



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y EDUCACIÓN

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION Y NEGOCIOS
INTERNACIONALES**

TESIS

**GESTION ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS EN LA
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN JERONIMO, CUSCO, 2018**

PRESENTADO POR:

BACH. ELVIRA FERNANDEZ ROJAS

ASESOR:

MG. ANA LUISA BARRIGA ZEGARRA

**PARA OPTAR EL TITULO: LICENCIADO. ADMINISTRACIÓN DE
NEGOCIOS INTERNACIONALES**

PUERTO MALDONADO – PERU

2019

DEDICATORIA

Agradezco a Dios, a mi padre por su amor, trabajo y sacrificio todos estos años para yo llegar hasta aquí, a mi madre que guía mis pasos desde el cielo, a mis hermanos por estar siempre presentes, y por su apoyo moral y a todas las personas que de alguna manera estuvieron presentes y me brindaron su apoyo en todo este camino.

AGRADECIMIENTO

A la universidad Alas Peruanas, Escuela Académica Profesional de Administración y Negocios Internacionales que, por intermedio de mis Docentes, compañeros de estudio y posteriormente amigos por el apoyo brindado, quienes también me brindaron un ejemplo y modelo para cumplir con este proyecto personal.

La presente tesis es el resultado del apoyo, tiempo y motivación que muchas personas me dedicaron para poder llevarla a cabo.

INDICE GENERAL

DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTO	III
RESUMEN.....	VIII
ABSTRACT.....	9
INTRODUCCION.....	10
CAPITULO I.....	11
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	11
1.1. Descripción de la realidad Problemática.....	11
1.2. Formulación del Problema	13
1.2.1. Problema General	13
1.2.2. Problemas Especificos	14
1.3. Objetivos de la Investigación	14
1.3.1. Objetivo General.....	14
1.3.2. Objetivos Específicos.....	14
1.4. Hipótesis y Variables de la Investigación	15
1.4.1. Hipótesis General	15
1.4.2. Hipótesis Especificas	15
1.4.3. Variables de la Investigación	15
1.5. Metodología de la Investigación.....	18
1.5.1. Tipo y Nivel de la Investigación.....	18
1.5.2. Método y Diseño de la Investigación.....	19
1.5.3. Población Y Muestra de la Investigación.....	21
1.5.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	22
1.5.5. Justificación, Importancia y Limitaciones de la Investigación.....	22
CAPITULO II	24
MARCO TEORICO.....	24
2.1. Antecedentes de la Investigación	24
2.1.1. Antecedentes Internacionales	24
2.2. Bases Teórica	29
2.2.1. Gestión Administrativa.....	29

2.2.2. Servicio	41
2.3. Definición de Términos Básico	47
CAPITULO III	50
PRESENTACION, ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS	50
3.1. Resultados	50
3.1.1. Niveles de la Gestión Administrativa	50
3.2. Estadística inferencial	61
3.2.1. Prueba de Hipótesis General	63
3.2.2. Prueba de Hipótesis Especifica.....	64
CONCLUSIONES.....	70
RECOMENDACIONES.....	71
REFERENCIA BIBLIOGRAFICA	72
ANEXOS	74
Anexo 1: Matriz de Consistencia.....	75

INDICE DE TABLA

TABLA 1: Población de estudio de la municipalidad distrital de san jeronimo	22
TABLA 2: Niveles de la variable: gestión administrativa según los trabajadores en el año 2018	50
TABLA 3: Niveles de la dimensión planeación según los trabajadores en el año 2018.....	51
TABLA 4: Niveles de la dimensión organización según los trabajadores en el año 2018.....	52
TABLA 5:Nivel de la dimensión integración según los trabajadores en el año 2018	53
TABLA 6:Niveles de la dimensión dirección según los trabajadores en el año 2018.....	54
TABLA 7:Niveles de la dimensión control según los trabajadores en el año 2018	55
TABLA 8: Nivel de la variable calidad de servicio según los trabajadores en el año 2018	56
TABLA 9: Nivel de la dimensión evidencias físicas según los trabajadores en el año 2018.....	57
TABLA 10: Niveles de la dimensión fiabilidad según los trabajadores en el año 2018	58
TABLA 11:Nivel de la dimensión interacción personal según los trabajadores en el año 2018.....	59
TABLA 12: Nivel de la dimensión políticas según los trabajadores en el año 2018.....	60
TABLA 13: Coeficiente de correlación	63
TABLA 14: Correlación entre las variables gestión administrativas y la calidad de servicio	64
TABLA 15: Correlación de la dimensión planeación y la variable calidad de servicio.....	65
TABLA 16: Correlación entre la dimensión organización y la variable calidad de servicio	66
TABLA 17:Correlación entre la dimensión integración y la variable calidad de servicio	67
TABLA 18: Correlación entre la dimensión dirección y la variable calidad de servicio	68
TABLA 19: Correlación entre la dimensión control y la variable calidad de servicio	69

INDICE DE GRAFICOS

GRAFICO 1: NIVELES DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA.....	51
GRAFICO 2: NIVELES DE PLANEACIÓN.....	52
GRAFICO 3: NIVELES DE ORGANIZACIÓN	53
GRAFICO 4: NIVELES DE INTEGRACIÓN	54
GRAFICO 5: NIVELES DE DIRECCIÓN.....	55
GRAFICO 6: NIVELES DE CONTROL.....	56
GRAFICO 7: NIVELES DE CALIDAD DE SERVICIO	57
GRAFICO 8: NIVELES DE EVIDENCIAS FÍSICAS	58
GRAFICO 9: NIVELES DE FIABILIDAD.....	59
GRAFICO 10: NIVELES DE INTERACCIÓN PERSONAL	60
GRAFICO 11: NIVELES DE POLÍTICAS	61

RESUMEN

El trabajo de investigación titulada “Gestión Administrativa y Calidad de Servicio de la Municipalidad Distrital de San Jeronimo, Cusco” en el año 2018 es estudiada y analizada en momentos cruciales y trascendentales para la gestión pública busca determinar qué relación existe ante las dos variables de estudio que son la Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio tomando como base al trabajador y colaborador de la municipalidad.

El estudio realizado es de tipo Básica con un nivel correlacional debido a la relación que estas dos variables pueden tener con un diseño no experimental, toando como muestra los 65 trabajadores de la municipalidad solo considerando la parte administrativa y utilizando la encuesta como técnica de recolección de la información elaborándose dos instrumentos, una por cada variable de estudio.

Los datos procesados estadísticamente nos permitieron llegar a la conclusión que existe una relación significativa y directa entre ambas variables de estudio como son la Gestión Administrativa y Calidad de Servicio. Para terminar, se recomienda pasos a tomar para mejorar la calidad de servicio de los trabajadores de la municipalidad para con los usuario, con la intención de mejorar la calidad en la atención.

ABSTRACT

The research work entitled “Administrative Management and Service Quality of the District Municipality of San Jeronimo, Cusco” in 2018 is studied and analyzed at crucial and transcendental moments for public management seeks to determine what relationship exists between the two study variables which are Administrative Management and Service Quality based on the worker and collaborator of the municipality.

The study carried out is of the Basic type with a correlational level due to the relationship that these two variables can have with a non-experimental design, taking as shown the 65 workers of the municipality only considering the administrative part and using the survey as a technique to collect the information elaborating two instruments, one for each study variable.

The statistically processed data allowed us to conclude that there is a significant and direct relationship between both study variables such as Administrative Management and Service Quality. Finally, it is recommended to take steps to improve the quality of service of the workers of the municipality towards the users, with the intention of improving the quality of care

INTRODUCCION

La investigación sobre la Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio en la Municipalidad Distrital de San Jeronimo, Cusco, 2018. Se estudia estas variables de interés en momentos preponderantes de cambios y situaciones preponderantes en más de un aspecto de la comunidad como son los cambios políticos, sociales y culturales, así como también económicos, teniendo el estudio como objetivo mejorar la capacidad productiva de los trabajadores municipales de la municipalidad.

Los funcionarios de la municipalidad Distrital de San Jeronimo del Cusco representan a un grupo de personas que tomara importancia en este proceso de cambio que nos permita mejorar continuamente la calidad del servicio y aprovechar el potencial humano para un correcto desenvolvimiento dentro de la sociedad, débenos considerar que estos colaboradores tienen estilos de vida diferentes, formación independiente una de la otra, estando en un entorno social y familiar diferente lo que hace que su comportamiento sea diferente al resto de la ciudadanía. Debemos analizar como esto afecta a la calidad de servicio que puede brindarse al ciudadano surgiendo de ahí el interés por estudiar la relación entre la Gestión Administrativa y La calidad de Servicio,

Uno de los objetivos principales de esta investigación fue determinar si existe una relación entre las variables Gestión de la Administración y Calidad de Servicio en la Municipalidad, así mismo conocer las características más notorias de la Calidad de Servicio y dar a conocer del nivel de la Gestión Administrativa de la municipalidad en cuanto a la calidad.

Finalmente, el estudio nos va permitir plantear diferentes estrategias que nos permitan incrementar la mejora de la calidad de Servicio, haciendo el intento de cambiar ideas, teorías o formas de pensar que pueden resultar poco útiles para estos tiempos, y que dichos cambios generare una buena Gestión Administrativa con el fin de lograr los objetivos en beneficio de los contribuyentes.

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad Problemática

El ILPES o Instituto Latinoamericano y del Caribe de Planificación Económica Social, en un estudio realizado menciona que con respecto a Latinoamérica existe y se muestra una creciente tendencia a un mejor conocimiento y con ello lograr una Gestión Administrativa más eficiente y eficaz, teniendo en consideración su realidad socio cultural y territorial busca mejorar la calidad de sus procesos internos y externos buscando generar soluciones oportunas y mejores en cada servicio que se brinda a la comunidad.

El estudio realizado por el Instituto Latinoamericano del caribe de Planificación Económica y Social de las Naciones Unidas, en cuanto a un Sistema de Medición del desempeño para poder evaluar y calificar el

desempeño de la gestión municipal siendo esta una entidad autónoma que busca el desarrollo de los diferentes gobiernos en diversos países del mundo como Estado Unidos, Australia, Bélgica y Suecia entre otros, según el estudio muestran beneficios notables y claros sobre la medición del desempeño en los servicios que se dan en cada una de las distintas municipalidades, lo cual ha demostrado que la calidad de servicio a mejorado notablemente en beneficio de los ciudadanos. De la misma forma el ILPES menciona que en Latinoamérica, existe una creciente búsqueda por el conocimiento en mejorar la Gestión Administrativa y la calidad de Servicio.

En la actualidad, el ciudadano es considerado cliente para la municipalidad, y este hecho genera confusión a las diferentes municipalidades entre ellas la Municipalidad Distrital de San Jeronimo, Cusco, donde los ciudadanos quienes cada día están as interesados en conocer sus derechos así como también sus obligaciones dentro de la comunidad y para con la municipalidad, exigiendo a la gestión edil un proceso transparente y sobre todo eficiente que se busque el beneficio de la comunidad con la calidad de servicios y una gestión administrativa óptima.

El informe N° 057/MDSJ/2018 presentado por la municipalidad distrital de San Jeronimo sobre la Gestión, indica que una de las principales problemáticas de la gestión dentro de la municipalidad muestra un vago desempeño al momento de realizar sus funciones. Así mismo menciona que los funcionarios muestran poca capacidad al momento de ejecutar proyectos que pudieran resultar beneficiosa para la comunidad. El hecho de que la municipalidad cuenta con recursos económicos suficientes asignados dentro del presupuesto anual, hace que no se justifique la poca capacidad de gestión y ejecución de obras sociales, considerando que de no usarse el dinero asignado este retorna al tesoro público demostrando la poca capacidad de gasto en beneficio de la comunidad y nulificando un servicio de calidad.

La estructura organizacional de la Municipalidad Distrital de San Jeronimo, da un conjunto de servicios a sus contribuyentes, siendo estas las asignadas por el gobierno central, funciones que le corresponden dentro de las políticas públicas teniendo un cumplimiento obligatorio y necesario, así mismo brindar servicios correspondientes a la realidad propia de cada municipalidad con el fin de mejorar la calidad de cada uno de los servicios brindados a los contribuyentes.

Las nuevas necesidades de la sociedad, el ciudadano y la comunidad exigen a las distintas organizaciones municipales, ejecutar obras en beneficio de la comunidad de manera que los resultados sean palpables para la población, así mismo que los funcionarios públicos estén más capacitados para ejercer sus funciones, con la finalidad de una gestión de calidad y riguroso proceso de ejecución.

La municipalidad Distrital de San Jeronimo brinda servicios básicos comprendidos entre ellos salud, educación, vivienda y cualquiera que sea de urgencia para la comunidad, que le permita tener al ciudadano calidad de vida. Así mismo, las municipalidades tienen también la capacidad de recaudar fondos propios a partir de los diferentes impuestos que se le hacen efectivo a la ciudadanía. Partiendo de este punto que el ciudadano paga impuesto, este reclama mejor calidad de servicio y que los funcionarios realicen sus funciones de manera más adecuada.

1.2. Formulación del Problema

1.2.1. Problema General

¿En qué medida la Gestión Administrativa influye en la Calidad de Servicio en la Municipalidad Distrital de San Jeronimo, Cusco, en el año 2018?

1.2.2. Problemas Específicos

PE1: ¿De qué manera el planeamiento influye en la Calidad de Servicio en la Municipalidad Distrital de San Jeronimo, Cusco, en el año 2018?

PE2: ¿De qué manera la estructura formal influye en la Calidad de Servicio en la Municipalidad Distrital de San Jeronimo, Cusco, en el año 2018?

PE3: ¿De qué manera el estilo gerencial influye en la Calidad de Servicio en la Municipalidad Distrito de Sal Jeronimo, Cusco, en el año 2018?

1.3. Objetivos de la Investigación

1.3.1. Objetivo General

Demostrar que la Gestión Administrativa influye en la calidad de los servicios de la Municipalidad Distrital de San Jeronimo, Cusco, en el año 2018.

1.3.2. Objetivos Específicos

OE1: Determinar como el planeamiento influye en la Calidad de los Servicios de la Municipalidad Distrital de San Jeronimo, Cusco, en el año 2018.

OE2: Determinar como la estructura formal influye en la Calidad de los Servicios de la Municipalidad Distrital de San Jeronimo, Cusco, en el año 2018.

OE3: Determinar como el estilo gerencial influye en la Calidad de los Servicios de la Municipalidad Distrital de San Jeronimo, Cusco, en el año 2018.

1.4. Hipótesis y Variables de la Investigación

1.4.1. Hipótesis General

La Gestión Administrativa influye significativamente de la Calidad de los Servicios de la Municipalidad Distrital de San Jeronimo, Cusco, en el año 2018.

1.4.2. Hipótesis Especificas

H1: El planeamiento influye significativamente en la Calidad de los Servicios en la Municipalidad Distrital de San Jeronimo, Cusco, en el año 2018.

H2: La estructura formal se adecuará, entones influirá significativamente en la Calidad de los Servicios dentro de la Municipalidad Distrital de San Jeronimo, Cusco, 2018.

H3: El estilo gerencial influye significativamente en la Calidad de los Servicios en la Municipalidad Distrital de San Jeronimo, Cusco, en el año 2018.

1.4.3. Variables de la Investigación

Variable Independiente: Gestión Administrativa

Variable Dependiente: Calidad de Servicios

1.4.3.1. Definición Conceptual

Variable Independiente: Gestión Administrativa

(Munch, 2010) menciona que “La gestión Administrativa se puede explicar como un proceso de acoplamiento de todos y cada uno de los recursos para que las organizaciones pueden tener una máxima productividad, eficacia, eficiencia para que se logren los objetivos de

la organización”. Cabe resaltar que se da énfasis en mejorar la productividad de la organización.

Variable Dependiente: Calidad de Servicio

(Vesquez, 2010) afirma que “La calidad de servicio implica disponer de un stock suficiente que garantice que los productos ofrecidos sean de calidad, atendiendo cambios y devoluciones de forma rápida, brindando la información oportuna”. Lo que se busca es que el cliente se sienta satisfecho en cada operación que realice.

1.4.3.2. Definición Operacional

Variable Independiente: Gestión Administrativa

La Variable de Estudio Gestión Administrativa se medirá con un Instrumento de 20 preguntas, para sus 05 dimensiones: para la Dimensión Planeación de la pregunta 01 a la pregunta 04, para la Dimensión Organización de la pregunta 05 a la pregunta 08, para la Dimensión Integración de la pregunta 09 a la pregunta 12, para la Dimensión Dirección de la pregunta 13 a la pregunta 16 y para la Dimensión Control de la pregunta 17 a la pregunta 20.

Variable Dependiente: Calidad de los Servicios

La Variable de Estudio Calidad de Servicios se medirá con un Instrumento de 20 preguntas, para sus 04 dimensiones: para la Dimensión Evidencias Físicas de la pregunta 01 a la pregunta 05, para la Dimensión Fiabilidad de la pregunta 06 a la pregunta 10, para la Dimensión Interacción Personal de la pregunta 11 a la pregunta 15, para la Dimensión Políticas de la pregunta 16 a la pregunta 20.

1.4.3.3. Operacionalización de las Variables

Operacionalización de la Variable Gestión Administrativa

Dimensión	Indicadores	N° de preguntas	Escala de Valores	Niveles
D1: Planificación	Planificación	1;	Escala Ordinal Escala de Likert:	Alto: 74 – 100
	Proyección a futuro	2;		
	Organización	3;		
	Obtención de resultados	4;		
D2: Organización	Diseñar estrategias, estructuras y procesos.	5;	1: Totalmente en desacuerdo (TD)	Modera do: 47 – 73
	Organización de Funciones y responsabilidades.	6;		
	Técnicas de simplificación administrativa.	7;		
		8;		
D3: Integración	Recursos humano	9;	2: En Desacuerdo (ED)	Bajo: 20 - 46
	Recursos materiales	10;		
	Recursos logísticos	11;		
	Recursos económicos	12;		
D4: Dirección	Procesos administrativos	13;	3: Indiferente (I)	
	Conducción	14;		
	Orientación	15;		
	Liderazgo	16;		
D5: Control	Evolución de resultados	17;	4: De Acuerdo (DA)	
	Corregir desviaciones	18;		
	Prevención de resultados	19;		
	Mejora de operaciones	20		
			5: Totalmente de Acuerdo (TA)	

Operacionalización de la Variable de Servicio

Dimensión	Indicadores	N° de preguntas	Escala de Valores	Niveles
D1: Evidencia físicas	Mobiliario	1;	Escala Ordinal Escala de Likert:	
	Equipamiento	2;		
	Infraestructura	3;		
	Limpieza	4;5;		
D2: Fiabilidad	Productos de calidad	6;7;	1: Totalmente en desacuerdo (TD)	Alto: 74 – 100
	Atención de cambios de atención	8;		
	Atención de devoluciones	9;		
	Atención rápida	10;		Moderado:
D3: Interacción personal	Respuesta del personal	11;	2: En Desacuerdo (ED)	47 – 73
	El personal es amable	12;		
	El personal transmite seguridad	13;	3: Indiferente (I)	Bajo: 20 - 46
	El personal transmite confianza	14;		
	El personal con conocimiento suficiente	15;	4: De Acuerdo (DA)	
D4: Políticas	Productos de calidad	16;	5: Totalmente de acuerdo (TA)	
	Productos seguros	17;		
	Productos de prestigio	18;		
	Productos no perecederos	19;		
		20		

1.5. Metodología de la Investigación

1.5.1. Tipo y Nivel de la Investigación

a) Tipo de la Investigación

La investigación aplicada a esta investigación fue de tipo Básica, definiéndose esta como la búsqueda del conocimiento de un determinado suceso o fenómeno, que busca siempre incrementar el conocimiento del fenómeno o suceso en estudio, permitiendo no solo crear nuevas teorías sino también plantear nuevas hipótesis, con el fin de mejorar el entendimiento del área de estudio. Cabe mencionar

que la aplicación práctica de este tipo de investigación es de poco interés

(Landeu, 2007) “Se utiliza para tener conocimientos nuevos en diferentes campos de investigación, no busca un fin específico ni inmediato. Busca incrementar el conocimiento teórico, mas no le interesa su aplicación práctica”.

b) Nivel de la Investigación

Siendo una investigación no experimental, una investigación de nivel descriptivo – correlacional, lo que nos permitirá estudiar una situación y poder relacional las variables de estudio.

Según (Sampieri, 1998), “los estudios descriptivos permiten detallar situaciones y eventos, ver como se manifiestan y determinar propiedades importantes de personas o fenómenos sometidos a diferentes análisis”.

1.5.2. Método y Diseño de la Investigación

a) Método de la Investigación

El método utilizado en la presente investigación, será del método Hipotético – deductivo, tomando en cuenta que este procedimiento me va a permitir como investigador hacer una actividad practica y científica, y me permitirá llevar una serie de pasos como la observación del fenómeno en estudio que en este caso vendría a ser la gestión administrativa y la calidad de los servicios, formular una hipótesis que nos permitan explicar dicho fenómeno y proceder a la verificación.

(Bizquerra, 1998), “el método hipotético – deductivo nos permitirá tener nuevos conocimientos considerar otros ya establecidos y validados pudiendo ser estas sometidas a deducciones”.

(Valderrama, 2015), explica “de los observado es posible plantear el problema, partiendo de un marco teórico haciendo un análisis deductivo para finalmente tratar de validarlo empíricamente”, si buscamos relacionarlo con este trabajo de investigación nos permitirá incrementar los conocimientos ya existentes y así mejorar la gestión administrativa y la calidad de los servicios en la Municipalidad Distrital de San Jeronimo, Cusco.

b) Diseño de la Investigación

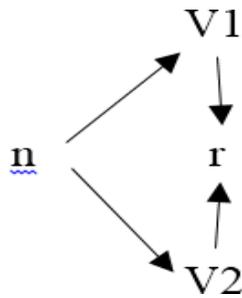
La investigación es de nivel no – experimental, porque ninguna de las dos variables planteadas ha sido manipulada de forma intencional.

(Kerlirger, 1979), “la investigación no experimental es observar fenómenos tal y como se dan en el contexto natural, para después ser analizados”.

En una investigación no experimental los investigadores no podemos generar situaciones intencionalmente, ni tener control directo sobre las variables a estudiar.

Así mismo la investigación es de tipo transversal temporal, porque la investigación se enfoca en un determinado dado, (Hernandez, 2014), “el instrumento de evaluación será aplicado una sola vez para describir las variables”.

Esquema del Diseño.



Donde:

n: Población

V1: Gestión administrativa

r: Coeficiente de correlación

V2: Calidad de los Servicios

1.5.3. Población Y Muestra de la Investigación

a) Población

La población considerada para esta investigación está dada por un total de 65 trabajadores entre el personal Administrativo y Operativo de la Municipalidad, como Nombrados y Contratados.

b) Muestra

La muestra se define como: “una muestra es una parte o una porción de un producto que permite conocer la calidad del mismo”.

La muestra de la investigación está compuesta por:

Tabla 1: Población de Estudio de la Municipalidad Distrital de San Jeronimo

PERSONAL	TOTAL (JUL - NOV)
PROFESIONAL	23
TÉCNICOS	32
AUXILIARES	10
TOTAL	65

N = 65 TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN JERONIMO, CUSCO

1.5.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

a) Técnicas

La principal técnica que se utilizó fue la Encuesta.

b) Instrumentos

(Galan, 2011), “el cuestionario es un conjunto de preguntas diseñadas para generar datos necesarios para alcanzar los objetivos propuestos”, el cuestionario aplicado se elaboró teniendo en cuenta cada una de las distintas variables aplicándose de la manera más eficiente y correcta posible.

1.5.5. Justificación, Importancia y Limitaciones de la Investigación

a) Justificación

Toda investigación dirigida a incrementar el conocimiento sobre algún tema o situación en particular, es de suma importancia es por eso, que la investigación realizada sobre la Gestión Administrativa y Calidad de los Servicios en la Municipalidad Distrital de San Jeronimo toma importancia por sí misma, todo nuevo conocimiento es bueno si este ayuda en mejorar la calidad de vida.

Para que dicho conocimiento sea válido se deberá aplicar a cada proceso de investigación, estrategias, principios y teorías de un proceso de investigación científica, el poder establecer conclusiones y recomendaciones permitirá generar un aporte para mejorar la Gestión administrativa y Calidad de los servicios en la Municipalidad en estudio.

b) Importancia

A través del tiempo siempre se ha buscado mejor la calidad de vida de las personas, evolucionar y mejorar, a partir de ahí podemos decir que la creación de las municipalidades a nivel nacional, y elegir un alcalde de forma popular, es justamente para servir a la población trabajando para mejorar la calidad de vida de los ciudadanos, las municipalidades recibe un presupuesto por parte del estado, lo que no justifica si esta no lo hace de manera adecuada y oportuna, y sabiendo aún más que estas trabajan de forma independiente, es por eso que la investigación que ayude a mejorar este proceso siempre será importante.

c) Limitaciones

Durante la investigación, no se presentó ninguna limitación considerable o de importancia que impidiera la fluidez que la investigación requería.

CAPITULO II

MARCO TEORICO

2.1. Antecedentes de la Investigación

2.1.1. Antecedentes Internacionales

Según (Santiago, 2016), en el trabajo de “La gestión administrativa en la conformidad del cliente en la Municipalidad de Manabí, estudio realizado en la Universidad Regional Autónoma de los Andes, Ecuador. Siendo la investigación de nivel correlacional. Con un diseño no experimental transversal, tomando el enfoque cuantitativo, con una muestra de 421 clientes elegidos de forma aleatoria mediante la Encuesta. Los instrumentos aplicados fueron validados por los que los resultados son confiables, la investigación busco determinar la conformidad del cliente en la Gestión Administrativa que realizan los

trabajadores en la Municipalidad de Manabí, se concluyó que la conformidad de cliente tiene una alta correlación positiva frente a la Gestión Administrativa, además hace énfasis en mencionar que el control es un factor determinante dentro del proceso de la Gestión Administrativa”.

(Casanova, 2015), tema de estudio relacionada “Factores de la gestión administrativa y la motivación del logro en los trabajadores de un Instituto Superior, realizado en la Universidad de la Costa Sur de Barranquilla, Colombia. Siendo una investigación de tipo Descriptivo, no experimental – Transeccional. Tomando como población 87 trabajadores con una elección aleatoria. el cuestionario elaborado con 32 preguntas aplicadas mediante la encuesta, dio como resultado que entre los factores de la motivación y el logro existe una correlación moderada aceptándose la hipótesis de los investigadores, así mismo reconociendo que la supervisión juega un papel preponderante para que los colaboradores logren los objetivos laborales”.

También (Garcia, 2016), en el trabajo de investigación para obtener el grado de Doctor, “Calidad del Servicio y la atención del usuario en la biblioteca Comunal de Temuco, Chile. La investigación realizada en la Universidad de Leída, fue de nivel exploratoria – descriptivo, tomando el enfoque cuantitativo, la elección probabilista aleatoria de 258 usuarios frecuentes de la biblioteca, seleccionados para aplicar una encuesta de 34 preguntas elaboradas acorde a las variables de estudio. El objetivo de la investigación fue determinar en grado de relación entre la calidad de servicio y la atención al usuario en la biblioteca, los resultados de la investigación dan cuenta que existe una relación directa y positiva validando la hipótesis del investigador, también mostro que la estrategia de gestión guarda una relación implícita con la atención al cliente”.

(Rojas, 2015), la investigación de nominada, “Modelo de satisfacción del usuario de la Municipalidad del Prado, análisis de los servicios

entregados en edificio consistorial y departamento de desarrollo social, haciendo una investigación de tipo descriptivo, con un tamaño de muestra de 340 personas escogidos de forma aleatoria. identificar qué factores de la organización son más influyentes al momento de brindar la atención al usuario y la percepción que estas tienen al momento de hacer uso de algún servicio de la municipalidad, teniendo como resultado que existe una relación de incapacidad entre el la municipalidad y el estado al momento de mejorar la calidad de los servicios y así lograr la satisfacción del cliente”.

El estudio de (Hidalgo, 2015), relacionado a “Modelo de gestión para mejorar la calidad de atención al usuario del GADM del Cantón Babahoyo, busca diseñar un modelo que le permitirá mejorar la calidad de atención al usuario basando su investigación en esta hipótesis, la cantidad de funcionarios que participaron en la nuestra fue de 200. La conclusión a la que llegó el investigador que cada proceso aplicado en la actualidad está dando resultados importantes”.

(Gordon, 2013), “La gestión administrativa y la satisfacción de los clientes del servicio de transporte pesado de la ciudad de Tulcán, con un tipo de estudio descriptivo, teniendo una población de 3225 personas, y que estas a su vez participaron como muestra para la investigación. La gestión administrativa del servicio, se logró concluir, que el nivel administrativo trabajar asignando responsabilidades y funciones para la ejecución de sus deberes beneficiaria en la calidad de servicio hacia los comerciantes”.

2.1.2. Antecedentes Nacionales

La investigación realizada por (Roman, 2016), hizo su investigación sobre “ Motivación y calidad del servicio en los trabajadores del Hospital Nacional Dos de Mayo, siendo la investigación de tipo aplicada, descriptiva – correlacional, la población elegida de forma aleatoria es de

134 trabajadores quienes respondieron a una encuesta elaborada con 25 preguntas de interés para el investigador, siendo el objetivo principal la motivación y calidad de servicio dentro del hospital, la conclusión obtenida fue confirmar la hipótesis planteada, y que la motivación juega un rol importante cuando se busca un buen desempeño del trabajador dentro del hospital”.

El trabajo de **(Mendoza, 2014)**, estudio sobre “Clima laboral y calidad de servicio al estudiante I.E.P. Pamer, la investigación fue de tipo correlacional, no experimental – transversal, la encuesta fue aplicada a 103 estudiantes elegidos para el muestreo de forma aleatoria, con instrumentos validados por especialista, siendo el objetivos de determinar la relación existente entre las dos variables de estudio Clima organizacional y Calidad de servicio se llegó a la conclusión alta positivo validando la hipótesis planteada por el investigador”.

Así mismo **(Tejada, 2014)**, su estudio sobre “Gestión administrativa y su mejora en la municipalidad distrital de Bellavista, siendo una investigación explicativa – demostrativa, utilizando el método deductivo – inductivo, con una población de 52 trabajadores de todo el personal de la municipalidad, también se consideró algunos contribuyentes dentro de la población de estudio, siendo su objetivo primordial mejorar los servicios municipales a través de una buena gestión administrativa, al finalizar la investigación se llegó a la conclusión que la toma de decisiones y la actualización permanente del personal del área administrativa juegan un rol preponderante. Que la acción de dirigir fortalece la administración y por ende la calidad se servicio”.

La investigación de (Tirado, 2014), en su tesis “Gestión administrativa y calidad de servicio al cliente en el colegio Químico farmacéutico de la Libertad, tuvo como interés primordial de explicar cómo la Variable Gestión administrativa influye en la variable Calidad de servicio, siendo una investigación de tipo correlativo – explicativo, no experimental,

llegando a la conclusión de que la influencia ente las variables de estudio es alta y directa, comprobándose la hipótesis planteada”.

Para (Arrue, 2014), en su trabajo basado en el “Análisis de la calidad del servicio de atención en la oficina desconcentrada de OSIPTEL Loreto desde la percepción del usuario período junio a setiembre, utilizando un tipo de investigación no experimental, descriptiva-correlacional, tomando como muestra toda la todo el personal que trabaja en el periodo mencionado siendo un total de 196 trabajadores, que tuvo como objetivo central analizar la calidad de servicio que se le brinda al usuario en las oficinas desconcentradas de OPSITEL Loreto, llegando a la siguiente conclusión, que los usuarios se sientes poco satisfechos en cuanto a la atención de sus necesidades, que estas podrían mejorar pero que finalmente también podrían considerarse aceptables para el usuario”.

El estudio que realiza (Ninamango, 2014), en la investigación de su tesis “Percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Arzobispo Loaiza, siendo una investigación de tipo descriptivo – transversal, busca describir ña percepción de los pacientes del consultorio externo del hospital, la muestra es de 230 pacientes elegidos de forma aleatoria, la conclusión a la que llego al investigador es que los pacientes no se sienten satisfechos en cuanto al proceso de atención hospitalario”.

Para (Elera, 2010), en su trabajo “Gestión Institucional y su relación con la calidad de servicio en una institución educativa publica, busca identificar la relación existente entre las variables gestión institucional y calidad de servicio, para lograr los resultados de realizado una encuesta validad a 63 docentes de la institución y 148 padre de familia, concluyendo que existe una relación significativa y que la calidad de servicio genera una satisfacción moderada en los alumnos y padres de familia así como también los docentes y trabajadores de la institución, la investigación fue de tipo correlacional – descriptivo, no experimental”.

2.2. Bases Teórica

2.2.1. Gestión Administrativa

La teoría de la Gestión, tiene como representantes más importantes a Fayol (1987), Gulik (1937), Taylor (1911, 1970), Moner (1931), quienes defienden la teoría de la gestión, partiendo sus ideas de sus experiencias personales, dando recomendaciones para que las empresas sean más eficientes que podrían tener un mayor provecho. En la última década; el sistema de gestión ha ido mejorando sobre todo en Latinoamérica, buscando desarrollar la mejor calidad en la organización, el producto o servicios dando resultado la satisfacción del usuario. Todo este proceso es determinante para que la organización sea más competitiva, las empresas actualmente van haciendo sus procesos cada vez más productivos maximizando el beneficio para la empresa. A partir de los autores mencionados al inicio de este párrafo, quienes defienden la estructura organizacional, la delegación de poder y responsabilidades, y la división de la empresa en departamentos, hacen que estas se puedan aplicar a distintos tipos de organización pequeñas o grandes sin importan al tipo de servicio que brinde.

Debemos tener en cuenta que la mayoría de los postulados que presentan los autores sobre la teoría de la gestión, son de carácter teórico lo que no permite su aplicación práctica, haciendo casi imposible su validación. Así mismo los autores buscan que estas sean de carácter universal, pero por no tener carácter partico no permite su operacjonalizacion.

Debemos también reconocer que los autores plantean sus ideas a partir de sus experiencias, lo que no desmerece su opinión, y hace valida su aportación y que los problemas que plantean existen en las organizaciones. Aunque redundan en la generalización teórica, no especifica y poco practica para la aplicación, siendo una organización algo más compleja que lo mencionado.

Aunque la teoría de la gestión, algo cerrada debemos mencionar que unos de los mejores logros o ejemplos de los principios de la administración son la construcción de la ciudadela de Machupicchu, poniendo en práctica funciones como la planificación, organización, dirección, liderazgo, control, la magnificencia de su construcción, el material utilizado , la precisión de la construcción nos muestra que una sociedad organizada, podría originar un uso óptimo de la fuerza laboral, y siendo beneficiada la organización.

La inexistencia de una tecnología avanzada, que permita la fácil movilización de la materia prima utilizada para la construcción, las normas básicas que regían a la comunidad, con horas de trabajo extenuantes y pocas medidas de seguridad. Estas dificultades ya no se muestran actualmente, pero el desarrollo organizacional sigue siendo un desafío, que superar.

Los pasos de la modernidad, origino la Revolución Industrial, cambiando drásticamente el proceso manufacturero, mejorando la calidad de vida y forma de trabajo de los obreros de las empresas. Dueños de empresas como Robert Owen, 1771 – 1858 fueron uno de los primeros en no contratar mano de obra infantil, dándole gran importancia el personal como capital humano, también a ofrecer beneficios para los obreros ofreciéndoles condiciones laborales más adecuadas, diferenciándose de las prácticas habituales de aquellos tiempos.

La Gestión como área de estudio: En el siglo XX se ha registrado una enorme cantidad de información, la gestión administrativa es un fenómeno que se ha estado desarrollando de manera continua, con nuevos enfoques, teorías e ideas, es así que otro empresario, Andrew Ure, también reconoce la importancia de los recursos humanos, siendo uno de los primeros en reconocer descanso por enfermedad compensaciones por tratamientos médicos. Los dueños de

manufactureras reconocen el recurso humano, dejan de considerar a los trabajadores como piezas poco trascendentales y fácilmente reemplazables, y pasaron a darle valor a ese recurso necesario, considerando incluso que estos son quienes les dan vida a las fábricas, y por ende su trato debería ser más adecuado.

Actualmente, la sociedad, la modernidad han dejado claro que el recurso humano es de suma importancia ya sea al momento de generar bienes o brindar servicios, sea el tamaño que sea la organización está siendo dirigido por alguien que es conocido como “gestor”, este será encargado de mejorar el nivel de la calidad de vida dentro de la sociedad. Estos gestores tienen bajo su responsabilidad de implementar condiciones óptimas de trabajo, que sean generadores de algo mejor, calidad de vida, condiciones de trabajo, productos y servicios de calidad, los gestores tienen la autoridad y capacidad de mejorar o empeorar una situación o empresa y finalmente una sociedad o nación, también podemos estar claros que en momentos podemos ser gestores y también vernos involucrados y afectados por las decisiones de un gestor.

(Duque, 2017), considera “que la gestión se encuentra actualmente en un proceso de cambios. Y que las empresas deben estar organizadas a manera que puedan experimentar estos cambios constantes”, poniendo énfasis en tres procesos que deberían ponerse en práctica inmediata que son:

- Primero, aplicar el mejoramiento continuo de la organización, en cada uno de los procesos, es decir aplicar el proceso Kaizen, concepto japonés que se debería convertir una filosofía de vida dando una mejora continua a cada etapa de la organización.
- Segundo, la organización debe desarrollar, aprender nuevos conocimientos y prácticas a explorar áreas nuevas, desarrollar

productos cada vez mejores, y que estas sean cada vez más provechosas para el mejoramiento continuo.

- Tercero, la innovación se ha convertido en algo crucial para la subsistencia de una organización, una empresa que no innova, que no crea o no desarrolla algo nuevo está destinada a desaparecer del mercado, pero esto será útil siempre y cuando, su personal este calificado y capacitado para realizar ese proceso.

En pleno siglo XX muchas organizaciones o empresas, aun no cuentan con el personal calificado o capacitado para la o las funciones que desempeña dentro de la misma, un personal poco calificado jamás podrá realizar la función de un gestor, las empresas aun no consideran que para el éxito de su organización deben formar gestores, pues de ellos depende el desarrollo de la sociedad y en algún momento de este proceso jugaran un rol más importante. En países como Estados Unidos ponen énfasis en desarrollar gestores al momento de manejar personal, siempre en la búsqueda de lograr objetivos.

Durante el desarrollo de la Gestión a lo largo de los años, ha surgido una nueva idea denominado Gestión de la Calidad Total, muchas empresas han empezado a aplicar esta nueva teoría a sus organizaciones como Xerox, IBM, Nike, entre otras, esta nueva filosofía con su conjunto de principios y directrices buscan en la organización un mejoramiento continuo en la organización.

La Gestión de la calidad total, son herramientas de tipo cuantitativa aplicable a los recursos humanos, con el fin principal de mejorar los procesos dentro de la organización, buscando la satisfacción total del cliente, este proceso puede integrarse a las funciones de gestión u otras herramientas dentro de la organización.

La gestión de la calidad tiene como principal objetivo, mejorar la organización, esta herramienta involucra a toda la organización, desde

los más altos ejecutivos, hasta el último empleado. Las organizaciones venen tener en cuenta que esta herramienta es a largo plazo para poder ver los resultados y flexible para aplicarse a todo tipo de organización.

El estadístico Edward Deming, uno de los principales promotores respecto a la formación de gestores y en la gestión de la Calidad total como un sistema innovador y que las organizaciones deberían tener. Así mismo propone puntos importantes tales como; la participación de las personas, el liderazgo y la mejora continua. Según Deming, “las personas nacen con una motivación intrínseca, con la necesidad de relacionarse con los demás de ser amados y reconocidos, i con el deseo nato del aprendizaje”.

La gestión y el Enfoque Clásico: La problemática del siglo XIX, se basó principalmente en aumentar la productividad de la fuerza laboral de la organización, esta preocupación siempre estuvo presente lo que caracterizo la gestión del enfoque clásico, siendo también el punto de inicio hacia una nueva etapa de crecimiento.

Si examinamos el enfoque clásico de la gestión desde dos perspectivas diferentes podríamos decir que una parte se encargó de resolver problemas que se presentan a diario en la organización, y la otra perspectiva muestra se centra en resolver conflictos en los altos directivos, siendo esto siempre un punto interesante de análisis para los estudiantes y conocedores de la administración.

(Prado, 2016), en si tesis de estudio denominado “Estrategias de la calidad en los servicios como ventaja competitiva en los salones de Belleza de Valle Chalco el cual tuvo como objetivo principal generar una ventaja competitiva y diseñar una estrategia de calidad en el servicio, el instrumento que se aplicó fue la entrevistas a 20 personas, que concluyo en que la calidad busca captar y retener clientes y controlar aspectos de la calidad y el servicio, también logro determinar que el marketing juega un rol importante y viene a ser un nexo entre los

niveles de dirección , planificación y comunicación. Así mismo se analizó la calidad de servicio y se logró determinar que el cliente ya sea interno o externos es pieza clave de la organización debido a que todo está orientado a su satisfacción al cumplimiento de sus necesidades y expectativas, el juicio valorativo que da el cliente sobre la calidad que se le ofrece, entre lo que espera y lo que realmente recibe”.

(Duque J. O., 2017), sostiene “la calidad viene impuesta por el cliente”, en esta afirmación nos da a entender que, la calidad no es lo que ponemos a disposición del cliente sino la utilidad que este le dé al producto en mención, y si este producto cumple con las exigencias que el cliente desea.

(Juran, 1990), para el autor la calidad tiene dos significados importantes:

- El comportamiento del producto: esta dependerá de las cualidades que tiene el producto que hace que el cliente se sienta satisfecho.
- La ausencia de deficiencias: esta se dará si el producto tiene fallas, o errores.

Así mismo plantea tres procesos básicos:

- Planificar la calidad y minimizar defectos al momento de la producción
- Controlar y evaluar la calidad del producto durante la operación
- Mejorar constantemente la calidad, minimizar defectos e incrementar rendimientos.

Gestión Administrativa: Está íntimamente relacionada con la Dirección, y esta a su vez con la administración y ejecución. Si tuviéramos que dar un ejemplo de este concepto, mencionaríamos a una organización donde los directivos serien quienes se encarguen de la administración, los mandos medios o jefes de área los que se

encarguen de la ejecución de las órdenes dadas por los directivos o funcionarios, respetando siempre la orden de mando.

Tenemos que tener claro que los que se encarguen de la administración definen, políticas, objetivos, y líneas de organización, también de la parte contable ya sea gastos y financiación. La función de ejecución se encarga de la superación diaria de todas las actividades de la organización con objetivos claros y actividades direccionadas.

En las organizaciones pequeñas estas dos etapas pueden estar entre mezcladas, y no tener una diferencia clara, pero en organizaciones de mayor magnitud suelen estar claramente separadas, pero en ambos casos hay que tener mucho cuidado con la práctica en sociedades o empresas nacionales, pues estas pueden tener influencia política al momento de su ejercicio, en cuanto a las empresas privadas tener cuidado cuando la motivación puede ser financiera.

El objetivo más alto de la administración es el objetivo social, brindándole también a la organización un aspecto político, dándole una orientación para la formación de una estructura orgánica, objetivos definidos, proporcionándoles medios, pautas, tiempos, con la finalidad de permitirle construir la gestión de calidad. La responsabilidad de un gestor, la delegación de deberes y atribuciones le permitirá tener un nivel alto al momento de su ejecución. Podemos estar seguros que si dividimos las funciones y tareas mejoraremos la actividad productiva de la organización sin olvidar que buscamos la satisfacción del cliente, quien estará siempre en constante proceso de evaluación,

La composición de una organización, puede ser dividida en áreas más pequeñas y manejables, dándoles objetivos más concretos y claros determinando así su operatividad, dándole así la forma de una pirámide donde en la parte alta estarán los directivos hasta llegar a los colaboradores que están en la base de la pirámide, donde cada área

estar siempre relacionada una con otra, pero sin perder autonomía y control propio. Si una organización busca lograr un objetivo claro, deberá asegurarse que los otros objetivos pequeños se cumplan dentro de la organización, solo así se logrará el crecimiento organizacional.

La finalidad de una empresa debe ser su objetivo principal, es así que la satisfacción los objetivos de las distintas tareas tales como, marketing, producción, finanzas entre otras áreas es fundamental si se busca con el cumplimiento del objetivo principal.

Definir la gestión es algo complejo, muchos directivos intentar describir este proceso en una organización, pero será raramente posible que sean de dos o más organizaciones, pues no se puede generalizar el concepto, muchos directivos describen un proceso por que han sido parte de ella, conoce el problema a fondo y conocen también la solución, pero están tan enfocados en la solución de los problemas que muy pocas veces escriben sobre estos temas, es por eso la poca existencia de documentación que nos permita conocer a mayor profundidad lo sucedido. Pero no debemos olvidar que lo que buscamos son buenos ejecutivos capaces de dirigir organizaciones y no necesariamente buenos escritores.

La afirmación de que las empresas están destinadas a generar rentabilidad no es un tema superfluo sobre todo para las empresas europeas, para María Parker Follet, la administración es la capacidad de hacer arte a través de la gente, destacando la habilidad que tienen los administradores, que sin hacer las labores por ellos mismos, logran que otros colaboradores realicen las funciones de forma adecuada, poniendo el valor del liderazgo y la capacidad de gestión.

Como ya se mencionaba antes, no podemos aceptar un concepto universal sobre su definición, debido a que el concepto cambia constantemente, así como las organizaciones evolucionan y cambian,

también cambia el concepto se incrementa el conocimiento, aun que podemos utilizar la definición como un punto de partida para el análisis.

Uno de los conceptos más conocidos de la administración es que se definen como el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar, los recursos de la organización para cumplir los recursos organizacionales. Este proceso aplicado a una organización de forma sistemática, tiene como finalidad lograr los objetivos organizacionales, al margen de las aptitudes de los administradores los objetivos a lograr serán siempre los más importante.

El concepto de la administración es complejo más un si se busca entenderla por partes, la descripción de las teorías o denominados modelos de administración que han sido utilizadas por décadas. Aunque también demos considerar que el planificar, organizar, dirigir y controlar también es un modelo desarrollado en el siglo XIX y que actualmente todavía se utiliza, siendo está aún muy útil para entender el concepto de administración y su aplicación.

La planeación es uno de los primeros pasos de la administración, es la parte donde el administrados elabora los objetivos y las acciones que ha de tomar en el futuro, ideando planes métodos, estrategias planteados hacia conseguir los objetivos de la organización, siempre considerando la mejora de los procesos. Al momento de considerar la etapa de la planeación se deberá fijar las metas y los objetivos, de ser posibles no solo los generales de la organización sino también los de a cada área o departamento. El administrador deberá así mismo considerar los pasos a seguir siempre tomando en cuenta que estas sean aceptadas por la organización.

La planeación hecha por los altos mandos o directivos de una organización, pueden ser a largo plazo, inclusive podríamos hablar de planes de más de 10 años, debido a que estos también consideran la inversión que han de realizar, analizando el tiempo que les tomará

recuperar su inversión, pero la planificación en los mandos medios será más corta ya que solo deberán asegurarse del adecuado funcionamiento de la organización.

La organización debe destinar el trabajo y los recursos en cada uno de sus miembros, de manera que esta le permita obtener los objetivos de manera más eficiente. Algunas organizaciones tienen objetivos que se adecuan a una estructura organizacional diferente, como por ejemplo existirá organizaciones en las que sus departamentos requerirá personas altamente especializadas que interactuaran entre ellas al momento de ejecutar sus funciones pero esto no significara que tienen una relación al momento de unir el producto, también habrá empresas que la línea de ensamble será más importante porque el producto que elaboran a si lo demandara para hacer más eficaz la producción.

Otra de las funciones del administrador, es adecuar un diseño organizacional, es decir adecuar los objetivos y recursos, una forma de conseguirlo es a través del liderazgo, que viene a ser el influir y motivar al momento de realizar las funciones más importantes.

Por otra parte, la organización, pone énfasis en la parte más abstracta de la administración, el liderazgo está basado en la motivación, los administradores logran que los trabajadores den lo mejor para lograr los objetivos.

La supervisión de los miembros de la organización por parte de los administradores será importante para la obtención de las metas, controlar al personal nos permitirá saber que los miembros no se desvíen de sus metas, en la administración no existe un proceso aislado todo está interconectado, las actividades se conectan, las funciones se complementan, los administradores deben coordinar las acciones de cada área aunque en muchas funciones o actividades funcionan e simultaneo, es por eso la importancia del administrador acoplarse al entorno para entenderlo y lograr que funcione.

Otros modelos o teorías, mencionan cinco actividades como planificar, organizar, dirigir, coordinar y controlar, aunque las antes mencionadas están dadas de forma cronológica en que deben de aplicarse, debemos recordar que la acción de dirigir es la capacidad de manda con el fin de lograr un objetivo determinado, y esta función siempre sebera ser cumplida.

Al analizar ambos modelos podemos mencionar que la planificación y organización se dan en etapas anteriores a la acción principal y que la coordinación y control son posteriores, estas no son actividades independientes, aunque la coordinación pueda tener un mayor peso frente a las demás. Cuando el objetivo ya está señalado y planteado, se deberá indicar lo que se desea conseguir para después aclarar el cómo y el con qué.

Teniendo claro que la planificación es anterior a toda acción, debemos organizar, prever y disponer los medios calculados, para evitar errores y cuellos de botella que harían imposible alcanzar los objetivos. Debemos considerar que cualquier acción directa dentro del proceso afectara a otras no complementarias, como por ejemplo la adquisición de maquinaria, terrenos, contrataciones y capacitaciones de personal, entre otras. Esto nos hace notar que demos tener en consideración los periodos de tiempo, establecer plazos permitirá a la organización prepararse para cualquier inconveniente que se presente, reduciendo posibles riesgos y alteraciones de los planes ya propuestos.

Así se justifica la existencia de la planificación a corto, mediano y largo plazo, haciendo el proceso cuanto más largo menos fiable. Los plazos ya colocados difícilmente pueden ser modificado, el tiempo será necesario acorde a las inversiones que se realice. También puede decirse que los plazos establecidos no son necesariamente números, si no la habilidad de calcular con exactitud un plan de riesgos y su posible alteración. La planificación nos permite el que a partir de los

diferentes niveles de mando ayuden a la empresa a no desviarse del objetivo.

Cuando la planificación está ausente todo puede resultar siendo un caos, al ocurrir esto, en las organizaciones suelen cometer más errores, las áreas o departamentos que dependen de una buena planificación funcionan de forma equivocada, conduciendo al hecho a que el colaborador entre en una profunda frustración pues no lograra los objetivos, también la organización se dedicara a solucionar los problemas de una mala planificación y no avanzara hacia la mejora continua y satisfacción del cliente.

En cuanto a la etapa de dirección, está basada en y afecta directamente al proceso productivo de la organización, ya que esta va sobre el trabajo del colaborador, sobre los recursos de la organización y el manejo de todo recurso que la organización disponga. La persona encargada de este proceso, así como del proceso de coordinación, debe tener la capacidad de hacer que estas ambas etapas coincidan de manera que el resultado genere un proceso productivo más exigente. Aunque cada etapa es importante durante el proceso, estas deberán hacerse en su debido momento, considerando que todo tiene su lugar y tiempo, y el administrador deberá tener la capacidad de identificar ese momento y ese tiempo.

En países como Estados Unidos, y otros países desarrollados, están desarrollando varios sistemas, entre ellas el “programa de evolución y técnicas de revisión” conocida también como PERT, que actualmente está siendo aplicada por varias organizaciones, este sistema permite a la organización la presentación grafica de la planificación. Al pasar el tiempo y conocer la historia sabemos que siempre han existido grandes proyectos, también sabemos que la planificación ha jugado un papel preponderante, buscando siempre la optimización del tiempo y los recursos, este programa o sistema permite saber que actividades

dependen de la otra, y organizar bien los procesos, este programa nos permitirá conocer cómo vamos en cuanto a los avances para continuar a los siguientes y conocer en qué tiempo puede terminarse un proyecto.

La última etapa más considerada dentro del proceso es el control, este proceso nos va permitir conocer si todos los procesos de ejecución se están cumpliendo como debería ser, en caso no ser así poder hacer modificaciones en momentos oportunos, y lograr encausar el proceso.

La importancia de este proceso, radica en el hecho de saber si los objetivos planteados por la organización se están cumpliendo, también nos va a permitir medir en grado o magnitud va el avance de todo el proceso de la empresa y comparar los logros obtenidos y saber las fallas y mejorar de ser el caso.

La aplicación de cada una de estas etapas dentro de la organización, tienen su momento y deberá ser respetados, cada etapa tiene una función específica, pero a la vez esta se complementan entre sí, en caso una de estas etapas este mal elaborada inducirá al error a las demás.

2.2.2. Servicio

Es la acción de ofrecer algo a alguien, desde un punto de vista empresarial, el servicio busca satisfacer la necesidad del usuario, dándole un producto tangible o intangible. La importancia radica en el hecho del saber el beneficio que este servicio le puede ofrecer al cliente cuando de satisfacer una necesidad se trata.

No debemos olvidar que al brindar el servicio siempre querremos saber por medio de la reacción del cliente o la persona si hemos cumplido el objetivo de satisfacer y cumplir sus expectativas, el servicio siempre tendrá ese fin.

2.2.2.1. Calidad de Servicio al Cliente

Según (Breem, 2008), “la calidad de servicio está fundamentado hacia el concepto empresarial en el cliente, la teoría presenta todo un proceso que incluirá la preparación y mejoramiento de toda la organización, incluyendo la estrategia que se ha de aplicar como la post-venta, siempre basándose en las expectativas del cliente”.

La calidad del servicio siempre estará unida a la satisfacción del cliente, cuando el cliente hace uso del producto o servicio brindado y este cumple con las expectativas esperadas e incluso so superadas podemos decir que tenemos un cliente satisfecho, y el objetivo cumplido.

Cuando un servicio de brinda al cliente, debemos estar seguros que el producto debe estar acorde a lo que el cliente desea, cuando nuestro servicio supera las expectativas del cliente, esto nos hará diferentes de los demás.

Escalas de la calidad del servicio al cliente:

A pesar de ser solo dos, son sumamente importantes:

- La escala de procedimientos, que son pautas ya dadas al momento de brindar el servicio.
- La escala personal, siendo las actitudes personales del vendedor.

Éxito de la presentación del servicio:

- Una actitud positiva.
- Actitud de servicio.
- Entusiasmo en el trabajo.
- Dar la razón al cliente.

- Capacidad de soluciones inmediatas.
- El cliente es primero.
- Cliente satisfecho, cliente que traerá más clientes.
- Conocer al cliente y sus necesidades.
- Desarrollar el producto en base a las necesidades del cliente.

2.2.2.2. Calidad de Servicio

Teniendo en cuenta que los avances dados a través de los años, en cuanto a sistemas que ayuden a la mejora en la producción países como Japón han sobresalido de manera notoria, muchos consideran que el avance tecnológico juega un rol trascendental en su desarrollo, pero al margen de tal avance tecnológico los japoneses reconoce que su desarrollo se basa en el talento humano, la calidad de personas que trabajan, consideran que cuando un trabajador está más capacitado, este realizara un trabajo de calidad sea la área en la que se desarrolle será óptimo.

Es de ahí que podemos partir y decir que, si una organización desea crecer y mejorar, deberá por comenzar a capacitar a sus colaboradores para que estos sean personas de calidad humana. Este nuevo concepto ha cambiado muchas formas de ver las industrias, considerar el talento humano ha hecho que muchos países encuentren el camino a la mejora permanente.

Por antes mencionado podemos afirmar que “la calidad de una empresa y sus productos, está estrechamente relacionada con la calidad del personal”, al hablarse de personal, colaborador, trabajador, y demás estamos hablando de todos los que conforman la organización, desde los funcionarios o accionistas

hasta el empleado que se encargue de la limpieza, ya que estos hacen un esfuerzo por la compañía y brindan su trabajo.

El desarrollo de los países, la globalización en muchos aspectos y entre ellos el económico hacen que cada vez no sea un objeto que diferencia en una organización a otra, sino las habilidades de su fuerza laboral. Muchas organizaciones han entendido que la fuerza laboral es única e irremplazable de modo que mejorar este aspecto mejorara la organización.

Dos definiciones de la calidad total:

- Dicho de forma sencilla, la calidad de servicio basada en la dedicación completa hacia el cliente, ver la empresa como un servidor de calidad total, dedicada a brindar satisfacción al cliente mediante un producto o servicio. Sin olvidar que todos los colaboradores son participes en este proceso, en el mejoramiento de todos y cada uno de los procesos que se realizaron para satisfacer al cliente.
- Finalmente esperar los resultados y que esta nos diferencie de las demás organizaciones, que también luchan por alcanzar la calidad total.

Podemos entender que la calidad de servicio, viene a ser una estrategia fundamental para las organizaciones, porque busca satisfacer al cliente desarrollando una filosofía de calidad constante, la búsqueda de la calidad en el servicio no tiene un fin, es algo constante y permanente, lo que hace que las organizaciones estén en renovación constante.

2.2.2.3. Dimensiones de la Calidad de Servicio

Son cinco los principales factores de la calidad:

- Instalaciones tangibles de una organización.
- Generar un servicio confiable y segura para el cliente.
- Ayuda constante al cliente, dando un servicio rápido.
- Inspirar confianza al cliente.
- Atención personalizada y cuidadosa.

Cada factor es importante, aunque algunas organizaciones no lo consideran de la misma manera, pero debemos tener en cuenta que para el cliente estos cinco hacen que lo brindado sea considerado servicio de calidad.

2.2.2.4. Niveles de calidad

- **Control de la calidad:** viene a ser la función de comparar los resultados obtenidos con los objetivos planteados con antelación.
- **Aseguramiento de la calidad:** garantizar el funcionamiento correcto de cada uno de los procesos, y lograr el resultado requerido.
- **Administración de la calidad:** basado en cada una de las etapas de la administración como, la planificación, organización, dirección y control.
- **Calidad total:** concepto de vida que conducirá a la organización a la calidad total y la satisfacción del cliente, generando estrategias que le permitan detectar fallas y modificarlas de manera oportuna.

La calidad total ayuda a la organización a mejorar permanentemente, desde la parte gerencial hasta los niveles bajos de la organización.

2.2.2.5. Satisfacción del Cliente

(Hernandez S. R., 2014), hace mención sobre “el nivel de satisfacción del cliente es directamente proporcional a la diferencia entre el desempeño de una organización y las expectativas del cliente”. La teoría de la gestión de la calidad nos ayuda a conocer al cliente, de modo que podamos mejorar el producto o servicio y así lograr satisfacer al cliente y conservarlo, una estrategia bien definida ayuda a conocer las necesidades cambiantes del consumidor, con esa información podemos responder de manera adecuada.

Ya conocemos el proceso administrativo, los pasos que debemos seguir para conseguir la calidad total, pero la organización debe asegurarse que estas funciones para con los empleados, que ellos estén conscientes de su responsabilidad y funciones para con los clientes.

Toda organización debe conocer las cuatro necesidades básicas del cliente:

- a) **Necesita para ser comprendido:** traducido al hecho de que los clientes necesitan saber que los colaboradores los comprenden, comprenden sus necesidades y requerimientos.
- b) **Necesita ser bien recibido:** el cliente necesita sentirse cómodo, no sentirse extraño, tratado con cortesía y respeto, lo que hará que vuelva.
- c) **Necesita sentirse importante:** al cliente se gusta sentirse importante al momento de ser atendido por el personal. Sentirse especial y diferente.
- d) **Necesita comodidad:** el cliente siempre busca su comodidad, un lugar agradable, acogedor, que lo

relaje, junto con una paciente atención, el cliente se sentirá satisfecho.

2.3. Definición de Términos Básico

- **Administración**
Ciencia compuesta por teorías, principios, que permiten aplicar técnicas y métodos que ayuden a la mejora continua de una organización, y ayuda a dar valor a la capacidad humana para mejorar sus habilidades.
- **Gestión**
Conjunto de actividades que nos van a permitir lograr objetivos, y analizar cada proceso en el camino para que se ejecute de forma correcta.
- **Eficiencia**
Se define como la capacidad de lograr algo con la menor cantidad de recursos disponibles, y el menor tiempo requerido.
- **Eficacia**
Se entiende como la capacidad de lograr lo esperado en tiempo esperado con los recursos asignados. Solo busca conseguir los resultados, no busca optimizar nada solo cumplir la función asignada.
- **Productividad**
Según lo que define la economía, es lograr la mayor cantidad de productos aprovechando un sistema de producción y sus recursos. Esto nos permite medir el grado de eficiencia.
- **Servicio**

La capacidad de ofrecer algo a alguien, destinado a satisfacer una necesidad. Usualmente son prestadas por organizaciones hacia sus clientes.

- **Acción municipal**

Acciones tomadas por las distintas municipalidades, todo se ejecuta en función del plan de desarrollo integral que maneja cada institución.

- **Participación comunal**

Mediante organizaciones vecinales, y demás los ciudadanos participan de forma activa en el desarrollo de la municipalidad, considerando el beneficio obtenido.

- **Comité comunal**

Órganos de consulta que dependen directamente del alcalde, su creación responde a asesoramientos en temas complejos.

- **Renta municipal**

Son los impuestos que las municipalidades recaban a partir de arbitrios que se le cobra a la comunidad, y que estos recursos son usados para el beneficio común.

- **Patrimonio municipal**

Está constituido por todos de los bienes que la municipalidad posee.

- **Gestión de recursos humanos**

Es la actividad que se encarga del manejo del personal dentro de la organización, haciendo que estas logran los objetivos de la empresa.

- **Gestión del talento humano**

En el momento que las personas acceden al conocimiento, estas mejoran sus capacidades y habilidades y mejoran su desempeño.

- **Mapa estratégico**

Al momento de la elaboración de una estrategia para una hipótesis, se debe tener una proyección que ayude a saber qué pasos se tienen que tomar, un mapa estratégico, nos ayuda para conocer esa información.

- **Principios organizacionales**

Conjunto de valores que orientan y dirigen el camino que debe tomar la organización esta sirve para cada colaborador que en la organización trabaje, esta además es una base fundamental para una organización.

CAPITULO III

PRESENTACION, ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS

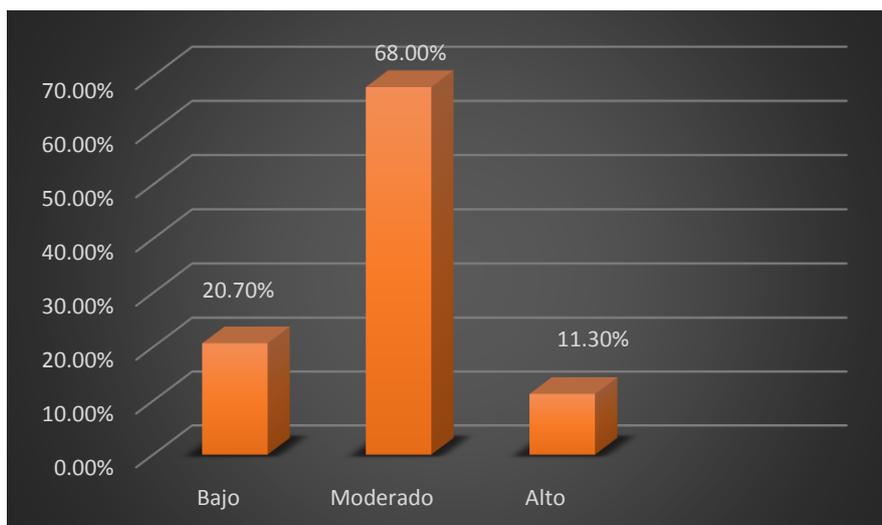
3.1. Resultados

3.1.1. Niveles de la Gestión Administrativa

Tabla 2: Niveles de la variable: Gestión Administrativa según los trabajadores en el año 2018

VARIABLE GESTION ADMINISTRATIVA				
FRECUENCIA		PORCENTAJE	PORCENTAJE VALIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
BAJO	13	20.7%	20.7%	20.7%
MODERADO	44	68.0%	68.0%	68.0%
ALTO	8	11.3%	11.3%	100.0%
TOTAL	65	100,0%	100,0%	

Grafico 1: Niveles de Gestión Administrativa



Fuente: Propia

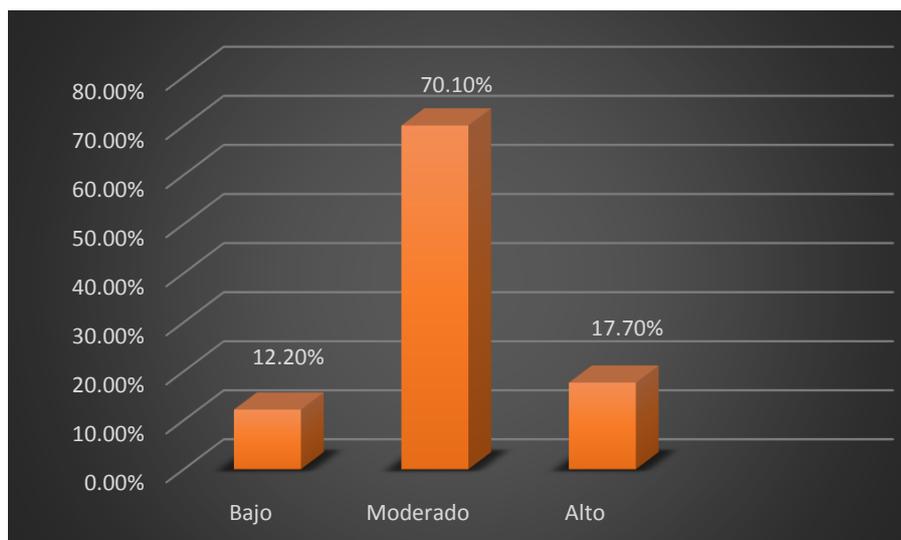
Interpretación:

La tabla 2 y el grafico 1 nos muestra el valor porcentual de la variable Gestión administrativa, con una muestra total de 65 trabajadores municipales, donde el 68.0% dice que la gestión administrativa es moderada y solo el 11.3% del total de la muestra considera una alta gestión administrativa.

Tabla 3: Niveles de la Dimensión Planeación según los trabajadores en el año 2018

DIMENSIÓN PLANEACIÓN				
FRECUENCIA		PORCENTAJE	PORCENTAJE VALIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
BAJO	8	12.2%	12.2%	12.2%
MODERADO	46	70.1%	70.1%	70.1%
ALTO	11	17.7%	17.7%	100.0%
TOTAL	65	100,0%	100,0%	

Grafico 2: Niveles de Planeación



Fuente: Propia

Interpretación:

La tabla 3 y el grafico 2 nos muestra el valor porcentual de la dimensión Planeación, con una muestra total de 65 trabajadores municipales, donde el 70.1% dice que el nivel de planeación es moderado y solo el 12.2% del total de la muestra considera que la planeación es baja.

Tabla 4: Niveles de la Dimensión Organización según los trabajadores en el año 2018

DIMENSIÓN ORGANIZACIÓN				
FRECUENCIA		PORCENTAJE	PORCENTAJE VALIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
BAJO	25	39.0%	39.0%	39.0%
MODERADO	38	57.9%	57.9%	57.9%
ALTO	2	3.0	3.0	100.0%
TOTAL	65	100,0%	100,0%	

Grafico 3: Niveles de Organización



Fuente: Propia

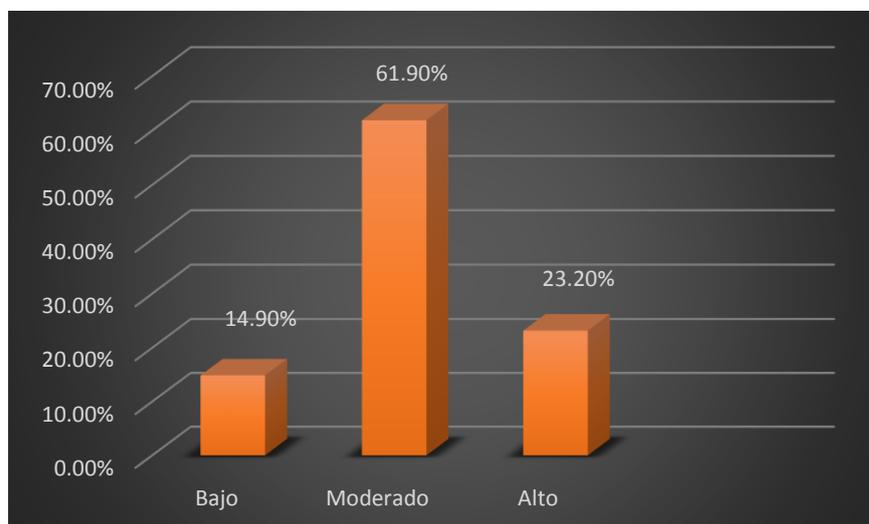
Interpretación:

La tabla 4 y el grafico 3 nos muestra el valor porcentual de la dimensión Organización, con una muestra total de 65 trabajadores municipales, donde el 57.9% dice que el nivel de planeación es moderada y solo el 3.0% del total de la muestra considera que la organización es alta.

Tabla 5: Nivel de la Dimensión Integración según los trabajadores en el año 2018

FRECUENCIA	DIMENSIÓN INTEGRACIÓN		
	PORCENTAJE	PORCENTAJE VALIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
BAJO	10	14.9%	14.9%
MODERADO	40	61.9%	61.9%
ALTO	15	23.2%	100.0%
TOTAL	65	100,0%	100,0%

Grafico 4: Niveles de Integración



Fuente: Propia

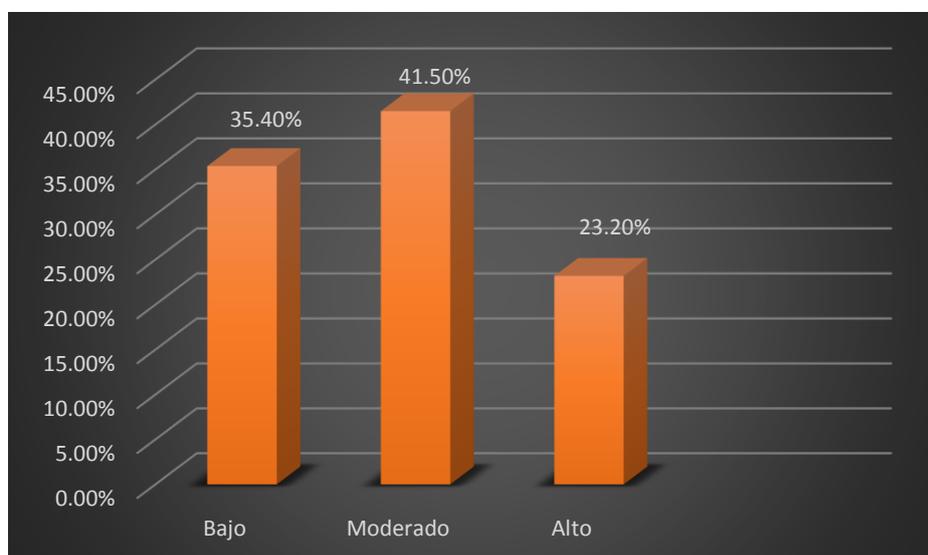
Interpretación:

La tabla 5 y el grafico 4 nos muestra el valor porcentual de la dimensión Integración, con una muestra total de 65 trabajadores municipales, donde el 61.9% dice que el nivel de planeación es moderada y solo el 14.9% del total de la muestra considera que la integración es baja.

Tabla 6: Niveles de la Dimensión Dirección según los trabajadores en el año 2018

DIMENSIÓN DIRECCIÓN				
FRECUENCIA		PORCENTAJE	PORCENTAJE VALIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
BAJO	23	35.4%	35.4%	35.4%
MODERADO	27	41.5%	41.5%	41.5%
ALTO	15	23.2%	23.2%	100.0%
TOTAL	65	100,0%	100,0%	

Grafico 5: Niveles de Dirección



Fuente: Propia

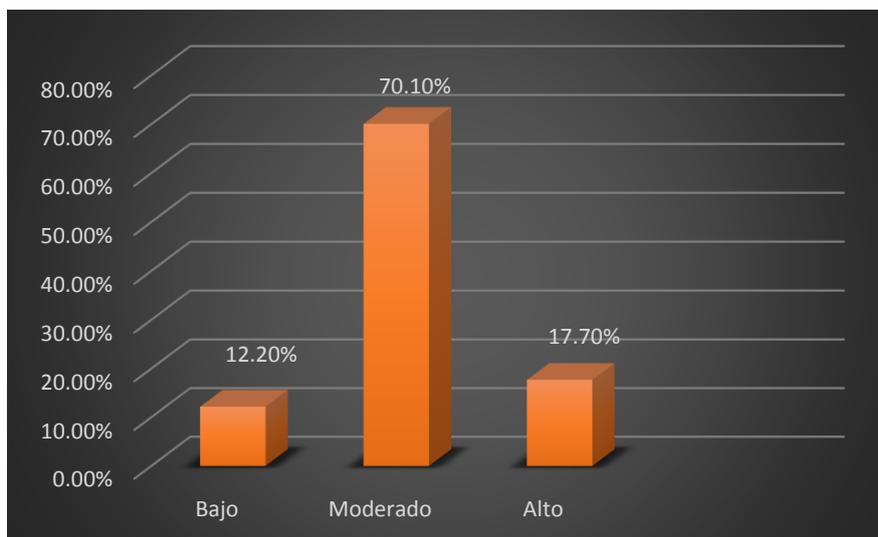
Interpretación:

La tabla 6 y el grafico 5 nos muestra el valor porcentual de la dimensión Dirección, con una muestra total de 65 trabajadores municipales, donde el 41.5% dice que el nivel de dirección es moderada y solo el 23.2% del total de la muestra considera que la dirección es alta.

Tabla 7: Niveles de la Dimensión Control según los trabajadores en el año 2018

DIMENSIÓN CONTROL				
FRECUENCIA		PORCENTAJE	PORCENTAJE VALIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
BAJO	8	12.2%	12.2%	12.2%
MODERADO	46	70.1%	70.1%	82.3%
ALTO	11	17.7%	17.7%	100.0%
TOTAL	65	100,0%	100,0%	

Grafico 6: Niveles de Control



Fuente: Propia

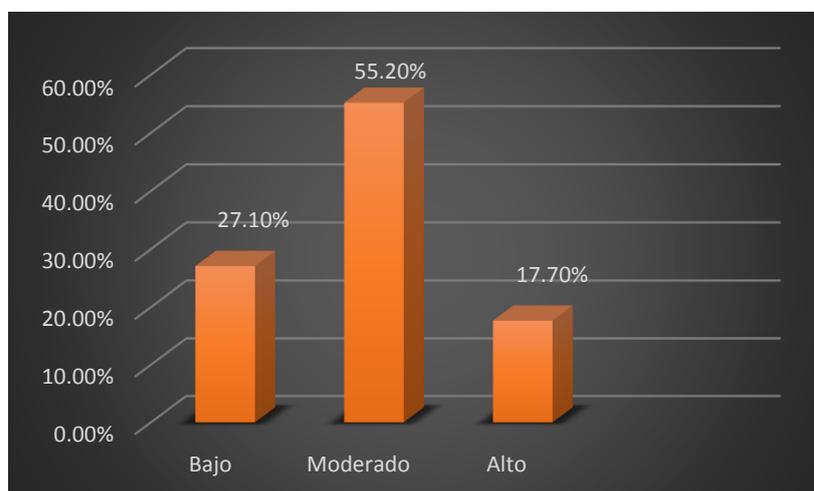
Interpretación:

La tabla 7 y el grafico 6 nos muestra el valor porcentual de la dimensión Control, con una muestra total de 65 trabajadores municipales, donde el 70.1% dice que el nivel de control es moderada y solo el 12.2 % del total de la muestra considera que el control es baja.

Tabla 8: Nivel de la Variable Calidad de Servicio según los trabajadores en el año 2018

VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO				
FRECUENCIA		PORCENTAJE	PORCENTAJE VALIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
BAJO	18	27.1%	27.1%	27.2%
MODERADO	36	55.2%	55.2%	82.3%
ALTO	11	17.7%	17.7%	100.0%
TOTAL	65	100,0%	100,0%	

Grafico 7: Niveles de Calidad de Servicio



Fuente: Propia

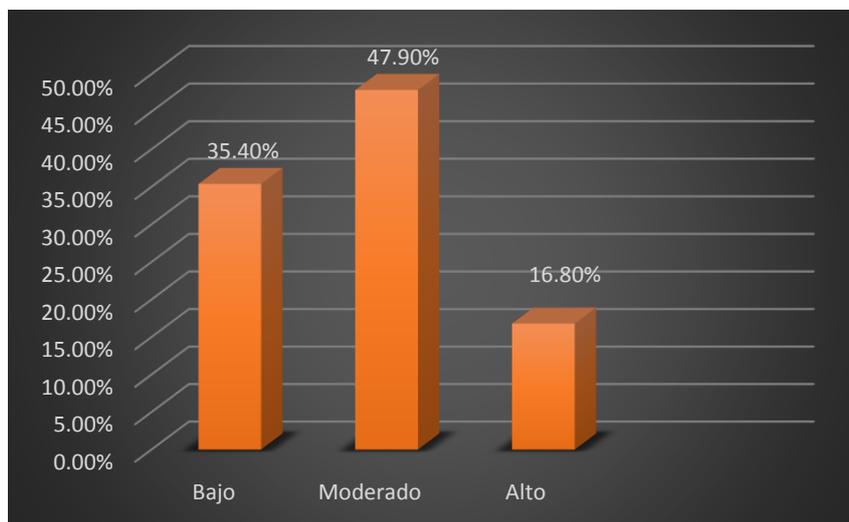
Interpretación:

La tabla 8 y el grafico 7 nos muestra el valor porcentual de la Variable Calidad de servicio, con una muestra total de 65 trabajadores municipales, donde el 55.2% dice que el nivel de control es moderado y solo el 17.7 % del total de la muestra considera que la calidad de servicio es alta.

Tabla 9: Nivel de la Dimensión Evidencias Físicas según los trabajadores en el año 2018

DIMENSIÓN EVIDENCIAS FÍSICAS				
FRECUENCIA		PORCENTAJE	PORCENTAJE VALIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
BAJO	23	35.4%	35.4%	35.4%
MODERADO	31	47.9%	47.9%	82.3%
ALTO	11	16.8%	16.8%	100.0%
TOTAL	65	100,0%	100,0%	

Grafico 8: Niveles de Evidencias Físicas



Fuente: Propia

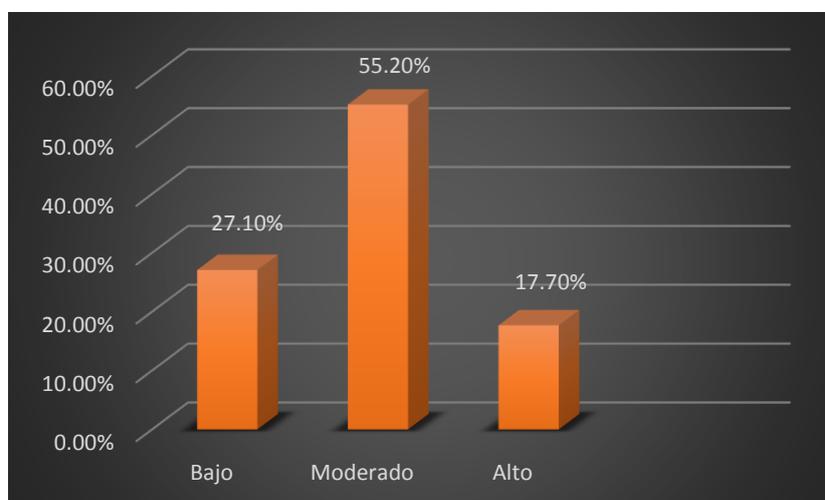
Interpretación:

La tabla 9 y el grafico 10 nos muestra el valor porcentual de la Dimensión Evidencias Físicas, con una muestra total de 65 trabajadores municipales, donde el 47.9 % dice que el nivel de control es moderado y solo el 16.8 % del total de la muestra considera que la evidencia física es alta.

Tabla 10: Niveles de la Dimensión Fiabilidad según los trabajadores en el año 2018

DIMENSIÓN FIABILIDAD				
FRECUENCIA		PORCENTAJE	PORCENTAJE VALIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
BAJO	18	27.1%	27.1%	27.1%
MODERADO	36	55.2%	55.2%	82.3%
ALTO	11	17.7%	17.7%	100.0%
TOTAL	65	100,0%	100,0%	

Grafico 9: Niveles de Fiabilidad



Fuente: Propia

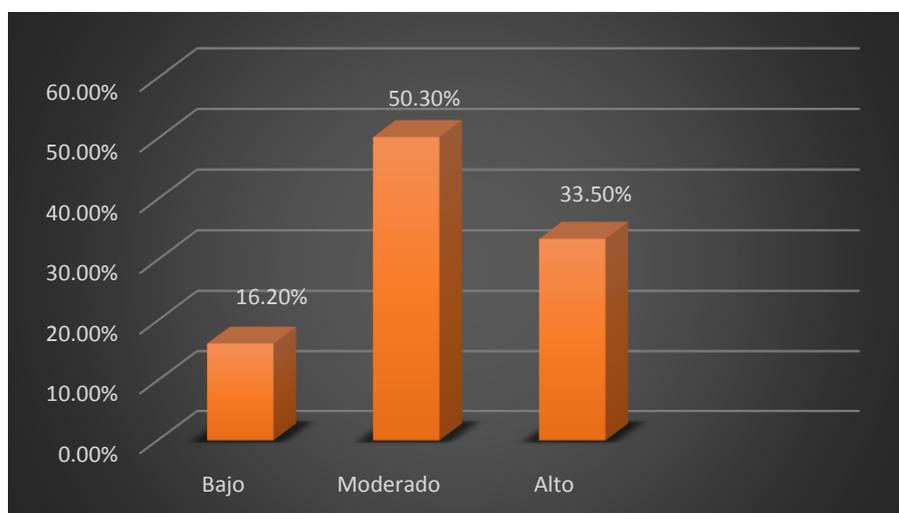
Interpretación:

La tabla 10 y el grafico 9 nos muestra el valor porcentual de la Dimensión Fiabilidad, con una muestra total de 65 trabajadores municipales, donde el 55.2% dice que el nivel de control es moderado y solo el 17.7 % del total de la muestra considera que la fiabilidad es alta.

Tabla 11: Nivel de la Dimensión Interacción Personal según los trabajadores en el año 2018

DIMENSIÓN INTERACCIÓN PERSONAL				
FRECUENCIA		PORCENTAJE	PORCENTAJE VALIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
BAJO	11	16.2%	16.2%	16.2%
MODERADO	33	50.3%	50.3%	66.5%
ALTO	21	33.5%	33.5%	100.0%
TOTAL	65	100,0%	100,0%	

Grafico 10: Niveles de Interacción Personal



Fuente: Propia

Interpretación:

La tabla 11 y el grafico 10 nos muestra el valor porcentual de la Dimensión Interacción Personal, con una muestra total de 65 trabajadores municipales, donde el 50.3% dice que el nivel de control es moderado y solo el 16.2 % del total de la muestra considera que la interacción personal es baja.

Tabla 12: Nivel de la Dimensión Políticas según los trabajadores en el año 2018

DIMENSIÓN POLÍTICAS				
FRECUENCIA		PORCENTAJE	PORCENTAJE VALIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
BAJO	13	20.7%	20.7%	20.7%
MODERADO	40	61.6%	61.6%	82.3%
ALTO	12	17,7%	17,7%	100.0%
TOTAL	65	100,0%	100,0%	

Grafico 11: Niveles de Políticas



Fuente: Propia

Interpretación:

La tabla 12 y el grafico 11 nos muestra el valor porcentual de la Dimensión Políticas, con una muestra total de 65 trabajadores municipales, donde el 61.6% dice que el nivel de control es moderado y solo el 17.7 % del total de la muestra considera que las políticas son altas.

3.2. Estadística inferencial

Para la obtención de los datos Estadísticos, se procedió a la utilización de un programa de tabulación denominado Chi cuadrado, con un coeficiente de correlación con categorías ordinales.

Para la presente investigación se utilizó la rho de Spearman y la r de Pearson, para poder evaluar la asociación de las distintas variables. Para los niveles ordinales posee un orden natural.

En cuanto al coeficiente se puede variar de -1 a +1. Cuando el valor absoluto es mayor al coeficiente, la relación existente entre las variables será más fuerte. El 1 como valor absoluto indica una relación fuerte pero un 0 indica ausencia de relación.

Ejemplo de la rho Spearman y la r de Pearson

El ejemplo siguiente se estudia para medir la satisfacción del cliente de un centro de venta de vehículos, dicha empresa ofrece tres niveles de servicios para automóviles que son: sin servicio, servicio estándar, servicio especial. La muestra fue tomada de forma aleatoria considerando tres alternativas de respuesta para los clientes que vienen a ser: como se sienten con el servicio entre las alternativas de respuesta están, satisfechos, indiferentes o insatisfechos. Se analizaron las dos variables para determinar el grado de relación existente, los datos incluidos fueron los siguientes:

	SIN SERVICIO	SERVICIO ESTANDAR	SERVICIO PREMIUM
INSATISFECHO	162	104	36
INDIFERENTE	99	91	93
SATISFECHO	39	105	171

La aplicación de rho Spearman y la r de Pearson en la anterior tabla, se determinó que existe una relación positiva es decir que los clientes que eligen el servicio especial es porque tienen una sensación de mayor satisfacción.

Nivel de Significancia:

Se trabajó con un nivel de confianza de 95%.

Decisión estadística:

Si el "p – valor < 0,05", se rechaza la hipótesis nula

Si "p – valor ≥ 0,05", se acepta la hipótesis nula

Coeficiente de calificación:

(Bizquerra, 1998), "la Metodología de la Investigación educativa, explico que los valores de la correlación de Spearman tienen un rango que desde – 1,000 hasta + 1,00, además que refirió que mientras más se acerca a la unidad de correlación indicara ser moderada, alta o muy alta, según se puede apreciar en la siguiente tabla".

Tabla 13: Coeficiente de correlación

Valor	Lectura
De - 0.91 a - 1	Correlación muy alta
De - 0.71 a - 0.90	Correlación alta
De - 0.41 a - 0.70	Correlación moderada
De - 0.21 a - 0.40	Correlación baja
De - 0 a - 0.20	Correlación prácticamente nula
De 0 a 0.20	Correlación prácticamente nula
De + 0,21 a 0.40	Correlación baja
De + 0,41 a 0.70	Correlación moderada
De + 0,71 a 0.70	Correlación alta
De + 0,91 a 1	Correlación muy alta

Nota: Adaptado de Vizquerra (2009)

3.2.1. Prueba de Hipótesis General

H₀: No existe relación positiva significativa entre la variable Gestión Administrativa y variable Calidad de Servicio de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Jeronimo, Cusco.

H_a: Existe relación positiva significativa entre la variable Gestión Administrativa y la variable Calidad de Servicio de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Jeronimo, Cusco.

Tabla 14: Correlación entre las Variables Gestión Administrativas y la Calidad de Servicio

Correlaciones				
			Variable Gestión administrativa	Variable calidad de servicio
Rho de Spearman	Variable de Gestión Administrativa	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 65	,805 ,000 65
	Variable Calidad	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,805 ,000 65	1,000 .65

La tabla 14 nos muestra el valor de correlación de Rho de Spearman con margen de error menor al 5 %, el coeficiente de correlación es $Rho = 0,805$ y el p – valor $< 0,05$, en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general. Por lo que se determina que existe relación alta, positiva y significativa entre la gestión administrativa y calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de San Jeronimo, Cusco.

3.2.2. Prueba de Hipótesis Especifica

Hipótesis Especifica 1

H1: Existe una relación positiva entre la dimensión planeación y la variable calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de San Jeronimo, Cusco.

Ho: No existe una relación positiva entre la dimensión planeación y la variable calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de San Jeronimo, Cusco.

Tabla 15: Correlación de la dimensión Planeación y la variable Calidad de Servicio

Correlaciones				
			Dimensión planeación	Variable calidad de servicio
Rho de Spearman	Variable de	Coeficiente	1,000	,802
	Gestión	de correlación		,000
	Administrativa	Sig. (bilateral)	65	65
		N		
	Variable	Coeficiente	,802	1,000
	Calidad	de correlación	,000	.
		Sig. (bilateral)	65	65
		N		

La tabla 15 muestra el valor de correlación de Rho de Spearman con margen de error de menor al 5%, el coeficiente de correlación es $Rho = 0,802$ y el p – valor $< 0,05$, en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica 1. Por lo que se afirma que existe relación alta, positiva y significativa entre la dimensión Planeación y la variable Calidad de Servicio en la Municipalidad Distrital de San Jeronimo, Cusco.

Hipótesis Específica 2.

H2: Existe relación positiva entre la dimensión Organización y la variable Calidad de Servicio en la Municipalidad Distrital de San Jeronimo, Cusco.

Ho: No existe relación positiva entre la dimensión Organización y la variable Calidad de Servicio en la Municipalidad Distrital de San Jeronimo, Cusco.

Tabla 16: Correlación entre la dimensión Organización y la variable Calidad de Servicio

Correlaciones				
			Dimensión organización	Variable calidad de servicio
Rho de Spearman	Variable de	Coeficiente	1,000	,812
	Gestión	de correlación		,000
	Administrativa	Sig. (bilateral)	65	65
		N		
	Variable	Coeficiente	,812	1,000
	Calidad	de correlación	,000	.
		Sig. (bilateral)	65	65
		N		

La tabla 16 nos muestra que el valor de correlación de Rho de Spearman con margen de error de menor al 5%, el coeficiente de correlación es $Rho = 0,812$ y el p – valor $< 0,05$, en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica 2. Por lo que se concluye que existe relación alta, positiva y significativa entre la dimensión Organización y la variable Calidad de Servicio en la Municipalidad Distrital de San Jeronimo, Cusco.

Hipótesis Específica 3.

H3: Existe relación positiva entre la dimensión Integración y la variable Calidad de Servicio e la Municipalidad Distrital de San Jeronimo, Cusco.

Ho: No existe relación positiva entre la dimensión Integración y la variable de Servicio e la Municipalidad Distrital de San Jeronimo, Cusco.

Tabla 17: Correlación entre la dimensión Integración y la variable Calidad de Servicio

Correlaciones				
			Dimensión organización	Variable calidad de servicio
Rho de Spearman	Variable de Gestión Administrativa	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 65	,773 ,000 65
	Variable Calidad	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,773 ,000 65	1,000 . 65

La tabla 17 nos expone como el valor de correlación de Rho de Spearman con margen de error de menor al 5%, el coeficiente de correlación es $Rho = 0,773$ y el $p - \text{valor} < 0,05$, en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica 3. Por lo que se concluye que existe relación alta, positiva y significativa entre la dimensión Integración y la variable Calidad de Servicio en la Municipalidad Distrital de San Jeronimo, Cusco.

Hipótesis Específica 4

H4: Existe relación positiva entre la dimensión Dirección y la variable Calidad de Servicio en la Municipalidad Distrital de San Jeronimo, Cusco.

Ho: No existe relación positiva entre la dimensión Dirección y la variable Calidad de Servicio en la Municipalidad Distrital de San Jeronimo, Cusco.

Tabla 18: Correlación entre la dimensión Dirección y la variable Calidad de Servicio

Correlaciones				
			Dimensión dirección	Variable calidad de servicio del usuario
Rho de Spearman	Variable de Gestión Administrativa	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 65	,815 ,000 65
	Variable Calidad	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,815 ,000 65	1,000 . 65

La tabla 18 nos muestra que el valor de correlación de Rho de Spearman con margen de error de menor al 5%, el coeficiente de correlación es $Rho = 0,815$ y el $p - \text{valor} < 0,05$, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica 4. Por lo que se concluye que existe relación alta, positiva y significativa entre la dimensión Dirección y la variable Calidad de Servicio en la Municipalidad Distrital de San Jeronimo, Cusco.

Hipótesis Específica 5.

H5: Existe relación positiva entre la dimensión Control y la variable Calidad de Servicio en la Municipalidad Distrital de San Jeronimo, Cusco.

Ho: No existe relación positiva entre la dimensión Control y la variable Calidad de Servicio en la Municipalidad Distrital de San Jeronimo, Cusco.

Tabla 19: Correlación entre la dimensión Control y la variable Calidad de Servicio

Correlaciones				
			Dimensión dirección	Variable calidad de servicio del usuario
Rho de Spearman	Variable de Gestión	Coeficiente de correlación	1,000	,801
	Administrativa	Sig. (bilateral)	65	,000
		N		65
	Variable Calidad	Coeficiente de correlación	,801	1
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	65	65

La tabla 19 nos muestra que el valor de correlación de Rho de Spearman con margen de error de menor al 5%, el coeficiente de correlación es $Rho = 0,801$ y el $p - \text{valor} < 0,05$, en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica 5. Por lo que se concluye que existe relación alta, positiva y significativa entre la dimensión Control y la variable Calidad de Servicio en la Municipalidad Distrital de San Jeronimo, Cusco.

CONCLUSIONES

PRIMERO: Se llegó a la conclusión, que entre las variables Gestión administrativa y Calidad de servicio, tienen una correlación positiva con un margen de error del ,05%, rechazándose la hipótesis nula y dando valor a la hipótesis de la investigación, también se validó los valores porcentuales descriptivos, donde el 68 % con un nivel moderado. Después del análisis respectivo podemos concluir diciendo que existe una relación positiva entre ambas variables de estudio.

SEGUNDO: Se llegó a la conclusión, que entre la dimensión Planeación y la variable Gestión Administrativa y calidad de servicio, tiene una correlación positiva con un margen de error de ,05% rechazándose la hipótesis nula y validándose la hipótesis de la investigación, tal bien los valores porcentuales fueron validados donde del total de la muestra el 70.1% en un nivel moderado. Después del análisis podemos decir que existe una relación alta entre las diferentes variables de estudio.

TERCERO: Se llegó a la conclusión, que entre las variable Gestión Administrativa y calidad de servicio, tiene una correlación positiva con un margen de error de ,05% rechazándose la hipótesis nula y validándose la hipótesis de la investigación, tal bien los valores porcentuales fueron validados donde del total de la muestra el 70.1% en un nivel moderado. Después del análisis podemos decir que existe una relación alta entre las diferentes variables de estudio.

RECOMENDACIONES

PRIMERA: Los altos mandos de la Municipalidad Distrital de San Jeronimo, deberán tomar en cuenta que la para el buen funcionamiento de la entidad brindando un servicios de calidad a los contribuyentes, deberán implementar políticas de calidad, estrategias que favorezcan los procesos y que los funcionarios o administrativos realicen una buena labor.

SEGUNDA: Se recomienda a los funcionarios de la Municipalidad Distrital de San Jeronimo, realizar talleres de capacitación que les permita mejorar su fuerza laboral, aplicar las estrategias de la administración como la planificación, organización, dirección y sobre todo la etapa del control, así mismo se recomienda considerar los datos de la presente investigación para conocer la real situación y saber que aspectos se tienen que considerar a mejorar, no olvidar que las personas o trabajadores son los que dan vida a la municipalidad y hacer que esta sea mejor en cada proceso.

TERCERA: A los investigadores, el conocimiento no cesa, cada día se descubre algo nuevo, por ende realizar cada vez más investigación de tipo descriptivo explorando nuevas áreas y temas siempre con el objetivo de incrementar el conocimiento y la información disponible reforzando teorías e hipótesis ya planteadas, el cliente siempre busca algo mas y brindar un servicio de calidad siempre deberá ser una motivación.

REFERENCIA BIBLIOGRAFICA

- Arrue, J. (2014). *Analisis de la calidad de servicio de atencion en la oficina desconcentrada de OSIPTEL Loreto desde la percepcion del usuario periodo Junio Setieembre*. Loreto: Universidad Nacional de la Amzonia Peruana.
- Bizquerra, R. (1998). *Metodologia de la investigacion educativa*. Madrid: La muralla.
- Breem, G. (2008). *El futuro de la administracion*. Argentina: Grupo Norma.
- Casanova, C. C. (2015). *Factores de la gestion administrativo t la motivacion del logro en los trabajadores en el Instituto Superior de Barranquilla*. Colombia: Universidad de la Costa - Tesis de Maestria.
- Duque, J. (2017). *Revicion del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medicion*. Revista de Ciencias.
- Duque, J. O. (2017). *Revision del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medicion*. Revista de ciencias.
- Elera, R. (2010). *Gestion institucional y su relacion con la calidad de servicio en la institucion educativa publica del Callao*. Lima: Universidad San Igancio de Loyola.
- Galan, M. A. (2011). <http://manuelgalan.blogspot.com>. Obtenido de manuelgalan.blogspot.com/2009/04/el-cuestionario-en-la-investigacion.html.
- Garcia, G. (2016). *Calidad del servicioy la atencion del servicios al usuario en la Biblioteca comunal de Temuco*. Chile: Universidad de Leida.
- Gordon, R. (2013). *La gestion administrativa y la satisfaccion de los clienetes del servicio de transporte pesado de la ciudad de Tulcan*. Ecuador: Universidad Politecnica Estatal de Carchi.
- Hernandez, R. (2014). *Metodologia de la Investigacion*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Hernandez, S. R. (2014). *Metodologia de la investigacion*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Hidalgo, J. (2015). *Modelo de gestion para mjorar la calidad de atencion al usuario del Gran Carton Babahoyo*. Quito: Universidad Regional de los Andes UNIANDES.
- Juran, P. (1990). *La calidad de Servicio*.
- Kerlirger, E. (1979). *analisi de la Investigacion*.
- Landeu, A. (2007). *Tipos de Investigacion*.

- Mendoza, J. L. (2014). *Clima laboral y calidad de servicio al estudiante en la I.E.P. Pamer del distrito de San Miguel, Lima*. Lima: Universidad de Enrique Guzman y Valle, La Cantuta.
- Munch, L. (2010). *Administración, Gestión Organizacional, enfoque y procesos administrativos*.
- Ninamango, W. (2014). *Percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del Hospital nacional Arzobispo Loayza en enero del 2014*. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marco.
- Prado, C. (2016). *Estrategia de la calidad en los servicios como ventaja competitiva en los salones de la belleza del Valle Chalco*. Ecuador: Universidad Regional de los Andes.
- Rojas, J. (2015). *Un modelo de satisfacción de usuarios como herramientas de apoyo en la gestión de la municipalidad: Análisis de los servicios estratégicos en edificio consistorial y departamento de desarrollo social de la municipalidad del Prado*. Universidad de Chile: Santiago de Chile.
- Roman, C. (2016). *Motivación y calidad del servicio en los trabajadores del Hospital Nacional dos de Mayo*. Lima: Universidad San Martín de Porres.
- Sampieri, H. R. (1998). *Metodología de Investigación*. México.
- Santiago, L. (2016). *La gestión administrativa en la conformidad de cliente en la Municipalidad de Manabí*. Ecuador: Universidad Regional Autónoma de los Andes.
- Tejada, A. (2014). *Gestión Administrativa y su mejora en la municipalidad distrital de Bellavista Callao*. Callao: Universidad Nacional del Callao.
- Tirado, K. (2014). *Gestión administrativa y calidad de servicio al cliente, en el colegio Químico farmacéutico de la Libertad*. Trujillo: Universidad de Trujillo.
- Valderrama, S. (2015). *Pasos para elaborar proyectos de Investigación*. Lima: San Marcos.
- Vesquez, R. R. (2010). *Estructura Multidimensional de la Calidad de Servicio*. España: Universidad Oviedo.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de Consistencia

TITULO: Gestión Administrativa y Calidad de los Servicios en la Municipalidad Distrital de San Jerónimo en la Ciudad del Cusco año 2018

Enunciado del Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables Dimensiones	Problema						
<p>Problema General: ¿En qué medida la Gestión Administrativa incide en la Calidad de los Servicios en la Municipalidad Distrital de San Jerónimo de la Ciudad del Cusco año 2018?</p>	<p>Objetivo General: Demostrar que la Gestión Administrativa influye en la Calidad de los Servicios en la Municipalidad Distrital de San Jerónimo de la ciudad del Cusco año 2018</p>	<p>Hipótesis General: La gestión administrativa influye en la calidad de los servicios de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo de la ciudad del Cusco año 2018.</p>	<p>Variables Independiente (VE1): Gestión Administrativa</p> <p>Dimensiones: <u>Planeamiento</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Organización • Integración • Dirección • Control <p><u>Estructura Organizacional</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Políticas de trabajo • Planes de Acción • Áreas de trabajo 	<p>Tipo de Investigación: Básico</p> <p>Nivel de Investigación: Correlacional</p> <p>Diseño de Investigación: No Experimental, transversal</p> <p>Población:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>PERSONAL</th> <th>SUB TOTAL</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td>65</td> </tr> <tr> <td>TOTAL</td> <td>65</td> </tr> </tbody> </table>	PERSONAL	SUB TOTAL		65	TOTAL	65
PERSONAL	SUB TOTAL									
	65									
TOTAL	65									
<p>Problemas Específicos: PE1. ¿De qué manera el planeamiento influye en la calidad de servicios en la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, Cusco, en el año 2018? PE2. ¿De qué manera la Estructura Formal influye en la Calidad de Servicios en la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, Cusco, en el año 2018? PE3. ¿De qué manera el Estilo Gerencial influye en la Calidad de Servicios en la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, Cusco, en el año 2018?</p>	<p>Objetivos Secundarios: OE1. Determinar cómo el Planeamiento influye en la Calidad de los Servicios de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, Cusco, en el año 2018. OE2. Determinar cómo la Estructura Formal influye en la Calidad de los Servicios de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, Cusco, en el año 2018. OE3. Determinar cómo el Estilo gerencial cómo influye en la Calidad de los Servicios de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, Cusco, en el año 2018</p>	<p>Hipótesis Secundarias: H1. El Planeamiento influye significativamente en la Calidad de los Servicios en la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, Cusco, en el año 2018. H2. La Estructura Formal se adecuará, entonces influye significativamente en la Calidad de los Servicios dentro de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, Cusco, en el año 2018. H3. El Estilo Gerencial influye significativamente en la Calidad de los Servicios en la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, Cusco, en el año 2018.</p>	<p>Variable Dependiente (VE2) Calidad de los Servicio</p> <p>Dimensiones</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evidencias físicas • Fiabilidad • Interacción personal • Políticas 	<p>Muestra: Seleccionar: No probabilístico Tamaño: 65 trabajadores</p> <p>Técnicas e Instrumentos de Recojo de Datos Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario</p> <p>Técnica de Análisis de Datos: Estadística descriptiva e inferencial SPSS versión 23</p> <p>Inferencial Rho de Spearman</p>						

Fuente: Elvira Fernández Rojas

Anexo N° 02: Cuestionario

La presente técnica va dirigida al personal administrativo de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo y tiene por finalidad recabar información relacionada al trabajo de investigación Gestión administrativa y Calidad de los Servicios en la Municipalidad Distrital de San Jerónimo en el año 2018, como bachiller solicito su apoyo al llenado de presente encuesta marcando con un aspa (X) dentro del recuadro correspondiente, este material será utilizado para fines estrictamente académico.

Totalmente de acuerdo (TA) = 5

De acuerdo (DA) = 4

Indiferente (I) = 3

En desacuerdo (ED) = 2

Totalmente de acuerdo (TD) = 1

Ítems/preguntas	5	4	3	2	1
V1: Gestión Administrativa	TA	DA	I	ED	TD
1. Los servicios brindados están debidamente planificados para brindar servicios de calidad.					
2. La atención en la institución se proyecta a mejorar en el futuro.					
3. El servicio brindado a los usuarios están debidamente organizados.					
4. Al realizar algún trámite en esta institución, obtiene resultados óptimos.					
5. Los servicios prestados están diseñados en forma estratégica para brindar una atención adecuada.					
6. La gestión brindada en la institución responde a estructuras y procesos administrativos.					
7. Los servidores públicos de la municipalidad cumplen responsablemente sus funciones.					
8. La municipalidad viene adecuándose a los lineamientos de la simplificación administrativa.					
9. La municipalidad cuenta con los recursos humanos necesarios para que se brinde una debida atención a los usuarios.					

10. La municipalidad cuenta con una adecuada infraestructura para la atención a los usuarios.					
11. Esta institución cuenta con el presupuesto suficiente para brindar todos los servicios.					
12. Los procedimientos de gestión para abastecer de insumos al municipio son adecuados.					
13. Los procedimientos administrativos en las diferentes oficinas son los adecuados para una buena atención a los usuarios.					
14. En la municipalidad hay una adecuada conducción del servicio de atención a los usuarios.					
15. Recibe una adecuada orientación para los trámites que realiza.					
16. El liderazgo del alcalde promueve una atención de calidad.					
17. Los resultados del servicio brindado son óptimos.					
18. Los procedimientos administrativos están estandarizados.					
19. El municipio toma en cuenta la prevención de resultados					
20. El municipio realiza mejoras en los procedimientos.					

MUCHAS GRACIAS

Anexo N° 03: Cuestionario

La presente técnica va dirigida al personal administrativo de la Municipalidad Provincial de San Jerónimo y tiene por finalidad recabar información relacionada al trabajo de investigación Gestión Administrativa y Calidad de los servicios en la Municipalidad Distrital de San Jerónimo en el año 2018, como bachiller solicito su apoyo al llenado de la presente encuesta marcando con un aspa (X) dentro del paréntesis, este material será utilizado para fines estrictamente académicos.

Totalmente de acuerdo (TA) = 5

De acuerdo (DA) = 4

Indiferente (I) = 3

En desacuerdo (ED) = 2

Totalmente de acuerdo (TD) = 1

Ítems/preguntas	5	4	3	2	1
V2: Calidad de los Servicios	TA	DA	I	ED	TD
21. Las oficinas de atención están acondicionadas con la tecnología necesaria para brindar una óptima atención al público.					
22. El municipio cuenta con el equipamiento que se requiere para dar un servicio de calidad.					
23. el municipio cuenta con una estructura física segura para los usuarios.					
24. El municipio se destaca por su pulcritud y limpieza.					
25. Las áreas de atención al público se encuentran limpias (pasadizos, baños y oficinas).					
26. Los servicios brindados son de calidad.					
27. Cuando se ha efectuado un reclamo por algún error material se le ha atendido oportunamente.					
28. Al realizar un reclamo por devolución(documentos, tasa) se le ha atendido dentro del plazo previsto.					

29. la atención que se le brinda en las ventanillas es inmediata a sus requerimientos.					
30. el tiempo de espera para ser atendido es tolerable.					
31. Los servidores municipales se muestran dispuestos a ayudar a los usuarios.					
32. El trato brindado por los trabajadores a los usuarios es cordial y respetuoso.					
33. Los usuarios reciben de manera clara y precisa la información de los servidores públicos.					
34. La municipalidad goza de la confianza de los ciudadanos.					
35. Usted percibe que los trabajadores están calificados para la atención de los servicios brindados a los usuarios.					
36. La calidad de los servicios que brinda la municipalidad es óptima.					
37. La municipalidad cuenta con una política de seguridad de la información y documentación.					
38. El trámite documentario que usted realiza tiene estándares de calidad.					
39. Los servicios brindados por la municipalidad son fiables y proveen seguridad al usuario.					
40. La municipalidad cumple con la vigencia de los plazos.					

MUCHAS GRACIAS