuestionario
 1.4 Autor del instrumento: Lilian Donny Heredia Guerrero

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	VALORACIONES				
		Deficiente (0% -20%)	Regular (21%-50%)	Bueno (51%-70%)	Muy bueno (71%-80%)	Excelente (81%-100%)
1. Claridad	El lenguaje utilizado es apropiado				X	
2. Objetividad	Permite obtener información sobre las variables investigadas			X		
3. Organización	La Estructura es lógica			X		
4. Suficiencia	Cubre todas las dimensiones de las variables en estudio			X		
5. Consistencia	Se sustenta en fundamentos teórico- científicos			X		
6. Coherencia	Existe coherencia entre los ítems				X	
7. Pertinencia	Es apropiado a la población en estudio			X		

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

- El instrumento **CUMPLE** con los requisitos para su aplicabilidad.

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: Hasta 70 %



Mg. RIOJAS CIEZA MIGUEL ANTONIO
 DNI N°10866197

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del experto: MEDINA SALGADO, ANTONIO BARTOLOME
 1.2 Institución: UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL
 1.3 Nombre del instrumento: Cuestionario
 1.4 Autor del instrumento: Lilian Donny Heredia Guerrero

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	VALORACIONES				
		Deficiente (0% -20%)	Regular (21%-50%)	Bueno (51%-70%)	Muy bueno (71%-80%)	Excelente (81%-100%)
Claridad	El lenguaje utilizado es apropiado				X	
Objetividad	Permite obtener información sobre las variables investigadas					X
Organización	La Estructura es lógica					X
Suficiencia	Cubre todas las dimensiones de las variables en estudio					X
Consistencia	Se sustenta en fundamentos teórico- científicos					X
Coherencia	Existe coherencia entre los ítems					X
Pertinencia	Es apropiado a la población en estudio				X	

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

- El instrumento **cumple** con los requisitos para su aplicabilidad: **SÍ CUMPLE**

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 88 %



 Firma del Experto

DNI: 40828039

Anexo C: Cuadro de Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO DE MEDICIÓN
PERCEPCIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA	La gestión administrativa es el proceso mediante el cual se planifican, organizan, dirigen y controlan los recursos de una organización (humanos, materiales, financieros, tecnológicos, etc.) con el fin de alcanzar objetivos de manera eficiente y eficaz. . (Chiavenato 2014)	Medir la percepción que se tiene sobre el desempeño de la organización en 4 dimensiones: Planeación, organización, dirección y control.	PLANEACIÓN	Toma de decisiones Planes de trabajo Actividades realizadas Estrategias	Cuestionario
			ORGANIZACIÓN	Organización de áreas Designación de actividades Asignación de recursos Definición de responsabilidades	Cuestionario
			DIRECCIÓN	Comportamiento del personal Motivación Liderazgo y orientación Logro de objetivos	Cuestionario
			CONTROL	Mecanismo de control ante problemas Monitoreo de desempeño Desempeño Laboral	Cuestionario

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO DE MEDICIÓN
CALIDAD DE SERVICIO	La percepción que el cliente tiene del cumplimiento de sus expectativas en relación con el servicio recibido. (Chiavenato 2020)	Medir la calidad de servicio centrada en las dimensiones de Elementos Tangibles, Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad y Empatía, a través de un cuestionario.	ELEMENTOS TANGIBLES	Materiales nuevos y/o buen estado Oficinas equipadas y limpias Adecuado Uniforme	Cuestionario
			FIABILIDAD	Atención personalizada Interés en resolver interrogantes Atención igualitaria	Cuestionario
			CAPACIDAD DE RESPUESTA	Atención de dudas y consultas Respuesta oportuna Comunicación cortés y amable	Cuestionario
			SEGURIDAD	Personal de confianza Estándares de calidad	Cuestionario
			EMPATÍA	Trato amable Respeto	Cuestionario

Anexo D: Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA				
TITULO: PERCEPCIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO DE LA OMAPED DE LA MUNICIPALIDAD DE LA MOLINA 2024				
AUTOR: Lilia Donny Heredia Guerrero				
PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
Problema General	Objetivo general	Hipótesis general	VI: Percepción de la gestión administrativa	1. Tipo de investigación Básica-Descriptiva 2. Diseño de investigación No experimental -Transversal 3. Nivel de investigación Correlacional 4. Método de investigación Cuantitativo 5. Población 149 usuarios de OMAPED 6. Muestra 108 usuarios de OMAPED 7. Técnica: Encuesta 8. Instrumento: Cuestionario
¿Cuál es la relación que existe entre la Percepción de la Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio de la OMAPED de la Municipalidad de La Molina 2024?	Determinar la relación que existe entre la percepción de la gestión administrativa y la calidad de servicio de la OMAPED de la municipalidad de La Molina 2024.	Existe una relación directa entre la percepción de la gestión administrativa y la calidad de servicio de la OMAPED de la municipalidad de La Molina.	- Planificación -Organización - Dirección - Control	
Problemas específicos	Objetivos específicos	hipótesis específicas	VD: Calidad de servicio	
Problema específico 1: ¿Qué relación existe entre la percepción de la gestión administrativa en la dimensión planeación con la calidad de servicio brindado a los usuarios de la OMAPED de la municipalidad de La Molina 2024?	Objetivo específico 1: Identificar la relación que existe entre la percepción de la gestión administrativa en la dimensión Planeación con la calidad de servicio brindado a los usuarios de la OMAPED de la municipalidad de La Molina 2024.	Hipótesis específica 1: Existe relación directa entre la percepción de la gestión administrativa en la dimensión planeación con la calidad del servicio brindado a los usuarios de la OMAPED de la municipalidad de La Molina 2024.	-Elementos Tangibles Fiabilidad - Capacidad de respuesta - Seguridad - Empatía	
Problema específico 2: ¿Cómo se relaciona la percepción de la gestión administrativa en la dimensión organización con la calidad de servicio brindado a los usuarios de la OMAPED de la municipalidad de La Molina 2024?	Objetivo específico 2: Identificar la relación que existe entre la percepción de la gestión administrativa en la dimensión Organización con la calidad del servicio brindado a los usuarios de la OMAPED de la municipalidad de La Molina 2024.	Hipótesis específica 2: Existe relación directa entre la percepción de la gestión administrativa en la dimensión Organización con la calidad del servicio brindado a los usuarios de la OMAPED de la municipalidad de La Molina 2024.		
Problema específico 3: ¿Qué relación existe entre la percepción de la gestión administrativa en la dimensión dirección con la calidad de servicio brindado a los usuarios de la OMAPED de la municipalidad de La Molina 2024?	Objetivo específico 3: Identificar la relación que existe entre la percepción de la gestión administrativa en la dimensión Dirección con la calidad del servicio brindado a los usuarios de la OMAPED de la municipalidad de La Molina 2024.	Hipótesis específica 3: Existe relación directa entre la percepción de la gestión administrativa en la dimensión Dirección con la calidad del servicio brindado a los usuarios de la OMAPED de la municipalidad de La Molina 2024.		
Problema específico 4: ¿Cómo influye la percepción de la gestión administrativa en la dimensión control con la calidad del servicio brindado los usuarios de la OMAPED de la municipalidad de La Molina 2024?	Objetivo específico 4: Identificar la relación que existe entre la percepción de la gestión administrativa en la dimensión control con la calidad del servicio brindado a los usuarios de la OMAPED de la municipalidad de La Molina 2024.	Hipótesis específica 4: Existe relación directa entre la percepción de la gestión administrativa en la dimensión control con la calidad del servicio brindado a los usuarios de la OMAPED de la municipalidad de La Molina 2024.		

Anexo E: Organigrama de la Municipalidad de la Molina

