

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración



“LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU RELACIÓN
CON LA CALIDAD DE SERVICIO AL USUARIO EN LA
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE TONGOD – SAN
MIGUEL, 2019”.

Tesis para optar el título profesional de:
Licenciada en Administración

Autora:

Veronica Zenovia Rodriguez Acosta

Asesor:

Mg. Lester Alberto Obispo Sotomayor

Cajamarca - Perú

2021

Índice de contenidos

| | |
|---|----|
| DEDICATORIA | 2 |
| AGRADECIMIENTO | 3 |
| ÍNDICE DE TABLAS | 6 |
| ÍNDICE DE FIGURAS | 7 |
| RESUMEN | 8 |
| CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN | 9 |
| 1.1 Realidad problemática | 9 |
| 1.2 Antecedentes | 12 |
| 1.2.1 Antecedentes Internacionales. | 12 |
| 1.2.2 Antecedentes Nacionales | 17 |
| 1.2.3 Antecedentes Locales. | 23 |
| 1.3 Bases teóricas | 28 |
| 1.3.1 Variable Gestión Administrativa | 28 |
| 1.3.2 Calidad de servicio al usuario | 45 |
| 1.4 Justificación del estudio | 56 |
| 1.4.1 Justificación teórica | 56 |
| 1.4.2 Justificación Práctica | 57 |
| 1.4.3 Justificación Metodológica | 57 |
| 1.5 Formulación del problema | 59 |
| 1.5.1 Problema general | 59 |
| 1.5.2 Problemas específicos | 59 |
| 1.6 Objetivos | 60 |
| 1.6.1 Objetivo general | 60 |
| 1.6.2 Objetivos específicos | 60 |
| 1.7 Hipótesis | 61 |
| 1.7.1 Hipótesis general | 61 |
| 1.7.2 Hipótesis específicas | 61 |
| CAPÍTULO II. MÉTODO | 62 |
| 2.1 Tipo y nivel de investigación | 62 |
| 2.1.1 Tipo de investigación | 62 |
| 2.1.2 Nivel de investigación | 62 |
| 2.2 Método y diseño de investigación | 63 |
| 2.2.1 Método de investigación | 63 |
| 2.2.2 Diseño de investigación | 64 |
| 2.3 Población y muestra | 64 |
| 2.3.1 Población | 64 |
| 2.3.2 Muestra | 64 |
| 2.4 Técnica e instrumentos de recolección y análisis de datos | 65 |

| | | |
|---------------------------------------|---|-----|
| 2.4.1 | Técnica | 65 |
| 2.4.2 | Instrumento | 65 |
| 2.4.3 | Análisis de datos | 66 |
| 2.5 | Validez y confiabilidad del instrumento | 68 |
| 2.5.1 | Validez del instrumento | 68 |
| 2.5.2 | Confiabilidad del instrumento | 68 |
| 2.6 | Consideraciones éticas | 70 |
| CAPÍTULO III. RESULTADOS | | 71 |
| 3.1 | Resultados | 71 |
| 3.1.1 | Resultados descriptivos | 71 |
| 3.1.2 | Resultados de correlación | 77 |
| CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES | | 83 |
| 4.1 | Discusión | 83 |
| 4.2 | Implicancias | 90 |
| 4.3 | Limitaciones | 91 |
| 4.2 | Conclusiones | 92 |
| REFERENCIAS | | 95 |
| ANEXOS | | 101 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | | |
|-----------------|--|----|
| Tabla 1 | Valoración de la fiabilidad de ítems según el Coeficiente del Alfa de Cronbach | 72 |
| Tabla 2 | Valoración de la fiabilidad Alfa de Cronbach | 72 |
| Tabla 3 | Valoración de la fiabilidad Alfa de Cronbach | 73 |
| Tabla 4 | Gestión administrativa vs Calidad de servicio | 74 |
| Tabla 5 | Calidad de servicio vs Planeación | 75 |
| Tabla 6 | Calidad de servicio vs Organización | 76 |
| Tabla 7 | Calidad de servicio vs Dirección | 77 |
| Tabla 8 | Calidad de servicio vs Control | 79 |
| Tabla 9 | Pruebas de normalidad en base a los estadísticos | 80 |
| Tabla 10 | Prueba de hipótesis General | 81 |
| Tabla 11 | Prueba de Hipótesis Especifica 1 | 82 |
| Tabla 12 | Prueba de Hipótesis Especifica 2 | 83 |
| Tabla 13 | Prueba de Hipótesis Especifica 3 | 85 |
| Tabla 14 | Prueba de Hipótesis Especifica | 85 |

ÍNDICE DE FIGURAS

| | | |
|----------|-----------------------|----|
| Figura 1 | Relación de variables | 69 |
|----------|-----------------------|----|

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general, determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Tongod - San Miguel 2019.

En la hipótesis general, existe una relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Tongod - San Miguel 2019.

El estudio corresponde a un diseño no experimental – transversal y correlacional bajo el método hipotético deductivo.

Para la medición de las variables se aplicó la técnica de la encuesta, a una muestra de 50 trabajadores a través de un cuestionario conformada por 45 ítems en una escala de Likert, validada a través del juicio de tres expertos y con una confiabilidad alta del Alfa de Cronbach del primer cuestionario es 0.915 y del segundo cuestionario con un valor de 0.931.

Para el análisis de datos, se evaluó cada una de las dimensiones de gestión de la administración con la variable de calidad de servicio, a través del paquete estadístico IBM SPSS versión 25, se obtuvo un valor Rho de Spearman es ($Rho = 0.214$) evidenciando que no hay correlación debido a que su significación aproximada ($Sig. Aprox. = 0.135$), siendo mayor que el nivel de significancia ($=0,01$), lo que demostró que no existe correlación significativa entre la variable gestión de la administración y la calidad de servicio.

Palabras clave. Gestión administrativa, calidad de servicio.

NOTA DE ACCESO

No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales

REFERENCIAS

Alva Carlos, Cristóbal Johan, Flores Yasmin (2018). Gestión administrativa y su relación con la

calidad de servicio al usuario del hospital regional de Pucallpa, 2018. *Perú*. Recuperado de

<http://repositorio.unu.edu.pe/handle/UNU/4587>.

Alva, Narda & Calvanapón (2018). Gestión administrativa y calidad de servicio al usuario en la unidad de referencias y contra referencias del Hospital Alta Complejidad Virgen de la Puerta de la Red Asistencial La Libertad – ESSALUD 2019. *Perú*. Recuperado de

<http://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/1205298>

Arbeláez Gloria & Mendoza Pedro (2017). Relación entre gestión del director y satisfacción del

usuario externo en centros de salud de un distrito del Ecuador. Ecuador. Recuperado de

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6113293>

Armada Ros Eduardo (2016). La satisfacción del usuario como indicador de calidad en el servicio municipal de deportes. Percepción, análisis y evolución. *Perú*. Recuperado de

<http://revistas.um.es/sportk/article/view/254121>

Bao Cóndor Carlos (2020). Gestión administrativa y calidad de servicio percibida por usuarios de una escuela de posgrado, Huánuco-Perú. *Perú*. Recuperado de

<http://revistas.unheval.edu.pe/index.php/gacien/article/view/787>

Saldaña, Ana (2021) Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio de la Municipalidad Provincial de Cutervo, Cajamarca 2021 Universidad César vallejo 2021 recuperado 9 de diciembre del 2021

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/73267/Salda%
a_CAM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/73267/Salda%c3%b1a_CAM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Durán, Blanca (2020) Gestión administrativa y calidad del servicio en el Organismo de Control Institucional, Municipalidad de Chancay, 2020 Universidad César Vallejo, Recuperado 7 de diciembre del

2021 <https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/48280> FBM-
/Dur%
aIn_SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Gómez, A & Pintado, Y. Evaluación de la gestión administrativa y su influencia en la calidad

de servicio de los comedores populares de la municipalidad provincial de San Ignacio 2019. Universidad Señor de Sipán, Recuperado 7 de diciembre del 2021
<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/8313/G%C3%B3mez%20Garc%C3%ADa%20Anny%20%26%20Pintado%20Aguilar%20Yudith.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Romero, C. (2018) “Incidencia de la gestión de mejora de los procesos administrativos para incrementar la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2016-

2018” Universidad Nacional de Cajamarca. Recuperado 6 de diciembre del 2021
<https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/2267/%E2%80%9CINCIDENCIA%20DE%20LA%20GESTI%C3%93N%20DE%20MEJORA%20DE%20LOS%20PROCESOS%20ADMINISTRATIVOS%20PARA%20INCREMENTAR%20LA%20CALIDAD%20D.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

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

Ecuador. Recuperado 6 de diciembre del 2021

<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/31522/1/05%20ADP.pdf>

Romero. O Gestión administrativa y calidad del servicio del seguro social campesino parroquia Cone cantón San Jacinto de Yaguachi, Ecuador, 2018. UCV.

Recuperado 6 de diciembre del 2021

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/39174/Romero_TOL.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Rocafuerte (2019) Gestión Administrativa y su Incidencia en la Calidad del Servicio de la Cooperativa de Transporte Mar Azul, Parroquia Anconcito, Cantón Salinas, Provincia

De Santa Elena, Año 2017. Universidad Estatal Península de Santa Elena.

Ecuador Recuperado 5 de diciembre del 2021

<https://repositorio.upse.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/46000/4652/UPSE-TAE-2019-0004.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Salazar, E (2019) Gestión administrativa para la calidad del servicio en empresas comercializadoras de repuestos automotrices. Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Ambato Recuperado 6 de diciembre

<https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/2916/1/77081.pdf>

Campos Segundo & Loza Pedro (2011). Incidencia de la gestión administrativa de la biblioteca

Municipal “Pedro Moncayo” de la ciudad de Ibarra en mejora de la calidad de servicios y atención a los usuarios en el año 2011. Propuesta alternativa. Ecuador. Recuperado de <http://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/1945>

Carrascal, Gloria & Maturrano, Herbert (2018). Gestión académico-administrativa y calidad de

servicio al usuario en la facultad de ciencias empresariales de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán Y Valle sede Rímac – 2016. Perú. Recuperado de <http://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/1376919>

Cerezo, Jessica & Torres, Karl (2018). Gestión administrativa y la calidad de atención al usuario en la unidad judicial multicompetente Vinces - Ecuador, 2018, Ecuador. Recuperado de <http://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/1205215>

Cerna Cueva, Esmeralda (2019). Gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en el Centro de Salud San Fernando, San Juan de Lurigancho, 2018. Perú. Recuperado de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/31995>

Cervantes, Samuel & Viena, Dahpne (2018). Gestión administrativa y calidad del servicio al usuario de la gerencia territorial Huallaga Central, 2017. Perú. Recuperado de <http://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/1220740>

Chávez, Pedro (2015). Revista de gestión empresarial y sustentabilidad. México. Recuperado de <https://rges.umich.mx/index.php/rges>

Corrales Juan Andrés (2019). Servicio al cliente ¿Qué es y por qué es un pilar de las empresas exitosas? Brasil. Recuperado de <https://rockcontent.com/es/blog/servicio-al-cliente/>

De Batet, Pilar (2011). Gestión administrativa. Universitat Jaume España.

Escalante Ampuero Pedro (2015). Introducción a la Administración y Gestión Pública. Universidad Continental Peru.

Escalante, Pedro (2015). Introducción a la Administración y Gestión Pública. Universidad Continental. Perú.

Gordon Robert (2011). La Gestión Administrativa y la Satisfacción de los Clientes del Servicio de Transporte Pesado de la Ciudad de Tulcán Ecuador. Recuperado de

[http://190.15.129.74/bitstream/123456789/151/2/159%20ART%C3%8DCULO%20CI
ENT%C3%8DFICO.pdf](http://190.15.129.74/bitstream/123456789/151/2/159%20ART%C3%8DCULO%20CI
ENT%C3%8DFICO.pdf)

Koontz, H y Weihrich, H. (2012). Administración. 14 ava. Edición. México: Editorial McGraw-Hill.

León, Segundo (2017). Gestión administrativa y calidad del servicio en la Oficina Desconcentrada de Tarapoto del OSCE, 2017. Perú. Recuperado de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/12749>

Marcó Federico, Loguzzo Héctor & Fedi Javier (2016). Introducción a la Gestión y Administración en las Organizaciones Universidad Nacional Arturo Jauretche. España.

Mayta, Hugo & Casusol David (2018). Gestión administrativa y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Olleros – Huaraz, 2018. Perú. Recuperado de <http://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/1224516>

Muñoz, Natalie (2019). Reflexión de la gestión administrativa para mejorar los resultados académicos de la Comuna de Ovalle. Perú. Recuperado de http://www.indteca.com/ojs/index.php/Revista_Scientific/article/view/385

Ocampos, Lilian, Valencia, Sheyla & Luy, Wayky. (2017). Gestión Administrativa y la calidad de servicio al usuario, en la red asistencial ESSALUD - Tumbes 2016. Perú. Recuperado de <http://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/1500943>

Ortiz, José Luis (2020). ¿En qué se diferencian el servicio al cliente y la atención al cliente? Cambridge. Recuperado de <https://blog.hubspot.es/service/diferencia-servicio-cliente-y-atencion-cliente>

Pacheco, Josefina (2020). Gestión administrativa. Recuperado de <https://www.webyempresas.com/gestion-administrativa/>

Peña Santillán, Maura (2018). Gestión administrativa y calidad del servicio del usuario en la municipalidad distrital de San Marcos, Huari. Ancash. Perú. Recuperado de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/14850>

Peña, Jorge (2017). Modelo de gestión administrativa y financiera para Institutos Politécnicos Industriales. Cuba. Recuperado de <https://luz.uho.edu.cu/index.php/luz/article/view/997>

- Quiroga (2020). Tu economía fácil Atención al usuario en instituciones públicas. Recuperado de <https://tueconomiafacil.com/gestion-administrativa-concepto-y-beneficios/> Raffino, María Estela (2020). Gestión Administrativa. Argentina. Recuperado <https://concepto.de/gestion-administrativa/#ixzz6mptZBWZS>
- Riffo, Rocío (2019) Gestión administrativa y de calidad en los centros escolares de los Chorrillos. Perú. Recuperado de http://www.indteca.com/ojs/index.php/Revista_Scientific/article/view/386
- Ruiz, Jorge & Guerreros, Norma (2020). Gestión administrativa y calidad de servicio al usuario en la sede administrativa de la Unidad de Gestión Educativa local Huamanga, Ayacucho – 2019. Perú. Recuperado de <http://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/1584255>
- Salazar, Rosa & Barbarán, Hipólito (2020). Gestión administrativa y la calidad del servicio al usuario en el área de hospitalización del Hospital I ESSALUD, Juanjui, 2017. Perú. Recuperado de <http://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/1214085>
- Stoner, G. (2015). Administración. 9na Edición: Editorial. Pearson Educación.
- Tirado, Karen (2014). Gestión administrativa y la calidad de servicio al cliente, en el Colegio Químico Farmacéutico de La Libertad – Trujillo. Perú. Recuperado de <https://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/1015>
- Tubay, Máximo (2016). Gestión administrativa y su incidencia en la rentabilidad y calidad de los servicios a los usuarios de una institución educativa. Perú. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6118761>
- Vallejo, Pedro (2014). La gestión administrativa de los directivos y la calidad de servicio del personal de la Universidad Nacional de Educación. Periodo 2010-2012. Perú. Recuperado de <https://repositorio.une.edu.pe/handle/UNE/557>
- Valls Wilfredo, Román Víctor, Chica, Clotilde & Salgado Geidy (2017). La calidad del servicio. Vía segura para alcanzar la competitividad Ecuador. Recuperado de https://issuu.com/marabiertouleam/docs/la_calidad_del_servicio_wtest/33

Vélez, Chica & Valls (2017). La calidad del servicio. Vía segura para alcanzar la competitividad. Recuperado de https://issuu.com/marabiertouleam/docs/la_calidad_del_servicio_wtest