



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

TESIS

**"GESTION ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE LOS
SERVICIOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN
SEBASTIAN, CUSCO - 2020"**

PRESENTADO POR:

BACH. HUAHUACHAMPI ASARPAY OLIVER ANDY

**PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACION Y NEGOCIOS INTERNACIONALES**

ASESOR:

MG. EDUARDO YGNACIO ARRAYA CELIS

CUSCO - PERÚ

2021

DEDICATORIA

Dedico este trabajo de investigación a mis padres (+) Jesús Ubaldo y Giovana hermanos quienes inspiraron para poder concluir este trabajo de investigación en memoria de mi padre quien con su ejemplo me enseñó a ser humano.

OLIVER ANDY HUAHUACHAMPI ASARPAY.

AGRADECIMIENTO

Agradecer a Dios por darme vida, Mi Alma Mater, Universidad Alas Peruanas por darme los alcances y poder lograr mis objetivos académicos.

A la Municipalidad Distrital de San Sebastián por brindarme todas las facilidades y poder colaborar con este trabajo de investigación y concluir satisfactoriamente.

OLIVER ANDY HUAHUACHAMPI ASARPAY.

INDICE

DEDICATORIA.....	ii
------------------	----

AGRADECIMIENTO.....	v
ÍNDICE DE TABLAS	vi
ÍNDICE DE GRÁFICOS	vii
PRESENTACIÓN	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
INTRODUCCION	x
CAPITULO I	1
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1. Descripción de la realidad Problemática	1
1.2. Formulación Del Problema	2
1.2.1. Problema General	2
1.2.2. Problemas Específicos	2
1.3. Objetivos de la Investigación.....	3
1.3.1. Objetivo General.	3
1.3.2. Objetivos Específicos.	3
1.4. Hipótesis y Variables de la Investigación	3
1.4.1. Hipótesis General.....	3
1.4.2. Hipótesis Específicas	3
1.4.3. Variables de la Investigación.....	4
1.4.3.1. Definición conceptual.	4
1.4.3.2. Definición operacional.	4
1.4.3.3. Operacionalización de las variables.	5
1.5. Metodología de la Investigación	7
1.5.1. Tipo y Nivel de la Investigación	7
1.5.2. Método y Diseño de la Investigación.....	7
1.5.3. Población y Muestra de la Investigación	8
1.5.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	9
1.5.5. Justificación, Importancia y Limitaciones de la Investigación.....	9
CAPITULO II	11
MARCO TEORICO.....	11
2.1. Antecedentes de la investigación	11
2.1.1. Antecedentes internacionales.	11
2.1.2. Antecedentes nacionales.	13

2.2. Bases Teóricas.....	16
2.2.1. Gestión Administrativa.....	16
2.3. Definición de términos básicos.....	36
CAPITULO III	40
PRESENTACION, ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS	40
3.1. Resultados	40
3.1.1. Niveles de gestión administrativa.	40
3.2. Estadística inferencial.....	51
3.2.1. Prueba de Hipótesis general.	54
3.2.2. Prueba de Hipótesis específicas.	55
CONCLUSIONES.....	59
RECOMENDACIONES	60
Referencia bibliográfica	61
ANEXOS	65
Anexo 1: Matriz de consistencia.....	66
Anexo N° 02: Cuestionario	67
Anexo N° 03: Cuestionario	69

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Población de estudio en la municipalidad.....	9
Tabla 2: Niv. de la Gestión Administrativa según los trabajadores en el 2020.....	40
Tabla 3: Niv. de Planeación según los trabajadores en el año 2020.....	41
Tabla 4: Niv. de Organizacion según los trabajadores en el año 2020.....	42
Tabla 5: Niv. de Intergracion según los trabajadores en el año 2020.....	43
Tabla 6: Niv. de Direccion según los trabajadores en el año 2020.....	44
Tabla 7: Niv. de Control según los trabajadores en el año 2020.....	45
Tabla 8: Niv. de Calidad de Servicio según los trabajadores en el año 2020.....	46
Tabla 9: Niv. de Evidencias Fisicas según los trabajadores en el año 2020.....	47
Tabla 10: Niv. de Fiabilidad según los trabajadores en el año 2020.....	48
Tabla 11: Niv. de Interaccion Personal según los trabajadores en el año 2020....	49
Tabla 12: Niv. de Politicas según los trabajadores en el año 2020.....	50
Tabla 13: Coeficiente de correlación.....	53
Tabla 14: Correlación entre la gestión administrativa y calidad del servicio.....	54
Tabla 15: Correlación entre planeación y la variable calidad del servicio.....	55
Tabla 16: Correlación entre organización y la variable calidad del servicio.....	56
Tabla 17: Correlación entre integración y la variable calidad del servicio.....	57
Tabla 18: Correlación entre dirección y la variable calidad del servicio.....	58
Tabla 19: Correlación entre control y la variable calidad del servicio.....	57

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Grafico 1.- Niveles de Gestión Administrativa.....	41
Grafico 2.- Niveles de Planeación.....	42
Grafico 3.- Niveles de Organización.....	43
Grafico 4.- Niveles de Integración.....	44
Grafico 5.- Niveles de Dirección.....	45
Grafico 6.- Niveles de Control.....	46
Grafico 7.- Niveles de Calidad de Servicio.....	47
Grafico 8.- Niveles de Evidencias Físicas.....	48
Grafico 9.- Niveles de Fiabilidad.....	49
Grafico 10.- Niveles de Interacción Personal.....	50
Grafico 11.-Niveles de Políticas.....	51

PRESENTACIÓN

SEÑOR DIRECTOR DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES – UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS – FILIAL CUSCO.

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Carrera Profesional de Administración y Negocios Internacionales de la UAP, Pongo a vuestra consideración el Plan de Tesis Titulado “**GESTION ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN SEBASTIAN, CUSCO - 2020**”

” Para optar el Título: Licenciado en Administración y Negocios Internacionales.

La Municipalidad Distrital de San Sebastián, de la Ciudad del Cusco se pudo percatar de algunas problemáticas en el desempeño de las funciones y responsabilidades dentro de la municipalidad y como también una poca capacitación para una mejor ejecución de los proyectos. En tal sentido se pudo observar que los recursos de la municipalidad retornan al tesoro público esto debido a una baja gestión para el desarrollo de la ciudadanía.

Las funciones nuevas dentro de la institución requieren una mayor capacidad para el cumplimiento de los resultados, una gestión con mas control, mayor capacitación especializada de los servidores públicos, y con la finalidad de procurar una gestión comprometida con los servicios a los usuarios, problemática de la gestión administrativa y su relación en calidad del servicio del usuario encontrada en la Municipalidad Distrital de San Sebastián - Cusco.

Por ello es la necesidad de implementar sistemas de gestión administrativa que ayuden a la calidad y que estos se vean reflejados para la sociedad.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación denominado Gestión Administrativa y Calidad de Servicio de la Municipalidad Distrital de San Sebastián en el año 2020 durante un periodo de cambios de tipo político, tanto social y como también lo económico para mejorar la productividad de los trabajadores. El lado humano de suma importancia en este proceso de transformación, como potencial humano se desenvuelven socialmente y tienen estilos de vida según su formación y entorno social, que influye en la Calidad de Servicio de la institución, por esta razón nace el interés de estudiar la siguiente interrogante ¿Existe relación entre Gestión Administrativa y Calidad de Servicio de la Municipalidad Distrital de San Sebastián en el año 2020?

Por ello este presente trabajo de investigación ayudara a determinar la relación existente entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de la municipalidad distrital de san Sebastián en el año 2020. Y así poder identificar las características más resaltantes en el nivel de gestión de la municipalidad distrital de San Sebastián.

La investigación tiene como razón plantear estrategias para la mejora de la calidad procurando un cambio de pensamiento tradicional y aceptar los cambios dentro de la institución y así lograr un mejor servicio que es la razón fundamental y principal para el correcto funcionamiento de la sociedad.

ABSTRACT

The present research work called Administrative Management and Quality of Service of the District Municipality of Sebastián in the year 2020 during a period of economic, social and political changes to improve the productivity of workers. The human group of utmost importance in this process of change, as human potential they develop socially and have lifestyles according to their training and social environment, which influences the Quality of Service of the institution, for this reason the interest is born to study the next question Is there a relationship between Administrative Management and Quality of Service of the District Municipality of San Sebastián in the year 2020?

Therefore, the research work was to determine the relationship between administrative management and the quality of service of the district municipality of San Sebastián in the year 2020. And to be able to identify the most outstanding characteristics at the management level of the municipality under study.

Research as a fundamental reason is to propose strategies for quality improvement, achieving the change of a traditional thought and accepting changes within the institution and thus be able to achieve a better service within the community, which is the fundamental and main reason for the correct functioning of society.

INTRODUCCION

El trabajo de investigación denominado Gestión Administrativa y Calidad de Servicio de la Municipalidad Distrital de San Sebastián en el año 2020.

Los servidores del Municipio es de suma importancia en este proceso de cambio, como potencial humano se desarrollan socialmente y tienen estilos de vida según su formación y entorno social, esto hará que influye en todo o algo la Calidad de Servicio de la institución, allí el interés para la siguiente interrogante ¿Existe una relación entre Gestión Administrativa y Calidad de Servicio de la Municipalidad Distrital de San Sebastián en el año 2020?

Frente a ello el objetivo de la investigación fue: Determinar la relación que existe entre la Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio de la Municipalidad Distrital de San Sebastián alcanzando un servicio y caracterizar el nivel de Gestión Administrativa del municipio.

La principal razón de la investigación es generar y plantear estrategias para mejorar la Calidad de Servicio, cambiando una razón de pensar tradicional y obsoleto, y aceptar los cambios que se están operando dentro de la institución, una buena Gestión Administrativa favorece a los objetivos logrando un mejor servicio a la comunidad, siendo razón de existir de los municipios para el desarrollo de la sociedad.

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA

Un estudio realizado por el Instituto Latinoamericano del Caribe de Planificación Económica y Social realiza un diseño de un sistema de medición de desempeño para evaluar la gestión municipal, la gestión administrativa municipal en diversos países del mundo como los Estados Unidos, Gran Bretaña, Australia, entre otros, muestran algunos beneficios sobre la necesidad de la medición de desempeño en los servicio que ofrecen las municipalidades, demostrando que ha favorecido para un benéfico para la calidad de los servicio prestados hacia la sociedad.

El Instituto Latinoamericano y del Caribe, comenta que en el contexto latinoamericano hay una necesidad progresiva de tendencia de lograr un conocimiento para la gestión administrativa y de mejorar sus procesos internos para generar soluciones para una mejor calidad de servicio para la sociedad.

Hoy en día resalta el concepto ciudadano cliente, este nuevo ejemplo enfrenta a la Municipalidad Distrital de San Sebastián, con ciudadanos más informados de sus derechos y sus obligaciones con la municipalidad, donde no solo demandan una gestión transparente, sino una gestión de calidad en la prestación de los servicios.

Según el informe de Gestión 045/ MDS/2020 de la Municipalidad Distrital de San Sebastián, de la Ciudad del Cusco nos indicó un escaso desempeño de sus funciones, así como en la escasa capacidad y gestión para realizar y ejecutar los proyectos sociales para los ciudadanos. En ese sentido se aprecia que a pesar que cuentan con recursos económicos en su presupuesto, pero gran parte de estos

recursos retornan al Tesoro Público debido a la escasa gestión de gasto para hacer buenos servicios de calidad a los usuarios.

Las nuevas funciones que se demandan a las organizaciones municipales, es necesario una mayor capacidad para el cumplimiento de los resultados, una gestión más controlada y rigurosa, mayor capacitación especializada de los servidores públicos, problemática de una gestión administrativa y su relación en calidad del servicio del usuario encontrada en la Municipalidad Distrital de San Sebastián - Cusco.

Por ello es necesario implementar sistemas de gestión administrativa que mejoren la calidad y que estos se vean reflejados en la sociedad. Según el RI (2020) el reglamento interno de trabajo (RIT) de la Municipalidad distrital de San Sebastián, aprobado mediante Ordenanza Municipal N° 13-2020- MDS/Cusco /A. de fecha 30 de julio 2020, que de acuerdo al artículo 2 tiene como finalidad: Reconocer y estimular la puntualidad, asistencia y eficiencia de los servidores públicos. Generar la información oportuna sobre las necesidades que requiera los usuarios en este sentido la sociedad.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Problema General

¿En qué medida la Gestión Administrativa influye en la calidad de servicios en la Municipalidad Distrital de San Sebastián, Cusco, en el año 2020?

1.2.2. Problemas Específicos

PE1. ¿De qué manera el planeamiento influye en la calidad de servicios en la Municipalidad Distrital de San Sebastián, Cusco, en el año 2020?

PE2. ¿De qué manera la Estructura Formal influye en la Calidad de Servicios en la Municipalidad Distrital de San Sebastián, Cusco, en el año 2020?

PE3. ¿De qué manera el Estilo Gerencial influye en la Calidad de Servicios en la Municipalidad Distrital de San Sebastián, Cusco, en el año 2020?

1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1. Objetivo General.

Demostrar que la Gestión Administrativa influye en la Calidad de los Servicios de la Municipalidad Distrital de San Sebastián, Cusco, en el año 2020.

1.3.2. Objetivos Específicos.

OE1. Determinar como el Planeamiento influye en la Calidad de los Servicios de la Municipalidad Distrital de San Sebastián, Cusco, en el año 2020.

OE2. Determinar cómo la Estructura Formal influye en la Calidad de los Servicios de la Municipalidad Distrital de San Sebastián, Cusco, en el año 2020.

OE3. Determinar como el Estilo gerencial cómo influye en la Calidad de los Servicios de la Municipalidad Distrital de San Sebastián, Cusco, en el año 2020.

1.4. HIPÓTESIS Y VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1. Hipótesis General

La Gestión Administrativa influye significativamente en la Calidad de los Servicios en la Municipalidad Distrital de San Sebastián, Cusco, en el año 2020.

1.4.2. Hipótesis Específicas

H1. El Planeamiento influye significativamente en la Calidad de los Servicios en la Municipalidad Distrital de San Sebastián, Cusco, en el año 2020.

H2. La Estructura Formal se adecuará, entonces influye significativamente en la Calidad de los Servicios dentro de la Municipalidad Distrital de San Sebastián, Cusco, en el año 2020.

H3. El Estilo Gerencial influye significativamente en la Calidad de los Servicios en la Municipalidad Distrital de San Sebastián, Cusco, en el año 2020.

1.4.3. Variables de la Investigación

Variable Independiente: Gestión administrativa

Variable Dependiente: Calidad de servicio

1.4.3.1. Definición conceptual.

Variable Independiente: Gestión administrativa.

La gestión administrativa se puede explicar que es el proceso de acoplamiento de los recursos para que se pueda dar una máxima productividad, eficacia, eficiencia y aptitud para que se logren los objetivos de su entidad. (Munch 2010, p. 23).

Variable Dependiente: Calidad de servicio.

La calidad de servicio implica disponer de un stock suficiente que garantice, sobre todo, la atención y ofrezca productos de calidad, atendiendo cambios y devoluciones, para lo cual se debe atender de forma rápida en las cajas y proporcionar al usuario información sin errores (Vázquez et al, 1996, p. 12).

1.4.3.2. Definición operacional.

Variable independiente: Gestión administrativa

La variable gestión administrativa se medirá con un instrumento con 20 ítems para sus 05 dimensiones: para la dimensión planeación del ítem 01 al ítem 04, para la dimensión organización del ítem 05 al ítem 08, para la dimensión integración del ítem 09 al ítem 12, para la dimensión dirección del ítem 13 al ítem 16 y para la dimensión control del ítem 17 al ítem 20.

Variable dependiente: Calidad de servicio.

La variable calidad de servicio se medirá con un instrumento con 20 ítems para sus 04 dimensiones: para la dimensión evidencias físicas del ítem 01 al ítem 05, para la dimensión fiabilidad del ítem 06 al ítem 10, para la dimensión interacción personal del ítem 11 al ítem 15 y para la dimensión políticas del ítem 16 al ítem 20.

1.4.3.3. Operacionalización de las variables.

a) Operacionalización de la variable gestión administrativa

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles
D1: Planeación	Planificación y Proyección a futuro	1; 2; 3; 4;	Escala ordinal	Alto 74 – 100
	Obtención de resultados		Escala de Likert:	
D2: Organización	Diseñar estructuras y procesos	5; 6; 7; 8;	Totalmente en desacuerdo (TD)	Moderado 47 – 73
	Organización de funciones y responsabilidades		En Desacuerdo (ED)	
D3: Integración	Técnicas de simplificación administrativa		Indiferente (I)	Bajo 20 – 46
	Recursos humanos materiales logísticos	9; 10; 11; 12;	De acuerdo (DA) Totalmente de acuerdo (TA)	
D4: Dirección	Recursos económicos			
	Proceso administrativo	13; 14;		
D5: Control	Conducción	15; 16;		
	Orientación			
D5: Control	Liderazgo			
	Evaluación de resultados	17; 18;		
D5: Control	Corregir desviaciones	19; 20.		
	Prevención de resultados			
D5: Control	Mejora de las operaciones			

Elaboración Propia: Huahuachampi Asarpay Oliver Andy

b) Operacionalización de la variable calidad de servicio

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles
D1: Evidencias físicas	Mobiliario Equipamiento Infraestructura Limpieza	1, 2, 3, 4; 5	Escala ordinal	Alto 74 – 100
D2: Fiabilidad	Productos de calidad Atención de cambios Atención de devoluciones Atención rápida		Escala de Likert: Totalmente en desacuerdo (TD)	Moderado 47 – 73
	Respuesta del personal El personal es amable El personal transmite seguridad	11, 12;	En desacuerdo (ED) Indiferente (I) De acuerdo (DA)	Bajo 20 – 46
D3: Interacción personal	El personal transmite confianza El personal con conocimientos suficientes	13; 14; 15	Totalmente de acuerdo (TA)	
	Productos de calidad	16;		
	Productos seguros	17;		
D4: Políticas	Productos de prestigio	18;		
	Productos perecederos	19;		
		20.		

Fuente: Elaboración propia: Huahuachampi Asarpay Oliver Andy

1.5. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

1.5.1. Tipo y Nivel de la Investigación

a) Tipo de Investigación

El tipo investigación es básica por que se busca el conocimiento mediante el descubrimiento, con la finalidad de incrementar los conocimientos verificando la gestión administrativa y la calidad de servicio del usuario de la Municipalidad distrital de San Sebastián Cusco 2020.

b) Nivel de la Investigación

La naturaleza No Experimental de la investigación y de sus variables de estudio, la investigación es elegida como Descriptivo – Correlacional; el cual, nos permitió abordar las variables de estudio.

1.5.2. Método y Diseño de la Investigación.

a) Método de la Investigación

Esta investigación emplea el método hipotético–deductivo, por lo que nos conllevar a nuevos conocimientos, teniendo en cuenta otros ya establecidos y validados que gradualmente son sometidos a deducciones. En tal sentido Vizquerra, 1998 (citado en Valderrama, 2015, p. 97) explica que a partir de una observación se puede un problema plantear, el cual puede devenir a una teoría a través la inducción, partiendo de un marco teórico se plantea una Hipótesis mediante un razonamiento deductivo que luego se intenta validar empíricamente. En este caso, va a permitir contar con nuevas ideas acerca de gestión administrativa y la calidad de servicio del usuario en la Municipalidad distrital de San Sebastián Cusco 2020.

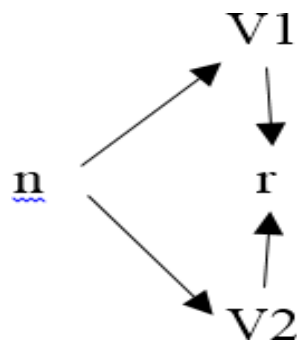
b) Diseño de la Investigación

El diseño de la investigación fue no experimental, debido a que las variables en estudio no se llegaron a manipular (Hernández, 2014, p. 28).

El estudio fue de alcance temporal transversal debido a que el instrumento se aplicó una única vez. Según Hernández et al., (2014, p. 151), indica un estudio trasversal

tiene como propósito “describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como tomar una fotografía de algo que sucede”.

Esquema del diseño:



Dónde:

n: Población

V1: Gestión administrativa

r: Coeficiente de correlación

V2: Calidad de los Servicios

1.5.3. Población y Muestra de la Investigación

a) Población

La población estará conformada por el 100% que son en la totalidad 75 trabajadores entre el personal administrativo y Operativo, de la Municipalidad distrital de San Sebastián Cusco 2020.

b) Muestra

La muestra de la presente investigación comprende al personal:

Tabla1:

Población de estudio en la municipalidad distrital de San Sebastián

	Personal	Total, por oficina (Jul – nov.)
01) Profesional (23 servidores),	23
02) Técnicos (32 servidores)	32
03) Auxiliares	20
	Total	75

n = 75 Trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Sebastián. .

1.5.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.

a) Técnicas

La técnica que se utilizó, fue la Encuesta.

b) Instrumentos

La encuesta es el instrumento que se utilizó el mismo, que se elaboró teniendo en cuenta las teorías de cada una de las variables y para la eficiente y efectiva aplicación se tuvo que utilizar el dialogo cara a cara con el entrevistado.

1.5.5. Justificación, Importancia y Limitaciones de la Investigación.

a) Justificación

El presente trabajo de investigación se justifica, el gran valor de los conocimientos científicos alcanzados por los investigadores en el ámbito de la ciencia de la Administración, como temas de estudio como es el análisis, de la Municipalidad Distrital de San Sebastián de la Ciudad del Cusco.

La investigación en mención radica, que a través del proceso de investigación científica y el uso del método de la investigación, permitió abordar el tema de

estudio y contrastar la Hipótesis y establecer las principales recomendaciones y conclusiones; los mismos que servirán como modelos para mejorar la Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio en la Municipalidad Distrital de San Sebastián en la Ciudad del Cusco en el año 2020.

b) Importancia

La Municipalidad Distrital de San Sebastián, de la Ciudad del Cusco. Es un Gobierno Local que tiene por objeto administrar y desarrollar servicios de Gestión administrativa con los fondos públicos. Sus funciones se regulan por el contenido en la Ley de Municipalidades con sus modificaciones. Opera con autonomía económica, financiera y administrativa, tiene patrimonio propio y duración indeterminada. La importancia de una gestión Administrativa y Calidad de Servicio, con sus principales indicadores.

c) Limitaciones

Limitaciones durante el proceso de investigación no hubo, toda vez, al estar involucrado, cabe precisar, que consideramos que alguna limitación que no fueron tan relevantes como, el tiempo para concretar las actividades de avance de la investigación, algunos materiales, y de acceso a la información, dada la actividad ardua diaria de la entidad de estudio, entre otros.

CAPITULO II

MARCO TEORICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1. Antecedentes internacionales.

Según Santiago (2016) en La gestión administrativa en la conformidad del cliente en la Municipalidad del Manabí. Estudio realizado en la Universidad Regional Autónoma de los Andes, Ecuador, de nivel correlacional, de diseño no experimental transversal, de enfoque cuantitativo, con una muestra de 421 clientes tomados al azar mediante una encuesta, se contó con dos instrumentos validados y confiabilidades. El objetivo de la investigación fue determinar la conformidad del cliente en la gestión administrativa que realiza los trabajadores en el Municipio, La investigación llegó a la conclusión que la conformidad del cliente tiene una alta correlación positiva y significativa con la gestión administrativa, con un valor de rho Spearman de 0,816, $p\text{-valor} < 0,05$. Además, indicaron que el control es un factor importante a tomar cuenta en los procesos de gestión administrativa.

Casanova y Torrealba (2015) realizaron la investigación Factores de la gestión administrativa y la motivación de logro en los trabajadores de un Instituto Superior. Estudio hecho en la Universidad de la Costa Sur de Barranquilla, Colombia. El estudio fue de nivel tipo descriptivo, de diseño no experimental Transaccional, con una población de 87 trabajadores con muestreo aleatorio, se tomó un cuestionario con 32 preguntas mediante una encuesta. El objetivo del estudio fue determinar los factores que se relacionan con la motivación de logro. Al final del estudio se concluyó que entre los factores y la motivación de logro existe una moderada

correlación de Spearman de 0,713, un valor de significancia menor a 0,05, por lo que se aceptó la Hipótesis de los investigadores. Además, se pudo establecer la supervisión es un factor preponderante para que los trabajadores logren sus éxitos laborales e intelectuales.

Así García (2016) en su estudio doctoral Calidad del servicio y la atención del servicio al usuario en la biblioteca comunal de Temuco, Chile. Estudio realizado en la Universidad de Lleida, nivel exploratorio–descriptivo, no experimental, de enfoque cuantitativo, una muestra de 258 usuarios de la biblioteca seleccionados por muestreo probabilístico aleatorio, una encuesta con 34 ítems para las variables de estudio, El objetivo del estudio fue de determinar la relación entre la calidad del servicio y la atención del usuario en la biblioteca de comunal de Temuco. El estudio arrojó que entre ambas variables existe relación directa y positiva mediante la correlación de Spearman de 0,769, y significancia menor a 0,05, por lo que se aceptó la Hipótesis del investigador, además se pudo establecer que la estrategia de gestión guarda íntimamente relación con la atención del usuario.

Según Rojas (2015) en Modelo de satisfacción de usuarios de la Municipalidad de Lo Prado: Análisis de los servicios entregados en edificio consistorial y departamento de desarrollo social, estudio descriptivo, con muestreo por conveniencia y una población de 340 usuarios. El objetivo del estudio fue desarrollar y analizar un modelo que identifique los factores de la organización que influyen en la calidad percibida y la satisfacción de los usuarios que acuden a los servicios que entrega una municipalidad, de modo que apoye la gestión del municipio tanto en los servicios.

La investigación llegó a la conclusión que hay relación a la incapacidad compartida el Estado de Chile y los municipios, de delinear y realizar aspectos estratégicos en la gestión local, relativo a la mejora de los servicios y respecto a la misión de satisfacer a los usuarios de las comunas.

Esta municipalidad se comprometió en su etapa de planificación estratégica, a satisfacer a los vecinos de acuerdo a la calidad de los servicios.

De acuerdo a Hidalgo (2015) en Modelo de gestión para mejorar la calidad de atención al usuario del GADM del Cantón Babahoyo, la muestra de 200 funcionarios

públicos. Tuvo como Hipótesis general de la tesis fue diseñar un modelo de gestión para la mejora de la calidad de atención al usuario del GADM del Cantón Babahoyo: Llegando a la conclusión que el modelo de gestión para mejorar la calidad en la atención al usuario es validado, porque consideran que los procesos actualmente levantados son los más importantes al momento, pero sin embargo es importante en el mediano plazo, considerar la inclusión de todos los aspectos operativos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Babahoyo.

Según Gordon (2013) en La gestión administrativa y la satisfacción de los clientes del servicio de transporte pesado de la ciudad de Tulcán, estudio descriptivo, inductivo-deductivo, con población 3225 comerciantes de la ciudad de Tulcán, registrados en la Cámara de Comercio. Tuvo como objetivo realizar un estudio de la gestión administrativa del servicio de transporte pesado en la ciudad de Tulcán, y su relación en la satisfacción de los clientes, Llegando a la conclusión que la gestión se logra a través de un trabajo seguido con el nivel administrativo en conjunto con el recurso humano para elegir responsabilidades y funciones para los deberes.

2.1.2. Antecedentes nacionales.

Se tiene a Román (2016) en Motivación y calidad del servicio en los trabajadores del Hospital Nacional Dos de Mayo. Investigación realizada en la Universidad San Martín de Porres, del tipo aplicada, de nivel descriptivo-correlacional, no experimental, cuantitativo, con 134 trabajadores elegidos mediante una muestra probabilística a los que se les tomó una encuesta de 25 ítems. Se tuvo como objetivo determinar la relación entre la motivación y la calidad del servicio en los trabajadores del hospital, realizado el estudio el investigador llegó a la conclusión que existe relación alta entre ambas variables de estudio con una rho de Spearman de 0,863, y significativa menor a 0,05, en tal sentido se confirmó la veracidad de la Hipótesis de estudio, además se estableció que la motivación intrínseca es un factor muy esencial para el buen desempeño del trabajador.

Mendoza (2014) en Clima laboral y calidad de servicio al estudiante en I.E.P. Pamer del distrito de San Miguel, Lima, estudio llevado a cabo en la Universidad de Enrique Guzmán y Valle, La Cantuta, de nivel correlacional, no experimental transversal, cuantitativo, el estudio se llevó a cabo con una población de 103 estudiantes con

muestreo probabilístico, a los que se les aplicó una encuesta mediante dos instrumentos validados por juicio de expertos y confiabilidad Alfa de Cron Bach. El objetivo del estudio fue determinar la relación entre el clima laboral y la calidad de servicio al estudiante. Al finalizar el estudio se llegó a la conclusión que existe relación alta y positiva entre el clima laboral y la calidad del servicio al estudiante con una correlación de Pearson de 0,779, por lo que se aceptó la Hipótesis del investigador: También se pudo establecer una relación alta entre el clima laboral y la dimensión fiabilidad.

Según Tejeda (2014) en Gestión administrativa y su mejora en la Municipalidad Distrital Bellavista, Callao, de tipo aplicada, de nivel explicativo y demostrativo, de método inductivo-deductivo, con una muestra por muestreo estratificado de 52 trabajadores, se aplicó al personal directivo, administrativos de la municipalidad distrital de Bellavista-Callao y contribuyentes. Tuvo como objetivo general plantear la gestión administrativa y su mejora en la municipalidad distrital de Bellavista que permita perfeccionar los servicios municipales: Llegando a la conclusión que la toma de decisión, capacitación y modernización administrativa no son conocidos en el ámbito interno, solo se conocen los funcionarios designados y personal de confianza en 55.91 %.

La toma de disposiciones no es una cuestión importante en la gestión gerencial regional y siendo una función estratégica requiere para su atención la participación de las ciencias de la conducta humana destinada a dirigir, mejorar el fortalecimiento de la administración.

De acuerdo a Tirado (2014) en su tesis Gestión administrativa y la calidad de servicio al cliente, en el Colegio Químico Farmacéutico de la Libertad, Trujillo, de tipo explicativo-correlacional, de diseño no experimental transversal, de enfoque cuantitativo, con una muestra de 91 profesionales del gremio. Tuvo como objetivo general de qué manera la gestión administrativa influye en la calidad de servicio al cliente. Llegando a la conclusión que la gestión administrativa influye de manera directa buena y positiva con una correlación de rho Spearman de 0,715, y significativa menor a 0,05 con la calidad de servicio del colegio de farmacéutico.

Según Arrué (2014) en Análisis de la calidad del servicio de atención en la oficina desconcentrada de OSIPTEL Loreto desde la percepción del usuario período junio

a setiembre de 2014, estudio de tipo no experimental, de nivel descriptiva y diseño no experimental transversal, con una muestra de 196 usuario de acuerdo al número de orientaciones personales realizadas en la oficina desconcentrada del OSIPTEL Loreto en el período de junio a setiembre del 2014. Tuvo como objetivo general evaluar la calidad del servicio de atención a usuarios de la oficina desconcentrada del OSIPTEL Loreto. Llegando a la conclusión en base a todos los usuarios tomados en cuenta para el estudio tuvieron una percepción del rango de satisfacción baja (62 %), siendo este nivel de que podría considerarse como adecuado para el usuario, pero no suficiente en cuanto al servicio recibido en todas las atenciones de las oficinas desconcentrada del OSIPTEL.

Según Ninamango (2014) en Percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza en enero del 2014, estudio descriptivo observacional transversal, presenta como objetivo general describir la percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna, con muestreo no probabilística de 230 usuarios de los consultorios externos. Llegando a la conclusión que la insatisfacción es de nivel 32 %, considerándose baja o no adecuada con respecto a la satisfacción del usuario en el proceso de atención a los usuarios en el hospital.

De acuerdo a Elera (2015) en Gestión institucional y su relación con la calidad del servicio en una institución educativa pública del Callao, de tipo correlaciona-descriptiva, de diseño no experimental transversal. Presentó como objetivo general identificar la relación existente entre la gestión institucional con la calidad del servicio educativo en la institución educativa Dora Mayer, con una muestra de 148 padres de familia y 63 docentes, a quienes se les aplicó una encuesta. Llegando a la conclusión que se comprueba que entre la gestión institucional existe relación significativa con la calidad del servicio educativo, con una correlación de Spearman de 0,363 considerada moderada. Enunciando que los usuarios internos y externos demuestran satisfacción en un nivel moderada por el servicio que está ofreciendo la institución.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. Gestión Administrativa

Teoría de la Gestión: Los representantes principales de esta teoría son Henry Fayol (1949), Gulik – Urwick (1937); Taylor (1911, 1970) y Mooney – Reilly (1931). Estos defensores de la llamada teoría de la gestión son en gran parte prácticos que escriben sus propias experiencias. Lo que les interesa principalmente es ofrecer recomendaciones acerca de cómo deben estar constituidas las organizaciones para ser productivas y eficaces y como se podría obtener el máximo provecho de una organización cerrada. Defendiendo como principio supremo de su doctrina los postulados de la especialización, de la estructura jerárquica de la organización, de la delegación de la autoridad y de la responsabilidad, del “spam of control”, y a subdivisión de la organización en subgrupos de departamentos. Sus técnicas se conciben como útiles universales que encuentran aplicación en cualquier forma de la organización

El sistema de puestos jerárquicos, al que se reduce también el poder de decisión y de disposición.

Por eso es necesario tener en cuenta que en el estudio y en la aplicación de la teoría de gestión, tanto el investigador como el practicante tropiezan con la dificultad de que la mayor parte de los postulados, de los enunciados y de las propuestas que presentan los defensores de este sistema son demasiado generales, muy imprecisos y vagos, siendo esto un hecho que hace casi imposible la realización de experimentos para su validación. Esta teoría tiene, sin duda, una gran fuerza para el profano, porque al parecer tiene una validez universal, porque parece practicable, operacional y lógica. Sin embargo, nivel teórico, ni el investigador de la organización pueden darse por satisfechos con esto, pues es discutible que los enunciados de una teoría de la gestión resistan el examen de sus Hipótesis.

Por otro lado, no hay duda de que los defensores de esta teoría se inspiran sobre todo en la experiencia práctica desarrollada cada día en una organización y que, por lo tanto, abordan problemas que existen realmente.

Sin embargo, el estudio de los temas relacionados con la organización, la formulación de los mismos y la generalización de sus enunciados es insuficiente para llegar a comprender verdaderamente la organización de su devenir.

Este procedimiento lleva a soluciones aparentes y a errores, como sucede con la teoría de la organización cerrada en su aplicación en parte. Cabe recordar, sin embargo, que la mayor hazaña que se ha registrado en la práctica de la gestión y en las aplicaciones de sus principios ha sido, probablemente, la construcción de la pirámide de Egipto. Allí, se pusieron en práctica las funciones de planificación, organización, liderazgo y control para que el trabajo de más de 100 000 personas en la construcción de la gran pirámide de Keops en el año 4000 a. c.

No es preciso recordar que no contaban con la tecnología moderna para transportar piedras pesadas a grandes distancias y que no existían leyes que regulasen la duración de la jornada de trabajo, ni existían tampoco medidas de seguridad.

Aunque las dificultades y tribulaciones de la gestión no sean hoy en día tan dramáticas como las que experimentaron los egipcios hace miles de años, la actividad gerencial todavía ofrece una buena dosis de emoción y desafío.

Los desafíos surgieron a raíz de la Revolución Industrial y, particularmente, a mediados del siglo XVIII en el Reino Unido.

La Revolución Industrial desplazó la actividad manufacturera desde el ámbito doméstico a la fábrica. Robert Owen (1771 – 1858), un escocés propietario de una fábrica que se negó a utilizar mano de obra infantil, práctica habitual en aquellos tiempos, fue uno de los primeros en reconocer la importancia de los recursos humanos.

Owen también prestó gran atención a las buenas condiciones laborales, a la cooperación y a la tolerancia respecto a las diferentes capacidades de los trabajadores.

La Gestión como área de estudio: El registro y la información sistemática sobre la práctica de la gestión es un fenómeno casi exclusivamente propio del siglo XX. Andrew Ure (1778 – 1857) reconoció también la importancia de los recursos

humanos. Ure obsequio con te a sus trabajadores en sus periodos de descanso y les proporciono tratamiento médico y compensaciones por enfermedad.

Tanto Owen como Ure percibieron la importancia del factor humano en la producción de bienes. Ambos consideraron a los trabajadores como algo más que simples piezas de las maquinas o como un insumo necesario. Los trabajadores era la vida de las fábricas y, si se les trataba adecuadamente, podrían desempeñarse de manera excelente.

Las sociedades modernas dependen de los recursos humanos en las organizaciones para producir los bienes y servicios que los clientes desean. Estas organizaciones, grandes y pequeñas, están dirigidas por uno o más individuos conocidos como “gestores”. Incluso el propietario único de un negocio es un gestor.

Es el cuadro de los gestores y de los trabajadores el que, desde la Revolución Industrial, ha creado organizaciones de todo tamaño que elevan el nivel de la calidad de vida de las sociedades de todo el mundo.

Los gestores son los que sigan los recursos de la sociedad a diversos fines, que muchas veces compiten entre sí. Los gestores tienen la autoridad y la responsabilidad de fabricar productos seguros o inseguros, de buscar paz o la guerra, de construir o destruir ciudades y de purificar y o contaminar el medio ambiente. Los gestores determinan las condiciones bajo las cuales se nos procuran puestos de trabajo, rentas, estilos de vida, productos, servicios, protección, cuidados de la salud y conocimientos. Sería difícil encontrar a alguien en una nación desarrollada o en desarrollo que no sea un gestor, ni se ve afectado por las decisiones de un gestor.

Drucker considera que la gestión se encuentra actualmente en un periodo de transformación. La empresa moderna ha de estar organizada de tal modo que pueda experimentar continuos cambios. Propone que para estar al día y mantener la aceleración, la gestión ha de empeñarse en tres prácticas.

La primera es el mejoramiento continuo de todo lo que hace la organización (el proceso que los japoneses conocen como Kaisen). La mejora continua en los servicios, en el diseño y en el uso del producto ha de formar parte de la vida diaria de la organización.

En segundo lugar, toda organización ha de aprender a explorar sus conocimientos. Aplicar el conocimiento y desarrollar un producto tras a otro a partir del mismo invento es una de las practicas más provechosas de la empresa japonesa.

Finalmente, las empresas deben innovar. Todas las organizaciones pueden poner en marcha estas prácticas, pero solo lo lograrán si se hacen con el recurso más esencial: personal calificado y bien informado.

Es las organizaciones modernas es frecuente comprobar que individuos que nunca recibieron capacitación para ser gestores se encuentran en posiciones de gestión. Llegará un día en el que muchas personas que hoy están preparándose para ser maestros, ingeniero, contable, músico, vendedores, artistas, médicos o abogados se ganaran el sustento como gestores. Dirigirán escuelas, empresas de auditoria, orquestas sinfónicas, organizaciones de venta, museos, hospitales, organizaciones gubernamentales.

Estados Unidos y otros países son sociedades organizativas que ponen en confianza en los gestores para regular el trabajo, las operaciones y el personal para alcanzar de manera eficaz los objetivos planteados. Dado que el crecimiento de las organizaciones en número y tamaño es relativamente nuevo en la historia, es lógico que el estudio de la gestión sea asimismo relativamente reciente.

Incluso más novedosa que el estudio de la gestión es la aplicación de lo que se ha dado en llamar gestión de la calidad total (GCT) a una lista cada vez más amplia de instituciones y empresas como Xerox, Motorola, IBM, Wal-Mart, Nike, The Limited, Corning Glass Works, Hewlett-Packard, Oregón State University y el Hospital Metodista de Houston. Se trata a la vez de una filosofía y de un conjunto de directrices, de principios y de prácticas que representan los fundamentos de organización que se esfuerzan por lograr un mejoramiento continuo.

La GCT aplica recursos humanos y herramientas cuantitativas para mejorar todos los procesos que tengan lugar dentro de una organización y para satisfacer las necesidades actuales y futuras de los clientes. Integra las funciones de gestión, las herramientas técnicas y analíticas y las prácticas para una mejora permanente.

La GCT centra su objetivo en la calidad de la gestión, así como en la gestión de la calidad, implica a todos y cada uno de los miembros de la organización (gestores y

empleados) en un ejercicio a largo plazo para el desarrollo de procesos orientados hacia el cliente, que son flexibles y sensibles que procuran una mejora continua de la calidad.

Un estadístico estadounidense, W. Edward Deming, ha impartido enseñanza a muchos, gestores de todo el mundo sobre la gestión de la calidad total como sistema. Deming propone catorce puntos preferentes a la gestión de la calidad total que ponen de manifiesto la importancia del aprendizaje, la participación persona, el liderazgo y la mejora permanente. Según Deming: “Las personas nacen con una motivación intrínseca, con la necesidad de relacionarse con otras personas y con la necesidad de ser amados y estimados por otros. Se nace con una inclinación natural a aprender a ser innovador.

Se hereda el derecho a disfrutar del trabajo propio”. Los tres elementos clave de esos catorce puntos. Según Deming, son la mejora permanente, la constancia en el propósito y el conocimiento profundo.

La Gestión y el enfoque Clásico: Un problema crítico al que hicieron frente los gestores al finalizar el siglo XIX fue el de aumentar la eficiencia y la productividad de la fuerza laboral. El esfuerzo por resolver estos aumentos fue el punto de partida para el estudio de la gestión moderna. Este esfuerzo fue etiquetado más adelante como el enfoque clásico, como suele ser el caso con el esfuerzo inicial realizado en toda área de estudio.

Creemos que el enfoque clásico de la gestión podrá entenderse mejor examinándolo desde dos perspectivas basadas en los problemas considerados en cada una de ellas. Una perspectiva, la administración científica, se concentró en los gestores de niveles inferiores y que han de resolver los problemas cotidianos de la fuerza laboral. La otra perspectiva, la teoría clásica de la organización, se concentró en los niveles de alta dirección que ha de resolver los problemas rutinarios de gestión de toda la organización. Las contribuciones del enfoque clásico son críticas para los estudiantes de administración de negocios.

Estas perspectivas constituyen, en realidad, el núcleo de la disciplina de gestión y de proceso de gestión.

Cazares Prado (2010), en su tesis denominada "Estrategia de la calidad en los servicios como ventaja competitiva en los salones de belleza de Valle Chalco", el cual tuvo como objetivo diseñar una estrategia de calidad en el servicio como parte crítica y fundamentales la generación de ventaja competitiva, para lo cual aplico una investigación cualitativa de una muestra de 20 personas por medio de entrevistas personales a los que les pidió enunciar los aspectos positivos y negativos del servicio.

Se concluyó que la calidad como estrategia competitiva tiene como objetivo captar y retener a los clientes, pero sobre todo es necesario descubrir y controlar los aspectos cruciales de la calidad y el servicio.

Así mismo el desempeño con la calidad es fundamental, ya que constituye el nexo entre operaciones y los niveles de dirección a fin de lograr que los ciclos de planificación y comunicación y los niveles de dirección a fin de lograr que los ciclos de planificación y comunicación se produzcan correctamente. De igual manera se analizó la categoría calidad en cuanto a su evolución y conceptualización, a través de la cual se ha contrastado que, aunque no exista una definición universal hay un acuerdo en el sentido de que es el cliente tanto interno como externo es la figura clave en la organización, de allí que la gestión de la calidad deba estar orientada a la satisfacción de sus necesidades y expectativas. En el sector de los servicios la calidad depende de juicios valorativos de los clientes y resulta de la comparación entre lo que se espera antes del consumo del servicio (expectativas) y lo que percibe durante el mismo (percepciones).

Drucker, 2003: sostiene que la calidad viene impuesta por el cliente, afirma que la calidad de un periodo o servicio no proviene de lo que pones en él, sino del provecho que el cliente puede sacar del mismo, es decir la calidad viene impuesta por el cliente, a nuestro trabajo es alcanzar el nivel de calidad exigido.

Juran, 1990: la palabra calidad tiene dos significados (1) comportamiento del producto se da como resultado de la satisfacción del cliente, es decir, son aquellas características del producto que hacen que un cliente quede satisfecho con el mismo; (2) ausencia de deficiencias como por ejemplo retraso en las entregas,

fallas durante el servicio, etc. Juran planteo también la trilogía de la calidad, que atienden a sus tres procesos básicos:

La planificación de la calidad antes de la operación se establece niveles aceptables de defectos de la producción.

El control de la calidad: durante las operaciones, se evalúa la calidad producida por el sistema de cierre, si existiera, la brecha entre los resultados y objetivos.

Mejora de la calidad: se reduce a la cantidad de defectos para sí aumentar el rendimiento.

Gestión Administrativa: Está directamente relacionada con la Dirección, Existe dos campos bien definidos: Administración y Ejecución; dependiendo del tamaño, objetivos, fórmulas de constitución del ente orgánico, etc. Administración y Ejecución estarán más o menos diferenciados; bien entiendo que, aun en las formas orgánicas más elementales podría ser establecida.

Para hacer una idea más clara, fijémonos por ejemplo en un Ministerio Militar, donde el Ministerio Administra y el Jefe Militar ejecutan. En esta Sociedad Anónima, donde existe un Consejo de Administración y una escala de mando ejecutivos. En líneas generales, se pueden manifestar que en el escalón Administración define política, establece objetivos y procedimientos primarios, señala las líneas básicas de la organización, decide en cuanto a su financiación y controla los gastos y los resultados de la Gestión. El nivel ejecución (encabezado por el Director General con este u otro nombre), tiene a su cargo la operación día a día, complementando mediante actividades concretas de los objetivos generales señalados por el escalón anterior.

En las organizaciones pequeñas, la Administración y Ejecución pueden estar confundidas. En las grandes, suelen estar separadas, si bien existe cierta tendencia por parte de los Consejos de Administración de la Sociedades Humanas a asumir funciones de la alta Gestión. Practicas es muy peligrosa en aquellos casos en que las designaciones del Consejo y su presidente obedecen a motivaciones políticas (Empresas Nacionales), o a imperativos de control de masa de capital (Sociedad Privada).

Definido el objetivo social, el nivel de Administración de una organización lo entrega al más alto escalón de la Gestión como objetivo genérico a cubrir. Le entregara también una orientación política, una estructura orgánica, unos objetivos definidos en calidad, cantidad, y tiempo, una asignación inicial de medios, etc. Todo ello va a constituir el punto de partida de la Gestión y va a señalar el paquete de responsabilidad del gestor, con lo que habrá cubierto, en su nivel superior, el principio orgánico de la delegación en su triple dimensión de deberes, atribuciones y responsabilidad.

A partir de ese momento, la actividad productiva (con una u otra expresión) se inicia a favor de un proceso de división de tareas coordinado y dirigido a un sistema descendente – ascendente de planificación y control.

Las áreas de la organización pueden ser descompuestas en un conjunto de sub objetivos más concretos y operativos (estructura de objetivos) que orienten respectivamente los subsistemas de las referenciadas esferas de la empresa. La estructura de objetivos de la firma constituye, en su expresión formal, una autentica pirámide, en cuyo interior aparecen diversas relaciones de dependencia y contribución. En efecto, para alcanzar un objetivo, planteada a un determinado nivel, es preciso que previamente se haya logrado otros objetivos parciales. Estos objetivos parciales juegan el papel de medios dentro de la pirámide de referencia.

Por tanto, para la satisfacción de, los objetivos generales, la empresa puede contar con una serie de medios que constituyen el techo de planes, tales como, por ejemplo, el de producción, el de finanzas, el de marketing, etc., cada uno de los cuales tiene, objetivos específicos.

Realizar beneficios puede ser una finalidad de la empresa, no la única. Pero sea cual sea la finalidad de la empresa, debe ser el objetivo número uno de la Gestión.

Hablar de Gestión es difícil, y muy pocas personas son capaces de hacerlo con propiedad. Un buen directivo puede hablar de una empresa, quizá de dos, a veces de tres, raramente de más, lo que es un universo demasiado reducido para poder generalizar. Los consejeros de la Gestión son los más capacitados para hacerlo, debido a la variedad y el número de problemas que han tenido para resolver. Pero muy pocos han tenido tiempo para escribir sobre ello y muchos no han podido

porque un buen consejero no es siempre un buen escritor, como tampoco es siempre un buen ejecutivo. Para conseguir una Gestión rentable hay que desear lo que desea.

Esta afirmación se puede parecer superflua en un modo capitalista, se basa en el hecho insólito de que muchas empresas europeas consideran que realizar un beneficio es algo normal.

Muchos hombres piensan que una de las finalidades del socialismo es suprimir el beneficio. Otros están convencidos de que a partir del momento en que una empresa pasa a ser propiedad de cooperativas, de su personal, o del estado, no hay que preocuparse más de su rentabilidad.

Se ha dado a llamar a la administración el arte de hacer las cosas a través de la gente. Esta definición de Mary Parker Follet, destaca el hecho de que los administradores logran objetivos organizacionales disponiendo que otros realicen otras labores que se consideren necesarias, no realizando las labores por sí mismo.

La administración es eso y tanto más que, no puede aceptarse ninguna definición en forma universal. Además, las definiciones cambian en la medida en que cambian las circunstancias de las organizaciones. El análisis que realizaremos se iniciara con una definición bastante compleja para destacar importantes aspectos de la administración.

La administración es el proceso de planear, organizar, liderar, y controlar los esfuerzos de los miembros de la organización, y el empleo de todos los demás recursos organizacionales para lograr objetivos organizacionales establecidos.

Un proceso es una forma sistemática de hacer las cosas, la administración se define como un proceso que todos los administradores, sin importar sus aptitudes particulares o su capacidad, intervienen en actividades relacionadas para lograr los objetivos deseados.

Es más difícil entender algo tan complejo como la administración, si se describe como una serie de partes por separado. Las descripciones de este tipo, denominado modelos, han sido utilizadas durante década por estudiantes y profesionales de la administración. El modelo es una simplificación del mundo real,

usado para representar relaciones complejas en términos fáciles de entender. En efecto, recurrimos a un modelo cuando dijimos que las principales actividades administrativas son planear, organizar, dirigir y controlar. Este modelo fue desarrollado a fines del siglo XIX y todavía se emplea en la actualidad.

La planeación implica que los administradores piensen, a través de sus objetivos y acciones, y con anticipación, que sus acciones se basan en algún método, plan o lógica, más que en una mera suposición. Los planes dan a la organización sus objetivos y fijan el mejor procedimiento para obtenerlos. Además, permiten mejorar el proceso.

La planeación es el primer paso es la selección de las metas de la organización. Después se fijan los objetivos de las acciones (sus divisiones, departamentos, etc.), una vez escogidos los objetivos, se fijan los programas para alcanzarlos en una forma sistemática. Por supuesto, al seleccionar los objetivos y elaborar los programas, el administrador considera su factibilidad y si serán aceptables a los directivos y empleados de la organización.

Los planes hechos por la alta gerencia para la organización en general pueden abarcar periodos hasta de cinco años o tal vez diez años. En una organización, digamos una corporación multinacional de energía, los planes deben implicar inversiones de millones de dólares. La planeación que lleva a cabo en los niveles es inferior los administradores de nivel primario o de nivel medio, comprende periodos mucho más cortos. Por ejemplo, pueden referirse al trabajo del día siguiente o a una reunión de dos horas que se celebrara en una semana.

La organización es el proceso de disponer y destinar el trabajo, la autoridad y los recursos entre los miembros de una organización en una forma tal que puedan lograr los objetivos de la organización de manera eficiente. Objetivos diferentes requerirán un tipo especial de estructura de organización para poder ser realizados. Así una empresa que se propone desarrollar Software de computadora, tendrá que ser muy distinta de otra que desee fabricar pantalones de mezclilla. Para fabricar un producto estandarizado como este último se requieren técnicas eficientes de líneas de ensamble, mientras que para escribir programas de computadoras y se necesita equipos de profesionales: analistas de sistemas, ingenieros de Software y

operadores. Pese a que todas estas personas interactúan eficazmente, no se les puede organizar a partir de una línea de ensamble.

Por tanto, los administradores deben de adecuar la estructura de la organización con sus objetivos y recursos, un proceso que se denomina diseño organizacional.

El liderazgo implica dirigir, influir y motivar a los empleados para que realicen tareas fundamentales.

A diferencia de la planeación y la organización que se ocupan de los aspectos más abstractos del proceso administrativo, el liderazgo es una actividad muy concreta; requiere trabajar directamente con la gente, al establecer la atmósfera adecuada, los administradores contribuyen a que los empleados den lo mejor de sí.

Por último, el administrador debe cerciorarse de que las acciones de los miembros de la organización la lleven a la obtención de sus metas. Mediante la función de control el administrador mantiene la organización en la vía correcta, sin permitir que se desvíe demasiado de sus metas. En la práctica, el proceso administrativo no incluye elementos aislados o poco conexos de actividades, sino un grupo de funciones interrelacionadas. No obstante, en realidad varias combinaciones de estas actividades funcionan de manera simultánea. Además, los administradores están limitados por consideraciones internas, su ubicación dentro de la organización, su jerarquía, lo limitado de los recursos y las necesidades de coordinar sus acciones con las de otros, los administradores también deben adaptarse al entorno donde opera su organización.

Tradicionalmente, se consideran que son cinco las actividades constitutivas de la función de mandar: planificar, organizar, dirigir, coordinar, controlar. Las cinco actividades anteriores han sido enumeradas por el orden cronológico en que, con relación a un problema determinado, tiene lugar. Si recordamos que la razón de ser del mando es la dirección del trabajo de un grupo con vistas a conseguir un objetivo determinado, resultará que la tercera de ellas, Dirigir, es la que enfrenta al jefe con la circunstancia permanente de cumplir su función.

Así considerado, observamos que planificación y organización son anteriores a la acción principal, mientras que coordinación y control son posteriores a la misma, si bien la coordinación más que una actividad independiente constituye el factor con mayor peso específico en la planificación y dirección del grupo y puede considerarse como simultánea de las que ocupan un lugar, anterior a nuestro enunciado.

Planificar y organizar son, pues, actividades previas al ejercicio material del mando. Podríamos decir que tienen como finalidad las posibilidades de la acción de andar. A partir del objetivo señalado, cada nivel del mando debe establecer exactamente lo que se trata de conseguir. Después vendrá la organización para aclararnos el cómo y con que lo vamos a realizar.

Es claro que la planificación debe ser tan anterior a la acción propiamente dicha como requieren la actividad de organizar y la provisión, disposición y preparación de los medios calculados. Solo de esta forma pueden llegar a evitarse entorpecimiento y cuellos de botella que harían posible alcanzar los objetivos señalados.

Tengamos en cuenta que la actividad directa tiene repercusiones importantes en otras tareas auxiliares, a veces muy alejadas del objeto concreto, tales como adquisición de terrenos, construcción de edificios, fabricación de maquinarias y equipo, contratación y capacitación de personal, etc., que requiere periodos de tiempos importantes. Surge entonces la necesidad de unos plazos, durante los cuales la organización se ira preparando para hacer frente a la necesidad, compensando las inversiones realizadas con la reducción del riesgo de alteraciones de los planes.

Este es el motivo de existencia de unas planificaciones a corto, medio y largo plazo cuyos coeficientes de fiabilidad son distintos, afirmándose está a medida que nos acercamos a la fecha de iniciación de la actividad ejecutiva.

En cuanto a la extensión de dichos plazos no hay, ni puede haber, de acuerdo toda vez que depende de una serie de factores tales como la actividad de que se trate; los periodos de tiempo necesario para la disposición de los medios; el monto de las inversiones precisas, etc.

Otro tanto puede decirse de los coeficientes de fiabilidad de la planificación razón por la cual, en materia de plazos, no puede hablarse de números ni de tantos por cientos, sino de la habilidad del mando para equilibrar la probabilidad de exactitud del plan de riesgos de su alteración. Digamos, para terminar, que la planificación, con mayor o menor extensión con uno u otro detalle, es necesario en todos los niveles de mando y que sin ella no es posible la marcha ordenada de una empresa. Cuando la planificación no existe, es deficiente o insuficiente, la organización marcha a “saltos”, haciendo buena la calificación de “organización bombero” que acude a apagar el fuego allí donde se produce y en el momento en que ocurre, generalmente con medios poco adecuados y mal preparados. Estas condiciones incapacitan a los medios inferiores para un funcionamiento racional y conducen rápidamente a quien las sufre a situaciones psicológicas de profunda frustración, en que el individuo se encuentra incapacidad para rebasar el obstáculo que representan no conocer con suficiente anticipación que va a ser necesario alcanzar.

La labor de Dirección presupone el manejo real y efectivo de los recursos de la producción. Abundando en cuanto hemos dicho con antelación, la dirección se ejerce en relación con el esfuerzo del hombre, y que sobre ellos directamente en cuando a recursos, cuando se trata de manejar dinero o material.

Pero no falta advertir que en esa labor de dirección la coordinación de los esfuerzos de los grupos e individuo, es decir, la habilidad para hacer concurrir en tiempo y espacio el resultado del trabajo de unos u otros en el flujo de producción es, posiblemente, la exigencia más importante de la función de mandar. Lógicamente, esta necesidad de coordinación se encuentra también presente en las actividades de planificación y organización y podría identificarse con aquello de “un lugar para cada actividad y cada actividad en su tiempo y su sitio”.

En los Estados Unidos se desarrolló un sistema integrado de planificación al que se dio el nombre de PERT (Programa de Evaluación y Técnicas de Revisión) que después ha sido ampliamente utilizado por todo tipo de organizaciones. La sensación, que se recibe al observar la representación gráfica de una planificación de este tipo es la de una serie de cambios concurrentes en el mismo fin con el tiempo de etapa perfectamente determinados. Algo así como un “ralley”

automovilístico en que la exactitud del cumplimiento depende, fundamentalmente e la habilidad del conductor.

Si la habilidad del conductor, es decir, de los diferentes niveles de ejecución determinan la consecución en tiempo y exactitud del objeto mientras que la responsabilidad por su cobertura sigue correspondiendo al mando delegante, es evidente que este necesite disponer de unos medios de observación que le facilite la información necesaria para conocer el memento y la medida en que debe actuar sobre sus escalones delegados. De aquí la necesidad de un Control siendo esta la última de las actividades del mando.

El control permite al responsable conocer si la marcha de la ejecución es conforme a planes y si estos se ajustan en todo momento a las circunstancias modificativas que, de hecho, en mayor o menor medida, se ha de producir, distando en cada caso las disposiciones precisas para restaurar el equilibrio.

En segundo lugar, el Control posibilita el conocimiento de la exactitud con que el objetivo ha sido cubierto y las razones que han forzado posibles desviaciones. Por último, el control es un excelente instrumento de medida de la gestión del mando delegado sin más que comparar el contenido y las circunstancias correspondientes al objetivo, la extensión en que se ha alcanzado y las razones que han motivado las desviaciones.

Es claro que el este estudio se derivarán importantes conclusiones que puedan conducir al perfeccionamiento de la planificación, a la adecuación de los medios, a la alteración, a la alteración de los procedimientos, al cambio de los términos de la delegación e incluso a la situación del mando delegado.

2.2.2 Servicio.

Un servicio es un acto o desempeño que ofrece una parte a otra. Aunque el proceso puede estar vinculado a un producto físico, el desempeño en esencia intangible.

Los servicios son actividades económicas que crean valor y proporcionan beneficios a los clientes en tiempo y lugares específicos como resultado de producir un cambio deseado a favor del servicio.

La calidad se refiere al grado en el que el servicio satisface a los clientes al cumplir sus necesidades, deseos y expectativas.

2.2.2.1 Calidad en el servicio al cliente.

Berry (1994, p. 75), expresa que:

La calidad de servicio está fundamentada en el enfoque corporativo en el cliente, cultura y sistema de direcciones. El enfoque presenta todo un proceso que incluye desde la preparación y mejoramiento de la organización y del proceso hasta las estrategias, para que además del servicio base, presentan servicios post – venta a través de una comprensión total de las necesidades y expectativas del cliente.

Por lo tanto, calidad de servicio en la satisfacción del cliente, el cual se logra cuando se sobrepasan sus expectativas, deseos y/o percepciones.

En este caso, un servicio no es ajustarse a las especificaciones, sino, más bien, ajustarse a las especificaciones del cliente. Hay una gran diferencia entre la primera, y la segunda perspectiva, las organizaciones de servicio que se invocan con los clientes, independientemente de lo bien que lo realicen, no están dando un servicio de calidad.

Por último, la calidad de servicio es el gran diferenciador, esta atrae y mantiene la atención al cliente, si es buena, gana clientes y si es pobre, los pierde.

Escalas de la calidad del servicio al cliente:

Hay dos escalas primordiales que constituyen la calidad en el servicio al cliente, ambas son de importancia para dar la calidad en el servicio:

Escala de Procedimientos: consiste en los sistemas y métodos establecidos para ofrecer los servicios.

Escala de Personal: es la manera en que el personal haciendo usos de sus actitudes, conductas y aptitudes verbales, se relacionan con el cliente.

Éxito en la presentación de servicios.

Cuando se tiene una actitud positiva y un carácter alegre.

Cuando se disfruta trabajando con y para otras personas.

Cuando se tiene alto nivel de energía y disfruta trabajando a ritmo acelerado.

Cuando se acepta que el cliente tiene la razón.

Cuando se está preparado para afrontar situaciones impredecibles.

Las relaciones con el cliente forman parte del trabajo, no son una extensión del mismo, ya que sin ellos la empresa no existiera.

Los clientes satisfechos son esenciales para el éxito de la empresa, un cliente satisfecho no solo regresa, si no también trae nuevos clientes.

La calidad en el cliente se aprende, no se hereda, con la práctica y la experiencia se podrá sobresalir y desarrollar la habilidad de las relaciones humanas.

Se debe conocer del cliente: lo que piensa, sus necesidades, si se sientan satisfechos se regresaran.

2.2.2.2. Calidad de Servicio:

Las herramientas estadísticas y los sistemas avanzados de producción no eran la verdadera razón del predominio japonés, eran las personas cuya calidad humana al aplicar la técnica esta producirá la calidad en los bienes y servicios. Se puede afirmar que, si una empresa desea tener calidad total, el primer paso que debe dar es educar a sus empleados para que se conviertan en personas de alta calidad humana. Este reconocimiento ha sido clave para que otros países hayan recuperado terreno en los mercados globales.

La misma industria automotriz americana ha despertado del caos, producido por la autocomplacencia, en el que estuvo sumido durante muchos años y que les hizo perder importantes cuotas de mercado.

Dicho lo anterior, la filosofía básica de la calidad total y la mejora continua puede expresarse como: "La calidad de una empresa, de sus productos y de los servicios a sus clientes es directamente proporcional a la calidad humana del personal". Cuando se habla de "personal" se refiere a todos los que integran la organización, desde los miembros del consejo de administración hasta los empleados que hacen

el aseo en la empresa, es decir, todos aquellos cuyo esfuerzo físico o mental inciden en el funcionamiento de la empresa u organización.

A medida que cada economía avanza y se vuelve global, el recurso competitivo más importante de una nación son las habilidades y el aprendizaje acumulado de su fuerza de trabajo. Todo factor de producción, exceptuando las destrezas de su fuerza laboral, puede ser duplicado en cualquier parte del mundo, el capital, tecnología, materias primas, información, todo excepto una cosa que el único elemento particular de un país es su fuerza laboral.

La calidad total puede definirse por menos en dos maneras distintas:

a) Una es describir el principio unificador que constituye la base de toda la estrategia, la planificación y la actividad de una empresa que adopte su filosofía. Expresado en forma sencilla, dicho principio es la dedicación total al cliente. Una empresa con un objetivo de calidad total firmemente establecido se dedica por entero a la satisfacción del cliente en forma posible. En una organización así, todos los empleados son participantes en el mejoramiento de la capacidad de estas para alcanzar semejante dedicación; todas las actividades de todas las funciones se diseñan y realizan para satisfacer todos los requerimientos del cliente final y exceder sus expectativas.

b) Una segunda manera de definir la calidad total es describir los resultados por lo que pugna una empresa dedicada a la calidad total, esto es, los principales resultados de las diversas actividades que su personal busca crear o mejorar.

Como resultado, la Calidad de Servicio es una estrategia que brinda enormes beneficios a las empresas, así como los clientes de las mismas. Esta es una filosofía de desarrollo mutuo que debemos comprender. Pero, para ello, debemos estar en la permanente búsqueda de la calidad que es un proceso sin fin, es un camino por recorrer, no un destino. Entonces, la calidad está en función de la Cultura y esta es dinámica no estática.

Las herramientas estadísticas y los sistemas avanzados de producción no eran la verdadera razón del predominio japonés, eran las personas cuya calidad humana al aplicar la técnica esta producirá la calidad en los bienes y servicios. Se puede afirmar que, si una empresa desea tener calidad total, el primer paso que debe dar

es educar a sus empleados para que se conviertan en personas de alta calidad humana. Este reconocimiento ha sido clave para que otros países hayan recuperado terreno en los mercados globales. La misma industria automotriz americana ha despertado del caos, producido por la autocomplacencia, en el que estuvo sumido durante muchos años y que les hizo perder importantes cuotas de mercado.

Dicho lo anterior, la filosofía básica de la calidad total y la mejora continua puede expresarse como: "La calidad de una empresa, de sus productos y de los servicios a sus clientes es directamente proporcional a la calidad humana del personal". Cuando se habla de "personal" se refiere a todos los que integran la organización, desde los miembros del consejo de administración hasta los empleados que hacen el aseo en la empresa, es decir, todos aquellos cuyo esfuerzo físico o mental inciden en el funcionamiento de la empresa u organización.

A medida que cada economía avanza y se vuelve global, el recurso competitivo más importante de una nación son las habilidades y el aprendizaje acumulado de su fuerza de trabajo. Todo factor de producción, exceptuando las destrezas de su fuerza laboral, puede ser duplicado en cualquier parte del mundo, el capital, tecnología, materias primas, información, todo excepto una cosa que el único elemento particular de un país es su fuerza laboral.

La calidad total puede definirse por menos en dos maneras distintas:

a) Una es describir el principio unificador que constituye la base de toda la estrategia, la planificación y la actividad de una empresa que adopte su filosofía. Expresado en forma sencilla, dicho principio es la dedicación total al cliente. Una empresa con un objetivo de calidad total firmemente establecido se dedica por entero a la satisfacción del cliente en forma posible. En una organización así, todos los empleados son participantes en el mejoramiento de la capacidad de estas para alcanzar semejante dedicación; todas las actividades de todas las funciones se diseñan y realizan para satisfacer todos los requerimientos del cliente final y exceder sus expectativas.

b) Una segunda manera de definir la calidad total es describir los resultados por lo que pugna una empresa dedicada a la calidad total, esto es, los principales resultados de las diversas actividades que su personal busca crear o mejorar.

Como resultado, la Calidad de Servicio es una estrategia que brinda enormes beneficios a las empresas, así como los clientes de las mismas. Esta es una filosofía de desarrollo mutuo que debemos comprender. Pero, para ello, debemos estar en la permanente búsqueda de la calidad que es un proceso sin fin, es un camino por recorrer, no un destino. Entonces, la calidad está en función de la Cultura y esta es dinámica no estática.

2.2.2.3. Dimensiones de la calidad de servicio.

Los cinco factores de la calidad en el servicio en el servicio son:

- a) Tangibles: la apariencia de las instalaciones físicas, del equipo, del personal, y material de comunicación.
- b) Confiabilidad: capacidad de ejecutar el servicio prometido de manera confiable y exacta.
- c) Nivel de Respuesta: deseos de ayudar a los clientes y proporcionar servicio rápido.
- d) Seguridad: conocimiento y cortesía por parte de los empleados y su capacidad para inspirar confianza.
- e) Empatía: atención individualizada y cuidadosa que la organización proporciona a sus clientes.

No todos los clientes ni en todas las organizaciones van a dar la misma importancia a cada uno de los factores. Para alguno la confiabilidad será más importante, y para otros tal vez sea la Seguridad. Pero estos cinco puntos forman parte de lo que los clientes consideran "SERVICIO".

2.2.2.4. Niveles de calidad.

Control de la calidad: es la intervención por la cual el resultado de un procedimiento o de una actividad se mide para comparar los datos con los datos los objetivos propuestos.

Aseguramiento de la calidad: la dirección verifica el buen funcionamiento de proceso y de los resultados de los procedimientos para alcanzar los resultados previstos.

Administración de la calidad: es una función de la planificación, organización, dirección, control y seguimiento de la calidad.

Calidad total: es una filosofía de la administración centrada en la movilización de toda organización hacia la satisfacción, es decir, la captación del cliente, y el uso de técnicas para la detección y análisis de las fallas. Podemos decir también que la calidad total es un concepto, una estrategia, un modelo de hacer negocios y está localizado hacia el cliente.

La calidad total es la mejora permanente del aspecto organizacional, el gerencial, donde cada trabajador, desde el gerente hasta el funcionamiento de más bajo nivel jerárquico está comprometido con los objetivos empresariales. Para lograrla es necesario rescatar los valores básicos de la sociedad.

2.2.2.5. Satisfacción del cliente.

Harrington (1997, p. 28), señala que “el nivel de satisfacción del cliente es directamente proporcional a la diferencia entre el desempeño percibido de una organización y las expectativas del cliente”.

Generalmente, la gestión de calidad enseña a conocer al cliente, las necesidades y que se sede hacer para mejorarlas, especificando la satisfacción y conservación de los clientes activos, la atracción de clientes potenciales, el diseño de estrategias que satisfagan necesidades cambiantes de los nuevos clientes y la reducción de costos al responder quejas a procesar reclamo.

La gerencia necesita asegurarse que los empleados hagan lo que sea necesario para agradar a sus clientes. Para ello es necesario que la gerencia cree una cultura de responsabilidad ante el cliente.

Para lograr la satisfacción del cliente es necesario reconocer 4 necesidades básicas:

Necesidades para ser comprendido: Aquellos que eligen un servicio necesitan sentir que están comunicando en forma efectiva. Esto significa que se interpretan en forma correcta el mensaje que se envía. Las emociones o barreras del lenguaje pueden interponerse e impedir una comprensión adecuada.

Necesidades de ser bien recibido: Ninguna persona que esté tratando con usted y se sienta como una extraña regresara, la gente necesita saber que usted se alegra de verla y que su asunto es importante para usted.

Necesidad de sentirse importante: El ego y la autoestima son poderosas necesidades humanas. A todos nos gusta sentirnos importantes, cualquier cosa que usted haga para hacer que el invitado se sienta especial será un paso en la dirección correcta.

Necesidad de comodidad: Los clientes necesitan comodidad física: un lugar donde esperar, descansar hablar o hacer negocios, también necesitan comodidad psicológica. La seguridad de que les atenderá de una forma adecuada y la confianza en que sus necesidades serian satisfechas.

2.3. Definición de términos básicos

a) Administración

Ciencia social compuesta de principios, técnicas y prácticas, cuya aplicación a conjuntos humanos permiten establecer sistemas racionales de esfuerzo cooperativo, para alcanzar propósitos comunes que individualmente no es factible lograr.

b) Gestión

Realización de diligencias o desarrollo de funciones conducentes al logro de los objetivos y metas de un negocio o empresa.

c) Eficiencia y eficacia

La eficiencia es el resultado de realizar las actividades laborales sin el menor desperdicio de los recursos.

La eficacia es la relación que existe entre los resultados obtenidos y los objetivos propuestos, criterios aplicados a la administración pública que determine si el funcionamiento o rendimiento, asegura el debido y oportuno cumplimiento de las políticas y metas que cualitativamente definen la institución en beneficio del personal administrativo.

d) Productividad

Estimación del producto por hora de trabajo. Productividad de servicio, significa producto por persona - hora.

e) Servicio

Organización y personal destinados a cuidar intereses o satisfacer necesidades del público o de alguna entidad. Función o prestación desempeñadas por estas Organizaciones y su personal.

f) Acción Municipal

La acción municipal se ejecuta de acuerdo con planes integrales de desarrollo provincial.

g) Participación Comunal

Los vecinos participan en el Gobierno Local mediante: elecciones municipales, Juntas Vecinales, Derechos de petición, Presupuesto Participativo etc.

h) Comité Comunal

Son órganos consultivos y de apoyo que dependen del alcalde, su creación corresponde al Consejo Municipal

i) Renta Municipal

Son rentas de las Municipalidades, entre otros, el impuesto de Alcabala, las Transferencias que reciban del Tesoro Público y otros aportes.

j) Gestión de Recursos Humanos

Conjunto de actividades que ponen en funcionamiento, desarrollo y movilización a las personas de una organización, la cual se necesita para realizar sus objetivos.

k) Gestión del Talento Humano

Permite que la mayoría de los seres humanos accedan a los conocimientos, tiempo atrás, solo tenían acceso a ella personas de buena posición económica, esto ha cambiado por los adelantos tecnológicos.

l) Mapa Estratégico

Es la representación gráfica de las relaciones causa - efecto que muestran las Hipótesis en que sustenta la estrategia. Toda estrategia es una Hipótesis, una predicción de los objetivos que paso a paso contribuyen al logro del efecto deseado.

m) Principios Organizacionales

Son el conjunto de principios, creencias y valores que guían e inspiran la vida de una organización o área. Definen lo que es importante para una compañía, y son el soporte de la cultura organizacional y su axiología corporativa.

CAPITULO III

PRESENTACION, ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS

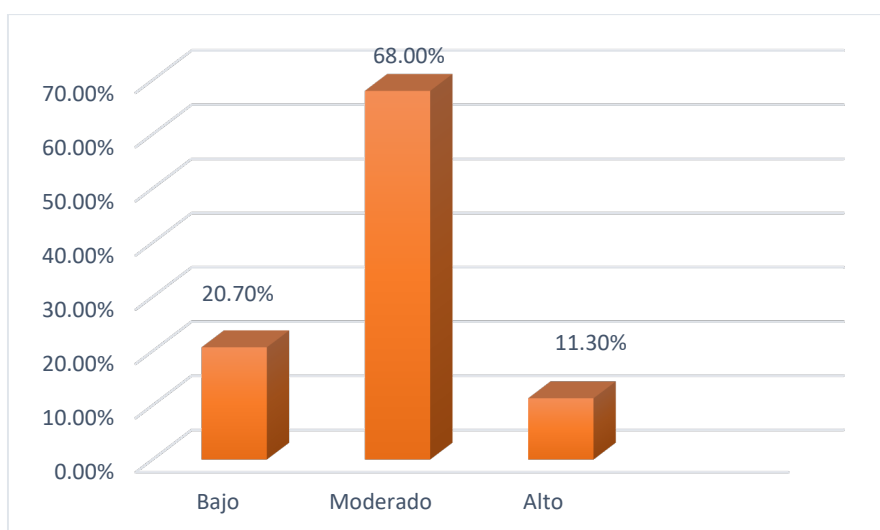
3.1. RESULTADOS

3.1.1. Niveles de gestión administrativa.

Tabla 2: Niveles de la Gestión Administrativa según los trabajadores en el 2020.

Variable Gestión Administrativa				
Frecuencia		Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje acumulado
Bajo	29	20,7%	20,7%	20,7%
Moderado	44	68,0%	68,0%	68,0%
Alto	12	11,3%	11,3%	100,00%
Tota	75	100,0%	100,00%	

Gráfico 1.- Niveles de Gestión Administrativa



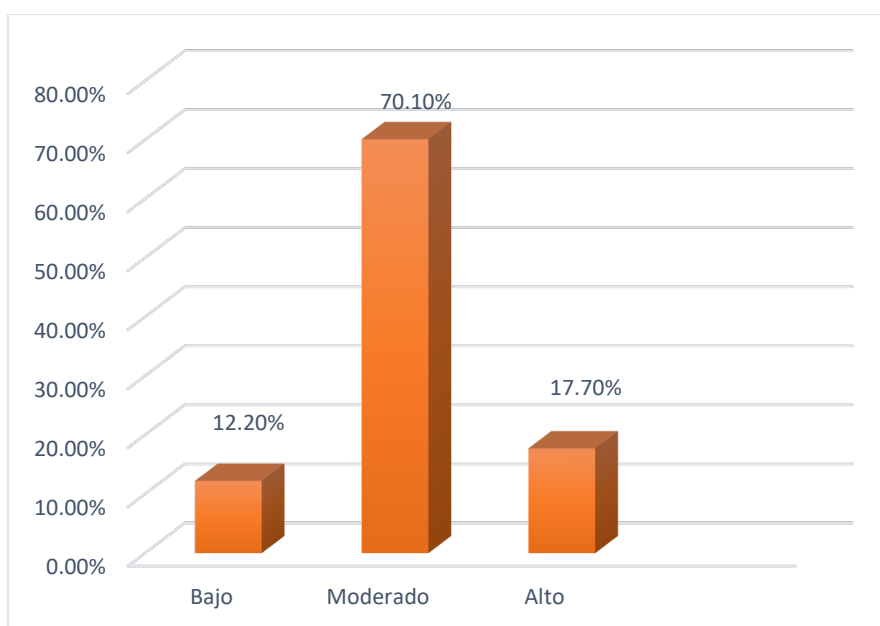
Interpretación

En la Tabla 2 y Grafico 1 se expone los valores porcentuales de las variables gestión administrativa. De un total 75 trabajadores, el 20,7 % (29) representan el nivel bajo, el 68,0 % (44) tienen un nivel moderado y el 11,3 % (12) tienen un nivel alto. Se puede apreciar que la muestra en estudio considero en un mayor porcentaje el nivel moderado de la gestión administrativa.

Tabla 3: Niveles de Planeación según los trabajadores en el año 2020.

Dimensión Planeación				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje acumulado
	Bajo	10	12,2%	12,2%
	Moderado	51	70,1%	82,3%
	Alto	14	17,7%	100.00%
	Tota	75	100,0%	100.00%

Gráfico 2.- Niveles de Planeación



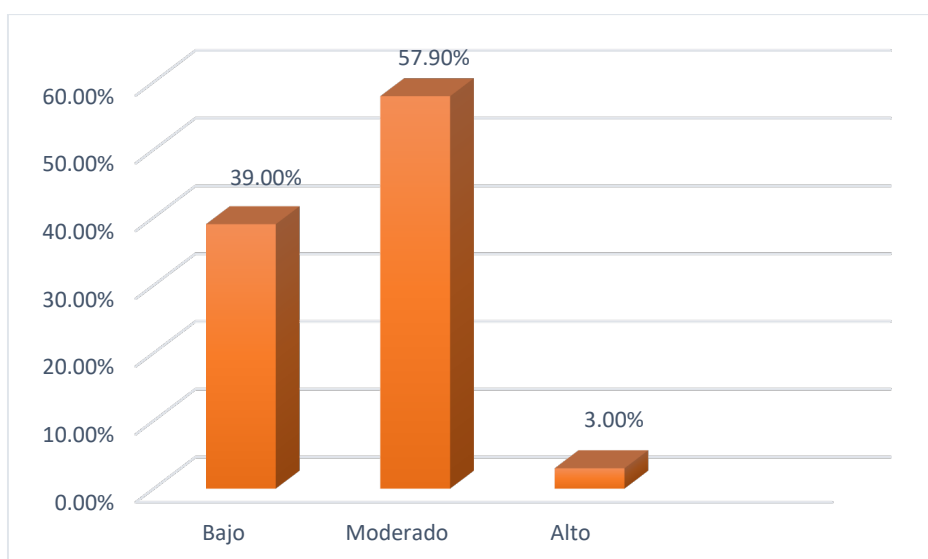
Interpretación

En la Tabla 3 y Grafico 2 se expone los valores porcentuales de la Dimensión Planeación. De un total 75 trabajadores, el 12,2 % (10) representan el nivel bajo, el 70,1 % (50) tienen un nivel moderado y el 17,7 % (14) tienen un nivel alto. Se puede apreciar que la muestra en estudio considero en un mayor porcentaje el nivel moderado de la gestión administrativa.

Tabla 4: Niveles de Organización según los trabajadores en el año 2020.

Dimensión Organización				
Frecuencia		Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje acumulado
Bajo	29	39,0%	39,0%	39,0%
Moderado	42	57,9%	57,9%	97,0%
Alto	4	3,0%	3,0%	100.00%
Tota	65	100,0%	100.00%	

Gráfico 3.- Niveles de Organización



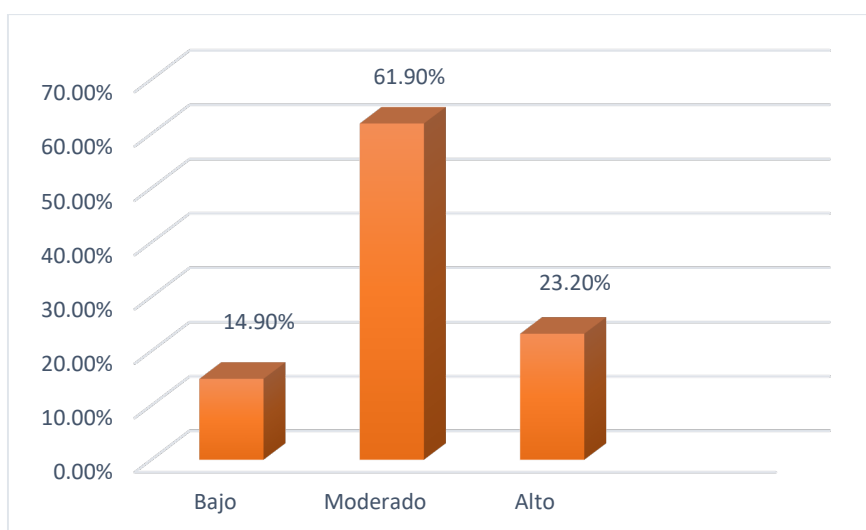
Interpretación

En la Tabla 4 y Grafico 3 se expone los valores porcentuales de la Dimensión Organización. De un total 75 trabajadores, el 39,0 % (29) representan el nivel bajo, el 57,9 % (42) tienen un nivel moderado y el 3,0 % (4) tienen un nivel alto. Se puede apreciar que la muestra en estudio considero en un mayor porcentaje el nivel moderado de la gestión administrativa.

Tabla 5: Niveles de Integración según los trabajadores en el año 2020.

Dimensión Integración				
Frecuencia		Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje acumulado
Bajo	12	14,9%	14,9%	14,9%
Moderado	44	61,9%	61,9%	76,8%
Alto	19	23,2%	23,2%	100.00%
Tota	75	100,0%	100.00%	

Gráfico 4.- Niveles de Integración



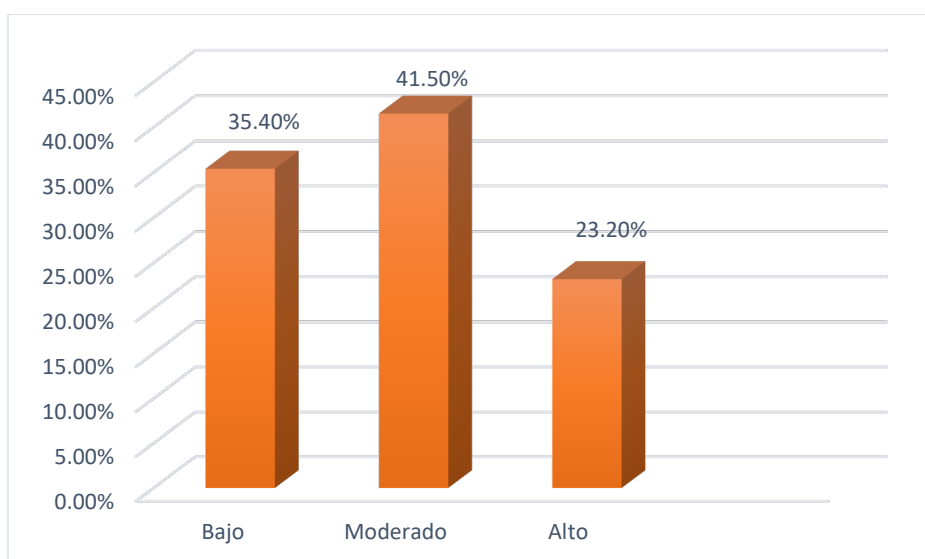
Interpretación

En la Tabla 5 y Gráfico 4 se exponen los valores porcentuales de la Dimensión Integración. De un total de 75 trabajadores, el 14,9 % (12) representan el nivel bajo, el 61,9 % (44) tienen un nivel moderado y el 23,2 % (19) tienen un nivel alto. Se puede apreciar que la muestra en estudio considera en un mayor porcentaje el nivel moderado de la gestión administrativa.

Tabla 6: Niveles de Dirección según los trabajadores en el año 2020.

Dimensión Dirección				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje acumulado
	Bajo	27	35,4%	35,4%
	Moderado	31	41,5%	76,8%
	Alto	17	23,2%	100.00%
	Tota	75	100,0%	100.00%

Gráfico 5.- Niveles de Dirección



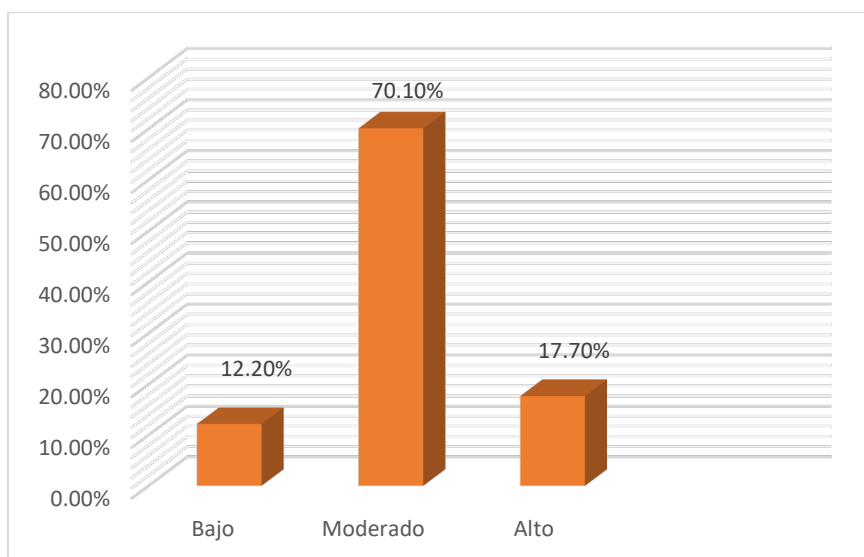
Interpretación

En la Tabla 6 y Grafico 5 se expone los valores porcentuales de la Dimensión Dirección. De un total 75 trabajadores, el 34,5 % (27) representan el nivel bajo, el 41,5 % (31) tienen un nivel moderado y el 23,2 % (17) tienen un nivel alto. Se puede apreciar que la muestra en estudio considero en un mayor porcentaje el nivel bajo y nivel moderado de la gestión administrativa.

Tabla 7: Niveles de Control según los trabajadores en el año 2020.

Dimensión Dirección				
Frecuencia		Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje acumulado
Bajo	10	12,2%	12,2%	12,2%
Moderado	50	70,1%	70,1%	82,3%
Alto	15	17,7%	17,7%	100.00%
Tota	65	100,0%	100.00%	

Gráfico 6.- Niveles de Control



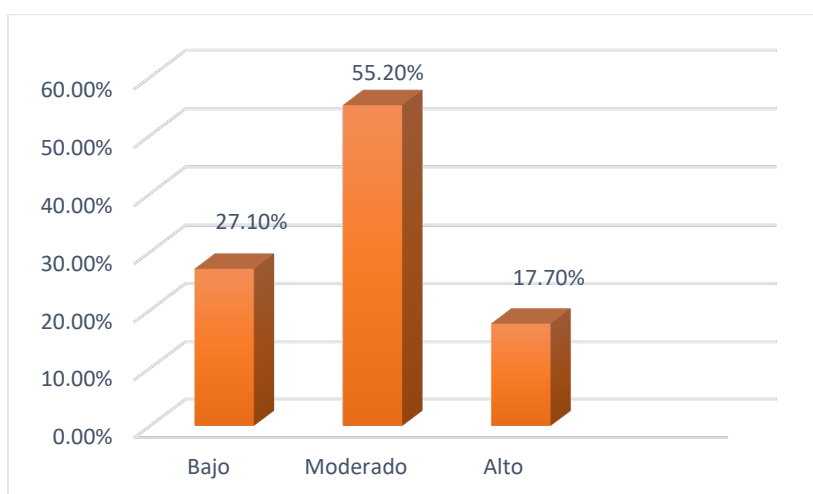
Interpretación

En la Tabla 7 y Gráfico 6 se expone los valores porcentuales de la Dimensión Control. De un total 75 trabajadores, el 12,2 % (10) representan el nivel bajo, el 70,1 % (50) tienen un nivel moderado y el 17,7 % (15) tienen un nivel alto. Se puede apreciar que la muestra en estudio considero en un mayor porcentaje el nivel moderado el control de la gestión administrativa.

Tabla 8: Niveles de Calidad de Servicio según los trabajadores en el año 2020.

Dimensión Calidad de Servicio				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje acumulado
	Bajo	22	27,1%	27,1%
	Moderado	40	55,2%	82,3%
	Alto	13	17,7%	100.00%
	Tota	75	100,0%	100.00%

Gráfico 7.- Niveles de Calidad de Servicio



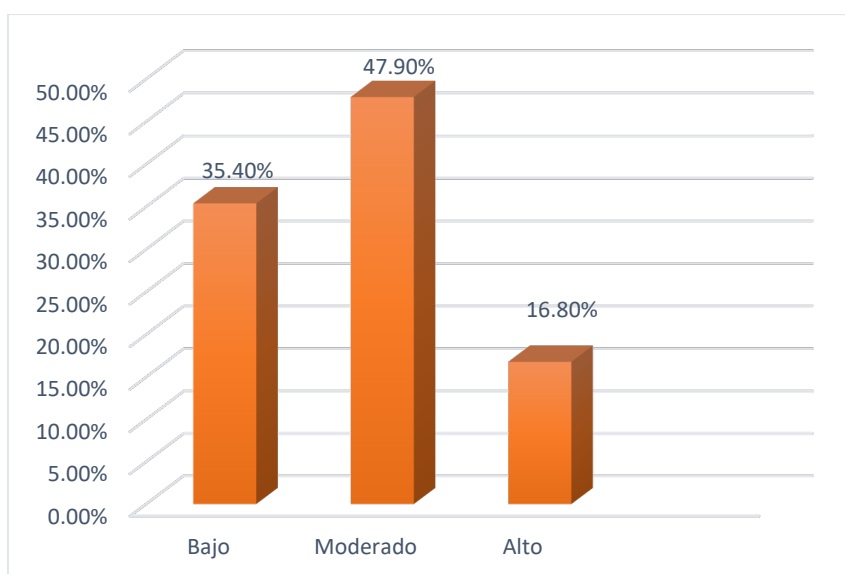
Interpretación

En la Tabla 8 y Grafico 7 se expone los valores porcentuales de la Dimensión Calidad de Servicio. De un total 75 trabajadores, el 27,1 % (22) representan el nivel bajo, el 55,2 % (40) tienen un nivel moderado y el 17,7 % (13) tienen un nivel alto. Se puede apreciar que la muestra en estudio considero en un mayor porcentaje el nivel moderado en la Calidad de Servicios del usuario.

Tabla 9: Niveles de Evidencias Físicas según los trabajadores en el año 2020.

Dimensión Evidencias Físicas				
Frecuencia		Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje acumulado
Bajo	27	35,4%	35,4%	35,4%
Moderado	35	47,9%	47,9%	82,3%
Alto	13	16,8%	16,8%	100.00%
Tota	75	100,0%	100.00%	

Gráfico 8.- Niveles de Evidencias Físicas



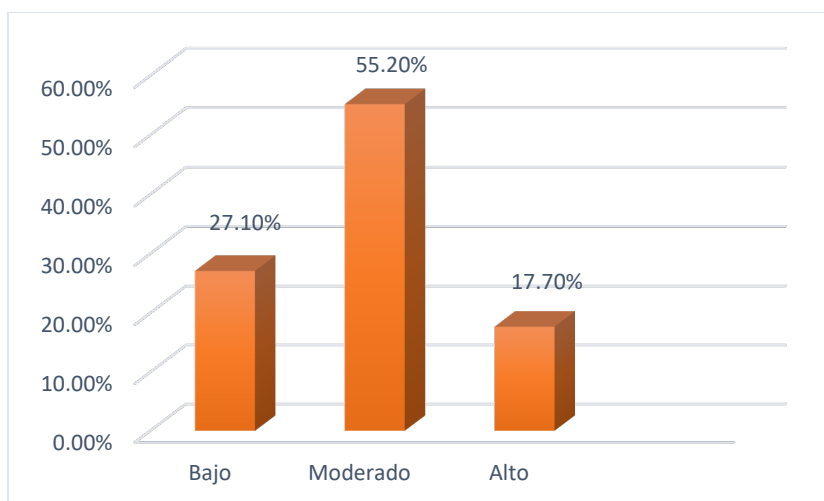
Interpretación

En la Tabla 9 y Grafico 8 se expone los valores porcentuales de la Dimensión Evidencias Físicas. De un total 75 trabajadores, el 35,4 % (27) representan el nivel bajo, el 47,9 % (35) tienen un nivel moderado y el 16,8 % (13) tienen un nivel alto. Se puede apreciar que la muestra en estudio considero en un mayor porcentaje el nivel moderado y nivel bajo en la Calidad de Servicios del usuario.

Tabla 10: Niveles de Fiabilidad según los trabajadores en el año 2020.

Dimensión Fiabilidad				
Frecuencia		Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje acumulado
Bajo	22	27,1%	27,1%	27,1%
Moderado	40	55,2%	55,2%	82,3%
Alto	13	17,7%	17,7%	100.00%
Tota	75	100,0%	100.00%	

Gráfico 9.- Niveles de Fiabilidad



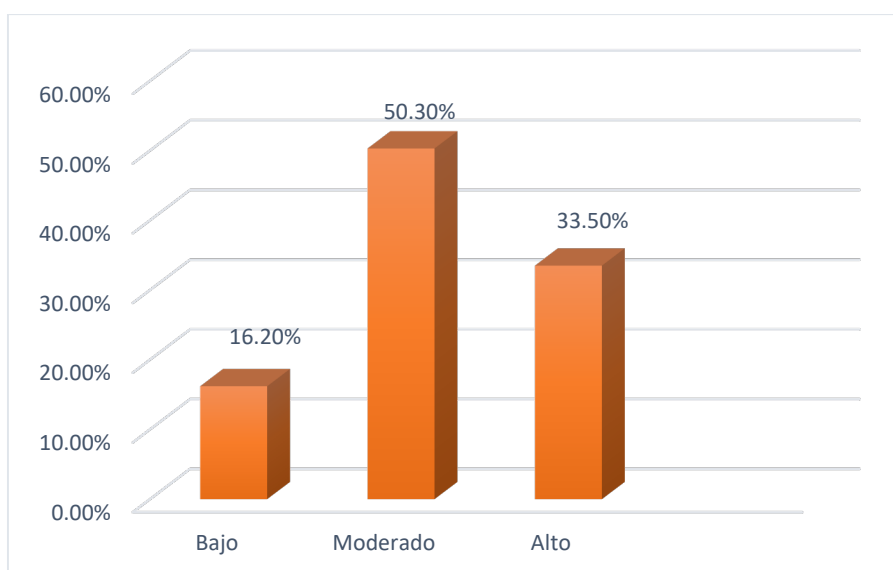
Interpretación

En la Tabla 10 y Grafico 9 se expone los valores porcentuales de la Dimensión Fiabilidad. De un total 75 trabajadores, el 27,1 % (22) representan el nivel bajo, el 55,2 % (40) tienen un nivel moderado y el 17,7 % (13) tienen un nivel alto. Se puede apreciar que la muestra en estudio considero en un mayor porcentaje el nivel moderado en la Calidad de Servicios del usuario.

Tabla 11: Niveles de Interacción Personal según los trabajadores en el año 2020.

Dimensión Interacción Personal				
Frecuencia		Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje acumulado
Bajo	13	16,2%	16,2%	16,2%
Moderado	37	50,3%	50,3%	66,5%
Alto	25	33,5%	33,5%	100.00%
Tota	75	100,0%	100.00%	

Gráfico 10.- Niveles de Interacción Personal



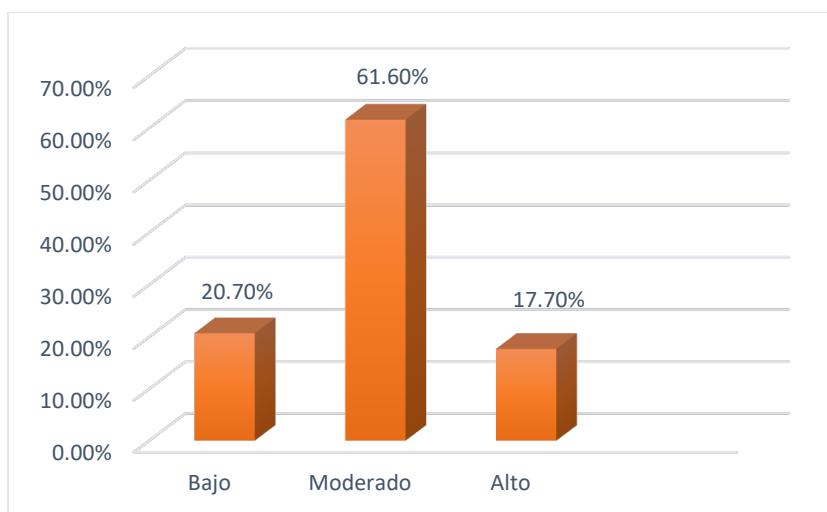
Interpretación

En la Tabla 11 y Grafico 10 se expone los valores porcentuales de la Dimensión Interacción Personal. De un total 75 trabajadores, el 16,2 % (13) representan el nivel bajo, el 55,3 % (37) tienen un nivel moderado y el 33,5 % (25) tienen un nivel alto. Se puede apreciar que la muestra en estudio considero en un mayor porcentaje el nivel moderado y el nivel alto en la interacción personal de la Calidad de Servicios del usuario.

Tabla 12: Niveles de Políticas según los trabajadores en el año 2020.

Dimensión Políticas				
Frecuencia		Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje acumulado
Bajo	17	20,7%	20,7%	20,7%
Moderado	44	61,6%	61,6%	82,3%
Alto	14	17,7%	17,7%	100.00%
Tota	75	100,0%	100.00%	

Gráfico 11.-Niveles de Políticas



Interpretación

En la Tabla 12 y Grafico 11 se expone los valores porcentuales de la Dimensión Políticas. De un total 75 trabajadores, el 20,7 % (17) representan el nivel bajo, el 61,6 % (44) tienen un nivel moderado y el 17,7 % (14) tienen un nivel alto. Se puede apreciar que la muestra en estudio considero en un mayor porcentaje el nivel moderado en las Políticas de la Calidad de Servicios del usuario.

3.2. ESTADÍSTICA INFERENCIAL.

Para obtener estos estadísticos, elija Estadísticas > Tablas > Tabulación cruzada y Chi-cuadrada, haga clic en Otras estadísticas y seleccione Coeficientes de correlación para categorías ordinales.

Utilice la rho de Spearman y la r de Pearson para evaluar la asociación entre dos variables que tienen categorías ordinales. Las categorías ordinales tienen un orden natural, como por ejemplo pequeño, mediano y grande.

El coeficiente puede variar de -1 a +1. Mientras mayor sea el valor absoluto del coeficiente, más fuerte será la relación entre las variables. Un valor absoluto de 1 indica una relación perfecta y un valor de cero indica ausencia de una relación

ordinal. El hecho de que un valor intermedio se interprete como débil, moderado o fuerte depende de sus metas y requisitos.

Ejemplo de la rho de Spearman y la r de Pearson

Por ejemplo, es para analizar la satisfacción de los clientes de un concesionario de vehículos que ofrece tres niveles de servicio para los automóviles nuevos: sin servicio, servicio estándar y servicio Premium. Toma una muestra aleatoria de clientes y les pregunta si se sienten insatisfechos, indiferentes o satisfechos con el servicio al cliente. Los datos incluyen dos variables ordinales: paquete de servicio y satisfacción del cliente. Usted desea determinar si existe una asociación entre el nivel de servicio que reciben los clientes y su satisfacción general. Ingresamos los datos en la siguiente tabla de dos factores:

	SIN SERVICIO	SERVICIO ESTÁNDAR	SERVICIO PREMIUM
<i>Insatisfecho</i>	162	104	36
<i>Indiferente</i>	99	91	93
<i>Satisfecho</i>	39	105	171

La rho de Spearman y la r de Pearson para esta Tabla son Ambas 0.424. Donde concluye que existe una asociación positiva entre el nivel de servicio y la satisfacción del cliente: los clientes que eligen un plan de servicio más alto de atención esto les permita expresar más satisfacción con la municipalidad-

Nivel de Significancia

Se trabajó aun nivel de confianza del 95%

Decisión estadística.

Según Supo (2014. P. 17)

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

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

Coeficiente de correlación

Según Vizquerra (2009) en Metodología de la Investigación educativa, explico que los valores de la correlación de Spearman tienen un rango que desde -1,000 hasta + 1,00, además que refirió que mientras más se acerca a la unidad de correlación indicara ser moderada, alta o muy alta, según se puede apreciar en la siguiente tabla:

Tabla13:

Coeficiente de correlación

Valor	Lectura
<i>De - 0,91 a - 1</i>	Correlación muy alta
<i>De - 0,71 a - 0.90</i>	Correlación alta
<i>De - 0,41 a - 0.70</i>	Correlación moderada
<i>De - 0,21 a - 0.40</i>	Correlación baja
<i>De 0 a - 0.20</i>	Correlación prácticamente nula
<i>De 0 a - 0.20</i>	Correlación prácticamente nula
<i>De + 0,21 a 0.40</i>	Correlación baja
<i>De + 0,41 a 0.70</i>	Correlación moderada
<i>De + 0,71 a 0.90</i>	Correlación alta
<i>De + 0,91 a 1</i>	Correlación muy alta

Nota: Adaptado de Vizquerra (2009)

3.2.1. Prueba de Hipótesis general.

Ho: No existe relación positiva significativa entre la Gestión Administrativa y calidad del servicio de los trabajadores de la Municipalidad distrital de San Sebastián, Cusco.

Ha: Existe relación positiva significativa entre la Gestión Administrativa y Calidad de servicio del usuario en la Municipalidad distrital de San Sebastián, Cusco.

Tabla14:

Correlación entre la gestión administrativa y calidad del servicio

Correlaciones					
Rho de Spearman			Variable Gestión administrativa	Variable calidad de servicio	
	Variable de Gestión Administrativa	Coeficiente de correlación	Sig. (bilateral) N	1,000	,805
					,000
				75	75
	Variable Calidad	Coeficiente de correlación	Sig. (bilateral) N	,805	1,000
				,000	.
75				75	

La tabla 14 expone el valor de correlación de Rho de Spearman con margen de error menor al 5 %, el coeficiente de correlación es $Rho = 0,805$ y el p-valor $< 0,05$, por lo tanto, se rechaza la Hipótesis nula y se acepta la Hipótesis general. Por lo que se concluye que existe relación alta, positiva y significativa entre la gestión

administrativa y calidad del servicio del usuario en la Municipalidad distrital de San Sebastián, Cusco.

3.2.2. Prueba de Hipótesis específicas.

Hipótesis específica 1.

H1: Existe relación positiva entre la planeación y la calidad del servicio del usuario en la Municipalidad distrital de San Sebastián, Cusco.

Ho: No existe relación positiva entre la planeación y la calidad del servicio del usuario en la Municipalidad distrital de San Sebastián, Cusco.

Tabla15:

Correlación entre la dimensión planeación y la variable calidad del servicio

Correlaciones				
Rho de Spearman	Variable de Gestión Administrativa	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	Dimensión planeación	Variable calidad de servicio
			1,000	,802
				,000
	75	75		
	Variable Calidad	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,802	1,000
			,000	.
75			75	

La tabla 15 expone el valor de correlación de Rho de Spearman con margen de error menor al 5 %, el coeficiente de correlación es $Rho = 0,802$ y el p-valor $< 0,05$, por lo tanto, se rechaza la Hipótesis nula y se acepta la Hipótesis específica 1. Por

lo que se concluye que existe relación alta, positiva y significativa entre la planeación y la calidad del servicio del usuario en la Municipalidad distrital de San Sebastián, Cusco.

Hipótesis específica 2.

H2: Existe relación positiva entre la organización y la calidad del servicio del usuario en la Municipalidad distrital de San Sebastián, Cusco.

Ho: No existe relación positiva entre la organización y la calidad del servicio del usuario en la Municipalidad distrital de San Sebastián, Cusco.

Tabla16:

Correlación entre la dimensión organización y la variable calidad del servicio

Correlaciones					
Rho de Spearman	Variable de Gestión Administrativa	Coeficiente de correlación	Dimensión organización	Variable calidad de servicio	
			1,000	,812	
				,000	
	Variable Calidad	Coeficiente de correlación	Sig. (bilateral) N	75	75
				,812	1,000
				,000	.
		Sig. (bilateral) N	75	75	

La tabla 16 expone el valor de correlación de Rho de Spearman con margen de error menor al 5 %, el coeficiente de correlación es $Rho = 0,812$ y el $p\text{-valor} < 0,05$,

por lo tanto, se rechaza la Hipótesis nula y se acepta la Hipótesis específica 2. Por lo que se concluye que existe relación alta, positiva y significativa entre la organización y la calidad del servicio del usuario en la Municipalidad distrital de San Sebastián, Cusco.

Hipótesis específica 3.

H3: Existe relación positiva entre la integración y la calidad del servicio del usuario en la Municipalidad distrital de San Sebastián, Cusco.

Ho: No existe relación positiva entre la integración y la calidad del servicio del usuario en la Municipalidad distrital de San Sebastián, Cusco.

Tabla17:

Correlación entre la dimensión integración y la variable calidad del servicio

Correlaciones					
Rho de Spearman			Dimensión organización	Variable calidad de servicio	
	Variable de Gestión Administrativa	Coeficiente de correlación	Sig. (bilateral) N	1,000	,773
					,000
				75	75
	Variable Calidad	Coeficiente de correlación	Sig. (bilateral) N	,773	1,000
				,000	.
				75	75

La tabla 17 expone el valor de correlación de Rho de Spearman con margen de error menor al 5 %, el coeficiente de correlación es $Rho = 0,773$ y el p-valor $< 0,05$, por lo tanto, se rechaza la Hipótesis nula y se acepta la Hipótesis específica 3. Por lo que se concluye que existe relación alta, positiva y significativa entre la integración y la calidad del servicio del usuario en la Municipalidad distrital de San Sebastián, Cusco.

Hipótesis específica 4.

H4: Existe relación positiva entre la dirección y la calidad del servicio del usuario en la Municipalidad distrital de San Sebastián, Cusco.

Ho: No existe relación positiva entre la dirección y la calidad del servicio del usuario en la Municipalidad distrital de San Sebastián, Cusco.

Tabla18:

Correlación entre la dimensión dirección y la variable calidad del servicio

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

La tabla 18 expone el valor de correlación de Rho de Spearman con margen de error menor al 5 %, el coeficiente de correlación es $Rho = 0,815$ y el p-valor $< 0,05$, por lo tanto, se rechaza la Hipótesis nula y se acepta la Hipótesis específica 4. Por lo que se concluye que existe relación alta, positiva y significativa entre la dirección y la calidad del servicio del usuario en la Municipalidad distrital de San Sebastián, Cusco.

Hipótesis específica 5.

H5: Existe relación positiva entre el control y la calidad del servicio del usuario en la Municipalidad distrital de San Sebastián, Cusco.

Ho: No existe relación positiva entre el control y la calidad del servicio del usuario en la Municipalidad distrital de San Sebastián, Cusco.

Tabla19:

Correlación entre la dimensión control y la variable calidad del servicio

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

La tabla 19 expone el valor de correlación de Rho de Spearman con margen de error menor al 5 %, el coeficiente de correlación es $Rho = 0,801$ y el p-valor $< 0,05$, por lo tanto, se rechaza la Hipótesis nula y se acepta la Hipótesis específica 5. Por lo que se concluye que existe relación alta, positiva y significativa entre el control y la calidad del servicio del usuario en la Municipalidad distrital de San Sebastián, Cusco.

CONCLUSIONES

PRIMERA. – se pudo determinar que entra la gestión administrativa y calidad del servicio, una correlación alta positiva de 0,805, con una significancia menor al 05 % de error, en tal sentido se rechazó la Hipótesis nula y se consideró válida la Hipótesis de la investigación, de igual manera se confirmó con los valores porcentuales descriptivos de 68,0 % en un nivel moderado y 11,3 % para el nivel alto. Se puede afirmar que existe relación alta positiva y significativa entre la gestión administrativa y calidad del servicio del usuario en la Municipalidad distrital de San Sebastián, Cusco.

SEGUNDA. – se pudo determinar que entre la planeación de la gestión administrativa y calidad del servicio, una correlación alta positiva de 0,802, con una significancia menor al 0,05, por lo que se rechazó la Hipótesis nula y se consideró válida la Hipótesis de la investigación, también se confirma con los valores porcentuales descriptivos de 70,1 % en un nivel moderado y 17,7 % para el nivel alto. En tal sentido se puede afirmar que existe relación alta positiva y significativa entre la planificación de la gestión administrativa y calidad del servicio del usuario en la Municipalidad distrital de San Sebastián, Cusco.

TERCERA. - Se determina que, entre la gestión administrativa y calidad del servicio, una correlación alta positiva de 0,801, con una significancia menor al 0.05 %, con este resultado se rechazó la Hipótesis nula y se consideró válida la Hipótesis de la investigación, lo que se confirma con los valores porcentuales descriptivos de 70,1 % en el nivel moderado y 17,7 % para el nivel alto. En tal sentido se puede afirmar que existe relación alta positiva y significativa entre el control de la gestión administrativa y calidad del servicio del usuario en la Municipalidad distrital de San Sebastián, Cusco.

RECOMENDACIONES

PRIMERA. - Se recomienda a los a los altos directivos de la Municipalidad distrital de San Sebastián, Cusco implementar y desarrollar las políticas de gestión administrativa. En este sentido los funcionarios estén preparados en mejorar la gestión edil y así poder brindar un servicio de calidad a los usuarios.

SEGUNDA. - Se Sugiere a los funcionarios de la Municipalidades distrital de San Sebastián realizar talleres y capacitaciones al servicio, planificación, atención al usuario, con la finalidad de mejorar la calidad de servicio al usuario. A los funcionarios de la Municipalidad distrital de San Sebastián, Cusco. Realizar talleres acerca de procesos de organización de funciones y responsabilidades, técnicas de simplificación administrativa. A los investigadores realizar estudios de nivel explicativo, descriptivo, exploratorio con la finalidad de reforzar nuevos estudios en cuanto a la gestión administrativa y atención al usuario.

TERCERO. - Se sugiere a los directivos, jefes de áreas administrativas, registros civiles, recursos humanos, recursos logísticos, recurso material de los municipios exploren las nuevas formas de gestión administrativa en la que se brinda una atención de calidad al usuario. Y que los servidores públicos en general se desarrollen sus capacidades en cursos de capacitación de gestión administrativa, de tal manera que se pueda apreciar los resultados en la atención de calidad a los usuarios.

REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

Arriaga, R. (2012). Diseño de un sistema de medición de desempeño para evaluar la gestión municipal. Santiago de Chile: CEPAL.

Arrué, J. F. (2014). Análisis de la calidad del servicio de atención en la oficina desconcentrada de OSIPTEL Loreto desde la percepción del usuario periodo junio a setiembre de 2014. Loreto: Universidad Nacional de la Amazonia Peruana.

Bisquerra, R. A. (1998). Metodología de la investigación educativa. Madrid, España: La Muralla.

Breem, G. B. (2008). El futuro de la administración. Argentina: Grupo Norma.

Casanova, C., & Torrealva, M. (2015). Factores de la gestión administrativa y la motivación de logro en los trabajadores de un Instituto Superior. Barranquilla, Colombia: Universidad de la Costa: Tesis de Maestría.

Chiavenato, I. (2006). Introducción a la teoría general de la administración. México: McGraw-Hill.

Chiliquinga, E. U. (2013). La gestión administrativa y la optimización de los recursos empresariales del sector textil de la ciudad de Tulcán. Tulcán: Universidad Politécnica Estatal del Carchi, Ecuador.

Contreras, J. (1990). Administración de Fincas. Caracas: América C. A. Drucker, P. (1990). El ejecutivo eficaz. Buenos Aires: Sudamericana.

Duque, J. O. (2). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. Recuperado el 6 de 1 de 2017, de Revistas de ciencias administrativas: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81802505>> ISSN 0121-5051

Elera, R. G. (2010). Gestión Institucional y su relación con la calidad del servicio en una institución educativa pública de Callao. Lima: Universidad San Ignacio de Loyola.

Fayol, H. (1987). Administración Industrial y General (14 ed.). Buenos Aire: El Ateneo.

García, C. (2016). Calidad del servicio y la atención del servicio al usuario en la biblioteca comunal de Temuco. Temuco, Chile: Universidad de Lleida.

Gómez, J. G. (2012). En Epistemología y educación (Primera ed.). Ciudad de México, Red tercer milenio.

Gordón, R. (2013). La gestión administrativa y la satisfacción de los clientes del servicio de transporte pesado de la ciudad de Tulcán. Tulcán: Universidad Politécnica Estatal del Carchi, Ecuador.

Gronroos, C. (1978). A Service Oriented Approach to Marketing of Services. Suiza: European Journal of Marketing.

Hernández S., R., Fernández C., C., & Baptista L., M. (2014). Metodología de la investigación (5 ed.). México: Mc Graw Hill.

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). metodología de la investigación (cuarta edición). México: McGraw-Hill.

Hidalgo, J. F. (2015). Modelo de gestión para mejorar la calidad de atención al usuario del Gand Cantón Babahoyo. Quito: Universidad Regional Autónoma de los Andes UNIANDES.

Informe 45/2015. (2015). Plan operativo de gestión administrativa. Huari: Municipalidad de San Marcos.

Israel, G. G. (2011). Calidad en la Gestión de Servicio. Venezuela: Fondo editorial biblioteca, Universidad Rafael Urdaneta.

Kerlinger, F. N. (2002). Investigación del comportamiento. México, México: MG Graw Hill.

Lascurain, I. G. (2012). Diagnóstico y propuesta de mejora de calidad en el servicio de una empresa de unidades de energía eléctrica ininterrumpida. México: Universidad Iberoamericana de México.

Márquez, M. (2016). La gestión administrativa de las empresas agropecuarias de los municipios San Fernando y Biruaca del Estado Apure, en Venezuela. Revista

Mexicana de Agro negocios [en línea] 2002, VI. Recuperado el 9 de 11 de 2016, de Revista Mexicana de agro negocios: <http://www.redalyc.org/pdf/141/14101002.pdf>

Martínez, L. (2014). Factores que intervienen en una buena calidad de servicio los usuarios de una tienda de venta de zapatos en el distrito de Los Olivos, Lima. Lima: Universidad Nacional Federico Villarreal.

Mendoza, J. L. (2014). Clima laboral y calidad de servicio al estudiante en I.E.P. Pamer del distrito de San Miguel, Lima. Lima: Universidad de Enrique Guzmán y Valle, La Cantuta.

Munch, L. (2010). Administración, gestión organizacional, enfoques y procesos administrativos.

Ninamango, W. V. (2014). Percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza en enero del 2014. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

OIN-ISO. (2015). Sistema de gestión de calidad. (O. B. (OBP), Editor) Recuperado el 23 de 11 de 2016, de This standard has been replaced by ISO 9000:2015: <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9000:ed-3:v1:es>

Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1985). A Conceptual Model of Service (Vol. 49(4)). Journal of Marketing.

Pérez L., C. L. (2008). Técnicas de análisis multivariante de datos, aplicaciones con SPSS. En C. P. López, Introducción a las técnicas de análisis multivariante de datos. Madrid, España: Pearson educación S.A.

Prado, J. (2016). La gestión administrativa en la conformidad del cliente en la Municipalidad del Manabí. Ambato, Ecuador: Universidad Regional Autónoma de los Andes.

RI. (2015). Reglamento interno de trabajo. Huari: Municipalidad de San Marcos.

Rojas, J. P. (2015). Un modelo de satisfacción de usuarios como herramienta de apoyo a la gestión de la municipalidad: Análisis de los servicios entregados en

edificio consistorial y departamento de desarrollo social de la municipalidad de Lo Prado. Santiago de Chile: Universidad de Chile.

Román, C. (2016). Motivación y calidad del servicio en los trabajadores del Hospital Nacional Dos de Mayo. Lima: Universidad San Martín de Porres.

Santiago, L. (2016). La gestión administrativa en la conformidad del cliente en la Municipalidad del Manabí, Ecuador: Universidad Regional Autónoma de los Andes.

Sérvulo, A. (2002). Administración De Pequeñas Empresas (2 ed.). México: McGraw-Hill.

Supo, J. (2012). Seminario de investigación científica, sinopsis del libro. México: México.

Tejeda, A. L. (2014). Gestion administrativa y su mejora en la municipalidad distrital Bellavista Callao. Universidad Nacional del Callao.

Tejeda, L. A. (2014). Gestión administrativa y su mejora en la municipalidad distrital Bellavista Callao. Callao: Universidad Nacional del Callao.

Tirado, K. V. (2014). Gestión administrativa y la calidad de servicio al cliente, en el colegio químico farmacéutico de la Libertad Trujillo. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo.

Valderrama, S. M. (2015). Pasos para elaborar proyectos de investigación científica. Lima, Perú: San Marcos.

Vargas, M. Q., & De Vega, L. A. (2011). Calidad y servicio. Colombia: Eco Ediciones.

Vásquez, R., Rodríguez, I., & Díaz, A. (2010). Estructura multidimensional de la calidad del servicio. España: Universidad de Oviedo.

Wiers, R. (2008). Introducción a la Estadística para Negocios (5 ed.). México D. F., México: Cengage Learning Editores S. A

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

TITULO: Gestión Administrativa y Calidad de los Servicios en la Municipalidad distrital de San Sebastián, Cusco.2020.

Enunciado del Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables Dimensiones	Problema
<p>Problema General:</p> <p>¿En qué medida la Gestión Administrativa incide en la Calidad de los Servicios en la Municipalidad Distrital de San Sebastian de la Ciudad del Cusco año 2020?</p>	<p>Objetivo General:</p> <p>Demostrar que la Gestión Administrativa influye en la Calidad de los Servicios en la Municipalidad Distrital de San Sebastian de la Ciudad del Cusco año 2020.</p>	<p>Hipótesis General:</p> <p>La gestión administrativa influye en la calidad de los servicios de la Municipalidad Distrital de San Sebastian de la Ciudad del Cusco año 2020.</p>	<p>Variables</p> <p>Independiente (VE1): Gestión Administrativa</p> <p>Dimensiones: Planeamiento Organización Integración Dirección Control</p>	<p>Tipo de Investigación:</p> <p>Básico</p> <p>Nivel de Investigación:</p> <p>Correlacional</p> <p>Diseño de Investigación:</p>

			Estructura Organizacional Política de trabajo Plan de Acción Área de trabajo Estilo gerencial Calidad de servicio	No Experimental, transversal Población: <table border="1" data-bbox="1691 494 2038 805"> <tr> <td>PERSONAL</td> <td>SUB TOTAL</td> </tr> <tr> <td></td> <td>75</td> </tr> <tr> <td>TOTAL</td> <td>75</td> </tr> </table>	PERSONAL	SUB TOTAL		75	TOTAL	75
PERSONAL	SUB TOTAL									
	75									
TOTAL	75									

<p>Problemas Específicos:</p> <p>PE1. ¿De qué manera el planeamiento influye en la calidad de servicios en la Municipalidad Distrital de San sebastian Cusco, en el año 2020?</p> <p>PE2. ¿De qué manera la Estructura Formal influye en la Calidad de Servicios en la Municipalidad Distrital de San sebastian Cusco, en el año 2020?</p> <p>PE3. ¿De qué manera el Estilo Gerencial influye en la Calidad de</p>	<p>Objetivos Secundarios:</p> <p>OE1. Determinar cómo el Planeamiento influye en la Calidad de los Servicios de la Municipalidad Distrital de San sebastian Cusco, en el año 2020.</p> <p>OE2. Determinar cómo la Estructura Formal influye en la Calidad de los Servicios de la Municipalidad Distrital de San sebastian Cusco, en el año 2020.</p> <p>OE3. Determinar cómo el Estilo gerencial cómo influye en la Calidad de</p>	<p>Hipótesis Secundarias:</p> <p>H1. El Planeamiento influye significativamente en la Calidad de los Servicios en la Municipalidad Distrital de San sebastian Cusco, en el año 2020.</p> <p>H2. La Estructura Formal se adecuará, entonces influye significativamente en la Calidad de los Servicios dentro de la Municipalidad Distrital de San sebastian Cusco, en el año 2020.</p>	<p>Variable</p> <p>Dependiente (VE2)</p> <p>Calidad de los Servicio</p> <p>Dimensiones</p> <p>Evidencias físicas</p> <p>Fiabilidad</p> <p>Interacción personal</p> <p>Políticas</p>	<p>Muestra:</p> <p>Seleccionar: No probabilístico</p> <p>Tamaño: 75 trabajadores</p> <p>Técnicas e Instrumentos de Recojo de Datos</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p> <p>Técnica de Análisis de Datos:</p>
--	--	---	---	---

<p>Servicios en la Municipalidad Distrital de San sebastian Cusco, en el año 2020?</p>	<p>los Servicios de la Municipalidad Distrital de San sebastian Cusco, en el año 2020.</p>	<p>H3. El Estilo Gerencial influye significativamente en la Calidad de los Servicios en la Municipalidad Distrital de San sebastian Cusco, en el año 2020.</p>		<p>Estadística descriptiva e inferencial SPSS versión 23</p> <p>Inferencial Rho de Spearman</p>
--	--	--	--	---

Fuente: Huahuachampi Asarpay Oliver Andy

Anexo N° 02: Cuestionario

La presente técnica va dirigida al personal administrativo de la Municipalidad Distrital de San Sebastián y tiene por finalidad recabar información relacionada al trabajo de investigación Gestión administrativa y Calidad de los Servicios en la Municipalidad Distrital de San Sebastián en el año 2020, como bachiller solicito su apoyo al llenado de presente encuesta marcando con un aspa (X) dentro del recuadro correspondiente, este material será utilizado para fines estrictamente académico.

Totalmente de acuerdo (TA) = 5

De acuerdo (DA) = 4

Indiferente (I) = 3

En desacuerdo (ED) = 2

Totalmente de acuerdo (TD) = 1

Ítems/preguntas	5	4	3	2	1
V1: Gestión Administrativa	TA	DA	I	ED	TD
Los servicios brindados están debidamente planificados para brindar servicios de calidad.					
La atención en la institución se proyecta a mejorar en el futuro.					
El servicio brindado a los usuarios está debidamente organizado.					
Al realizar algún trámite en esta institución, obtiene resultados óptimos.					
Los servicios prestados están diseñados en forma estratégica para brindar una atención adecuada.					

La gestión brindada en la institución responde a estructuras y procesos administrativos.					
Los servidores públicos de la municipalidad cumplen responsablemente sus funciones.					
La municipalidad viene adecuándose a los lineamientos de la simplificación administrativa.					
La municipalidad cuenta con los recursos humanos necesarios para que se brinde una debida atención a los usuarios.					
La municipalidad cuenta con una adecuada infraestructura para la atención a los usuarios.					
Esta institución cuenta con el presupuesto suficiente para brindar todos los servicios.					
Los procedimientos de gestión para abastecer de insumos al municipio son adecuados.					
Los procedimientos administrativos en las diferentes oficinas son los adecuados para una buena atención a los usuarios.					
En la municipalidad hay una adecuada conducción del servicio de atención a los usuarios.					
Recibe una adecuada orientación para los trámites que realiza.					
El liderazgo del alcalde promueve una atención de calidad.					
Los resultados del servicio brindado son óptimos.					
Los procedimientos administrativos están estandarizados.					

El municipio toma en cuenta la prevención de resultados					
El municipio realiza mejoras en los procedimientos.					

MUCHAS GRACIAS

Anexo N° 03: Cuestionario

La presente técnica va dirigida al personal administrativo de la Municipalidad Distrital de San Sebastián y tiene por finalidad recabar información relacionada al trabajo de investigación Gestión Administrativa y Calidad de los servicios en la Municipalidad Distrital de San Sebastián en el año 2020, como bachiller solicito su apoyo al llenado de la presente encuesta marcando con un aspa (X) dentro del paréntesis, este material será utilizado para fines estrictamente académicos.

Totalmente de acuerdo (TA) = 5

De acuerdo (DA) = 4

Indiferente (I) = 3

En desacuerdo (ED) = 2

Totalmente de acuerdo (TD) = 1

Ítems/preguntas	5	4	3	2	1
V2: Calidad de los Servicios	TA	DA	I	ED	TD
Las oficinas de atención están acondicionadas con la tecnología necesaria para brindar una óptima atención al público.					
El municipio cuenta con el equipamiento que se requiere para dar un servicio de calidad.					
El municipio cuenta con una estructura física segura para los usuarios.					
El municipio se destaca por su pulcritud y limpieza.					
Las áreas de atención al público se encuentran limpias (pasadizos, baños y oficinas).					

Los servicios brindados son de calidad.					
Cuando se ha efectuado un reclamo por algún error material se le ha atendido oportunamente.					
Al realizar un reclamo por devolución (documentos, tasa) se le ha atendido dentro del plazo previsto.					
La atención que se le brinda en las ventanillas es inmediata a sus requerimientos.					
El tiempo de espera para ser atendido es tolerable.					
Los servidores municipales se muestran dispuestos a ayudar a los usuarios.					
El trato brindado por los trabajadores a los usuarios es cordial y respetuoso.					
Los usuarios reciben de manera clara y precisa la información de los servidores públicos.					
La municipalidad goza de la confianza de los ciudadanos.					
Usted percibe que los trabajadores están calificados para la atención de los servicios brindados a los usuarios.					
La calidad de los servicios que brinda la municipalidad es óptima.					
La municipalidad cuenta con una política de seguridad de la información y documentación.					
El trámite documentario que usted realiza tiene estándares de calidad.					

Los servicios brindados por la municipalidad son fiables y proveen seguridad al usuario.					
La municipalidad cumple con la vigencia de los plazos.					

MUCHAS GRACIAS