



VICERECTORADO ACADEMICO

ESCUELA DE POSGRADO

TESIS

**“GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE ATENCION DEL
USUARIO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE TAPICHE,
PROVINCIA DE REQUENA, DEPARTAMENTO LORETO, 2020”**

PRESENTADO POR:

BACH. JERVIS CHRISTOPHER SIFUENTES ROJAS

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN
ADMINISTRACIÓN Y DIRECCION DE EMPRESAS**

LIMA – PERÚ

2021



VICERRECTORADO ACADÉMICO

ESCUELA DE POSTGRADO

TÍTULO DE LA TESIS

**“GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE ATENCION DEL
USUARIO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE TAPICHE,
PROVINCIA DE REQUENA, DEPARTAMENTO LORETO, 2020”**

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

**“FORTALECIMIENTO DE LA FORMACIÓN TÉCNICO-
PROFESIONAL EN CONEXIÓN AL TRABAJO Y EL CRECIMIENTO
SOCIOECONÓMICO”**

ASESOR

Dr. CARLOS ALFONSO MONJA MANOSALVA

DEDICATORIA

Al nuestro señor que siempre me brindó
sabiduría y culminar exitosamente.

AGRADECIMIENTO

A mis familiares por su constante y duradero apoyo.

RECONOCIMIENTO

A aquellos docentes que hicieron
desarrollar y terminar mi carrera.

“Índice

DEDICATORIA	III
AGRADECIMIENTO.....	IV
RECONOCIMIENTO.....	V
ÍNDICE DE TABLAS	IX
ÍNDICE DE GRÁFICOS	X
RESUMEN	XI
ABSTRACT.....	XII
INTRODUCCIÓN	XIII
1 CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	15
1.1 Descripción de la Realidad Problemática.....	15
1.2 Delimitación de la investigación	16
1.2.1 Delimitación espacial.....	16
1.2.2 Delimitación social.....	16
1.2.3 Delimitación temporal.....	17
1.2.4 Delimitación conceptual	17
1.3 Problema de la investigación	17
1.3.1 Problema principal.....	17
1.3.2 Problemas específicos	17
1.4 Objetivos de la Investigación:.....	18
1.4.1 Objetivo General	18
1.4.2 Objetivos Específicos.....	18
1.5 Justificación e importancia y limitaciones de la Investigación:.....	19
1.5.1 Justificación	19
1.5.2 Importancia.....	19
1.6 Factibilidad de la investigación	20
1.7 Limitaciones del estudio.....	20
2 CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL.....	21
2.1 Antecedentes del Problema.....	21
2.1.1 Antecedentes Internacionales	21
2.1.2 Antecedentes Nacionales	26
2.2 Bases Teóricas o Científicas.....	31

2.2.1	Definición de la variable Gestión Administrativa	31
2.2.2	Definición de la variable Calidad de Atención	35
2.3	Definición de términos Básicos	40
3	CAPÍTULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES	43
3.1	Hipótesis general.....	43
3.2	Hipótesis Específicos	43
3.3	Definición conceptual y operacional de las variables.....	44
3.3.1	Variable Independiente	44
3.3.2	Variable dependiente.....	44
3.4	Operacionalización de las variables	46
4	CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	47
4.1	Tipo y nivel de Investigación	47
4.1.1	Tipo de Investigación.....	47
4.1.2	Nivel de Investigación.....	47
4.2	Diseño y Método de la Investigación	48
4.2.1	Método de Investigación.....	48
4.2.2	Diseño de Investigación:.....	48
4.3	Población y muestra de la investigación	49
4.3.1	Población.....	49
4.3.2	Muestra	50
4.4	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	50
4.4.1	Técnicas	50
4.4.2	Instrumentos	50
4.5	Validez y confiabilidad.....	50
4.6	Procesamiento y análisis de datos.....	52
4.7	Ética de la Investigación.....	52
5	CAPÍTULO V: RESULTADOS	54
5.1	Análisis Descriptivo	54
5.1.1	Variable Gestión administrativa	54
5.1.2	Variable Calidad de Atención del Usuario	60
5.2	Análisis Inferencial.....	66
6	CAPITULO VII: DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS	72

CONCLUSIONES	74
RECOMENDACIONES	75
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	76
ANEXOS	79
Anexo N°1: Matriz de consistencia: Gestión administrativa y calidad de atención del usuario de la Municipalidad de Tapiche, provincia de Requena, departamento de Loreto, 2020	80
Anexo N°2: Cuestionario sobre Gestión Administrativa	81
Anexo N°3: Cuestionario sobre Calidad de atención al usuario	82
Anexo N°4: Ficha de validación del instrumento	83
Anexo N°5: Copia de la data procesada	84
Anexo N°6: Consentimiento informado	87
Anexo N°7: Autorización de la entidad donde se realizó el trabajo de campo	89
Anexo N°8: Declaratoria de autenticidad de tesis”	90

“ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Gestión administrativa.....	54
Tabla 2: D1 Planeación	56
Tabla 3: D2 Organización	57
Tabla 4: D3 Dirección	58
Tabla 5: D4 Control	59
Tabla 6: Calidad de atención del usuario.....	60
Tabla 7: D1 Aspectos Tangibles.....	61
Tabla 8: D2 Fiabilidad.....	62
Tabla 9: D3 Capacidad de respuesta.....	63
Tabla 10: D4 Seguridad.....	64
Tabla 11: D5 Empatía	65
Tabla 12: Prueba de Normalidad	66
Tabla 13: Contrastación de Hipótesis General.....	67
Tabla 14: Contrastación de Hipótesis Especifica 1	68
Tabla 15: Contrastación de Hipótesis Especifica 2.....	69
Tabla 16: Contrastación de Hipótesis Especifica 3.....	70
Tabla 17: Contrastación de Hipótesis Especifica 4”	71

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Ilustración 1: Gestión administrativa.....	55
Ilustración 2: D1 Planeación	56
Ilustración 3: D2 Organización	57
Ilustración 4: D3 Dirección	58
Ilustración 5: D4 Control.....	59
Ilustración 6: Calidad de atención del usuario	60
Ilustración 7: D1 Aspectos Tangibles.....	61
Ilustración 8: D2 Fiabilidad.....	62
Ilustración 9: D3 Capacidad de respuesta.....	63
Ilustración 10: D4 Seguridad.....	64
Ilustración 11:D5 Empatía.....	65

RESUMEN

El objetivo de la presente tesis fue establecer la relación entre la gestión administrativa y la calidad de atención del usuario de la Municipalidad distrital de Tapiche, provincia de Requena, Departamento de Loreto, 2020.

Las variables de estudio fueron la gestión administrativa y sus dimensiones planeación, organización, dirección y control y para la variable Calidad de atención del usuario aspectos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía. La investigación fue de tipo básica, nivel descriptivo relacional, método hipotético deductivo, de diseño no experimental. La población fueron 45 colaboradores y 2000 habitantes. El muestreo fue no probabilístico de 45 colaboradores y 90 usuarios que asisten en promedio en forma diaria. Se empleó la encuesta y el cuestionario de 20 preguntas para la variable gestión administrativa y 20 para la calidad de atención del usuario.

Los resultados fueron: Existe relación entre la Gestión Administrativa y la calidad de atención del usuario de la Municipalidad distrital de Tapiche, provincia de Requena, departamento de Loreto, 2020, a un nivel de significancia bilateral 0.00 menor a 0.05.

PALABRAS CLAVE: Gestión administrativa, calidad de atención del usuario.

ABSTRACT

The objective of this thesis was to establish the relationship between administrative management and the quality of user care in the District Municipality of Tapiche, Requena province, Loreto Department, 2020.

The study variables were administrative management and its dimensions planning, organization, direction and control and for the variable Quality of user care tangible aspects, reliability, response capacity, security, empathy. The research was of a basic type, relational descriptive level, deductive hypothetical method, non-experimental design. The population was 45 collaborators and 2000 inhabitants. The sampling was non-probabilistic of 45 collaborators and 90 users who attend on average on a daily basis. The survey and the questionnaire of 20 questions were used for the administrative management variable and 20 for the quality of user care.

The results were: There is a relationship between Administrative Management and the quality of customer service in the District Municipality of Tapiche, Requena province, Loreto department, 2020, at a bilateral significance level of 0.00 less than 0.05.

KEY WORDS: Administrative management, quality of user care.

INTRODUCCIÓN

Cada vez las organizaciones tanto a nivel público como privada, requieren que sus colaboradores se encuentran capacitados e identificados para realizar sus actividades en forma eficiente y eficaz para alcanzar los objetivos de cada organización.

Asimismo, los clientes o usuarios cada vez requieren ser atendidos con una adecuada calidad en la demanda de atención de sus necesidades, por lo que las organizaciones cada vez de ser más competitivas.

Esta situación como lo comentamos al inicio la situación es mal álgida en el sector público, donde muchas veces no se evidencia que los colaboradores estén debidamente capacitados para brindar una adecuada atención de los servicios a los usuarios, dándose una mala atención, retraso en los servicios brindados, no se brinda el trato adecuado, tecnología no adecuada para poder ofertar el servicio en forma adecuada, entre otros.

Tal es el caso de la Municipalidad distrital de Tapiche, la cual cada vez se ve incrementada su población y no se le brinda la atención adecuada, por una parte los colaboradores no se encuentran debidamente capacitados, entrenados, no cuentan con las tecnologías de la información y comunicación, una infraestructura no adecuada, equipamiento desfasado tecnológicamente, todo lo cual causa una mala atención, retraso en la entrega de los servicios solicitados, trato no adecuado, lo cual origina malestar en los usuarios.

Motivo por el cual se realiza la presente investigación a fin de establecer la relación de la gestión administrativa y la calidad de atención del usuario, para proponer alternativas de mejoras en la gestión y por ende en los servicios recibidos por los usuarios, de esta manera se cumplirán las metas y objetivos planeados por la gerencia administrativa.

. La presente tesis consta de 6 capítulos, los que considera el planteamiento del problema, bases teóricas, términos básicos. la hipótesis y variables de estudio, tipo y nivel, y diseño de la investigación, población y muestra, técnicas e instrumentos de la recolección de

datos, los resultados estadísticos descriptivos y los inferenciales, la discusión de los resultados, las conclusiones, recomendaciones y las referencias bibliográficas.

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la Realidad Problemática.

Las instituciones públicas cada vez tratan de mejorar los servicios que ofrecen con eficiencia y eficacia, muchas de estas no cuentan con la infraestructura, equipamiento, personal, presupuesto adecuado, para brindar el servicio a la comunidad, por lo que es necesario realizar investigaciones relacionadas a estas instituciones a fin de mejorar la atención al usuario, quien pueda tramitar y solucionar la demanda de sus necesidades en cuanto a la obtención de documentos normados por la Ley.

Puntualmente es el caso de las Municipalidades, en las que podemos evidenciar que algunas han logrado modernizarse y poder atender en forma adecuada los servicios correspondientes a sus usuarios. También en su gran mayoría encontramos que muchas de estas no cuentan con los recursos materiales, equipos, personal, capacitaciones que les permitan realizar sus funciones en forma oportuna y con eficacia y eficiencia.

Tal es el caso de la Municipalidad de Tapiche en la provincia de Requena, departamento de Loreto, en la cual los usuarios no obtienen la documentación solicitada, no se cumplen con el plazo de entrega, la infraestructura no es la adecuada, no cuentan con equipamiento moderno, los colaboradores no están capacitados en tecnologías de la información, no atienden en forma adecuada, no se cumplen los

horarios, salen de vacaciones y se paraliza el trámite, existe alta rotación de personal, no se brinda el trato adecuado, no orientan a los usuarios, todo lo cual viene generando malestar en los usuarios de estos servicios, por lo que se hace necesaria investigar la gestión administrativa, referida a su planificación, organización, dirección y control asociada a los resultados de calidad de atención del usuario, de no proponerse alternativas de mejoras, la situación se agravara y podría causar que para poder obtener documentación o trámites necesarios se tenga que recurrir a la corrupción, por lo que el presente estudio brinda alternativas de mejora en la gestión administrativa y en la calidad de atención del usuario, de esta manera la organización cumplirá sus objetivos asignados, trayendo consigo calidad de atención del usuario, mediante la obtención de los servicios en forma adecuada, ágil y transparente.

1.2 Delimitación de la investigación

1.2.1 Delimitación espacial

La investigación se desarrolló en la Municipalidad distrital de Tapiche, provincia de Requena, departamento de Loreto

1.2.2 Delimitación social

La investigación se aplicó a los colaboradores de la Municipalidad distrital de Tapiche, provincia de Requena, departamento de Loreto.

1.2.3 Delimitación temporal

La investigación se desarrolló de diciembre a marzo 2021

1.2.4 Delimitación conceptual

La investigación estuvo delimitada por las variables gestión administrativa con sus dimensiones planificación, organización, dirección y control y la variable calidad de atención del usuario con sus dimensiones aspectos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

1.3 Problema de la investigación

1.3.1 Problema principal

¿Cómo se relaciona la gestión administrativa y la calidad de atención del usuario de la Municipalidad distrital de Tapiche, provincia de Requena, departamento de Loreto, 2020?

1.3.2 Problemas específicos

- ¿Cómo se relaciona la Planificación y la calidad de atención del usuario de la Municipalidad distrital de Tapiche, provincia de Requena, departamento de Loreto, 2020?
- ¿Cómo se relaciona la Organización y la calidad de atención del usuario de la Municipalidad distrital de Tapiche, provincia de Requena, departamento de Loreto, 2020?

- ¿Cómo se relaciona la Dirección y la calidad de atención del usuario de la Municipalidad distrital de Tapiche, provincia de Requena, departamento de Loreto, 2020?
- ¿Cómo se relaciona el Control y la calidad de atención del usuario de la Municipalidad distrital de Tapiche, provincia de Requena, departamento de Loreto, 2020?

1.4 Objetivos de la Investigación:

1.4.1 Objetivo General

Determinar la relación entre la Gestión Administrativa y la calidad de atención del usuario de la Municipalidad distrital de Tapiche, provincia de Requena, departamento de Loreto, 2020

1.4.2 Objetivos Específicos

- Especificar la relación entre la Planificación y la calidad de atención del usuario de la Municipalidad distrital de Tapiche, provincia de Requena, departamento de Loreto, 2020
- Detallar la relación entre la Organización y la calidad de atención del usuario de la Municipalidad distrital de Tapiche, provincia de Requena, departamento de Loreto, 2020
- Establecer la relación entre la Dirección y la calidad de atención del usuario de la Municipalidad distrital de Tapiche, provincia de Requena, departamento de Loreto, 2020

- Determinar la relación entre el Control y la calidad de atención del usuario de la Municipalidad distrital de Tapiche, provincia de Requena, departamento de Loreto, 2020

1.5 Justificación e importancia y limitaciones de la Investigación:

1.5.1 Justificación

Teórica. - La investigación permitió conocer la relación de la gestión administrativa con la calidad de atención del usuario de la Municipalidad distrital de Tapiche, logrando describir u determinar sus problemas, asimismo este trabajo ayudara a mejorar la atención y la gestión en citada entidad.

Metodológica. – Se aplicaron los métodos, procedimientos y técnicas del enfoque cuantitativo, validez y confiabilidad, de los instrumentos empleados, que servirán para ser utilizados en posteriores estudios que resulten beneficiosos para la sociedad y puedan ser estandarizados.

Práctica. – Los resultados de la investigación permitirán ayudar a resolver el problema mediante la proposición de estrategias, acciones, planes para mejorar la gestión administrativa de la Municipalidad y por ende a los usuarios.

Social. - Este trabajo de investigación permite a la comunidad de usuarios de poder tener una atención de servicios adecuada y de calidad mediante una oferta de servicios oportuno, confiable y moderno. Asimismo, podrá ser tomada como referencia para otras entidades municipales.

1.5.2 Importancia

Es importante porque brinda información actualizada sobre la gestión administrativa y la calidad de atención del usuario en la Municipalidad distrital de Tapiche la misma que permitirá mejorar los niveles de atención a la comunidad para tener una mejor calidad de vida.

1.6 Factibilidad de la investigación

La investigación fue factible y contó con los recursos humanos y administrativos necesarios para desarrollar la misma.

1.7 Limitaciones del estudio

Existieron limitaciones tales como la obtención de datos para el procesamiento estadístico debido al Covid-19, el mismo que fue superado mediante el uso de la virtualidad, posteriormente no hubo limitaciones para el estudio.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

2.1 Antecedentes del Problema

2.1.1 Antecedentes Internacionales

Galarza (2017) en su investigación La Gestión Administrativa y su incidencia en la calidad del servicio a los usuarios del Gobierno Autónomo descentralizado Municipal del Cantón La Maná año 2015 Universidad Técnica Estatal de Quevedo, Ecuador.

Ante la necesidad de proyectar alternativas innovadoras que respondan a la problemática de la calidad del servicio que brinda en la actualidad la administración pública, se presenta el Proyecto de Investigación y Desarrollo titulado, “La Gestión Administrativa y su incidencia en la Calidad del Servicio a los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón La Maná año 2015”, para identificar el problema de investigación ¿Cómo incide la Gestión Administrativa en la Calidad del Servicio del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón La Maná?, en este proceso investigativo se plantea como objetivo general; evaluar la incidencia de la gestión administrativa en la calidad del servicio a los usuarios del GAD Municipal del Cantón La Maná en el año 2015, el marco teórico fundamenta las variables del tema presentado, sobre conceptos básicos como son la gestión administrativa, la calidad del servicio, para la realización de la presente investigación se planteó un estudio no experimental, se observó un acontecimiento

existente en un lugar determinado como es el GAD Municipal, en un espacio delimitado como es el cantón La Maná, tal y como se da en su contexto natural, se aplicó el método inductivo mediante el cual se observaron las características esenciales del objeto de estudio: la gestión administrativa de esta institución pública, para luego identificar y evaluar la calidad del servicio que se brinda al usuario mediante las técnicas de la encuesta y la entrevista a usuarios y directivos que permitieron identificar y analizar la problemática y los objetivos específicos propuestos. Los resultados obtenidos en la presente investigación son los siguientes: deficiencias administrativas como: instalaciones inadecuadas, tecnología obsoleta, personal no capacitado, que no permite ofrecer un servicio de calidad al usuario. El nivel de satisfacción de los usuarios es bajo por la calidad del servicio recibido, reciben una atención lenta y deficiente. La infraestructura es limitada no presta las condiciones laborales necesarias por departamentos, además la tecnología es obsoleta inexistencia de procesos automatizados, modernos y eficaces para atender a los usuarios del GAD Municipal del cantón La Maná.

Basantes (2014) en su investigación Modelo de Gestión Administrativa y la calidad en el servicio al cliente en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato, Universidad Técnica de Ambato, Ecuador.

El Gobierno Autónomo Descentralizado de Ambato es una empresa que obligatoriamente tiene que dar servicio al cliente debido a que hay muchos permisos y requisitos que son necesarios para otras actividades fuera de la institución. Este fue el motivo por el que se realizó un estudio durante un periodo de seis meses los cuales permitieron determinar con claridad las causas de las falencias del Gobierno Autónomo Descentralizado de Ambato y de esta manera encontrar una posible solución a este problema, planteando un modelo de gestión que tenga fundamental enfoque en el servicio al cliente.

Para el desarrollo del proyecto se utilizan herramientas y técnicas que permitan la recolección de los datos necesarios, los cuales están encaminados en la importancia

de la Calidad de Servicio al Cliente, realizando un análisis del modelo Gestión, calidad y satisfacción al Cliente.

“Se realiza un análisis de la situación actual del Gobierno de la municipalidad de Ambato para así encontrar los problemas que se susciten dentro de la organización y poder investigar, estudiar más afondo la realidad, su entorno administrativo y comprender de esta manera el problema objeto de estudio.

Se utiliza técnicas e instrumentos de investigación como encuestas para la recolección de datos e información adecuada y necesaria para obtención de información pertinente para determinar la inconformidad de los clientes de la municipalidad de Ambato, si se obtienen un resultado negativo plantear una estrategia para mejorar la calidad en atención. Se plantea una propuesta para desarrollar un plan de capacitación con el fin fundamental de mejorar la atención del cliente, lo que permita dar un buen trato rápido y ágil a los clientes para así satisfacerlos a todo nivel al cliente con un talento humano preparado, logrando de este modo que la institución cumpla con su misión”.

Campos y Loza (2011) “en su investigación Incidencia de la Gestión Administrativa de la biblioteca Municipal Pedro Moncayo de la ciudad de Ibarra en mejora de la calidad de servicios y atención a los usuarios en el año 2011, Universidad Técnica del Norte, Ibarra Ecuador.

Nuestra experiencia y la oportunidad de profesionalizarnos en el campo bibliotecológico que la Universidad Técnica del Norte ofrece, consideramos importante sugerir y ofrecer herramientas que fortalezcan la administración de las bibliotecas municipales y como punto de partida nos hemos centrado en la Biblioteca Municipal Pedro Moncayo de la ciudad de Ibarra para mejorar la calidad de servicios, atención a los usuarios en general a través de la Propuesta Alternativa Manual de Gestión Administrativa. Permisión de inventarios, evasión y pérdidas, fuga de bienes materiales, fondo bibliográfico e improvisación de personal y sus responsabilidades son tópicos que generan pérdida de dinero, tiempo, retraso o estancamiento, toma de decisiones erradas en la administración. Proponemos la orientación actual que

requiere la acción humana en las unidades administrativas municipales por su historia e importancia en el desarrollo, así como pretendemos que los recursos de su comunidad se revuelvan en su propia educación y cultura desde éstas unidades., con oportunidades de fortalecer la biblioteca y sea considerada en su máxima expresión como centro del desarrollo cultural e inversión y no un gasto vano, se establezca además oportunidades dentro de la política económica municipal, así como se determine los perfiles exclusivos para el personal que se integre. Utilizamos técnicas como la encuesta a través de cuestionarios de tipo cerrado, sujetos de estudio. Es una investigación de campo bibliográfico porque se utilizó la recolección de información en la biblioteca Pedro Moncayo, web, libros, revistas y otras fuentes de información. Es propositiva toda vez que existe una propuesta alternativa para dar solución al problema diagnosticado. Descriptiva porque se analiza y describe la realidad del problema a través de la observación y la encuesta para la obtención de la información. En el afán de contribuir con la creación del Manual de Gestión Administrativa, para mejorar los servicios con calidad y calidez en la atención a los usuarios, lo cual se requiere la participación directa de las autoridades municipales, personal de bibliotecas y así lograr que la comunidad imbabureña tenga bibliotecas con servicios de calidad”.

Rocafuerte (2019) en su investigación “Gestión Administrativa y su incidencia en la calidad del servicio de la cooperativa de transporte Mar AZUL, PARROQUIA Anconcito, Cantón Salinas, Provincia de Santa Elena, año 2017, Universidad Estatal Península de Santa Elena, La Libertad-ecuador

En el Ecuador, las cooperativas que prestan servicio de transporte en autobuses, escasamente aplican un modelo formal de Gestión Administrativa que promueva la realización de sus actividades de manera eficiente, repercutiendo de esta manera, la calidad del servicio que ofrecen a sus usuarios. El presente trabajo tiene como objetivo evaluar la gestión administrativa que incide en la calidad del servicio de la cooperativa de transporte Mar Azul de la Parroquia Anconcito, Cantón Salinas,

Provincia de Santa Elena. Se aplicó la metodología de investigación correlacional, documental y de campo; empleando los métodos inductivo, deductivo y analítico. En el levantamiento de información se aplicó los instrumentos de entrevista y encuesta, obteniendo como resultado que la Gestión Administrativa en la cooperativa de transporte no es adecuada y, por lo tanto, la calidad del servicio percibida por los usuarios no satisface sus expectativas. En tal condición, se propone el diseño de un modelo de Gestión Administrativa para mejorar el servicio que brinda la cooperativa de transporte Mar Azul a la ciudadanía”.

Jurado (2014) en su investigación “Calidad de la gestión en el servicio y atención al cliente para el mejoramiento de las operaciones internas en restaurantes de lujo en el centro histórico de la ciudad de Quito, Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Quito-Ecuador.

El sector hotelero, de alimentos y bebidas y turístico actualmente son una de las fuentes de ingresos más importantes para nuestro país, sin embargo, este sector aún no cuenta con el desarrollo necesario para cumplir con todas las expectativas de los clientes tanto nacionales como extranjeros. Uno de los principales inconvenientes que existe es que el personal de este sector no cuenta con la preparación y capacitación necesaria, razón por la cual no existe un servicio de calidad para los clientes. Otra situación que es necesaria mencionar es que la normativa para abrir un restaurante de lujo o de otras categorías tiene 25 años, es decir, está vigente desde el año 1989, y hasta la actualidad se mantiene sin modificación alguna, por lo que los restaurantes la cumplen como parte del trámite de apertura, pero no se la aplica, ya que es obsoleta para la realidad que vivimos actualmente.

Al llevar a cabo la investigación, se pudo determinar que existen aspectos positivos y negativos dentro de la administración y operación del restaurante, las mismas que deben ser corregidas y fortalecidas, para poder satisfacer al cliente.

Una vez que se analizó cada uno de los procesos y actividades del restaurante, se inició la investigación de la gestión de la calidad en el servicio y atención al cliente, por lo que se aplicó una herramienta de gestión de mejoramiento en los servicios,

Norma Española UNE 93200:2008 – Carta de Servicios, que es un documento escrito que da a conocer los servicios y actividades y comunican los compromisos de calidad que la organización adquiere con el cliente. En este documento se establece lo que el cliente puede esperar de los servicios ofertados y se afirma el cumplimiento de sus derechos, así como el mejoramiento de los servicios y prestaciones que reciben”.

2.1.2 Antecedentes Nacionales

Cerezo (2019) en su investigación Gestión administrativa y la calidad de atención al usuario en la unidad judicial multicompetente Vinces-Ecuador, 2018, Universidad Cesar Vallejo, Piura-Perú.

El objetivo de esta investigación fue determinar la relación entre la Gestión Administrativa y la Calidad de Atención al Usuario en la Unidad Judicial Multicompetente Vinces – Ecuador, 2018. El estudio se procesó bajo el método cuantitativo. La investigación fue de tipo correlacional, se utilizó un diseño descriptivo - correlacional, la muestra que se seleccionó estuvo conformada por 50 trabajadores. La recolección de información se realizó aplicando un cuestionario de opinión sobre gestión administrativa y otro cuestionario sobre calidad de atención, aplicados al personal de la institución, los mismos que fueron validados mediante la matriz de validación respectiva. Para el análisis de la información se utilizaron las pruebas estadísticas Rho de Spearman, las que permitieron determinar la relación entre las variables y comprobar las hipótesis. Los resultados mostraron un predominio del nivel de gestión administrativa poco adecuado con un 42% y una prevalencia del nivel de calidad de atención adecuado con el 58%. También determinaron que existe relación significativa entre ambas variables. El grado de relación según el coeficiente Rho de Spearman fue de 0,716** (Sig.= 0.000 < 0,01) lo que indica una correlación alta, directa y significativa a nivel 0.01.

Morales (2017) en su investigación “la gestión administrativa y calidad de atención del usuario de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, 2017, Universidad Cesar Vallejo, Lima-Perú.

Este trabajo de investigación se titula: La gestión administrativa y calidad de atención del usuario de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, 2017. Se planteó como objetivo general determinar la relación entre la gestión administrativa y calidad de atención del usuario de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, 2017.

El método fue hipotético deductivo, el tipo de investigación fue aplicado, correlacional, de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental transversal. La población y muestra estuvieron conformadas por 90 trabajadores de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, 2017. La técnica empleada para recolectar información fue la encuesta y los instrumentos de recolección de datos fueron dos cuestionarios debidamente validados a través de juicios de expertos y con prueba de confiabilidad a través del estadístico Alfa de Crombach. Efectuada el análisis estadístico respecto a los resultados encontrados se aplicó el coeficiente de correlación de Spearman, analizados en la discusión, donde podemos concluir: La gestión administrativa determina de manera significativa la calidad de atención del usuario en la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, al obtener un coeficiente de correlación de Spearman ($\rho=0.136$) y un p -valor=0.000. La cual demuestra que existe una relación positiva débil. Interpretándose como: A mejor gestión administrativa, entonces mejor calidad de atención al usuario”.

Orihuela (2018) en su investigación “Gestión Administrativa y calidad de atención a los usuarios en el Centro de Salud Santa Rosa de Pachacútec de la RED de Salud Ventanilla, 2018, Lima-Perú.

La presente investigación titulada: Gestión administrativa y calidad de atención a los usuarios en el Centro de Salud Santa Rosa de Pachacútec de la RED de Salud Ventanilla, 2017, tuvo como objetivo general determinar el grado de relación entre Gestión administrativa y calidad de atención a los usuarios en el Centro de Salud Santa Rosa de Pachacútec de la RED de Salud Ventanilla, 2017. Los instrumentos

que se utilizaron fueron cuestionarios en escala de Likert para las variables gestión administrativa y calidad de atención. Estos instrumentos fueron sometidos a los análisis respectivos de confiabilidad y validez, que determinaron que los cuestionarios tienen la validez y confiabilidad. El método empleado fue hipotético deductivo, el tipo de investigación fue básica de nivel correlacional, de enfoque cuantitativo; de diseño no experimental: transversal. La población estuvo formada por 250, la muestra por 152 y el muestreo fue de tipo probabilístico. La técnica empleada para recolectar la información fue la encuesta y los instrumentos de recolección de datos fueron cuestionarios que fueron debidamente validados a través del estadístico de fiabilidad Alfa de Cronbach. Se llegó a la siguiente conclusión, que existe una correlación estadísticamente significativa, muy alta ($r= 0,985-$, $p< 0.05$) y directamente proporcional, entre gestión administrativa y calidad de atención a los usuarios en el Centro de Salud Santa Rosa de Pachacútec de la RED de Salud Ventanilla, 2017”.

Flores (2017) en su investigación la “Gestión administrativa y la calidad de servicio de emergencia del Hospital Daniel Alcides Carrión-Callao,2016.

La tesis de maestro Gestión administrativa y la calidad del servicio de emergencia del Hospital Daniel Alcides Carrión-Callao,2016 tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre las variables a fin de alcanzar el objetivo de determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio, con la finalidad de mejorar la calidad del servicio de atención a los usuarios.

La metodología que se realizó para demostrar la hipótesis fue elaborada en el nivel de investigación no experimental y en el enfoque cuantitativo, contando con una muestra de 120 usuarios; así mismo, se aplicó el instrumento validado mediante el juicio de expertos y la prueba de fiabilidad de Alpha de Cronbach. Se analizarán los datos a través del programa estadístico SPSS versión 21.0 en español para obtener los resultados pertinentes al estudio, los cuales serán mostrados mediante tablas y figuras, con su correspondiente interpretación, de acuerdo a los objetivos e hipótesis

planteados en la presente investigación. Para la contratación de la hipótesis general, e hipótesis específicas y teniendo en cuenta la naturaleza de las variables y los datos ordinales, se aplicará en cada caso la prueba estadística Rho de Spearman para establecer su relación. El coeficiente de correlación 0.012 indica que el grado de correlación es muy baja, casi nula y el nivel de significación $p: 0.893 > \alpha: 0.05 \Rightarrow$ se acepta la hipótesis nula, lo que significa que, entre la gestión administrativa y la calidad de servicio, no existe relación significativa entre estas variables por consiguiente se infiere: La gestión administrativa y la calidad de servicio no tienen relación causal. Los datos estadísticos que sostienen esta investigación vienen de los resultados obtenidos por la aplicación de los instrumentos a los usuarios”.

Amanqui (2017) en su investigación “Gestión administrativa y calidad de servicio en el Centro de Desarrollo Integral de la Familia-Sicuani-Cusco, 2017, Universidad Cesar Vallejo.

La presente investigación tiene como Título Gestión Administrativa y Calidad de Servicio en el Centro de Desarrollo Integral de la Familia Sicuani – Cusco 2017, siendo el objetivo principal determinar y analizar en qué medida la gestión administrativa se relaciona con la calidad de servicio que se presta en el Centro de Desarrollo Integral de la Familia Sicuani (CEDIF - SICUANI). Presentando un perfil cuantitativo, basado en una exploración de tipo básico descriptivo y diseño correlacional no experimental, en la cual se busca relacionar las variables Gestión Administrativa y Calidad de Servicio, empleando un muestreo no probabilístico; para lo que se tomó una muestra homogénea de 20 trabajadores y 20 padres de familia, del mismo modo se aplicó dos cuestionarios distintos, uno por cada variable. Para la primera variable con 25 y la segunda con 30 ítems; instrumentos que fueron validados por juicio de expertos y por la confiabilidad de consistencia interna mediante el coeficiente alpha de Cronbach (0.008). Aplicando para ambas variables la escala valorativa: muy buena, buena, regular, mala; de acuerdo con las dimensiones en la variable gestión administrativa. Manejo de recursos humanos, manejo de recursos materiales, manejo de recursos económicos, procesos técnicos y control de la

información. En la variable Calidad de Servicio cuyas dimensiones son. Las expectativas (condicionantes), los elementos tangibles, la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad y la empatía. Los resultados sistematizados y automatizados prueban que la gestión administrativa del Centro de Desarrollo Integral de la Familia de Sicuani (CEDIF) según el 60% de encuestados es buena, frente a un 40% que dice que es regular; pues un porcentaje casi homogéneo de respuesta de los trabajadores encuestados adujeron que la selección de personal obedece al perfil profesional adecuado para el servicio, pero que los procesos de capacitación al personal para mejorar la prestación del servicio es regular, con una igual calificación al monitoreo y evaluación del desempeño del personal y a la dotación de los insumos necesarios para la atención alimentaria, sin embargo si se cuenta con el equipamiento del mobiliario adecuado para la atención de la población, siendo complementado con la dotación oportuna de materiales de aseo, limpieza y el mantenimiento de la infraestructura, además aducen que la programación del presupuesto anual es regular; como los procedimientos administrativos y coordinaciones con otras áreas de la Municipalidad, pero se rescata que el trámite técnico profesional para la admisión de usuarios al servicio acorde a la normativa institucional que destaca como una labor buena en la entidad. De la misma manera se llegó a la conclusión de que la calidad de servicio que se brinda es regular, esto demostrado en los resultados, en los cuales el 50,0% de los usuarios optó por responder regular, otro 45,0% respondió buena y solo el 5,0% adujo muy buena. Esto debido a que una mayoría de los usuarios que recurren a dicho centro manifestaron que la comunicación sobre los beneficios y responsabilidades del servicio que se da en esta institución es regular, ya que se cuenta con la normatividad acorde a los servicios prestados y con el libro de reclamaciones entre otros, pero estos no son muy difundidos, haciendo también que las acciones de promoción y difusión de publicidad del servicio sea regular, esto debido a factores internos en dicha entidad, sin embargo el compromiso del personal por la atención a los usuarios es recurrentemente bueno, pues tienen la capacidad de accionar oportunamente ante situaciones emergentes con amabilidad, brindando una atención personalizada a las necesidades más preponderantes de sus usuarios. Las limitaciones pueden obedecer a que no se contó con el equipo técnico profesional completo por la

ausencia de algunos profesionales”.

2.2 Bases Teóricas o Científicas

2.2.1 Definición de la variable Gestión Administrativa

De acuerdo a Chiavenato (2014), afirma que:

La gestión administrativa es el conjunto de tareas y actividades coordinadas que ayudan a utilizar de manera óptima los recursos que posee una empresa. Todo esto con el fin de alcanzar los objetivos y obtener los mejores resultados.

En efecto, en la gestión administrativa se aplican diferentes técnicas y procedimientos para darle un uso más eficiente a los recursos humanos, financieros y materiales que tiene una organización. El uso de los recursos se orienta en función de los objetivos que persigue la empresa.

Es decir, la gestión administrativa se responsabiliza de utilizar coordinada y eficientemente los recursos. Por ello todas las funciones se organizan de manera que se pueda dirigir y controlar el manejo más adecuado de éstos. Estas funciones son la planificación, la organización, la dirección, la coordinación y el control.

Además, la gestión administrativa permite mediante la conducción racional de tareas, esfuerzos y recursos prevenir problemas futuros y sobre todo lograr la consecución de resultados favorables para la empresa.

A su vez, en la práctica, estas cuatro funciones se encuentran íntimamente relacionadas en una interacción dinámica y forman lo que se denomina el proceso administrativo, el cual es de carácter secuencial y se desarrolla conformando el ciclo administrativo.

Este ciclo implica que, a medida que se desarrolla el proceso, los resultados retroalimentan el ciclo siguiente. Cuando decimos que las funciones se encuentran en una estrecha y compleja interacción dinámica, hacemos referencia a que el proceso

no es meramente lineal, donde una función diera lugar a la siguiente, sino que existe una compleja articulación hacia ambos sentidos de las relaciones entre funciones. De modo que la planificación no es rígida, sino que, a medida que se desarrolla la acción organizacional, sobre la base de la planeación, se identifican los desvíos entre lo esperado y los resultados obtenidos, aunque estos sean parciales, a fin de ajustar alguno de los elementos predefinidos.

2.2.1.1 Dimensiones de la Gestión Administrativa

2.2.1.1.1 Planeación

Es la función que comienza el ciclo, ya que establece los elementos y criterios generales sobre los que se asientan las demás. La planeación consiste en determinar las bases que guíen la acción futura. El proceso de planeación consiste en la determinación de los objetivos, el estado de cosas futuro que se desea alcanzar y los lineamientos generales de las acciones que deben realizarse para conseguirlo. En este sentido, planear consiste en determinar los objetivos que se espera alcanzar y los cursos de acción adecuados para alcanzarlos.

La planificación atraviesa todos los niveles de la organización y, por ello, se planifica sobre realidades diferentes en cada caso; en consecuencia, existen planes de diferente naturaleza. Los planes pueden establecerse sobre los métodos de trabajo, pueden estar relacionados con la sucesión de actividades en el tiempo, pueden referirse a comportamientos esperados o pueden establecerse en relación a la asignación de fondos.

2.2.1.1.2 Organización

En este caso, nos referimos a la acción de organizar una organización, es decir, una entidad social, deliberadamente constituida para la persecución de fines específicos.

Esta función consiste esencialmente en la estructuración de la organización para la persecución de los objetivos establecidos. Hace referencia a cuál es la mejor manera de dividir el trabajo y cómo agrupar y coordinar las tareas de la forma más efectiva, así como también al establecimiento de líneas de autoridad y responsabilidad, y a la asociación de personas y recursos a puestos específicos.

Según el nivel de la organización al que hagamos referencia, podemos hablar de diferentes tareas de diseño organizacional. En el nivel operativo, el diseño consiste en el análisis y la descripción de puestos. Esta tarea consiste en determinar el conjunto de tareas que comprende cada puesto de trabajo específico, es decir, su contenido. En el nivel medio, el diseño comprende el agrupamiento de las unidades sobre la base de algún patrón homogéneo, es decir, agrupar los puestos de trabajo según algún criterio racional, como podría ser por funciones, por productos, por cliente, por zona geográfica, entre otros. En el nivel directivo, el diseño organizacional refiere a la organización como un todo y, de acuerdo con los criterios mencionados previamente, se determina el tipo de organización en función de las características de su estructura.

2.2.1.1.3 Dirección

Las funciones previas, planeación y organización, hacían referencia a actividades anteriores a la acción organizacional. La primera de ellas al diseño de programas que guíen la acción organizacional, la segunda al diseño de la organización más adecuada para la persecución de los objetivos establecidos. La función de dirección hace referencia a la conducción de esta entidad social hacia la persecución de los objetivos establecidos, es decir, cómo se motoriza la capacidad de acción potencial que representa una organización.

En este sentido, la dirección implica decidir cómo orientar los esfuerzos humanos hacia la persecución de los objetivos establecidos. A medida que ascendemos en la

estructura organizacional, el peso relativo de la función de dirección es mayor, ya que quien dirige es responsable de los resultados alcanzados por las personas que están a su cargo. Por ello, debe procurar, en primer lugar, generar las mejores condiciones posibles para que el personal a su cargo realice las tareas asignadas y obtenga los resultados esperados.

Para esta tarea, son indispensables competencias específicas en relación con la comunicación, el liderazgo y la motivación.

La dirección, como otras funciones mencionadas, también atraviesa toda la estructura organizacional, ya que en todos los niveles se requieren funciones de dirección. En el nivel operativo, son los supervisores y encargados; en el nivel medio, los mandos medios; en el nivel directivo, los gerentes, ejecutivos o dirigentes. La terminología a emplear para llamar a cada uno de estos actores derivará de la naturaleza de la organización y de su estructura.

2.2.1.1.4 Control

Como función de la administración, el control posee la finalidad de verificar los resultados obtenidos por medio de la acción organizacional y de contrastarlos con los planes establecidos. El objetivo de los procesos de control consiste en identificar los desvíos existentes entre lo que se planeó y los resultados obtenidos, a fin de identificar las causas del desvío y rectificar el curso de acción organizacional por medio de acciones correctivas orientándolo hacia los objetivos establecidos.

El proceso de planeación se encuentra íntimamente relacionado con el de control, ya que controlar sin sustentar el proceso sobre un plan carecería de sentido, al no poseer un parámetro que sirva de guía tanto para el accionar organizacional como para el proceso de control.

A su vez, las organizaciones más modernas e innovadoras establecen estrategias de aprendizaje que les permitan reflexionar sobre la forma en la cual realizan sus tareas

y resuelven sus problemas, a fin de mejorar las tareas y su desempeño.

2.2.2 Definición de la variable Calidad de Atención

Parasuraman, junto con Zeithaml y Berry (1985; 1988), centraron sus estudios en la calidad del servicio, y el resultado de estos estudios, llevados a cabo en los años 80, sigue siendo la referencia principal en el estudio de la calidad percibida de los servicios. Es entendido como el trabajo, la actividad y/o los beneficios que producen satisfacción al consumidor” Estos autores diseñaron un modelo de medición de la calidad de los servicios, llamado modelo SERVQUAL, que está basado en la identificación de cinco “brechas” o “gaps” como causa de una mala realización del servicio:

1. Brecha entre las expectativas del cliente y la percepción de la dirección.

La dirección no siempre percibe correctamente lo que los clientes desean, o su forma de juzgar los componentes del servicio.

Problemas de la brecha 1

No saber quiénes son sus clientes

No saber qué es lo que consideran más importante

Falta de interés en averiguarlo

No saber cómo averiguarlo

No saber cómo utilizar el feedback

Medios para cerrar la brecha 1

Feedback directo:

-Encuestas/sondeos

- Paneles de clientes
- Controles y verificaciones
- Papeletas/formularios para expresar satisfacción
- Reclamaciones

Feedback indirecto:

- Escuchar a los empleados que están en contacto directo con los clientes.

2. Brecha entre la percepción de la dirección y las especificaciones de calidad del servicio.

La dirección puede percibir correctamente las necesidades del consumidor, pero no establecer un determinado nivel de calidad del servicio.

Problemas de la brecha 2

No entender las expectativas del cliente

No tener especificaciones o pautas

No analizar los servicios como procesos que se deben diseñar, proveer y contrastar

Medios para cerrar la brecha 2

Acostumbrar a los directivos a analizar sus servicios

Interesar en el proceso de revisión a los empleados que están en contacto con los clientes

“Desarrollar y poner a prueba las pautas

Desarrollar y poner a prueba las normas

Revisión regular de provisión de los servicios por medio del feedback

3. Brecha entre las especificaciones de calidad del servicio y la prestación real del mismo.

Muchos factores pueden afectar a la calidad del servicio prestado. Puede que el personal esté mal formado, que tenga exceso de trabajo, o que carezca de la motivación suficiente para prestar su servicio de forma eficaz.

Problemas de la brecha 3

No tener especificaciones o pautas adecuadas

Falta de claridad en el papel que se desempeña en la organización

Inadecuada atención hacia el cliente

Preparación y desarrollo inadecuados

Apoyo insuficiente al personal de primera línea (en contacto con el cliente)

Medios para cerrar la brecha 3

Desarrollo de normas para los servicios clave

Desarrollo de atención adecuada hacia el cliente

Valoración del desempeño de funciones (personal)

Contraste del funcionamiento (servicio/actividades)

Desarrollo de comunicaciones internas

Fomentar el apoyo (por ejemplo: intercambios de personal)”

4. Brecha entre la entrega del servicio y las comunicaciones externas.

Las expectativas del cliente están afectadas por las promesas hechas por el servicio de comunicaciones del suministrador.

Problemas de la brecha

La calidad se considera como “adornar el escaparate”

El cliente desconoce el servicio

El servicio es menos asequible a ciertos grupos

No utilización de medios de comunicación efectivos

“Mensajes” comunicados por el ambiente del servicio, cultura de organización

Prometer demasiado

Medios para cerrar la brecha 4

Promover el conocimiento y la accesibilidad del cliente a los servicios y valores

Desarrollar canales de comunicación para mercados grupos seleccionados

5. Brecha entre la percepción del servicio y el servicio esperado.

Esta brecha se da siempre que el cliente no percibe de forma acertada la calidad real del servicio que se le presta. Así, un médico podría visitar repetidamente a su paciente para mostrar interés, y éste interpretarlo como que su salud es preocupante. Esta brecha se considera como la suma o compendio de las cuatro anteriores.

2.2.2.1 Dimensiones de la Calidad de Atención

El modelo SERVQUAL plantea la existencia de cinco dimensiones de calidad de servicio:

1. Aspectos tangibles: la apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación deben proyectar la calidad del servicio. Apariencia de las instalaciones físicas como la adecuación logística en infraestructura y equipamiento; mediante la implementación de espacios cómodos con equipos modernos, acorde al avance tecnológico, equipo de trabajo capacitado y formado para brindar atención

eficiente y material publicitario ilustrativo y en lenguaje claro y sencillo.

2. Fiabilidad: prestación del servicio prometido de modo fiable y preciso. Habilidad de prestar el servicio prometido de forma precisa acorde a las necesidades de los usuarios, realizándolo de manera oportuna acorde a las expectativas del usuario y en respuesta efectiva a sus necesidades lo cual hará posible generar credibilidad y confianza.

3. Capacidad de respuesta: disposición del personal para ayudar a los clientes y proveerlos de un servicio rápido. Voluntad del trabajador para prestar atención a los clientes/o usuarios sirviéndoles de forma rápida y eficiente; demostrando en todo momento capacitación, disposición, voluntad y compromiso. Teniendo en cuenta en todo momento la satisfacción de sus necesidades planteadas.

4. Seguridad: conocimientos, atención y habilidades mostradas por los empleados para inspirar credibilidad y confianza. Personal trabajador con amplio conocimiento del servicio proporcionado lo cual será demostrado en forma de atención al usuario, brindando en todo momento cortesía, amabilidad y confianza.

5. Empatía: ponerse en el lugar del cliente mediante la atención individualizada. Capacidad de ponerse en todo momento en el lugar del otro. Brindando atención individualizada al usuario, dando prioridad a sus necesidades como individuo, teniendo en cuenta su propia historia personal y la repercusión del servicio en su entorno social inmediato.

Dichas dimensiones son comunes a diferentes servicios; por ejemplo, el significado de la calidad para un consumidor sería el mismo, independientemente de que esté evaluando una biblioteca o un hospital.

2.3 Definición de términos Básicos

Adaptación mutua: “Este mecanismo consigue la coordinación mediante la comunicación informal directa entre las personas o áreas que realizan el trabajo, que pertenecen a la misma jerarquía en la organización. Es un mecanismo simple y natural, utilizado en las organizaciones más pequeñas y sencillas”. (Marco, Loguzzo y Fedi, 2016).

Supervisión Directa: “La coordinación se consigue cuando una persona se hace responsable de las tareas de otros. Claro que esta responsabilidad debe ir acompañada de la correspondiente autoridad que le permita al supervisor dar instrucciones y controlar las tareas de los supervisados”. (Marco, Loguzzo y Fedi, 2016).

Normalización: “Implica una coordinación por normas. Se preestablecen las condiciones que deberá cumplir un determinado elemento”. (Marco, Loguzzo y Fedi, 2016).

Normalización de los procesos de trabajo: “implica la especificación precisa y directa de los contenidos de las tareas. Esto suele darse fundamentalmente en el nivel operativo”. (Marco, Loguzzo y Fedi, 2016).

Normalización de los resultados. “en este caso, se especifican las características que debe tener el resultado del proceso de producción, de aquello que se busca conseguir. Muchas empresas dedicadas a las ventas de productos o servicios exigen a sus empleados obtener determinados niveles de venta sin prescribir cómo hacerlo”. (Marco, Loguzzo y Fedi, 2016).

Normalización de las habilidades: “En este caso, se normalizan los conocimientos necesarios para ocupar una determinada posición en la organización. Se especifica un

perfil profesional, se exige una determinada preparación dada por instituciones de formación y capacitación o por la experiencia”. (Marco, Loguzzo y Fedi, 2016).

Diseño de puestos: “La identificación de las tareas necesarias para cumplir con los objetivos y su posterior agrupamiento en puestos y en un conjunto de tareas que serán realizadas por una persona”. (Marco, Loguzzo y Fedi, 2016).

Jerarquización. “La disposición de las funciones de una organización por nivel de autoridad (jerárquico) en la pirámide organizacional”. (Marco, Loguzzo y Fedi, 2016).

Especialización: “Es consecuencia de la división del trabajo. Un puesto será más o menos especializado dependiendo de la cantidad de tareas que incluya y el control que el encargado tenga sobre ellas. Si un puesto incluye pocas tareas, se dice que está especializado horizontalmente. Si un empleado carece de control sobre las tareas, se dice que está especializado verticalmente.

La excesiva especialización logra aumentar la capacidad del empleado de realizar una determinada tarea, pero a costa de la pérdida de su motivación para trabajar, producto del aburrimiento y la monotonía. Una organización debe ofrecer ciertos incentivos, más allá de los económicos, que les permitan a sus miembros aprender y desarrollarse”. (Marco, Loguzzo y Fedi, 2016).

Ausentismo: “es el comportamiento que presenta el colaborador ante cumplimiento de sus funciones en el tiempo oportuno y establecido por la entidad pública, por ello el trabajador debe mostrar puntualidad y responsabilidad”. Pernía, K. y Carrera, M. (2014, p.36)

Eficiencia: Según Chiavenato I., (2007, págs. 24-25), “la eficiencia es una relación entre costos y beneficios. Asimismo, la eficiencia se refiere a la mejor forma de hacer o realizar (método) las cosas, a fin de que los recursos (personas, máquinas, materias primas) se apliquen de la forma más racional posible”.

Trabajo en Equipo: “es la capacidad del colaborador para trabajar conjuntamente con sus compañeros de trabajo, considerando democráticamente las decisiones que son

ejecutadas, asimismo respetando los ideales de cada uno de ellos”. Pernía, K.y Carrera, M. (2014, p.37)

CAPÍTULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1 Hipótesis general

- Existe relación entre la Gestión Administrativa y la calidad de atención del usuario de la Municipalidad distrital de Tapiche, provincia de Requena, departamento de Loreto, 2020

3.2 Hipótesis Específicos

- Existe relación entre la Planificación y la calidad de atención del usuario de la Municipalidad distrital de Tapiche, provincia de Requena, departamento de Loreto, 2020
- Existe relación entre la Organización y la calidad de atención del usuario de la Municipalidad distrital de Tapiche, provincia de Requena, departamento de Loreto, 2020
- Existe relación entre la Dirección y la calidad de atención del usuario de la Municipalidad distrital de Tapiche, provincia de Requena, departamento de Loreto, 2020
- Existe relación entre el Control y la calidad de atención del usuario de la Municipalidad distrital de Tapiche, provincia de Requena, departamento de Loreto, 2020

3.3 Definición conceptual y operacional de las variables

3.3.1 Variable Independiente

Definición conceptual

De acuerdo a Chiavenato (2014), afirma que:

La gestión administrativa es el conjunto de tareas y actividades coordinadas que ayudan a utilizar de manera óptima los recursos que posee una empresa. Todo esto con el fin de alcanzar los objetivos y obtener los mejores resultados.

Definición operacional:

Planeación

Organización

Dirección

Control

3.3.2 Variable dependiente

Definición conceptual:

Parasuraman, junto con Zeithaml y Berry (1985; 1988), centraron sus estudios en la calidad del servicio, y el resultado de estos estudios, llevados a cabo en los años 80, sigue siendo la referencia principal en el estudio de la calidad percibida de los servicios. Es entendido como el trabajo, la actividad y/o los beneficios que producen satisfacción al consumidor.

Definición operacional:

D1 Aspectos tangibles

D2 Fiabilidad

D3 Capacidad de respuesta

D4 Seguridad

D5 Empatía

3.4 Operacionalización de las variables

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Items	Escala de valores
Gestión Administrativa	La gestión administrativa es el conjunto de tareas y actividades coordinadas que ayudan a utilizar de manera óptima los recursos que posee una empresa. Todo esto con el fin de alcanzar los objetivos y obtener los mejores resultados	Aplicar el cuestionario a fin de obtener información sobre planeación, organización, dirección y control	Planeación Organización Dirección Control	1,2,3,4,5 6,7,8,9,10 11,12,13,14,15 16,17,18,19,20	1. “Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre”
Calidad de Atención del usuario	Es entendido como el trabajo, la actividad y/o los beneficios que producen satisfacción al consumidor.	Son los resultados que permiten determinar la calidad de atención recibido por los usuarios.	Aspectos tangibles “Fiabilidad Capacidad de respuesta Seguridad Empatía”	1.2.3.4 5.6.7.8 9.10.11.12 13.14.15.16 17.18.19.20	

CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

4.1 Tipo y nivel de Investigación

4.1.1 Tipo de Investigación

Básica: al respecto Villegas et al (2011), señaló: En lo que se refiere a investigación básica, podemos mencionar que se refiere a los problemas teóricos, sustantivos o específicos; para describir y predecir determinada realidad, explicar un aspecto de estudio. Se trata de sustentar teóricamente la naturaleza social de la educación o de sustentar y de construir una nueva teoría general de la educación (p. 87).

4.1.2 Nivel de Investigación

Descriptiva relacional: Al respecto Hernández, Fernández y Baptista (2014), señalaron que: “porque busca enfatizar las propiedades, características y los perfiles importantes de personas, grupos, comunidades, así como el principal propósito de realizar estudios de tipo relacional es conocer el comportamiento de una variable teniendo como referencia el comportamiento de otras variables relacionadas a ésta” (P.122).

4.2 Diseño y Método de la Investigación

4.2.1 Método de Investigación

Método general, se usará el hipotético deductivo, que consiste en un conocimiento que comienza con una afirmación como una hipótesis y busca refutar o falsificar dichas hipótesis, sacando conclusiones de ellas que deben compararse con los hechos. Según Tamayo y Tamayo (2006). Se trata de establecer la verdad o falsedad de las hipótesis (que no podemos probar directamente, por su naturaleza, declaraciones generales o leyes, que incluyen términos teóricos) basadas en la verdad o falsedad de los efectos observados, algunas declaraciones que se refieren a lo observado a los objetos y propiedades que se obtienen deduciéndolos de hipótesis y cuya verdad o falsedad podemos establecer directamente. (Behar, 2008. p.40).

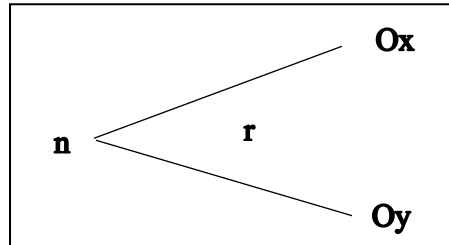
Método específico, se aplicará las estadísticas consisten en una secuencia de procedimientos para gestionar datos de investigación cualitativos y cuantitativos. El objetivo de la gestión de dichos datos es probar en términos de la realidad de una o más consecuencias verificables que surgen de la hipótesis general de la investigación. Las características adoptadas en los procedimientos del método estadístico dependen del plan de investigación elegido para verificar el efecto en cuestión. (Hernández et al. (2014).

4.2.2 Diseño de Investigación:

Según Alfaro (2012) quien señalo que: “una investigación es no experimental cuando el investigador se restringe a observar los sucesos sin intervenir en ellos” (p.24)

No experimental, descriptivo- correlacional.

Presentación de gráfica del diseño:



Fuente: Elaboración propia

Donde:

n	=	Muestra
O	=	Observación
x	=	Gestión Administrativa
y	=	Calidad de Atención del usuario
r	=	Relación entre las variables

4.3 Población y muestra de la investigación

4.3.1 Población

Según, Hernández, et al (2014), Define a la población como un grupo que sirve para someterse a un estudio en general y para el cual se pretende resumir los resultados. La población está constituida por los 45 colaboradores de la Municipalidad distrital de Tapiche y 2000 habitantes que residen en dicha comunidad.

4.3.2 Muestra

Según Hernández, (2014) la muestra es un subconjunto de los elementos de una población, por lo que este subconjunto representa a todo el grupo. Se consideró un muestreo no probabilístico, conformada por los 45 colaboradores y 90 usuarios que asisten en promedio en forma diaria.

4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

4.4.1 Técnicas

“La encuesta es un método que busca conocer la opinión de que cierta parte de la población tiene cierto problema, según Arias.” (2006).

4.4.2 Instrumentos

Según Hernández (2014), el cuestionario, contiene un conjunto estructurado de elementos que le permiten obtener la información necesaria de acuerdo con los indicadores formulados en este estudio. Para el presente estudio se aplicó un cuestionario de 20 preguntas para la variable gestión administrativa aplicado a los colaboradores y 20 para calidad de atención del usuario.

4.5 Validez y confiabilidad

“En cuanto al concepto de validez del instrumento que se va a aplicar (Cuestionario), Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014: p.200), la definen como al grado en que un instrumento mide realmente la variable que pretende medir”. La validación de expertos fue la siguiente:

Validez de instrumentos según expertos

“Jueces expertos	Cuestionario de gestión administrativa	Cuestionario de Calidad de atención del usuario
Juez 1	Muy bueno	Bueno
Juez 2	Muy bueno	Bueno
Juez 3	Muy bueno	Muy bueno
Juez 4	Bueno	Muy bueno
Juez 5	Bueno	Muy bueno”

Fuente: Juicio de Expertos

“En ese sentido, se aplicó una prueba piloto a 12 personas de la Municipalidad, con características similares a la población y muestra a evaluar, obteniéndose coeficientes de Alfa de Cronbach de 0.803 para el instrumento sobre Gestión administrativa y 0.841 para el instrumento Calidad de atención del usuario.”

Resultados de Fiabilidad – Coeficiente de Alfa de Cronbach

“Jueces expertos	Coeficiente de Alfa de Cronbach	Cantidad de Items”
Gestión administrativa	0.803	20
Calidad de atención del usuario	0.841	20

Fuente: Prueba piloto

Ambos valores se encuentran comprendidos en el rango de 0.8 a 1, lo que significa que los instrumentos evaluados presentan alta fiabilidad, grado de consistencia y precisión; es decir, los instrumentos medidos, de replicarse las pruebas, arrojarán los mismos resultados.

4.6 Procesamiento y análisis de datos

Como concepto de procesamiento de datos mencionamos: Esta parte del proceso de investigación consiste en procesar los datos obtenidos de la población objeto de estudio durante el trabajo de campo, y tiene como finalidad generar resultados (datos agrupados y ordenados), a partir de los cuales se realizará el análisis según los objetivos y las hipótesis o preguntas de la investigación realizada, o de ambos Bernal C. (2016: p.198).

Asimismo, sobre el análisis de datos “El análisis de resultados consiste en interpretar los hallazgos relacionados con el problema de investigación, los objetivos propuestos, la hipótesis y/o preguntas formuladas, y las teorías o presupuestos planteados en el marco teórico, con la finalidad de evaluar si confirman las teorías o no, y se generan debates con la teoría ya existente” Bernal C. (2016, P. 220).

La información de la investigación será procesada a través de un cuestionario utilizando la escala ordinal de Likert, con 05 alternativas, asignando un valor numérico decreciente: Siempre (5), Casi siempre (4), a veces (3), casi nunca (2), nunca (1). de Pearson para ello usaremos hojas de Excel y el programa SPSS, versión 26.

4.7 Ética de la Investigación

La presente investigación no vulnera los principios éticos que rigen las investigaciones científicas, toda vez que se solicitará los permisos correspondientes, tanto a las autoridades de la Municipalidad.

Asimismo, la información recopilada se procesará en forma confidencial y estrictamente para el cumplimiento de los fines y objetivos del estudio.

CAPÍTULO V: RESULTADOS

5.1 Análisis Descriptivo

5.1.1 Variable Gestión administrativa

Tabla 1: Gestión administrativa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	4	4,4	8,9	8,9
	A veces	12	13,3	26,7	35,6
	Casi siempre	28	31,1	62,2	97,8
	Siempre	1	1,1	2,2	100,0
	Total	45	50,0	100,0	
Perdidos	Sistema	45	50,0		
Total		90	100,0		

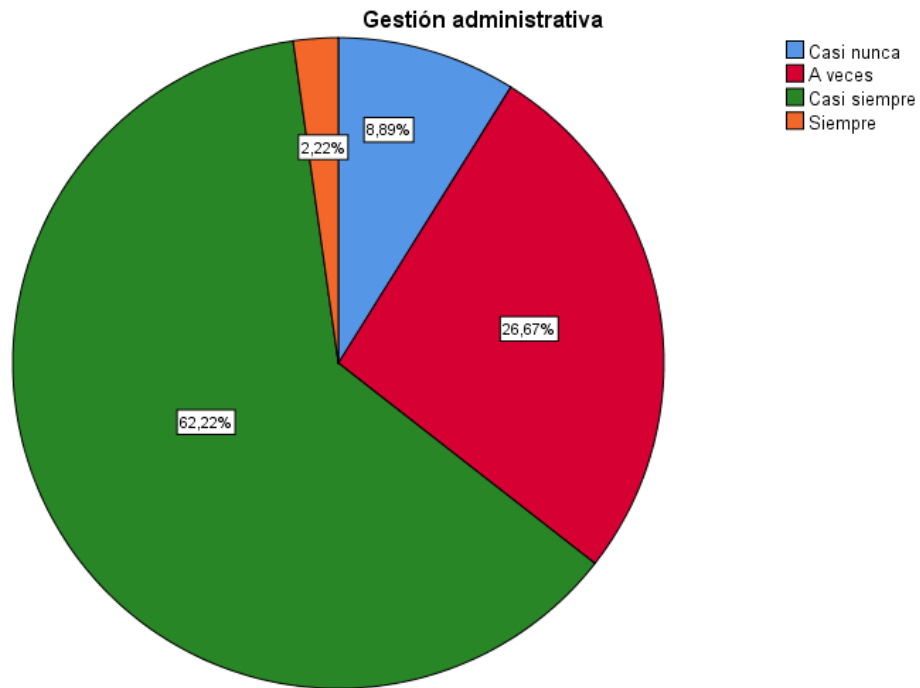


Ilustración 1: Gestión administrativa

Interpretación: “En el gráfico nos indica que el mayor porcentaje de colaboradores realizan una adecuada gestión administrativa casi siempre con un 62.22 %, seguido del 26.7 % de a veces”.

Tabla 2: D1 Planeación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	4	4,4	8,9	8,9
	A veces	19	21,1	42,2	51,1
	Casi siempre	18	20,0	40,0	91,1
	Siempre	4	4,4	8,9	100,0
	Total	45	50,0	100,0	
Perdidos	Sistema	45	50,0		
Total		90	100,0		

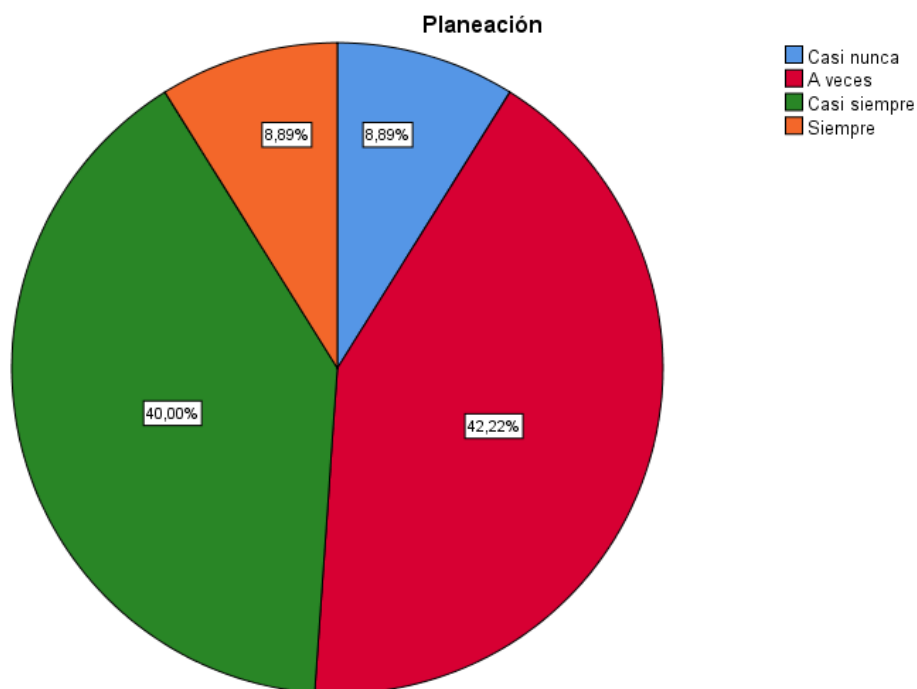


Ilustración 2: D1 Planeación

Interpretación: “En el gráfico nos indica que el mayor porcentaje de colaboradores realizan una adecuada gestión de planeación a veces con un 42.2 %, seguido del 40 % de casi siempre”.

Tabla 3: D2 Organización

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
"Válido"	Casi nunca	6	6,7	13,3	13,3
	A veces	9	10,0	20,0	33,3
	Casi siempre"	28	31,1	62,2	95,6
	Siempre	2	2,2	4,4	100,0
	Total	45	50,0	100,0	
Perdidos	Sistema	45	50,0		
Total		90	100,0		



Ilustración 3: D2 Organización

Interpretación: “En el gráfico nos indica que el mayor porcentaje de colaboradores realizan una adecuada gestión de organización casi siempre con un 62.2 %, seguido del 20 % de a veces”.

Tabla 4: D3 Dirección

		"Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado"
Válido	Casi nunca	3	3,3	6,7	6,7
	A veces	13	14,4	28,9	35,6
	Casi siempre	25	27,8	55,6	91,1
	Siempre	4	4,4	8,9	100,0
	Total	45	50,0	100,0	
Perdidos	Sistema	45	50,0		
Total		90	100,0		

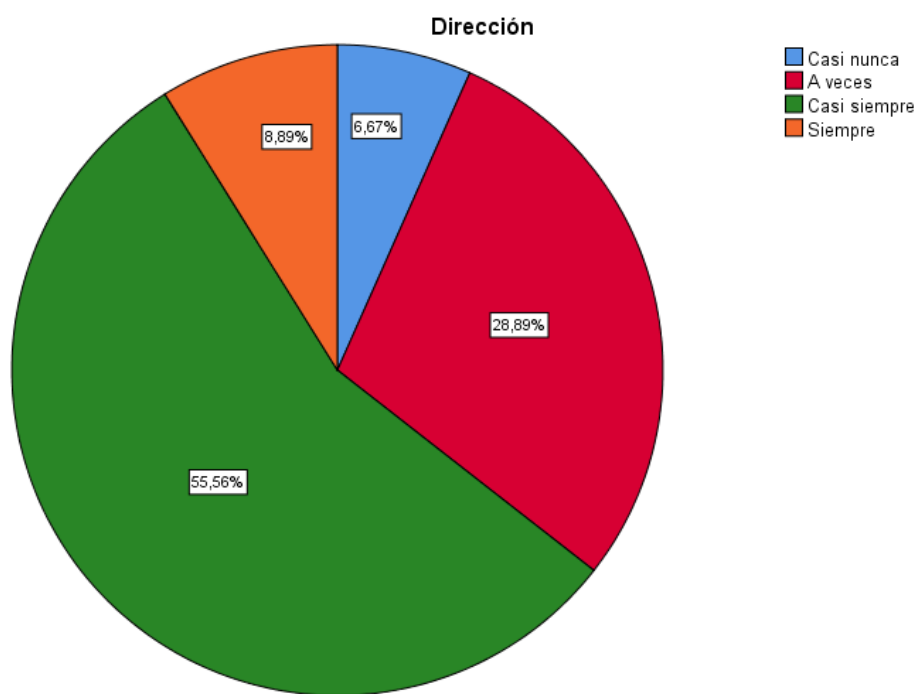


Ilustración 4: D3 Dirección

Interpretación: “En el gráfico nos indica que el mayor porcentaje de colaboradores realizan una adecuada gestión de dirección casi siempre con un 55.6 %, seguido del 28.9 % de a veces”.

Tabla 5: D4 Control

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	4	4,4	8,9	8,9
	A veces	14	15,6	31,1	40,0
	Casi siempre	22	24,4	48,9	88,9
	Siempre	5	5,6	11,1	100,0
	Total	45	50,0	100,0	
Perdidos	Sistema	45	50,0		
Total		90	100,0		

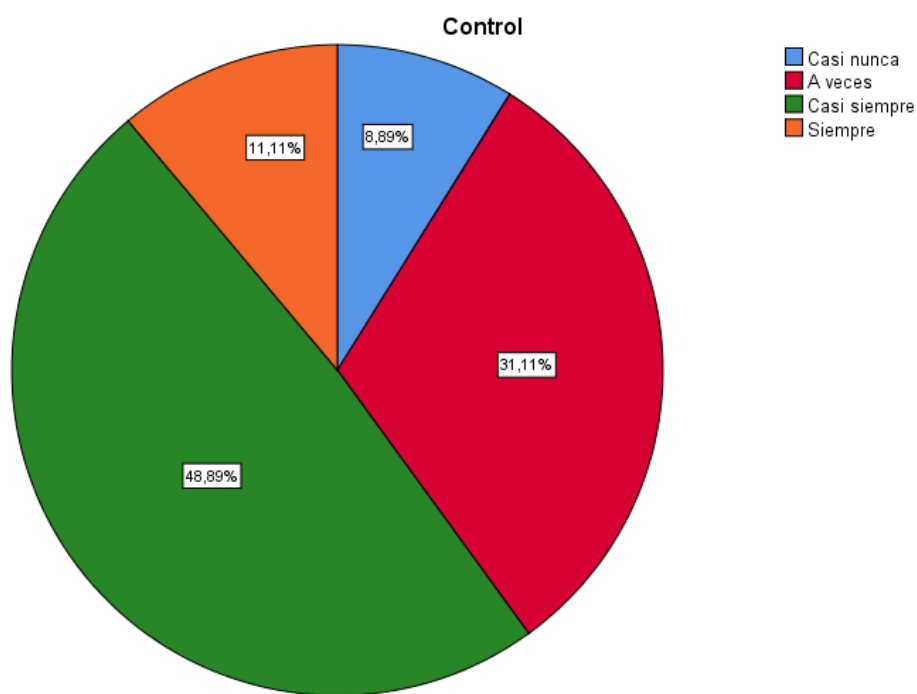


Ilustración 5: D4 Control

Interpretación: “En el gráfico nos indica que el mayor porcentaje de colaboradores realizan una adecuada gestión de control casi siempre con un 48.9 %, seguido del 31.1 % de a veces”.

5.1.2 Variable Calidad de Atención del Usuario

Tabla 6: Calidad de atención del usuario

		"Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado"
Válido	Casi nunca	9	10,0	10,0	10,0
	A veces	20	22,2	22,2	32,2
	Casi siempre	53	58,9	58,9	91,1
	Siempre	8	8,9	8,9	100,0
	Total	90	100,0	100,0	

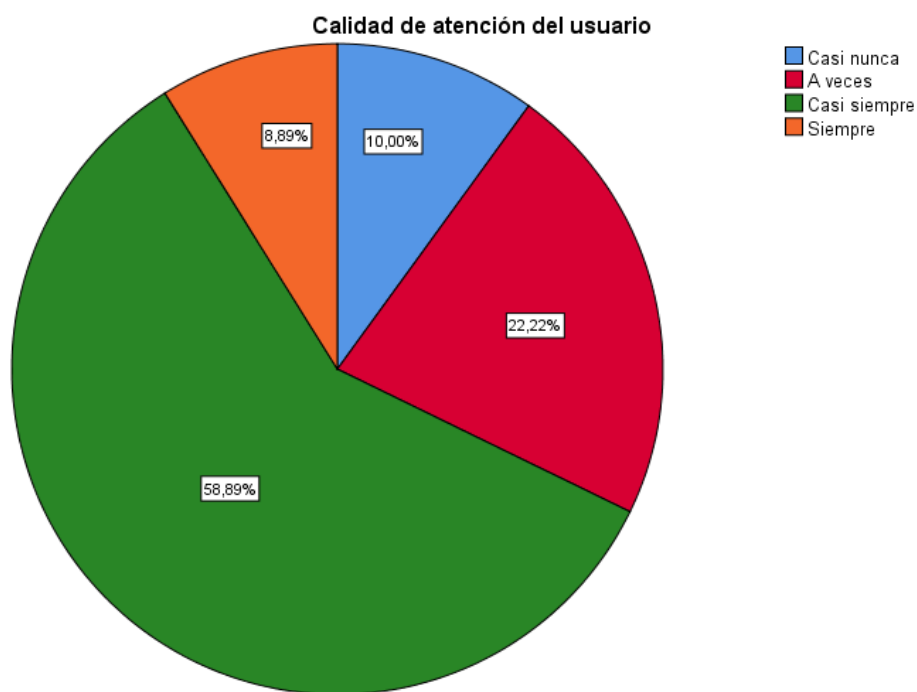


Ilustración 6: Calidad de atención del usuario

Interpretación: “En el gráfico nos indica que el mayor porcentaje de usuarios reciben una adecuada calidad de atención del usuario casi siempre con un 58.9 %, seguido del 22.2 % de a veces”.

Tabla 7: D1 Aspectos Tangibles

		"Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado"
Válido	Casi nunca	9	10,0	10,0	10,0
	A veces	21	23,3	23,3	33,3
	Casi siempre	43	47,8	47,8	81,1
	Siempre	17	18,9	18,9	100,0
	Total	90	100,0	100,0	

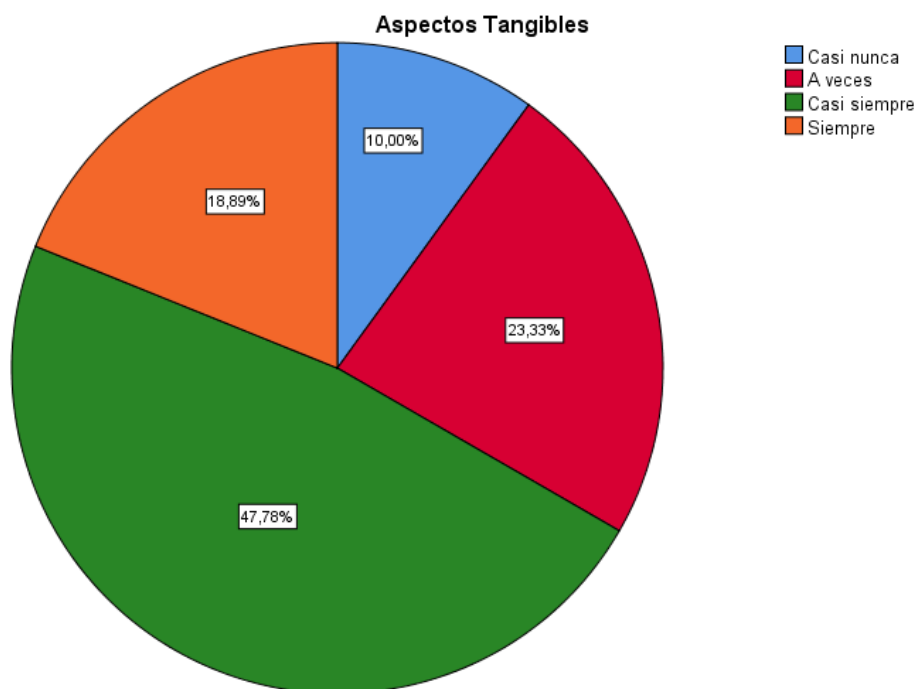


Ilustración 7: D1 Aspectos Tangibles

Interpretación: En el gráfico nos indica que el mayor porcentaje de usuarios opinan que se tienen adecuados aspectos intangibles en la calidad de atención del usuario casi siempre con un 47.8 %, seguido del 23.3 % de a veces.

Tabla 8: D2 Fiabilidad

		"Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado"
Válido	Casi nunca	3	3,3	3,3	3,3
	A veces	21	23,3	23,3	26,7
	Casi siempre	51	56,7	56,7	83,3
	Siempre	15	16,7	16,7	100,0
	Total	90	100,0	100,0	

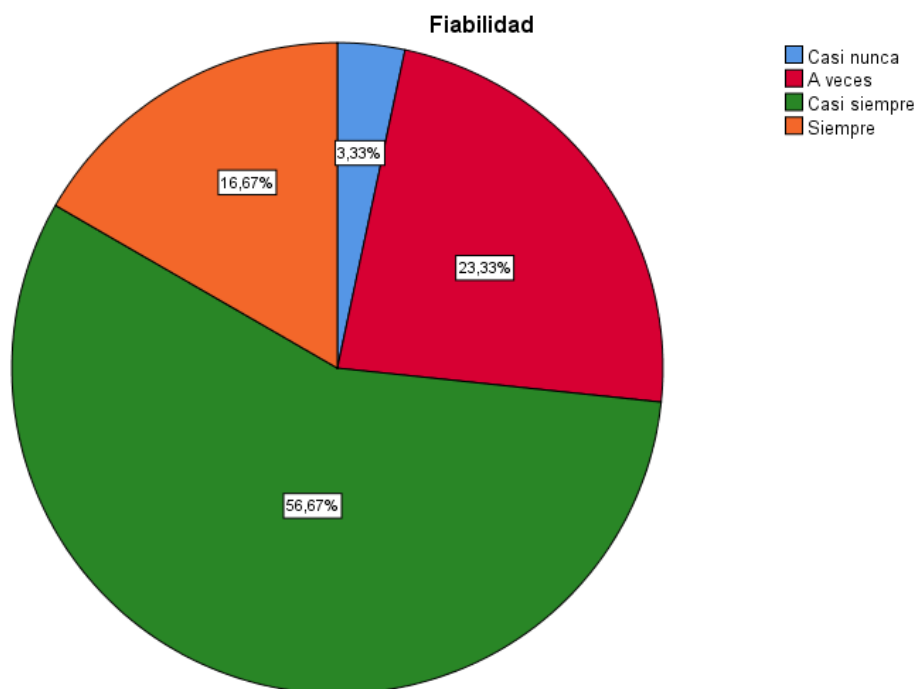


Ilustración 8: D2 Fiabilidad

Interpretación: En el gráfico nos indica que el mayor porcentaje de usuarios opinan que se tiene adecuada fiabilidad en la calidad de atención del usuario casi siempre con un 56.7 %, seguido del 23.3 % de a veces.

Tabla 9: D3 Capacidad de respuesta

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	6	6,7	6,7	6,7
	A veces	21	23,3	23,3	30,0
	Casi siempre	43	47,8	47,8	77,8
	Siempre	20	22,2	22,2	100,0
	Total	90	100,0	100,0	

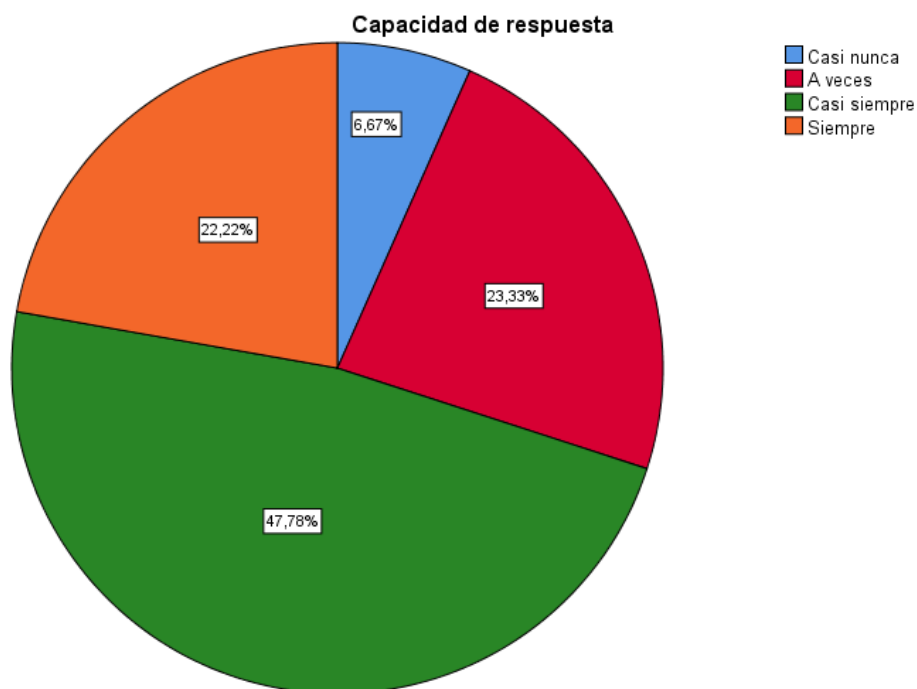


Ilustración 9: D3 Capacidad de respuesta

Interpretación: “En el gráfico nos indica que el mayor porcentaje de usuarios opinan que se tiene adecuada capacidad de respuesta en la calidad de atención del usuario casi siempre con un 47.8 %, seguido del 23.3 % de a veces”.

Tabla 10: D4 Seguridad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	11	12,2	12,2	12,2
	A veces	25	27,8	27,8	40,0
	Casi siempre	39	43,3	43,3	83,3
	Siempre	15	16,7	16,7	100,0
	Total	90	100,0	100,0	

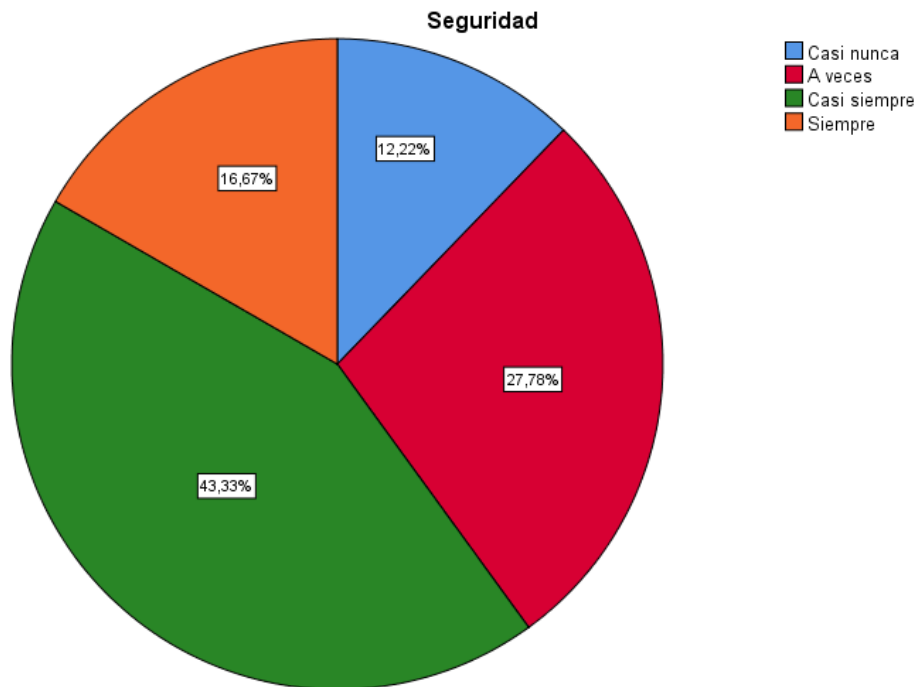


Ilustración 10: D4 Seguridad

Interpretación: “En el gráfico nos indica que el mayor porcentaje de usuarios opinan que se tiene adecuada seguridad en la calidad de atención del usuario casi siempre con un 43.3 %, seguido del 27.8 % de a veces”.

Tabla 11: D5 Empatía

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	3	3,3	3,3	3,3
	A veces	23	25,6	25,6	28,9
	Casi siempre	46	51,1	51,1	80,0
	Siempre	18	20,0	20,0	100,0
	Total	90	100,0	100,0	

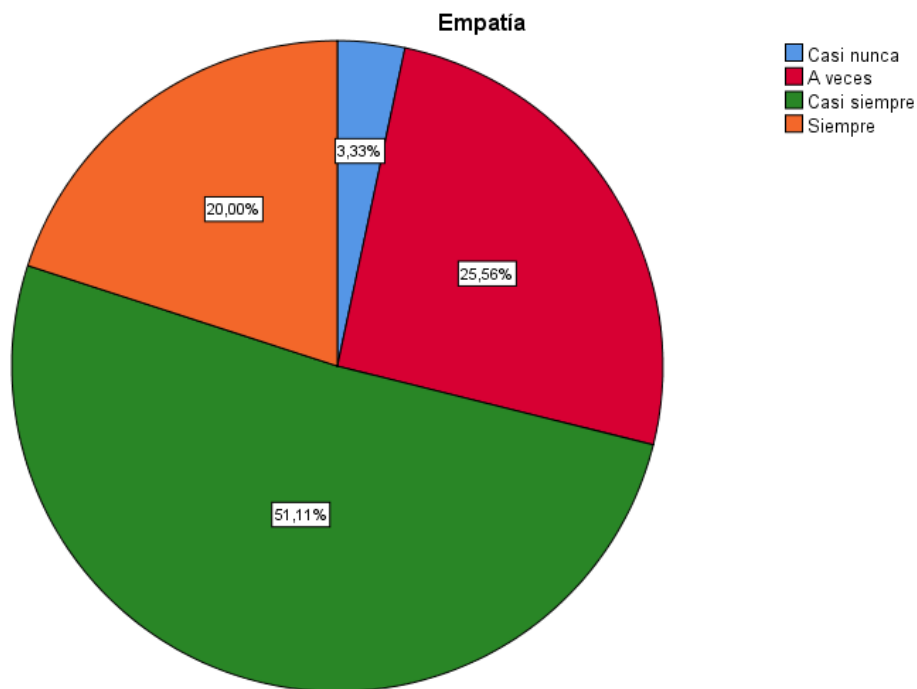


Ilustración 11:D5 Empatía

Interpretación: “En el gráfico nos indica que el mayor porcentaje de usuarios opinan que se tiene adecuado empatía en la calidad de atención del usuario casi siempre con un 51.1 %, seguido del 25.6 % de a veces”.

5.2 Análisis Inferencial

Prueba de Distribución normal:

Ho: Los datos de gestión administrativa y calidad de atención del usuario. Tienen una distribución normal.

Ha: Los datos de gestión administrativa y calidad de atención del usuario. Tienen una distribución no normal.

Nivel de significancia: 5%

Prueba estadística:

Tabla 12: Prueba de Normalidad

	Calidad de atención del usuario	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
		Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión	Nunca	.	1	.	.	1	.
Administrativa	Casi nunca	,411	4	,07	,381	4	,07
	Algunas veces	,311	34	,07	,776	34	,06
	Casi siempre	,216	36	,07	,616	36	,06
	Siempre	.	5	.	.	5	.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Como los datos son mayores a 50, se utiliza la prueba de Kolmogorov-Smirnov, los resultados de la prueba estadística (sig.= 0.07) es mayor al 5% (0.05), por lo tanto, se rechaza la hipótesis alterna.

Interpretación:

A un nivel de significancia del 5%, existe evidencia estadística para concluir que, los datos tienen una distribución normal.

Por lo tanto, la más adecuada es la Prueba de Pearson. Por ser la investigación de nivel relacional se empleó Chi Cuadrado de Pearson.

Contrastación de hipótesis general

Ha: Existe relación entre la Gestión Administrativa y la calidad de atención del usuario de la Municipalidad distrital de Tapiche, provincia de Requena, departamento de Loreto, 2020.

Ho: No existe relación entre la Gestión Administrativa y la calidad de atención del usuario de la Municipalidad distrital de Tapiche, provincia de Requena, departamento de Loreto, 2020.

Tabla 13: Contrastación de Hipótesis General

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
“Chi-cuadrado de Pearson	169,095 ^a	9	,000
Razón de verosimilitud	114,020	9	,000
Asociación lineal por lineal	68,185	1	,000
N de casos válidos”	90		

a. 10 casillas (62,5%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,27.

“Según la significancia bilateral 0,000 es menor de $p = 0.05$ lo que nos permite confirmar que:

Existe relación entre la Gestión Administrativa y la calidad de atención del usuario de la Municipalidad distrital de Tapiche, provincia de Requena, departamento de Loreto, 2020.”

Contrastación de hipótesis específica 1

- Ha: Existe relación entre la Planificación y la calidad de atención del usuario de la Municipalidad distrital de Tapiche, provincia de Requena, departamento de Loreto, 2020.
- Ho: No existe relación entre la Planificación y la calidad de atención del usuario de la Municipalidad distrital de Tapiche, provincia de Requena, departamento de Loreto, 2020.

Tabla 14: Contrastación de Hipótesis Específica 1

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
“Chi-cuadrado de Pearson	102,221 ^a	9	,000
Razón de verosimilitud	74,233	9	,000
Asociación lineal por lineal	35,612	1	,000
N de casos válidos”	90		

a. 10 casillas (62,5%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,80.

“Según la significancia bilateral 0,000 es menor de $p = 0.05$ lo que nos permite confirmar que:

Existe relación entre la Planificación y la calidad de atención del usuario de la Municipalidad distrital de Tapiche, provincia de Requena, departamento de Loreto, 2020”.

Contrastación de hipótesis específica 2

- Ha: Existe relación entre la Organización y la calidad de atención del usuario de la Municipalidad distrital de Tapiche, provincia de Requena, departamento de Loreto, 2020.
- Ho: No existe relación entre la Organización y la calidad de atención del usuario de la Municipalidad distrital de Tapiche, provincia de Requena, departamento de Loreto, 2020

Tabla 15: Contrastación de Hipótesis Especifica 2

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
"Chi-cuadrado de Pearson	79,198 ^a	9	,000
Razón de verosimilitud	63,641	9	,000
Asociación lineal por lineal	40,866	1	,000
N de casos válidos"	90		

a. 11 casillas (68,8%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,36.

“Según la significancia bilateral 0,000 es menor de $p = 0.05$ lo que nos permite confirmar que:

- Existe relación entre la Organización y la calidad de atención del usuario de la Municipalidad distrital de Tapiche, provincia de Requena, departamento de Loreto, 2020”.

- **Contrastación de hipótesis específica 3**

- Ha: Existe relación entre la Dirección y la calidad de atención del usuario de la Municipalidad distrital de Tapiche, provincia de Requena, departamento de Loreto, 2020.
- Ho: No existe relación entre la Dirección y la calidad de atención del usuario de la Municipalidad distrital de Tapiche, provincia de Requena, departamento de Loreto, 2020.

Tabla 16: Contrastación de Hipótesis Especifica 3

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
“Chi-cuadrado de Pearson	124,871 ^a	9	,000
Razón de verosimilitud	90,904	9	,000
Asociación lineal por lineal	57,607	1	,000
N de casos válidos”	90		

a. 11 casillas (68,8%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,53.

“Según la significancia bilateral 0,000 es menor de $p = 0.05$ lo que nos permite confirmar que:

Existe relación entre la Dirección y la calidad de atención del usuario de la Municipalidad distrital de Tapiche, provincia de Requena, departamento de Loreto, 2020”.

Contrastación de hipótesis específica 4

- Ha: Existe relación entre el Control y la calidad de atención del usuario de la Municipalidad distrital de Tapiche, provincia de Requena, departamento de Loreto, 2020.
- Ho: No Existe relación entre el Control y la calidad de atención del usuario de la Municipalidad distrital de Tapiche, provincia de Requena, departamento de Loreto, 2020.

Tabla 17: Contrastación de Hipótesis Especifica 4

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
"Chi-cuadrado de Pearson	72,366 ^a	9	,000
Razón de verosimilitud	59,503	9	,000
Asociación lineal por lineal	41,517	1	,000
N de casos válidos"	90		

a. 11 casillas (68,8%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,62.

“Según la significancia bilateral 0,000 es menor de $p = 0.05$ lo que nos permite confirmar que:

- Existe relación entre el Control y la calidad de atención del usuario de la Municipalidad distrital de Tapiche, provincia de Requena, departamento de Loreto, 2020”.

CAPITULO VII: DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

El resultado final es que: Existe relación entre la Gestión Administrativa y la calidad de atención del usuario de la Municipalidad distrital de Tapiche, provincia de Requena, departamento de Loreto, 2020.

Con similar resultado a la de Morales (2017) en su investigación *la gestión administrativa y calidad de atención del usuario de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, 2017, Universidad Cesar Vallejo, Lima-Perú*. “Analizados en la discusión, donde podemos concluir: La gestión administrativa determina de manera significativa la calidad de atención del usuario en la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, al obtener un coeficiente de correlación de Spearman ($\rho=0.136$) y un p-valor=0.000. La cual demuestra que existe una relación positiva débil. Interpretándose como: A mejor gestión administrativa, entonces mejor calidad de atención al usuario”.

También tiene resultados similares a Orihuela (2018) en su investigación “*Gestión Administrativa y calidad de atención a los usuarios en el Centro de Salud Santa Rosa de Pachacútec de la RED de Salud Ventanilla, 2018, Lima-Perú*. Se llegó a la siguiente conclusión, que existe una correlación estadísticamente significativa, muy alta ($r= 0,985-$, $p< 0.05$) y directamente proporcional, entre gestión administrativa y calidad de atención a los usuarios en el Centro de Salud Santa Rosa de Pachacútec de la RED de Salud Ventanilla, 2017”.

Finalmente, no concuerda con los estudios de Flores (2017) en su investigación *la “Gestión*

administrativa y la calidad de servicio de emergencia del Hospital Daniel Alcides Carrión-Callao,2016.

Para la contrastación de la hipótesis general, e hipótesis específicas y teniendo en cuenta la naturaleza de las variables y los datos ordinales, se aplicará en cada caso la prueba estadística Rho de Spearman para establecer su relación. El coeficiente de correlación 0.012 indica que el grado de correlación es muy baja, casi nula y el nivel de significación $p: 0.893 > \alpha: 0.05$ => se acepta la hipótesis nula, lo que significa que, entre la gestión administrativa y la calidad de servicio, no existe relación significativa entre estas variables por consiguiente se infiere: La gestión administrativa y la calidad de servicio no tienen relación causal. Los datos estadísticos que sostienen esta investigación vienen de los resultados obtenidos por la aplicación de los instrumentos a los usuarios”.

CONCLUSIONES

- 1.- Existe relación entre la Gestión Administrativa y la calidad de atención del usuario de la Municipalidad distrital de Tapiche, provincia de Requena, departamento de Loreto, 2020.

- 2.- Existe relación entre la Planificación y la calidad de atención del usuario de la Municipalidad distrital de Tapiche, provincia de Requena, departamento de Loreto, 2020.

- 3.- Existe relación entre la Organización y la calidad de atención del usuario de la Municipalidad distrital de Tapiche, provincia de Requena, departamento de Loreto, 2020.

- 4.- Existe relación entre la Dirección y la calidad de atención del usuario de la Municipalidad distrital de Tapiche, provincia de Requena, departamento de Loreto, 2020.

- 5.- Existe relación entre el Control y la calidad de atención del usuario de la Municipalidad distrital de Tapiche, provincia de Requena, departamento de Loreto, 2020.

RECOMENDACIONES

1.- La gerencia general debe programar capacitaciones extra institucionales e inhouse relacionadas socializar la visión, misión, valores, objetivos, atención al cliente, capacitación en tecnología de la información y comunicación, en forma semestral a fin de que los colaboradores se identifiquen con la institución y de esta manera brindar un servicio de alta calidad, atendiendo la demanda de servicios con prontitud y solucionar los problemas de los usuarios.

2.-Planear evaluaciones por el personal directivo en cuanto al conocimiento de la visión, misión, objetivos, metas de la institución a fin de que los colaboradores realicen sus funciones en una forma adecuada, donde conozcan sus funciones en forma detallada y realicen un trabajado programado de acuerdo a metas establecidas en el corto, mediano y largo plazo.

Asimismo, socializar el plan operativo a todos los colaboradores, conozcan el presupuesto asignado, así como los objetivos por resultados.

3.- Actualizar y socializar el MOF y ROF a todo el personal de colaboradores. Elaborar y socializar la línea de carrera de cada puesto a fin de que realicen sus funciones con eficiencia y eficacia

4.- Motivar mediante incentivos económicos, de educación para los colaboradores que tengan mejor desempeño. Promocionar a aquellos colaboradores que destaquen en el desempeño de sus funciones. Capacitarlos en forma anual en las nuevas Tecnologías de la información y comunicación, para brindar un mejor servicio a los usuarios

5.-Realizar inspecciones inopinadas a fin de detectar fallas en la atención de los usuarios e ir mejorando la atención. Realizar controles programados de las diferentes actividades que realizan los colaboradores a fin de mejorar el servicio ofrecido mediante mejoras de infraestructura, equipamiento, capacitaciones, horarios, atenciones on line, etc que se requieran todo lo cual conlleve a una mejor calidad de atención del usuario.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Amanqui, A. (2017). Gestión administrativa y calidad de servicio en el Centro de Desarrollo Integral de la Familia-Sicuani-Cusco, 2017. Escuela de Posgrado Universidad Cesar Vallejo.
- Basantes, S. (2014). Modelo de gestión administrativa y la calidad en el servicio al cliente en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato. Universidad Técnica de Ambato, Ecuador
- Campos, S., Loza, P. (2011). Incidencia de la gestión administrativa de la biblioteca municipal Pedro Moncayo de la ciudad de Ibarra en mejora de la calidad de servicios y atención a los usuarios en el año 2011. Ecuador.
- Chiavenato, I. (2007). Introducción a la teoría general de la administración. México: McGraw-Hill Interamericana.
- Chiavenato, I. (2014). Introducción a la teoría general de la administración. México: McGraw-Hill Interamericana. Octava edición.
- .Cerezo, J. (2019). Gestión administrativa y la calidad de atención al usuario en la unidad judicial multicompetente Vinces-Ecuador, 2018. Universidad Cesar Vallejo. Escuela de Posgrado.
- Flores, D. (2017). Gestión administrativa y calidad de servicio de emergencia del Hospital Daniel Alcides Carrión-Callao, 2016. Escuela de Posgrado Universidad Cesar Vallejo.
- Galarza, M. (2017). La gestión administrativa y su incidencia en la calidad del servicio a los usuarios del Gobierno Autónomo descentralizado municipal del Cantón La Maná año 2015. Universidad Técnica Estatal de Quevedo, Ecuador.

Jurado, G. (2014). Calidad de la gestión en el servicio y atención al cliente para el mejoramiento de las operaciones internas en restaurantes de lujo en el centro histórico de la ciudad de Quito, Pontificia Universidad Católica del Ecuador.

Marco, F., Loguzzo, H., Fedi, J. (2016). Introducción a la gestión y administración en las organizaciones. Universidad Nacional Arturo Jauretche. Argentina.

Morales, E. (2017). La gestión administrativa y calidad de atención del usuario de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho. Escuela de Posgrado Universidad Cesar Vallejo.

Orihuela, J. (2018). Gestión administrativa y calidad de atención a los usuarios en el centro de alud Santa Rosa de Pachacutec de la RED de Salud Ventanilla, 2017. Escuela de Posgrado Universidad Cesar Vallejo.

Pernia, K. Carrera, M.(2014) Clima organizacional y desempeño de los colaboradores Editorial coreac.uk

Rocafuerte, A. (2019). Gestión administrativa y su incidencia en la calidad del servicio de la cooperativa de transporte Mar Azul, parroquia Anconcito, Cantón Salinas, provincia de Santa Elena, año 2017. Universidad Estatal Península de SANATA Elena, Ecuador.

Zeithaml, Valarie A; A. Parasuraman; Leonard L. Berry (1983) Calidad total en la gestión de servicios: como lograr el equilibrio entre las percepciones y las expectativas de los consumidores. Madrid, Díaz de Santos.

Bibliografía referida a la metodología

Alfaro, C. (2012). *Metodología de la investigación científica aplicada*. Lima - Perú: Instituto de investigación de la Universidad de Callao.

Arias, F. (2012). El proyecto de Investigación-Introducción a la metodología científica. Editorial Episteme. Sexta edición.

- Bernal, C. (2016). *Metodología de la Investigación: Administración, Economía, Humanidades y Ciencias Sociales*. Tercera Edición. Pearson Educación. México.
- Behar, D. (2008). *Introducción a la metodología de la investigación*. Shalom.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. (6^o ed.). D.F, México: McGraw-Hill.
- Villegas et al (2011). *Teoría y praxis de la investigación científica*. (1ra Ed.). Lima Perú: Editorial San Marcos.

ANEXOS

Anexo N°1: Matriz de consistencia: Gestión administrativa y calidad de atención del usuario de la Municipalidad de Tapiche, provincia de Requena, departamento de Loreto, 2020

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES	METODOLOGÍA	
¿Cómo se relaciona la gestión administrativa y la calidad de atención del usuario de la Municipalidad distrital de Tapiche, provincia de Requena, departamento de Loreto, 2020?	Determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de atención del usuario de la Municipalidad distrital de Tapiche, provincia de Requena, departamento de Loreto, 2020	Existe relación entre la gestión administrativa y la calidad de atención del usuario de la Municipalidad distrital de Tapiche, provincia de Requena, departamento de Loreto, 2020.	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN: Cuantitativo	
			DIMENSIONES DE LA VARIABLE INDEP. X:		TIPO DE INVESTIGACIÓN: Es de Tipo básica.
			Planeación		NIVEL DE INVESTIGACIÓN: Descriptivo-relacional
			Organización		
			Dirección		
Control					
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	CALIDAD DE ATENCION DEL USUARIO	MÉTODO: Hipotético-Deductivo	
-¿Cómo se relaciona la Planificación y la calidad de atención del usuario de la Municipalidad distrital de Tapiche, provincia de Requena, departamento de Loreto, 2020?	Determinar la relación entre la Planificación y la calidad de atención del usuario de la Municipalidad distrital de Tapiche, provincia de Requena, departamento de Loreto, 2020.	Existe relación entre la Planificación y la calidad de atención del usuario de la Municipalidad distrital de Tapiche, provincia de Requena, departamento de Loreto, 2020.	DIMENSIONES DE LA VARIABLE DEP. "Y"	DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN: No experimental, transversal, relacional	
			Aspectos tangibles		<p>QX M → r → QY</p>
			Fiabilidad		
			Capacidad de Respuesta		
			Seguridad		
Empatía					
-¿Cómo se relaciona la Organización y la calidad de atención del usuario de la Municipalidad distrital de Tapiche, provincia de Requena, departamento de Loreto, 2020?	Determinar la relación entre la Organización y la calidad de atención del usuario de la Municipalidad distrital de Tapiche, provincia de Requena, departamento de Loreto, 2020.	Existe relación entre la Organización y la calidad de atención del usuario de la Municipalidad distrital de Tapiche, provincia de Requena, departamento de Loreto, 2020.			
-¿Cómo se relaciona la Dirección y la calidad de atención del usuario de la Municipalidad distrital de Tapiche, provincia de Requena, departamento de Loreto, 2020?	Determinar la relación entre la Dirección y la calidad de atención del usuario de la Municipalidad distrital de Tapiche, provincia de Requena, departamento de Loreto, 2020.	Existe relación entre la Dirección y la calidad de atención del usuario de la Municipalidad distrital de Tapiche, provincia de Requena, departamento de Loreto, 2020.			
-¿Cómo se relaciona el Control y la calidad de atención del usuario de la Municipalidad distrital de Tapiche, provincia de Requena, departamento de Loreto, 2020?	Determinar la relación entre el Control y la calidad de atención del usuario de la Municipalidad distrital de Tapiche, provincia de Requena, departamento de Loreto, 2020.	Existe relación entre el Control y la calidad de atención del usuario de la Municipalidad distrital de Tapiche, provincia de Requena, departamento de Loreto, 2020.			



La presente encuesta a aplicar tiene como finalidad educativa, de determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de atención del usuario de la Municipalidad distrital de Tapiche, provincia de Requena, Loreto 2020 únicamente para la obtención de información: Indicaciones: Conteste las preguntas en forma sincera y marque con una “X” según corresponda Nunca = Muy inadecuado..... (1) Casi nunca = Inadecuado..... (2) A veces = Regular..... (3) Casi siempre= Adecuado..... ... (4) Siempre= Muy Adecuado..... (5)

DIMENSIONES						
N°	Planeación	1	2	3	4	5
1	La gestión hace de conocimiento a los trabajadores de la Misión, Visión y Valores					
2	Se siente identificado con los valores impartidos					
3	Conoce cuales son los objetivos de la gestión					
4	El personal administrativo es evaluado en sus funciones por el personal directivo					
5	La institución actualmente cumple con la demanda, prontitud y calidad en atención del usuario					
N°	Organización	1	2	3	4	5
6	Las actividades en la organización se encuentran claramente definidas					
7	Se distribuye los recursos humanos con asertividad a las necesidades laborales					
8	La distribución del personal permite el desempeño con eficiencia en su labor.					
9	El presupuesto asignado a la Institución es ejecutado de acuerdo a lo programado					
10	El personal administrativo es supervisado por los funcionarios sobre el cumplimiento de sus funciones					
N°	Dirección	1	2	3	4	5
11	La gestión estimula la motivación y asesoría al personal					
12	Los funcionarios delegan autoridad en el personal demostrando confianza					
13	Se busca la promoción del desarrollo del personal frente a su trabajo					
14	La institución capacita, actualiza y evalúa al personal para mejorar la atención de los usuarios					
15	La institución capacita y perfecciona en uso de las Tic para modernizar la atención a los usuarios					
N°	Control	1	2	3	4	5
16	En la gestión se realiza la evaluación de planes y proyectos llevados a cabo					
17	Se monitorea permanentemente las actividades ejecutadas por el personal					
18	En la gestión se fomenta la reformulación de acciones no logradas					
19	Se maneja información para la evaluación de la atención en forma mensual					
20	Las exigencias de los usuarios son tramitadas para su atención y respuesta inmediata					

La presente encuesta a aplicar tiene como finalidad educativa, de determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de atención del usuario de la Municipalidad distrital de Tapiche, provincia de Requena, Loreto 2020 únicamente para la obtención de información: Indicaciones: Conteste las preguntas en forma sincera y marque con una “X” según corresponda Nunca = Muy inadecuado..... (1) Casi nunca = Inadecuado..... (2) A veces = Regular..... (3) Casi siempre= Adecuado..... ... (4) Siempre= Muy Adecuado..... (5)

Ítem	Funciones					
		1	2	3	4	5
Elementos Tangibles						
1	La Municipalidad cuenta con equipos de apariencia moderna tales como equipos de cómputo, de sonido, de audio					
2	Las instalaciones físicas de la Municipalidad son visualmente atractivas así como tienen el mantenimiento aseado de los ambientes y demás áreas.					
3	Los colaboradores de la Municipalidad tienen apariencia pulcra y presentable acorde al servicio que presta (aseo, uniformidad, presentación e identificación, fotocheck)					
4	La Municipalidad diseña publicidad, folletos, revistas y material audio visual sobre los servicios que presta y al alcance del público					
Fiabilidad		1	2	3	4	5
5	La Municipalidad realiza la prestación del servicio de forma oportuna					
6	Existe compromiso del personal por la atención de la problemática del usuario					
7	Como es la participación y el compromiso de los usuarios en las actividades de la Municipalidad y su asistencia al servicio					
8	Es adecuado el rol de la Municipalidad en el cumplimiento de las actividades y los plazos comprometidos					
Capacidad de respuesta						
9	Es adecuada la predisposición y voluntad de los trabajadores para ayudar al usuario y brindar un buen servicio					
10	Es adecuada la información que proporcionan los trabajadores a los usuarios					
11	Es adecuada la capacidad de los trabajadores para brindar pautas y atender dudas de los usuarios					
12	Están capacitados los trabajadores para actuar en casos de emergencia y desastres					
Seguridad		1	2	3	4	5
13	Los trabajadores cuentan con habilidades para inspirarle credibilidad y confianza al usuario					
14	La Municipalidad brinda medidas de seguridad a los usuarios durante su permanencia					
15	Los trabajadores le muestran actitudes de amabilidad, respeto y apoyo a los usuarios					
16	Es adecuado el nivel de capacitación y/o instrucción de los trabajadores para la atención de los usuarios					
Empatía		1	2	3	4	5
17	El servicio que brindan los trabajadores es cálido, amable y confiable a los usuarios					
18	Los horarios de atención a los usuarios es adecuado					
19	Los trabajadores actúan de forma adecuada para solucionar las necesidades más emergentes de los usuarios					
20	La Municipalidad cuenta con trabajadores capacitados para ofrecer una atención personalizada a los usuarios					

FICHA DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del experto:
- 1.2 Grado académico:
- 1.3 Cargo e institución donde labora:
- 1.4 Título de la Investigación:
-
-
- 1.5 Autor del instrumento:
- 1.6 Maestría/ Doctorado/ Mención:
- 1.7 Nombre del instrumento:

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.					
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.					
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.					
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.					
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.					
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.					
SUB TOTAL						
TOTAL						

VALORACION CUANTITATIVA (Total x 0.20) :

VALORACION CUALITATIVA :

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Lugar y fecha:

.....
Firma y Posfirma del experto

DNI:

Anexo N°5: Copia de la data procesada

Encuesta	Planeación					Organización					Dirección					Control					Aspectos Tangibles				Fiabilidad				Capacidad de respuesta				Seguridad				Empatía									
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20						
4	1	3	3	4	2	4	3	5	5	3	3	4	3	3	2	3	5	4	3	4	2	3	4	3	3	2	3	5	4	3	4	2	5	4	3	4	2	5	4	5	5	3	3	2	3	5
5	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2		
6	3	3	3	4	3	5	3	4	5	4	5	3	5	2	4	3	5	3	2	4	2	5	3	5	2	4	3	5	3	2	4	2	3	5	5	3	5	5	3	5	2	4	3	5		
7	4	4	5	3	3	3	5	3	3	5	2	4	3	2	3	4	2	3	4	2	4	2	4	3	2	3	4	2	3	4	2	4	4	4	4	2	4	3	2	3	4	2				
8	5	4	4	2	3	3	4	5	4	2	4	4	3	5	5	2	5	5	3	4	4	4	3	5	5	2	5	5	3	4	4	4	4	4	5	3	5	5	5	2	5					
9	6	5	4	3	5	5	4	4	2	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	3	4	5	4	5	5	4	5	5	4	3	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5			
10	7	5	5	2	2	5	3	2	2	3	2	2	4	3	4	4	3	3	4	4	4	2	2	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3				
11	8	3	2	3	4	5	5	2	5	5	3	5	2	5	4	3	5	5	5	5	5	3	5	2	5	4	3	5	5	5	5	5	4	4	2	2	5	4	3	5						
12	9	4	2	4	2	3	5	5	5	2	2	4	4	3	3	3	2	3	4	5	2	2	4	4	3	3	2	3	4	5	2	2	2	5	4	4	3	3	3	2						
13	10	3	3	5	2	4	4	5	5	5	3	4	5	2	4	5	2	5	5	5	3	4	5	2	4	5	2	5	5	5	5	3	4	3	5	5	2	4	5	2						
14	11	3	4	3	3	4	2	2	4	5	3	5	5	5	3	3	5	5	3	4	2	3	5	5	5	3	3	5	5	3	4	2	5	5	2	5	5	5	3	3	5					
15	12	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	2	5	4	3	5	4	3	2	2	4	5	2	5	4	3	5	4	3	2	2	4	5	5	2	2	5	4	3	5					
16	13	5	5	5	5	3	5	4	4	5	2	4	5	5	5	2	2	5	3	4	4	2	4	5	5	5	2	2	5	3	4	4	4	3	5	3	5	5	5	2	2					
17	14	5	5	4	5	4	5	5	2	2	5	4	4	5	2	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	2	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	2	5	5				
18	15	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	5	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	5	2	2	2	2	2	2	2	3	3					
19	16	2	5	3	4	2	4	5	3	2	4	3	2	4	2	3	3	2	3	3	4	3	2	4	2	3	3	2	3	3	3	2	5	3	3	2	4	2	3	3						
20	17	3	3	3	5	5	3	5	4	3	4	2	4	3	5	2	3	3	5	3	4	4	2	4	3	5	2	3	3	5	3	4	5	4	3	2	4	3	5	2	3					
21	18	3	2	3	3	5	5	5	4	3	3	4	3	3	5	4	5	4	5	2	3	3	4	3	3	5	4	5	4	5	2	3	4	4	5	3	3	3	5	4	5					
22	19	5	5	5	2	5	5	2	5	4	3	5	5	5	4	5	5	3	3	4	2	3	5	5	5	4	5	5	3	3	4	2	5	4	2	5	5	5	4	5	5					
23	20	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	5	2	2	2	2	2	2	2	2	3	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	5	2	2		
24	21	3	4	5	2	5	2	4	5	4	4	2	4	5	5	5	5	3	2	5	5	4	2	4	5	5	5	3	2	5	5	4	3	4	2	4	5	5	5	5	5					
25	22	2	4	4	5	4	5	4	4	3	5	2	4	4	5	2	5	4	4	4	5	5	2	4	4	5	2	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	2	5			
26	23	3	5	2	2	2	3	3	2	2	5	5	2	3	2	5	3	4	2	3	2	5	5	2	3	2	5	3	4	2	3	2	5	3	5	3	2	3	2	3	2	5	3			
27	24	5	3	3	3	4	2	5	4	3	4	4	4	3	2	5	5	2	3	4	2	4	4	4	3	2	5	5	2	3	4	2	3	3	3	2	4	3	2	5	5					
28	25	3	4	5	5	5	2	5	3	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5			
29	26	5	5	4	4	5	4	2	3	4	3	4	3	4	3	4	5	5	5	4	4	3	4	3	4	3	4	5	5	4	4	5	3	4	3	3	4	3	4	3	4	5				
30	27	4	4	3	4	2	5	4	5	5	4	4	4	2	5	2	5	3	2	4	5	4	4	4	2	5	2	5	3	2	4	5	4	5	4	5	4	5	4	2	5	2	5			
31	28	2	2	2	5	2	2	4	3	3	3	4	3	5	4	2	2	3	2	2	3	3	4	3	5	4	2	2	3	2	2	3	3	5	4	5	3	5	4	2	2					
32	29	3	2	5	3	2	3	2	4	3	2	5	2	5	3	3	3	4	5	5	4	2	5	2	5	3	3	3	4	5	5	4	5	2	5	5	2	5	3	3	3					
33	30	3	2	4	4	3	2	4	5	4	4	4	4	3	5	2	3	5	2	2	4	4	4	4	3	5	2	3	5	2	2	4	4	2	5	4	4	3	5	2						
34	31	2	5	3	2	2	2	5	3	3	3	4	5	2	4	2	3	4	3	4	3	3	4	5	2	4	2	3	4	3	4	2	3	4	3	4	2	4	4	5	2	4	2			

34	31	2	5	3	2	2	2	2	5	3	3	3	4	5	2	4	2	3	4	3	4	3	3	4	5	2	4	2	3	4	3	4	2	3	2	4	4	5	2	4	2			
35	32	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5			
36	33	2	4	4	4	4	3	3	4	2	3	2	3	5	4	4	5	3	4	4	5	3	2	3	5	4	4	5	3	3	4	2	3	5	4	4	4	5	4	4	5			
37	34	4	3	5	5	5	2	4	4	3	4	3	4	5	5	2	4	4	3	5	5	4	3	4	5	5	2	4	4	3	5	5	4	5	4	4	4	5	5	2	4			
38	35	4	3	4	4	2	4	4	5	4	3	4	5	2	5	5	5	4	4	5	2	3	4	5	2	5	5	4	4	5	2	4	3	5	4	5	2	5	5	5				
39	36	5	4	4	2	5	3	3	4	4	3	4	3	3	5	3	5	4	5	5	3	3	4	3	3	5	3	5	4	5	5	3	5	4	5	5	3	3	5	3	5			
40	37	3	3	4	2	5	4	2	5	5	3	3	5	5	5	3	4	3	2	4	3	3	3	5	5	5	3	4	3	2	4	3	5	3	4	4	5	5	5	3	4			
41	38	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2		
42	39	4	3	4	5	5	2	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	3	2	4	2	4	4	4	4	5	5	4	3	2	4	2	4	2	2	3	4	4	5	5	4			
43	40	4	5	3	3	3	5	3	3	5	2	4	3	2	3	4	2	3	4	2	4	2	4	3	2	3	4	2	3	4	2	4	4	4	2	4	3	2	3	4	2			
44	41	4	4	2	3	3	4	5	4	2	4	4	3	5	5	2	5	5	3	4	4	4	4	3	5	5	2	5	5	3	4	4	4	4	4	4	5	3	5	5	2	5		
45	42	5	4	3	5	5	4	4	2	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	3	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	3	5	4	5	4	4	5	5	4	5			
46	43	5	5	2	2	5	3	2	2	3	2	2	4	3	4	4	3	3	4	4	4	2	2	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3		
47	44	3	2	3	4	5	5	2	5	5	3	5	2	5	4	3	5	5	5	5	3	5	2	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	4	4	2	2	5	4	3	5			
48	45	3	4	2	5	3	3	5	5	2	5	5	2	4	5	4	4	4	3	4	3	5	5	2	4	5	4	4	3	4	3	4	2	5	2	2	4	5	4	4	4			
49	46	3	3	5	2	4	4	5	5	5	3	4	5	2	4	5	2	5	5	5	3	4	5	2	4	5	2	5	5	5	5	3	4	3	5	5	2	4	5	2	2			
50	47	3	4	3	3	4	2	2	4	5	3	5	5	5	3	3	5	5	3	4	2	3	5	5	5	3	3	5	3	4	2	5	5	2	5	5	5	3	3	5				
51	48	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	2	5	4	3	5	4	3	2	2	4	5	2	5	4	3	5	4	3	2	2	4	5	5	2	2	5	4	3	5			
52	49	5	5	5	5	3	5	4	4	5	2	4	5	5	5	2	2	5	3	4	4	2	4	5	5	5	2	2	5	3	4	4	4	3	5	3	5	5	5	2	2			
53	50	5	5	4	5	4	5	5	2	2	5	4	4	5	2	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	2	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	2	5	5				
54	51	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	5	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	5	2	2	2	2	2	2	2	3	3		
55	52	2	5	3	4	2	4	5	3	2	4	3	2	4	2	3	3	2	3	3	4	3	2	4	2	3	3	2	3	3	3	2	5	3	3	2	4	2	3	3				
56	53	5	3	3	3	3	5	3	4	4	5	4	3	3	4	3	4	3	5	2	4	5	4	3	3	4	3	4	3	5	2	4	3	2	2	2	3	3	4	3	4			
57	54	3	2	3	3	5	5	5	4	3	3	4	3	3	5	4	5	4	5	2	3	3	4	3	3	5	4	5	2	3	4	4	5	3	3	3	5	4	5	4	5			
58	55	5	5	5	2	5	5	2	5	4	3	5	5	5	4	5	5	3	3	4	2	3	5	5	5	4	5	5	3	3	4	2	5	4	2	5	5	5	4	5	5			
59	56	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2		
60	57	3	4	5	2	5	2	4	5	4	4	2	4	5	5	5	5	3	2	5	5	4	2	4	5	5	5	3	2	5	5	4	3	4	2	4	5	5	5	5	5			
61	58	2	4	4	5	4	5	4	4	3	5	2	4	4	5	2	5	4	4	4	5	5	2	4	4	5	2	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	2	5			
62	59	3	5	2	2	2	3	3	2	2	5	5	2	3	2	5	3	4	2	3	2	5	5	2	3	2	5	3	4	2	3	2	5	3	5	3	2	3	2	5	3			
63	60	4	4	5	5	3	3	3	4	3	2	4	5	5	4	5	4	2	4	2	5	2	4	5	5	4	5	4	2	4	2	5	5	5	5	3	5	5	4	5	4			
64	61	3	4	5	5	5	2	5	3	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5		
65	62	5	5	4	4	5	4	2	3	4	3	4	3	4	3	4	5	5	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	5	5	5	4	4	5	3	4	3	3	4	3	4	5
66	63	4	4	3	4	2	5	4	5	5	4	4	4	2	5	2	5	3	2	4	5	4	4	4	2	5	2	5	3	2	4	5	4	5	4	5	4	4	2	5	2	5		
67	64	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4
68	65	5	5	4	4	2	3	3	2	2	4	4	5	3	2	3	5	2	4	2	3	4	4	5	3	2	3	5	2	4	2	3	3	2	2	5	5	3	2	3	5	5		

67	64	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4			
68	65	5	5	4	4	2	3	3	2	2	4	4	5	3	2	3	5	2	4	2	3	4	4	5	3	2	3	5	2	4	2	3	3	2	2	5	5	3	2	3	5		
69	66	3	3	2	4	5	2	4	3	2	2	2	4	5	3	2	4	4	5	5	5	2	2	4	5	3	2	4	4	5	5	5	5	5	5	2	4	4	5	3	2	4	
70	67	2	5	3	2	2	2	2	5	3	3	3	4	5	2	4	2	3	4	3	4	3	3	4	5	2	4	2	3	4	3	4	2	3	2	4	4	5	2	4	2		
71	68	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5		
72	69	2	4	4	4	4	3	3	4	2	3	2	3	5	4	4	5	3	4	4	5	3	2	3	5	4	4	5	3	4	4	5	3	3	4	2	3	5	4	4	5		
73	70	4	3	5	5	5	2	4	4	3	4	3	4	5	5	2	4	4	3	5	5	4	3	4	5	5	2	4	4	3	5	5	4	5	4	4	4	5	5	2	4		
74	71	4	3	4	4	2	4	4	5	4	3	4	5	2	5	5	5	4	4	5	2	3	4	5	2	5	5	4	4	5	2	4	3	5	4	5	2	5	5	5			
75	72	5	4	4	2	5	3	3	4	4	3	4	3	3	5	3	5	4	5	5	3	3	4	3	3	5	3	5	4	5	5	3	5	4	5	5	3	3	5	3	5		
76	73	5	3	2	4	4	3	4	5	5	2	5	5	4	5	4	5	5	3	2	5	2	5	5	4	5	4	5	5	3	2	5	5	3	5	5	5	4	5	4	5		
77	74	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	
78	75	4	3	4	5	5	2	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	3	2	4	2	4	4	4	4	5	4	3	2	4	2	4	2	2	3	4	4	5	5	4			
79	76	4	5	3	3	3	5	3	3	5	2	4	3	2	3	4	2	3	4	2	4	2	4	3	2	3	4	2	3	4	2	4	4	4	2	4	3	2	3	4	2		
80	77	5	2	3	5	4	2	5	5	4	2	3	3	5	4	4	4	5	2	5	4	2	3	3	5	4	4	4	5	2	5	4	5	2	4	4	3	5	4	4	4		
81	78	5	4	3	5	5	4	4	2	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	3	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	3	5	4	5	4	4	5	5	4	5		
82	79	5	5	2	2	5	3	2	2	3	2	2	4	3	4	4	3	3	4	4	4	2	2	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3		
83	80	3	4	3	3	4	2	2	4	5	3	5	5	5	3	3	5	5	3	4	2	3	5	5	5	3	3	5	5	3	4	2	5	5	2	5	5	5	3	3	5		
84	81	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	2	5	4	3	5	4	3	2	2	4	5	2	5	4	3	5	4	3	2	2	4	5	5	2	2	5	4	3	5		
85	82	5	5	5	5	3	5	4	4	5	2	4	5	5	5	2	2	5	3	4	4	2	4	5	5	5	2	2	5	3	4	4	4	3	5	3	5	5	5	2	2		
86	83	5	5	4	5	4	5	5	2	2	5	4	4	5	2	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	2	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	2	5	5			
87	84	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	5	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	5	2	2	2	2	2	2	3	3	
88	85	2	5	3	4	2	4	5	3	2	4	3	2	4	2	3	3	2	3	3	4	3	2	4	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	5	3	3	2	4	2	3	3	
89	86	5	3	3	3	3	5	3	4	4	5	4	3	3	4	3	4	3	5	2	4	5	4	3	3	4	3	4	3	5	2	4	3	2	2	2	3	3	4	3	4		
90	87	3	2	3	3	5	5	5	4	3	3	4	3	3	5	4	5	4	5	2	3	3	4	3	3	5	4	5	2	3	4	4	5	3	3	3	5	4	5	5			
91	88	5	5	5	2	5	5	2	5	4	3	5	5	5	4	5	5	3	3	4	2	3	5	5	5	4	5	5	3	3	4	2	5	4	2	5	5	5	4	5	5		
92	89	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	5	2	2
93	90	3	4	5	2	5	2	4	5	4	4	2	4	5	5	5	5	3	2	5	5	4	2	4	5	5	5	5	3	2	5	5	4	3	4	2	4	5	5	5	5	4	

(Debe ser redactado por el investigador de acuerdo a la estructura de su investigación y los principios éticos correspondiente)

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN

NO APLICABLE

PROPÓSITO DEL ESTUDIO

(Para que se va a realizar el estudio)

PROCEDIMIENTO PARA LA TOMA DE INFORMACIÓN

(Metodología a seguir para la toma de información)

RIESGOS

(Riesgos que se podrían presentar para el que brinda información)

BENEFICIOS

(Beneficios que se podrían presentar para la institución del que brinda información). No representa ningún tipo de beneficio económico para el encuestado)

COSTOS

(Costos que se podrían presentar para el que brinda información). No representa ningún costo para el encuestado ni para su institución.

INCENTIVOS O COMPENSACIONES

(Incentivos o compensaciones que se le podrían dar a el que brinda información)

TIEMPO

(Duración de la toma de información)

CONFIDENCIABILIDAD

(Participación voluntaria y anónima, de ser el caso). Los datos recabados serán utilizados estrictamente en la presente investigación respetando su estrictamente su confidencialidad, los cuales serán eliminados al término del estudio.

CONSENTIMIENTO:

Acepto voluntariamente participar en esta investigación. Tengo pleno conocimiento del mismo y entiendo que puedo decidir no participar y que puedo retirarme del estudio si los acuerdos establecidos se incumplen.

En fe de lo cual firmo a continuación:

Apellidos y Nombres

DNI N° _____



Anexo N°7: Autorización de la entidad donde se realizó el trabajo de campo

Los cuestionarios fueron aplicados a los colaboradores y usuarios, vía google drive y WhatsApp, los cuales lo realizaron en forma voluntaria, por lo que no se requirió autorización de alguna entidad para el trabajo de campo.

Yo, Jervis Christopher Sifuentes Rojas, identificado con DNI., egresado del Programa de Maestría en Administración y Dirección de Empresas, declaro bajo juramento que:

Soy autor de la tesis titulada: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE ATENCION DEL USUARIO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE TAPICHE, PROVINCIA DE REQUENA, DEPARTAMENTO LORETO, 2020.

En muestra de lo cual firmo la presente Declaratoria.

Lima, 31 de marzo de 2021

.....

DNI.