

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

DEDICATORIA

Dedicado a:

A Dios, por protegerme y estar junto a mí en todo momento.

A mi madre, hermanos y al motor y motivo e inspiración para salir adelante; mi hijo.

A las personas que sin interés alguno han estado apoyándome en los buenos y malos momentos; por brindarme su apoyo incondicional espiritual, moral, durante el desarrollo de mi carrera profesional.

Verónica Zenovia Rodríguez Acosta.

AGRADECIMIENTO

A Dios por darme la vida, la salud y fortaleza en los momentos difíciles de mi vida.

A mi mama, hermanos y mi hijo quienes me motivan y animan siempre durante mi formación académica universitaria.

A mi asesor por regalarme su conocimiento y asesoramiento constante para la elaboración de mi tesis.

A esta prestigiosa universidad por abrir sus puertas a jóvenes como nosotros y prepararnos de manera responsable y eficaz para un futuro competitivo.

Verónica Zenovia Rodríguez Acosta.

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.

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad problemática

Al realizar una lectura en el tiempo con respecto a la administración confirmamos que existe cambios expresados en cada época, estos cambios tienen un carácter evolutivo, conforme van apareciendo las nuevas generaciones y de acuerdo a las necesidades se fueron dando y actualizando muchos temas propios de la administración; todo esto está relacionado con el avance de la ciencia y de la tecnología a nivel mundial. Robbins & Coulter (2018), afirmaron que en toda organización lo que corresponde a la administración es el conjunto de diferentes procesos a través del cual se delinean las acciones y las operaciones de las diversas áreas, además; desde las personas con cargos de nivel directivo llamados gerentes, los cuales asumen el estructurar la organización en sus diversos niveles, logrando la eficiencia en sus resultados.

La globalización en el mundo de la administración exige una actualización de manera permanente, es decir; de ver todo lo relacionado con la gestión en el campo de la administración más actualizado y claro está, que existe beneficios, como permitir el desarrollo de toda actividad a un nivel más amplio, además la entrada a nuevos mercados en donde una organización ofrezca sus productos o servicios. A nivel mundial se asume que el conjunto de las actividades propias de la gestión administrativa no solo se considera en organizaciones privadas sino también a nivel de organizaciones públicas, de acuerdo a la conducción de las diferentes tareas, los debidos esfuerzos y los recursos a utilizar.

Ahora bien, la gestión administrativa a nivel mundial, regional, local es decir en cualesquiera de las organizaciones es completamente importante y es clave, debido a que será la base para el desarrollo, ejecución y la debida potencialización todas las

actividades debidamente planificadas, las que son orientadas a cumplir los objetivos de corto y largo plazo.

Existe una necesidad propia de las empresas, de siempre considerar mayor cantidad de pedidos a sus productos o servicios que puedan ofrecer, pero siempre considerando un nivel alto en ofrecer calidad de servicio al usuario. Pero, las organizaciones públicas del país y sobre todo las relacionadas con las municipalidades, presentan a lo largo de la historia una imagen distorsionada y desaprobada, debido a las quejas por parte de cada ciudadano, plasmado en un sistema altamente burocrático, lento y deficiente.

Esta problemática en los países que nos rodean no es diferente ya que dichas dificultades son expresadas por el distanciamiento con los pobladores de cada lugar. Dicho distanciamiento es percibido por la baja calidad del servicio de atención al usuario.

Es así que, en Chile, Argentina y Perú el estado a tratado de invertir para acortar el divorcio entre la municipalidad y el ciudadano, pero aún se continua las deficiencias en la calidad de servicio.

Es que dicha problemática debe ser enfocada desde lo que afirma Aranda (2020) que la gestión administrativa es una organización y uno de los factores más importantes cuando se trata de organizar un negocio, debido a que de ella dependerá el éxito que tenga la indicada.

En la presente investigación se considera a la Ley Orgánica de Municipalidades N°27972, que en su Artículo I, menciona que: “los gobiernos locales son entidades, básicas de la organización territorial del Estado y canales inmediatos de participación vecinal en los asuntos públicos, que institucionalizan y gestionan con autonomía los intereses propios de las correspondientes colectividades; siendo elementos esenciales del gobierno local, el territorio, la población y la organización” y en su Artículo IV,

expresa asimismo que las comunas locales están organizadas y estructuradas mediante diferentes oficinas, gerencias y subgerencias para poder brindar los diferentes servicios a los usuarios.

Pero es necesario considerar lo que indica el (INEI) Instituto Nacional de Estadística e Informática (2020) que de acuerdo a indicadores de la gestión Municipal correspondiente al año 2020, en referencia al Recurso Humano, el Perú tiene al 31 de marzo de 2020, las municipalidades disponen de 247 mil 210 trabajadores, disminuyendo en 4,3%, respecto a diciembre 2019. Según sexo, el 64,7% son hombres y 35,3% mujeres. Según condición laboral de los trabajadores municipales, el 91,2% (225 mil 473) son contratados y el 8,8% (21 mil 737) nombrados. Cabe mencionar, que el 32,8% del total de personal se encuentra en la modalidad de Locación de Servicios, el 29,3% en el régimen especial de Contratación Administrativa de Servicios (CAS), el 20,2% en el régimen del Decreto Legislativo N° 728 y el 8,9% contratados bajo el régimen del Decreto Legislativo N° 276. Y con respecto a la necesidad de capacitación del personal se tiene que 1 mil 765 (94,3%) de municipalidades del Perú requieren fortalecer las capacidades del personal municipal en materias de su competencia. De ellas 184 municipalidades provinciales y 1 mil, 581 son municipalidades distritales.

Mas, se suma que entre los temas que registran una mayor demanda destacan el Programa de Incentivos a la Mejora de la Gestión Municipal en 59,0% (1 mil 42) del total de municipalidades, seguido del Sistema de Focalización de Hogares en 58,4% (1 mil 31), Procedimientos Administrativos en 52,4% (925) y Evaluación del Riesgo de Desastres en 51,0% (900).

Pero, a nivel departamental, de las 1 mil 42 municipalidades que requieren capacitación en el Programa de Incentivos a la Mejora de la Gestión Municipal, el 9,1% (95) se encuentra

en el departamento de Áncash, el 7,0% (73) en Junín, el 6,9% (72) en Cajamarca, el 6,8% (71) en Ayacucho, el 6,5% (68) en Arequipa y el 6,4% (67) en la Región Lima, entre los principales.

Es así que surge la molestia de los usuarios ya que se muestran descontentos con el tipo de servicio que reciben en las diferentes oficinas de la comuna local de Tongod, todo ello depende del enfoque de gestión administrativa que los funcionarios apliquen en su trabajo, es decir el tipo de servicio que brindan a sus usuarios, entendiendo que la gestión administrativa implica un “proceso de coordinación de recursos para obtener la máxima productividad, calidad, eficacia, eficiencia y competitividad en el logro de los objetivos de su organización”.

Münch (2009) indicó que es necesario realizar un estudio para poder determinar si existe algún tipo de relación entre La Gestión Administrativa y la calidad de servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Tongod – San Miguel.

1.2 Antecedentes

Respecto al tema de la presente investigación: “Gestión administrativa y su relación con la calidad de servicio al usuario en la municipalidad distrital de Tongod – 2019”, utiliza los siguientes referentes de estudio.

1.2.1 Antecedentes Internacionales.

Paredes (2020) desarrolló la investigación en torno a la Gestión Administrativa y Calidad del Servicio que brindan las Instituciones de Educación Superior Públicas tuvo como finalidad 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. Se realizó una investigación bibliográfica documental con una revisión específica de bibliografía de libros y publicaciones que permitieron fundamentar el marco teórico del presente trabajo. El enfoque de la investigación aplicado fue cuantitativo cuya hipótesis de investigación se comprobó a través de la prueba estadística correspondiente. Para la recolección de información, se realizó una investigación de campo con el fin de recopilar la información más real posible tomando en cuenta una muestra significativa representada por docentes y estudiantes, quienes están vinculados a actividades administrativas, y mediante una encuesta contribuyeron para poder conocer la percepción en cuanto a las variables del caso. El estudio reunió las condiciones metodológicas de una investigación descriptiva correlacional; el resultado reveló que la gestión administrativa, se encuentra significativamente relacionada a la calidad de servicio, según el coeficiente de correlación de Spearman: 0,898 en la muestra total, lo cual determina una correlación positiva moderada fuerte. La relación existente entre las dos variables analizadas determinó que, la calidad del servicio percibida docentes y estudiantes se encuentra estrechamente ligada con mayor énfasis en los procesos de dirección y organización, por supuesto la planificación y control son etapas del proceso que se las considera como eslabones fundamentales en el desarrollo efectivo de la gestión administrativa. La gestión administrativa cuenta con herramientas esenciales que lo hacen más eficaz en la Universidad Técnica de Ambato y permite la optimización en la ejecución de los procesos, con el fin de incrementar la eficacia en el servicio que reciben los estudiantes y docentes. Por lo tanto, se concluyó que a medida que los procesos inmersos en la gestión administrativa mejoran, existirá una relación directa con la calidad de servicio.

La investigación considera en sus variables de gestión de la administración a la planeación, organización, dirección y control. Para la segunda variable de calidad de servicio consideró cinco dimensiones como la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, elementos tangibles.

Romero (2019) en su tesis de grado se propuso relacionar a las variables Gestión administrativa y calidad del servicio del seguro social campesino parroquia Cone, cantón San Jacinto de Yaguachi Ecuador. 2018. Su paradigma es positivista, no experimental, y de tipo descriptivo correlacional. Las técnicas e instrumentos de recolección que se utilizaron fueron, la encuesta y el cuestionario para las variables dependiente e independiente, las mismas fueron validadas y sometidas a la prueba de confiabilidad en el Software SPSS. Se obtuvo una población general de 100 personas.

Las dimensiones para la V1, fueron las siguientes: planificación, organización, dirección, y control con 14 indicadores en total. La V2, se dimensionó de la siguiente manera: tangible, confiabilidad, capacidad de respuesta, garantía, y empatía con 5 indicadores en total. Además se planteó la hipótesis general que reveló una correlación positiva entre las variables, algo que es eminentemente existente en la población de género masculino lo que permitió corroborar las teorías y estudios previos referente al tema, en tanto, la dimensión de planificación de la gestión administrativa resultó con más incidencia sobre la calidad del servicio, y la dimensión tangible de la calidad del servicio fue la más afectada en contraste para ambos casos esto confirma lo que se presentía acerca de estas variables analizadas. Ante lo referente se deduce que todo lo anterior lo mencionado se tomó como decisión que el personal de salud brinde un

ambiente agradable al usuario con la finalidad de conseguir mejoras en la calidad del servicio.

Los valores de P. (doble) obtenidos y con puntaje cero (0) se compararon con el SPSS (1% = 0.01). Al recibir esta comparación inferior a 0,01, existe una relación significativa entre la Gestión y la Calidad como valor cero (0) P o sig. (doble) encontrado, la conexión no es importante encontrado, la conexión no es importante.

Rocafuerte (2019) en su investigación determinó, que la 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. En el Ecuador, las cooperativas que prestan servicio de transporte en autobuses, escasamente aplican un modelo formal de Gestión Administrativa que promueva la realización de sus actividades de manera eficiente, repercutiendo de esta manera, la calidad del servicio que ofrecen a sus usuarios. El presente trabajo tiene como objetivo evaluar la gestión administrativa que incide en la calidad del servicio de la cooperativa de transporte “Mar Azul” de la Parroquia Anconcito, Cantón Salinas, Provincia de Santa Elena. Se aplicó la metodología de investigación correlacional, documental y de campo; empleando los métodos inductivo, deductivo y analítico. En el levantamiento de información se aplicó los instrumentos de entrevista y encuesta, obteniendo como resultado que la Gestión Administrativa en la cooperativa de transporte no es adecuada y, por lo tanto, la calidad del servicio percibida por los usuarios no satisface sus expectativas. En tal condición, se propone el diseño de un modelo de Gestión Administrativa para mejorar el servicio que brinda la cooperativa de transporte “Mar Azul” a la ciudadanía.

La comprobación de la hipótesis se realizó mediante la prueba del Chi Cuadrado a través del programa estadístico SPSS, a un nivel de confiabilidad del 95% y 12 grados de libertad, el valor de significancia obtenido 0,003 es menor que 0,05 ($0,003 < 0,05$) lo cual indica que existe alta relación entre las variables de estudio, es decir, la gestión administrativa incide significativamente en la calidad del servicio de la cooperativa de transporte Mar Azul de la Parroquia Anconcito, Cantón Salinas, Provincia de Santa Elena.

Finalmente, se puede afirmar que se consideró en la investigación las variables de gestión de la administración con las dimensiones de planeación, organización, dirección y control. Para la segunda variable de calidad de servicio consideró las dimensiones de la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, elementos tangibles.

Según Salazar (2019) en su investigación desarrollada en el Ecuador, titulada “Gestión administrativa para la calidad del servicio en empresas comercializadoras de repuestos automotrices”. Tiene como objetivo principal: diseñar un modelo de gestión administrativa, en base a procesos que permitan mejorar la calidad en el servicio al cliente, esto debido a las distintas falencias encontradas en las empresas comercializadoras de repuestos automotrices por factores como: el empirismo de la alta gerencia, el inadecuado diseño de instrumentos administrativos y el bajo nivel de control en procesos logísticos que inciden en el desarrollo organizacional, en la eficiencia y eficacia, la fidelización de los consumidores, la permanencia en el mercado, la respuesta de garantías en los productos que se vende y la imagen frente a la competencia. Por lo tanto, el trabajo investigativo se realiza bajo el paradigma positivista con un enfoque

cuantitativo, en donde la recolección de información se realiza bajo un método de muestreo por conveniencia que se basa con la realización de encuestas a gerentes y clientes de este tipo de empresas del cantón Latacunga. Los resultados del estudio corroboran que la aplicación de la propuesta es factible pues está relacionada con los requerimientos de las organizaciones y permite conducir racionalmente las actividades, esfuerzos y recursos disponibles para lograr servir al cliente con calidad y potenciar su crecimiento.

En la matriz de correlación entre las variables seleccionadas el coeficiente de Spearman y el nivel de significancia para esta investigación se obtuvo como coeficiente de correlación de 0,792 la cuál es moderada y directamente proporcional, el nivel de significancia es Sig. (bilateral) ,003 por lo que es menor a 0,05 y concluyó que existe relación entre la gestión administrativa desarrollada por las empresas comercializadoras de repuestos automotrices y el servicio de calidad brindado a los clientes, es decir la manera en que las empresas administran sus recursos incide en el servicio que brindan al cliente y su satisfacción.

En la investigación consideró a la planeación, organización, dirección y control en la primera variable, para luego la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, elementos tangibles como dimensiones de la segunda variable.

1.2.2 Antecedentes Nacionales

Quispe (2020), en su investigación titulada “Gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad de El Agustino, 2019” que tiene la finalidad de establecer

la relación entre ambas variables, donde se utilizó una metodología cuantitativa, de tipo básica, de nivel correlacional y de diseño no experimental, con una población probabilística, que dio como resultado una correlación de nivel fuerte, con un Rho de Spearman de 0,874 y una significatividad estadística de 0,000.

El autor concluye que la finalidad es establecer la relación entre ambas variables, donde se pueda utilizar una metodología cuantitativa, de tipo básica, de nivel correlacional y de diseño no experimental y correlación directa, fuerte entre la gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad de El Agustino 2019. Dicha investigación considera en la primera variable cuatro dimensiones como son, la administración de recursos, planificación de acciones, toma de decisiones, resolución de conflictos.

La segunda variable también con cuatro dimensiones como son la eficiencia en el servicio, relevancia en el servicio, pertinencia y finalmente satisfacción en el servicio.

Ocampos (2017), en su tesis titulada Gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario, en la Red Asistencial ESSALUD-Tumbes, 2016. Presentada en la Universidad Nacional de Tumbes, en la facultad de ciencias económicas, escuela profesional de Administración, para el optar el título académico de Licenciado en Administración, tiene por objetivo determinar la relación entre la Gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario, en la Red Asistencial ESSALUD-Tumbes, 2016.

El estudio es de tipo descriptivo correlacional y para el recojo de los datos se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario a una muestra de 39 trabajadores de la Red Asistencial ESSALUD-Tumbes, 2016. El desarrollo de la

estadística descriptiva e inferencial estuvo apoyado en Microsoft Excel para tal efecto formular la siguiente hipótesis: La IBM SPSS como herramientas de procesamiento de datos.

El autor concluye que la Gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario, es de tipo descriptivo correlacional y para el recojo de los datos es recomendable utilizar la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario. El desarrollo de la estadística descriptiva; en tal sentido la información que nos proporciona este estudio es de mucha utilidad pues se refiere a uso de las mismas variables de estudio e incluso a una muestra pequeña, que nos permitirá tomarlo como un referente de mucha importancia.

Además, en la investigación se consideró en la primera variable de gestión administrativa cuatro dimensiones como la planeación, organización, organización y control.

En la segunda variable relacionada con la calidad de servicio se consideró cinco dimensiones como la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, elementos tangibles.

Calero (2016), en su tesis para optar el título de Licenciado en Administración, titulada “Gestión administrativa y calidad de los servicios en la municipalidad provincial de Huaral en el año 2015”, presentada en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, sede Huacho, en la Facultad de Ciencias Contables Financieras y Administrativas, Escuela Profesional de Administración, en su resumen presenta el título de la

investigación, menciona que se da en un momento donde se aborda en un periodo de cambios de tipo económico, social y político para mejorar la productividad de los trabajadores. Los servidores del municipio forman un grupo humano de suma importancia en este proceso de cambio, puesto que, como potencial humano se desenvuelven socialmente y tienen estilos de vida según su formación y entorno social, que influye en la Calidad de Servicio de la institución, de allí nació el interés de estudiar la siguiente interrogante ¿Existe relación entre Gestión Administrativa y Calidad de Servicio de la Municipalidad Provincial de Huaral en el año 2015? , Frente a ello el objetivo de la investigación fue: determinar la relación que existe entre Gestión Administrativa y Calidad de Servicio de la Municipalidad Provincial de Huaral en el año 2015. Asimismo, identificar las características resaltantes de la Calidad de Servicio y caracterizar el nivel de gestión Administrativa del municipio en estudio. La razón fundamental de la investigación es plantear estrategias para mejorar la Calidad de Servicio, cambiando el pensamiento tradicional y obsoleto, para aceptar los cambios que se están operando dentro de la institución, ya que una buena Gestión Administrativa favorece al logro de los objetivos institucionales y se logrará un mejor servicio a la comunidad, que es la razón de existir de los municipios.

El autor concluye que los servidores del municipio forman un grupo humano de suma importancia ya que como potencial humano se desenvuelven socialmente y tienen estilos de vida según su formación y entorno social y estos influyen en la Calidad de Servicio de la institución, con la finalidad de mejorar la productividad de los trabajadores propone plantear estrategias para mejorar la Calidad de Servicio, cambiando el pensamiento tradicional y obsoleto y acepten los cambios que se están operando dentro de la institución, ya que una buena Gestión Administrativa favorece al

logro de los objetivos institucionales y se logrará un mejor servicio a la comunidad, que es la razón de existir de los municipios; en tal sentido resulta muy importante este estudio pues al ser de tipo aplicada nos servirá como un buen referente de estudio, al tratarse de las mismas variables y en una municipalidad que brindan servicios muy similares e inclusive en lo referido a su organización.

El autor considera dos variables, la primera relacionada con la gestión de la administración tiene al planeamiento, organización, dirección y control. Luego la segunda variable de calidad de servicio se encuentran las dimensiones de tangibles, confiabilidad, nivel de respuesta, seguridad y finalmente la empatía:

Barrera & Ysuiza (2018), en la tesis titulada “Gestión administrativa y calidad de servicio al contribuyente de la municipalidad provincial de Alto Amazonas, Loreto 2018”, presentada en el Instituto de Gobierno y Gestión Pública para optar el grado académico de Maestro en Gestión Pública, en la Universidad San Martín de Porras Lima – Perú, donde se hace referencia que es un estudio de tipo no experimental, transversal, de diseño descriptivo correlacional, la muestra estuvo conformada por 74 trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas Loreto, y 133 ciudadanos de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas. Entre los resultados se encontró que, respecto a la Gestión administrativa, el 23% de los trabajadores administrativos considera que no se desarrolla adecuadamente, el 38% que se desarrolla adecuadamente, y el 39% se mostró indiferente; respecto a las dimensiones de la Gestión administrativa que no se desarrollan adecuadamente, las proporciones son las siguientes:

Planeación, el 41%, organización, el 25%, dirección el 15%, y control, el 23%. Respecto a la Calidad de Servicio, el 3% de los contribuyentes considera que no es adecuada, el 7% que es adecuada, y el 90% se mostró indiferente; respecto a las dimensiones de la calidad de servicio que los contribuyentes consideran, no se desarrollan adecuadamente, las proporciones son las siguientes: fiabilidad, el 47%, sensibilidad, 23%, seguridad, 4% empatía, 5%, y bienes tangibles, 8%. Por otro lado, se estableció una relación fuerte, entre la Gestión administrativa, de la Municipalidad

Provincial de Alto Amazonas y la calidad de servicio que reciben los contribuyentes, por haberse encontrado entre estas variables una correlación de 0,872.

El autor concluye que su estudio es de tipo no experimental, transversal, de diseño descriptivo correlacional. De los trabajadores administrativos considera que no se desarrollan adecuadamente según sus proporciones, planeación, organización, dirección, control. Respecto a la Calidad de Servicio, considera que no es adecuada, según su fiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía y bienes tangibles; en tal sentido la información que nos proporciona este estudio es muy relevante pues se trata de las mismas variables y por tratarse de una municipalidad cuya organización administrativa, los servicios que ofrecen y usuarios son muy similares.

La investigación consideró a la primera variable como la gestión de la organización en donde la planeación, organización, dirección y control son las cuatro dimensiones. Luego en la dimensión de calidad de servicio considero a las dimensiones de fiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía y finalmente elementos tangibles.

1.2.3 Antecedentes Locales.

Saldaña (2021) desarrollo la investigación titulada “Gestión administrativa y la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Cutervo, Cajamarca 2021”, el trabajo de investigación se realizó en la Municipalidad Provincial de Cutervo, el mismo que tuvo como objetivo. Determinar la relación entre la gestión administrativa con la calidad del servicio de la Municipalidad Provincial de Cutervo, Cajamarca 2021, se utilizó la técnica de encuesta cuyo instrumento fue el Cuestionario, El tipo de investigación es aplicada y el diseño fue no experimental de corte transversal, descriptivo y correlacional, se trabajó con 60 trabajadores administrativos que tienen condición laboral de nombrado, CAS y locación de servicios. Estadísticamente se utilizó el SPSS versión 22.0. Los resultados obtenidos muestran que la prueba no paramétrica Chi-Cuadrado a un 95% de confianza es $X^2_c = 26.171 > X^2_t = 14.067$, comprobando que existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio que ofrecen los trabajadores administrativos al público usuario. Y que un 67% de trabajadores se encuentran actualmente en condición de locación de servicios, este personal busca permanentemente actualizaciones y capacitaciones con el fin de tener estabilidad laboral. El 93.3% tiene conocimiento que las retroalimentaciones son buenas y forman parte de su meritocracia para lograr un ascenso. la planificación, organización, dirección y control son procesos que median mejoras en la gestión administrativa dentro de la municipalidad a la par los elementos físicos, la confiabilidad, capacidad de contestación y la seguridad y garantía miden la calidad de servicio como factores esenciales que pueden ser útiles en el tiempo con el fin de lograr procedimiento más eficientes y adecuados.

Finalmente destacó la variable gestión administrativa con las dimensiones de planificación, organización, dirección y control. Además, en la segunda variable de calidad de servicio consideró elementos físicos, confiabilidad, capacidad de contestación, seguridad y garantía.

Duran (2020) en su investigación titulada “Gestión Administrativa y calidad del servicio en el Organismo de Control Institucional, Municipalidad de Chancay, 2020” tuvo por objetivo determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en organismo de control institucional, Municipalidad de Chancay, 2020. Respecto a la metodología, el estudio es de tipo básico, de diseño no experimental, con enfoque cuantitativo, la muestra fue 60 funcionarios de la municipalidad de Chancay, se llevó a cabo la técnica de encuesta, empleando cuestionarios como instrumentos. La validación se ejecutó mediante juicio de expertos. Se realizó análisis de la confiabilidad media alfa de Cronbach, obteniendo resultados altos para ambos instrumentos, se procesaron los datos en el software SPSS versión 26, para el análisis descriptivo e inferencial. Los resultados de comprobación de hipótesis mediante coeficiente Rho de Spearman, indican una correlación nula entre las variables $R=0,055$ con $p \text{ valor}=0.678 > 0.05$ aceptando la hipótesis nula “No existe relación significativa entre la gestión administrativa y calidad de servicio en el Órgano de Control Institucional del municipio de Chancay, 2020” se concluye que no existe relación significativa.

Finalmente, en la dimensión gestión administrativa consideró a la planeación, organización, dirección y control. Con respecto a la variable calidad de servicio

consideró las dimensiones de fiabilidad, sensibilidad, elementos tangibles, seguridad y empatía.

Gómez & Pintado (2019) desarrolló la investigación “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”, tuvo como objetivo general determinar la relación de la gestión administrativa y su influencia en la calidad de servicio de los comedores populares de la Municipalidad Provincial de San Ignacio 2019. El tipo y diseño de la investigación empleada fue de tipo Descriptiva, correlacional, no experimental con una muestra de 36 dirigentes de los comedores populares, la técnica empleada fue la encuesta y como instrumentos para la recolección de datos fue un cuestionario que consto de 41 preguntas, 23 para la variable gestión administrativa y 18 para la variable calidad de servicio, a la vez para el procesamiento de datos se utilizó el Excel y el Software estadístico SPSS versión 25.0. Se concluyó que existe una relación positiva entre las variables gestión administrativa y calidad de servicio y satisfacción al cliente en los comedores populares de la Municipalidad Provincial de San Ignacio 2019. Se recomienda que al existir una relación positiva entre las variables antes mencionadas que los responsables se capaciten en temas de gestión administrativa tales como planificación estratégica, organización de recursos, dirección de personas y supervisión y verificación (control) ya que no es suficiente el conocimiento empírico, sino que ambas se deben de complementar para la mejorar de la eficiencia en las instituciones.

Considero en la dimensión gestión administrativa a la planeación, organización, dirección y control. En la variable calidad de servicio consideró las dimensiones de fiabilidad, sensibilidad, elementos tangibles, seguridad y empatía.

Romero (2018) en su investigación “Incidencia de la gestión de mejora de los procesos administrativos para incrementar la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2016-2018”, concluyó que la investigación tiene como finalidad estudiar cómo es la calidad del servicio desde la perspectiva de los usuarios del proceso y la autopercepción de los funcionarios públicos. En tal sentido el presente trabajo pretende determinar la Incidencia de la Gestión de Mejora de los Procesos Administrativos para incrementar la Calidad de Servicio en la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2016-2018. Para llevar a cabo el estudio, se empleó un tipo de investigación descriptivo correlacional, relacionado a la calidad de los procesos administrativos y servicio, realizado en una muestra de 49 participantes donde se aplicó una encuesta, la población a estudiar será finita y estará constituida por los usuarios del servicio (población beneficiaria); usuarios del proceso (empleados públicos) quienes viven en el dilema de mejorar la calidad con el fin de averiguar lo que las instituciones públicas creen que valoran los usuarios como calidad de servicio; dicha población será medida a través de la variable calidad de servicio prestado por sus cinco dimensiones: tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta o diligencia, seguridad o garantía y empatía. El instrumento utilizado para la recolección de los datos sobre calidad de servicio y procesos administrativos fue el de SERVQUAL (Service Quality), diseñado por Berry, Parasuraman y Zeithami en 1993. Los resultados arrojaron que la calidad prestada en el servicio ofrecido por la Municipalidad Provincial de Cajamarca es buena más no

excelente, obteniendo las siguientes conclusiones: se analizó que es muy importante implementar la gestión de mejora para reflejar el nivel de excelencia en calidad, se analizó las dimensiones que caracterizan la calidad del servicio y se identificó los factores actuales que caracterizan los procesos administrativos. Con la solución progresiva de los problemas fue mejorando la calidad de servicio, logrando alcanzar un beneficio óptimo de un 75% de su valor; porcentaje que se refleja en antecedentes de otras investigaciones.

La investigación considera para mayor entendimiento se procedió hacer un análisis matemático con el estadígrafo Chi cuadrado (χ^2), para de esta manera verificar la opinión de los usuarios y de los funcionarios de la institución, si es o no recomendable elaborar y proponer un programa de mejoramiento de la calidad.

Los grados de libertad que corresponden en a la distribución de Chi cuadrado), y eligiendo un nivel de confianza (0.05), dicho valor cuadrado de χ^2 es igual o mayor al de la tabla (3.84), afirmó que las variables están relacionadas y se acepta la hipótesis.

Finalmente se consideró las dos variables con sus respectivas dimensiones, es decir a la primera variable de gestión de mejora de los procesos administrativos se consideró cuatro dimensiones como la planeación, organización, dirección y control, en cambio en la variable calidad de servicio se consideró los elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

1.3 Bases teóricas

1.3.1 Variable Gestión Administrativa

A. Definición

Chiavenato, (2011) definió que “la gestión de una empresa tiene que ver con las políticas, acciones y orientación que implementan los empleados, gerentes o empresarios en el proceso de la administración de un negocio. Estos procesos tienen en cuenta organizar, planear, controlar y direccionar. Es la empresa quien realiza dichas actividades mediante sus funciones de finanzas, gerencia, contabilidad, producción, administración” (p.217).

Se puede inferir que la empresa se encuentra en constante cambio como producto del proceso de gestión administrativa que se proponen los directivos con la intención de lograr los objetivos de la empresa tanto a nivel de reconocimiento social, ganancias, como a nivel de competitividad en el mercado en el cual se desenvuelve.

Chiavenato (2011), determinó que “la función administrativa como parte de un conjunto más grande, compuesto de diferentes funciones que se relacionan entre sí, y que forman un todo más orgánico. Un proceso administrativo es dinámico en la medida en que la idea de función se afronta desde esta perspectiva” (p.218).

Bajo este contexto toda gestión administrativa abarca diferentes acciones que se encuentran ligadas entre sí, ya que toda acción se realiza con el único objetivo de alcanzar las metas de la empresa. Es así que la suma de acciones encaminadas al logro de dicho objetivo, siempre tendrá mayor relevancia que una sola acción que se pretenda realizar de modo aislado o con fines particulares. Cuando en una empresa todos los entes involucrados tienen un objetivo común, se logran mejores resultados ya que la empresa desarrolla un proceso dinámico de la administración.

Juran, (2011), definió que “todas las funciones de la administración, forman parte del proceso administrativo: la organización, planeación, control y dirección, si las consideramos de manera individual, son funciones administrativas; sin embargo, se consideran como un conjunto, con el fin de alcanzar una meta, constituyen lo que se llama el proceso administrativo” (p.97).

Bajo este contexto el autor Juran (2011), sostuvo que “en toda administración el gerente de una empresa permanentemente debe tomar decisiones en todo nivel; y para hacerlo debe ser competitivo, con muchas habilidades y destrezas para tomar decisiones en el proceso administrativo llevado a cabo por el recurso humano en la planificación, al organizar, al dirigir y al controlar; por tanto debe ser capaz de tomar decisiones cuando están completamente informados del problema, así como estar al frente de los riesgos y las incertidumbres” (, p. 2).

Muñiz (2003), consideró “la gestión a nivel administrativo; bajo este contexto el autor dentro de su enfoque hace referencia a la planificación, organización, dirección y control, todos como factores que se hacen presente en gestión de una empresa, o en cualquier contexto que utilice con agentes facilitadores de los resultados que debe presentar toda empresa y / o institución; todo lo anterior debe caracterizar a que los clientes o usuarios estén satisfechos por los resultados obtenidos, como consecuencia de una buena gestión administrativa permite evaluar la eficiencia y eficacia de las diferentes áreas u oficinas de una institución pública o privada con fines de mejora continua” (p.69).

Plaza y Janes (2007) señalaron que “La gestión administrativa es la acción y efecto de administrar, buscar ganar, hacer diligencias conducentes al logro de un negocio o de su deseo cualquiera” (p. 25).

Plaza & Janes (2007) Los autores señalaron que “a medida que las sociedades van avanzando la gestión administrativa realza mayor valor, puesto que para un desarrollo satisfactorio o un desastre en el intento, es importante que el gobierno encuentre una mejor forma de redistribuir todos los elementos necesarios para que así llegue a ser institución con mayor prestigio, desde el comienzo del servicio hasta la llegada de la satisfacción total del cliente o administrado, siendo que en un mundo globalizado donde se presentan los suficientes métodos para hacerlo condenaría el total fracaso la no planificación” (p. 25).

Plaza y Janes (2007) gestión administrativa “es la acción y efecto de administrar en situaciones donde se utilice agentes facilitadores quienes muestren los resultados que debe presentar toda empresa y / o institución; todo lo anterior debe enfocar a que los clientes o usuarios estén satisfechos por los resultados obtenidos, y de esta manera obtener el posicionamiento de la empresa y brindando una gestión administrativa de excelencia que permita evaluar la eficiencia y eficacia de las diferentes áreas u oficinas de una institución pública o privada con fines de mejora continua” (p 25).

Según Pérez (1982) “La gestión administrativa es un conjunto de acciones mediante, los cuales el directivo desarrolla sus actividades a través del cumplimiento de las fases del proceso administrativo: Planear, dirigir, coordinar y controlar” (p. 104).

Anzola & Sérvulo (2002) mencionaron que “la Gestión administrativa consiste en todas las actividades que se emprenden para coordinar el esfuerzo de un grupo” (p.70).

Es decir, la manera en la cual se tratan de alcanzar las metas u objetivos con ayuda de las personas y las cosas mediante el desempeño de ciertas labores esenciales como son la planeación, organización, dirección y control.

Pérez (982) mencionó que “En toda institución gubernamental al diseñar la gestión administrativa adecuado para una entidad, para fortalecer la gestión administrativa y operativa, se generará objetivos estratégicos a mediano y largo plazo viables para desarrollar la entidad; al mismo tiempo tomará las precauciones para evitar actos ilegales, controlando que los funcionarios cumplan su trabajo, observando disciplina, responsabilidad y ética profesional” (p. 104).

Las cuatro funciones administrativas organización, planeación, control y dirección; son los pilares de una buena gestión administrativa y se encuentran interrelacionadas y entrelazadas. La secuencia de estas funciones administrativas debe corresponder de manera coherente con los objetivos planteados por la empresa.

B. Dimensiones de la variable gestión administrativa.

Huisa (2013) respecto a las dimensiones de la gestión administrativa consideró “La Gestión Administrativa se desarrolla en cuatro dimensiones: planificación, control, organización y dirección”. (p.27).

El personal a cargo de la gestión administrativa debe planear las estrategias principales que le permitan a la empresa alcanzar sus objetivos, organizar a su personal a cargo de modo que les facilite todo lo necesario para que ellos puedan cumplir con su labor de manera eficaz, debe controlar en todo momento que lleve a cabo lo planificado y nada se salga del camino trazado, de ser así

debe corregir oportunamente y saber guiar con asertividad al personal, ya que su principal objetivo es garantizar la eficacia en los servicios que brinda.

Dimensión 1: Planificación.

Huisa (2013) sostuvo que “la planificación administrativa consiste en establecer los recursos, objetivos y actividades necesarias para el logro de los objetivos propuestos. Es un proceso de selección de recursos, alternativas, medios y objetivos con el fin de elevar el nivel de desarrollo de una empresa, institución o país. La primera acción del personal a cargo de la gestión administrativa es la planificación. En esta parte se deben delimitar los objetivos de la empresa teniendo en cuenta la realidad en la que está inmersa, con la finalidad de alcanzar los fines propuestos, luego deberá conseguir los recursos necesarios para desarrollar todas las actividades planificadas que conduzcan al logro de los objetivos planteados inicialmente por el grupo social. En toda institución gubernamental al diseñar la gestión administrativa, adecuado para una entidad, para fortalecer la gestión administrativa y operativa, generando objetivos estratégicos a mediano y largo plazo viables para desarrollar la entidad; al mismo tiempo tomará las precauciones para evitar actos ilegales, controlando que los funcionarios cumplan su trabajo, observando disciplina, responsabilidad y ética profesional” (p. 99).

Según Stoner (2009) “En la planeación también estableció una jerarquía. La planeación se clasifica en operacional, táctica y estratégica. La planeación estratégica es la que tiene mayor amplitud debido a que incluye a todos los agentes involucrados dentro de la organización” (p. 155).

Entonces podríamos decir que la planeación estratégica plantea objetivos a ser cumplidos a largo plazo. La planeación táctica, a diferencia de la planeación estratégica, no es tan amplia debido a que se lleva a cabo por departamentos.

Bajo este contexto se podría decir que la planeación táctica plantea objetivos a ser cumplidos mediano plazo. La planeación operacional, en comparación con las dos anteriores, es más específica debido a que las metas se establecen por tareas específicas o actividades particulares. Entonces podríamos decir que la planeación operacional plantea objetivos a ser cumplidos a corto plazo.

Louffat (2012) definió como “el primer elemento del proceso administrativo encargado de sentar las bases de la administración profesional en una institución. La planeación guía, orienta, ofrece las coordenadas del rumbo que se propone seguir la institución, permitiendo que ella misma se diagnostique y prescriba las mejores opciones administrativas para poder alcanzar una realización sustentable y rentable en el tiempo” (p. 2).

Louffat, (2012) El autor quien consideró a la planificación como “el proceso administrativo de mayor importancia a desarrollar al inicio de todo proceso enmarcado dentro de la visión y misión del contexto en donde se lleve a cabo, es a través de planificación que se fija a seguir, y muchos casos se cambian algún proceso que sea ineficiente, nos permite adecuarnos a los cambios y a los requerimientos que nos imponga el contexto, y se pueda lograr eficiencia, eficacia, calidad de los bienes materiales y servicios que provean en las

diferentes áreas u oficinas de una institución pública o privada con fines de mejora continua. En toda institución gubernamental al diseñar la gestión administrativa, adecuado para una entidad, para fortalecer la gestión administrativa y operativa, generando objetivos estratégicos a mediano y largo plazo viables para desarrollar la entidad; al mismo tiempo tomará las precauciones para evitar actos ilegales, controlando que los funcionarios cumplan su trabajo, observando, responsabilidad y ética profesional” (p.2).

La planificación será la dimensión que inicie todo el proceso para llegar a un punto específico, para establecer los objetivos que la institución se proyecte, y así lograr las metas establecidas.

Dimensión 2: Organización.

Huisa (2013), señaló “Es un proceso para comprometer a dos o más personas para que trabajen juntos de manera estructurada, con el propósito de alcanzar una meta o una serie de metas específicas” (p. 11).

Louffat (2012) definió a” la organización como el segundo elemento del proceso administrativo y se encarga de diseñar el ordenamiento interno de una institución de manera compatible con la planeación estratégica definida en la primera parte del libro. Diseñar una organización implica definir cuatro aspectos esenciales. Lo primero a plantear es el modelo organizacional, es decir, la estructura de ordenamiento interno más adecuada y compatible a las estrategias que se hayan considerado en la institución” (p. 99).

Louffat (2012) mencionó que “el diseño organizacional de acuerdo al autor se establece con el propósito de que tanto el objetivo general, así como los objetivos estratégicos se lleguen a cumplir la puesta en marcha el programara de operaciones en forma anual, a desarrollar al inicio de todo proceso enmarcado dentro de la visión y misión del contexto en donde se lleve a cabo, es a través de planificación que se fija de derrotero a seguir, y muchos casos se cambian algún proceso que sea ineficiente, de tal manera que nos permita adecuarnos a los cambios y a los requerimientos que nos imponga el contexto, y se pueda lograr eficiencia, eficacia, calidad de los bienes materiales y servicios que provean de acuerdo capacidad de administrar eficientemente recursos que permite evaluar la eficiencia y eficacia de las diferentes áreas u oficinas de una institución pública o privada con fines de mejora continua” (p. 99).

Stoner (2009) definió a la organización como “función administrativa y parte integrante del proceso administrativo. En este sentido, la organización significa el acto de organizar, estructurar e integrar los recursos y los órganos involucrados en la ejecución y establecer las relaciones entre ellos y las atribuciones de cada uno” (p. 148).

Stoner (2009) sostuvo que “el diseño organizacional tiene el propósito de que tanto el objetivo general, así como los objetivos estratégicos se lleguen a cumplir, la puesta en marcha el programara de operaciones en forma anual, a desarrollar al inicio de todo proceso enmarcado dentro de la visión y misión del contexto en donde se lleve a cabo, es a través de planificación que se fija

de derrotero a seguir, y muchos casos se cambian algún proceso que sea ineficiente, de tal manera que nos permita adecuarnos a los cambios y a los requerimientos que nos imponga el contexto, y se pueda lograr eficiencia, eficacia, calidad de los bienes materiales y servicios que provean de acuerdo capacidad de administrar eficientemente los recursos” (p. 148).

Organización es la segunda dimensión que logrará que se dé un vínculo entre los trabajadores de la institución, pues el trabajo en buena armonía beneficia tanto a la empresa como a las mismas personas, hacen que el clima laboral sea armonioso.

Dimensión 3: Dirección.

Huisa (2013) señaló que “Comprende la mística de la subordinación y no de sometimiento. Los subordinados son debidamente orientados y el superior tiene una continua responsabilidad para hacerles conocer sus diferencias y orientarles para el mejor desenvolvimiento y cumplimiento de sus tareas”. (p. 100).

Huisa (2013) indico que “lo que se busca con la dirección eficiente es conseguir que los subordinados contribuyan con el logro de los objetivos generales y específicos de la empresa, y la manera de alcanzarlos será cuando los motivemos a los subordinados a alcanzarlos; y esto se dará cuando los subordinados se interesan en ellos y esto se dará si sus objetivos individuales son satisfechos. El direccionamiento viene a ser la guía para la ejecución de los objetivos planteados en cada área de una empresa y tiene un alcance

mucho mayor, detallando las funciones que determinan desempeñarse con responsabilidad porque llegan a detallar la proyección para desempeñarse con responsabilidad, anticipándonos a lo que se va a hacer “(p. 100).

Según Robbins y De Cenzo (2013), “La dirección es otro componente de la gestión; los gerentes están dirigiendo cuando motivan a los empleados, coordinan las actividades de otros, eligen el canal de comunicación más eficaz, y resuelven los conflictos suscitados entre miembros de la organización”. (p. 8).

Robbins y de Cenzo (2013) los autores plantearon que “lo que se busca con la dirección eficiente es conseguir que los subordinados contribuyan con el logro de los objetivos generales y específicos de la empresa, y la manera de alcanzarlos será cuando los motivemos a los subordinados a alcanzarlos; y esto se dará cuando los subordinados se interesan en ellos y cuando sus objetivos individuales son satisfechos y a la vez motivarlos a trabajar con celo y confianza. El direccionamiento viene a ser la guía para la ejecución de los objetivos planteados en cada área de una empresa y tiene un alcance mucho mayor, detallando las funciones que determinan desempeñarse con responsabilidad porque llegan a detallar la proyección para desempeñarse con responsabilidad, anticipándonos a lo que se va a hacer. Así mismo debemos lograr en los subordinados adquieran el compromiso de trabajar con eficiencia y eficacia, conseguir que se sienta como parte integrante de la empresa, para garantizar que su desempeño sea lo más óptimo, para alcanzar

los objetivos estratégicos que se tenga en el plan anual de operaciones” (p. 8).

Según Stoner, Freeman y Gilbert (2009), indicaron que “la dirección implica mandar, influir y motivar a los empleados para que realicen tareas esenciales. Las relaciones y el tiempo son fundamentales para las actividades de la dirección” (p. 13).

Stoner, Freeman y Gilbert (2009) los autores sostuvieron que “lo que se busca con la dirección eficiente es conseguir que los subordinados contribuyan con el logro de los objetivos generales y específicos de la empresa en el menor tiempo posible, y la manera de alcanzarlos será cuando los motivemos a los subordinados a alcanzarlos; y esto se dará cuando los subordinados se interesan en ellos y cuando sus objetivos individuales son satisfechos y a la vez motivarlos a trabajar con celo y confianza. Así mismo debemos lograr en los subordinados adquieran el compromiso de trabajar con eficiencia y eficacia, conseguir que se sienta como parte integrante de la empresa, para garantizar que su desempeño sea lo más óptimo, para alcanzar los objetivos estratégicos que se tenga en el plan anual de operaciones. El direccionamiento viene a ser la guía para la ejecución de los objetivos planteados en cada área de una empresa y tiene un alcance mucho mayor, detallando las funciones que determinan desempeñarse con responsabilidad porque llegan a detallar la proyección para desempeñarse con responsabilidad, anticipándonos a lo que se va a hacer en las actividades de la dirección” (p. 13).

Una de las dimensiones donde la “cabeza” de la institución tiene que tener una relación amical y muy profesional con sus trabajadores, para no llegar al abuso por autoridad y con ello traer una enemistad por parte de los trabajadores con el jefe inmediato.

Dimensión 4: control.

Huisa (2013) sostuvo que “el control sirve para medir el desempeño en relación con metas, detectar las desviaciones negativas y plantear las correcciones correspondientes en perspectiva de cumplir con los planes. Son bastante conocido los instrumentos de control como: el presupuesto, los registros de inspección, etc” (p. 100).

A través del control se puede evaluar y medir el desempeño en relación con metas, el control viene a ser la guía para la evaluación de los objetivos planteados en cada área de una empresa y tiene un alcance mucho mayor, detallando las funciones que determinan desempeñarse con responsabilidad porque llegan a detallar la proyección con responsabilidad, anticipándonos a lo que se va a detectar las desviaciones negativas y plantear las correcciones correspondientes en perspectiva de cumplir con los planes.

Huisa (2013) “En toda institución gubernamental al diseñar la gestión administrativa, adecuado para una entidad, para fortalecer la gestión administrativa y operativa, generando objetivos estratégicos a mediano y largo plazo viables para desarrollar la entidad; al mismo tiempo tomará las precauciones para evitar actos ilegales, controlando que los funcionarios

cumplan su trabajo, observando disciplina, responsabilidad y ética profesional” (p. 100).

Huisa, (2013), El autor sostuvo que “el control es la función administrativa por medio de la cual se evalúa el rendimiento. El control como elemento del proceso administrativo es fundamental y que se encarguen del control serán personas muy probas, competentes, leales y en amparo a la verdad controlen el desempeño de los empleados en una organización, por medio del control se podrá describir, analizar y concluir sobre los resultados obtenidos en el funcionamiento de la empresa y tomar las medidas correctivas, a través de una reingeniería que permita dinamizar el desempeño de los trabajadores y de esa manera se podrá garantizar que los objetivos planteados se cumplan con la eficiencia y eficacia. El control viene a ser la guía para la ejecución de los objetivos planteados en cada área de una empresa y tiene un alcance mucho mayor, detallando las funciones que determinan desempeñarse con responsabilidad porque llegan a detallar la proyección con responsabilidad, anticipándonos a lo que se va a hacer” (p. 100).

Koontz y Weihrich (1994) señalaron que “el concepto de Control Interno, las funciones del mismo son principalmente responsabilidad del gerente, de los funcionarios y de los servidores de la empresa. El control interno requiere de parte de todos ellos, un compromiso, una planificación sistemática y la verificación del cumplimiento de las tareas asignadas” (p. 25).

Los autores consideran que el control es la función administrativa de mucha responsabilidad por medio de la cual se evalúa el rendimiento.

El control como elemento del proceso administrativo es fundamental y que se encarguen del control serán personas muy probas, competentes, leales y en amparo a la verdad controlen el desempeño de los empleados en una organización. Por medio del control se podrá describir, analizar y concluir sobre los resultados obtenidos en el funcionamiento de la empresa y tomar las medidas correctivas, a través de una reingeniería que permita dinamizar el desempeño de los trabajadores y de esa manera se podrá garantizar que los objetivos planteados se cumplan con la eficiencia y eficacia; además se les debe proporcionarse el grado de autocontrol correspondiente.

Koontz y Weihrich (1994), sostuvieron que “el control viene a ser la guía para la ejecución de los objetivos planteados en cada área de una empresa y tiene un alcance mucho mayor, detallando las funciones que determinan desempeñarse con responsabilidad porque llegan a detallar la proyección con responsabilidad, anticipándonos a lo que se va a hacer, y la verificación del cumplimiento de las tareas asignadas” (p. 25).

Con esta dimensión se puede apreciar cómo está yendo la institución, si tiene un buen camino, y al mismo tiempo, podemos identificar las fallas que se presentan para lograr los objetivos que buscamos.

C. Etapas del control administrativo

De acuerdo con Gibson, Ivancevich y Donnelly (2011), sustentaron que el control administrativo involucra el desarrollo de una serie de pasos secuenciales básicos generales.

Primera etapa. Elaborar un diagnóstico acerca del desempeño de la empresa, estableciendo indicadores cualitativos o cuantitativos que se utilicen como referencia para tener un acercamiento sobre la acción administrativa llevada a cabo en dicha empresa y para poder evaluar su grado de eficiencia o ineficiencia. Este es el primer paso para poder tener el control sobre una empresa.

Segunda etapa. Recoger evidencia real de un hecho o información, para observar la acción administrativa de la empresa con la finalidad de poder evaluar de manera imparcial el desempeño actual de la empresa. Se hace necesario en esta parte, dejar de lado cualquier tipo de opinión o apreciación subjetiva de la realidad en la cual está inmerso.

Tercera etapa. Establecer una comparación entre los estándares de calidad previstos por la empresa y el desempeño actual de la misma con la finalidad de encontrar la diferencia entre el actual desempeño y los estándares previstos por la misma, en caso existiera. El objetivo de esta etapa es determinar el grado de ineficiencia o eficiencia de una empresa, conociendo si las expectativas de rendimiento cifradas se han logrado o no cubrir y en qué medida, si la ejecución de las actividades administrativas ha sido correcta o no, si se ha acertado o no

al momento de tomar decisiones importantes en aras del alcanzar los objetivos que la empresa se ha propuesto.

Cuarta etapa. Elaborar una serie de medidas que la empresa debe adoptar para mejorar las deficiencias encontradas. De encontrarse debilidades en la manera en que se ha llevado a cabo la gestión administrativa, se deberá proponer un nuevo camino a seguir con la finalidad de poder corregirlas o mejorarlas; sin embargo, de encontrarse un rendimiento eficiente y eficaz en la empresa, las acciones deberían estar orientadas a la mejora continua y la búsqueda de la excelencia. Importancia de la gestión administrativa.

Para Summers (2009) “El reto de cualquier gestión administrativa moderna es construir un gobierno eficaz, que posea normas sociales mejoradas y una sociedad económicamente mejor. Una efectiva administración determina en gran parte el nivel de satisfacción de los objetivos sociales, políticos y económicos de la empresa; por lo tanto, dependen principalmente de la competencia que posea el administrador, quien se va a encargar de la supervisión de la empresa” (p.92).

Summers (2009) sostuvo que “la administración es de suma importancia para el logro de los objetivos de la empresa; sobre todo, en situaciones complejas en donde se necesite obtener una gran cantidad de recursos humanos y materiales en empresas que poseen gran magnitud. Ello ocurre en la administración del sector público debido a que tiene un papel importante en el desarrollo social y económico del país” (p. 92).

1.3.2 Calidad de servicio al usuario

A. Definición

Una buena calidad de servicio está conformada por el conjunto de atributos que dan valor a la empresa. Sobre todo, cuando se evidencia un buen resultado de los productos de la empresa y como consecuencia un alto nivel de satisfacción en sus clientes. En este sentido la percepción de la calidad del servicio es la manera más válida, fiable y efectiva para medirla.

Fegenbaun (1994), señaló que “la calidad de un servicio abarca el total de características del mismo en la medida en que satisfaga las necesidades del cliente. Esta calidad se sustenta en la percepción que tiene el cliente, respecto a la satisfacción de sus necesidades en la empresa. Ello representa siempre el objetivo de una empresa inmersa en el mercado competitivo” (p.25).

Fegenbaun (1994) sostuvo que “la calidad de atención como principal herramienta de calidad, es el paso ideal para incentivar a tus colaboradores, no solo siendo un superior al que se reporta las falencias, más bien un nexo para una comunicación con mayor eficiencia y como conciliador de los conflictos que puedan presentarse en el trabajo, factores que pueden ocasionarse con el devenir del tiempo, pero que a su vez deben ser canalizados por el gerente, a fin de estos problemas no influyan dentro de cada persona y ocasione una labor lenta y deficiente” (p. 25).

Gonzales (2015) definió que “La calidad de atención se define de manera general como una evaluación de la calidad desde la percepción de los clientes, donde estos comparan el servicio que esperan con las percepciones del servicio que ellos reciben”. (p.3).

Gonzales (2015) El autor sostuvo que para definir al término calidad, actualmente se realiza en base a los servicios que esperan de acuerdo a la conformidad de lo que requieren, y supeditada a las comparaciones que realizan entre lo que reciben y lo que esperan. En la actualidad los servicios juegan un rol preponderante y prioritario dentro de un sector pujante económicamente en la mayor parte de los países occidentales en la actualidad hablar de calidad, pues, está de moda y se intenta aplicar en todos los sectores empresariales, la calidad conforma un eje de referencia en toda gestión de una empresa moderna, que pretende ser protagonista ofertando servicios de calidad (p. 3).

Gonzales (2015) sostuvo que para verificar la efectividad y capacidad de los logros en términos de calidad, el cual nos garantiza que lo proyectado durante un determinado periodo, se haya realizado sin ningún inconveniente, caso contrario encontrar la carencia de alguna actividad en particular que no se ha desarrollado por completo, comparando con los otros periodos a fin de obtener un resultado de avance o defecto en lo que se está verificando de cualquier área que se tenga a cargo, se debe percibir siempre una buena calidad en el servicio hacia los pacientes (p. 3).

Parasuraman et, al. (1988) definió a la calidad de servicio se mide a través del análisis de las percepciones de los clientes con la finalidad de evitar problemas producidos en caso de medirse a través de las expectativas. Además, se ha señalado que medir a través de las percepciones es más válido, fiable, efectivo y tiene mayor capacidad predictiva. (p. 25).

Parasuraman et al. (1988) indicó sobre la medición de la calidad del servicio consideran como el proceso de vigilar las actividades con el fin de asegurarnos que se realicen conforme a los planes y se corrijan las desviaciones importantes estableciendo normas y métodos para medir el rendimiento, medir los resultados, determinar si los resultados corresponden a los parámetros y tomar medidas correctivas, se requiere que la jefatura tenga control para crear mejor calidad de los servicios, enfrentar el cambio, producir ciclos más rápidos, agregar valor y facilitar la delegación y el trabajo en equipo.

El modelo Servqual se considera en la actualidad como el método de investigación más nombrado y utilizado tanto en el mundo académico como empresarial”

Martínez (2006). refirió al modelo Servqual como instrumento, el cual es un elemento que diseña la estructura interior de la calidad que ha sido creada previamente en la etapa del diseño, debido a que la primera se complementa para una adecuada estructura, describiendo como deberán desempeñarse cada individuo dentro de la institución, siendo que esta generará las tareas que sean necesarias de acuerdo a las investigaciones que tenga cada funcionario para

realizar determinadas tareas de calidad del servicio medidas por el modelo Servqual. Comprensión del cliente.

Wellington (2011) sostuvo que “se refiere a la amabilidad, cortesía, consideración, atención y respeto con el que el personal de la empresa trata a sus clientes” (p.58). En esta dimensión se evidencia la capacidad que tiene el trabajador para lograr conocer al cliente, comprenderlo y cubrir sus necesidades, motivo por el cual se encuentra en la empresa (p. 58). Capacidad de respuesta.

Wellington (2011) sostuvo “es la voluntad y predisposición que tiene el trabajador para colaborar con los clientes, brindando un rápido servicio con profesionalidad y profesionalismo” (p. 59). En esta dimensión se evidencia la buena voluntad que tiene el trabajador para ayudar a los clientes, disfrutando lo que hace a través de gestos agradables, demostrando paciencia y buen humor (p. 59).

Cronin, Parasuraman, et. al. y a Taylor (1992, 1994) mencionaron que este modelo también ha sido validado para medir elementos tangibles, la fiabilidad la hace más manejable para el encuestado, por lo tanto, es la que, recomiendo para medir la calidad del servicio en cualquier contexto, siempre y cuando se midan solo percepciones siendo las dimensiones de la calidad del servicio.

Parasuraman et al. (1988) sostuvo que “para medir la calidad del servicio, se utiliza únicamente el análisis de las percepciones. Con ello evitamos los diversos problemas que suponen las expectativas para los encuestados: tanto de interpretación, al tener

que valorar 2 veces la misma lista de atributos, como conceptuales y de redundancia dentro del Instrumento de medición, ya que las percepciones están influidas por las expectativas” (p. 25).

(Parasuraman et al. (1988) el autor sostuvo que las mediciones de la calidad de servicio lo orientan solamente a las percepciones y de acuerdo a la capacidad que se tiene de garantizar la satisfacción del usuario, actualmente se realiza en base a los servicios que esperan de acuerdo a la conformidad de lo que requieren, y supeditada a las comparaciones que realizan entre lo que reciben y lo que esperan. En la actualidad los servicios juegan un rol preponderante y prioritario dentro de un sector pujante económicamente en la mayor parte de los países occidentales en la actualidad hablar de calidad, pues, está de moda y se intenta aplicar en todos los sectores empresariales, y sobre el instrumento, se plantea como una alternativa al Servqual.

B. Dimensiones de la calidad de servicio.

Según Servperf (1988), es un modelo alternativo que utiliza una encuesta de solo 22 ítems, la hace más manejable para el encuestado, es la que recomiendan para medir la calidad del servicio en cualquier contexto, siempre y cuando se midan solo percepciones siendo las dimensiones de la calidad del servicio, según Parasuraman et, al. (1988): Seguridad, Fiabilidad, Empatía, Tangibilidad y Capacidad de Respuesta.

Dimensión 1: tangibilidad.

Se refiere a las instalaciones físicas, equipos y aspecto del personal.

Parasuraman, et al (1988) El autor sostuvo sobre la dimensión elementos tangibles, en la actualidad los servicios juegan un rol preponderante y prioritario dentro de un sector pujante económicamente en la mayor parte de las entidades bancarias en nuestro país y en países occidentales en la actualidad hablar de calidad, pues, está de moda y se intenta aplicar a las instalaciones físicas, tales como infraestructura, oficinas bien iluminadas y ventiladas, de fácil acceso en todos los sectores empresariales.

Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988) definieron tangibilidad como la apariencia de las instalaciones físicas, equipo, personal y material de comunicaciones.

Zeithaml et al. (1998) menciona que los elementos tangibles son apariencia de los elementos físicos y personas que intervienen o se utilizan en la prestación de la atención en salud, cuyos atributos son: (a) Estado físico de instalaciones; (b) limpieza de las instalaciones y elementos físicos; (c) presentación personal de empleados; (d) atractivo de los materiales de comunicación y (e) comodidad de camas y sillería. Esta dimensión cobra importancia, porque es la que se puede apreciar a simple vista, los usuarios pueden sacar sus primeras conclusiones de manera rápida de cómo se encuentra la institución, y tener un prejuicio antes de atenderse.

Dimensión 2: fiabilidad.

Se define como la habilidad para realizar el servicio prometido en forma fiable y precisa. Según Parasuraman, et al, (1988) indicó que “actualmente se realiza en base a los servicios que esperan los clientes de acuerdo a la conformidad de lo que requieren, y supeditada a las comparaciones que realizan entre lo que reciben y lo que

esperan en la actualidad; los servicios juegan un rol preponderante y prioritario dentro de un sector pujante económicamente en la mayor parte de las entidades bancarias en nuestro país y en países occidentales en la actualidad hablar de calidad, pues, está de moda y se intenta aplicar a las instalaciones físicas, como infraestructura, oficinas bien iluminadas y ventiladas, de fácil acceso en todos los sectores empresariales, y sobre los equipos entre otros se espera que brinden una buena comunicación con tecnología de punta en sus equipos; en cuanto al personal deben brindar una atención eficiente y eficaz” (P. 23).

Zeithaml et al (1998), definió como desempeño confiable y preciso la habilidad para prestar el servicio en forma acertada, cuidadosa y como se anuncia siendo sus atributos los siguientes: (a) cumplimiento en la prestación de los servicios programados; (b) oportunidad de la atención de urgencias; (c) continuidad y orden lógico en la atención; (d) interés en la resolución de problemas de los usuarios y (e) cuidado en el registro de información de los usuarios. Es la dimensión donde el usuario tiene alguna información sobre dicha institución y muestra toda su confianza para ir a ese lugar, y por ello, debe de tener un trato muy cordial para que comunique a demás personas y sea más concurrido.

Dimensión 3: capacidad de respuesta.

Duque y Chaparro (2012) definió “como la disposición para ayudar a los clientes y proporcionar rápido servicio” (p. 30).

Parasuraman et al. (1988) La tercera dimensión de la calidad del servicio bancario, viene a ser la capacidad de respuesta de parte de los empleados bancarios para ayudar

a sus clientes en base a los servicios que esperan de acuerdo a la conformidad de lo que requieren, y supeditada a las comparaciones que realizan entre lo que reciben y lo que esperan con la máxima disposición y voluntad, actualmente se realiza en base a los servicios que esperan de acuerdo a la conformidad de lo que requieren, y supeditada a las comparaciones que realizan entre lo que reciben y lo que esperan. (p. 24).

Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988), sostuvieron que la capacidad de respuesta se refiere a la actitud que se muestra para ayudar a los clientes y para suministrar el servicio rápido; también hacen parte de este punto el cumplimiento a tiempo de los compromisos contraídos, así como lo accesible que resulte la organización para el cliente, es decir las posibilidades de entrar en contacto con ella y la factibilidad de lograrlo.

Zeithaml et al (1998), indicó que la capacidad de respuesta es prontitud y espíritu servicial. Es disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido, con sus atributos: (a) sencillez de los trámites para la atención; (b) oportunidad en la asignación de citas médicas; (b) disposición para atender preguntas; (d) agilidad del trabajo para atención más pronta; (e) cooperación entre funcionarios y (f) oportunidad en la respuesta a quejas y reclamos. Es la dimensión donde se facilita algunas interrogantes que tenga el usuario, y el personal de la institución puede solucionarlas.

Dimensión 4: seguridad.

Parasuraman et al. (1985), estableció que esta dimensión se refiere al conocimiento y la cortesía de los empleados y su capacidad para inspirar confianza y seguridad” (p. 23).

En tal sentido esto viene a ser la inexistencia de peligros, riesgos o dudas. Parasuraman et al. (1988) mencionó que referente a la seguridad está orientada a los conocimientos de los empleados bancarios, sus competencias y habilidades y destrezas en la atención que muestran los empleados; además deben tener la capacidad y habilidades para inspirar credibilidad y confianza en sus clientes. en la actualidad los servicios juegan un rol preponderante y prioritario dentro de un sector pujante económicamente en la mayor parte de los países occidentales en la actualidad hablar de calidad, pues, está de moda y se intenta aplicar en todos los sectores empresariales para afianzar la seguridad en localidad del servicio prestado (p. 24).

Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988), seguridad es el sentimiento que tiene el cliente cuando pone sus problemas en manos de una organización y confía en que serán resueltos de la mejor manera posible. El conocimiento y la atención de los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza, son factores fundamentales. Implica credibilidad, que a su vez incluye integridad y honestidad. Agrupa las anteriores dimensiones de profesionalidad, cortesía, credibilidad y seguridad.

Zeithaml et al. (1998), seguridad referida al conocimiento y atención mostrados por el personal de salud y otros funcionarios. Habilidad para inspirar credibilidad y confianza. Competencia profesional, credibilidad y garantía, con sus atributos: (a)

confianza transmitida por empleados; (b) efectividad en la solución de necesidades; (c) recibimiento de los medicamentos adecuados; (d) ubicación apropiada del usuario para reducir riesgos y complicaciones; (e) idoneidad del personal de salud; (f) conocimiento de los empleados para responder preguntas de usuarios y (g) cumplimiento de medidas de seguridad Esta dimensión se refiere al conocimiento del personal con respecto a los usuarios, para facilitarle respuestas, y se vayan muy conformes, sin ninguna duda.

Dimensión 5: empatía.

Duque y Chaparro (2012) mencionaron que “Es el cuidado, la atención individualizada que la empresa proporciona a sus clientes”. (p. 167).

Parasuraman et al, (1988) caracterizó a “la empatía como la atención personalizada que reciben de los empleados de la entidad , manteniendo entre otros; la cordialidad, respeto, consideración, formas que deben caracterizar en la relación empleado y usuario en su dimensión empatía, está referida a la forma como son atendidos los clientes por los empleados; el modelo Servqual es una herramienta que está trascendiendo en las mediciones de la calidad de servicio; se mide de 47 acuerdo a la capacidad que se tiene de garantizar la satisfacción del usuario, actualmente se realiza en base a los servicios que esperan de acuerdo a la conformidad de lo que requieren, y supeditada a las comparaciones que realizan entre lo que reciben y lo que esperan” (p. 27).

Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988), indicó que “empatía significa la disposición de la empresa para ofrecer a los clientes cuidado y atención personalizada. No implica solamente ser cortés con el cliente, requiere de un fuerte compromiso e involucramiento con el cliente, conociendo en profundidad sus características y sus requerimientos específicos. Agrupa los anteriores criterios de accesibilidad, comunicación y comprensión del cliente” (p. 28).

Zeithaml et al (1998) mencionó que La empatía considera la atención individualizada que se ofrece al usuario. Acceso fácil, buenas comunicaciones y comprensión del usuario, siendo sus atributos: (a) amabilidad en el trato, por parte de médicos, enfermeras, auxiliares y otros profesionales de salud; (b) amabilidad en el trato, por parte de porteros, cajeros, y otro personal administrativo; (c) atención individualizada al usuario; (d) conveniencia de horarios de trabajo; (e) claridad en orientaciones brindadas al usuario, sobre la enfermedad, cuidados, tratamiento y uso de medicamentos y (f) comprensión de las necesidades específicas de los usuarios. Estas dimensiones de la calidad de los servicios son medidas en una escala que consta de 22 puntos que mide las percepciones (P) de los usuarios de una empresa dada que brinda dicho servicio. El modelo permite calcular la calificación Servqual no ponderada o ponderada. Mediante la calificación no ponderada se obtiene una medición global de la calidad de servicio de manera promediada y mediante la ponderada se detecta la deficiencia en cada una de las dimensiones que le otorgan los clientes. 48 La herramienta Servqual ha sido utilizada ampliamente para medir

calidad de servicio en distintos segmentos tales como: salud, hotelería, líneas aéreas, educación, entre otros. En el sector bancario también se ha aplicado.

Con esta dimensión, se evidencia la confianza que deposita el usuario en la institución y como ella responde con determinadas características que agradan al usuario, y hace que se sienta cómodo en dicha institución.

1.4 Justificación del estudio

1.4.1 Justificación teórica

Mitacc (2013) Definió que “En la investigación hay una justificación teórica cuando el propósito del estudio es generar reflexión y debate académico sobre el conocimiento existente, confrontar una teoría, contrastar resultados o hacer epistemología del conocimiento existente” (p. 4).

El presente trabajo de investigación realizado presenta los conceptos básicos en sus dimensiones de la variable del gestión administrativa las cuales son: planificación, organización, dirección, control, calidad de atención a los usuarios, fiabilidad del servicio, elementos tangibles, beneficios de lograr satisfacción del usuario y las dimensiones de servicios de atención al los mismos son:, tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía; esto nos puede acercar a aceptar o rechazar la influencia de la gestión administrativa y su relación con la calidad de servicio al usuario en la Municipalidad distrital del distrito de Tongod, 2019, provincia de San Miguel- Cajamarca. Esto permitirá que nuestra investigación analice diferentes conceptos para llegar a una realidad concreta.

1.4.2 Justificación Práctica

Arnedo y Castillo (2009) definieron que “los recursos humanos son fundamentales para el éxito de la organización ya que son ellos quienes hacen uso de los demás recursos que posee dicha organización para alcanzar los objetivos planteados. Para que esto sea posible es necesario que los usuarios externos tengan altos niveles de satisfacción y estén motivados, pues de estos factores dependen su calidad de vida” (p. 20).

El presente proyecto de investigación es práctico, porque tiene tendencia a la solucionar los problemas que influye la gestión del trabajo administrativo y la calidad de servicio al usuario en la municipalidad distrital de Tongod – 2019, provincia de San Miguel, región Cajamarca, proponiendo estrategias que contribuyan a resolverlo. Cuando genera información que pueda ser utilizada para tomar medidas tendentes a mejorar la administración municipal, empresa, un sector, etc. El análisis de servicio a los usuarios, se utilizará para identificar, categorizar y analizar las percepciones que tienen los clientes o usuarios de una organización, en un determinado período de tiempo, valiéndose de métodos de recolección de información.

1.4.3 Justificación Metodológica

Mitacc (2013) definió que “la justificación explica de forma convincente el motivo por el qué y para qué se va a realizar una investigación o un proyecto. Para efectuar

la justificación es necesario entender bien el asunto que se va a investigar o a realizar, para explicar el por qué es conveniente desarrollar la investigación o el proyecto, además de los beneficios que se conseguirán al solucionar la problemática que se expone “(p.5).

La investigación metodológica tiene razones importantes que sustentan un aporte por la utilización y modelos de investigación. El instrumento a utilizar es el cuestionario y la técnica es la encuesta utilizada, para contrarrestar nuestra hipótesis de aceptación o rechazo. Con ello se pretende conocer las relaciones interpersonales y toma de decisiones en la organización.

Actualmente en la Municipalidad distrital de Tongod – San Miguel – Cajamarca se percibe problemas relacionado al servicio al usuario que genera conflictos entre el personal que labora y la administración, producto de los cambios generados por el cambio de autoridades, representado por el alcalde y regidores puesto que no se ha tomado en cuenta la capacidad técnica o talento humano para su elección puesto que se tiene que devolver favores que ha roto el equilibrio en la relación empleados y usuarios de los servicios que brinda la municipalidad a la comunidad, presentando serios inconvenientes y que pretendemos dar solución.

1.5 Formulación del problema

1.5.1 Problema general

¿Qué relación existe entre la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Tongod - San Miguel 2019?

1.5.2 Problemas específicos

¿Qué relación existe entre la gestión administrativa en la dimensión de planificación y la calidad de servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Tongod - San Miguel 2019?

¿Qué relación existe entre la gestión administrativa en la dimensión de organización y la calidad de servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Tongod - San Miguel 2019?

¿Qué relación existe entre la gestión administrativa en la dimensión de dirección y la calidad de servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Tongod - San Miguel 2019?

¿Qué relación existe entre la gestión administrativa en la dimensión de control y la calidad de servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Tongod - San Miguel 2019?

1.6 Objetivos

1.6.1 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.

1.6.2 Objetivos específicos

Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa en la dimensión de planeación y la calidad de servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Tongod - San Miguel 2019.

Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa en la dimensión de organización y la calidad de servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Tongod - San Miguel 2019.

Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa en la dimensión de dirección y la calidad de servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Tongod - San Miguel 2019.

Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa en la dimensión de control y la calidad de servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Tongod - San Miguel 2019.

1.7 Hipótesis

1.7.1 Hipótesis general

Hi: Existe una relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Tongod - San Miguel 2019.

Ho: No existe una relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Tongod - San Miguel 2019

1.7.2 Hipótesis específicas

H1: Existe una relación significativa entre la gestión administrativa en la dimensión de planeación y la calidad de servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Tongod - San Miguel 2019.

H2: Existe una relación significativa entre la gestión administrativa en la dimensión de organización y la calidad de servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Tongod - San Miguel 2019.

H3: Existe una relación significativa entre la gestión administrativa en la dimensión de dirección y la calidad de servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Tongod - San Miguel 2019.

H4: Existe una relación significativa entre la gestión administrativa en la dimensión de control y la calidad de servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Tongod - San Miguel 2019.

CAPÍTULO II. MÉTODO

2.1 Tipo y nivel de investigación

2.1.1 Tipo de investigación

De acuerdo al propósito de la investigación que se realiza es de carácter básica. Litche (2020) afirmó que la investigación básica o investigación fundamental (muy a menudo identificada como la ciencia pura, concepto que puede tener otros significados), es la ciencia o investigación que se lleva a cabo sin fines prácticos inmediatos, sino con el fin de incrementar el conocimiento de los principios.

Dicha investigación también es considerada como no experimental.

En tal sentido, Montano (2021) expresó que la **investigación no experimental** es aquella que se realiza a través de la observación, sin intervenir o manipular el objeto estudiado, o tratar de controlar las variables de una situación observada.

2.1.2 Nivel de investigación

En la presente investigación se considera como un nivel correlacional.

Rus (2020) afirmó que la investigación correlacional consiste en evaluar dos variables, siendo su fin estudiar el grado de correlación entre ellas.

Además, la investigación correlacional, trata de descubrir cómo varía una variable al hacerlo la otra. Sin embargo, en este caso, solo estudiamos la dirección del movimiento y la intensidad de la relación. Por otro lado, debemos saber que la correlación no implica causalidad.

Para el desarrollo de la investigación correlacional es necesario tener en cuenta la siguiente figura 1.

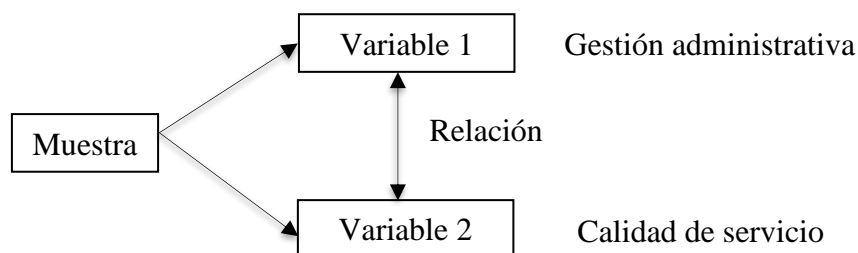


Figura 1 Relación de variables

2.2 Método y diseño de investigación

2.2.1 Método de investigación

Con respecto al método a utilizar, se está considerando el Método Hipotético-deductivo.

Por lo tanto, Quezada (2018) afirmó que el método hipotético-deductivo es aquel procedimiento investigativo que inicia con la observación de un hecho o problema, permitiendo la formulación de una hipótesis que explique provisionalmente dicho problema, la misma que mediante procesos de deducción, determina las consecuencias básicas de la propia hipótesis, para de esta forma someterla a verificación refutando o ratificando el pronunciamiento hipotético inicial.

2.2.2 Diseño de investigación

El diseño a considerar en la investigación es el transversal o transeccional.

Hernández, Fernández, & Baptista (2010) afirmaron que según el tiempo que tomará la investigación, la nuestra es de tipo Transversal, puesto que la investigación transversal recolecta datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado.

2.3 Población y muestra

2.3.1 Población

En la presente investigación se considera una población que está constituida por 50 trabajadores que prestan servicios en la Municipalidad Distrital de Tongod.

En tal sentido, según Hernández, Fernández, & Baptista (2010), la población es un “conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones” (p. 38).

2.3.2 Muestra

Según Hernández, Fernández, & Baptista (2010) mencionaron que “la muestra es un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectarán datos, y que tiene que definirse o delimitarse de antemano con precisión, ésta debe ser representativa de dicha población” (p. 12).

En tal sentido, la muestra lo constituyen los 50 trabajadores que laboran en la Municipalidad Distrital de Tongod, la misma que se seleccionará mediante un muestreo no probabilístico por conveniencia.

Además, la muestra es no probabilística por conveniencia y de acuerdo Godoy (2020) por tanto, el muestreo por conveniencia es un muestreo no probabilístico en la que el investigador utiliza los sujetos más cercanos y disponibles para participar en la investigación.

Esta técnica también se conoce como “muestreo accidental” y se usa comúnmente en estudios piloto antes de lanzar un proyecto de investigación más amplio.

En el muestreo por conveniencia los sujetos de investigación son elegidos para el estudio porque pueden ser reclutados fácilmente.

2.4 Técnica e instrumentos de recolección y análisis de datos

2.4.1 Técnica

De acuerdo a la investigación desarrollada, se ha creído por conveniente aplicar la técnica de la encuesta.

Para el autor Díaz (2005) una técnica de investigación en donde se plantea un conjunto de preguntas preparadas cuidadosamente, sobre los hechos y aspectos que interesan a una investigación, cabe indicar que esta se aplica para recoger información o datos de carácter descriptivo, que los encuestados pueden proporcionar.

2.4.2 Instrumento

Una vez determinada la técnica de la encuesta, el instrumento a considerar es el cuestionario.

Es así que, Sampieri (2018) afirmo que el cuestionario es un conjunto de preguntas respecto de una o más variables que se van a medir.

2.4.3 Análisis de datos

Moreno (2013), indicó “los procedimientos que facilitan el decidir si una hipótesis se rechaza o no y como determinar si las muestras observadas difieren significativamente de los resultados esperados llamadas pruebas de hipótesis, ensayos de significancia o reglas de decisión. Si en el supuesto de que una hipótesis determinada es cierta, se encuentra que los resultados observados en una muestra aleatoria difieren marcadamente de aquello que se podría esperar con la hipótesis y con la variación propia del muestreo, en tal sentido se diría que las diferencias observadas son significativas y se estaría en condiciones de rechazar la hipótesis” (p. 7).

Es así que una hipótesis es una aseveración de una población elaborado con el propósito de poner a prueba, para verificar si la afirmación es razonable se usan datos.

En el análisis estadístico se hace una aseveración, es decir, se plantea una hipótesis, después se hacen las pruebas para verificar la aseveración o para determinar que no es verdadera.

Pero, una vez aplicada la encuesta con su respectivo cuestionario se obtiene la información para ser analizada.

Los resultados serán expresados de manera inferencial, las tablas son de doble entrada, las cuales son interpretadas de manera vertical para ver el comportamiento de las variables que son objeto de estudio en la investigación.

Además, el estudio está expresado de manera inferencias, las tablas son elaboradas en base a la prueba estadísticas del Rho de Spearman, debido a que son variables cualitativas de carácter ordinal.

Se utilizará la prueba no paramétrica, *rho* de Spearman, teniendo en cuenta los siguientes rangos para la interpretación de la correlación.

Valor	Muy débil	Débil	Moderada	Fuerte	Muy fuerte
Rango	[0 a 0.2]	<0.2 a 0.4]	<0.4 a 0.6]	<0.6 a 0.8]	<0.8 a 1]

Nota: Valores de correlación rho Spearman

Antes de esto con la finalidad de contrastar la normalidad del instrumento se empleó la prueba de Shapiro –Wilk puesto que se usó en una muestra menor a las 50 observaciones.

2.5 Validez y confiabilidad del instrumento

2.5.1 Validez del instrumento

Para determinar la validez del instrumento, se considera el juicio de expertos, dicha validación, es plasmada en un documento que recibe el nombre de ficha de validación.

Además, es necesario considerar que dicha validez de contenido, está relacionado con el grado que refleja un determinado dominio de carácter específico del contenido que se quiere medir.

Para determinar la validez del instrumento que se aplica, será plasmado en una ficha, que corresponde a la elaboración de los investigadores de la Universidad Privada del Norte, el cual se considera en anexos.

2.5.2 Confiabilidad del instrumento

Se considera en la presente investigación la fiabilidad a través del Alfa de Cronbach, que es en realidad un coeficiente usado con el fin de saber la fiabilidad del instrumento que se aplica en la investigación

Es así que Mendoza (2018) afirma que el Alfa de Cronbach se obtiene a partir de la covarianza (intercorrelaciones) entre ítems de una escala, la varianza total de la escala, y el número de reactivos que conforman la escala, siendo la fórmula

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left(\frac{\sum_{i=1}^K \sigma_{Y_i}^2}{\sigma_X^2} \right)$$

Donde:

K = Número de ítems en la escala.

$\sigma^2 Y_i$ = Varianza del ítem i .

$\sigma^2 X$ = Varianza de las puntuaciones observadas de los individuos.

Además, se debe tener en cuenta la valoración de la fiabilidad, la que se expresa en la siguiente tabla:

Tabla 1
Valoración de la fiabilidad de ítems según el Coeficiente del Alfa de Cronbach

Rangos	Magnitud
0.81 a 1.00	Muy alta
0.61 a 0.80	Alta
0.41 a 0.60	Moderada
0.21 a 0.40	Baja
0.01 a 0.20	Muy Baja

Nota: Adaptado por Ruiz Bolívar

En la presente investigación se logra obtener un alfa de Cronbach de acuerdo a los dos cuestionarios que corresponde a las dos variables en estudio.

La primera variable de gestión de la administración tiene 20 ítems

Tabla 2
Valoración de la fiabilidad Alfa de Cronbach

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,915	20

Nota: Elaboración obtenida en SPSS 25

La segunda variable de calidad de servicio tiene 25 ítems

Tabla 3
Valoración de la fiabilidad Alfa de Cronbach

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,931	25

Nota: Elaboración obtenida en SPSS 25

Por lo tanto, se puede afirmar que la fiabilidad es en ambos cuestionarios es muy alta.

2.6 Consideraciones éticas

En la investigación desarrollada se tiene en cuenta:

El respeto y valoración de los aportes de cada autor, son considerador en la investigación y son citados de manera correcta.

Además, los encuestados fueron informados y se les solicito su autorización para la aplicación de la encuesta.

También para el desarrollo de la investigación en la Municipalidad distrital de Tongod, se solicitó el permiso del alcalde.

Finalmente, el análisis e interpretación de los resultados son expresados estadísticamente de manera fidedigna.

CAPÍTULO III. RESULTADOS

3.1 Resultados

Obtenidos de la aplicación del instrumento (cuestionario) que consta de 45 preguntas, de la variable Gestión administrativa con 20 preguntas y calidad de servicio con 25 preguntas, utilizando la escala Likert; el cual fue dirigido a los trabajadores de entidad.

Para el análisis de los resultados, como primer paso se hará uso de la estadística descriptiva. Mediante un análisis realizado con el software SPSS se ejecutó el cruce de variables para la determinación de objetivos donde se obtuvieron los siguientes resultados:

3.1.1 Resultados descriptivos

OG: 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.

Tabla 4

Gestión administrativa vs Calidad de servicio

		Variable 1 Gestión Administrativa											
		Nunca		Casi nunca		Algunas veces		La mayoría de veces		Siempre		Total	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Variable 2 Calidad de servicio	Nunca	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	2,0%	0	0,0%	1	2,0%
	Casi nunca	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	3	6,0%	0	0,0%	3	6,0%
	Algunas veces	0	0,0%	1	2,0%	2	4,0%	2	4,0%	0	0,0%	5	10,0%
	La mayoría de veces	0	0,0%	3	6,0%	7	14,0%	10	20,0%	1	2,0%	21	42,0%
	Siempre	0	0,0%	2	4,0%	3	6,0%	13	26,0%	2	4,0%	20	40,0%
	Total	0	0,0%	6	12,0%	12	24,0%	29	58,0%	3	6,0%	50	100,0%

Nota: Elaboración en base a la encuesta aplicada a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Tongod

Sobre el objetivo general se presenta a la tabla 4, aquí se muestra el cruce entre las variables de investigación Gestión administrativa y calidad de servicio y de acuerdo a los resultados que se lograron obtener, en base a la encuesta a los cincuenta trabajadores de la Municipalidad Distrital de Tongod, el 20% de los encuestados afirma que la mayoría de veces existe relación entre las variables, seguida por un 4% que afirma que siempre, además de un 4% que considera que esto se da algunas veces.

De acuerdo a los resultados obtenidos indican la existencia de un gran porcentaje de encuestados cuentan con un nivel regular a alto, tanto en gestión administrativa como calidad de servicio al usuario, demostrando que la municipalidad necesita considerar la gestión administrativa enfocado en la calidad de servicio al usuario, lo que implica que ambas variables son esenciales para el mejoramiento y funcionamiento de la Municipalidad Distrital de Tongod.

OE1. Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa en la dimensión de planeación y la calidad de servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Tongod - San Miguel 2019.

Tabla 5

calidad de servicio vs Planeación

		Dimensión 1 Planeación											
		Nunca		Casi nunca		Algunas veces		La mayoría de veces		Siempre		Total	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Variable 2 Calidad de servicio al usuario	Nunca	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	2,0%	0	0,0%	1	2,0%
	Casi nunca	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	3	6,0%	0	0,0%	3	6,0%
	Algunas veces	0	0,0%	1	2,0%	1	2,0%	3	6,0%	0	0,0%	5	10,0%
	La mayoría de veces	3	6,0%	4	8,0%	2	4,0%	12	24,0%	0	0,0%	21	42,0%
	Siempre	1	2,0%	3	6,0%	3	6,0%	11	22,0%	2	4,0%	20	40,0%
	Total	4	8,0%	8	16,0%	6	12,0%	30	60,0%	2	4,0%	50	100,0%

Nota: Elaboración en base a la encuesta aplicada a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Tongod

Sobre el primer objetivo específico se presenta a la tabla 5, aquí se muestra el cruce entre la dimensión planeación de la variable Gestión administrativa y calidad de servicio y de acuerdo a los resultados que se lograron obtener, en base a la encuesta a los cincuenta trabajadores de la Municipalidad Distrital de Tongod, el 24% de los encuestados afirma que la mayoría de veces existe relación, seguida por un 4% que afirma que siempre, además de un 2% que considera que esto se da algunas veces.

Estos hallazgos nos indican la existencia de un gran porcentaje de encuestados que cuentan con un nivel regular a alto, tanto en gestión administrativa y su dimensión de planeación, como en la calidad de servicio al usuario, demostrando que la municipalidad necesita considerar planeación enfocado en la calidad de servicio al usuario, lo que implica que ambas variables son esenciales para el mejoramiento y funcionamiento de la Municipalidad Distrital de Tongod.

OE2: Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa en la dimensión de organización y la calidad de servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Tongod - San Miguel 2019.

Tabla 6

Calidad de servicio vs Organización

		Dimensión 2 Organización											
		Nunca		Casi nunca		Algunas veces		La mayoría de veces		Siempre		Total	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Variable 2 Calidad de servicio al usuario	Nunca	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	2,0%	0	0,0%	1	2,0%
	Casi nunca	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	3	6,0%	0	0,0%	3	6,0%
	Algunas veces	0	0,0%	0	0,0%	1	2,0%	4	8,0%	0	0,0%	5	10,0%
	La mayoría de veces	0	0,0%	0	0,0%	2	4,0%	18	36,0%	1	2,0%	21	42,0%

Siempre	0	0,0%	0	0,0%	3	6,0%	16	32,0%	1	2,0%	20	40,0%
Total	0	0,0%	0	0,0%	6	12,0%	42	84,0%	2	4,0%	50	100,0%

Nota: Elaboración en base a la encuesta aplicada a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Tongod

Sobre el segundo objetivo específico se presenta a la tabla 6, aquí se muestra el cruce entre la dimensión organización de la variable Gestión administrativa y calidad de servicio y de acuerdo a los resultados que se lograron obtener, en base a la encuesta a los cincuenta trabajadores de la Municipalidad Distrital de Tongod, el 24% de los encuestados afirma que la mayoría de veces existe relación, seguida por un 4% que afirma que siempre, además de un 2% que considera que esto se da algunas veces.

Estos resultados nos indican la existencia de un gran porcentaje de encuestados que cuentan con un nivel regular a alto, tanto en gestión administrativa en su dimensión de organización, como en calidad de servicio, demostrando que la municipalidad necesita considerar la dimensión de organización enfocado en la calidad de servicio al usuario, lo que implica que ambas variables son esenciales para el mejoramiento y funcionamiento de la Municipalidad Distrital de Tongod.

OE3. Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa en la dimensión de dirección y la calidad de servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Tongod - San Miguel 2019.

Tabla 7

Calidad de servicio vs Dirección

		Dimensión 3 Dirección											
		Nunca		Casi nunca		Algunas veces		La mayoría de veces		Siempre		Total	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Variable 2	Nunca	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	2,0%	0	0,0%	1	2,0%

Calidad de servicio al usuario	Casi nunca	0	0,0%	0	0,0%	1	2,0%	2	4,0%	0	0,0%	3	6,0%
	Algunas veces	0	0,0%	0	0,0%	3	6,0%	2	4,0%	0	0,0%	5	10,0%
	La mayoría de veces	0	0,0%	0	0,0%	10	20,0%	11	22,0%	0	0,0%	21	42,0%
	Siempre	0	0,0%	0	0,0%	6	12,0%	12	24,0%	2	4,0%	20	40,0%
	Total	0	0,0%	0	0,0%	20	40,0%	28	56,0%	2	4,0%	50	100,0%

Nota: Elaboración en base a la encuesta aplicada a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Tongod

Sobre el tercer objetivo específico se presenta a la tabla 7, aquí se muestra el cruce entre la dimensión dirección de la variable Gestión administrativa y la variable calidad de servicio y de acuerdo a los resultados que se lograron obtener, en base a la encuesta a los cincuenta trabajadores de la Municipalidad Distrital de Tongod, el 22% de los encuestados afirma que la mayoría de veces existe relación, seguida por un 4% que afirma que siempre, además de un 6% que considera que esto se da algunas veces.

Estos resultados indican la existencia de un gran porcentaje de encuestados que consideran con un nivel regular a alto en su dimensión de dirección, tanto en gestión administrativa como en calidad de servicio al usuario, demostrando que la municipalidad necesita considerar la dirección enfocado en la calidad de servicio, lo que implica que ambas variables son esenciales para el mejoramiento y funcionamiento de la Municipalidad Distrital de Tongod.

OE4: Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa en la dimensión de control y la calidad de servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Tongod - San Miguel 2019.

Tabla 8

Calidad de servicio vs Control

		Dimensión 4 Control											
		Nunca		Casi nunca		Algunas veces		La mayoría de veces		Siempre		Total	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Variable 2 Calidad de servicio al usuario	Nunca	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	2,0%	0	0,0%	1	2,0%
	Casi nunca	0	0,0%	0	0,0%	1	2,0%	2	4,0%	0	0,0%	3	6,0%
	Algunas veces	1	2,0%	2	4,0%	1	2,0%	1	2,0%	0	0,0%	5	10,0%
	La mayoría de veces	3	6,0%	6	12,0%	3	6,0%	7	14,0%	2	4,0%	21	42,0%
	Siempre	2	4,0%	2	4,0%	3	6,0%	10	20,0%	3	6,0%	20	40,0%
	Total	6	12,0%	10	20,0%	8	16,0%	21	42,0%	5	10,0%	50	100,0%

Nota: Elaboración en base a la encuesta aplicada a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Tongod

Sobre el cuarto objetivo específico se presenta a la tabla 8, aquí se muestra el cruce entre la dimensión control de la variable Gestión administrativa y la variable calidad de servicio y de acuerdo a los resultados que se lograron obtener, en base a la encuesta a los cincuenta trabajadores de la Municipalidad Distrital de Tongod, el 14% de los encuestados afirma que la mayoría de veces existe relación, seguida por un 6% que afirma que siempre, además de un 2% que considera que esto se da algunas veces.

Estos resultados indican la existencia de un gran porcentaje de encuestados que cuentan con un nivel regular a alto, tanto en gestión administrativa en su dimensión de control y la calidad de servicio al usuario, demostrando que la municipalidad necesita considerar el control enfocado en la calidad de atención al usuario, lo que implica que ambas variables son esenciales para el mejoramiento y funcionamiento de la Municipalidad Distrital de Tongod.

3.1.2 Resultados de correlación

Prueba de Normalidad

Tabla 9

Pruebas de normalidad en base a los estadísticos

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Var_1	,164	50	,002	,922	50	,003
DIM_1	,222	50	,000	,835	50	,000
Dim_2	,170	50	,001	,920	50	,002
Dim_3	,114	50	,121	,941	50	,014
Dim_4	,170	50	,001	,905	50	,001
Var_2	,151	50	,006	,941	50	,014

a. Corrección de significación de Lilliefors

Constatando la prueba de normalidad del instrumento se empleó la prueba de Shapiro –Wilk puesto que se usó en una muestra menor a las 50 observaciones.

Se considera para la correlación al coeficiente de Rho Spearman en relación a la encuesta aplicada y los resultados obtenidos.

Prueba de Hipótesis- Hipótesis General

En esta sección se analizaron las hipótesis empleando prueba no paramétrica de Rho Spearman.

Hi: Existe una relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Tongod - San Miguel 2019.

Ho: No existe una relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Tongod - San Miguel 2019.

Tabla 10

Prueba de hipótesis General

		Correlaciones	
		V_1	V_2
		Gestión Administrativa	Calidad de servicio
Rho de Spearman	V_1	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,214
	V_2	N	50
		Coeficiente de correlación	,214
	V_1	Sig. (bilateral)	,135
		N	50

Nota: Elaboración en base a la encuesta aplicada

En la tabla 10, de acuerdo a los resultados obtenidos entre las dos variables gestión administrativa y calidad de servicio, es de suma importancia para la comprobación respectiva de la hipótesis general en relación con el objetivo planteado, la prueba estadística de Correlación de Rho Spearman ($Rho = 0.214$), por lo que se evidencia que existe correlación débil y positiva. Sin embargo, debido a que su significancia aproximada es mayor a 0.01 (Sig. Aprox. = 0.135) por lo tanto, es suficiente para afirmar que no existe correlación significativa entre la variable gestión administrativa y la variable calidad de servicio.

H1: Existe una relación significativa entre la gestión administrativa en la dimensión de planeación y la calidad de servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Tongod - San Miguel 2019.

H0: No existe una relación significativa entre la gestión administrativa en la dimensión de planeación y la calidad de servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Tongod - San Miguel 2019.

Tabla 11

Prueba de Hipótesis Específica 1.

Correlaciones				
		D_1 Planificación	V_2 Calidad de servicio	
Rho de Spearman	D_1	Coeficiente de correlación	1,000	
		Sig. (bilateral)	.	
		N	50	
	V_2	Coeficiente de correlación	,122	1,000
		Sig. (bilateral)	,398	.
		N	50	50

Nota: Elaboración en base a la encuesta aplicada

En la tabla 11, de acuerdo a los resultados obtenidos entre la primera dimensión planificación y la variable calidad de servicio, es de suma importancia para la comprobación respectiva de la hipótesis específica en relación con el objetivo planteado, la prueba estadística de Correlación de Rho Spearman ($Rho = 0.122$), por lo que se evidencia que existe correlación débil y positiva. Sin embargo, debido a que su significancia aproximada es mayor a 0.01 (Sig. Aprox. = 0.398) por lo tanto, es suficiente para afirmar que no existe correlación significativa entre la dimensión planificación y la variable calidad de servicio.

H2: Existe una relación significativa entre la gestión administrativa en la dimensión de organización y la calidad de servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Tongod - San Miguel 2019.

H0: No Existe una relación significativa entre la gestión administrativa en la dimensión de organización y la calidad de servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Tongod - San Miguel 2019.

Tabla 12

Prueba de Hipótesis Específica 2

Correlaciones			
		D_2 Organización	V_2 Calidad de servicio
Rho de Spearman	D_2	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,182
		N	50
	V_2	Coefficiente de correlación	,182
		Sig. (bilateral)	,207
		N	50

Nota: Elaboración en base a la encuesta aplicada

En la tabla 12, de acuerdo a los resultados obtenidos entre la segunda dimensión organización y la variable calidad de servicio, es de suma importancia para la comprobación respectiva de la hipótesis específica en relación con el objetivo planteado, la prueba estadística de Correlación de Rho Spearman ($Rho = 0.182$), por lo que se evidencia que existe correlación débil y positiva. Sin embargo, debido a que su significancia aproximada es mayor a 0.01 (Sig. Aprox. = 0.207) por lo tanto, es suficiente para afirmar que no existe correlación significativa entre la dimensión organización y la variable calidad de servicio.

H3: Existe una relación significativa entre la gestión administrativa en la dimensión de dirección y la calidad de servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Tongod - San Miguel 2019.

H0: No existe una relación significativa entre la gestión administrativa en la dimensión de dirección y la calidad de servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Tongod - San Miguel 2019.

Tabla 13

Prueba de Hipótesis Específica 3

Correlaciones			
		D_3 Dirección	V_2 Calidad de servicio
Rho de Spearman	D_3	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	50
	V_2	Coeficiente de correlación	,131
		Sig. (bilateral)	,366
		N	50

Nota: Elaboración en base a la encuesta aplicada

En la tabla 13, de acuerdo a los resultados obtenidos entre la tercera dimensión dirección y la variable calidad de servicio, es de suma importancia para la comprobación respectiva de la hipótesis específica en relación con el objetivo planteado, la prueba estadística de Correlación de Rho Spearman ($Rho = 0.131$), por lo que se evidencia que existe correlación débil y positiva. Sin embargo, debido a que su significancia aproximada es mayor a 0.01 (Sig. Aprox. = 0.366) por lo tanto, es suficiente para afirmar que no existe correlación significativa entre la dimensión dirección y la variable calidad de servicio.

H4: Existe una relación significativa entre la gestión administrativa en la dimensión de control y la calidad de servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Tongod - San Miguel 2019.

H0: No existe una relación significativa entre la gestión administrativa en la dimensión de control y la calidad de servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Tongod - San Miguel 2019.

Tabla 14

Prueba de Hipótesis Específica 4

			Correlaciones	
			D_4 Control	V_2 Calidad de servicio
Rho de Spearman	D_4	Coeficiente de correlación	1,000	,242
		Sig. (bilateral)	.	,091
		N	50	50
	V_2	Coeficiente de correlación	242,198	1,000
		Sig. (bilateral)	,091	.
		N	50	50

Nota: Elaboración en base a la encuesta aplicada

En la tabla 14, de acuerdo a los resultados obtenidos entre la cuarta dimensión control y la variable calidad de servicio, es de suma importancia para la comprobación respectiva de la hipótesis específica en relación con el objetivo planteado, la prueba estadística de Correlación de Rho Spearman ($Rho = 0.242$), por lo que se evidencia que existe correlación débil y positiva. Sin embargo, debido a que su significancia aproximada es mayor a 0.01 (Sig. Aprox. = 0.091) por lo tanto, es suficiente para afirmar que no existe correlación significativa entre la dimensión control y la variable calidad de servicio.

CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

4.1 Discusión

Este estudio tubo como propósito investigar la relación que existe entre las variables gestión administrativa y calidad de servicio. De acuerdo a los resultados obtenidos en la sección resultados podemos indicar que; el 20% de los encuestados afirma que la mayoría de veces existe relación entre las dos variables de investigación, seguida por un 4% que afirma que siempre, además de un 4% que considera que esto se da algunas veces, basándose en lo mencionado se puede confirmar dicha correlación mediante la prueba de hipótesis, aplicado al coeficiente ρ Spearman con un valor de 0.214, evidenciando que existe correlación débil y positiva. Sin embargo, debido a que su significancia aproximada es mayor a 0.01 (Sig. Aprox. = 0.135) se afirma que no existe correlación significativa entre la variable gestión administrativa y la variable calidad de servicio.

Respecto a las dos variables de estudio gestión administrativa y calidad de servicio el autor Paredes (2020) quien en su investigación “la Gestión Administrativa y Calidad del Servicio que brindan las Instituciones de Educación Superior Públicas” indico que la gestión administrativa tiene relación con la calidad de servicio, esto lo demuestra en su coeficiente estudiado correlación de Spearman: 0,898, lo cual determina una correlación positiva moderada fuerte. En tal sentido concluye que hay una relación existente entre las dos variables.

Quispe (2020), quien en su investigación titulada “Gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad de El Agustino, 2019” indica que según su Rho de Spearman de 0,874 y su significatividad estadística de 0,000. No es necesario establecer la relación entre ambas variables.

Saldaña (2021) quien en su investigación desarrollada “Gestión administrativa y la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Cutervo, Cajamarca 2021”, indica que existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio, según el diseño no experimental de corte transversal, descriptivo y correlacional.

En el primer objetivo específico de nuestra investigación, se considera la dimensión planeación y calidad de servicio, respecto a los hallazgos se obtuvo que; el 24% de los encuestados afirma que la mayoría de veces existe relación, seguida por un 4% que afirma que siempre, además de un 2% que considera que esto se da algunas veces, asimismo realizamos la comprobación mediante la prueba de hipótesis en la cual la prueba estadística de Correlación de Rho Spearman es de 0.122, por lo que se evidencia que existe correlación débil y positiva. Sin embargo, debido a que su significancia aproximada es mayor a 0.01 (Sig. Aprox. = 0.398) se afirma que no existe correlación significativa entre la dimensión planificación y la variable calidad de servicio.

Contrarrestando lo indicado, Romero (2019), en su tesis de grado se propuso relacionar a las variables “Gestión administrativa y calidad del servicio del seguro social campesino parroquia Cone, cantón San Jacinto de Yaguachi Ecuador. 2018”.

Siendo su paradigma positivista con una prueba de confiabilidad y teniendo en cuenta las dimensiones planificación, organización, dirección.

Gómez & Pintado (2019), quienes expresan en su investigación “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”, las dimensiones gestión administrativa a la planeación, organización, dirección y control en sus variables.

Calero (2016), en su investigación titulada “Gestión administrativa y calidad de los servicios en la municipalidad provincial de Huaral en el año 2015”, presentada en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, sede Huacho, considera una relación estrechamente en sus variables, la gestión de la administración que tiene las dimensiones de planeamiento, organización, dirección y control y la segunda variable de calidad de servicio encontrando las dimensiones de tangibles, confiabilidad, nivel de respuesta, seguridad y finalmente la empatía.

Rocafuerte (2019) en su investigación la “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”. Ecuador, aplico la metodología de investigación correlacional, para mejorar el servicio en este contexto menciona que existe alta relación entre las variables de estudio, Finalmente, afirmó que se consideró en la investigación las variables de gestión de la administración con las dimensiones de planeación, organización, dirección y control.

Respecto al segundo objetivo específico dimensión organización de la variable gestión administrativa y calidad de servicio, se obtuvo el 24% de los encuestados afirma que la mayoría de veces existe relación, seguida por un 4% que afirma que siempre, además de un 2% que considera que esto se da algunas veces. Asimismo, se desarrolló la prueba de hipótesis, el cual presenta la Correlación de Rho Spearman ($Rho = 0.182$), por lo que se evidencia que existe correlación débil y positiva. Sin embargo, debido a que su significancia aproximada es mayor a 0.01 (Sig. Aprox. = 0.207) no existe correlación significativa entre la dimensión organización y la variable calidad de servicio.

El autor Barrera & Ysuiza (2018), en su tesis titulada “Gestión administrativa y calidad de servicio al contribuyente de la municipalidad provincial de Alto Amazonas, Loreto 2018”, Lima – Perú, donde menciona que las dimensiones planeación, organización, dirección, control de la calidad de servicio no se desarrollan adecuadamente.

Duran (2020), quien en su investigación titulada “Gestión Administrativa y calidad del servicio en el Organismo de Control Institucional, Municipalidad de Chancay, 2020” indica que según el coeficiente Rho de Spearman, hay correlación nula entre las variables $R=0,055$ con $p \text{ valor}=0.678 > 0.05$ aceptando la hipótesis nula “No existe relación significativa entre la gestión administrativa y calidad de servicio.

En relación al tercer objetivo específico, se considera que la dimensión dirección y calidad de servicio, obteniendo como resultados que el 22% de los encuestados afirma que la mayoría de veces existe relación, seguida por un 4% que afirma que

siempre , además de un 6% que considera que esto se da algunas veces, para comprobar lo indicado utilizamos la hipótesis específica en relación con el objetivo planteado, donde la prueba estadística de Correlación de Rho Spearman ($Rho = 0.131$), por lo que se evidencia que existe correlación débil y positiva. Sin embargo su significancia aproximada es mayor a 0.01 (Sig. Aprox. = 0.366) por lo tanto, no existe correlación significativa entre la dimensión dirección y la variable calidad de servicio.

El autor Rocafuerte (2019) en su investigación determinó “la 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”. Ecuador, donde menciona en su tesis la prueba del Chi Cuadrado a través del programa estadístico SPSS, a un nivel de confiabilidad del 95% y 12 grados de libertad, el valor de significancia obtenido 0,003 es menor que 0,05 ($0,003 < 0,05$) por lo que concluye que existe alta relación entre las variables de estudio, la gestión administrativa incide significativamente en la calidad del servicio con las dimensiones de planeación, organización, dirección y control.

El autor Ocampos (2017), en su tesis titulada “Gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario, en la Red Asistencial ESSALUD-Tumbes, 2016”. Menciona que la Gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario, es de tipo descriptivo correlacional utilizando la primera variable de gestión administrativa con cuatro dimensiones como la planeación, organización, organización y control también considerando en su segunda variable relacionada con la calidad de servicio cinco

dimensiones como la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, elementos tangibles.

Empero Romero (2018) en su investigación “Incidencia de la gestión de mejora de los procesos administrativos para incrementar la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2016-2018”, concluyó que es muy importante implementar la gestión de mejora para reflejar el nivel de excelencia en la calidad, y analizo las dimensiones que caracterizan la calidad del servicio con sus respectivas dimensiones: planeación, organización, dirección y control y en variable calidad de servicio se consideró los elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

En nuestro cuarto objetivo específico se considera la dimensión control y calidad de servicio, obteniendo los resultados en base a las encuestas aplicadas que el 14% afirma que la mayoría de veces existe relación, seguida por un 6% que afirma que siempre, además de un 2% que considera que esto se da algunas veces. En tal sentido para la comprobación de lo indicado aplicamos la prueba estadística de Correlación de Rho Spearman presentando un valor de 0.242, por lo que se evidencia que existe correlación débil y positiva. Sin embargo, debido a que su significancia aproximada es mayor a 0.01 (Sig. Aprox. = 0.091) se afirma que no existe correlación significativa entre la dimensión control y la variable calidad de servicio.

Salazar (2019) quien, en su investigación desarrollada en el Ecuador, titulada “Gestión administrativa para la calidad del servicio en empresas comercializadoras de repuestos automotrices”. Indica que según el coeficiente de Spearman y el nivel

de significancia existe relación entre las variables considerando en su investigación la planeación, organización, dirección y control en la primera variable, para luego la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, elementos tangibles como dimensiones de la segunda variable.

Calero (2016), en su tesis titulada “Gestión administrativa y calidad de los servicios en la municipalidad provincial de Huaral en el año 2015”, Chimbote, quien considera las dos variables, la primera relacionada con la gestión tiene las dimensiones de planeamiento, organización, dirección y control. Luego la segunda variable de calidad de servicio con las dimensiones de tangibles, confiabilidad, nivel de respuesta, seguridad y finalmente la empatía, indicando que existe una relación. Obteniendo una correlación positiva débil.

Por lo expuesto, esta investigación tiene consistencia teórica con lo sustentado por Gómez & Pintado (2019) en su investigación “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”, tuvo como objetivo general Determinar la relación de la gestión administrativa y su influencia en la calidad de servicio El tipo y diseño de la investigación empleada fue de tipo Descriptiva, correlacional, no experimental en tal sentido concluyo que existe una relación positiva entre las variables gestión administrativa y calidad de servicio dentro de ello considero también las dimensiones gestión administrativa a la planeación, organización, dirección y control.

4.2. Implicancias

De acuerdo a la visión teórica, la presente investigación busca aportar el conocimiento acerca de la gestión de la administración y su relación con el servicio de calidad, por ser necesario mejorar. Se parte entonces desde la realidad y el acercamiento es desde la Municipalidad del Distrito de Tongod que pertenece a la provincia de San miguel de la región Cajamarca, dicho acercamiento es en favor de mejorar y fortalecer el servicio al usuario.

De acuerdo a la implicancia a nivel práctico, los resultados obtenidos reflejan la realidad in situ, lo que permitirá asumir una lectura de lo que sucede en la Municipalidad Distrital de Tongod, en relación a la investigación de las dos variables en estudio, por ser de mucha importancia para poder aplicar una mejora de manera continua y permanente.

Además, aportará los argumentos válidos para poder tomar decisiones y establecer la mejora en el servicio de calidad al usuario.

Finalmente a nivel metodológico, mediante la técnica de la encuesta el instrumento plasmado en un cuestionario, para el respectivo análisis desde una visión cuantitativa y cualitativa, permitirá que la información obtenida pueda ser utilizada en futuras investigaciones relacionadas con en tema que se investigación, ya que el estudio de la relación de las dos variables como son la gestión de la administración y la calidad de servicio, permitirá profundizar e invitar a seguir investigando sobre dicha relación.

4.3. Limitaciones

En la presente investigación se encontraron limitaciones se tuvo dificultades en la aplicación del instrumento ya que las personas estaban de realizando trabajos de campo, pero que poco a poco mediante conversaciones con el respectivo alcalde que manera amable fue creando espacios para asumir la aplicación de dicho instrumento y así recolectar la respuesta de los trabajadores de la Municipalidad del Distrito de Tongod.

Después de haber obtenido el permiso se tuvo dificultad para viajar al lugar, debido al clima de una región Quechua (una de las ocho regiones naturales del Perú), e con variaciones de la temperatura, con variaciones de frio y templado, que son desde 11°C hasta 17°C. Pero finalmente se contrató la movilidad respectiva y se pudo realizar el viaje de manera tranquila.

También, la dificultad para obtener la precisión estatista con el SPSS 25, por lo el procesamiento tuvo su momento de dificultad, pero que recurriendo al aprendizaje con tutoriales en internet y el apoyo de docentes de nuestra universal, se pudo solucionar dicho impase.

Finalmente, pasar por el proceso de la validación de una de las encuestas relacionadas con la gestión de la administración, ya que se tenía que considera un experto, pero que poco a poco el docente brindó un espacio se pudo validar el instrumento, claro está respetando el proceso de estudio por parte del experto.

4.2 Conclusiones

El desarrollo de las conclusiones se realizó en base a los objetivos planteados anteriormente, por consiguiente, podemos decir que:

El presente trabajo 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. los resultados obtenidos entre las dos variables indicar que; el 20% de los encuestados afirma que la mayoría de veces existe relación entre las dos variables de investigación, seguida por un 4% que afirma que siempre, además de un 4% que considera que esto se da algunas veces, basándose en lo mencionado se puede confirmar dicha correlación mediante la prueba de hipótesis, aplicado al coeficiente Rho Spearman con un valor de 0.214, evidenciando que existe correlación débil y positiva. Sin embargo, debido a que su significancia aproximada es mayor a 0.01 (Sig. Aprox. = 0.135) se afirma que no existe correlación significativa entre la variable gestión administrativa y la variable calidad de servicio.

Respecto al primer objetivo específico de nuestra investigación, se considera la dimensión planeación y calidad de servicio, obteniendo que el 24% de los encuestados afirma que la mayoría de veces existe relación, seguida por un 4% que afirma que siempre, además de un 2% que considera que esto se da algunas veces, asimismo realizamos la comprobación mediante la prueba de hipótesis en la cual la prueba estadística de Correlación de Rho Spearman es de 0.122, por lo que se evidencia que existe correlación débil y positiva. Sin embargo, debido a que su significancia aproximada es mayor a 0.01 (Sig. Aprox. = 0.398) se afirma que no existe correlación significativa entre la dimensión planificación y la variable calidad de servicio.

Del mismo modo el segundo objetivo específico dimensión organización y la variable calidad de servicio, obteniendo que el 24% de los encuestados afirma que la mayoría de veces existe relación, seguida por un 4% que afirma que siempre, además de un 2% que considera que esto se da algunas veces. Asimismo, se desarrolló la prueba de hipótesis, el cual presenta la Correlación de Rho Spearman ($Rho = 0.182$), por lo que se evidencia que existe correlación débil y positiva. Sin embargo, debido a que su significancia aproximada es mayor a 0.01 (Sig. Aprox. = 0.207) no existe correlación significativa entre la dimensión organización y la variable calidad de servicio.

En relación al tercer objetivo específico, se considera la dimensión dirección y calidad de servicio, obteniendo como resultados que el 22% de los encuestados afirma que la mayoría de veces existe relación, seguida por un 4% que afirma que siempre, además de un 6% que considera que esto se da algunas veces, para comprobar lo indicado utilizamos la hipótesis específica en relación con el objetivo planteado, donde la prueba estadística de Correlación de Rho Spearman ($Rho = 0.131$), por lo que se evidencia que existe correlación débil y positiva. Sin embargo su significancia aproximada es mayor a 0.01 (Sig. Aprox. = 0.366) por lo tanto, no existe correlación significativa entre la dimensión dirección y la variable calidad de servicio.

En nuestro cuarto objetivo específico se considera la dimensión control y calidad de servicio, obteniendo los resultados en base a las encuestas aplicadas el 14% afirma

que la mayoría de veces existe relación, seguida por un 6% que afirma que siempre, además de un 2% que considera que esto se da algunas veces. En tal sentido para la comprobación de lo indicado aplicamos la prueba estadística de Correlación de Rho Spearman presentando un valor de 0.242, por lo que se evidencia que existe correlación débil y positiva. Sin embargo, debido a que su significancia aproximada es mayor a 0.01 (Sig. Aprox. = 0.091) se afirma que no existe correlación significativa entre la dimensión control y la variable calidad de servicio.

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/marabierto/leam/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

ANEXOS

ANEXO 1

Instrumentos de recolección de datos.

Cuestionario: Gestión administrativa

Cuestionario para evaluar la Gestión Administrativa y su relación con la calidad de servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de tongod – San Miguel, 2019.

- **Instrucciones para el llenado del cuestionario:**

Estimado (a) usuario (a) lea atentamente cada pregunta, valore y elija una de las 5

posibles categorías de respuestas que van del 1 al 5, considerando que:

(1) Nunca (2) Casi Nunca (3) A Veces (4) Casi siempre (5) siempre

	ÍTEMS	1	2	3	4	5
Nº	Planificación: Municipalidad de Tongod					
1	La municipalidad cuenta con documentos de gestión actualizados.					
2	La entidad usa adecuadamente los recursos asignados.					
3	Se identifican las acciones específicas a realizar para el cumplimiento de metas.					
4	Todo el personal participa en la elaboración de los instrumentos de gestión.					
5	El personal conoce los instrumentos de gestión.					
	Organización: Municipalidad de Tongod					
6	La municipalidad cuenta con una estructura organizativa adecuada.					
7	La comunicación entre áreas es fluida					
8	En la municipalidad se distribuye eficientemente los recursos					
9	Los recursos materiales son apropiados para la atención de los usuarios.					
10	Para una buena gestión municipal considera necesario un riguroso proceso de selección					
	Dirección: Municipalidad de Tongod					
11	En la entidad se motiva constante al personal.					
12	Existe liderazgo directivo.					
13	En la entidad se realiza el trabajo en equipo.					
14	El personal tiene adecuada conducta dentro de la entidad.					

15	Considera usted que el personal de la municipalidad debe ser capacitado frecuentemente de acuerdo a las innovaciones de dicha institución.					
	Control: Municipalidad de Tongod					
16	Constantemente se evalúa el desempeño del personal.					
17	Constantemente se evalúa el desempeño organizacional.					
18	La entidad evalúa los estándares o metas establecidos en la planeación.					
19	Existe supervisión de los Sistemas instalados en la entidad					
20	Evaluación de las expectativas de calidad de servicios.					

ANEXO N° 2

Instrumentos de recolección de datos.

Cuestionario: Calidad de servicio .

Cuestionario para evaluar la Calidad de servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Tongod 2019.

- Instrucciones para el llenado del cuestionario:

Estimado (a) usuario (a) lea atentamente cada pregunta, valore y elija una de las 4 posibles categorías de respuestas que van del 1 al 5, considerando que:

- (1) Frecuentemente en desacuerdo (2) Débilmente en desacuerdo
(2) (3) Medianamente en desacuerdo (4) Mayormente de acuerdo (5) fuertemente de acuerdo.

	ÍTEMS	1	2	3	4	5
N°	Elementos Tangibles: Municipalidad de Tongod					
1	El empleado opera equipos de apariencia moderna					
2	Las instalaciones físicas son atractivas, cuidadas y aptas para brindar un buen servicio.					
3	El empleado por quien es atendido tiene buena presentación					
4	Los elementos materiales (folletos, catálogos, otros) son visualmente atractivos					
5	Consideras importante la apariencia o presentación del personal que labora en la Municipalidad					
	Fiabilidad: Municipalidad de Tongod					
6	Cuando los empleados de la Municipalidad prometen hacer algo en cierto tiempo, lo cumplen.					

7	Cuando un contribuyente tiene un problema, los empleados de la Municipalidad muestran un sincero interés en solucionarlo					
8	Usted recibe el servicio que esperaba.					
9	Cuando solicita información se la brindan oportunamente.					
10	El tiempo de espera desde el momento que llega a la Municipalidad hasta que le atienden es corto.					
	Capacidad de respuesta: Municipalidad de Tongod					
11	Considera que la municipalidad le ofrece un servicio puntual de acuerdo a sus necesidades.					
12	Hay disponibilidad del empleado para atenderlo a usted.					
13	Cuando requirió resolver algunas dudas se le atendió en un tiempo adecuado.					
14	La información brindada por el personal es precisa					
15	Considera que el personal le brinda confianza para solucionar su reclamo o atención a su solicitud					
	Seguridad: Municipalidad de Tongod					
16	El comportamiento de los empleados le inspira seguridad.					
17	Las operaciones y transacciones realizadas le inspiran confianza y seguridad.					
18	Los empleados cuentan con el conocimiento para responder sus consultas.					
19	La solución dada por los empleados de la municipalidad a las necesidades del usuario es apropiada.					
20	Los empleados de la municipalidad le responden de manera apropiada a las inquietudes, dudas o preguntas que el usuario le plantea					
	Empatía: Municipalidad de Tongod					
21	La atención recibida en la entidad fue individualizada.					
22	Los empleados le brindaron atención personalizada.					
23	Los empleados se preocupan por los intereses del usuario					
24	El empleado comprende las necesidades específicas del usuario.					
25	Considera importante la amabilidad con la que te brinda el servicio la municipalidad.					

ANEXO 3

VALIDEZ DE EXPERTOS.

Validador N° 1.

VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE TONGOD 2019

Validador N° 1:

N°	DIMENSIONES/ITEMS	PERTINENCIA		RELEVANCIA		CLARIDAD		SUGERENCIA
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión 1: Planificación								
1	La municipalidad cuenta con documentos de gestión actualizados.	/		/		/		
2	La entidad usa adecuadamente los recursos asignados.	/		/		/		
3	Se identifican las acciones específicas a realizar para el cumplimiento de metas.	/		/		/		
4	Todo el personal participa en la elaboración de los instrumentos de gestión.	/		/		/		
5	El personal conoce los instrumentos de gestión.	/		/		/		
Dimensión 2: Organización								
6	La municipalidad cuenta con una estructura organizativa adecuada.	/		/		/		
7	La comunicación entre áreas es fluida	/		/		/		
8	En la municipalidad se distribuye eficientemente los recursos	/		/		/		
9	Los recursos materiales son apropiados para la atención de los usuarios.	/		/		/		
10	Para una buena gestión municipal considera necesario un riguroso proceso de selección	/		/		/		
Dimensión 3: Dirección								
11	En la entidad se motiva constante al personal.	/		/		/		
12	Existe liderazgo directivo.	/		/		/		
13	En la entidad se realiza el trabajo en equipo.	/		/		/		
14	El personal tiene adecuada conducta dentro de la entidad.	/		/		/		
15	Considera usted que el personal de la municipalidad debe ser capacitado frecuentemente de acuerdo a las innovaciones de dicha institución.	/		/		/		
Dimensión 4: Control								
16	Constantemente se evalúa el desempeño del personal.	/		/		/		
17	Constantemente se evalúa el desempeño organizacional.	/		/		/		
18	La entidad evalúa los estándares o metas establecidos en la planeación.	/		/		/		

19	Existe supervisión de los Sistemas instalados en la entidad								
20	Evaluación de las expectativas de calidad de servicios.								

Observación (precisar si hay suficiencia):

Acción de aplicabilidad:

Aplicable () Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. / Mg: Sanjaya Pizarro Pizarro Casero
Con N° DNI: 70075667

Especialidad del Validador: Administrador

Cajamarca, d.Y. De Noviembre de 2019

RECUERDE:

1. Pertinencia: el ítem corresponde al concepto teórico formulado.
2. Relevancia: el ítem es aprobado para representar el componente o dimensión específica del constructo.
3. Claridad: se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.


Firma del experto informante

VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN A LOS USUARIOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE TONGOD 2019.

Validador N° 1:

N°	DIMENSIONES/ITEMS	PERTINENCIA		RELEVANCIA		CLARIDAD		SUGERENCIA
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión 1: Tangibilidad								
1	El empleado opera equipos de tecnología moderna	/		/		/		
2	Las instalaciones físicas son atractivas, cuidadas y aptas para brindar un buen servicio.	/		/		/		
3	El empleado por quien es atendido tiene buena presentación	/		/		/		
4	Los elementos materiales (folletos, catálogos, otros) son visualmente atractivos	/		/		/		
5	Consideras importante la apariencia o presentación del personal que labora en la Municipalidad	/		/		/		
Dimensión 2: Fiabilidad								
6	Cuando los empleados de la Municipalidad prometen hacer algo en cierto tiempo, lo cumplen.	/		/		/		
7	Cuando un contribuyente tiene un problema, los empleados de la Municipalidad muestran un sincero interés en solucionarlo.	/		/		/		
8	Usted recibe el servicio que esperaba.	/		/		/		
9	Cuando solicita información se la brindan oportunamente.	/		/		/		
10	El tiempo de espera desde el momento que llega a la Municipalidad hasta que le atienden es corto.	/		/		/		
Dimensión 3: Respuesta								
11	Considera que la municipalidad le ofrece un servicio puntual de acuerdo a sus necesidades.	/		/		/		
12	Hay disponibilidad del empleado para atenderlo a usted.	/		/		/		
13	Cuando requirió resolver algunas dudas se le atendió en un tiempo adecuado.	/		/		/		
14	La información brindada por el personal es precisa	/		/		/		
15	Considera que el personal le brinda confianza para solucionar su reclamo o atención a su solicitud	/		/		/		
Dimensión 4: Seguridad								
16	El comportamiento de los empleados le inspira seguridad.	/		/		/		
17	Las operaciones y transacciones realizadas le inspiran confianza y seguridad.	/		/		/		

18	Los empleados cuentan con el conocimiento para responder sus consultas.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19	La solución dada por los empleados de la municipalidad a las necesidades del usuario es apropiada.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20	Los empleados de la municipalidad le responden de manera apropiada a las inquietudes, dudas o preguntas que el usuario le plantea	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Dimensión 5: Empatía		SI	NO	SI	NO	SI	NO
21	La atención recibida en la entidad fue individualizada.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22	Los empleados le brindaron atención personalizada.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23	Los empleados se preocupan por los intereses del usuario	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24	El empleado comprende las necesidades específicas del usuario.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
25	Considera importante la amabilidad con la que te brinda el servicio la municipalidad.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Observación (precisar si hay suficiencia):

Acción de aplicabilidad:

Aplicable) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. / Mg: Isaías Saavedra Fernández Casero

Especialidad del Validador: Administrador

Cajamarca, 07 De Noviembre de 2019

RECUERDE:

4. Pertinencia: el ítem corresponde al concepto teórico formulado.
5. Relevancia: el ítem es aprobado para representar el componente o dimensión específica del constructo.
6. Claridad: se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.


Firma del experto informante

Validador N° 2

VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE TONGOD 2019

Validador N° 2:

N°	DIMENSIONES/ITEMS	PERTINENCIA		RELEVANCIA		CLARIDAD		SUGERENCIA
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión 1: Planificación								
1	La municipalidad cuenta con documentos de gestión actualizados.	X		X		X		
2	La entidad usa adecuadamente los recursos asignados.	X		X		X		
3	Se identifican las acciones específicas a realizar para el cumplimiento de metas.	X		X		X		
4	Todo el personal participa en la elaboración de los instrumentos de gestión.	X		X		X		
5	El personal conoce los instrumentos de gestión.	X		X		X		
Dimensión 2: Organización								
6	La municipalidad cuenta con una estructura organizativa adecuada.	X		X		X		
7	La comunicación entre áreas es fluida	X		X		X		
8	En la municipalidad se distribuye eficientemente los recursos	X		X		X		
9	Los recursos materiales son apropiados para la atención de los usuarios.	X		X		X		
10	Para una buena gestión municipal considera necesario un riguroso proceso de selección	X		X		X		
Dimensión 3: Dirección								
11	En la entidad se motiva constante al personal.	X		X		X		
12	Existe liderazgo directivo.	X		X		X		
13	En la entidad se realiza el trabajo en equipo.	X		X		X		
14	El personal tiene adecuada conducta dentro de la entidad.	X		X		X		
15	Considera usted que el personal de la municipalidad debe ser capacitado frecuentemente de acuerdo a las innovaciones de dicha institución.	X		X		X		
Dimensión 4: Control								
16	Constantemente se evalúa el desempeño del personal.	X		X		X		
17	Constantemente se evalúa el desempeño organizacional.	X		X		X		
18	La entidad evalúa los estándares o metas establecidos en la planeación.	X		X		X		

19	Existe supervisión de los Sistemas instalados en la entidad	X		X		X	
20	Evaluación de las expectativas de calidad de servicios.	X		X		X	

Observación (precisar si hay suficiencia): *Existe Suficiencia*

Acción de aplicabilidad:

Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. / Mg: *Esco David Boreu Diaz*
Con N° DNI... *43276538*


Especialidad del Validador: *Economista*

Cajamarca, *11* De *noviembre* de 2019

RECUERDE:

1. Pertinencia: el ítem corresponde al concepto teórico formulado.
2. Relevancia: el ítem es aprobado para representar el componente o dimensión específica del constructo.
3. Claridad: se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.


Firma del experto informante

VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN A LOS USUARIOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE TONGOD 2019.

Validador N° 2:

N°	DIMENSIONES/ITEMS	PERTINENCIA		RELEVANCIA		CLARIDAD		SUGERENCIA
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión 1: Tangibilidad								
1	El empleado opera equipos de tecnología moderna	X		X		X		
2	Las instalaciones físicas son atractivas, cuidadas y aptas para brindar un buen servicio.	X		X		X		
3	El empleado por quien es atendido tiene buena presentación	X		X		X		
4	Los elementos materiales (folletos, catálogos, otros) son visualmente atractivos	X		X		X		
5	Consideras importante la apariencia o presentación del personal que labora en la Municipalidad	X		X		X		
Dimensión 2: Fiabilidad		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
6	Cuando los empleados de la Municipalidad prometen hacer algo en cierto tiempo, lo cumplen.	X		X		X		
7	Cuando un contribuyente tiene un problema, los empleados de la Municipalidad muestran un sincero interés en solucionarlo.	X		X		X		
8	Usted recibe el servicio que esperaba.	X		X		X		
9	Cuando solicita información se la brindan oportunamente.	X		X		X		
10	El tiempo de espera desde el momento que llega a la Municipalidad hasta que le atienden es corto.	X		X		X		
Dimensión 3: Respuesta		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
11	Considera que la municipalidad le ofrece un servicio puntual de acuerdo a sus necesidades.	X		X		X		
12	Hay disponibilidad del empleado para atenderlo a usted.	X		X		X		
13	Cuando requirió resolver algunas dudas se le atendió en un tiempo adecuado.	X		X		X		
14	La información brindada por el personal es precisa	X		X		X		
15	Considera que el personal le brinda confianza para solucionar su reclamo o atención a su solicitud	X		X		X		
Dimensión 4: Seguridad		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
16	El comportamiento de los empleados le inspira seguridad.	X		X		X		
17	Las operaciones y transacciones realizadas le inspiran confianza y seguridad.	X		X		X		

18	Los empleados cuentan con el conocimiento para responder sus consultas.	X		X		X	
19	La solución dada por los empleados de la municipalidad a las necesidades del usuario es apropiada.	X		X		X	
20	Los empleados de la municipalidad le responden de manera apropiada a las inquietudes, dudas o preguntas que el usuario le plantea	X		X		X	
Dimensión 5: Empatía		SI	NO	SI	NO	SI	NO
21	La atención recibida en la entidad fue individualizada.	X		X		X	
22	Los empleados le brindaron atención personalizada.	X		X		X	
23	Los empleados se preocupan por los intereses del usuario	X		X		X	
24	El empleado comprende las necesidades específicas del usuario.	X		X		X	
25	Considera importante la amabilidad con la que te brinda el servicio la municipalidad.	X		X		X	

Observación (precisar si hay suficiencia): *Existe suficiencia*

Acción de aplicabilidad:

Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. / Mg: *Franco David Berrovi Diaz*

Especialidad del Validador: *Enfermería*

Cajamarca, *11* De *noviembre* de 2019

RECUERDE:

- Pertinencia: el ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- Relevancia: el ítem es aprobado para representar el componente o dimensión específica del constructo.
- Claridad: se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

David Berrovi Diaz
Firma del experto informante

Validador N° 3.

VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE TONGOD 2019

Validador N° 3: Jora Correa, María Elena

N°	DIMENSIONES/ITEMS	PERTINENCIA		RELEVANCIA		CLARIDAD		SUGERENCIA
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión 1: Planificación								
1	La municipalidad cuenta con documentos de gestión actualizados.	/		/		/		
2	La entidad usa adecuadamente los recursos asignados.	/		/		/		
3	Se identifican las acciones específicas a realizar para el cumplimiento de metas.	/		/		/		
4	Todo el personal participa en la elaboración de los instrumentos de gestión.	/		/		/		
5	El personal conoce los instrumentos de gestión.	/		/		/		
Dimensión 2: Organización								
6	La municipalidad cuenta con una estructura organizativa adecuada.	/		/		/		
7	La comunicación entre áreas es fluida	/		/		/		
8	En la municipalidad se distribuye eficientemente los recursos	/		/		/		
9	Los recursos materiales son apropiados para la atención de los usuarios.	/		/		/		
10	Para una buena gestión municipal considera necesario un riguroso procesos de selección	/		/		/		
Dimensión 3: Dirección								
11	En la entidad se motiva constante al personal.	/		/		/		
12	Existe liderazgo directivo.	/		/		/		
13	En la entidad se realiza el trabajo en equipo.	/		/		/		
14	El personal tiene adecuada conducta dentro de la entidad.	/		/		/		
15	Considera usted que el personal de la municipalidad debe ser capacitado frecuentemente de acuerdo a las innovaciones de dicha institución.	/		/		/		
Dimensión 4: Control								
16	Constantemente se evalúa el desempeño del personal.	/		/		/		
17	Constantemente se evalúa el desempeño organizacional.	/		/		/		
18	La entidad evalúa los estándares o metas establecidos en la planeación.	/		/		/		

19	Existe supervisión de los Sistemas instalados en la entidad	/		/		/	
20	Evaluación de las expectativas de calidad de servicios.	/		/		/	

Observación (precisar si hay suficiencia):

Acción de aplicabilidad:

Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. / Mg: *Maia Correa Maia Peve*
DNI. 40012835


Especialidad del Validador: *Maestria en Administración de empresas*

Cajamarca, *07* De *noviembre* de 2019

RECUERDE:

1. Pertinencia: el ítem corresponde al concepto teórico formulado.
2. Relevancia: el ítem es aprobado para representar el componente o dimensión específica del constructo.
3. Claridad: se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



Firma del experto informante

VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN A LOS USUARIOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE TONGOD 2019.

Validador N°3: Vera Correa Maria Elena.

N°	DIMENSIONES/ITEMS	PERTINENCIA		RELEVANCIA		CLARIDAD		SUGERENCIA
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión 1: Tangibilidad								
1	El empleado opera equipos de tecnología moderna	/		/		/		
2	Las instalaciones físicas son atractivas, cuidadas y aptas para brindar un buen servicio.	/		/		/		
3	El empleado por quien es atendido tiene buena presentación	/		/		/		
4	Los elementos materiales (folletos, catálogos, otros) son visualmente atractivos	/		/		/		
5	Consideras importante la apariencia o presentación del personal que labora en la Municipalidad	/		/		/		
Dimensión 2: Fiabilidad								
6	Cuando los empleados de la Municipalidad prometen hacer algo en cierto tiempo, lo cumplen.	/		/		/		
7	Cuando un contribuyente tiene un problema, los empleados de la Municipalidad muestran un sincero interés en solucionarlo.	/		/		/		
8	Usted recibe el servicio que esperaba.	/		/		/		
9	Cuando solicita información se la brindan oportunamente.	/		/		/		
10	El tiempo de espera desde el momento que llega a la Municipalidad hasta que le atienden es corto.	/		/		/		
Dimensión 3: Respuesta								
11	Considera que la municipalidad le ofrece un servicio puntual de acuerdo a sus necesidades.	/		/		/		
12	Hay disponibilidad del empleado para atenderlo a usted.	/		/		/		
13	Cuando requirió resolver algunas dudas se le atendió en un tiempo adecuado.	/		/		/		
14	La información brindada por el personal es precisa	/		/		/		
15	Considera que el personal le brinda confianza para solucionar su reclamo o atención a su solicitud	/		/		/		
Dimensión 4: Seguridad								
16	El comportamiento de los empleados le inspira seguridad.	/		/		/		
17	Las operaciones y transacciones realizadas le inspiran confianza y seguridad.	/		/		/		

18	Los empleados cuentan con el conocimiento para responder sus consultas.	/		/		/	
19	La solución dada por los empleados de la municipalidad a las necesidades del usuario es apropiada.	/		/		/	
20	Los empleados de la municipalidad le responden de manera apropiada a las inquietudes, dudas o preguntas que el usuario le plantea	/		/		/	
Dimensión 5: Empatía		SI	NO	SI	NO	SI	NO
21	La atención recibida en la entidad fue individualizada.	/		/		/	
22	Los empleados le brindaron atención personalizada.	/		/		/	
23	Los empleados se preocupan por los intereses del usuario	/		/		/	
24	El empleado comprende las necesidades específicas del usuario.	/		/		/	
25	Considera importante la amabilidad con la que te brinda el servicio la municipalidad.	/		/		/	

Observación (precisar si hay suficiencia):

Acción de aplicabilidad:

Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. / Mg. Vera Correa Mahe Elena
DNI: 40012835

Especialidad del Validador: Maestría en administración de empresas

Cajamarca, De de 2019

RECUERDE:

4. Pertinencia: el ítem corresponde al concepto teórico formulado.
5. Relevancia: el ítem es aprobado para representar el componente o dimensión específica del constructo.
6. Claridad: se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



Firma del experto informante

ANEXO 4

EVALUACION DE EXPERTOS.

TABLA DE EVALUACION DE EXPERTOS

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO: MONTENEGRO CABRERA Isaías Armando

TITULO Y GRADO

Ph D () Doctor (X) Magister () Licenciado () Otros (Especifique).....

UNIVERSIDAD QUE LABORA: Universidad Privada del Norte

FECHA:

07/11/19

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

“ Gestión ADMINISTRATIVA y su Relación con los servicios DE ATENCIÓN AL USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE TONGOD - 2019. ”

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una “X” en las columnas del SI o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems indicar sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de preguntas.

Nº	PREGUNTAS	APRECIA		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	¿El título de la investigación tiene relación con el instrumento de recolección de datos?	X		
2	¿Las variables de estudio se relacionan con el instrumento de recolección de datos?	X		
3	¿El instrumento de recolección de datos, responde a los objetivos del estudio?	X		
4	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición, se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
5	¿La redacción de las preguntas tiene coherencia?	X		
6	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo para que contesten y de esta manera obtener los datos requeridos?	X		
7	¿El instrumento de recolección contribuirá al análisis y procesamiento de datos?	X		
8	¿El instrumento de medición, será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
TOTAL		8		

Sugerencias:


Firma del experto

TABLA DE EVALUACION DE EXPERTOS

APellidos y nombres del experto: BERÓN DIAZ DAVID

TÍTULO Y GRADO

Ph D () Doctor () Magister () Licenciado () Otros (Especifique) Economista

UNIVERSIDAD QUE LABORA: Universidad Privada del Norte

FECHA: 12/11/19

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

“Gestión Administrativa y su relación con los servicios de Atención al usuario en la Municipalidad Distrital de Tongod - 2019”

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una “X” en las columnas del SI o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems indicar sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de preguntas.

Nº	PREGUNTAS	APRECIA		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	¿El título de la investigación tiene relación con el instrumento de recolección de datos?	X		
2	¿Las variables de estudio se relacionan con el instrumento de recolección de datos?	X		
3	¿El instrumento de recolección de datos, responde a los objetivos del estudio?	X		
4	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición, se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
5	¿La redacción de las preguntas tiene coherencia?	X		
6	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo para que contesten y de esta manera obtener los datos requeridos?	X		
7	¿El instrumento de recolección contribuirá al análisis y procesamiento de datos?	X		
8	¿El instrumento de medición, será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
TOTAL		8		

Sugerencias: _____


Firma del experto

TABLA DE EVALUACION DE EXPERTOS

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO: VERA CORREA MARIA ELENA

TITULO Y GRADO

Ph D () Doctor () Magíster (X) Licenciado () Otros (Especifique).....

UNIVERSIDAD QUE LABORA: Universidad Privada del Norte

FECHA: 07/11/19

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

“Gestión Administrativa y su relación con los servicios de atención al usuario en la Municipalidad Distrital de Tongod.” 2019.

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una “X” en las columnas del SI o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems indicar sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de preguntas.

Nº	PREGUNTAS	APRECIA		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	¿El título de la investigación tiene relación con el instrumento de recolección de datos?	X		
2	¿Las variables de estudio se relacionan con el instrumento de recolección de datos?	X		
3	¿El instrumento de recolección de datos, responde a los objetivos del estudio?	X		
4	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición, se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
5	¿La redacción de las preguntas tiene coherencia?	X		
6	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo para que contesten y de esta manera obtener los datos requeridos?	X		
7	¿El instrumento de recolección contribuirá al análisis y procesamiento de datos?	X		
8	¿El instrumento de medición, será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
TOTAL		8		

Sugerencias:

.....

Maria Elena
Firma del experto

ANEXO 4

Tabla 20 Matriz de Consistencia.

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores						
<p>Problema General. ¿Qué relación existe entre la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Tongod - ¿San Miguel, 2019?</p> <p>Problemas Específicos ¿Qué relación existe entre la gestión administrativa en la dimensión de planeación y la calidad de servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Tongod - San Miguel 2019?</p> <p>¿Qué relación existe entre la gestión administrativa en la dimensión de organización y la calidad de servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Tongod - San Miguel 2019?</p> <p>¿Qué relación existe entre la gestión administrativa en la dimensión de dirección y la calidad de servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Tongod - San Miguel 2019?</p> <p>¿Qué relación existe entre la gestión administrativa en la dimensión de control y la calidad de servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Tongod - San Miguel 2019?</p>	<p>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.</p> <p>Objetivos Específicos Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa en la dimensión de planeación y la calidad de servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Tongod - San Miguel 2019.</p> <p>Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa en la dimensión de organización y la calidad de servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Tongod - San Miguel 2019.</p> <p>Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa en la dimensión de dirección y la calidad de servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Tongod - San Miguel 2019.</p> <p>Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa en la dimensión de control y la calidad de servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Tongod - San Miguel 2019.</p>	<p>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.</p> <p>Hipótesis Específicos Existe una relación significativa entre la gestión administrativa en la dimensión de planeación y la calidad de servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Tongod - San Miguel 2019.</p> <p>Existe una relación significativa entre la gestión administrativa en la dimensión de organización y la calidad de servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Tongod - San Miguel 2019.</p> <p>Existe una relación significativa entre la gestión administrativa en la dimensión de dirección y la calidad de servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Tongod - San Miguel 2019.</p> <p>Existe una relación significativa entre la gestión administrativa en la dimensión de control y la calidad de servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Tongod - San Miguel 2019.</p>	Variable 1 Gestión Administrativa						
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Instrumento		
			Planificación.	Planeación	1,2,3,4,5	Escala: (1) Nunca; (2) Casi nunca; (3) Algunas veces; (4) La mayoría de veces; (5) Siempre.	Cuestionario		
				Toma de decisiones					
			Organización	Institucional.	6,7,8,9,10				
				Desempeño					
			Dirección.	Relaciones.	11,12,13,14,15,				
				Comunicación.					
			Control.	Toma de decisiones.	16,17,18,19,20				
				Atención.					
			Variable 2 Calidad de servicio						
			Dimensiones	Indicadores	Ítems			Escala de valores	Instrumento
			tangibilidad	Instalaciones físicas	1,2,3,4,5	Escala: (1) Nunca; (2) Casi nunca; (3) Algunas veces; (4) La mayoría de veces; (5) Siempre.	Cuestionario		
				Equipos					
				Aspecto del personal					
fiabilidad.	Conformidad	6,7,8,9,10							
	Comunicación								
	Confianza								
capacidad de respuesta.	Disposición y voluntad para ayudar	11,12,13,14,15							
	Proporcionar rápido servicio								
	Conformidad								
seguridad.	Cortesía	16,17,18,19,20							
	Credibilidad								
	Conocimiento								
empatía.	Cordialidad	21,22,23,24,25							
	Respeto								
	Consideración								

Tipo, diseño y método	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística a utilizar
<p>Tipo: Básico</p> <p>Diseño: No experimental Transversal /Descriptivo Correlativo</p> <p>Método: Hipotético – Deductivo.</p>	<p>Población: Los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Tongod - San Miguel – Cajamarca.</p> <p>Tipo de muestreo: No probabilística y por conveniencia.</p> <p>Tamaño de muestra: Muestra, alcalde de municipalidad, gerente, jefes de áreas y trabajadores de oficinas de la Municipalidad Distrital de Tongod – San Miguel – Cajamarca.</p>	<p>Variable 1: Gestión administrativa.</p> <p><i>Técnica:</i> Encuesta <i>Instrumento:</i> Cuestionario. <i>Monitoreo:</i> 45 minutos</p> <p><i>Ámbito de Aplicación.</i> Municipalidad Distrital de Tongod – San Miguel – Cajamarca.</p> <p><i>Forma de Administración:</i> individual.</p> <p>Variable 2: calidad de servicio al usuario.</p> <p><i>Técnicas:</i> Encuesta <i>Instrumentos:</i> Cuestionario <i>Monitoreo:</i> 45 minutos</p> <p><i>Ámbito de Aplicación</i> Municipalidad Distrital de Tongod – San Miguel – Cajamarca.</p> <p><i>Forma de Administración:</i> individual Año: 2019</p>	<p>DESCRIPTIVA: Excel</p> <p>Variable 1: Gestión administrativa.</p> <p>Variable 2: Calidad de servicio al usuario.</p> <p>INFERENCIAL: paquete estadístico SPSS 25</p> <p>Correlación de las variables 1 y 2</p> <p>Rho de Spearman</p>

Nota: Elaboración en base a la investigación.