



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y EDUCACIÓN
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS
INTERNACIONALES**

TESIS

“GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUALGAYOC 2019”

PRESENTADO POR:

BACH. GUILLERMO ALEXANDER, CHUQUIMANGO CHÁVEZ

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES**

ASESOR:

MG. EDUARDO YGNACIO ARRAYA CELIS

CAJAMARCA – PERÚ

2021

DEDICATORIA

Al arquitecto del universo, a Dios todo poderoso, por bendecirme insaciablemente a lo largo de mi vida.

A mi querida madre Lidia Elizabeth, Chávez Acosta, pues no sólo me dio la vida, sino también es el pilar fundamental en mi crecimiento y desarrollo personal y profesional, por su apoyo constante e incondicional y por impulsarme a seguir superándome constantemente.

AGRADECIMIENTO

A Dios, por dotarme de todas las herramientas necesarias que me permitieron culminar una de mis metas.

A mis docentes de la Universidad Alas Peruanas, quienes me forjaron como profesional impartíendome sabios conocimientos.

A mis familiares por su apoyo constante en cada una de mis metas alcanzadas. Y

Y a todos los colaboradores del Municipio de Hualgayoc que me apoyaron incondicionalmente en la realización de la presente investigación.

RECONOCIMIENTO

A mi Universidad Alas Peruanas, por haberme cobijado durante mi formación profesional, y a mis maestros por sus sabios conocimientos que me brindaron, formándome, así como un profesional de éxito.

ÍNDICE GENERAL

HOJA DE RESPETO.....	i
CARÁTULA	ii
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO	iii
RECONOCIMIENTO	¡Error! Marcador no definido.
ÍNDICE GENERAL	v
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	3
1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA.....	3
1.2. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	4
1.2.1. Delimitación espacial.....	4
1.2.2. Delimitación Social	4
1.2.3. Delimitación Temporal	4
1.2.4. Delimitación Conceptual	5
1.3. PROBLEMAS DE INVESTIGACIÓN.....	5
1.3.1. Problema principal.....	5
1.3.2. Problemas secundarios.....	5
1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	5
1.4.2. Objetivo general.....	8
1.4.2. Objetivos específicos	6
1.5. HIPÓTESIS Y VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN	6
1.5.1. Hipótesis general.....	6
1.5.2. Hipótesis secundarias.....	6
Operacionalización de las variables.....	8
1.6. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	10
1.6.1. Tipo y nivel de investigación.....	10

a) Tipo de investigación.....	10
b) Nivel de investigación	79
1.6.2. Método y diseño de la investigación	10
a) Método de la investigación.....	10
b) Diseño de la investigación.....	10
1.6.3. Población y muestra de la investigación.....	11
a) Población	11
b) Muestra	11
1.6.4. Técnicas e instrumentos de la recolección de datos	11
a) Técnica.....	11
b) Instrumento.....	12
1.6.5. Justificación, importancia y limitaciones de la investigación	12
a) Justificación	12
b) Importancia.....	12
c) Limitaciones	13
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	14
2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN:.....	14
2.2. BASES TEÓRICAS	18
2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS	24
2.4. BASES HISTÓRICAS.....	37
2.5. BASES LEGAL.....	38
CAPÍTULO III: PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	32
3.1. Análisis de Tablas y Figuras.....	32
3.2. Discusión de resultados.....	59
CONCLUSIONES.....	70
RECOMENDACIONES	72
FUENTES DE INFORMACIÓN	73
ANEXOS	75
Tabla 4. Matriz de consistencia	78

Índice de Tablas

Tabla 1: Operacionalización de las variables	88
Tabla 2: Matriz de consistencia	78

Índice de Figuras

Figura 1. Los superiores jerárquicos programan las metas en función a los objetivos institucionales.	33
Figura 2. Los superiores jerárquicos difunden a todo el personal de sus áreas la programación de las metas.	34
Figura 3. La institución, motiva al personal a proponer mejoras en los procesos administrativos.	35
Figura 4. Los superiores Jerárquicos tienen la capacidad de manejar y/o solucionar los conflictos a fin de que no perjudiquen el logro de las metas.....	36
<i>Figura 5.</i> Todo el personal interviene en el diseño organizacional que se quiere implementar en la entidad.....	38
Figura 6. Los puestos de trabajo están alineados a su diseño organizacional	39
Figura 7. En los puestos de trabajo se definen las tareas que el trabajador debe de cumplir para el óptimo desarrollo de sus actividades.	40
Figura 8. La institución comunica a los trabajadores la visión, misión, objetivos, estructura de la organización.	41
Figura 9. Los directivos reconocen el desempeño de los trabajadores.....	43
Figura 10. La institución promueve la rotación del personal que le permita su desarrollo personal en logro de las metas establecidas.....	44
Figura 11. La entidad cuenta con un programa de capacitación acorde con las necesidades de cada área de trabajo.....	45
Figura 12. Existe un buen clima laboral en el municipio de Hualgayoc.	46
Figura 14. La institución cuenta con un mecanismo para recoger las sugerencias, quejas y reclamos de los trabajadores.....	49
Figura 16. La institución brinda medidas que conlleven al bienestar físico del trabajador.	51
Figura 17. La institución proporciona materiales de seguridad al colaborador para efectuar labores riesgosas.	52
Figura 18. El municipio cuenta con infraestructura acondicionada y remodelada.....	53
Figura 20. El colaborador cumple con los plazos de trámites establecido.	55

Figura 21. El personal que labora en la entidad proporciona información actualizada y confiable de los servicios que brindan.....	56
Figura 22. El funcionario público comunica a los usuarios cuando concluirá la realización del servicio.....	57
Figura 24. La institución tiene implementado sistemas tecnológicos para mejorar la capacidad de respuesta a los usuarios.....	59
Figura 25. La institución cuenta con colaboradores capacitados para desempeñar sus funciones.....	61
Figura 26. Los usuarios que visitan el municipio se sienten satisfechos con el servicio que reciben.	62
Figura 27. El trabajador tiene conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los usuarios	63
Figura 28. El colaborador ayuda a los usuarios en cuanto al servicio que brinda en la institución.	65

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad del servicio que brinda la municipalidad provincial de Hualgayoc 2019, la entidad cuenta con una población de 39 trabajadores, razón por la cual se asumió una muestra poblacional.

El tipo de investigación fue básica con enfoque cuantitativo, pues se utilizó la información recopilada a fin de comprobar la hipótesis, además, se empleó el método analítico - sintético, el cual abocó el conocimiento de los causales y efectos que se genera en el estudio; asumiendo así un diseño no experimental, en el cual se busca medir las variables en un determinado tiempo y/o espacio, a través de la aplicación de un cuestionario.

Dentro de los principales resultados a los que arribó la presente investigación se tiene que, el 54% mencionó que la entidad no motiva a sus colaboradores para que estos propongan mejoras en los procesos administrativos, el 100% de los colaboradores afirman que la institución no comunica a los trabajadores sobre el plan estratégico institucional, el 67% de los colaboradores aseguro que sus directivos no reconocen el desempeño de los trabajadores, el 74% aseguran que la entidad no brinda capacitación sus colaboradores, además, el 51% de la población encuestada manifestó que sienten que en la entidad no existe un buen clima laboral, el 57% afirmaron que en la institución no se realiza un seguimientos de las tareas asignadas al personal, finalmente, el 77% aseveró que la entidad no cuenta con un mecanismo para recoger las sugerencias, quejas y reclamos de los trabajadores.

Palabras clave: Gestión administrativa y calidad de servicio

ABSTRACT

The purpose of this research was to determine the relationship between administrative management and the quality of service provided by the provincial municipality of Hualgayoc 2019, the entity has a population of 39 workers, which is why in the present study it assumed a population sample.

The type of research was applied with a quantitative approach, since the information collected was used to verify the hypothesis, with a correlational level, which gave us the analogy between the two variables; In addition, the analytical-synthetic method was used, which covered the knowledge of the causes and effects generated in the study; assuming in this way a design was not experimental, in which it is sought to measure the variables in a certain time and / or space, through the application of a questionnaire, whose results are presented graphically and textually.

Among the main results reached by this research, 54% mentioned that the entity does not motivate its collaborators so that they propose improvements in administrative processes, 100% of collaborators affirm that the institution does not communicate to the workers on the institutional strategic plan, 67% of the collaborators assured that their managers do not recognize the performance of the workers, 74% assure that the entity does not provide training for their collaborators, in addition, 51% of the surveyed population stated They feel that the entity does not have a good working environment, 57% stated that the institution does not monitor the tasks assigned to the staff, finally, 77% stated that the entity does not have a mechanism to collect the suggestions, complaints and claims of the workers.

Key words: Administrative management and quality of service

INTRODUCCIÓN

A nivel general la gestión administrativa está sufriendo cambios radicales, debido a que las instituciones tienen que adaptarse a las exigencias nacionales, por lo que cada uno de los municipios se ve en la obligación de poseer y mantener una adecuada gestión administrativa a fin de que la entidad logre los propósitos fijados en el plan institucional.

Es así que, las altas jerarquías y/o gerentes, son quienes deberían de preocuparse en cumplir y fiscalizar los procesos administrativos, a través de la implementación de estrategias razonables, con el objetivo de que todos los servidores públicos brinden un servicio de mejor calidad, en pro de la población local.

Por lo que, el presente estudio tuvo como propósito determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad del servicio que brinda la municipalidad provincial de Hualgayoc 2019, estudiándose también como influyen sus dimensiones de planeamiento, organización, dirección y control en la calidad de servicio que brindan los colaboradores que laboran en el municipio de Hualgayoc.

Pues de acuerdo, a los resultados he podido determinar que a la fecha en la entidad en estudio no se estaría brindando una buena atención al ciudadano lo cual repercute en la baja calidad de servicio que el municipio estaría ofreciendo a su población, ello generado por una inadecuada gestión administrativa la cual se ve reflejada en las dimensiones descritas en el párrafo anterior.

Es así que, la presente indagación está estructurado por tres capítulos y todos hacen énfasis al tema “Gestión administrativa y la calidad del servicio que brinda la municipalidad provincial de Hualgayoc 2019”, el cual se encuentra diseñado de la siguiente manera:

Capítulo I: Contiene la información de la investigación que incluye: el planteamiento del problema en el que se detalla la situación problemática y las limitaciones respectivas, los objetivos: el general y los específicos del proyecto de investigación, la justificación, planteamiento metodológico: método de la investigación, población, muestra, hipótesis y operacionalización de las variables, técnicas e instrumentos de recojo de datos, así como también las técnicas de procesamiento y análisis de los mismos.

Capítulo II: Denominado Marco teórico de la investigación, en el cual se contempla los antecedentes de la investigación (a nivel internacional y nacional), bases teóricas: fundamentos teóricos generales y específicos, y la definición de términos ligados a la investigación, bases legales y bases históricas.

Capítulo III: Se muestran los resultados de la investigación. Así mismo, las conclusiones, las cuales se basan en los resultados obtenidos por los instrumentos de recolección de datos. Además, se hallan las recomendaciones, que van dirigidas a todos los colaboradores del municipio de Hualgayoc.

El apartado final del documento trata sobre las referencias bibliográficas, y anexos que complementan el trabajo de investigación como los instrumentos de recolección de datos y fotografías pertinentes.

CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA.

Hirrina, citado por Salas (2016) manifiesta que, actualmente los países de Latinoamérica asumen un servicio público de baja calidad, pues a la fecha las instituciones siguen empleando antiguos y obsoletos esquemas estructurales, los cuáles a menudo suelen ser disfuncionales. Por lo que, consideran que hace falta poner en marcha nuevos modelos de gestión, en donde se genere un cambio de 360° que muestre verídicamente un liderazgo empresarial en un contexto laboral positivo el cual se podría lograr a través de la gobernanza y gobernabilidad institucional.

Pues, en Perú, según Esquivel y Huamani (2016) afirman que, la deficiente calidad en los servicios públicos se viene presentando a causa de la inexistencia y/o incumplimiento del plan estratégico de las entidades estatales, y en varios casos se adolece de presupuesto institucional, sumado a ello los altos índices de corrupción dentro de la entidad.

Problemática que también se ve reflejada en todos sus departamentos un claro ejemplo se tiene a la región de Cajamarca, en donde según el Ministerio de Economía y Finanzas (2019) esta región mostró una deficiencia en inversión y gestión municipal, devolviendo más de un cuarto de millón de soles al MEF, a pesar de ser considerado por el INEI (2018) como la región más pobre del Perú.

Es así que, Hualgayoc una de las trece provincias de Cajamarca, con mayor presupuesto municipal por ser partícipe del canon minero, actualmente ejerce una gestión municipal deficiente, pues a la fecha es la misma población la que se encuentra disconforme con la mencionada gestión, ya que, al parecer las autoridades no se están preocupando por generar un desarrollo provincial, sin ir

muy lejos Hualgayoc, como ciudad adolece del servicio elemental para la supervivencia del ser humano como es el líquido elemental del agua potable, además la calidad de servicio ofrecida por parte de los servidores públicos a la población local se considera como deficiente, por otro lado, existe mucha demora y burocracia en el trámite documentario, a menudo se nota ausencia de funcionarios en la entidad, entre otros factores, que presume se podrían generar por las inadecuadas relaciones interpersonales que se viene suscitando dentro de la entidad, poco interés en motivar a los colaboradores que alcanzan un determinado logro, sumado a ello la carencia de asensos, insuficiente cursos de fortalecimiento de capacidades, sueldos relativamente bajos, escasos de materiales y equipos de trabajo e inadecuada organización.

Bajo esta premisa en la presente investigación busca realizar un análisis general para determinar la analogía que se presenta entre las variantes de estudio, en la municipalidad provincial de Hualgayoc 2019, a fin de poder obtener un panorama más claro que permita a las autoridades aplicar nuevas estrategias que contribuyan a la mejora institucional, en donde los beneficiados deberían de ser tanto los colaboradores como la población local.

1.2. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.2.1. Delimitación espacial

- Distrito, provincia de Hualgayoc y Región Cajamarca

1.2.2. Delimitación Social

- Trabajadores del Municipio de Hualgayoc

1.2.3. Delimitación Temporal

- Del 01 de diciembre del 2019 al 30 de mayo del 2020.

1.2.4. Delimitación Conceptual

- Gestión administrativa y calidad de servicio.

1.3. PROBLEMAS DE INVESTIGACIÓN

1.3.1. Problema principal

- ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio que brinda la municipalidad provincial de Hualgayoc 2019?

1.3.2. Problemas secundarios

- ¿Qué relación existe entre la planeación y la calidad del servicio que brinda la municipalidad provincial de Hualgayoc 2019?
- ¿Qué relación existe entre la organización y la calidad del servicio que brinda la municipalidad provincial de Hualgayoc 2019?
- ¿Qué relación existe entre la dirección y la calidad del servicio que brinda la municipalidad provincial de Hualgayoc 2019?
- ¿Qué relación existe entre el control y la calidad del servicio que brinda la municipalidad provincial de Hualgayoc 2019?

1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1. Objetivo general

Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad del servicio que brinda la municipalidad provincial de Hualgayoc 2019.

1.4.2. Objetivos específicos

- Determinar la relación que existe entre la planeación y la calidad del servicio que brinda la municipalidad provincial de Hualgayoc 2019.
- Conocer la relación que existe entre la organización y la calidad del servicio que brinda la municipalidad provincial de Hualgayoc 2019.
- Establecer la relación existe entre la dirección y la calidad del servicio que brinda la municipalidad provincial de Hualgayoc 2019.
- Determinar la relación existe entre el control y la calidad del servicio que brinda la municipalidad provincial de Hualgayoc 2019.

1.5. HIPÓTESIS Y VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN

1.5.1. Hipótesis general

La gestión administrativa se relaciona significativamente con la calidad del servicio que brinda la municipalidad provincial de Hualgayoc 2019.

1.5.2. Hipótesis secundarias

H.1. La planeación se relación significativa con la calidad del servicio que brinda la municipalidad provincial de Hualgayoc 2019.

H.2. La organización se relación significativa con la calidad del servicio que brinda la municipalidad provincial de Hualgayoc 2019.

H.3. La dirección se relación significativa con la calidad del servicio que brinda la municipalidad provincial de Hualgayoc 2019.

H.4. El control se relación significativa con la calidad del servicio que brinda la municipalidad provincial de Hualgayoc 2019.

1.5.3. Variables

Variable Independiente: Gestión administrativa

Definición conceptual: Anzola (2002) acapara los procesos que se ejecutan para alcanzar un correcto desempeño organizacional, dicho de otra manera, es considerado como el conjunto de acciones encaminadas hacia el logro de objetivos y metas institucionales, el cual se alcanza a través de los procesos administrativos.

Variable dependiente: Calidad de servicio

Definición conceptual: Devoto (2012) menciona que la calidad de servicio es el resultado final de la valoración de sus expectativas que genera el consumidor, referente a un determinado bien y/o servicio.

Operacionalización de las variables

Tabla 1. Operacionalización de las variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítem's	Metodología de Registro
						Instrumento
Variable Independiente: X= Gestión administrativa.	Anzola (2002) acapara los procesos que se ejecutan para alcanzar un correcto desempeño organizacional, dicho de otra manera, es considerado como el conjunto de acciones encaminadas hacia el logro de objetivos y metas institucionales, el cual se alcanza a través de los procesos administrativos.	Son los procesos organizacionales como: planear, organizar, dirigir y controlar, que conllevan al logro de los objetivos insitucionales.	X ₁ = Planeación	Metas y objetivos Presupuesto solicitado y asignado	- 1 - 3	Cuestionario
			X ₂ = Organización	Estructura organizacional Procesos procedimientos Trabajo en equipo	- 4 - 7 y	
			X ₃ = Dirección	Liderazgo Motivación Capacidad de convencimiento	-8 - 11	
			X ₄ =Control	Evaluar el ejercicio laboral Propósitos alcanzados	-8 - 10	

Variables dependiente: Y= Calidad de S.	Devoto (2012) menciona que la calidad de servicio es el resultado final de la valoración de sus expectativas que genera el consumidor, referente a un determinado bien y/o servicio.	Cumplimiento de expectativas del consumidor en donde se evalúa los siguientes elementos: tangible, fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía y seguridad.	Y ₁ = E. tangibles	Infraestructura Herramientas, materiales y herramientas	- 1 - 3	Cuestionario
			Y ₂ = Fiabilidad	Cumplimiento del servicio	- 4 - 6	
			Y ₃ = Capacidad de respuesta	Tiempo para trámite documentario.	-7 - 8	
			Y ₄ =Empatía	Reglas de cortesía	-9 - 10	
			Y ₅ =Seguridad	Competencia profesional	-11 - 13	

1.6. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

1.6.1. Tipo y nivel de investigación

a) Tipo de investigación

Básica: Lozada (2014). busca el conocimiento de la realidad o de los fenómenos de la naturaleza, para contribuir a una sociedad cada vez más avanzada y que responda mejor a los retos de la humanidad.

Enfoque: cuantitativo: Sampieri (1991), en donde se utiliza la información recopilada a fin de comprobar una determinada hipótesis, haciendo uso del análisis estadístico.

1.6.2. Método y diseño de la investigación

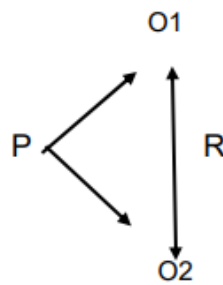
a) Método de la investigación

Analítico: Pues este método se aboca a descomponer un todo en puntos específicos, a fin de conocer su origen, sus causales y los efectos que se genera en el estudio. Ramírez (2010).

Sintético: Para Rodríguez (2012) es una manera de sistematizar la información recopilada durante la investigación y acorde al nivel de importancia que esta asuma.

b) Diseño de la investigación

No experimental: Es aquel estudio que se realiza sin manipular las variables, limitándose únicamente a describir los fenómenos sociales en su contexto natural. Serrano (2006)

**Dónde:**

P = trabajadores de la Municipalidad Provincial de Hualgayoc

O₁ = Gestión administrativa

O₂ = Calidad de servicio

R = Analogía entre las variantes

1.6.3. Población y muestra de la investigación**a) Población:**

La Municipalidad Provincial de Hualgayoc, cuenta con un total de 39 colaboradores.

b) Muestra

Por tratarse de una población pequeña y específica he considerado que la muestra sea poblacional. Rodríguez (2012)

1.6.4. Técnicas e instrumentos de la recolección de datos**a) Técnica**

- **Encuesta**, técnica para la indagación, exploración y recolección de datos, mediante cuestionarios, tes y/o pruebas.

b) Instrumento.

- **Cuestionario;** En la presente investigación se aplicará un cuestionario con preguntas cerradas, a fin de poder comprender las variables que se van a medir.

1.6.5. Justificación, importancia y limitaciones de la investigación**a) Justificación****Social**

La presente investigación asume un grado de importancia significativa pues se asume que los resultados obtenidos al final de dicho estudio generarán una información beneficiosa para los funcionarios y servidores públicos del Municipio de Hualgayoc, esperando generar un bien a la comunidad en mención.

Teórica

Con los resultados de dicho estudio se pretende generar un conocimiento sobre la relación actual entre las variantes investigadas en el Municipio de la Provincia de Hualgayoc, cuyos resultados servirán como base para realizar otros estudios en dicho espacio geográfico.

b) Importancia

El estudio no solo pretende enfocarse en conceptos conceptuales sobre gestión administrativa y calidad de servicio, también busca generar un conocimiento que sirva como línea base para futuras investigaciones y por ende plantear posibles alternativas de solución que una vez plasmadas denoten eficiencia y eficacia en los resultados de calidad de servicio, de tal manera que se consiga brindar un mejor servicio al poblador de Hualgayoc.

c) Limitaciones

- Ausencia de funcionarios en la entidad.
- Limitados estudios de investigación (en relación a las variantes), en la provincia de Hualgayoc.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN:

Internacionales:

Salinas, M. (2015) en su estudio de investigación planteó como propósito principal conocer el nivel de relevancia que asumen sus variables de investigación en la I.E. de Ambato, dicho estudio fue de tipo aplicada, con enfoque cualitativo y diseño correlacional, además, el autor trabajo con un muestreo de doscientos veinte uno escolares, a quiénes se les aplicó un cuestionario con preguntas cerradas. Como conclusión el autor afirma que la gestión institucional mantiene cierta analogía con el ejercicio de los educadores de la I.E. Experimental Ambato, pues según dicho estudio a medida que el docente es tratado de la mejor manera y sus honorarios los percibe puntual, el suele mostrarse motivado durante el desarrollo de sus labores académicas.

Bernal, H.; Martínez. S. y Parra, R. (2015) durante su investigación propusieron como propósito fundamental conocer y evaluar la situación actual de la enseñanza educativa que se ejercen en base a la calidad educativa, estudio que se asumió en base a la indagación bibliográfica, tomando de referencia a los diez años posteriores al 2015.

Por lo que, los autores decidieron trabajar con un tipo de investigación básica - cualitativa, con un diseño no experimental, pues únicamente se basaron en la revisión bibliográfica, además, trabajaron con un muestreo de ochenta artículos de diferentes revistas indexadas. Por lo cual concluyen que, en el sector educativo la calidad de su gestión va a depender directamente, del manejo claro

y preciso del plan estratégico institucional, políticas educativas, el clima educativo que muestran las diferentes entidades y la motivación y capacidad de liderazgo que sume el director para con su plana docente, administrativa y comunidad estudiantil.

Nacionales:

Flores, D. (2017) de acuerdo a su investigación desarrollada el autor propuso como propósito principal conocer cómo se presenta la mejoría de la gestión institucional en los servicios educacionales bajo la modalidad virtual de IPAE, durante los años de 2014-2015. Cuya investigación asumió ser de tipo aplicada, trabajándose con una muestra de ciento cuatro estudiantes de la entidad en mención.

Durante el estudio el investigador logró determinar que existe una mejoría considerable generada entre la gestión institucional, al momento de minimizar los periodos de apertura de los diplomados en quince días. Por otro lado, menciona que los académicos retirados de las especialidades abordaban un 40%, lo cual se logró reducir considerablemente en un 20% después de haber realizado y sugerido que se cambien las acciones de gestión administrativa. Finalmente, el investigador corroboró que, la buena gestión excelente gestión institucional incrementa el número de académicos que optan por un diplomado on line.

Suárez, C. y Talavera, G. (2015) en su estudio de investigación, establecieron como propósito conocer la analogía que se presenta entre sus variantes, del estudio realizado en la UGEL de Ate Vitarte. Por lo que asumieron el estudio es de tipo aplicada de nivel correlacional y con un diseño no experimental.

Como muestra se tomó a noventa y ocho colaboradores pertenecientes a la entidad en mención, a quienes se les tuvo que aplicar 2 cuestionarios. Dentro de sus principales resultados indicaron que, según la opinión de los educadores, se aprecia una ineficaz gestión institucional, además, lo cual repercute en que el servicio educativo sea de baja calidad. Finalmente, en su conclusión indicaron que el nivel de relación según Spearman es positiva moderada con un 0.546.

Baca, Y. (2015) en su investigación estableció como propósito fundamental conocer la analogía entre las variantes en estudio en las entidades de educación pertenecientes a la RED 07 DREC del periodo 2015. Estudio que se asumió de tipo básica, de nivel descriptivo, con diseño correlacional, por lo que se trabajó con una muestra de doscientos setenta y siete educadores pertenecientes a dicha red, a quienes, además, se les aplicó un cuestionario con preguntas cerradas. De los resultados el autor concluye que, existe una analogía directa y moderada entre las variables en estudio.

Gil, L. (2016) en su investigación estableció como propósito principal determinar el nivel de analogía existente entre las variables de estudio, en Es Salud de Juanjui. El estudio asumió un tipo aplicada, con diseño descriptivo correlacional, además, el investigador trabajo con una muestra de cincuenta y ocho pacientes pertenecientes a la entidad en mención, a quienes se les aplicó un cuestionario. Dentro de los principales resultados el autor afirmó que la gestión en Es Salud es media asumiendo un 60%, pues a menudo se nota los cuellos de botella que se presentan en cada una de las atenciones, las dificultades para tramitar una cita, el ausentismo y la tardanza de los especialistas a fin de atender

al usuario, las constantes esperas que el paciente realiza para poder ser atendido, entre otras dolencias.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.1.1 Teorías relacionadas a la gestión administrativa

2.2.1.1. Concepto de Administración

Stoner y Freeman (1996) al respecto refieren que administrar involucra cuatro etapas, dentro de las cuales se puede mencionar a: planificar, organizar, direccionar y controlar a un grupo de talento humano, con la única finalidad de perseguir y alcanzar los fines propuestos por la entidad.

Por otro lado, administrar involucra una serie de etapas en donde el líder se preocupa por generar un espacio de trabajo propicio para el desarrollo de las actividades que realizan los miembros de una organización. Koontz, Weihrich, y Cannice (2012).

2.2.1.2. Definición de gestión administrativa

Según, Anzola (2002) acapara los procesos que se ejecutan para alcanzar un correcto desempeño organizacional, dicho de otra manera, es considerado como el conjunto de acciones encaminadas hacia el logro de objetivos y metas institucionales, el cual se alcanza a través de los procesos administrativos.

Bachenheimer y Valencia (2010) la gestión administrativa tiene como objetivo facilitar el mando de las empresas, sin importar el rubro a la cual pertenecen. Los procedimientos de una empresa deben facilitar las actividades diarias de la organización.

La gestión administrativa tiene como objetivo medir los niveles eficientes y eficaces, con los que se desarrollan los procesos administrativos, este desarrollo se realiza con la finalidad de enmendar el

déficit que se pudiera encontrar dentro de la organización, esto mediante la aplicación de la mejora de los procesos, de esta forma se podrá mejorar el rendimiento institucional, haciendo uso correcto de los medios con los que dispone. Ruíz J. (2008)

2.2.1.3. Importancia de la gestión administrativa

Castro (2007) menciona que la gestión administrativa es un factor fundamental en el éxito de cualquier organización, pues una adecuada gestión va a permitir que determinar cuan eficaz y eficiente es el desarrollo del talento humano y el uso de los medios materiales y económicos, ello con la única finalidad de conocer si os esfuerzos institucionales están conduciendo al logro de los fines propuestos por la entidad, pues de lo contrario existiría la posibilidad de corregir las dificultades obstruyentes de objetivos

2.2.1.4. Dimensiones de la gestión administrativa

Según, Stoner (1996).

a) Planificar:

Corresponde a la anticipación de acciones y estrategias que conducirán a la organización hasta alcanzar un determinado fin.

Además, Amador (2003) menciona que planificar es estipular por antelación que es lo que se va a realizar, como se lo haría, en que momento hacer las cosas y sobre todo que personal es el idóneo para realizarlo. Es decir, determinar en donde está la organización y hacia donde desea ir.

b) Organizar:

Considerado como la organización y división de las actividades a realizarse dentro de la organización, asimismo, hace referencia a la estipulación del personal que ocupara determinadas direcciones y puestos de trabajo.

Por otro lado, OReyes (2001) menciona que la organización hace referencia a la conformación de funciones, rangos y tareas que debe cumplir el talento humano, con la finalidad de alcanzar objetivos deseados.

c) Dirigir:

Consiste en liderar e influir en el accionar de los clientes internos de una organización, con la finalidad de alcanzar determinados fines organizacionales.

Sin embargo, Robbins y Coulter (2014) estipula que es tarea de los líderes organizacionales motivar a sus colaboradores, apoyarlos en la solución de inconvenientes e impases y sobre todo establecer espacios de comunicación efectiva que permita escuchar y entender el sentir de los mismos.

d) Control:

Robbins y Coulter (2014) consideran que ejercer control en una organización es asegurar el desarrollo eficaz y eficiente de las tareas planificadas dentro de la entidad, asegurando así estándares de calidad,

evaluando los resultados obtenidos y, confrontándolos con lo que se planificó a fin de tomar medios correctivos si fuera el caso.

2.2.2. Calidad de servicio

Duque (2005) menciona que hablar de la calidad del servicio, hace referencia al grado de satisfacción y percepción que asume el consumidor.

Devoto (2012) menciona que la calidad de servicio es el resultado final de la valoración de sus expectativas que genera el consumidor, referente a un determinado bien y/o servicio.

2.2.2.1. Importancia de la calidad de servicios

Considerado como un factor clave fundamental para la prosperidad institucional encargada de la prestación de servicios; la calidad es importante, pero para ello la labor que desempeña cada personal que presta su servicio es un aspecto indispensable para alcanzar los fines propuestos por la entidad.

Es así que, hoy por hoy en día la competencia cada vez es más exigente en el mercado para ello se debe marcar la diferencia dando prioridad a la atención que recibe el cliente atendiéndole cordialmente, teniendo una buena comunicación comprensible a fin de lograr un posicionamiento en un determinado mercado.

2.2.2.3. Dimensiones de la calidad de servicio

a) D. Elementos tangibles

Velásquez (2011) afirma que, hace referencia a los elementos físicos que presenta la entidad, como, por ejemplo: infraestructura de la organización, apariencia del colaborador entre otros.

D. Fiabilidad

Velásquez (2011), al respecto el autor afirma que es la destreza que asumen los colaboradores de una organización para poder atender de manera correcta al usuario brindando un servicio prometido de manera adecuada y constante.

b) D. Capacidad de respuesta

Considerado como la habilidad para ayudar al consumidor prestándole un servicio inmediato de acuerdo a sus requerimientos en un tiempo y costo considerable. Velásquez (2011)

c) D. Seguridad

Velásquez (2011), al respecto señala que es la destreza de los colaboradores por brindar un servicio que inspire confianza y credibilidad. Además, de preocuparse porque el cliente se sienta protegido en su estancia, diligencias y/o en las transacciones que realiza mediante el servicio prestado.

d) Dimensión 5: Empatía

Determinado por ponerse en el lugar del consumidor, razón por la cual el consumidor espera que se le brinde una atención personalizada y de calidad.

2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

- **Calidad de servicio:** hace referencia al grado de satisfacción y percepción que asume el consumidor.

- **Capacidad de respuesta:** Considerado como la habilidad para ayudar al consumidor prestándole un servicio inmediato de acuerdo a sus requerimientos en un tiempo y costo considerable. Velásquez (2011)

- **Capital humano:** Grupo de seres humanos que laboran en una determinada entidad.

- **Confiabilidad:** que es la destreza que asumen los colaboradores de una organización para poder atender de manera correcta al usuario brindando un servicio prometido de manera adecuada y constante.

- **Desempeño Laboral:** tareas y acciones cotidianas que desarrolla el colaborador en base al cumplimiento de los objetivos y/o medios trazados por la organización.

- **Elementos tangibles:** hacen referencia a los elementos físicos que presenta la entidad, como, por ejemplo: infraestructura de la organización, apariencia del colaborador entre otros.

- **Empatía:** Determinado por ponerse en el lugar del consumidor, razón por la cual el consumidor espera que se le brinde una atención personalizada y de calidad.

- **Estructura organizacional:** considerado como el modelo para organizar y direccionar el organigrama de una entidad. Chiavenato (2014).

- **Gestión de la Calidad:** acciones ordenadas para direccionar e inspeccionar los bienes y/o servicios que oferta una organización

- **Habilidades:** hace referencia al conjunto de acciones mentales que ejerce el talento humano y las utiliza en situaciones determinadas y necesarias para la organización. Schmidt (2006).

- **Recursos:** definidos como el grupo de talento humano con el que cuenta una entidad y los medios materiales y económicos disponibles para el desarrollo de actividades a fin de alcanzar determinados fines institucionales.

- **Relaciones Interpersonales.** Habilidad del colaborador en generar lazos amicales entre compañeros de trabajo, así como la disposición que muestran para ejercer un trabajo en equipo.

- **Seguridad:** destreza de los colaboradores por brindar un servicio que inspire confianza y credibilidad. Además, de preocuparse porque el cliente se sienta protegido en su estancia, diligencias y/o en las transacciones que realiza mediante el servicio prestado.

2.4. BASES HISTÓRICAS

2.4.1. Origen de la gestión administrativa

a) Gestión Administrativa en la Edad Antigua

En Egipto existía un sistema administrativo con una economía se conoce como el primer sistema de servicio civil. La administración de roma se caracterizó por la centralización.

b) La Administración en la Edad Media

En los últimos años del imperio Romano el centralismo se debilito y la autoridad pasó al terrateniente, alrededor del cual se agrupaban muchas personas abriendo las puertas al surgimiento de la edad media, hubo una descentralización del gobierno.

En ésta época la administración recibe un gran impulso cuando surgen en Italia, los fundamentos de la contabilidad moderna y las transacciones comerciales.

c) La Administración en la Edad Moderna

Al inicio de ésta época surge en Rusia y Austria un movimiento administrativo conocido como camera litas los cuales se dicen don pioneros en el estudio científico de la administración pública.

d) La Administración en la Edad Contemporánea

Se asientan las bases para el desarrollo de la administración como una verdadera ciencia, ya que, como fruto de las necesidades de la época, surgen teorías, principios y funciones administrativas.

e) La Administración en la Sociedad Moderna

A pesar de que la administración es una disciplina relativamente nueva, su desarrollo fue muy rápido. La administración es un fenómeno universal en el mundo moderno, cada organización, cada empresa requieren toma de decisiones, coordinación de múltiples actividades, dirección de personas, evaluación del desempeño con base en objetivo previamente determinados, consecución y ubicación de varios recursos

2.4.1.1. Precusores de la gestión administrativa

a) Confucio

Filósofo, proporcionó una serie de reglas para la administración pública, las personas que ocupan posiciones públicas deben conocer bien el país para así estar en condiciones de resolver sus problemas.

- Excluir de la selección del personal el favoritismo y el partidatismo.
- Que los funcionarios seleccionados deberían ser personas honradas, desinteresadas y capaces.

b) Adam Smith

- La diferenciación clara entre valor de uso y valor de cambio.
- El reconocimiento de la división del trabajo, entendida como especialización de tareas, para la reducción de costos de producción.
- La predicción de posibles conflictos entre los dueños de las fábricas y los trabajadores mal asalariados.
- La acumulación de capital como fuente para el desarrollo económico.

- La defensa del mercado competitivo como el mecanismo más eficiente de asignación de recursos

c) Henry Metacalfe

Se distinguió por implantar nuevas técnicas de control administrativo e ideó una buena manera de control, considerada como muy eficiente. Publicó un libro titulado "El costo de Producción y la Administración de Talleres Públicos y Privados", considerada como una obra precursora de la administración científica.

d) Woodrow Wilson

Hizo una separación entre política y administración y le dio el calificativo de ciencia a la administración, propugnando su enseñanza a nivel universitario

e) Frederick W. Taylor

Se le considera padre de la administración científica; Taylor trabaja entre los años 1880 y 1915 en una serie de empresas, realizando varios experimentos y aplicando sus propias ideas en busca del mejoramiento de la administración, descubriendo que existen fallos o deficiencias que eran imputables del factor humano.

Además, promovió que las fuentes de empleo aumentaran la paga a los trabajadores más productivos.

- El disminuyó la jornada diaria de trabajo de 10 ½ a 8 ½ horas
- Introdujo períodos de descanso, el sistema de salarios diferenciales y otras mejoras.

f) Henry Fayol

Fayol fue el primero que desarrolló una teoría general de la administración, por lo que se le considera el "padre de la administración moderna".

- Fue el primero que propugnó porque se enseñara administración en los centros educativos.
- Fayol aportó catorce principios básicos a la administración

2.5. BASE LEGAL

Según el Ministerio de Economía y Finanzas (2017) establece como base legal para las entidades municipales lo siguiente:

- Ley Orgánica de Municipalidades LEY N° 27972
- CONCORDANCIAS: R.D. N° 029-2003-EF-76.01
- R.N° 009-2003-CAM-INDECOPI R.D. N° 007-2003-EF-68.01
- D.S. N° 027-2003-VIVIENDA DIRECTIVA N° 004-2004-EF-76.01
- D.S. N° 001-A-2004-DE-SG, Art. 2 DOCUMENTO N° 010-2004-
- DNPP D.S. N° 023-2004-PCM R. N° 006-2004-JNE R. N° 072-2004-JNE
- R.D. N° 013-2004-EF-76.01 DIRECTIVA N° 013-2004-EF-76.01
- R.PRES. N° 057-CND-P-2004 DIRECTIVA N° 017-2004-EF-76.01
- Ley N° 28423, 10ma., 11ma., 12ma., 13ra. y 14ta.
- D.S. N° 087-2004-PCM, Art. 29
- LEY N° 28458 DIRECTIVA N° 005-2005-EF-76.01
R.D. N° 013-2005-EF-77.15 (Directiva de Tesorería para Gob. Locales, Año 2005)
- R.D. N° 021-2005-EF-76.01 (Directiva disciplinas presupuestaria, racionalidad y auteridad en el gasto, Gobiernos Regionales y Locales 2005)
- DIRECTIVA N° 009-2005-EF-76.01
- D.S. N° 009-2005-ED (Reglamento de la Gestión del Sistema Educativo)
- D.S. N° 010-2005-VIVIENDA (Nuevo TUO del Reglamento de la Ley General de Habilitaciones Urbanas)

- DIRECTIVA N° 013-2005-EF-76.01 (Directiva para la programación, formulación y aprobación del Presupuesto de los Gobiernos Locales para el Año Fiscal 2006)
- Ley N° 28563 (Ley General del Sistema Nacional de Endeudamiento)
- DIRECTIVA N° 014-2005-EF-76.01 (Directiva para evaluación del Presupuesto Institucional de las entidades de tratamiento empresarial al primer semestre del año fiscal 2005)
- DIRECTIVA N° 016-2005-EF-76.01
- D.S. N° 011-2005-JUS (Precisan objetivos y funciones de COFOPRI)
- Ley N° 28611 (Ley General del Ambiente)
- Directiva N° 003-2006-EF-76.01 (Directiva para la Ejecución del Proceso Presupuestario de los Gobiernos Locales del Año Fiscal 2006)
- Directiva N° 002-2006-EF-77.15 (Directiva de Tesorería para Gobiernos Locales correspondiente al año Fiscal 2006)
- D.S. N° 007-2006-VIVIENDA (Aprueban el “Plan Nacional de Saneamiento 2006 - 2015”)

CAPÍTULO III: PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Hualgáyoc es una de las trece provincias que conforman el departamento de Cajamarca. Limita por el norte con la provincia de Chota; por el este con la provincia de Celendín; por el sur con la provincia de Cajamarca y la provincia de San Pablo; y, por el oeste con la provincia de San Miguel y la provincia de Santa Cruz. La provincia se divide en tres distritos: Bambamarca, Chugur y Hualgayoc.

La provincia de Hualgáyoc fue creada por ley del 24 de agosto de 1870. Actualmente su economía gira principalmente en torno a la minería, seguido de la agricultura, ganadería y otras actividades independientes; además, cuenta con una población total de 77 944 habitantes. Según el Instituto Nacional de Estadística e Informática (2017).

3.1. Análisis de Tablas y Figuras

Cuestionario aplicado a los colaboradores del Municipio de Hualgayoc, con la finalidad de determinar cómo se presenta la gestión administrativa en el municipio de Hualgayoc.

DIMENSIÓN: PLANEACIÓN

Pregunta 1. ¿Considera usted que los superiores jerárquicos programan las metas en función a los objetivos institucionales?

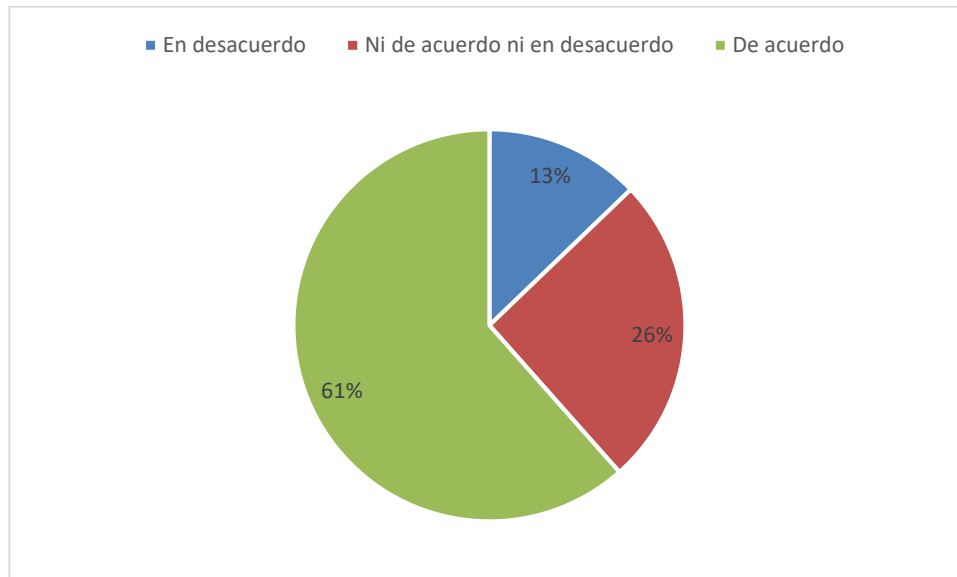


Figura 1. Los superiores jerárquicos programan las metas en función a los objetivos institucionales.

Interpretación: Según los colaboradores del Municipio de Hualgayoc el 61% afirma estar de acuerdo con que los superiores jerárquicos programan las metas en función a los objetivos institucionales, pues son conscientes de que para ejecutar un determinado propósito se tienen que cumplir una serie de acciones, las cuales además, deberían estar encaminadas a los objetivos que se busca alcanzar, por otro lado manifestaron que el sólo hecho de ser una entidad pública genera que las acciones y tareas ejecutadas estén direccionadas a los fines institucionales; por otro lado el 26% prefirió abstenerse a emitir una respuesta manifestando ni estar de acuerdo ni en desacuerdo.

Y finalmente un 13% indicó estar en desacuerdo asumiendo que los superiores jerárquicos no programan las metas en función a los objetivos institucionales, muy

por el contrario, realizan una planificación en base al cumplimiento de propósitos de su área de trabajo, además enfatizaron en que muchas veces ni siquiera hacen seguimiento al logro de las metas establecidas.

Pregunta 2. ¿Cree usted que los superiores jerárquicos difunden a todo el personal de sus áreas la programación de las metas para que se sientan comprometidos con dicho logro?



Figura 2. Los superiores jerárquicos difunden a todo el personal de sus áreas la programación de las metas.

Interpretación: De los encuestados la mayoría el 51% y el 39% afirman estar en desacuerdo y totalmente en desacuerdo respectivamente, en que los superiores jerárquicos difunden a todo el personal de sus áreas la programación de las metas para que se sientan comprometidos con dicho logro, pues mencionaron que por lo general esta información únicamente la conoce la alta dirección y en algunos casos la secretaria de cada área de trabajo, agregando de que, casi nunca se les comparte a todos los colaboradores dicha información.

Por lo que sólo un 10% afirmó estar de acuerdo y aseguró que en determinadas ocasiones los superiores jerárquicos sí difunden a todo el personal la programación de las metas, generalmente lo suelen hacer cuando se trata de organizar alguna festividad patronal o tradicional, en algunos casos cuando se organizan campañas de salud y/o educativas.

Finalmente, agregaron que cuando se les informa sobre las metas programadas a menudo lo suelen hacer de manera general, más no se les detalla o explica minuciosamente que es lo que cada funcionario público debe de ejecutar en beneficio de la institución.

Pregunta 3. ¿Considera usted que la institución motiva al personal a proponer mejoras en los procesos administrativos?

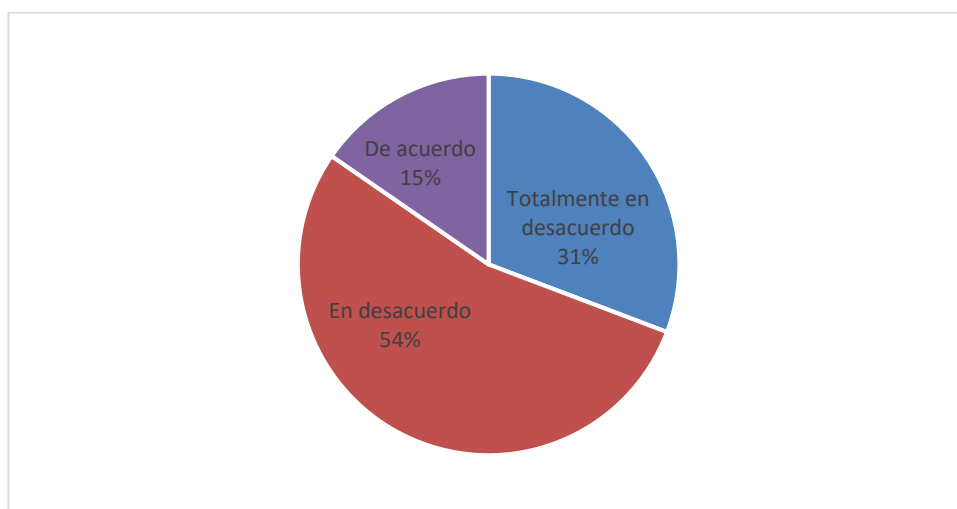


Figura 3. La institución, motiva al personal a proponer mejoras en los procesos administrativos.

Interpretación: Según los colaboradores de la Municipalidad de Hualgayoc el 54% y 31%, mencionó estar en desacuerdo y totalmente en desacuerdo respectivamente,

cuando se les cuestionó si la entidad motiva a sus colaboradores para que estos propongan mejoras en los procesos administrativos, pues afirmaron tajantemente que son muy pocas las ocasiones en donde le subordinado tendría esa potestad libre de proponer alternativas de mejoría para la institución, son conscientes que a menudo estas opiniones y/o sugerencias siempre parten desde la alta dirección, cuanto mucho sólo se les informa a los subordinados sobre cambios, acciones y/o compromisos que estos deban de asumir desde el lugar que ocupan.

Mientras que el 15% de subordinados aseveró estar de acuerdo y afirmó de que en determinadas ocasiones los directivos institucionales si les motivaron para que sugieran o propongan ideas para que se mejore los procesos administrativos, pues algunos directivos asumen que quiénes están en mayor contacto con la población local son precisamente los subordinados.

Pregunta 4. ¿Considera usted, que los superiores Jerárquicos tienen la capacidad de manejar y/o solucionar los conflictos a fin de que no perjudiquen el logro de las metas?

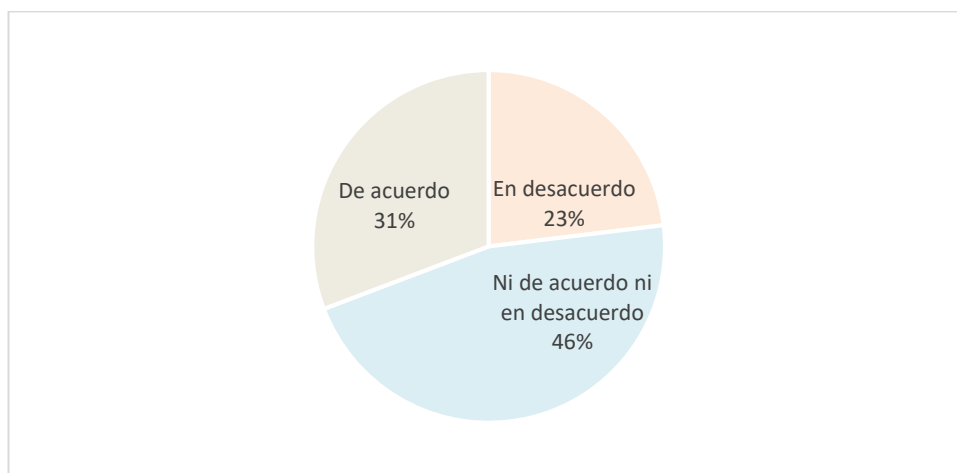


Figura 4. Los superiores Jerárquicos tienen la capacidad de manejar y/o solucionar los conflictos a fin de que no perjudiquen el logro de las metas.

Interpretación: El 46% de los colaboradores de la Municipalidad de Hualgayoc prefirió abstenerse de emitir una respuesta precisa indicando que los superiores Jerárquicos tienen la capacidad de manejar y/o solucionar los conflictos a fin de que no perjudiquen el logro de las metas, indicando no estar en acuerdo ni en desacuerdo, simplemente su respuesta fue neutra. Mientras que el 31% dijo estar de acuerdo con las políticas de gobierno de los directivos pues afirman que estos a menudo suelen tener la capacidad de manejar y/o solucionar los conflictos institucionales todo con la finalidad de no perjudicar a los objetivos trazados por la entidad, además agregaron que, en muchas ocasiones han tenido de recurrir a otros medios a fin de ejecutar un buen trabajo institucional.

Finalmente el 23% mencionó estar en desacuerdo, aseverando que los directivos muy pocas veces asumen el compromiso y tienen la capacidad de resolver impases institucionales, simplemente cuando se suscita un problema y/o inconveniente dejan que este siga su curso y si el subordinado tiene la capacidad de solucionarlo lo dejan en manos de él de lo contrario simplemente no hacen nada para revertir tal situación, así este panorama perjudique los propósitos de la organización.

DIMENSIÓN: ORGANIZACIÓN

Pregunta 5. ¿Usted, considera que todo el personal interviene en el diseño organizacional que se quiere implementar en la entidad?

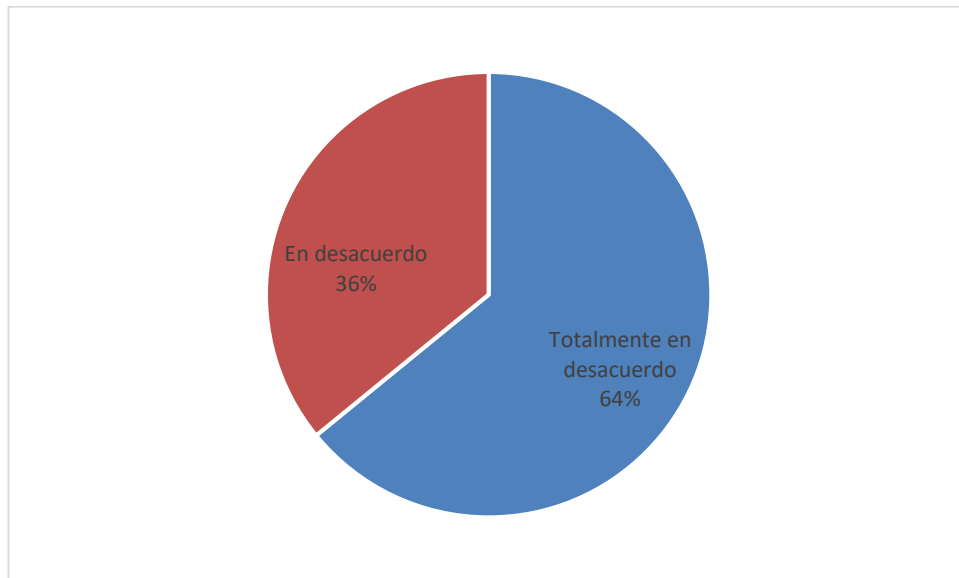


Figura 5. Todo el personal interviene en el diseño organizacional que se quiere implementar en la entidad

Interpretación: según la población encuestada, el 64% y 36% manifestaron estar totalmente en desacuerdo y en desacuerdo respectivamente, cuando se les cuestionó si todos colaboradores de la entidad intervienen en el diseño organizacional de la institución, pues a muchos les pareció raro esta pregunta porque consideran que nunca han sido convocados para realizar dicha labor a pesar de que muchos de los colaboradores son personal nombrado, asumen que por lo general estas políticas de organización institucional siempre la lideran y la diseñan los directivos institucionales, mientras que los subordinados simplemente se dedican a acatar dichas políticas de trabajo

Pregunta 6. ¿Considera usted que los puestos de trabajo están alineados a su diseño organizacional?

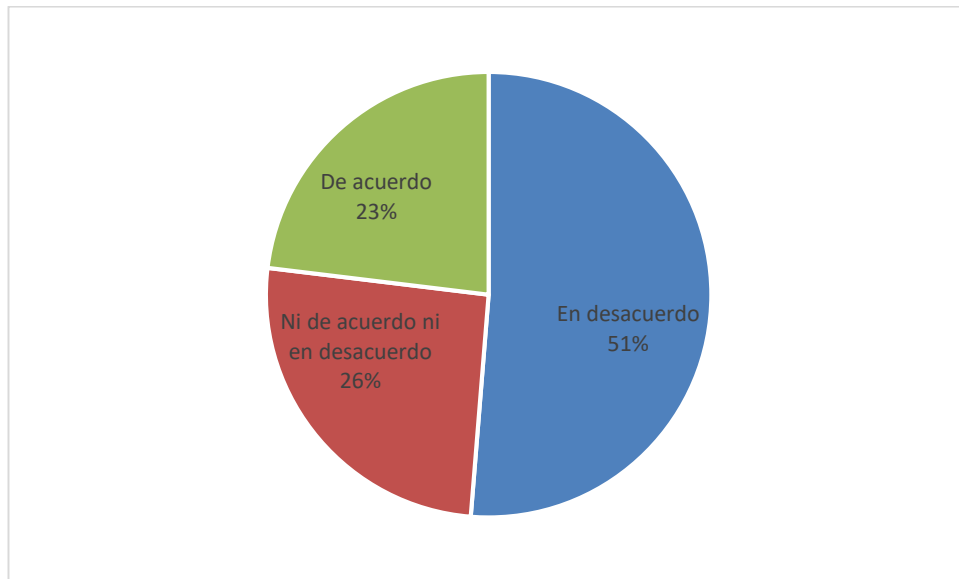


Figura 6. Los puestos de trabajo están alineados a su diseño organizacional

Interpretación: El 51% de los colaboradores del Municipio de Hualgayoc afirmó estar en desacuerdo en relación a que los puestos de trabajo que ocupan los funcionarios públicos, pues indicaron que a menudo estos puestos de trabajo no estarían alineados a su diseño organizacional, ya que en el organigrama se estipula un puesto que en la práctica se ha generado la fusión de dos áreas de trabajo, generando así que la gestión por área no sea la correcta y recayendo en una inadecuada gestión organizacional.

Por otro lado el 26% aseveró una respuesta neutra, afirmando no estar de acuerdo ni en desacuerdo, pues muchos de ellos ocupan un puesto laboral que no estaría contemplado en el organigrama institucional, simplemente se creó ese puesto de trabajo a petición del superior o jefe inmediato. Finalmente, el 23% manifestó estar de acuerdo con los puestos de trabajo del municipio de Hualgayoc, aseverando que

estos estarían alineados al organigrama de la entidad, claro está que esta respuesta a menudo fue emitida por personal nombrado de la institución.

Pregunta 7. ¿Considera usted que en los puestos de trabajo se definen las tareas que el trabajador debe de cumplir para el óptimo desarrollo de sus actividades?

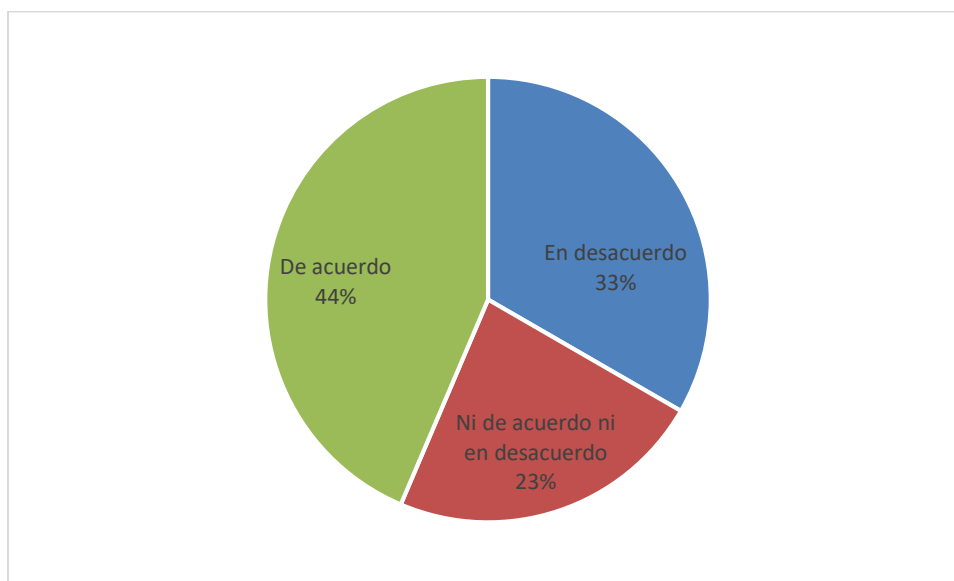


Figura 7. En los puestos de trabajo se definen las tareas que el trabajador debe de cumplir para el óptimo desarrollo de sus actividades.

Interpretación: Según los colaboradores el 44% mencionó estar de acuerdo y aseveraron que, en los puestos de trabajo sí se definen las tareas que el trabajador debe de cumplir para el óptimo desarrollo de sus actividades, considerando que no únicamente serían disposiciones del jefe inmediato, muy por el contrario estas tareas, acciones y/o responsabilidades que se le asigne al colaborador están contempladas ya desde el momento en el que este firmaría su contrato de trabajo, o en algunos casos en los términos de referencia cuando se trata de un contrato bajo la modalidad de concurso público. El 33% manifestó estar en desacuerdo e indicaron que no siempre en los puestos de trabajo se definen las tareas que el

trabajador debe de cumplir, sobre todo cuando de un contrato directo e informal se trata, el cual por lo general se suscitan con los cargos de confianza o con personal ligado al partido político del gobierno de turno, quiénes simplemente ingresan a laborar con o sin concurso público en donde muchas veces ni siquiera hay responsabilidades que tenga que asumir este miembro dentro de la institución.

Finalmente sólo el 23% prefirió abstenerse al momento de emitir una respuesta clara y concisa.

Pregunta 8. ¿Usted considera que la institución comunica a los trabajadores la visión, misión, objetivos, estructura de la organización?



Figura 8. La institución comunica a los trabajadores la visión, misión, objetivos, estructura de la organización.

Interpretación: De acuerdo a los resultados obtenidos en la presente investigación el 100% de la población encuestada indicó estar en desacuerdo en que la institución comunica a los trabajadores la visión, misión, objetivos, estructura de la

organización, a menudo ni siquiera los altos directivos conocen a cabalidad esta información, mucho menos el subordinado.

Lo que más prima en la entidad, es el cumplimiento de obligaciones más no el conocimiento del plan estratégico institucional.

DIMENSIÓN: DIRECCIÓN

Pregunta 9. ¿Los directivos reconocen el desempeño de los trabajadores?

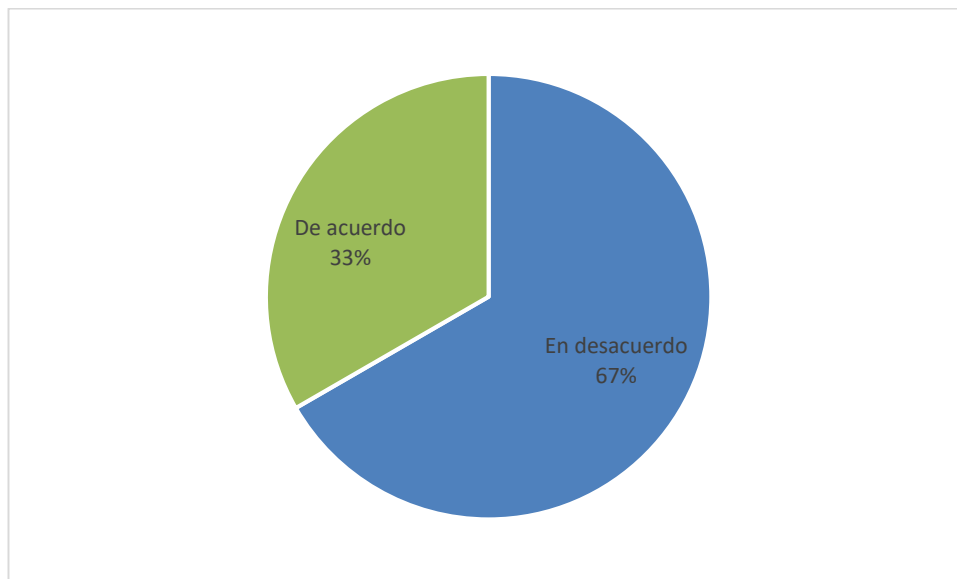


Figura 9. Los directivos reconocen el desempeño de los trabajadores.

Interpretación: Según los colaboradores de la Municipalidad de Hualgayoc el 67% seguro que sus directivos no reconocen el desempeño de los trabajadores y si lo hacen es muy esporádico y por lo general se reconoce el cumplimiento o éxito laboral de jefe de área más no del equipo de subordinados que contribuyo en alcanzar un determinado propósito.

Mientras que el 33% indicó todo lo contrario, claro está, que esta respuesta fue emitida por colaboradores que a la par afirmaron que, únicamente son algunos directivos que reconocen su desempeño laboral, sobre todo cuando se trata del de los trabajadores que se esfuerzan en apoyar constantemente al jefe inmediato para que este pueda cumplir con los objetivos de su área. Agregando a ello que, este reconocimiento únicamente se genera en palabras de felicitaciones y en casos

especiales y sobre todo cuando el colaborador lo solicita a través de una constancia de felicitación.

Pregunta 10. ¿Considera usted que la institución promueve la rotación del personal que le permita su desarrollo personal en logro de las metas establecidas?

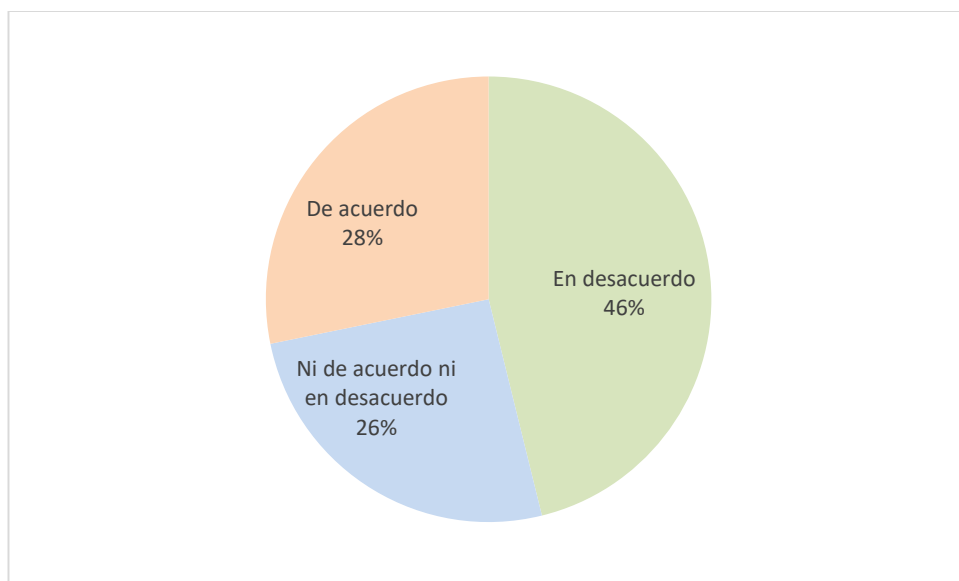


Figura 10. La institución promueve la rotación del personal que le permita su desarrollo personal en logro de las metas establecidas.

Interpretación: El 46% asegura estar en desacuerdo manifestando que la institución no promueve la rotación del personal que le permita su desarrollo profesional y personal, pues asumen que hay personal calificado y con estudios realizados como licenciaturas, ingenierías y con maestrías, sin embargo este tipo de personal permanece en cargos de subordinados, mientras que muchos de los altos directivos tendrían una preparación inferior, sin embargo, permanecen en el cargo por ser personal de confianza del señor alcalde.

El 28% menciona estar de acuerdo la institución promueve la rotación del personal pues afirman que muchos de los colaboradores ingresaron a la entidad en calidad de secretarías, asistentes u otros y a la fecha ya estarían ocupando un cargo directivo, a pesar de no contar con la preparación idónea, por lo que dentro de este grupo estaría el 26% quienes mencionaron una respuesta neutra.

Pregunta 11. ¿Usted considera que la entidad cuenta con un programa de capacitación acorde con las necesidades de cada área de trabajo?

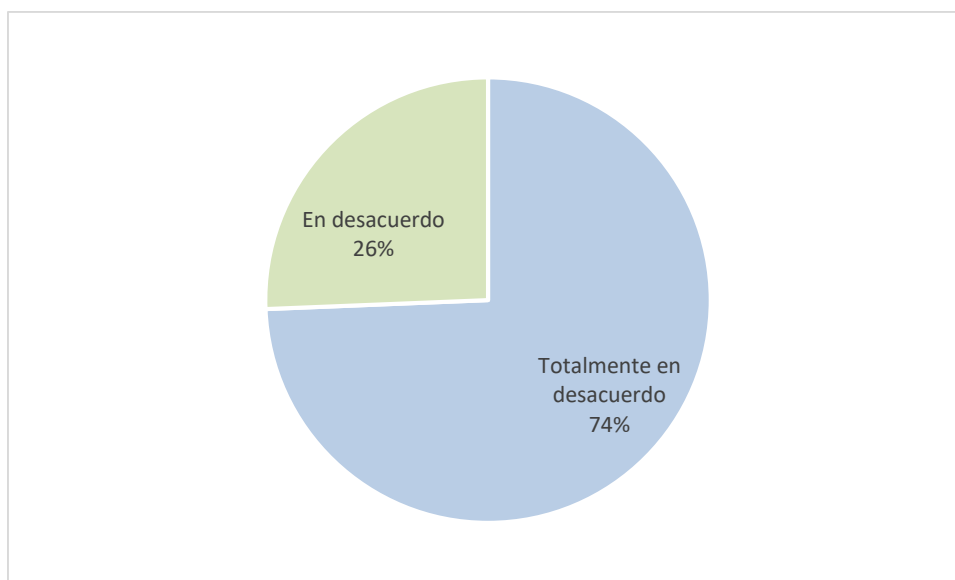


Figura 11. La entidad cuenta con un programa de capacitación acorde con las necesidades de cada área de trabajo.

Interpretación: De acuerdo a la percibido por los colaboradores del Municipio de Hualgayoc el 74% y 26% afirmó estar totalmente en desacuerdo y en desacuerdo respectivamente, cuando se les cuestionó si la entidad cuenta con un programa de capacitación acorde con las necesidades de cada área de trabajo, pues todos los colaboradores concluyeron diciendo que ni siquiera les capacitan en temas básicos,

si cuando surge alguna capacitación por lo general es un taller o charla que la emiten otras instituciones como la Dirección Regional de Educación, Dirección Regional de Agricultura, Gobierno Regional de Cajamarca, Municipalidad Provincial de Cajamarca y otras; más no es emitida directamente por el municipio en estudio

Pregunta 12. ¿Usted cree que en la entidad existe un buen clima laboral?

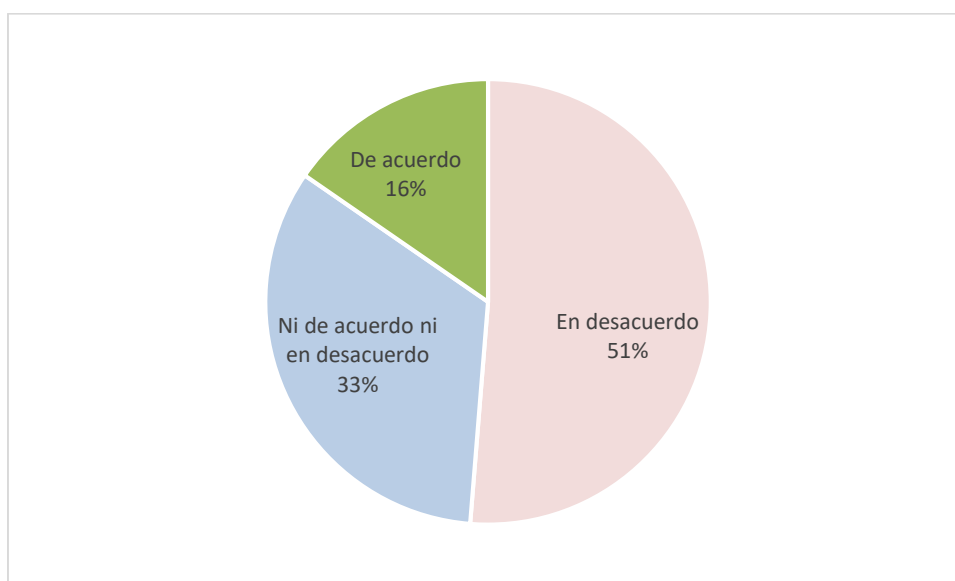


Figura 12. Existe un buen clima laboral en el municipio de Hualgayoc.

Interpretación: El 51% de la población encuestada manifestó estar en desacuerdo en que en la entidad exista un buen clima laboral, pues son conscientes de que como en toda organización siempre existirán perezas entre compañeros de trabajo, enemistades, malos entendidos, disconformidad con los salarios y/o responsabilidades que se les asigne, factores que a la par conllevan a un inadecuado ambiente laboral.

El 33% afirmó estar ni de acuerdo ni en desacuerdo y sólo un 16% aseveró estar de acuerdo en que en el municipio de Hualgayoc sí existe un buen clima laboral, indicando que es una entidad pequeña en donde por lo general todos se conocen y aunque con algunas dolencias siempre tratan de llevar buenas relaciones laborales entre compañeros de trabajo.

DIMENSIÓN: CONTROL

Pregunta 13. ¿Usted considera que en la institución se efectúa seguimientos de las tareas asignadas al personal?

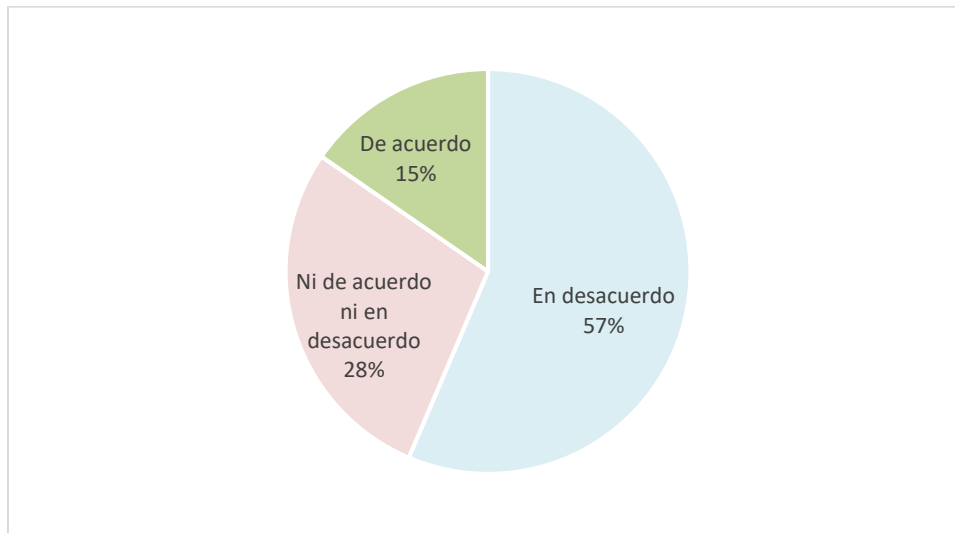


Figura 13. En la institución se efectúa seguimientos de las tareas asignadas al personal.

Interpretación: El 57% de los encuestados afirman estar en desacuerdo en que en la institución se efectúa seguimientos de las tareas asignadas al personal, asumen que por lo general nunca les inspeccionan en sus labores asignadas, simplemente es el jefe inmediato quién les asigna tareas y les contempla fechas de entrega de dichas labores, más no sienten que son fiscalizados bajo ninguna modalidad.

El 28% mencionó no estar de acuerdo ni en desacuerdo, con la pregunta planteada, pues asumen que ellos simplemente se dedican a cumplir su trabajo sin pensar en que si les fiscalizan o no; y sólo un 15% indicó estar de acuerdo en que son los jefes inmediatos quiénes fiscalizarían y evaluarían sus labores realizadas en un determinado tiempo y espacio, sin embargo, agregaron que, a pesar de ello nunca han sido sancionados y/o quejados o retirados de la entidad, simplemente es una

costumbre del jefe inmediato de hacer seguimientos de las tareas asignadas a su personal a cargo

Pregunta 14. ¿Usted considera que la institución cuenta con un mecanismo para recoger las sugerencias, quejas y reclamos de los trabajadores?

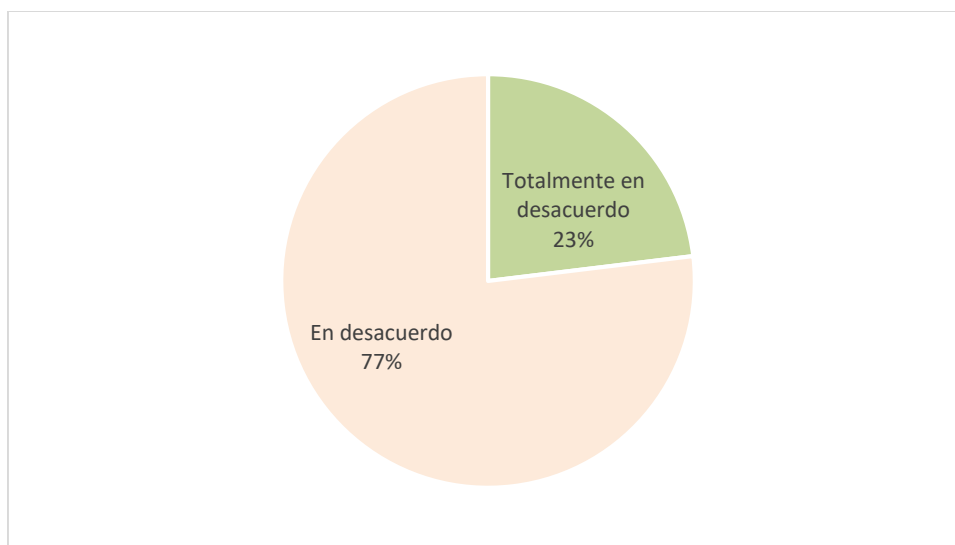


Figura 13. La institución cuenta con un mecanismo para recoger las sugerencias, quejas y reclamos de los trabajadores.

Interpretación: El 77% y 23% de los colaboradores del municipio de Hualgayoc aseveró estar en desacuerdo y totalmente en desacuerdo, afirmando que la entidad no cuenta con un mecanismo para recoger las sugerencias, quejas y reclamos de los trabajadores, es más el colaborador ni siquiera suele quejarse públicamente o con la alta dirección a menudo las quejas y reclamos quedan entre compañeros de trabajo de la misma par o en casos extremos si llega a oídos del jefe inmediato pero ellos sienten que casi nunca son escuchados y/(o atendidos, a no ser que se trate de un caso mayor o grave, lo cual genera que el colaborador calle su sentir, incomodidad o malestar.

Pregunta 15. ¿Usted considera que la entidad cuenta con tecnología que permite ejercer un mayor control en los trabajadores para el cumplimiento de las metas?

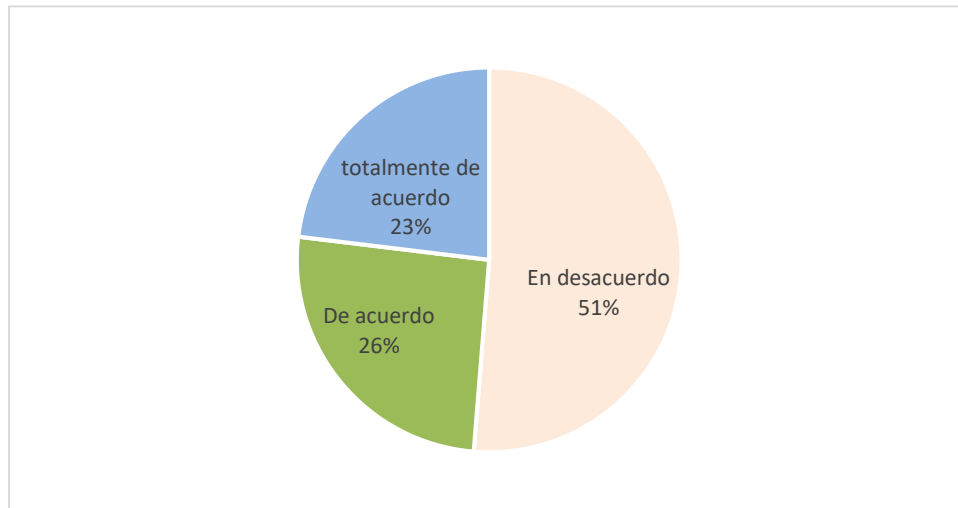


Figura 15. La entidad cuenta con tecnología que permite ejercer un mayor control en los trabajadores para el cumplimiento de las metas.

Interpretación: El 51% mencionó estar en desacuerdo en que la entidad cuenta con tecnología que permite ejercer un mayor control en los trabajadores para el cumplimiento de las metas. Mientras que el 26% y 23% de los trabajadores de la Municipalidad de Hualgayoc, indicaron estar de acuerdo y totalmente de acuerdo en que la entidad cuenta con tecnología para ejercer un mayor control en los trabajadores, quienes consideran que como parte del equipo tecnológico se tendría al marcador que consigan la hora de entrada y salida, los programas institucionales que ayudan a registrar la documentación e ingreso de informes, computadoras que agilizan el trabajo y trámite respectivo, entre otros.

3.2. Resultados del cuestionario: Calidad de servicio que brindan los servidores públicos del municipio de Hualgayoc, 2019.

DIMENSIÓN: ELEMENTOS TAMGIBLES

Pregunta 1. ¿Cree usted que la institución brinda medidas que conlleven al bienestar físico del trabajador?

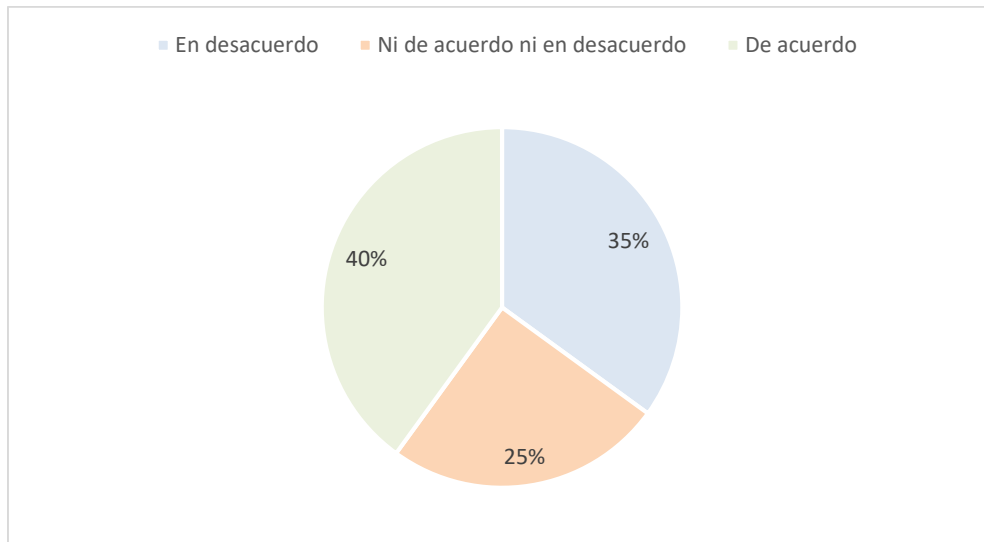


Figura 14. La institución brinda medidas que conlleven al bienestar físico del trabajador.

Interpretación: De acuerdo al criterio de los colaboradores de la entidad de Hualgayoc manifestaron que el 40% está de acuerdo y afirman que la institución brinda medidas que conlleven al bienestar físico del trabajador, pues consideran que laboran en un ambiente seguro, además las acciones que ejecutan no demandan de riesgo alguno, el 35% dijo estar en desacuerdo, ya que consideran que muchas áreas si reúnen las condiciones necesarias para la ejecución de sus labores, sin embargo, existirían áreas como logística, almacén en donde no se cuenta ni siquiera con estantería para poder separar artículos tóxicos de los que no lo son, además, de ambientes en donde cada ves que llueve se tiene presencia de goteras afectando así el buen desempeño del funcionario, así mismo, los escritorios y sillas de trabajo no serían las ergonómicas, en archivo se tiene documentación muy empolvada y

hasta con presencia de bichos; por otro lado agregaron que, el personal de limpieza y personal de parques y jardines no contaría con los implementos necesarios para la realización de sus labores; mientras que el 25% asume no estar de acuerdo ni en desacuerdo, indicando que mucho depende del área a la que se evalúe estos criterios, pues habría áreas como la alta gerencia que está correctamente implementada y por ende suele ser segura, mientras que las áreas de logística, archivo limpieza y operación serían las menos optimas y seguras.

Pregunta 2. ¿Considera usted que la institución proporciona materiales de seguridad al colaborador para efectuar labores riesgosas?

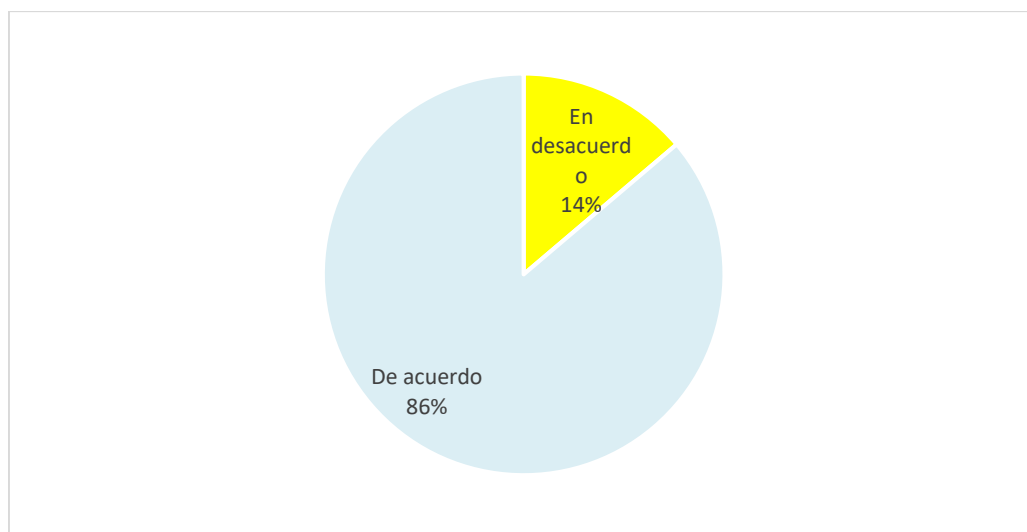


Figura 157. La institución proporciona materiales de seguridad al colaborador para efectuar labores riesgosas.

Interpretación: El 88% de los trabajadores del Municipio de Hualgayoc asumen estar de acuerdo la institución proporciona materiales de seguridad al colaborador para efectuar labores riesgosas, considerando de que las labores que ejecutan casi siempre no asumen riesgo alguno, mientras que el otro 14% que sería personal de limpieza y de parques y jardines manifestaron todo lo contrario, indicando que hasta

para recoger los botes de basura de la calle generalmente lo hacen sin protección alguna, exponiéndose además a los desechos contaminantes que se pueden recoger de la minería que labora en este territorio.

Pregunta 3. ¿Cree usted que el municipio cuenta con infraestructura acondicionada y remodelada?

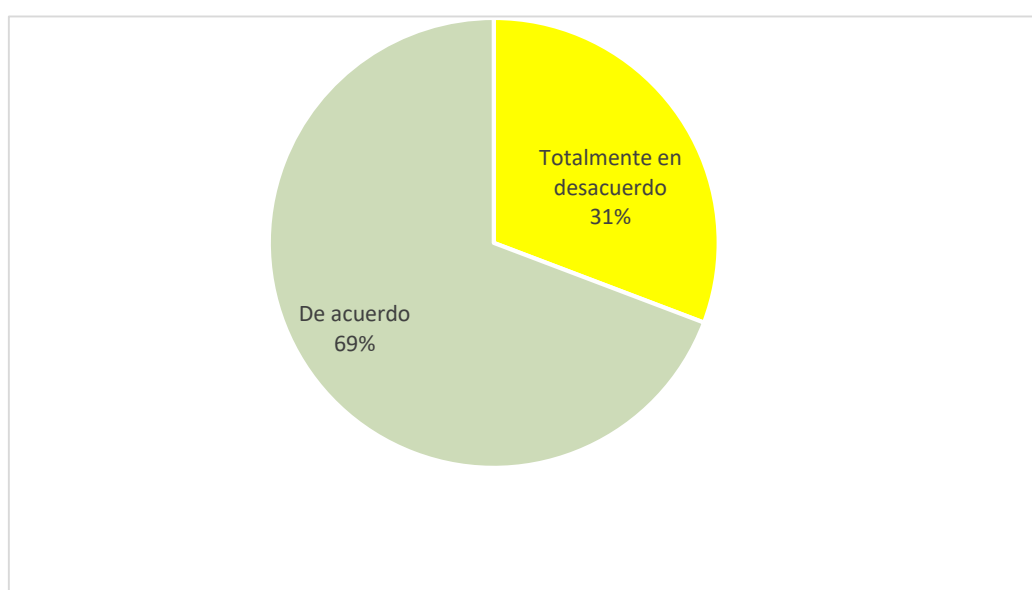


Figura 16. El municipio cuenta con infraestructura acondicionada y remodelada

Interpretación: Según los encuestados del Municipio de Hualgayoc el 69% asegura que la entidad si cuenta con infraestructura acondicionada y remodelada, la cual les permite desarrollar a cabalidad las acciones encomendadas, así mismo esta infraestructura estaría dotada de implementos y/o equipos tecnológicos modernos y sólo el 31% afirmaría estar totalmente en desacuerdo en que el municipio cuenta con infraestructura remodelada y acondicionada, pues aseveran que la infraestructura estaría en buenas condiciones, sólo terminados espacios, sin embargo, lo que faltaría es la implementación de equipos modernos y/o operativos para que el personal pueda ejecutar su labor correctamente.

DIMENSIÓN: FIABILIDAD

Pregunta 4. ¿Cuándo se le presenta algún problema en la institución, muestra un sincero interés en solucionarlo?

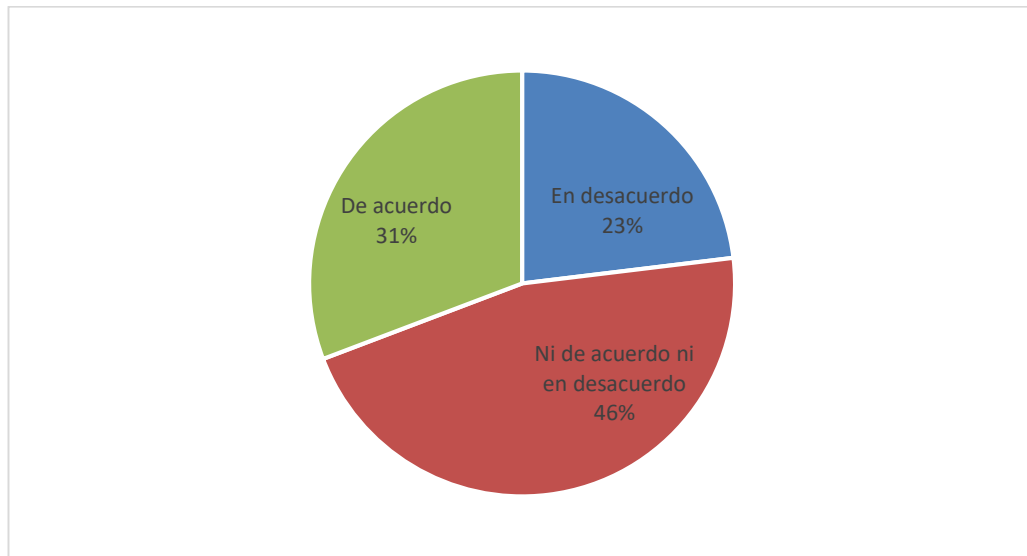


Figura 19. Cuándo al colaborador se le presenta algún problema en la institución, muestra un sincero interés en solucionarlo.

Interpretación: De la población encuestada el 46% manifestaron una opinión neutra, cuando se les cuestiono como responde la entidad cuando se les presenta algún problema, indicando de que en algunas oportunidades tratan de solucionar el inconveniente entre todos o al menos entre los involucrados y en otros casos simplemente hacen caso omiso a los problemas que pueda enfrentar el colaborador dentro de la organización; el 31% manifestó estar de acuerdo con el apoyo que reciben por parte de los miembros de la entidad, pues cada vez que estos tengan que enfrentar un impase respectivo, afirman que por lo general siempre han tenido el apoyo de sus compañeros de trabajo; mientras que el 23% asumió estar en desacuerdo, afirmando que por lo general cuando se les presenta algún problema en la institución, nadie hace nada para ayudarles simplemente preguntan qué pasó,

quien es el responsable y no reciben un apoyo sincero y activo por parte de sus compañeros de trabajo a fin de solucionar lo suscitado.

Pregunta 5. ¿Usted como trabajador cumple con los plazos de trámites establecido?

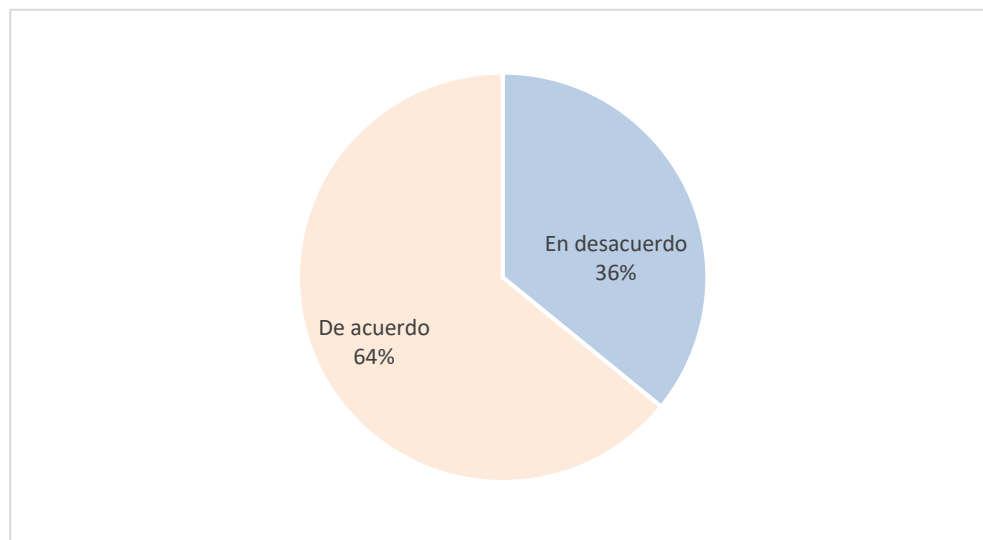


Figura 170. El colaborador cumple con los plazos de trámites establecido.

Interpretación: El 64% de los encuestados del Municipio de Hualgayoc afirmó estar de acuerdo en que el colaborador siempre suele cumplir con los plazos de trámites establecido de acuerdo a la normativa institucional, o en determinados casos cuando se les asigna una labor también suelen ser responsables en el cumplimiento de tiempos establecidos por su jefe inmediato; mientras que sólo el 26% indicó todo lo contrario, pues aseguran que en algunas oportunidades se han excedido de los tiempos o simplemente no llegaron a concretizar dicha labor, ello generado por el imitado factor económico que asume la institución, falta de recursos materiales o por situaciones personales que se suscitan de manera fortuita.

Pregunta 6. ¿El personal que labora proporciona información actualizada y confiable de los servicios que brindan?



Figura 181. El personal que labora en la entidad proporciona información actualizada y confiable de los servicios que brindan.

Interpretación: El 61% de los colaboradores mencionan estar de acuerdo cuando se les cuestionó si el personal que labora en la entidad proporciona información actualizada y confiable de los servicios que brindan, pues asumen que ellos están para servir al pueblo y por lo tanto deben y están obligados a brindar dicha información; el 26% se abstuvieron a responder asumiendo una posición neutra y sólo un 13% indicaron estar en desacuerdo con la información que brinda el personal del municipio de Hualgayoc sobre todo el personal de trámites, secretaría y tesorería, pues se asume que sería este sector de servidores públicos quienes a menudo no suelen brindar una información actualizada y confiable a la población local que solicita dicha indagación.

DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA

Pregunta 7. ¿Usted como funcionario público comunica a los usuarios cuando concluirá la realización del servicio?

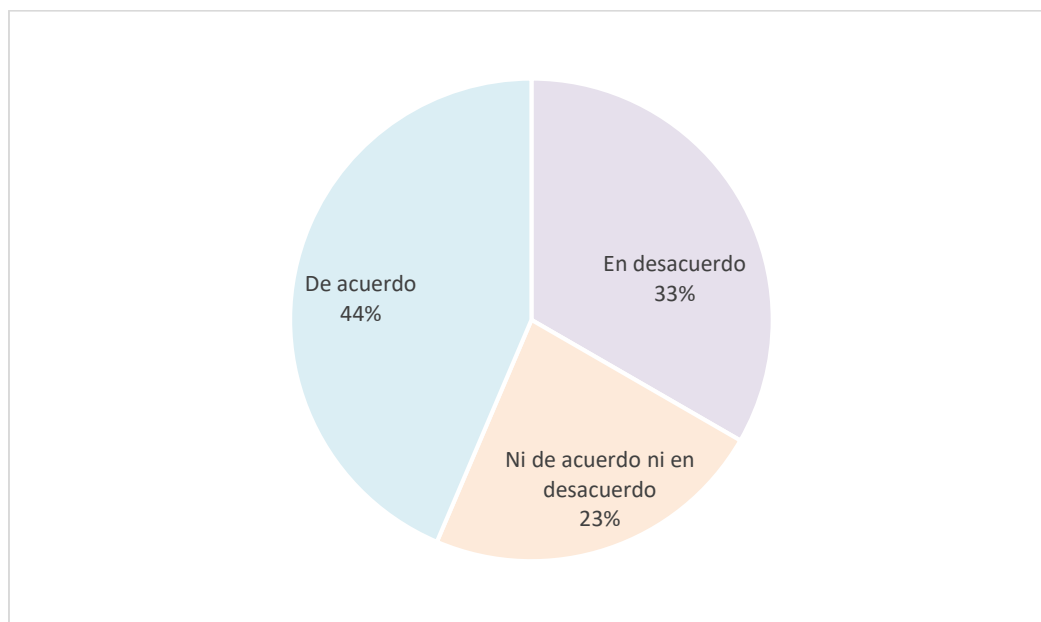


Figura 192. El funcionario público comunica a los usuarios cuando concluirá la realización del servicio.

Interpretación: El 44% de los trabajadores indicó estar de acuerdo cuando se les cuestionó si, como funcionario público comunican, pue a los usuarios cuando concluirá la realización del servicio, considerando que a menudo el usuario sólo pregunta que tiempo demora la ejecución de su trámite, el periodo de espera para que sean atendidos por un jefe de área u otro semejante, por lo cual consideran que siempre brindan esta información aunque no sea un dato exacto el que proporcionan, sim embargo, tienen a facilitar un aproximado; el 33% manifestó lo contrario, pues consideran que no siempre le pueden facilitar esta información al usuario o poblador, pues muchas veces el tiempo que este debe de esperar para la culminación de su trámite suele ser prolongado, y si le brindan un dato y al final

este dato resulta ser inequívoco, el poblador suele hacer reclamos innecesarios. Finalmente, el 23% aseveró no estar de acuerdo ni en desacuerdo en comunicar a los usuarios cuando concluirá la realización del servicio, simplemente cumplen con ejecutar su labor sin brindar ningún tipo de información.

Pregunta 8. ¿Usted cree que la institución ha mejorado en el servicio que brinda usuario?

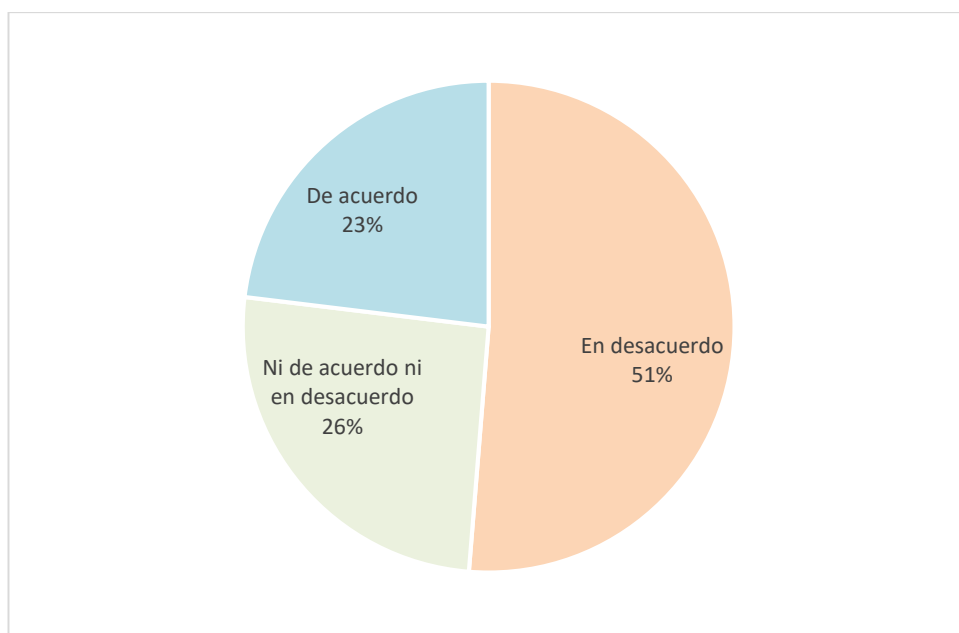


Figura 23. La institución ha mejorado el servicio que brinda al usuario.

Interpretación: De acuerdo a lo señalado por los funcionarios públicos el 51% afirma estar en desacuerdo en que la institución ha mejorado en el servicio que brinda usuario, considerando que el servicio suele ser el mismo, con la única diferencia de cambio de personal, agregando que muy por el contrario hoy en día por las mismas políticas nacionales los trámites públicos se han tornado muy burocráticos y engorrosos lo cual genera que en algunas ocasiones el accionar del

funcionario se torne más lento contribuyendo de esta manera a brindar una inadecuada calidad de servicio al usuario; el 26% menciona no estar de acuerdo ni en desacuerdo; mientras que el 23% consideraron estar de acuerdo en que la institución ha mejorado en el servicio que brinda usuario, mencionando que a la fecha y en relación a los años anteriores las obras públicas solicitadas por los comuneros se han agilizado de manera permanente, además, se han mejorado muchos de los servicios locales, sumado a ello, hoy en día el poblador local asume la libre disposición para poder conversar sus problemáticas directamente con el alcalde.

Pregunta 9. ¿Usted cree que la institución tiene implementado sistemas tecnológicos para mejorar la capacidad de respuesta a los usuarios?

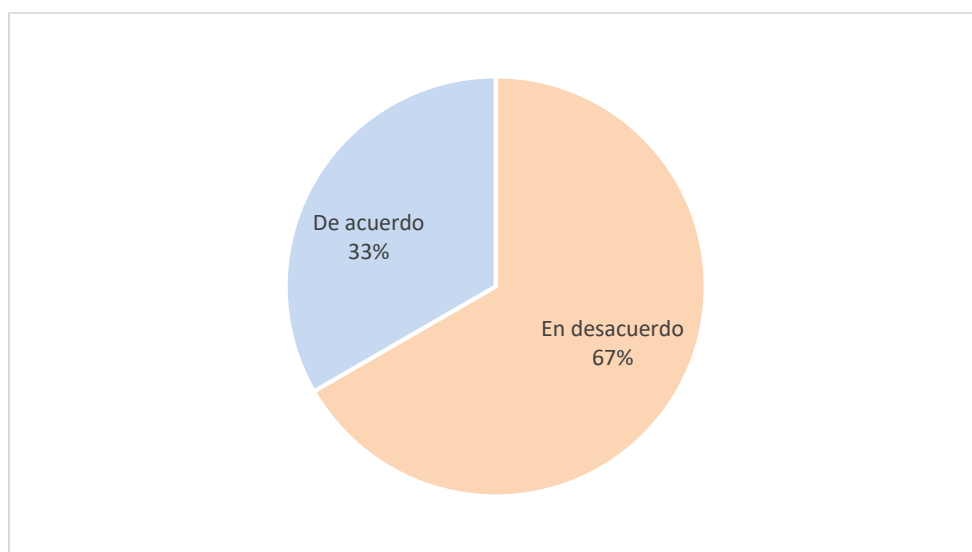


Figura 20. La institución tiene implementado sistemas tecnológicos para mejorar la capacidad de respuesta a los usuarios.

Interpretación: Actualmente el 67% afirmó estar en desacuerdo en que la institución haya implementado sistemas tecnológicos para mejorar la capacidad de respuesta a los usuarios, pues asumen que el trabajo que realizan para atender al usuario sigue siendo el convencional.

Mientras que el restante el 33% de los colaboradores del municipio de Hualgayoc asume estar de acuerdo en que la institución ha implementado sistemas tecnológicos para mejorar la capacidad de respuesta a los usuarios, contemplando principalmente que la entidad ha aperturado un página web, en donde le usuario puede darle seguimiento a su trámite documentario, además de conocer el avance de las obras públicas y otros enlaces más.

DIMENSIÓN: SEGURIDAD

Pregunta 10. ¿Considera que la institución cuenta con colaboradores capacitados para desempeñar sus funciones?

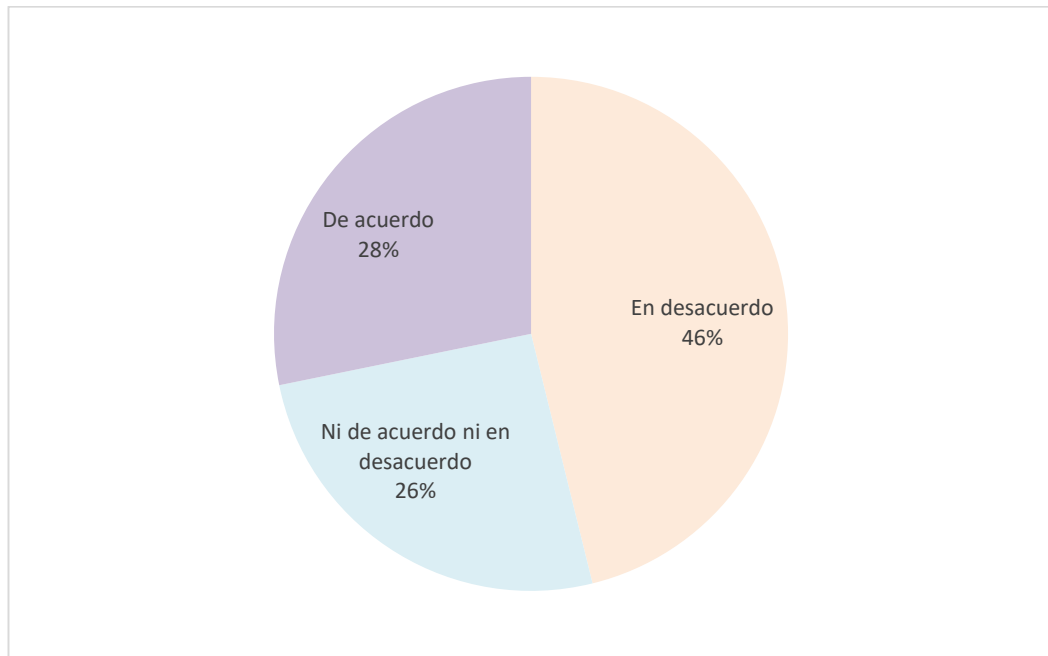


Figura 215. La institución cuenta con colaboradores capacitados para desempeñar sus funciones.

Interpretación: Según la población encuestada el 46% de los servidores públicos mencionó estar en desacuerdo cuando se les cuestionó si la institución cuenta con colaboradores capacitados para desempeñar sus funciones, pues afirman que en su mayoría los trabajadores han sido contratados por afinidad a la alta dirección, porque pertenecen al mismo partido político del gobierno de turno, porque tienen familiares en la entidad u otro, más no necesariamente estarían capacitados para desempeñar su funciones con altos niveles de competitividad; el 28% manifestó estar de acuerdo y a la vez aseguró que la institución si cuenta con colaboradores capacitados para desempeñar sus funciones, pues de lo contrario esta no podría avanzar sola, además, asumieron que cada colaborador ocupa un determinado puesto de trabajo en base un previo concurso público en el que lograron ocupar un puesto

de trabajo y sólo el 26% indicó no estar de acuerdo ni en desacuerdo, adoptando una posición neutra.

Pregunta 11. ¿Usted cree que los usuarios que visitan el municipio se sienten satisfechos con el servicio que reciben?

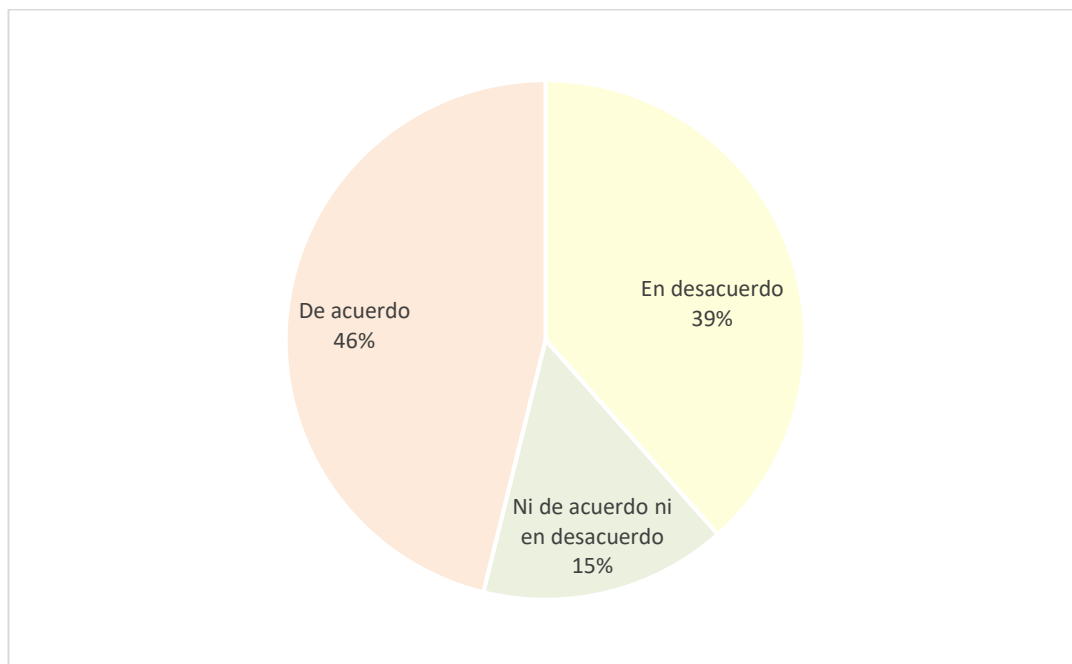


Figura 22. Los usuarios que visitan el municipio se sienten satisfechos con el servicio que reciben.

Interpretación: Según los colaboradores el 46% manifestó estar de acuerdo en que los usuarios que visitan el municipio se sienten satisfechos con el servicio que reciben, pues a menudo no suelen escuchar quejas y/o reclamos por parte del usuario o poblador local que visita dicha entidad, sumado a ello, el colaborador trata de ejercer un buen trabajo a fin de poder brindar una buena atención al ciudadano reflejando así calidad en el servicio que prestan; el 39% afirmó estar en desacuerdo cuando se les cuestionó si el usuario que visita el municipio se sienten satisfecho con el servicio que recibe, manifestando que la principal insatisfacción que hacen

conocer estos usuarios radica en los costos que tienen que asumir por realizar un determinado trámite, en la burocracia que se genera cuando se tramita un documento y sobre todo en la espera que estos demandan, razón por la cual existiría más de un motivo para que el poblador muestre una cierta incomodidad al respecto. Finalmente, sólo un 15% asumió una respuesta neutra.

Pregunta 12. ¿Usted como trabajador tiene conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los usuarios?

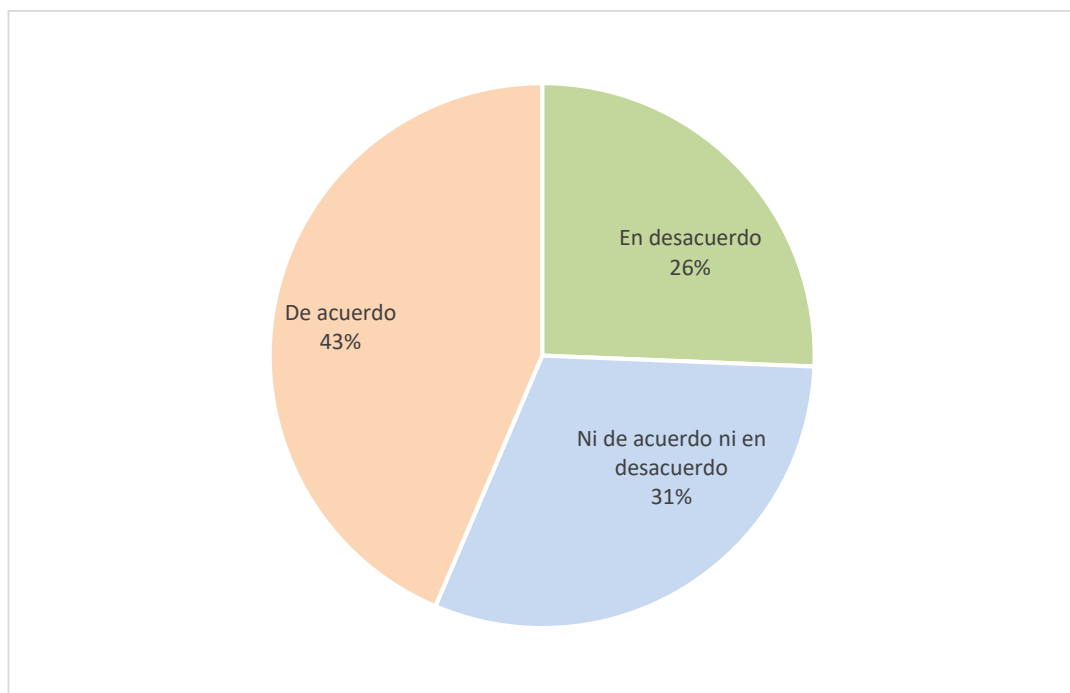


Figura 237. El trabajador tiene conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los usuarios

Interpretación: Según la población encuestada el 43% afirma que los trabajadores tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los usuarios, agregando de que por lo general las preguntas suelen ser generales o en relación a los trámites que estos realizan, razón por la cual asumen que no es difícil poder

apoyarles y brindarles una información clara y precisa; el 31% mencionó no estar de acuerdo ni en desacuerdo con el cuestionamiento anterior. Mientras que el 26% manifestó estar en desacuerdo en que el trabajador tenga, pero sobre todo maneje conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los usuarios, indicaron que muchas veces la información que debieron de recibir en secretaría la van a buscar hasta a una gerencia, ello por el simple hecho de que no les brindaron información clara en el momento y oficina a la que acudieron en primera instancia.

DIMENSIÓN: EMPATÍA

Pregunta 13. ¿Usted siempre está dispuesto a ayudar a los usuarios en cuanto al servicio que brinda en la institución?

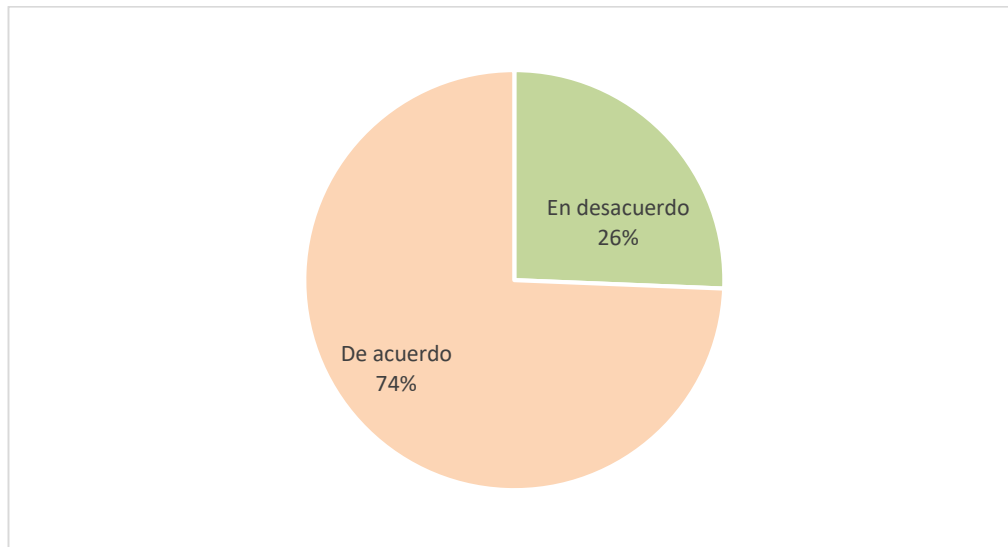


Figura 24. El colaborador ayuda a los usuarios en cuanto al servicio que brinda en la institución.

Interpretación: Según los encuestados el 74% de los colaboradores sumen estar de acuerdo en que siempre están dispuestos a ayudar a los usuarios en cuanto al servicio que brinda en la institución, manifestando de que la razón de ser del colaborador es precisamente el bienestar del usuario, por lo que servir a su población lo consideran como una obligación que tienen que enfrentar con el poblador de Hualgayoc; mientras que el restante el 26% mencionó estar en desacuerdo ya que no siempre están dispuestos a ayudar a los usuarios en cuanto al servicio que brindan dentro de la organización, aclarando que a menudo el poblador suele solicitar apoyo económico, o materiales para mejorar sus viviendas, semillas para sus siembras, lanas, y otros artículos de los cuáles la entidad en estudio no se puede hacer responsable.

Pregunta 14. ¿Usted facilita el acceso a la información a los usuarios?

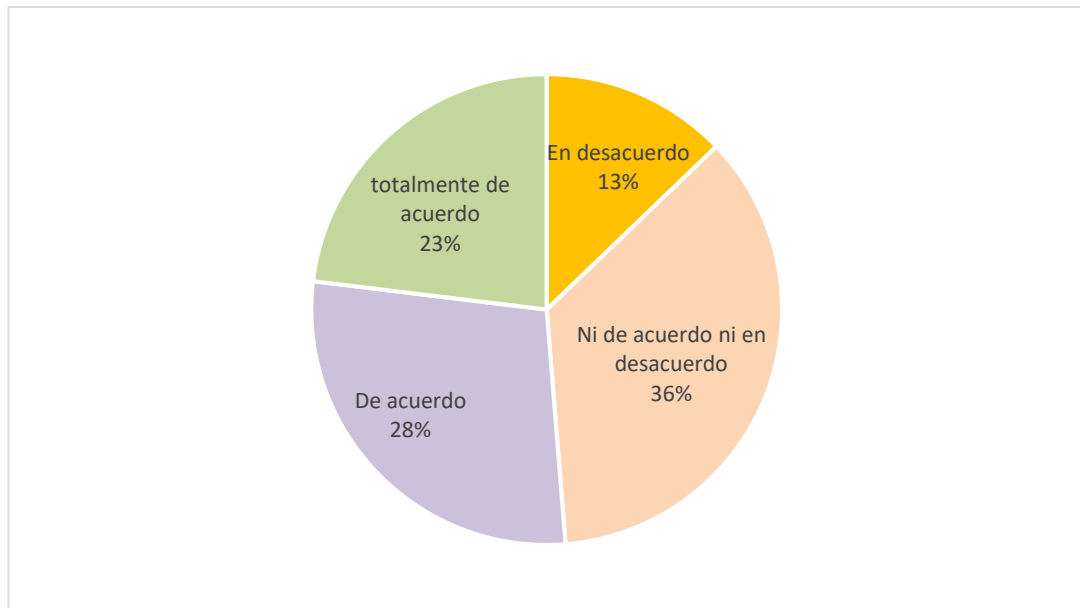


Figura 29. El colaborador facilita el acceso a la información completa a los usuarios.

Interpretación: Según los colaboradores del municipio de Hualgayoc el 36% dijo no estar de acuerdo ni en desacuerdo en facilitar el acceso a la información a los usuarios, pues consideraron que no es su competencia decidirlo o brindar información abierta a todos los usuarios que la requieran, clarificando de que mucho depende del tipo de información que estos soliciten; el 28% y 23% de la población encuestada asumió estar de acuerdo y totalmente de acuerdo respectivamente, en facilitar el acceso a la información a los usuarios, considerando de que la información más solicitada radica en los procesos que demanda realizar un trámite. Finalmente, el 13% manifestó que por lo general no suelen brindar ningún tipo de información a la ciudadanía en general a no ser que se les autorice hacerlo su jefe inmediato o algún superior.

3.2. Discusión de resultados

Según los resultados obtenidos en la presente investigación, en donde se buscó determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio que brindan los colaboradores en el municipio de Hualgayoc, 2019, se ha generado diversos resultados que me conllevan a afirmar que existe una relación significativa entre ambas variantes en estudio, pues a una inadecuada gestión administrativa en(planeamiento, organización, dirección y control) se va a generar una deficiente calidad de servicio, provocando así que el poblador o usuario no se sienta identificado y representado por su entidad local.

Un resultado similar fue obtenido por Gil, L. (2016) ya que en su investigación estableció como propósito principal determinar el nivel de analogía existente entre la gestión administrativa y la calidad de servicio que brinda el Es Salud de Juanjui. En donde dentro de los principales resultados el autor afirmó que la gestión en Es Salud es media asumiendo un 60%, pues a menudo se nota los cuellos de botella que se presentan en cada una de las atenciones, las dificultades para tramitar una cita, el ausentismo y la tardanza de los especialistas a fin de atender al usuario, las constantes esperas que el paciente realiza para poder ser atendido, entre otras dolencias. Por lo que concluye que la calidad de servicio sería mala.

Así mismo según Suárez, C. y Talavera, G. (2015) en su estudio establecieron como propósito conocer la analogía que se presenta entre la gestión administrativa y la calidad de servicio que brinda la UGEL de Ate Vitarte. En donde dentro de sus principales resultados indicaron que, según la opinión de los educadores, se aprecia una ineficaz gestión institucional, lo cual repercute en que el servicio educativo sea de baja calidad.

Razón por la cual, resultó de suma importancia estudiar cómo se presenta la gestión administrativa en el municipio de Hualgayoc y como este se relacionó con la calidad de servicio que brindan sus miembros a la ciudadanía en general.

En cuanto a la variable de planificación se asume que esta se relacionaría directamente con la calidad de servicio que brindan los trabajadores del municipio de Hualgayoc, lo cual se debe principalmente a que el área de estudio trata de dar cumplimiento a sus planes estratégicos, pero no lo consigue en su totalidad, reflejándose en la calidad de servicio que se brinda como los trámites engorrosos, alta burocracia institucional, falta de estrategias para lograr los resultados esperados.

En lo que refiere a la dimensión de organización, se afirma que tendría una relación significativamente con la calidad de servicio; esto se debe a que la operatividad organizativa es un aspecto clave para el buen funcionamiento de la gestión administrativa y para brindar un servicio de calidad, por lo que en el municipio de Hualgayoc se encontró que el organigrama estructural no estaría muy claro, las funciones que acapara cada colaborador no estarían alineadas a las responsabilidades de los miembros que constituyen esta estructura, además, ni siquiera todos los cargos directivos y puestos de trabajo están contemplados en este documento, sin embargo en la práctica existirá personal laborando en áreas que no suman al organigrama. Lo cual genera que no exista una buena asignación de responsabilidades, repercutiendo además en la baja calidad de servicio que se aprecia en dicha entidad.

En cuanto a la dimensión dirección tiene una relación significativamente con la calidad de servicio, pues a la fecha los trabajadores del municipio de Hualgayoc afirmaron que no cuentan con personal que brinde sus servicios sin ningún tipo de

problemas, donde se planifique, donde se establezca una buena organización, que haya un liderazgo que trate de comprometer a todos sus colaboradores y tratar de lograr los objetivos, y también se trate de implementar un buen sistema de control, para verificar las actividades de la organización.

Finalmente, en lo que refiere a la dimensión control, se puede afirmar que este también tendría una relación significativamente con la calidad de servicio, la cual se debe principalmente a que el colaborador no agilizaría el mecanismo de gestionar y administrar eficientemente las actividades y responsabilidades institucionales, así mismo no suele optimizar los recursos humanos, económicos y tecnológicos para una mayor productividad y un servicio altamente competitivo. En consecuencia, el éxito de la gestión administrativa se mide en función a los resultados obtenidos. Para estos resultados, es importante definir durante la etapa de planificación los indicadores claves de gestión de esa manera se pueda medir los resultados y visualizar el cambio a favor de la institución.

CONCLUSIONES

- Actualmente existe una relación significativa entre la planeación y la calidad de servicio que se brinda en el municipio de Hualgayoc, 2019. Pues según los colaboradores del Municipio de Hualgayoc el 61% afirma que los superiores jerárquicos si programan las metas en función a los objetivos institucionales, el 51% afirman que sus superiores jerárquicos no difunden a todo el personal de sus áreas la programación de las metas para que se sientan comprometidos con dicho logro, pues mencionaron que por lo general esta información únicamente la conoce la alta dirección y en algunos casos la secretaria de cada área de trabajo; además, el 54% mencionó que la entidad no motiva a sus colaboradores para que estos propongan mejoras en los procesos administrativos.

- En el municipio Hualgayoc, existe una relación significativa entre la organización y la calidad del servicio que brinda dicha entidad, pues según la población encuestada, el 64% mencionaron que, usualmente no todos colaboradores intervienen en el diseño organizacional de la institución, considerando de que esta labor únicamente la ejecuta personal de la alta dirección; el 51% afirmó que los puestos de trabajo que ocupan los funcionarios públicos no estarían alineados a su diseño organizacional, el 44% mencionó que, en los puestos de trabajo sí se definen las tareas que el trabajador debe de cumplir, las cuales además, son contempladas en la firma de su contrato de trabajo. Finalmente, el 100% de los colaboradores afirman que la institución no comunica a los trabajadores sobre el plan estratégico institucional.

- A la fecha en el municipio de Hualgayoc existe una relación significativa entre la dirección y la calidad del servicio que brinda la institución en estudio; pues según el 67% de los colaboradores aseguraron que sus directivos no reconocen el desempeño de los trabajadores y si lo hacen es muy esporádico; el 46% asegura que dentro de la entidad hay personal calificado, sin embargo este tipo de personal permanece en cargos de subordinados, mientras que muchos de los altos directivos tendrían una preparación inferior; asimismo, el 74% aseguran que la entidad no brinda capacitación sus colaboradores, por último el 51% de la población encuestada manifestó que sienten que en la entidad no existe un buen clima laboral, por las perezas entre compañeros de trabajo, enemistades, malos entendidos, disconformidad con los salarios y/o responsabilidades.

- En el municipio de Hualgayoc existe una relación significativa entre el control y la calidad del servicio que brinda dicha entidad; pues el 57% de los encuestados afirmaron que en la institución no se realiza un seguimiento de las tareas asignadas al personal, el 77% aseveró que la entidad no cuenta con un mecanismo para recoger las sugerencias, quejas y reclamos de los trabajadores, indicando que el colaborador ni siquiera suele quejarse públicamente o con la alta dirección a menudo las quejas y reclamos quedan entre compañeros de trabajo o en casos extremos si llega a oídos del jefe inmediato.

RECOMENDACIONES

- a) Es responsabilidad de los directivos del municipio difundir la programación de las metas, además, de promover la participación de todos los colaboradores de la organización, a fin de que estos también se sientan motivados e involucrados en el cumplimiento a los objetivos y metas trazadas por la entidad.
- b) La alta dirección debería de realizar un diagnóstico sobre la estructura orgánica de la entidad, con la finalidad de que el colaborador ocupe el puesto de trabajo de acuerdo a su perfil profesional o a sus habilidades técnicas, generando así un mayor compromiso para el logro de los fines propuestos.
- c) La alta dirección del municipio de Hualgayoc, generar una selecta selección del personal de trabajo, en donde además se agasaje el desempeño de los mismos a través de reconocimientos, capacitaciones, incentivos, programas de soporte para mejorar las habilidades operativas de los trabajadores, acercándolos al uso de las tecnologías de la información y comunicación y a través de programas de desarrollo de habilidades sociales que fortalezca el factor socio emocional de los mismos.
- d) Cada jefe inmediato debería de fiscalizar y evaluar más seguido a su personal que tienen a cargo, a fin de cerciorarse que estos estén cumpliendo con las tareas asignadas, además, de prestar mucha atención a las posibles quejas y reclamos por parte de los mismos.

FUENTES DE INFORMACIÓN

- Alvarado, E. y Cevallos, G. (2015). *Gestión administrativa y calidad de servicio en la Dirección General de Control y Supervisión de Comunicaciones del Ministerio de Transportes y Comunicaciones*.
- Anzolar, S. (2002). *Administración de pequeñas Empresas*. México: Segunda edición.
- Bachenheimer, H., & Valencia, L. (2010). *Definición de Términos: Administración de Empresas*. Colombia.
- Benavides, J. (2004). *Planeación en Administración*. México.
- Dávila, B., Coronado, M. E., & Cáceres, J. A. (2012). *Las dimensiones de la calidad del servicio en el proceso de distribución y comercialización de energía eléctrica*. México.
- Duque, J. (2005). *Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición*. Colombia.
- Hernández, R. (2014). *Metodología de la investigación*. México.
- Koontz, H., & Weihrich, H. (1996). *Administración, Una Perspectiva Global*. México.

Sandoval, P. (2002). *La Calidad en el servicio al cliente, una ventaja competitiva para las empresas*. México.

Stoner, J., & Freeman, E. (1996). *Administración*. México, Naucalpan de Juárez, México: Sexta edición.

Tipian, M. (Julio de 2017). *Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio a usuarios de la Dirección General de Protección de Datos Personales de Minjus*. Lima, Perú.

ANEXOS

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUALGAYOC 2019

Buen día, el presente cuestionario tiene por objetivo conocer su opinión respecto a la gestión administrativa, por lo cual agradezco que responda a las preguntas formuladas con mucha sinceridad, gracias. Recuerde usted, que el presente cuestionario es anónimo.

I. INSTRUCCIONES: Para ello se le agradecerá leer cuidadosamente cada pregunta y marque con (x) el grado que usted piensa que se encuentra la entidad en cada uno de los enunciados mencionados a continuación Marque con un aspa “X”,

Tabla de valoración	
1	Totalmente de acuerdo
2	En desacuerdo
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4	De acuerdo
5	Totalmente de acuerdo

GESTIÓN ADMINISTRATIVA						
DIMENSIÓN: PLANEACIÓN						
N°	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
1.	¿Considera usted que los superiores jerárquicos deben programar las metas en función a los objetivos institucionales y hacer el seguimiento respectivo para el logro de las metas?					
2.	¿Cree usted que los superiores jerárquicos deben de difundir e instruir a todo el personal de sus áreas la programación de las metas para que se sientan comprometidos con dicho logro?					
3.	¿Considera usted que la institución, debe motivar al personal a proponer mejoras en los procesos Administrativos?					
4.	¿Considera usted importante que los superiores Jerárquicos deben de tener la capacidad de manejar y/o solucionar los conflictos a fin de que no perjudiquen el logro de las metas?					
DIMENSIÓN: ORGANIZACIÓN						
N°	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
5.	¿Considera usted importante que todo el personal intervenga en el diseño organizacional que se quiere implementar en la institución?					
6.	¿Considera usted que los puestos de trabajo deben estar alineados a su diseño organizacional?					
7.	¿Considera usted que en los puestos de trabajo se deben de definir las tareas que el trabajador debe de cumplir para el óptimo desarrollo de sus actividades. ?					
8.	¿Considera usted importante que la institución comunique a los trabajadores la visión, misión, objetivos, estructura de la organización?					

DIMENSIÓN: DIRECCIÓN						
N°	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
9.	¿Cree usted que es importante, el reconocimiento en el desempeño de los trabajadores para cumplir con las metas programadas?					
10.	¿Considera usted que la institución debe promover la rotación del personal que le permita su desarrollo personal en logro de las metas establecidas?					
11.	¿Considera usted que es importante contar con un programa de capacitación acorde con las necesidades de cada área de trabajo?					
12.	¿Cree usted que el buen clima laboral existente en la institución contribuye en el compromiso del trabajador con el cumplimiento de las metas asignadas?					
DIMENSIÓN: CONTROL						
N°	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
13.	¿En la institución deben efectuarse seguimientos de las tareas asignadas al personal?					
14.	¿Cree usted que la institución debe tener un mecanismo para recoger las sugerencias, quejas y reclamos de los trabajadores?					
15.	¿Considera usted que la implementación de la tecnología permitirá ejercer un mayor control en los trabajadores para el cumplimiento de las meta?					
CALIDAD DE SERVICIO						
DIMENSIÓN: ELEMENTOS TANGIBLES						
N°	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
16.	¿Cree usted que la institución debe brindar medidas que conlleven al bienestar físico del trabajador?					
17.	¿Considera usted que la institución deba proporcionar materiales de seguridad al trabajador para efectuar labores riesgosas?					
18.	¿Cree usted que la institución debe normar el nivel de ruido de las oficinas a fin de no perturbar el buen desempeño de sus trabajadores?					
DIMENSIÓN: FIABILIDAD						
N°	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
19.	¿Cuando se le presenta algún problema en la institución, muestra un sincero interés en solucionarlo?					
20.	¿Usted como trabajador cumple con los plazos de trámites establecidos?					
21.	¿El personal que labora debe proporcionar información actualizada y confiable de los servicios que brindan?					
DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA						
N°	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
22.	¿Usted como personal que labora comunica a los usuarios cuando concluirá la realización del servicio?					

23.	¿Usted cree que la institución debe mantener una política de mejora en los tiempos de atención al usuario?					
24.	¿Usted cree que la institución debe implementarse de sistemas tecnológicos para mejorar la capacidad de respuesta a los usuarios?					
DIMENSIÓN: SEGURIDAD						
N°	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
25.	¿Considera que la institución debe contar con trabajadores capacitados para desempeñar sus funciones?					
26.	¿Usted como personal que labora cree que los usuarios se sienten seguros en sus trámites realizados con la institución?					
27.	¿Usted como trabajador tiene conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los usuarios?					
DIMENSIÓN: EMPATÍA						
N°	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
28.	¿Usted como personal que labora en la institución, es amables con los Usuarios?					
29.	¿Usted siempre está dispuesto a ayudar a los usuarios en cuanto al servicio que usted brinda en la institución?					
30.	¿Usted facilita el acceso a la información completa a los usuarios, con un lenguaje comprensible?					

Gracias por su colaboración

Tabla 2. Matriz de consistencia

P. GENERAL	O. GENERAL	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p>P.G: ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio que brinda la municipalidad provincial de Hualgayoc 2019?</p> <p>P.S:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ¿Qué relación existe entre la planeación y la calidad del servicio que brinda la municipalidad provincial de Hualgayoc 2019? - ¿Qué relación existe entre la organización y la calidad del servicio que brinda la municipalidad provincial de Hualgayoc 2019? - ¿Qué relación existe entre la dirección y la calidad del servicio que brinda la municipalidad provincial de Hualgayoc 2019? - ¿Qué relación existe entre el control y la calidad del servicio que brinda la municipalidad provincial de Hualgayoc 2019? 	<p>O.G: Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad del servicio que brinda la municipalidad provincial de Hualgayoc 2019.</p> <p>O.S:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Determinar la relación que existe entre la planeación y la calidad del servicio que brinda la municipalidad provincial de Hualgayoc 2019. -Conocer la relación que existe entre la organización y la calidad del servicio que brinda la municipalidad provincial de Hualgayoc 2019. -Establecer la relación que existe entre la dirección y la calidad del servicio que brinda la municipalidad provincial de Hualgayoc 2019. -Determinar la relación que existe entre el control y la calidad del servicio que brinda la municipalidad provincial de Hualgayoc 2019. 	<p>Gestión administrativa: Anzola (2002) acapara los procesos que se ejecutan para alcanzar un correcto desempeño organizacional, dicho de otra manera, es considerado como el conjunto de acciones encaminadas hacia el logro de objetivos y metas institucionales, el cual se alcanza a través de los procesos administrativos.</p> <p>Calidad de servicio: Devoto (2012) menciona que la calidad de servicio es el resultado final de la valoración de sus expectativas que genera el consumidor, referente a un determinado bien y/o servicio.</p>	<p>H.G: La gestión administrativa se relaciona significativamente con la calidad del servicio que brinda la municipalidad provincial de Hualgayoc 2019.</p> <p>H.S:</p> <ul style="list-style-type: none"> H.1. La planeación se relaciona significativa con la calidad del servicio que brinda la municipalidad provincial de Hualgayoc 2019. H.2. La organización se relaciona significativa con la calidad del servicio que brinda la municipalidad provincial de Hualgayoc 2019. H.3. La dirección se relaciona significativa con la calidad del servicio que brinda la municipalidad provincial de Hualgayoc 2019. H.4. El control se relaciona significativa con la calidad del servicio que brinda la municipalidad provincial de Hualgayoc 2019. 	<p>Variable Independiente:</p> <p>X= Gestión administrativa</p> <p>Variables dependiente:</p> <p>Y= Calidad de servicio</p>	<p>Tipo de investigación: Aplicada</p> <p>Enfoque: cuantitativo</p> <p>Nivel de investigación: Correlacional</p> <p>Método de la investigación: Analítico y sintético</p> <p>Diseño de la investigación: Transversal y no experimental</p> <p>Muestra: 39 colaboradores</p>