



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO DE PUNO
FACULTAD DE INGENIERIA ESTADISTICA E INFORMATICA
ESCUELA PROFESIONAL INGENIERÍA ESTADÍSTICA E
INFORMÁTICA



**ANALISIS MULTIVARIANTE DE LA INFLUENCIA EN LA
GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DEL SERVICIO
EN LA ATENCIÓN AL USUARIO DE LA MUNICIPALIDAD
PROVINCIAL CHUCUITO JULI – 2018**

TESIS

PRESENTADA POR:

Bach. HUGO MOLINA SAGUA

Bach. JOSE ENOC ALCA BACA

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
INGENIERO ESTADÍSTICO E INFORMÁTICO
PUNO - PERÚ
2020**



DEDICATORIA

A mis queridos padres Andrés Adronico y Lucia por ser el pilar fundamental e importante en mi formación por inculcarme sentimientos hábitos y valores.

A mis hermanos Reyna, Mario por acompañarme y compartir momentos de estudios y alegría, a los que este trabajo les hará muy feliz.

Hugo Molina Sagua



DEDICATORIA

*A mis progenitores
amorosos, a los que este
trabajo les hará muy feliz.*

Jose Enoc Alca Vaca



AGRADECIMIENTO

A la Universidad Nacional del Altiplano de Puno, por abrirnos las puertas a un mundo lleno de esfuerzo y satisfacciones.

A la Escuela Profesional de Ingeniería Estadística e Informática, por brindarme las herramientas necesarias para defenderme en el ámbito profesional, que gracias a las enseñanzas de sus docentes forman profesionales de gran sabiduría científica y técnica.

Doy las gracias al M.Sc. Ernesto Nayer TUMI FIGUEROA, Asesor de Tesis, por ser quienes con sus conocimientos brindaron el asesoramiento oportuno en la realización del proyecto.

Debo dar las gracias a los señores Jurados que gracias a sus recomendaciones se logró culminar el presente trabajo.

HUGO

ENOC



ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA	
AGRADECIMIENTO	
ÍNDICE GENERAL	
ÍNDICE DE FIGURAS	
ÍNDICE DE TABLAS	
RESUMEN	10
ABSTRACT.....	11
CAPÍTULO I	
INTRODUCCIÓN	
1.1. EL PROBLEMA	13
1.2. JUSTIFICACION	14
1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	15
1.4. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN	15
1.5. HIPÓTESIS	15
1.6. OBJETIVOS.....	15
1.6.1. Objetivo General	15
1.6.2. Objetivos específicos.....	15
CAPÍTULO II	
REVISION DE LA LITERATURA	
2.1. ANTECEDENTES DE ESTUDIO.....	17
2.1.1. NIVEL INTERNACIONAL	17
2.1.2. NIVEL NACIONAL.....	19
2.1.3. NIVEL LOCAL	24
2.2. BASES TEÓRICAS	26
2.2.1. Análisis Multivariado	26
2.2.2. Razón de las Correlaciones	27
2.2.3. Estadística Descriptiva	28
2.2.4. Definición de la Calidad	28
2.2.5. Definición de Servicio	28
2.2.6. Definición de Términos Básicos:	29



2.2.7. Definición de la calidad de servicio	30
2.2.8. Gestión administrativa.....	32
2.2.9. Medios utilizados en la Gestión administrativa.....	32
2.2.10. Funciones de la Gestión Administrativa.....	33

CAPÍTULO III

MATERIALES Y METODOS

3.1. METODOLOGÍA	36
3.1.1. Tipo y Nivel de Investigación	36
3.1.2. Población y Muestra	36
3.1.3. Técnicas e Instrumentos Para La Recolección De Datos	37
3.1.4. Validez Y Confiabilidad Del Instrumento.....	38

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSION

V CONCLUSIONES.....	86
VI RECOMENDACIONES.....	88
VII REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	89
ANEXOS.....	91

Área: Estadística.

Línea: Calidad de Servicio.
2019.

FECHA DE SUSTENTACIÓN: 26 de diciembre



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N° 1: Técnica Explicativas o de Dependencia	26
Figura N° 2: Técnica Descriptivas o de Interdependencia	27
Figura N° 3: Rama de la Estadística Descriptiva	28
Figura N° 4: Modelo SERVQUAL, Instrumento de Medida de la Calidad de Servicio	31
Figura N° 5: Promedio de Variables Relevantes de la Gestión Administrativa en la Escala 1-5	45
Figura N° 6: Aplicación del manual de atención al contribuyente.....	48
Figura N° 7: Aplicación del manual de organizaciones y funciones.....	49
Figura N° 8: Toma de decisiones	50
Figura N° 9: Equipos tecnológicos de última generación	53
Figura N° 10: Recursos materiales para la Atención de los usuarios.....	54
Figura N° 11: Proceso de selección de personal	55
Figura N° 12: Personal capacitado de acuerdo a las innovaciones	57
Figura N° 13: Implementación de incentivos para el personal.....	58
Figura N° 14: Trabajo en equipo en la gestión.....	59
Figura N° 15: Servicio de calidad al usuario.....	62
Figura N° 16: Considera las sugerencias o reclamos de los usuarios.....	63
Figura N° 17: Nivel de desempeño municipal	64
Figura N° 18: Eficiente procedimientos de atención a los reclamos.....	66
Figura N° 19: Tiempo de espera para realizar un trámite o una gestión	67
Figura N° 20: Personal con conocimientos necesarios para gestionar	68
Figura N° 21: Eficiente uso de equipos tecnológicos.....	70
Figura N° 22: Acondicionamientos apropiados para la atención de los usuarios	71
Figura N° 23: Presentación del personal que labora	72
Figura N° 24: Información apropiada por el personal.....	74
Figura N° 25: Confianza para la atención de reclamos, atención de solicitud.....	75
Figura N° 26: Servicio puntual de acuerdo a las necesidades	76
Figura N° 27: La amabilidad con la que se brinda el servicio.....	78
Figura N° 28: Comprensión de necesidades del usuario	79
Figura N° 29: Servicio de atención personalizada	80



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1: Número total de análisis de la encuesta piloto	39
Tabla N° 2: fiabilidad del instrumento Gestión Administrativa Alfa de Cron Bach....	39
Tabla N° 3: fiabilidad del instrumento Calidad de Servicio al Usuario Alfa de Cron Bach	40
Tabla N° 4: Datos descriptivos de 330 encuestados según características	42
Tabla N° 5: Distribución de las Variables de Gestión Administrativa, Calidad de Servicio en Escala 1 al 5 y promedio.	44
Tabla N° 6: Matriz De Correlaciones	46
Tabla N° 7: Influencia en el nivel de planificación en la calidad de servicio al usuario.	47
Tabla N° 8: La aplicación del manual de atención al contribuyente	48
Tabla N° 9: La aplicación del manual de organización y funciones	49
Tabla N° 10: Toma de Decisiones	50
Tabla N° 11: La influencia en la organización de la gestión administrativa en la calidad de servicio al usuario	52
Tabla N° 12: Utilización de equipos tecnológicos de última generación	52
Tabla N° 13: Recursos materiales para la atención de los usuarios	53
Tabla N° 14: Proceso de selección de personal	54
Tabla N° 15: la influencia de la Dirección de la Gestión Administrativa y la calidad de servicio al usuario de la Municipalidad Provincial Chucuito Juli.....	56
Tabla N° 16: Personal capacitado de acuerdo a las innovaciones	57
Tabla N° 17: Implementación de incentivos para el personal	58
Tabla N° 18: Trabajo en equipo en la gestión	59
Tabla N° 19: Determinar la influencia del Control de la Gestión Administrativa y la calidad de servicio al usuario de la Municipalidad Provincial Chucuito Juli	61
Tabla N° 20: Servicio de calidad al usuario	61
Tabla N° 21: Considera las sugerencias o reclamos de los usuarios	62
Tabla N° 22: Nivel de Desempeño Municipal.....	63
Tabla N° 23: Eficiente procedimientos de atención a los reclamos	65
Tabla N° 24: El Tiempo de Espera para Realizar un Trámite o una Gestión.....	66
Tabla N° 25: Personal con conocimientos necesarios para gestionar tramite	67



Tabla N° 26: Eficiente uso de equipos tecnológicos que ayudan en el servicio	69
Tabla N° 27: Acondicionamientos apropiados para la atención de los usuarios	70
Tabla N° 28: Presentación del personal que labora	71
Tabla N° 29: Información apropiada por el personal	73
Tabla N° 30: Confianza para la atención de reclamos, atención de solicitud.....	74
Tabla N° 31: Servicio puntual de acuerdo a las necesidades.....	75
Tabla N° 32: La amabilidad con la que se brinda el servicio	77
Tabla N° 33: Comprensión de necesidades del usuario.....	78
Tabla N° 34: Servicio de atención personalizada	79
Tabla N° 35: Escala de valores del coeficiente de correlación.....	81
Tabla N° 36: Coeficiente y correlación de gestión administrativa, calidad de servicio.	82
Tabla N° 37: Coeficiente de correlación de planificación, calidad de servicio.....	83
Tabla N° 38: Coeficiente de correlación de organización, calidad de servicio	83
Tabla N° 39: Coeficiente de correlación de dirección, calidad de servicio.....	84
Tabla N° 40: Coeficiente de correlación de control, calidad de servicio	84



RESUMEN

El desconocimiento del nivel de atención y la influencia en la gestión administrativa, calidad de servicios en la atención al usuario y/o ciudadano que brinda la municipalidad provincial Chucuito Juli, se aborda en un periodo de cambios de tipo económico, social y político para mejorar la productividad y actividad de los trabajadores. Los servidores del municipio forman un grupo humano, puesto que, como potencial humano se desenvuelven socialmente y tienen un estilo de vida según su formación y entorno social, que influyen la calidad de servicio de la institución. Como propósito de explicar las causas que influyen en la percepción y expectativas que experimenta el usuario durante la gestión de los servicios de trámite administrativo y de este modo generar reflexiones que permitan a los gobiernos locales adoptar estrategias adecuadas y apropiadas a sus contextos y a la naturaleza de sus actores. Así hacer un análisis de describir las características y medidas en que influye la gestión administrativa desde la perspectiva del usuario a través de encuesta aplicada a una muestra de 330 usuarios aleatoriamente de modo tal que se concluye en tanto que estas dos variables se complementan y hace este estudio un aporte importante a la gestión de esta institución mientras que otras dimensiones la debilitan en la que complementan a la dimensión como es respecto al tiempo que demora en atender a los usuarios.

Palabra Clave: Calidad, servicio, usuarios, gestión, administración.



ABSTRACT

The ignorance of the level of attention and the influence on administrative management, quality of services in the attention to the user and / or citizen provided by the provincial municipality Chucuito Juli, is addressed in a period of economic, social and political changes to improve The productivity and activity of workers. The servants of the municipality form a human group, since, as a human potential they develop socially and have a lifestyle according to their training and social environment, which influence the quality of service of the institution. As a purpose of explaining the causes that influence the perception and expectations that the user experiences during the management of the administrative procedure services and thus generate reflections that allow local governments to adopt strategies appropriate and appropriate to their contexts and the nature of its actors. So do an analysis of describing the characteristics and measures that influence administrative management from the user's perspective through a survey applied to a sample of 330 users randomly in such a way that it is concluded while these two variables complement each other and make this study an important contribution to the management of this institution while other dimensions weaken it in that they complement the dimension as it is with respect to the time it takes to serve the users.

Keywords: quality, service, Users, management, administration.



CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

A pesar de que la institución pública tiene remuneración, los cambios sociales y tecnológicos hacen más exigentes a los usuarios sobre los servicios demandados, donde la gestión administrativa es una de las estrategias que permite, administrar las demandas de gran importancia identificar de la calidad de servicio que brindan las diferentes entidades públicas es tema que abarca muchos aspectos de la institución quien lo administra y como esto se refleja en la atención a sus clientes, cuál es su política administrativa hacia la atención de sus usuarios, que representan estos para la municipalidad, los procesos que llevan a responder a las demandas de los servicios con un adecuado desempeño para alcanzar las metas establecidas, utilizando los recursos de manera eficaz y eficiente. El objetivo general de la investigación es determinar la influencia de la gestión administrativa en la calidad del servicio a los usuarios desde una perspectiva de planificación, organización, dirección y control, que brinda la Municipalidad Provincial Chucuito Juli 2018. La relevancia del estudio desarrollado se fundamenta en los principios de la Teoría Administrativa de las Relaciones Humanas, teoría que se basa en las personas y las relaciones de estas a través de la motivación, liderazgo, comunicación y desempeño laboral todo en un clima social adecuado, es por ello que resulta de gran importancia medir la calidad del servicio que se brinda a los usuarios de la Municipalidad Provincial Chucuito Juli. Esta investigación permitirá obtener indicadores que faciliten un mejor desarrollo de la gestión administrativa y así brindar un servicio de calidad a los usuarios de la Municipalidad en estudio, contribuyendo también en mejorar la calidad de vida con los ciudadanos, todo a través del desarrollo de un plan de control y actividades impartidas por una buena Gestión Administrativa.



1.1. EL PROBLEMA

La Municipalidad Provincial Chucuito Juli es un gobierno local que promueve el desarrollo humano sostenible, con propósitos de una amplia reflexión sobre la necesidad de cambios en esta organización que tanto pueden condicionar el bienestar y de hecho determinan muchas de nuestras actuaciones cotidianas.

Las administraciones públicas constituyen los instrumentos de que se dotan los estados modernos para el desarrollo de las políticas públicas que instrumentan los gobiernos con el fin de garantizar los derechos fundamentales de los ciudadanos, asegurar el cumplimiento de sus obligaciones cívicas y facilitar la prestación de los servicios básicos de una sociedad del bienestar. Suministra servicios y ordena territorio, necesidad de una mejor programación, planificación en la atención de los empleados.

Un mejor mecanismo de gestión en el personal asistencial que debe ser guiados por un personal administrativo que serán ellos los que brinden la Planificación, Dirección, Organización y Control de la Municipalidad Provincial para lograr la visión, mantener la misión y cumplir los objetivos para ello es necesario analizar cada una de sus funciones, no solo para medir la eficiencia y eficacia con la que se está trabajando sino también con la finalidad de medir el nivel de calidad de servicio que se les brinda a los usuarios de esta ciudad para poder crear mecanismos y/o herramientas que mejore los diversos problemas que se están presentando actualmente que impide el mejor desempeño, coordinación, competitividad del personal y falta de control en la Municipalidad.

Si bien es cierto, a la fecha se viene realizando diversas actividades que contribuyen con una mejora en la calidad de vida de las personas, también debemos aplicar estrategias que mejoren la percepción del servicio que se brinda en la organización. Hoy en día sabemos que es muy importante brindar un servicio de calidad, ya que esto contribuye con la productividad de cada institución u organización ya sea al corto, mediano o largo plazo.

Los indicadores de la administración de la Municipalidad Provincial Chucuito Juli se representa a través de la atención que brinda el personal por lo tanto es clave medir y contar con el personal, pero la realidad es otra, según lo analizado en lo calificado, una de las causas de insatisfacción de los usuarios es la atención ineficiente que se brinda a los mismos, la falta de capacitación del personal no solo por la carencia de conocimientos



sino también por la falta de capacitación. La falta de pro actividad por parte del personal que se encuentra en los puestos administrativos es un factor determinante, ya que la mayoría de los usuarios no están bien orientados en cuanto a los trámites administrativos que deben realizar y terminan gestionando sus trámites en un área diferente a la que le corresponde.

La falta de comunicación entre las diversas áreas que constituye la Municipalidad, es otro factor que perjudica los trámites que realizan los usuarios, lo cual provoca una insatisfacción debido a que pierden tiempo y dinero al tener que realizar gastos innecesarios y demora en la gestión que están realizando.

1.2. JUSTIFICACION

Ante los episodios de la crisis política, algunos graves, de los que se han hecho eco en los medios de comunicación y que han propiciado un clima de desconfianza preocupación sobre lo que está ocurriendo en las gestiones administrativas, resulta de especial interés conocer cuáles son los tipos de conductas defraudadoras más habituales en los centros de trabajo, y a partir de ahí, adoptar las medidas que permitan prevenir el fracaso, acoger a sus víctimas y frustrar al inicio y la consolidación de las intenciones de engaño en las gestiones administrativas.

La presente investigación surge de la necesidad de estudiar el aspecto administrativo en general pública, con el propósito de identificar la calidad de servicio que fueron atendidos, tal como lo informan los usuarios de la Municipalidad, así también las estrategias adaptadas a solución por la Gestión Administrativa.

La investigación busca proporcionar información que será útil a toda la comunidad administrativa de servicios para mejorar el conocimiento sobre el alcance del problema las Municipalidades y las formas de prevenirlos.

Debido a que no se cuenta con suficiente estudio de alcance nacional sobre el aspecto político administrativo y sus estrategias de alcance a la calidad, el presente trabajo es para afianzar un mayor conocimiento sobre la ocurrencia de cada tipo de dimensión administrativa, sus características y las necesidades de intervención.



Por otra parte, la investigación contribuye a ampliar los datos sobre el alcance de la calidad, para contrastarlo con otros estudios similares, y analizar las posibles variantes según sea por dimensiones planteadas, la gestión (pública o privada) y el contexto.

En el trabajo tiene una utilidad metodológica ya que podrían realizarse futuras investigaciones que utilizan metodologías compatibles, de manera que se posibilitaran análisis conjunto, comparaciones entre periodos temporales concretos y evaluaciones de las intervenciones que se estuvieran llevando a cabo para el alcance de la calidad. La investigación es viable, pues se dispone de los recursos necesarios para llevar a cabo.

1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cuál es el nivel que influye la gestión administrativa en la calidad de servicio al usuario en la Municipalidad?

1.4. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

- Información falsa a las encuestas y negación de informantes.
- Aplicación de datos erróneos en métodos inadecuados

1.5. HIPÓTESIS

La Gestión Administrativa influye significativamente en la calidad del servicio al usuario de la Municipalidad Provincial Chucuito Juli, 2018.

1.6. OBJETIVOS

1.6.1. Objetivo General

Determinar la influencia de la gestión administrativa en la calidad del servicio a los usuarios que brinda la Municipalidad Provincial Chucuito Juli

1.6.2. Objetivos específicos

- Investigar la percepción de la Gestión Administrativa y la calidad de servicio a los usuarios sobre calidad del servicio que vienen recibiendo.



- Determinar la influencia del nivel de Planificación de la Gestión Administrativa y la calidad de servicio al usuario de la Municipalidad Provincial Chucuito Juli.
- Determinar la influencia en la Organización de la Gestión Administrativa y la calidad de servicio al usuario de la Municipalidad Provincial Chucuito Juli
- Determinar la influencia de la Dirección de la Gestión Administrativa y la calidad de servicio al usuario de la Municipalidad Provincial Chucuito Juli
- Fijar la influencia del Control en la Gestión Administrativa y la calidad de servicio al usuario de la Municipalidad Provincial Chucuito Juli
- Realizar una clasificación de los diferentes servicios municipales de acuerdo a la percepción de atención al usuario.
- Validar el cuestionario utilizando el Alfa de Cronbach.



CAPÍTULO II

REVISION DE LA LITERATURA

2.1. ANTECEDENTES DE ESTUDIO

Al buscar en diferentes municipalidades al nivel de la Región Puno Provincias respecto a la puntualidad del tema, así como en escuelas de Post - grado, estudios relacionados con el presente trabajo de investigación. Habiendo realizado la búsqueda de información acerca de nuestra investigación se encontró lo siguiente:

2.1.1. Nivel Internacional

Dorado-Betancourt,(2012). ANÁLISIS MULTIVARIADO PARA LA CARACTERIZACION DE FACTORES EDAFO CLIMATICOS Y AGRUPAMIENTO DE SITIOS CON PRESENCIA DE PLATANO Universidad del Valle Facultad de Ingeniería Escuela De Estadística Cali 2012.

Tesis de grado doctorado de estadístico su objetivo en esa investigación es Caracterizar mediante metodologías de análisis multivariado zonas productoras de plátano en cuanto a condiciones climáticas y de suelo. Se recolecta información de sitios variados con datos de suelo, georreferenciación y producción con propósitos de caracterizar este sistema, por consiguiente se describe aplicaciones que han sido realizadas a otros cultivos bajo los fundamentos de Agricultura Específica Por Sitio (AEPS) y análisis de información de producción teniendo en cuenta la variabilidad ambiental. Las conclusiones en que determinaron son:

PRIMERO: Las nociones de agricultura específica por sitio y los métodos multivariados análisis de componentes principales y análisis clúster son de gran ayuda como punto de partida para la caracterización de los sistemas productivos poco investigados como lo fue para el caso del plátano, además no se restringen únicamente a este cultivo sino que es posible extender la implementación de esta metodología a otros cultivos donde se posean registros de información climática, manejo, suelos y producción.

SEGUNDO: El análisis de componentes principales para variables cualitativas mostró ser una Alternativa útil de acuerdo a las características de la base de datos de



suelos, al Obtener el escalamiento óptimo de cada variable fue posible proceder con el ACP que permitió describir factores formados por las variables del suelo.

TERCERO: Por medio del análisis clúster para clima se logran conformar un total de 10 grupos homogéneos donde sus características difieren respecto a temperatura, clima y variabilidad de las mismas a lo largo del año, las condiciones más comunes representadas por el grupo que mayor cantidad de unidades de manejo posee, son: un clima templado, con precipitaciones aptas para el cultivo y exposición a algunos meses de sequía.

Reyes S (2014) CALIDAD DEL SERVICIO PARA AUMENTAR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE DE LA ASOCIACIÓN SHARE, SEDE HUEHUETENANGO UNIVERSIDAD RAFAEL LANDIVAR.

Tesis de Grado cuyo fin de la investigación fue verificar si la calidad del servicio aumenta la satisfacción del cliente en asociación SHARE, sede Huehuetenango. Se estudió a una población de 200 clientes; 100 fueron encuestados en noviembre del 2012 antes del experimento y los otros 100 fueron encuestados en julio 2013 después del experimento, para conocer las mejoras en la asociación SHARE (Autoayuda para el intercambio de recursos), con sede en Huehuetenango. Con diseño que define la investigación experimental como el modelo clásico de hacer investigación, el más formal y elegante. Supone algo que en las ciencias sociales es poco probable: Control de las variables que intervienen en el estudio. Los resultados que obtuvo fue:

PRIMERO: Es evidente que la satisfacción de la calidad del servicio es aceptable en los aspectos de: Instalaciones 79%, limpieza general 75%, capacitación del personal 68%, e información adecuada 60%., mientras que hay insatisfacción en parqueo con el 77%. Como resultado de la capacitación de calidad del servicio aplicada, la satisfacción del cliente fue calificada como muy satisfactoria específicamente en información con el 63%, parqueo con 68%, instalaciones con 78%, la limpieza general fue calificada como satisfactoria con 71%, y capacitación del personal con 59%, ciertos aspectos disminuyeron



ya que no fueron los mismos sujetos encuestados después del experimento, para verificar con mayor certeza la aplicación del mismo.

SEGUNDA: De acuerdo con los resultados se comprueba la hipótesis operativa, la cual afirma que: La calidad del servicio sí aumenta la satisfacción del cliente en asociación SHARE, sede Huehuetenango, lo cual ayuda al crecimiento integral de la misma, ya que genera que el colaborador esté atento y brinde un servicio excepcional para que el cliente quede satisfecho.

TERCERA: Se estableció que el 73% indica que la asociación SHARE capacita a su personal a cada 6 meses en otros temas que no son relacionados a la calidad del servicio. Sin embargo se observa claramente que después de la capacitación de calidad del servicio el 64% indica que han recibido este tipo de capacitación, la cual les ha orientado a brindar calidad del servicio adecuadamente, manteniendo su postura que reciben capacitaciones a cada 6 meses y relacionadas a otros temas.

CUARTA: La asociación SHARE para garantizar un servicio de calidad hacia sus clientes visualiza como características una buena atención, amabilidad, calidez, lo cual le ha permitido mantener una satisfacción del cliente aceptable.

2.1.2. Nivel Nacional

Domínguez L (2017). *GESTION ADMINISTRATIVA Y SATISFACCION DE LOS USUARIOS EN EL ORGANISMO DE EVALUACION Y FISCALIZACION AMBIENTAL*, LIMA-2016. Universidad Cesar Vallejo Escuela de Posgrado.

Tesis de grado académico magister en gestión pública su objetivo en esta investigación fue Determinar la relación entre la Gestión Administrativa y la satisfacción de los usuarios en el Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental, Lima – 2016. Se estudió a una población los usuarios, conformado por 166 de acuerdo a lo denominado anteriormente el tamaño de la muestra es igual a la población conformada por 116 usuarios el diseño de esta investigación es no experimental, correlacional de corte transversal, los resultados a los que llego fue:

En la tabla 13 y figura 5 de 116 encuestados, dan cuenta que un 37.90% de los usuarios del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental, Lima, revelan un nivel



competente de la gestión administrativa, seguido de un 27.60% de los usuarios encuestados consideran un nivel destacado y el 25.90% de los usuarios encuestados revelan un nivel satisfactorio.

Los hallazgos de la investigación se evidencian en la tabla 14 y figura 6 de 116 encuestados, dan cuenta que un 35.30% de los usuarios del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental, Lima, revelan un nivel satisfecho, seguido de un 31.00% de los usuarios encuestados consideran un nivel medianamente satisfecho y el 25.90% de los usuarios encuestados revelan un nivel muy satisfecho

PRIMERA: Los resultados obtenidos de la contrastación de la hipótesis general (tabla 15), se evidencia un índice de significancia bilateral de 0,000 que es menor al nivel de 0,05 previsto para este análisis, se determina que si existe relación lineal estadísticamente significativa muy alta, directamente proporcional y positiva, entre gestión administrativa y satisfacción del usuario del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental, Lima. ($r_s = 0,804$, $p < 0.05$).

SEGUNDA: Los resultados obtenidos de la contrastación de la hipótesis específica 1 (tabla 16), se evidencia un índice de significancia bilateral de 0,000 que es menor al nivel de 0,05 previsto para este análisis, se determina que si existe relación lineal estadísticamente significativa alta, directamente proporcional y positiva, entre planificación de la gestión administrativa y satisfacción del usuario del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental, Lima, 2016 ($r_s = 0,648$, $p < 0.05$).

TERCERA: Los resultados obtenidos de la contrastación de la hipótesis específica 2 (tabla 17), se evidencia un índice de significancia bilateral de 0,000 que es menor al nivel de 0,05 previsto para este análisis, se determina que si existe relación lineal estadísticamente significativa alta, directamente proporcional y positiva, entre organización de la gestión administrativa y satisfacción del usuario del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental, Lima, 2016 ($r_s = 0,779$, $p < 0.05$).

CUARTA: Los resultados obtenidos de la contrastación de la hipótesis específica 3 (tabla 18), se evidencia un índice de significancia bilateral de 0,000 que es menor al



nivel de 0,05 previsto para este análisis, se determina que si existe relación lineal estadísticamente significativa alta, directamente proporcional y positiva, entre dirección de la gestión administrativa y satisfacción del usuario del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental, Lima, 2016 ($r_s = 0,679$, $p < 0.05$).

QUINTA: Los resultados obtenidos de la contrastación de la hipótesis específica 4 (tabla 19), se evidencia un índice de significancia bilateral de 0,000 que es menor al nivel de 0,05 previsto para este análisis, se determina que si existe relación lineal estadísticamente significativa alta, directamente proporcional y positiva, entre control de la gestión administrativa y satisfacción del usuario del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental, Lima, 2016 ($r_s = 0,728$, $p < 0.05$).

Ocampos L y Valencia S (2017). GESTION ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE SERVICIO AL USUARIO, EN LA RED ASISTENCIAL ESSALUD – TUMBES, 2016. Universidad Nacional de Tumbes Facultad de Ciencias Económicas Escuela Profesional de Administración.

Tesis de pre grado su finalidad en esta investigación fue determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario, en la Red Asistencial EsSalud-Tumbes, en el año 2016. Con un diseño aplicado en el presente estudio es no experimental, descriptivo transversal con una población de estudio obtenido de acuerdo al reporte estadístico Institucional (Fuente: Gerencia Central de Seguros y Prestaciones) a Junio 2015, la Red Asistencial Tumbes cuenta con 68 022 asegurados y 87 trabajadores administrativos obteniendo un tamaño de muestra igual a 39 trabajadores administrativos de la Red Asistencial Tumbes las conclusiones que se llega fueron:

PRIMERO: El coeficiente de correlación de Pearson obtenido en el estudio ($R = +0,559$) comprueba la existencia de una relación directa moderada entre la Gestión Administrativa y la Calidad del Servicio desde la perspectiva del trabajador administrativo de la Red Asistencial EsSalud Tumbes, 2016.

SEGUNDO: La dimensión planeación de la variable Gestión Administrativa tuvo una correlación directa moderada con la Calidad de Servicio ($R = +0,578$) desde la perspectiva del trabajador administrativo de la Red Asistencial EsSalud



Tumbes, 2016. Esta dimensión fue la que presentó el mayor coeficiente de correlación.

TERCERO: La dimensión organización de la variable Gestión Administrativa tuvo una correlación directa moderada con la Calidad de Servicio ($R = +0,521$) desde la perspectiva del trabajador administrativo de la Red Asistencial EsSalud Tumbes, 2016.

CUARTO: La dimensión dirección de la variable Gestión Administrativa tuvo una correlación directa moderada con la Calidad de Servicio ($R = +0,510$) desde la perspectiva del trabajador administrativo de la Red Asistencial EsSalud Tumbes, 2016.

QUINTO: La dimensión control de la variable Gestión Administrativa tuvo una correlación directa baja con la Calidad de Servicio ($R = +0,351$) desde la perspectiva del trabajador administrativo de la Red Asistencial EsSalud Tumbes, 2016.

Palacios, Y. y Córdova, J. (2018) LA GESTION ADMINISTRATIVA Y LA CALIADAD DE SERVICIO EN EL TRANSPORTE PÚBLICO DE VEICULOS MENORES MOTORIZADOS (MOTO TAXIS) EN LA GERENCIA DE DESARROLLO VIAL Y TRANSPORTE DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHICLAYO, AÑO 2018. Universidad Señor de Sipán Facultad de Ciencias Empresariales Escuela Académico Profesional de Administración.

Tesis pre grado su objetivo en la investigación fue diseñar estrategias de gestión administrativa para mejorar la calidad de servicio en la gerencia de desarrollo vial y transporte de la Municipalidad Provincial de Chiclayo, con un diseño no experimental. La población estuvo conformada por todos los moto taxistas pertenecientes a la categoría L5 de la Ciudad de Chiclayo y por los trabajadores de la gerencia. Se obtuvo una muestra de 164 motos taxistas y 40 trabajadores, los resultados que obtuvo en esta investigación es:

La gestión administrativa juega un rol importante en el desarrollo de las actividades dentro de una organización, por lo tanto es necesario que cada uno de los procesos que la



conlleve siga la ilación necesaria para poder lograr los objetivos propuestos por la organización.

Según los resultados obtenidos de la encuesta hecha al personal administrativo de la Gerencia de Desarrollo Vial y Transporte podemos decir que un 60% considera que la gestión administrativa es mala, un 32.5% nos dice que es regular mientras que un 5% nos dice que es buena; con estos resultados podemos apreciar que la gerencia no está llevando adecuadamente su proceso administrativo, dificultando de esta manera que se logre brindar un buen servicio al cliente generando así una mala imagen a la institución.

En cuanto a los resultados arrojados sobre la calidad de servicio en la Gerencia de Desarrollo Vial y Transporte tenemos que un 43.9% se encuentra insatisfecho con el servicio brindado, un 25% está muy insatisfecho y un 18.9% se encuentra ni satisfecho ni insatisfecho; estos resultados pueden evidenciar lo antes mencionado en cuanto a que la gestión administrativa en la gerencia es mala.

Con estos resultados podemos constatar que una mala práctica dentro del proceso administrativo rompe la ilación del mismo, trayendo consecuencias futuras como es el caso de la mala atención a los clientes y esto por consecuente genera una imagen negativa sobre la institución.

Merino A, Saenz E y Silva M (2016) “LA INFLUENCIA DE LA GESTION ADMINISTRATIVA EN LA SATISFACCION DEL USUARIO DE LA MUNICIPALIDAD DE COMAS, 2016”. Universidad Inca Garcilaso de la Vega Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas.

Tesis de pre grado su propósito fue determinar la influencia de la gestión administrativa en la satisfacción del usuario del usuario de la Municipalidad de Comas, 2016. Como instrumento utilizo las encuestas considerando una población de 286,954 habitantes en el distrito de comas, se tomó como muestra para el estudio mediante un muestreo aleatorio simple de 384 personas. La importancia del estudio fue la influencia de la gestión administrativa en la satisfacción del usuario. Como conclusiones de la investigación realizada, que se llegó fue:

PRIMERO: Al momento de relacionar las variables Gestión Administrativa y la Satisfacción al Usuario, se halló una significancia menor a 0.05, por lo que se



colige que entre ambas variables existe una relación directa entre ellas de 0.601, es decir, la gestión administrativa influye positivamente en la satisfacción del usuario de la Municipalidad de Comas, periodo 2016.

SEGUNDO: En la Hipótesis Específica uno se establece que el nivel de planificación de la gestión administrativa influye directamente en la satisfacción del usuario de la Municipalidad de Comas, periodo 2016. La correlación encontrada entre la dimensión y la variable fue de 0.201, en consecuencia, concluimos que se acepta la hipótesis antes mencionada.

TERCERO: De acuerdo a la Hipótesis Específica dos, en la que se establece que la eficiencia de la organización influye directamente en la satisfacción del usuario de la Municipalidad de Comas, 2016. La reciprocidad encontrada entre ambas variables fue de 0.361, entonces podemos concluir que la hipótesis es aceptada.

CUARTO: De acuerdo con la Hipótesis Específica tres en la que se establece que la dirección de la gestión administrativa influye directamente en la satisfacción del usuario de la Municipalidad de Comas, 2016, obtuvimos una correlación de 0.185 entre estas variables, 98 por lo cual concluimos que la dirección de la gestión influye positivamente en la satisfacción del usuario.

QUINTO: Por último, la Hipótesis Específica cuatro que propone que la eficiencia del control administrativo influye directamente en la satisfacción del usuario de la Municipalidad de Comas, periodo 2016, donde la correlación encontrada entre ambas variables fue de 0.682, se deduce que la eficiencia del control influye positivamente en la satisfacción del usuario.

Como resultado de la investigación se comprobó que la gestión administrativa influye directamente en la satisfacción del usuario, se recomienda monitorear, periódicamente los procesos de atención al cliente a fin de garantizar la mejora continua.

2.1.3. Nivel Local

Barrantes G (2011) “GRADO DE SATISFACCION DEL CLIENTE FRENTE A LOS SERVICIOS QUE BRINDA LA QUINTA RESTAURANT Y COMPLEJO



DEPORTIVO EL BOSQUE E.I.R.L DE LA CIUDAD DE JULIACA -2011". Universidad Nacional del Altiplano – Puno Facultad de Ingeniería Estadística e Informática.

Tesis de Pregrado su objetivo fu Evaluar la calidad en el servicio para determinar el grado de satisfacción del cliente frente a los servicios que brinda la quinta restaurant y complejo deportivo el Bosque E.I.R.L. Juliaca – 2011. A las conclusiones y resultados que llego en esta investigación se tiene:

PRIMERO: El grado de satisfacción de los clientes en relación a los servicios que brinda la quinta restaurant y complejo deportivo el Bosque E.I.R.L obtuvo un porcentaje de 46,55% según la metodología SERVQUAL con un índice de -0.614. Se concluye que los clientes que perciben la atención en la quinta restaurant y complejo deportivo el Bosque E.I.R.L se encuentran de parcialmente satisfecho a insatisfecho.

SEGUNDO: De los resultados en este estudio se obtuvo que el grado de insatisfacción en relación a los servicios es de 53.45% esto quiere decir que los clientes no superaron sus expectativas en cuanto al servicio que recibieron.

TERCERO: Los clientes en esta investigación obtuvieron una expectativa de elevada a muy elevada con un porcentaje de 65.5% y un índice de 4.1 según metodología SERVQUAL, lo que significa que la empresa promete pero no cumple con la expectativa del cliente.

CUARTO: Donde se genera la satisfacción del cliente se da en la dimensión de seguridad con un índice de 0.28 que sobrepasa a cero con un grado de satisfacción de 73.9% y en la dimensión de ambiente con un grado de satisfacción de 60.1% y un índice de 0.58 esto quiere decir que el cliente recibió más de lo que esperaba. Otras dimensiones de servicios se encuentran debajo de las expectativas del cliente Al analizar el grafico N°8, se concluye que en la que más se necesita poner atención es la dimensión de la accesibilidad, ya que al cliente no le pareció buena en cuanto a la presentación de las cartas de menú y faltas de información, por otra parte en la dimensión de producto el cliente se encuentra insatisfecho con índice de -0.81 indica que no hay una buena presentación del producto que ofrece.

Jimenez F y Canaza M (2017) “SATISFACCIÓN DEL USUARIO SOBRE LA GESTIÓN DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO - 2016”. Universidad Nacional Del Altiplano Puno Facultad de Estadística e Informática.

Tesis de Pregrado su objetivo fue Determinar el nivel de satisfacción del usuario y/o ciudadano acerca de la gestión de la Municipalidad Provincial de Puno. La municipalidad presenta debilidades y aspectos más criticables donde los usuarios indicaron que hay: desorden en comercio ambulatorio y transporte público con 8.5%, incapacidad de gestión con 7.9% y no hay obras de impacto para la ciudad de Puno con 7.9% y las sugerencias y propuestas que dieron los usuarios para mejorar la Gestión de la Municipalidad de Puno son: atención al ciudadano de calidad (respeto, puntualidad, trato, responsabilidad) con 20.3%.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. Análisis Multivariado

Las técnicas multivariantes pueden ser clasificadas de acuerdo a Elias-pardo, (2020) en dos grandes grupos Estas técnicas investigan la existencia o ausencia de relaciones entre dos grupos de variables como se muestra:

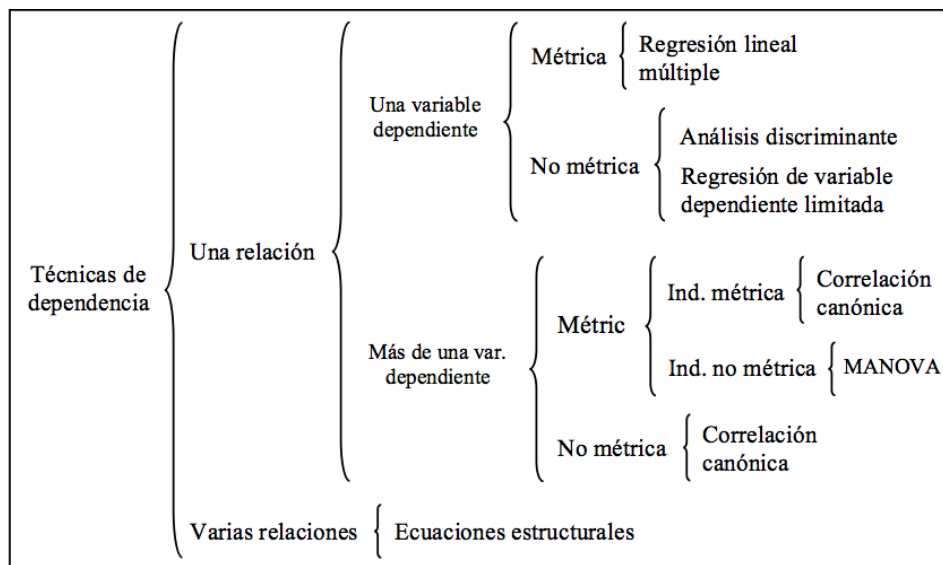


Figura N° 1: Técnica Explicativas o de Dependencia

Fuente: Elías, (2020)

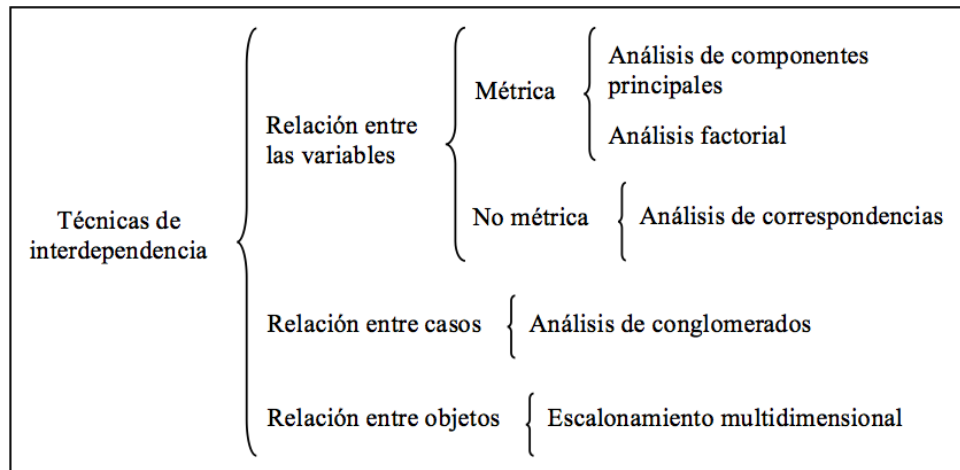


Figura N° 2: Técnica Descriptivas o de Interdependencia

Fuente: Elías (2020)

2.2.2. Razón de las Correlaciones

La razón de correlación sirve para medir la relación entre una variable continua X y otra cualitativa Y con K categorías. Estadística descriptiva Elias-pardo,(2020) La partición de los n individuos, inducida por Y, permite descomponer la varianza de X en varianza entre y varianza intra.

La razón de correlación se define como el cociente entre varianza entre y varianza total:

$$\eta_{XY}^2 = \frac{\sigma_{entre}^2}{\sigma^2}$$

La varianza entre es:

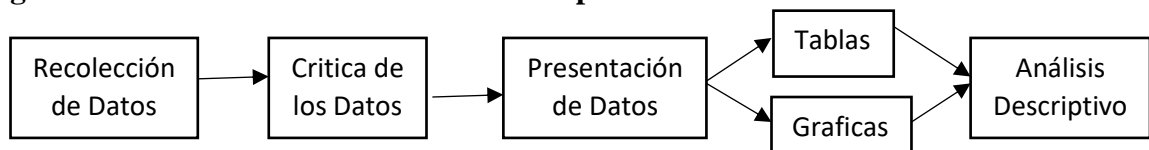
$$\sigma_{entre}^2 = \sum_{k=1}^K \frac{n_k}{n} (\bar{X}_k - \bar{X})^2$$

Donde $\bar{X}_k = \frac{1}{n_k} \sum_{i \in I} X_i$ es decir, el promedio de los individuos que pertenecen a la clase k, y \bar{X} es el promedio de los n individuos, I es el conjunto de individuos que pertenecen a la clase k y n_k el número de ellos.

2.2.3. Estadística Descriptiva

Es la parte de la estadística que se encarga de la recolección, clasificación, presentación, descripción, y simplificación de los datos. En otras palabras, podemos expresar que un estudio estadístico se considera “descriptivo” cuando solo se pretende analizar y describir los datos.(Mitacc, 2011), Particularmente, podemos resumir la estadística descriptiva en el siguiente diagrama, Figura 03 ramas de la estadística descriptiva:

Figura N° 3: Rama de la Estadística Descriptiva



Fuente: Mitacc, (2011)

2.2.4. Definición de la Calidad

La Real Academia Española (RAE) nos hace referencia a la calidad como el conjunto de propiedades inherentes al producto y/o servicio ofrecido las cuales permitirán emitir un juicio sobre su valor; estableciendo dos características principales para el estudio de dicha variable, tal como propiedades y la capacidad para valorarla.

2.2.5. Definición de Servicio

Utilidad o función que desempeña una cosa el Trabajo, especialmente cuando se hace para otra persona.

Importancia del servicio al cliente

Un buen servicio al cliente puede llegar a ser un elemento promocional, la publicidad o la venta personal.

Atraer un nuevo cliente es aproximadamente seis veces más caro que mantener uno. Por lo que las compañías han optado por poner por escrito la actuación de la empresa.

Se han observado que los clientes son sensibles al servicio que reciben de sus suministradores, ya que significa que el cliente obtendrá a las finales menores costos de inventario. (López, 2002)



2.2.6. Definición de Términos Básicos:

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

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

Calidad: La totalidad de los rasgos y las características de un producto o servicio que se refieren a su capacidad de satisfacer necesidades expresadas o implícitas.

Eficiencia: Es el resultado de realizar las actividades laborales sin el menor desperdicio de los recursos.

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

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

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

Acción Municipal: La Acción Municipal se ejecuta de acuerdo con planes integrales de desarrollo provincial.

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

Comité Comunal: Son órganos consultivos y de apoyo que dependen del Alcalde, su creación corresponde al Concejo Municipal.



Renta Municipal: Son rentas de las municipalidades, entre otros, el impuesto de Alcabala, las Transferencias que reciban del Tesoro Público y otros aportes.

2.2.7. Definición de la calidad de servicio

Características de la calidad de servicio al cliente

SERVQUAL

Este modelo es el más empleado por los estudiosos e investigadores hasta la actualidad, debido a su gran cantidad de menciones que ha generado en diversos estudios en la rama que utilizan su escala.

Mejía, (2017) iniciaron su estudio a partir de la des confirmación para crear un instrumento que pudiera medir la calidad de servicio percibida.

Las cinco dimensiones para medir la calidad de servicio:

1. Confianza o empatía
2. Fiabilidad
3. Seguridad
4. Capacidad de respuesta
5. Tangibilidad

Las dimensiones antes mencionadas ayudaran a medir en qué nivel se encuentra la calidad del servicio dentro de una organización

Modelo SERVQUAL: El modelo SERVQUAL es un instrumento de medida de la calidad de servicio que sirve para identificar discrepancias, comparando expectativas antes de que el servicio fue realizado.

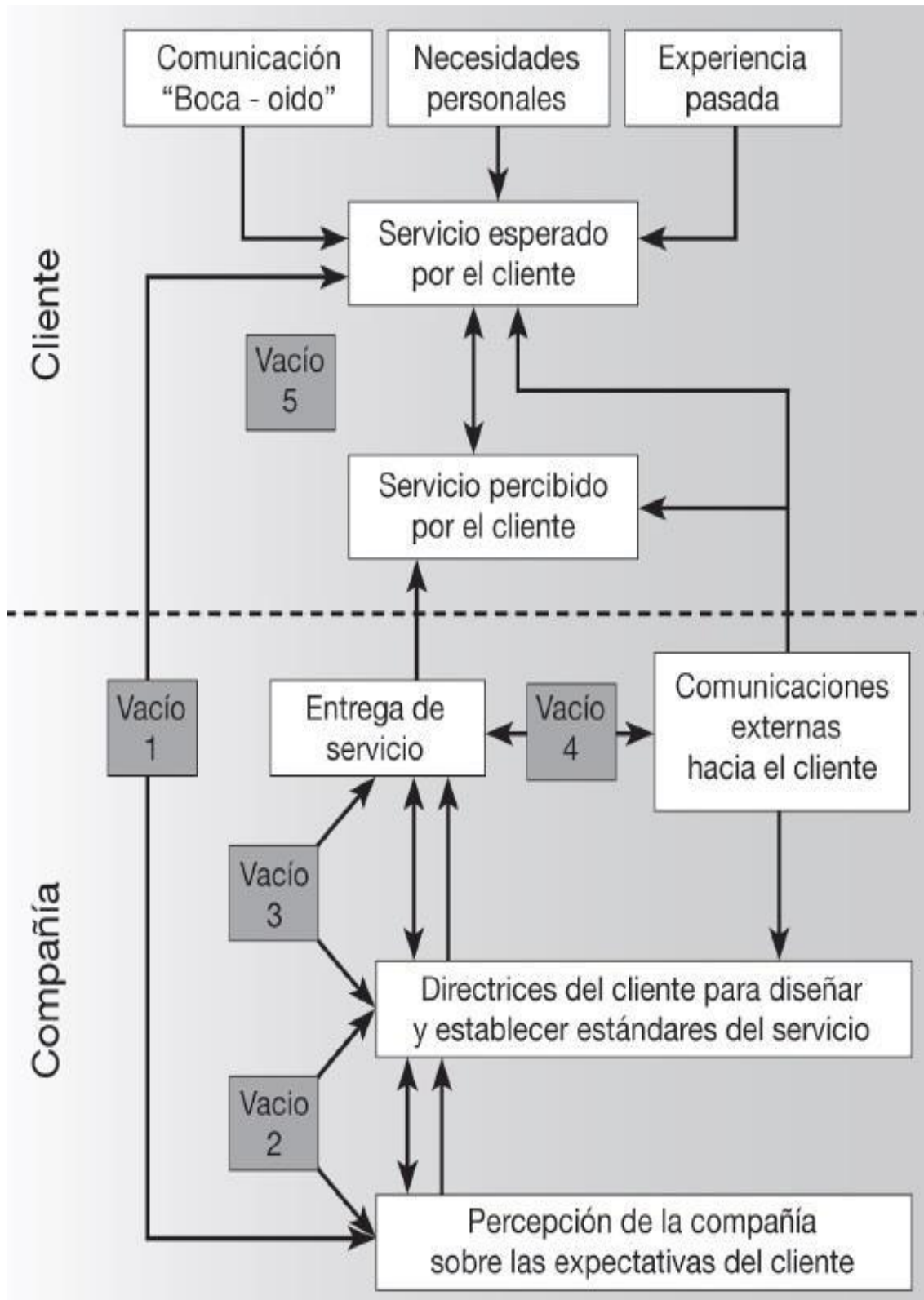


Figura N° 4: Modelo SERVQUAL, Instrumento de Medida de la Calidad de Servicio

Fuente: Mejía, (2017)



2.2.8. Gestión administrativa

Se define administración como un proceso a través del cual se diseña y mantiene un ambiente en el cual las personas trabajan de manera grupal y cumplen con las metas establecidas por la organización de manera eficaz. Organización se define como el conjunto de individuos que trabajan de forma grupal generando valor agregado en organizaciones con fines de lucro, la satisfacción de necesidades. Como funciones de la administración se considera cinco funciones gerenciales: Planear, organizar, integrar personal, dirigir y controlar Mejía, Weihrich y Koontz, (2017).

Definición de Gestión

Teniendo como base la definición dada por el diccionario de la Real Academia Española DRAE, (2010) la palabra gestión es la “Acción y efecto de gestionar”. Entonces deja la pregunta, ¿Qué es gestionar?, es decir, “Hacer diligencias conducentes al logro de un negocio o de un deseo cualquiera.”

Importancia de la Gestión Administrativa

Como lo explica Juan Mejía “la administración es un proceso distintivo que consiste en planear, organizar, ejecutar y controlar (...) recursos”. De allí su importancia, ya que a través de esta se puede lograr el cumplimiento y logro de objetivos estratégicos haciendo sinergia de cada uno de los colaboradores de la entidad. (Mejía, 2017)

2.2.9. Medios utilizados en la Gestión administrativa

a) Recursos Materiales

Son los bienes tangibles con que cuenta la empresa para poder ofrecer sus servicios, tales como:

- Instalaciones: edificios, maquinaria, equipo, oficinas, terrenos, instrumentos, herramientas, etc. (empresa).
- Materia prima: materias auxiliares que forman parte del producto, productos en proceso, productos terminados, etc. (producto).

b) Recursos Técnicos



Son aquellos que sirven como herramientas e instrumentos auxiliares en la coordinación de los otros recursos, Pueden ser:

- Sistemas de producción, de ventas, de finanzas, administrativos, etc.
- Fórmulas, patentes, marcas, etc.

c) Recursos Humanos

Estos recursos son indispensables para cualquier grupo social; ya que de ellos depende el manejo y funcionamiento de los demás recursos. Los Recursos Humanos poseen las siguientes características:

- Posibilidad de desarrollo.
- Ideas, imaginación, creatividad, habilidades.
- Sentimientos
- Experiencias, conocimientos, etc.

d) Recursos Financieros

Son los recursos monetarios propios y ajenos con los que cuenta la empresa, indispensables para su buen funcionamiento y desarrollo, pueden ser:

- Recursos financieros propios, se encuentran en: dinero en efectivo, aportaciones de los socios (acciones), utilidades, entre otros.
- Recursos financieros ajenos; están representados por: préstamos de acreedores y proveedores, créditos bancarios o privados y emisiones de valores, (bonos).

2.2.10. Funciones de la Gestión Administrativa

➤ Planeación

Es el conjunto ordenado de pasos que permite definir los objetivos de una organización, las políticas y estrategias que dirigirán la adquisición, uso y disposición de recursos para cumplir dichos objetivos.”



Es en esta función administrativa se debe realizar ciertas actividades necesarias, tales como:

- Aclarar, amplificar y determinar los objetivos.
- Pronosticar.
- Establecer las condiciones y suposiciones bajo las cuales se hará el trabajo.
- Seleccionar y declarar las tareas para lograr los objetivos.
- Establecer un plan general de logros enfatizando la creatividad para encontrar medios nuevos y mejores de desempeñar el trabajo.
- Establecer políticas, procedimientos y métodos de desempeño.
- Anticipar los posibles problemas futuros.
- Modificar los planes a la luz de los resultados del control.

➤ **Organización**

Es el proceso para ordenar y distribuir el trabajo, la autoridad y los recursos. Se trata de determinar que recurso y que actividades se requieren para alcanzar los objetivos de la organización. Luego se debe diseñar la forma de combinarla en grupo operativo, es decir, crear la estructura departamental de la empresa.

La función administrativa que se debe realizar ciertas actividades necesarias, tales como:

- Determinar las obligaciones operativas para cada cargo.
- Reunir los puestos operativos en unidades manejables y relacionadas.
- Describir los requisitos mínimos de cada cargo.
- Seleccionar y colocar a personal en el puesto adecuado.
- Proporcionar facilidades personales y demás recursos a cada uno de las áreas.

➤ **Dirección**

Ejecución diaria de las actividades detalladas, teniendo como características el conducir al elemento humano hacia la eficiencia productiva, encaminar a los empleados



al espíritu de cooperación, inspirar confianza en el trabajo, estimular el trabajo individual y colectivo y conectar diversas actividades, recurso y personal adecuado.

➤ **Control**

Según (Mejía, 2017) el control puede definirse como “el proceso de regular actividades que aseguren que se están cumpliendo como fueron planificadas y corrigiendo cualquier desviación significativa. Todos los gerentes deben participar en la función de control, aun cuando sus unidades estén desempeñándose como se proyectó. Los gerentes no pueden saber en realidad si sus unidades funcionan como es debido hasta haber evaluado qué actividades se han realizado y haber comparado el desempeño real con la norma deseada. Un sistema de control efectivo asegura que las actividades se terminen de manera que conduzcan a la consecución de las metas de la organización.

Sin embargo (Andrés, Manuel, & Humberto, 2003) lo define de la siguiente manera: “El control administrativo es el proceso que permite garantizar que las actividades reales se ajusten a las actividades proyectadas”.



CAPÍTULO III

MATERIALES Y METODOS

3.1. METODOLOGÍA

3.1.1. Tipo y Nivel de Investigación

El tipo de investigación fue descriptivo utilizado el método de análisis correlacional, Peña, (2002), se compone de distribuciones, estadísticos y gráficos Díaz-Monroy, (2007). Por qué busca medir la influencia de la gestión administrativa en el nivel de la calidad de servicio en la atención de los usuarios y/o pobladores de la ciudad de Juli. Puesto que la calidad se mide una vez en un solo momento. Se realizó en un periodo de tiempo comprendido entre (diciembre 2018 a marzo 2019) en la ciudad de Juli. La recolección de datos se realizó en toda la ciudad de Juli para este estudio se utilizó el instrumento de una encuesta de escala de likes utilizando una escala del 1 al 5 con 28 ítems con cuatro dimensiones.

3.1.2. Población y Muestra

Para que sea representativa de la población, requiere que las unidades o elementos sean seleccionados al azar, en tal forma que cada una de ellas tenga la misma posibilidad de ser seleccionada Bencardino-Martínez, (2012), La recolección de datos se consideró como población a los ciudadanos que radica en la ciudad de Juli y se realizó un muestreo aleatorio simple.

Para establecer la población actual de la provincia de Chucuito Juli se ha considerado la población del censo y la tasa de crecimiento INEI 2017.

Población total 8148 pobladores, Hombres y Mujeres que radican en la ciudad de Juli.

Tamaño de la muestra.

Para el tamaño de la muestra se aplicó con la siguiente formula.

$$n = \frac{N \times Z_a^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1)Z_a^2 \times p \times q}$$



En donde:

N = tamaño de la población

Z = nivel de confianza, (1.96).

P = probabilidad de éxito, o proporción esperada (0.5).

Q = probabilidad de fracaso, (0.5)

D = precisión (Error máximo admisible en términos de proporción), (0.055).

n = tamaño de la muestra

$$n = \frac{8148 \times 1.96 \times 0.5 \times 0.5}{0.055^2 \times (8148 - 1)1.96 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$n = \frac{3992.52}{12.07589075}$$

$$n = 330.6190891$$

$$\rightarrow n = 330$$

3.1.3. Técnicas e Instrumentos Para La Recolección De Datos

La técnica para la recolección de datos se utilizó una encuesta que da lugar a establecer contacto con las unidades de observación por medio de los cuestionarios previamente establecidos la modalidad que se utilizó es la encuesta personal. El instrumento para la recolección de datos fue la aplicación del cuestionario de la aplicación del cuestionario de gestión administrativa.

Cada pregunta ha tenido una escala valorativa desde el número 1 hasta el número 5 asignándole a número 1 Totalmente en Desacuerdo y al número 5 como Totalmente de



Acuerdo. Este instrumento abarca las cinco dimensiones de la calidad, las cuales están estructurados de la siguiente manera:(Mejía, 2017)

- Elementos tangibles: preguntas del 1 al 3
- Fiabilidad o presentación el servicio: preguntas del 4 al 7
- Capacidad de respuesta: preguntas del 8 al 10
- Seguridad. Preguntas del 11 al 12
- Empatía: preguntas del 13 al 14

3.1.4. Validez Y Confiabilidad Del Instrumento

La validez de un instrumento se refiere al grado en que el instrumento mide aquello que pretende medir. Y la fiabilidad de la consistencia interna del instrumento se puede estimar con el alfa de Cronbach. La medida de la fiabilidad mediante el alfa de Cronbach asume que los ítems (medidos en escala tipo Likert) miden un mismo constructo y que están altamente correlacionados (Hernandez-Sampieri & Mendoza-Torres, 2018). Cuanto más cerca se encuentre el valor del alfa a 1 mayor es la consistencia interna de los ítems analizados. La fiabilidad de la escala debe obtenerse siempre con los datos de cada muestra para garantizar la medida fiable del constructo en la muestra concreta de investigación.

Como criterio general, George y Mallery, (2019, p. 231) sugieren las recomendaciones siguientes para evaluar los coeficientes de alfa de Cronbach:

- Coeficiente alfa >0.9 es excelente
- Coeficiente alfa >0.8 es bueno
- Coeficiente alfa >0.7 es aceptable
- Coeficiente alfa >0.6 es cuestionable
- Coeficiente alfa >0.5 es pobre
- Coeficiente alfa <0.5 es inaceptable

Prueba de confiabilidad cuestionario N°1:

“Gestión Administrativa”, Se siguió como pasos:

- Se delimito una muestra piloto de 10 usuarios de la Municipalidad Provincial de Chucuito Juli para la validez del instrumento.
- Se encuestó a través de una escala de 1 a 5 que representan a la Gestión Administrativa como: totalmente desacuerdo, en desacuerdo, ni en desacuerdo ni en desacuerdo la muestra con los cuestionarios validados.
- Los datos recopilados de los cuestionarios validados fueron analizados a través del programa estadístico SPSS V22.

Tabla N° 1: Número total de análisis de la encuesta piloto

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	10	100,0

Fuente: Elaboración Propia

Se analizó mediante el método de matriz de correlaciones mediante la siguiente formula.

$$\alpha = \frac{np}{1 + p(n - 1)}$$

Donde:

α = alfa de crombach

n = número de ítems

P = promedio de las correlaciones lineales de cada uno de los ítems.

Tabla N° 2: fiabilidad del instrumento Gestión Administrativa Alfa de Cron Bach

Estadísticas de fiabilidad de la Gestión Administrativa	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,725	12

Fuente: Elaboración Propia



El índice de consistencias interna alfa de cronbach cuyo valor es 0.725 nos indica que es fiable el instrumento para medir la “Gestión Administrativa” por lo que supera el 0.5 de consistencia que es considerado como aceptable.

Prueba de confiabilidad cuestionario N° 2:

“Calidad de Servicio al Usuarios” Se siguió los pasos como:

- a) Se delimito una muestra piloto de 10 usuarios de la Municipalidad Provincial de Chucuito Juli para la validez del instrumento.
- b) Se encuestó a través de una escala de 1 a 5 que representan a la Gestión Administrativa como: totalmente desacuerdo, en desacuerdo, ni en desacuerdo ni en desacuerdo la muestra con los cuestionarios validados.
- c) Los datos recopilados de los cuestionarios validados fueron analizados a través del programa estadístico SPSS V22, en la tabla cuatro se puede apreciar la confiabilidad del instrumento:

Se analizó mediante el método de Matriz de Correlaciones mediante la siguiente formula.

$$\alpha = \frac{np}{1 + p(n - 1)}$$

Donde:

α = alfa de crombach

n = número de ítems

P = promedio de las correlaciones lineales de cada uno de los ítems.

Tabla N° 3: fiabilidad del instrumento Calidad de Servicio al Usuario Alfa de Cron Bach

Estadísticas de fiabilidad calidad de servicio al usuario	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,669	12

Fuente: Elaboración Propia



El índice de consistencia interna alfa de cronbach cuyo valor es 0.769 nos indica que es fiable el instrumento para medir la “Calidad de Servicio al Usuario” desde la perspectiva de los Usuarios, por lo que supera el 0.7 de consistencia que es considerado como aceptable.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSION

Antes de comenzar con el análisis descriptivo multivariado, se revisan las medidas resumen más usadas en el análisis descriptivo univariado, ya que es recomendable que todo análisis comience con un análisis descriptivo (gráficos y medidas resumen) de cada una de las variables separadamente y prosiga con el análisis bivariado antes del análisis multivariado (Balzarini, Bruno, Córdoba, & Teich, 2015).

A continuación, se presentan los datos obtenidos al aplicar los instrumentos definidos en el capítulo anterior; estos resultados han sido sistematizados a través de tablas y gráficos que expresan la información relevante del estudio y las pruebas estadísticas que comprueban las hipótesis planteadas.

Tabla N° 4: Datos descriptivos de 330 encuestados según características

DATOS DESCRIPTIVOS DE LA ENCUESTA SEGÚN CARACTERÍSTICA			
CARACTERÍSTICAS	CATEGORIA	N	%
GENERO	femenino	163	49%
	masculino	167	51%
	total	330	100%
EDAD	menos de 25 años	76	23%
	de 26 a 35 años	83	25%
	de 36 a 45 años	86	26%
	de 46 a mas años	85	26%
	total	330	100%
NIVEL DE ESTUDIO	sin instruccion	77	23%
	primaria	58	18%
	secundaria	70	21%
	istituto superior	64	19%
	universidad	61	18%
	total	330	100%
FRECUENCIA DE VISITA	a veces	112	34%
	seguido	108	33%
	siempre	110	33%
	total	330	100%

Fuente: elaboración propia

Los ciudadanos que participaron según genero se distribuyeron de forma equitativa de sexo masculino con 51% y 49% femenino, en cuanto a las edades tuvieron una participación mayor de 36 a 45 y de 46 a más años que representa a un 26%



respectivamente y de 26 a 35 años es de 25%, menos de 25 años es de 23% según la muestra, la variable nivel de estudio con mayor participación es de sin instrucción con un 23% seguido la variable frecuencia de visita que es a veces con un 34%, visita siempre y seguido es de 33% respectivamente.

En el trabajo de investigación se utilizó una escala de Likert con los siguientes rangos: Totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, Medianamente de acuerdo, de acuerdo y totalmente de acuerdo para los 24 ítems.

Tabla N° 5: Distribución de las Variables de Gestión Administrativa, Calidad de Servicio en Escala 1 al 5 y promedio.

Cod	INDICADORES DE LA GESTION ADMINISTRATIVA	Escala de Puntuaciones					Promedio
		1	2	3	4	5	
7	¿Considera usted que el personal de la Municipalidad debe ser capacitado frecuentemente de acuerdo a las innovaciones de dicha institución?	14	7	13	98	198	4.39
9	¿Considera usted que el trabajo en equipo es indispensable para una buena Gestión en la Municipalidad?	4	6	17	134	169	4.39
6	¿Para una buena Gestión Municipal es necesario un riguroso proceso de selección de personal?	8	5	16	154	147	4.29
11	¿Considera fundamental considerar las sugerencias o reclamos de los Usuarios?	4	4	24	164	134	4.27
4	¿Considera necesario que la Municipalidad Provincial Chucuito Juli debe utilizar equipos tecnológicos de última generación?	20	9	14	106	181	4.27
8	¿Considera como oportuna la implementación de incentivos para el personal que labora en la Municipalidad Provincial Chucuito Juli?	7	6	21	159	137	4.25
22	¿Considera como factor importante la amabilidad con la que se brinda el servicio en la Municipalidad Provincial Chucuito Juli?	5	11	18	182	114	4.18
18	¿Considera usted importante la apariencia o presentación del personal que labora en la Municipalidad Provincial Chucuito Juli?	11	28	20	169	102	3.98
2	¿Considera fundamental la aplicación del manual de organización y funciones por cada área de la Municipalidad?	12	23	45	152	98	3.91
1	¿Considera usted que la actual gestión municipal aplica de manera eficiente el manual de atención al contribuyente?	10	48	70	136	66	3.61
16	¿Considera como eficiente el uso de los equipos tecnológicos que ayudan a dar el servicio de la Municipalidad?	14	32	95	119	70	3.60
17	¿Considera que el acondicionamiento de las instalaciones son apropiadas para la atención de los usuarios?	5	65	37	192	31	3.54
24	¿Considera usted que el personal de la Municipalidad de Juli, brinda un servicio de atención personalizada?	9	44	105	124	48	3.48
23	¿El trabajador de la Municipalidad comprende las necesidades del usuario?	9	59	79	142	41	3.45
3	¿Considera como burocrática la toma de decisiones?	23	71	51	116	69	3.42
5	¿Los recursos materiales son los apropiados para la atención de los usuarios de la Municipalidad?	19	64	80	96	71	3.41
20	¿Considera usted que el personal que labora en la Municipalidad Provincial Chucuito Juli le brinda confianza para la solución de su reclamo o atención de su solicitud?	22	47	83	133	45	3.40
19	¿Considera usted de acuerdo la información brindada por el personal de la Municipalidad Chucuito Juli?	13	64	59	175	19	3.37
15	¿Considera usted que el personal de la Municipalidad tiene los conocimientos necesarios para gestionar su trámite?	13	79	64	130	44	3.34
13	¿Considera usted como eficiente los procedimientos de atención a los reclamos establecidos en la Municipalidad Provincial Chucuito Juli?	22	51	84	142	31	3.33
21	¿Considera usted que la Municipalidad Provincial Chucuito Juli ofrece un servicio puntual de acuerdo a sus necesidades?	16	67	85	139	23	3.26
10	¿Considera usted que los trabajadores de la Municipalidad Provincial Chucuito Juli brindan un servicio de calidad al usuario?	23	66	86	115	40	3.25
12	¿Considera que el nivel de desempeño de la Municipalidad es el más óptimo?	18	95	78	105	34	3.13
14	¿Considera usted que el tiempo de espera para realizar un trámite o una gestión es el apropiado?	27	133	36	117	17	2.89

Fuente: Encuesta realizada

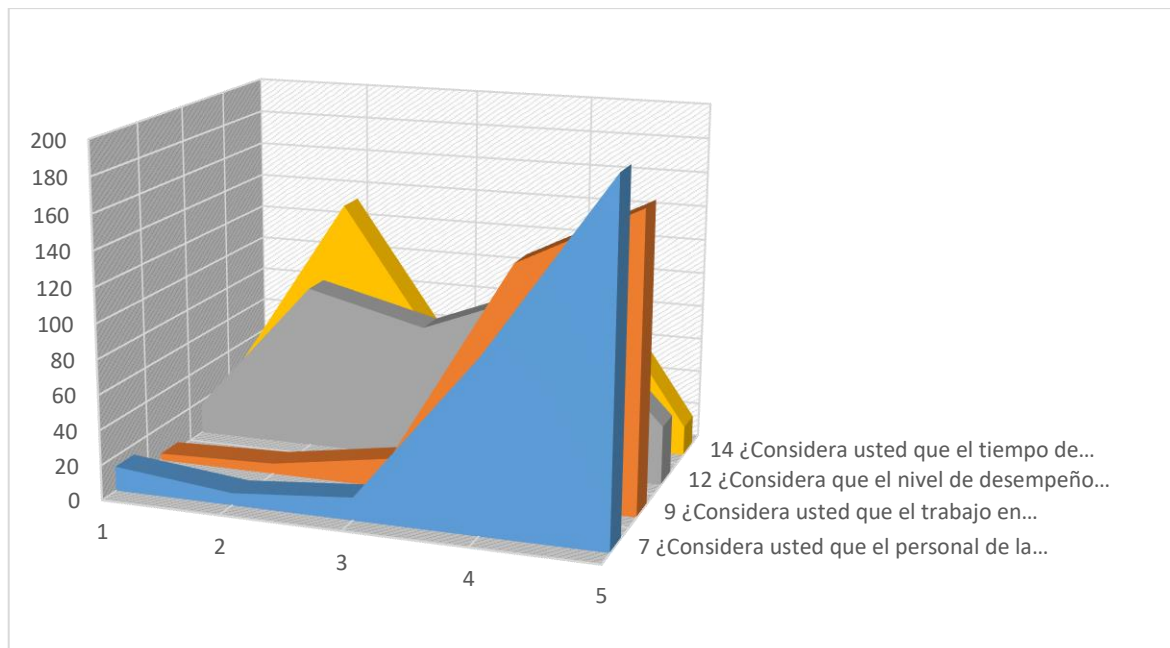


Figura N° 5: Promedio de Variables Relevantes de la Gestión Administrativa en la Escala 1-5

Fuente: Elaboración Propia, según encuesta realizada, Excel 2013

Del total de las preguntas realizadas en el cuestionario realizado un promedio general se puede observar aceptabilidad en la pregunta P7 (¿Considera usted que el personal de la Municipalidad debe ser capacitado frecuentemente de acuerdo a las innovaciones de dicha institución?) con un promedio de 4.39, seguido de P9 (¿Considera usted que el trabajo en equipo es indispensable para una buena Gestión en la Municipalidad?) con 4.39 considerar que hay igualdad en sus puntuaciones, y las preguntas con menos aceptabilidad son P12 (¿Considera que el nivel de desempeño de la Municipalidad es el más óptimo?) con un promedio de 3.13, seguido de P14 (¿Considera usted que el tiempo de espera para realizar un trámite o una gestión es el apropiado?) con promedio no considerable de 2,89.

Tabla N° 6: Matriz De Correlaciones

Correlaciones																								
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24
P1	1.000	.879	.958	.863	.936	.804	.889	.805	.828	.900	.799	.905	.899	.852	.917	.959	.880	.861	.908	.923	.883	.797	.924	.916
P2	.879	1.000	.889	.790	.911	.810	.773	.837	.780	.879	.838	.863	.863	.836	.858	.876	.825	.952	.827	.861	.863	.886	.850	.851
P3	.958	.889	1.000	.901	.965	.839	.879	.831	.874	.931	.826	.920	.924	.854	.950	.973	.874	.849	.910	.943	.912	.815	.942	.926
P4	.863	.790	.901	1.000	.884	.849	.924	.824	.934	.873	.810	.864	.919	.889	.904	.907	.798	.770	.901	.923	.894	.755	.923	.909
P5	.936	.911	.965	.884	1.000	.874	.843	.861	.909	.950	.855	.922	.940	.920	.949	.949	.853	.888	.941	.950	.836	.925	.943	.943
P6	.804	.810	.839	.849	.874	1.000	.793	.949	.901	.902	.938	.902	.855	.941	.843	.840	.715	.811	.786	.844	.882	.856	.823	.863
P7	.889	.773	.879	.924	.843	.793	1.000	.775	.866	.841	.761	.855	.868	.825	.866	.882	.829	.733	.933	.869	.854	.716	.878	.845
P8	.805	.837	.831	.824	.861	.949	.775	1.000	.860	.877	.983	.909	.834	.940	.825	.839	.714	.846	.770	.830	.855	.903	.810	.849
P9	.828	.780	.874	.934	.909	.901	.866	.860	1.000	.893	.849	.873	.922	.947	.902	.870	.751	.763	.850	.899	.917	.781	.878	.919
P10	.900	.879	.931	.873	.950	.902	.841	.877	.893	1.000	.867	.947	.944	.924	.959	.904	.881	.840	.893	.943	.961	.823	.936	.936
P11	.799	.838	.826	.810	.855	.938	.761	.983	.849	.867	1.000	.898	.824	.943	.816	.833	.705	.849	.758	.822	.843	.911	.801	.840
P12	.905	.863	.920	.864	.922	.902	.855	.909	.873	.947	.898	1.000	.922	.933	.930	.903	.887	.836	.891	.916	.927	.840	.913	.909
P13	.899	.854	.924	.919	.940	.855	.868	.834	.922	.944	.824	.922	1.000	.923	.964	.912	.899	.820	.927	.968	.956	.785	.959	.960
P14	.852	.836	.891	.889	.920	.941	.825	.940	.947	.924	.943	.933	.923	1.000	.907	.889	.777	.832	.857	.906	.929	.868	.886	.924
P15	.917	.858	.950	.904	.949	.843	.866	.825	.902	.959	.816	.930	.964	.907	1.000	.923	.893	.813	.917	.973	.944	.783	.962	.962
P16	.959	.876	.973	.907	.949	.840	.882	.839	.870	.904	.833	.903	.912	.889	.923	1.000	.839	.861	.904	.934	.892	.827	.935	.933
P17	.880	.825	.874	.798	.853	.715	.829	.714	.751	.881	.705	.887	.899	.777	.893	.839	1.000	.769	.904	.883	.875	.692	.895	.845
P18	.861	.952	.849	.770	.868	.811	.733	.846	.763	.840	.849	.836	.820	.832	.813	.861	.769	1.000	.772	.835	.816	.913	.822	.847
P19	.908	.827	.910	.901	.888	.786	.933	.770	.850	.893	.758	.891	.927	.857	.917	.904	.904	.772	1.000	.917	.921	.722	.932	.885
P20	.823	.861	.943	.923	.941	.844	.869	.830	.899	.943	.822	.916	.968	.906	.973	.934	.883	.835	.917	1.000	.932	.794	.980	.969
P21	.883	.863	.912	.894	.950	.882	.854	.855	.917	.961	.843	.927	.956	.929	.944	.892	.875	.816	.921	.932	1.000	.792	.925	.929
P22	.797	.886	.815	.755	.836	.856	.716	.903	.781	.823	.911	.840	.785	.868	.783	.827	.692	.913	.722	.794	.792	1.000	.772	.811
P23	.924	.850	.942	.923	.925	.823	.878	.810	.878	.936	.801	.913	.959	.886	.935	.895	.822	.932	.980	.925	.980	.772	1.000	.951
P24	.916	.851	.926	.909	.943	.863	.845	.849	.919	.936	.840	.909	.960	.924	.962	.933	.845	.847	.885	.969	.929	.811	.951	1.000
P1	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
P2	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
P3	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
P4	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
P5	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
P6	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
P7	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
P8	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
P9	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
P10	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
P11	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
P12	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
P13	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
P14	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
P15	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
P16	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
P17	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
P18	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
P19	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
P20	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
P21	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
P22	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
P23	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
P24	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000

Correlación

Sig. (unilateral)

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación: Como la correlación es mayor $r > 0$ Hay correlación positiva: las dos variables se correlacionan en sentido directo. A valores altos de una le corresponden valores altos de la otra e igualmente con los valores bajos. Como se puede observar la correlación es positiva perfecta lo que supone una determinación absoluta entre las dos variables (en sentido directo): Existe una relación lineal perfecta (con pendiente positiva).

A continuación se presentan y analizan las tablas y graficas obtenidas de las encuestas realizadas a los usuarios de la Municipalidad Provincial Chucuito Juli.

Variable independiente: Gestión Administrativa

Dimensión 1: Planificación

Tabla N° 7: Influencia en el nivel de planificación en la calidad de servicio al usuario.

		CALIDAD DE SERVICIOS								
		BAJO	%	REGULAR	%	BUENO	%	EXELENTE	%	Total
PLANIFICACION	MALO	58	18%	0	0%	0	0%	0	0%	58
	REGULAR	10	3%	60	18%	0	0%	0	0%	70
	BUENO	0	0%	24	7%	112	34%	0	0%	136
	EXELENTE	0	0%	0	0%	22	7%	44	13%	66
	Total	68	21%	84	25%	134	41%	44	13%	330

Fuente: Elaboración Propia según encuesta

De acuerdo a la tabla N°07 influencia en el nivel de planificación en la calidad de servicio al usuario de un total de 330 encuestados nos muestra 112 usuarios que representa un 34% califican la planificación como bueno con un total de 136, seguido a esto 60 usuarios representa a 18% califican un estado regular, de estos 44 personas con 13% mencionan como excelente, de todo estos 58 personas con 18% califican como malo, y 10 personas con 3% califican como regular y bajo que representan a un estado deficiente en la calidad del servicio al usuario de la Municipalidad Provincial Chucuito Juli.

Tabla N° 8: La aplicación del manual de atención al contribuyente

Xi	fi	Fi	hi	Hi %
Totalmente en Desacuerdo	10	10	3.0%	3.0%
En Desacuerdo	48	58	14.5%	17.6%
Medianamente de Acuerdo	70	128	21.2%	38.8%
De Acuerdo	136	264	41.2%	80.0%
Totalmente De Acuerdo	66	330	20.0%	100.0%
TOTAL	330		100%	

Fuente: Elaboración propia, según encuesta realizada

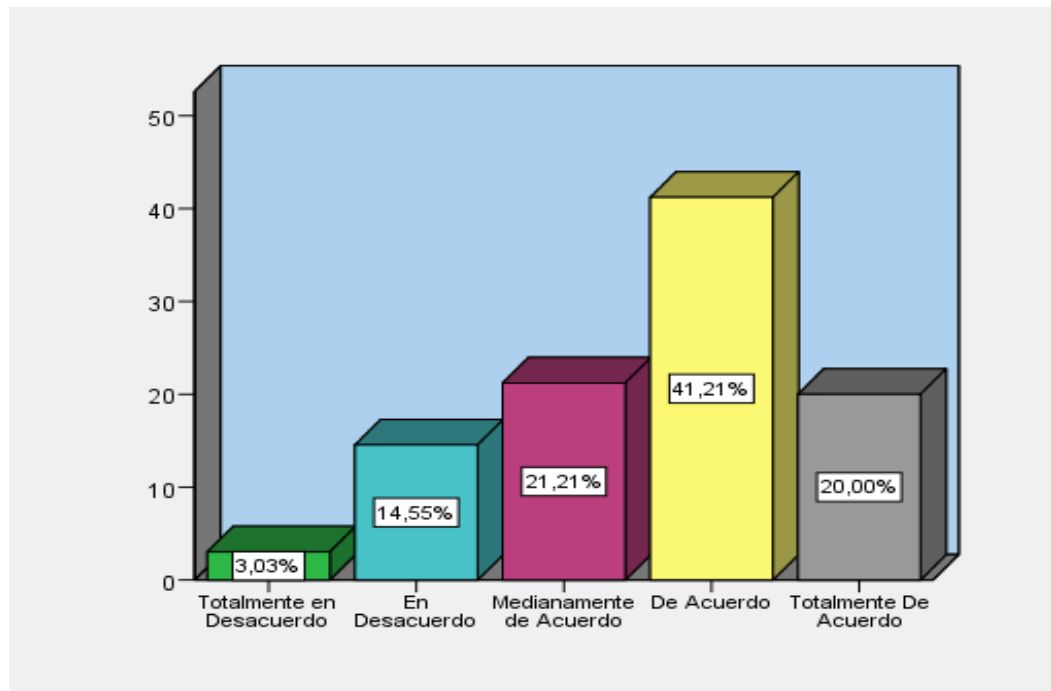


Figura N° 6: Aplicación del manual de atención al contribuyente

Fuente: Elaboración Propia

Como se puede observar en la tabla 8 y figura. 6 Los índices como el 41% de la población considera estar de acuerdo con la gestión municipal, el 21% esta medianamente de acuerdo, el 20% está totalmente de acuerdo, el 15% indico estar en desacuerdo y el 3% mencionaron estar totalmente en desacuerdo.

Tabla N° 9: La aplicación del manual de organización y funciones

Xi	fi	Fi	hi	Hi %
Totalmente en Desacuerdo	12	12	3.6%	3.6%
En Desacuerdo	23	35	7.0%	10.6%
Medianamente de Acuerdo	45	80	13.6%	24.2%
De Acuerdo	152	232	46.1%	70.3%
Totalmente De Acuerdo	98	330	29.7%	100.0%
TOTAL	330		100%	

Fuente: Elaboración propia, según encuesta realizada

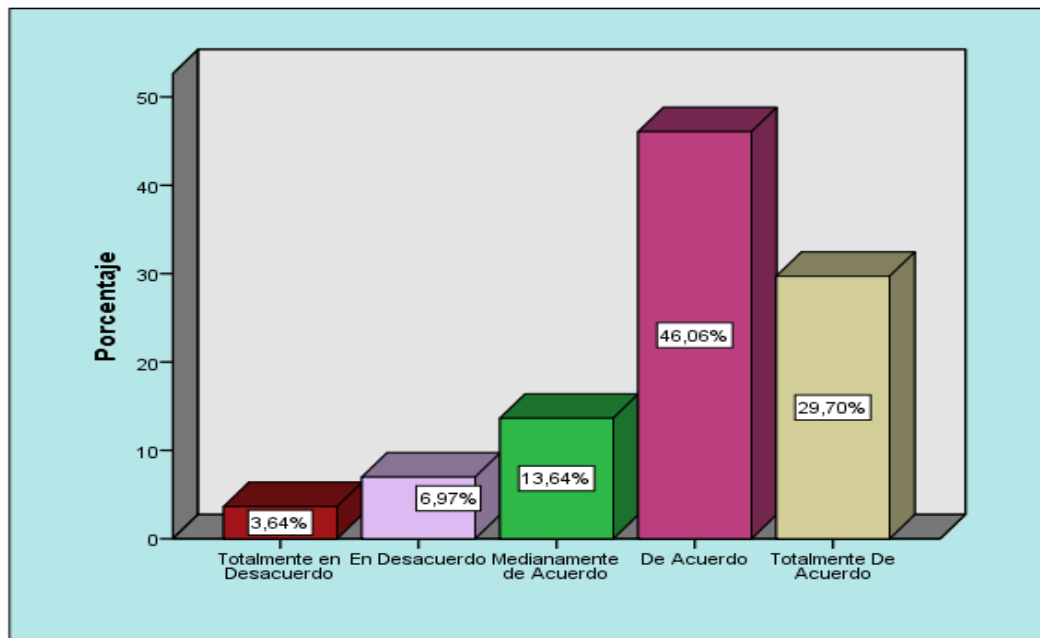


Figura N° 7: Aplicación del manual de organizaciones y funciones

Fuente: Elaboración Propia

Como se puede observar en la tabla 9 y figura 7 La aceptabilidad de los índices el 46.06% de los usuarios considera estar de acuerdo con la atención del manual de funciones y organización de la Municipalidad, el 29.70% está totalmente de acuerdo, el 13.64% esta medianamente de acuerdo, el 6.97% indico estar en desacuerdo, y el 3.64% mencionaron estar totalmente en desacuerdo.

Tabla N° 10: Toma de Decisiones

Xi	fi	Fi	hi	Hi %
Totalmente en Desacuerdo	23	23	7.0%	7.0%
En Desacuerdo	71	94	21.5%	28.5%
Medianamente de Acuerdo	51	145	15.5%	43.9%
De Acuerdo	116	261	35.2%	79.1%
Totalmente De Acuerdo	69	330	20.9%	100.0%
TOTAL	330		100%	

Fuente: Elaboración propia, según encuesta realizada

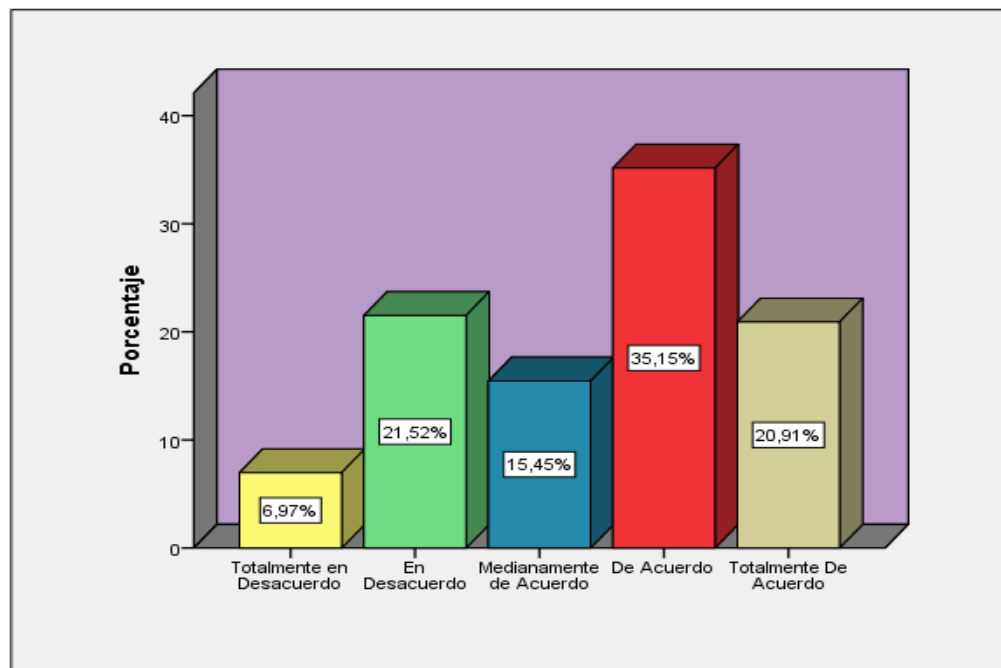


Figura N° 8: Toma de decisiones

Fuente: Elaboración Propia

Como se puede observar en la tabla 10 y figura 8 La aceptabilidad de los índices el 46.06% de los usuarios consideran estar de acuerdo en considerar como burocrática la toma de decisiones de la Municipalidad, el 29.70% está totalmente de acuerdo, el 13.64% esta medianamente de acuerdo, el 6.97% indico estar en desacuerdo, y el 3.64% mencionaron estar totalmente en desacuerdo.



Discusión: de acuerdo a la dimensión de planificación de la variable gestión administrativa las puntuaciones logradas en la Municipalidad Provincial Chucuito Juli se han ubicado predominantemente en una escala de acuerdo con un 41.21%, 46.06% y 35.15% los que quedan confirmados en las tablas 6,7,8 y figuras 3,4,5 que indica estar de acuerdo con la gestión Municipal, con la atención de acuerdo al manual de organizaciones y funciones y consideran estar de acuerdo en considerar como burocrática la toma de decisiones lo que indica que la gestión administrativa en la Municipalidad Provincial Chucuito Juli en el año 2018 se ha desarrollado de forma inadecuada.

Desde la perspectiva nacional resulta interesante lo manifestado por Palacios Y y Córdova J (2018) en su investigación titulada la gestión administrativa y la calidad de servicio en el transporte público de vehículos menores motorizados (moto taxis) en la gerencia de desarrollo vial y transporte de la Municipalidad Provincial de Chiclayo, año 2018. Aplicada al personal administrativo de la Gerencia de Desarrollo Vial y Transporte podemos decir que un 60% considera que la gestión administrativa es mala, un 32.5% nos dice que es regular mientras que un 5% nos dice que es buena; con estos resultados podemos apreciar que la gerencia no está llevando adecuadamente su proceso administrativo, dificultando de esta manera que se logre brindar un buen servicio al cliente generando así una mala imagen a la institución. Así mismo también el aporte dado en la investigación realizada por Ocampos L y Valencia S (2017). Titulado gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario, en la red asistencial EsSalud-Tumbes, 2016. Desarrollada en la Red Asistencial EsSalud Tumbes se han ubicado predominantemente en una escala de desacuerdo con un 56.4%, lo que queda estos resultados que indican que la gestión administrativa en la Red Asistencial EsSalud Tumbes en el año 2016 se ha desarrollado de forma inadecuada.

Dimensión 2: Organización

Tabla N° 11: La influencia en la organización de la gestión administrativa en la calidad de servicio al usuario

		CALIDAD DE SERVICIOS									
ORGANIZACION		BAJO	%	REGULAR	%	BUENO	%	EXELENTE	%	Total	
		MALO	43	13%	0	0%	0	0%	0	0%	43
		REGULAR	25	8%	81	25%	0	0%	0	0%	106
		BUENO	0	0%	3	1%	107	32%	0	0%	110
		EXELENTE	0	0%	0	0%	27	8%	44	13%	71
	Total	68	21%	84	25%	134	41%	44	13%	330	

Fuente: Elaboración Propia según encuesta

En la tabla número 11 de la influencia en la organización de la gestión administrativa en la calidad de servicio al usuario de un total de 330 encuestados se observas que 107 encuestados con una representación de 32% mencionan que existe una buena relación de estos 81 usuarios con 25% mencionan una relación regular, 27 personas con 8% bueno y 44 usuarios de un 13% demuestra como excelente relación, de estos consideran como regular bajo 25 personas de un 8% de todo esto 43 usuarios reorientan a un 13% hacia la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial Chucuito Juli.

Tabla N° 12: Utilización de equipos tecnológicos de última generación

	Xi	fi	Fi	hi	Hi %
Totalmente en Desacuerdo		20	20	6.1%	6.1%
En Desacuerdo		9	29	2.7%	8.8%
Medianamente de Acuerdo		14	43	4.2%	13.0%
De Acuerdo		106	149	32.1%	45.2%
Totalmente De Acuerdo		181	330	54.8%	100.0%
TOTAL		330		100%	

Fuente: Elaboración propia, según encuesta realizada

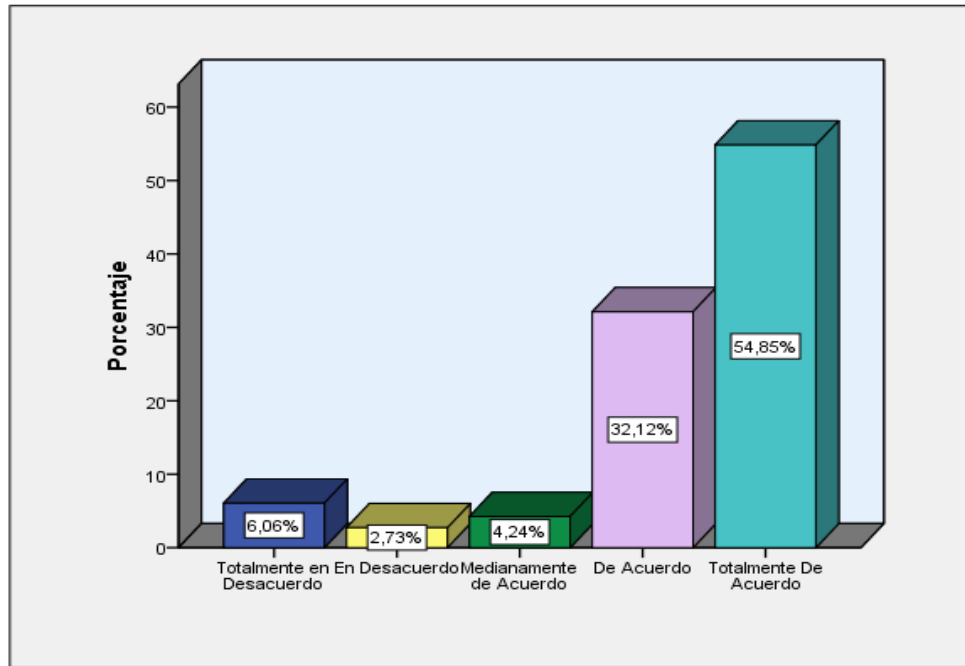


Figura N° 9: Equipos tecnológicos de última generación
Fuente: Elaboración Propia

Como se puede observar en la tabla 12 y figura 9 La aceptabilidad de los índices el 54.85% de los usuarios considera estar totalmente de acuerdo con los equipos tecnológicos de la última generación en la Municipalidad, el 32.12% está de acuerdo, el 6.06% está totalmente en desacuerdo, el 4.24% indico estar medianamente de acuerdo, y el 2.73% mencionaron estar en desacuerdo.

Tabla N° 13: Recursos materiales para la atención de los usuarios

Xi	fi	Fi	hi	Hi %
Totalmente en Desacuerdo	19	19	5.8%	5.8%
En Desacuerdo	64	83	19.4%	25.2%
Medianamente de Acuerdo	80	163	24.2%	49.4%
De Acuerdo	96	259	29.1%	78.5%
Totalmente De Acuerdo	71	330	21.5%	100.0%
TOTAL	330		100%	

Fuente: Elaboración propia, según encuesta realizada

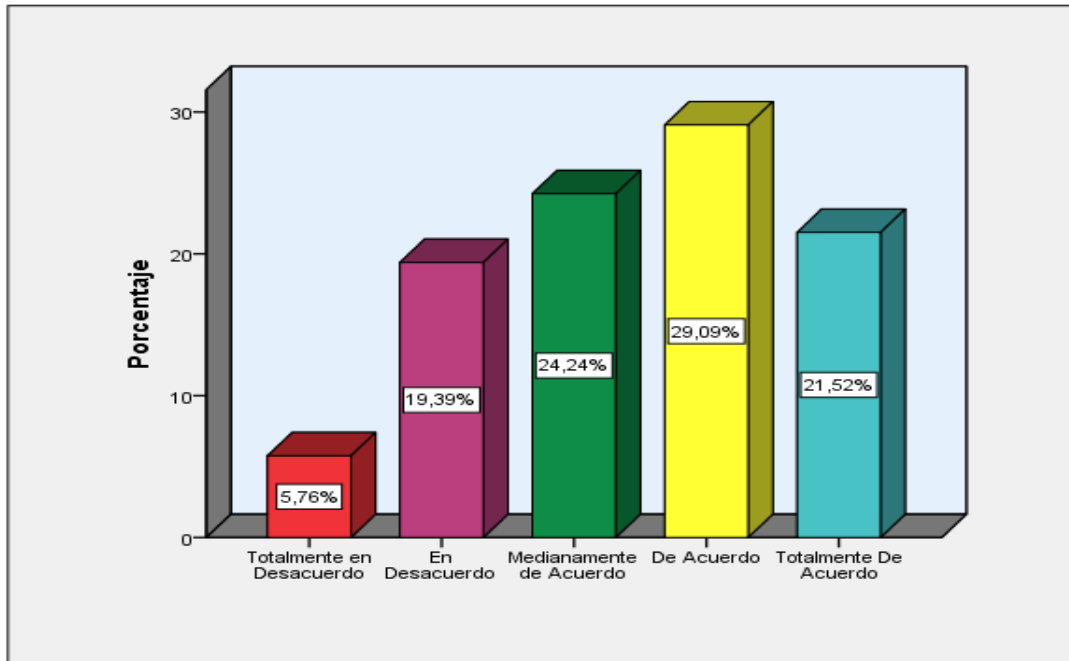


Figura N° 10: Recursos materiales para la Atención de los usuarios
Fuente: Elaboración Propia

Como se puede observar en la tabla 13 y figura 10 La aceptabilidad de los índices se aprecia el 29.09% de los usuarios considera estar de acuerdo en considerar que los recursos materiales son apropiados para la atención de los usuario de la Municipalidad, el 24.24% está en desacuerdo, el 21.52% está totalmente de acuerdo, el 19.39% indico estar en desacuerdo, y el 5.76% mencionaron estar totalmente en desacuerdo.

Tabla N° 14: Proceso de selección de personal

Xi	fi	Fi	hi	Hi %
Totalmente en Desacuerdo	8	8	2.4%	2.4%
En Desacuerdo	5	13	1.5%	3.9%
Medianamente de Acuerdo	16	29	4.8%	8.8%
De Acuerdo	154	183	46.7%	55.5%
Totalmente De Acuerdo	147	330	44.5%	100.0%
TOTAL	330		100%	

Fuente: Elaboración propia, según encuesta realizada

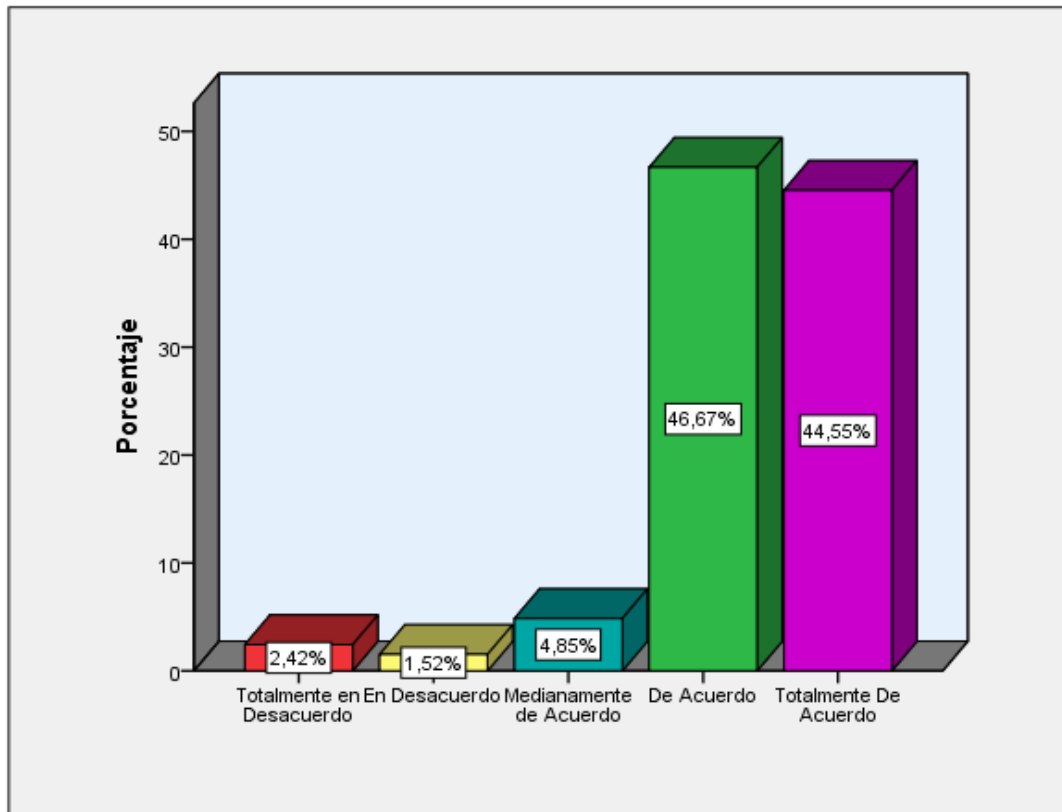


Figura N° 11: Proceso de selección de personal

Fuente: Elaboración Propia

Como se puede observar en la tabla 14 y figura 11 La aceptabilidad de los índices se aprecia el 46.67% de los usuarios considera estar de acuerdo en considerar que debe de existir un riguroso proceso de selección de personal para la Municipalidad, el 44.55% está totalmente de acuerdo, el 4.85% está medianamente de acuerdo, el 2.42% indico estar totalmente en desacuerdo, y el 1.52% mencionaron estar en desacuerdo.

Discusión: de acuerdo a la dimensión de la organización de la variable gestión administrativa, el 54.85% de los usuarios considera estar totalmente de acuerdo con los equipos tecnológicos de la última generación, el 29.09% de los usuarios están de acuerdo en considerar que los recursos materiales son apropiados para la atención de los usuarios, y el 46.67% consideran estar de acuerdo en que debe de existir un riguroso proceso de selección de personal para la Municipalidad Provincial Chucuito Juli.

Desde la perspectiva nacional resulta interesante lo manifestado por Palacios Y y Córdova J (2018) en su investigación titulada la gestión administrativa y la calidad de servicio en el transporte público de vehículos menores motorizados (moto taxis) en la gerencia de desarrollo vial y transporte de la Municipalidad Provincial de Chiclayo, año

2018. Podemos mencionar que la gestión administrativa en cuanto a la dimensión organización es mala con un 50%, mientras que un 30% la considera regular y un 17.5% considera que es buena.

Así mismo también el aporte dado en la investigación realizada por Ocampos L y Valencia S (2017). Titulado gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario, en la red asistencial EsSalus-Tumbes, 2016. la función organización de la gestión administrativa. Se observa que el 38.5% de los encuestados opina que se encuentra en desacuerdo con la forma de desarrollar la organización en la Red en estudio. Mientras que un considerable 33.3% expresa estar bastante en desacuerdo, sólo un 7.7% y 2.6% opinan estar de acuerdo y bastante de acuerdo, respectivamente con el desarrollo de la función en estudio.

Dimensión 3: Dirección

Tabla N° 15: la influencia de la Dirección de la Gestión Administrativa y la calidad de servicio al usuario de la Municipalidad Provincial Chucuito Juli.

		CALIDAD DE SERVICIOS								
		BAJO	%	REGULAR	%	BUENO	%	EXELENTE	%	Total
DIRECCION	MALO	34	10%	0	0%	0	0%	0	0%	34
	REGULAR	34	10%	84	25%	9	3%	0	0%	127
	BUENO	0	0%	0	0%	125	38%	44	13%	169
	Total	68	21%	84	25%	134	41%	44	13%	330

Fuente: Elaboración Propia según encuesta

De acuerdo a la tabla N°15 influencia en el nivel de Dirección en la calidad de servicio al usuario de un total de 330 encuestados nos muestra 125 usuarios que representa un 38% califican la dirección como bueno, seguido a esto 84 usuarios representa a 25% califican un estado regular, de estos 44 personas con 13% mencionan como excelente, de todo estos 34 personas con 10% califican como malo, y 34 personas con 10% califican como regular y bajo que representan a un estado deficiente en la calidad del servicio al usuario de la Municipalidad Provincial Chucuito Juli.

Tabla N° 16: Personal capacitado de acuerdo a las innovaciones

Xi	fi	Fi	hi	Hi %
Totalmente en Desacuerdo	14	14	4.2%	4.2%
En Desacuerdo	7	21	2.1%	6.4%
Medianamente de Acuerdo	13	34	3.9%	10.3%
De Acuerdo	98	132	29.7%	40.0%
Totalmente De Acuerdo	198	330	60.0%	100.0%
TOTAL	330		100%	

Fuente: Elaboración propia, según encuesta realizada

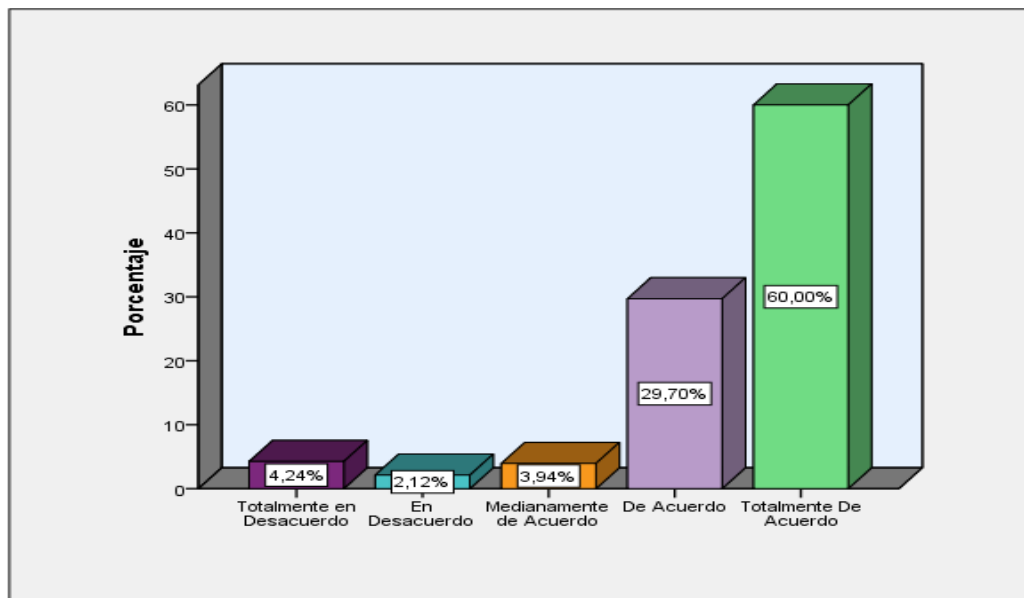


Figura N° 12: Personal capacitado de acuerdo a las innovaciones

Fuente: Elaboración Propia

Como se puede observar en la tabla 16 y figura 12 La aceptabilidad de los índices según la muestra se aprecia el 60% de los usuarios está totalmente de acuerdo en considerar que el personal debe ser capacitado frecuentemente para su desempeño en la Municipalidad, el 29.70% está de acuerdo, el 4.24% está totalmente en desacuerdo, el 3,94% indico estar medianamente de acuerdo, y el 2.12% mencionaron estar en desacuerdo.

Tabla N° 17: Implementación de incentivos para el personal

Xi	fi	Fi	hi	Hi %
Totalmente en Desacuerdo	7	7	2.1%	2.1%
En Desacuerdo	6	13	1.8%	3.9%
Medianamente de Acuerdo	21	34	6.4%	10.3%
De Acuerdo	159	193	48.2%	58.5%
Totalmente De Acuerdo	137	330	41.5%	100.0%
TOTAL	330		100%	

Fuente: Elaboración propia, según encuesta realizada

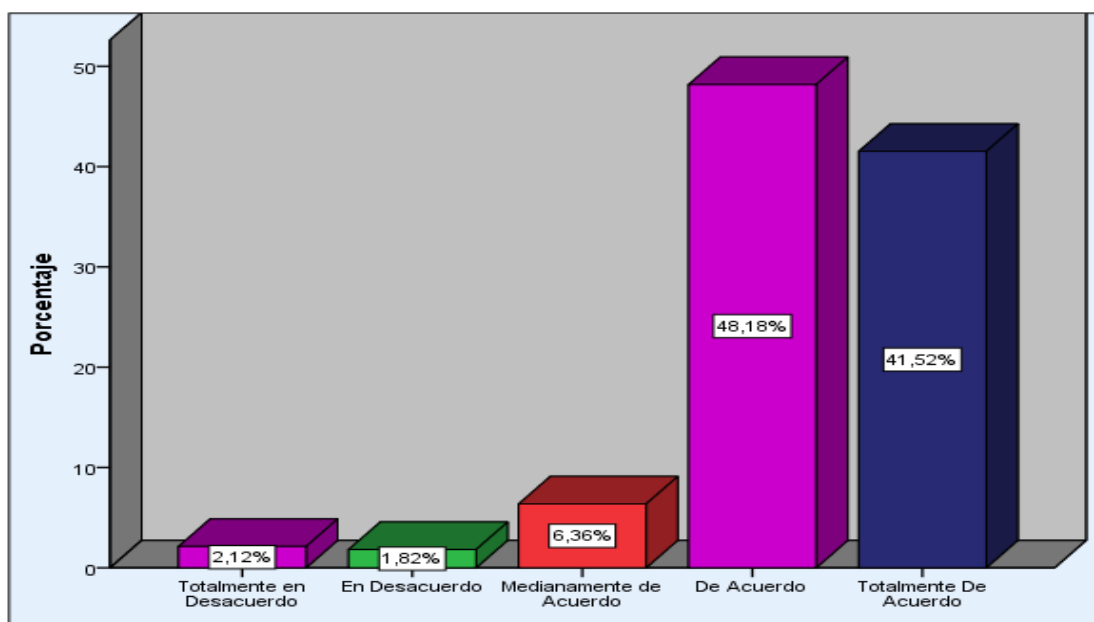


Figura N° 13: Implementación de incentivos para el personal

Fuente: Elaboración Propia

Como se puede observar en la tabla 17 y figura 13 La aceptabilidad de los índices se aprecia el 48.18% de los usuarios considera estar de acuerdo como oportuna la implementación de incentivos para el personal de la Municipalidad, el 41.52% está totalmente de acuerdo, el 6.36% está medianamente de acuerdo, el 2.12% indico estar totalmente en desacuerdo, y el 1.82% mencionaron estar en desacuerdo.

Tabla N° 18: Trabajo en equipo en la gestión

Xi	fi	Fi	hi	Hi %
Totalmente en Desacuerdo	4	4	1.2%	1.2%
En Desacuerdo	6	10	1.8%	3.0%
Medianamente de Acuerdo	17	27	5.2%	8.2%
De Acuerdo	134	161	40.6%	48.8%
Totalmente De Acuerdo	169	330	51.2%	100.0%
TOTAL	330		100%	

Fuente: Elaboración propia, según encuesta realizada

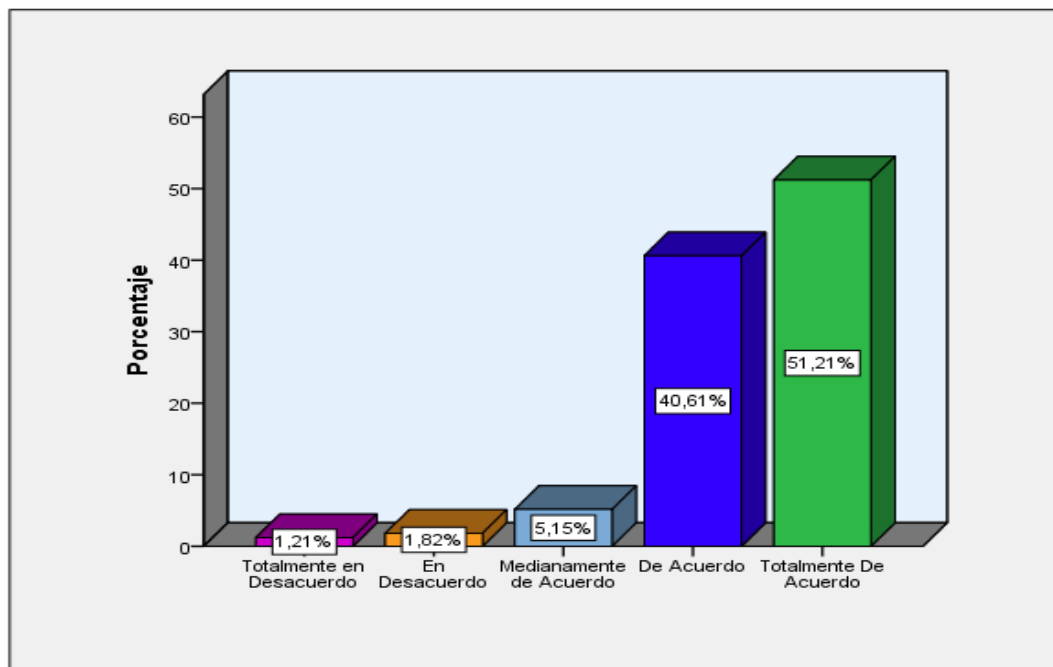


Figura N° 14: Trabajo en equipo en la gestión

Fuente: Elaboración Propia

Como se puede observar en la tabla 18 y figura 14 La aceptabilidad según los índices se aprecia el 51.21% de la muestra considera estar totalmente de acuerdo respecto al trabajo en equipo es fundamental para una buena Gestión Municipal, el 40.61% está de acuerdo, el 5.15% está medianamente de acuerdo, el 1.82% indico estar en desacuerdo, y el 1.21% mencionaron estar totalmente en desacuerdo.

Discusión: de acuerdo a la dimensión de la organización de la variable gestión administrativa, el 54.85% de los usuarios considera estar totalmente de acuerdo con los equipos tecnológicos de la última generación, el 29.09% de los usuarios están de acuerdo



en considerar que los recursos materiales son apropiados para la atención de los usuarios, y el 46.67% consideran estar de acuerdo en que debe de existir un riguroso proceso de selección de personal para la Municipalidad Provincial Chucuito Juli.

Desde la perspectiva nacional resulta interesante lo manifestado por Palacios Y y Córdova J (2018) en su investigación titulada la gestión administrativa y la calidad de servicio en el transporte público de vehículos menores motorizados (moto taxis) en la gerencia de desarrollo vial y transporte de la Municipalidad Provincial de Chiclayo, año 2018. Según lo observado podemos decir que la gestión administrativa respecto a la dimensión dirección es mala con un 65%, un 17.5% la considera muy mala y un 15% la considera regular.

Así mismo también el aporte dado en la investigación realizada por Ocampos L y Valencia S (2017) titulado gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario, en la red asistencial EsSalud-Tumbes, 2016. En donde se observa un valor importante de la frecuencia relativa entre las escalas “Totalmente en desacuerdo” y “En desacuerdo”, que en suma aporta un valor que sobrepasa el 50%, es decir el 87.2% opina estar entre las escalas antes mencionadas. Lo que en detalle muestra es que el 43.6% de los encuestados manifiesta estar en desacuerdo con el desenvolvimiento de la función de Dirección en la Red Asistencial Tumbes; además de un considerable 33.3% que opina estar bastante en desacuerdo con lo mencionado y un 10.3% expresa encontrarse totalmente en desacuerdo. Por otra parte, del total de los encuestados, tan sólo el 7.7% afirma estar de acuerdo con el desarrollo directivo de la Red Asistencial.

Dimensión 4: Control

Tabla N° 19: Determinar la influencia del Control de la Gestión Administrativa y la calidad de servicio al usuario de la Municipalidad Provincial Chucuito Juli

		CALIDAD DE SERVICIOS								
CONTROL		BAJO	%	REGULAR	%	BUENO	%	EXELENTE	%	Total
	MALO	32	10%	0	0%	0	0%	0	0%	32
	REGULAR	36	11%	84	25%	23	7%	0	0%	143
	BUENO	0	0%	0	0%	111	34%	4	1%	115
	EXELENTE	0	0%	0	0%	0	0%	40	12%	40
Total		68	21%	84	25%	134	41%	44	13%	330

Fuente: Elaboración Propia según encuesta

De acuerdo a la tabla N°19 influencia en el nivel de control en la calidad de servicio al usuario de un total de 330 encuestados nos muestra 111 usuarios que representa un 34% califican el control como bueno, seguido a esto 84 usuarios representa a 25% califican un estado regular, de estos 40 personas con 12% mencionan como excelente, de todo estos 32 personas con 10% califican como malo, y 36 personas con 11% califican como regular y bajo que representan a un estado deficiente en la calidad del servicio al usuario de la Municipalidad Provincial Chucuito Juli.

Tabla N° 20: Servicio de calidad al usuario

Xi	Fi	Fi	Hi	Hi %
Totalmente en Desacuerdo	23	23	7.0%	7.0%
En Desacuerdo	66	89	20.0%	27.0%
Medianamente de Acuerdo	86	175	26.1%	53.0%
De Acuerdo	115	290	34.8%	87.9%
Totalmente De Acuerdo	40	330	12.1%	100.0%
TOTAL	330		100%	

Fuente: Elaboración propia, según encuesta realizada

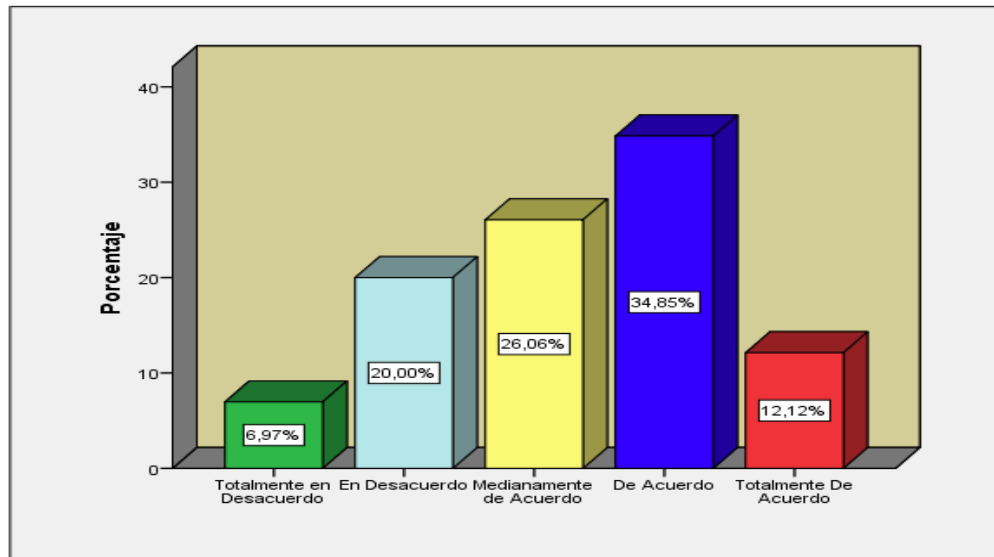


Figura N° 15: Servicio de calidad al usuario

Fuente: Elaboración Propia

Como se puede observar en la tabla 20 y figura 15 La aceptabilidad según los índices se aprecia el 34.85% de la muestra considera estar de acuerdo en que los trabajadores de la Municipalidad Provincial Chucuito Juli brindan un servicio de calidad al usuario, el 26.06% está medianamente de acuerdo, el 20.00% está en desacuerdo, el 12.12% indico estar totalmente de acuerdo, y el 6.97% mencionaron estar totalmente en desacuerdo (el servicio deseado y el servicio adecuado).

Tabla N° 21: Considera las sugerencias o reclamos de los usuarios

Xi	fi	Fi	hi	Hi %
Totalmente en Desacuerdo	4	4	1.2%	1.2%
En Desacuerdo	4	8	1.2%	2.4%
Medianamente de Acuerdo	24	32	7.3%	9.7%
De Acuerdo	164	196	49.7%	59.4%
Totalmente De Acuerdo	134	330	40.6%	100.0%
TOTAL	330		100%	

Fuente: Elaboración propia, según encuesta realizada

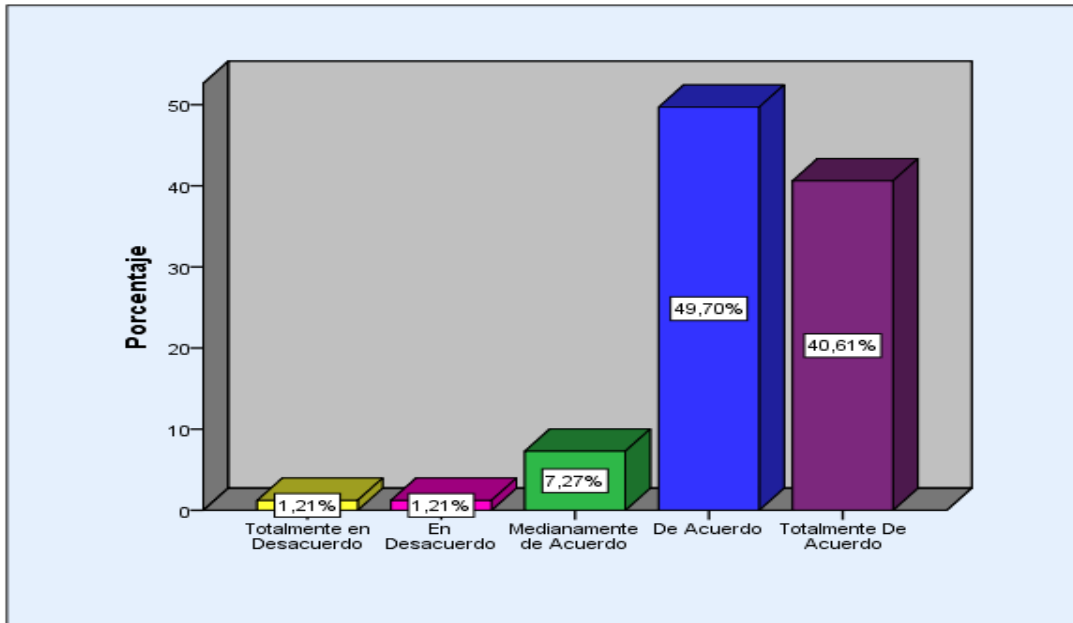


Figura N° 16: Considera las sugerencias o reclamos de los usuarios

Fuente: Elaboración Propia

Como se puede observar en la tabla 21 y figura 16 La aceptabilidad según los índices se aprecia el 49.70% de la muestra considera estar de acuerdo respecto las sugerencias y reclamos por parte del usuario, el 40.61% está totalmente de acuerdo, el 7.27% está medianamente de acuerdo, el 1.21% mencionaron estar de acuerdo y totalmente en desacuerdo.

Tabla N° 22: Nivel de Desempeño Municipal

Xi	fi	Fi	hi	Hi %
Totalmente en Desacuerdo	18	18	5.5%	5.5%
En Desacuerdo	95	113	28.8%	34.2%
Medianamente de Acuerdo	78	191	23.6%	57.9%
De Acuerdo	105	296	31.8%	89.7%
Totalmente De Acuerdo	34	330	10.3%	100.0%
TOTAL	330		100%	

Fuente: Elaboración propia, según encuesta realizada

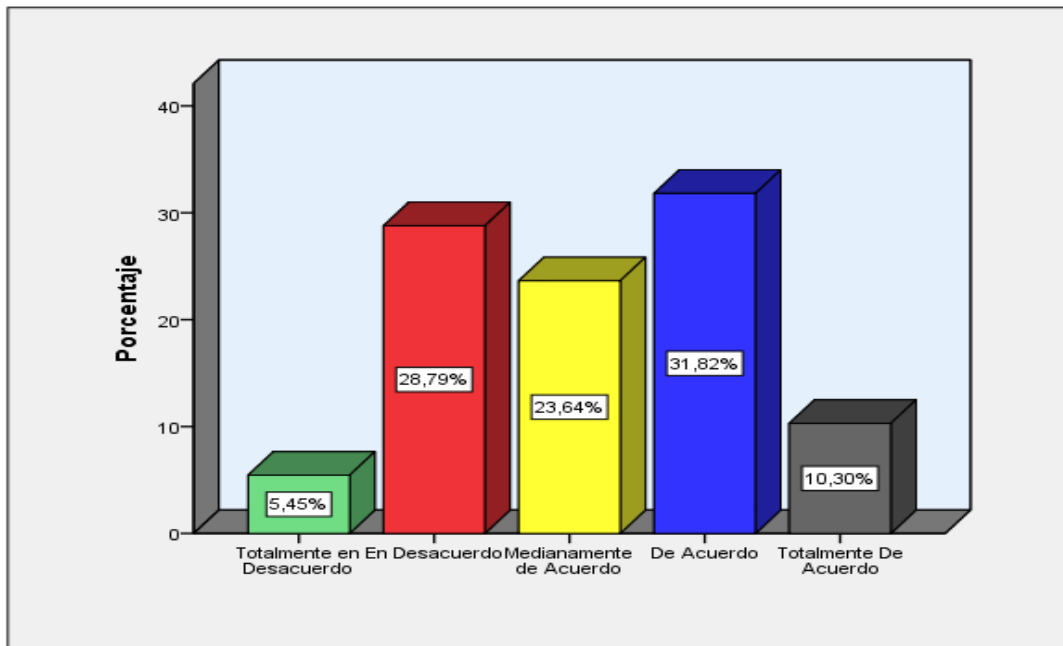


Figura N° 17: Nivel de desempeño municipal

Fuente: Elaboración Propia

Como se puede observar en la tabla 22 y figura 17 La aceptabilidad según los índices se aprecia que el 31.82% de la muestra considera estar de acuerdo con el nivel de desempeño del personal que labora en la Municipalidad, el 28.79% está en desacuerdo, el 23.64% está medianamente de acuerdo, el 10.30% indico estar totalmente de acuerdo, y el 5.45% mencionaron estar totalmente en desacuerdo.

Discusión: la dimensión de control de la variable gestión administrativa, el 34.85% de la muestra considera estar de acuerdo en que los trabajadores de la Municipalidad Provincial Chucuito Juli brindan un servicio de calidad al usuario, el 49.70% de la muestra considera estar de acuerdo respecto las sugerencias y reclamos por parte del usuario, el 31.82% de la muestra considera estar de acuerdo con el nivel de desempeño del personal que labora en la Municipalidad.

Desde la perspectiva nacional resulta interesante lo manifestado por Palacios Y y Córdova J (2018) en su investigación titulada la gestión administrativa y la calidad de servicio en el transporte público de vehículos menores motorizados (moto taxis) en la gerencia de desarrollo vial y transporte de la Municipalidad Provincial de Chiclayo, año 2018. Según la dimensión control, la gestión administrativa es mala con un 45%, un 20% la considera regular y un 15% la considera muy mala.



Así mismo también el aporte dado en la investigación realizada por Ocampos L y Valencia S (2017). Titulado gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario, en la red asistencial EsSalud-Tumbes, 2016. Del total de los encuestados, el 38.5% expresa encontrarse en desacuerdo en referencia al manejo de la función de control. El 30.8% y el 10.3% opinan estar en desacuerdo y totalmente en desacuerdo, respectivamente. Mientras que un 5.1% y 2.6% mencionan estar de acuerdo y bastante de acuerdo, respectivamente.

Variable dependiente: calidad de servicio al usuario

Dimensión 1: Capacidad de respuesta

Tabla N° 23: Eficiente procedimientos de atención a los reclamos

Xi	fi	Fi	hi	Hi %
Totalmente en Desacuerdo	22	22	6.7%	6.7%
En Desacuerdo	51	73	15.5%	22.1%
Medianamente de Acuerdo	84	157	25.5%	47.6%
De Acuerdo	142	299	43.0%	90.6%
Totalmente De Acuerdo	31	330	9.4%	100.0%
TOTAL	330		100%	

Fuente: Elaboración propia, según encuesta realizada

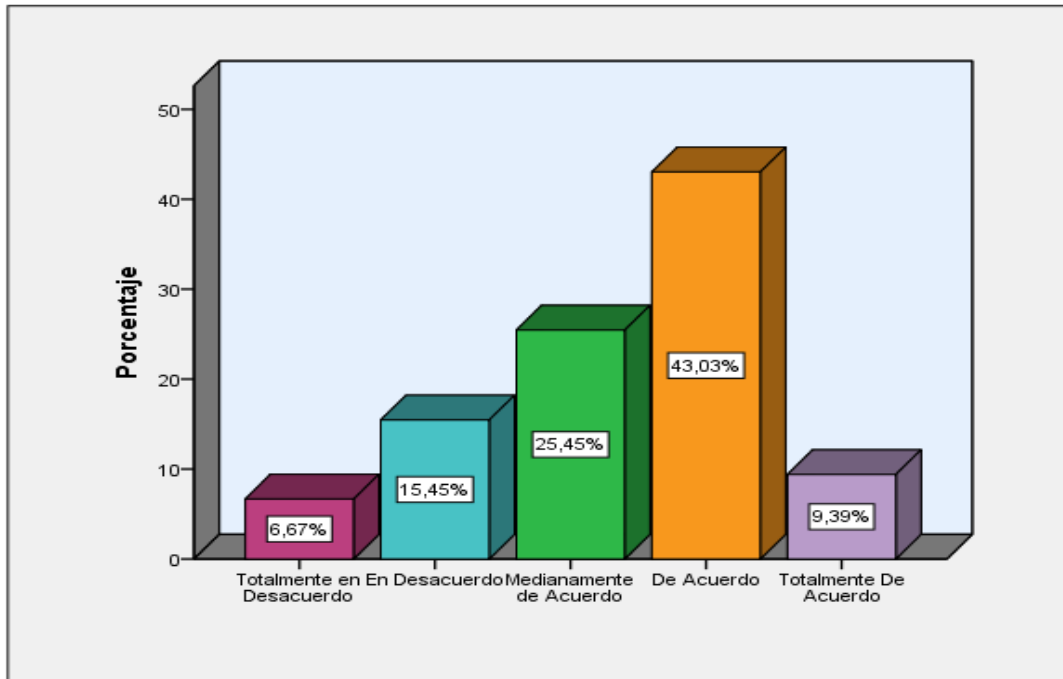


Figura N° 18: Eficiente procedimientos de atención a los reclamos

Fuente: Elaboración Propia

Según la tabla 23 y figura 18 Se aprecia el 43.03% de la muestra considera estar de acuerdo con la eficiencia de los procesos de atención a los reclamos de la Municipalidad, seguido el 25.45% está medianamente de acuerdo, de estos el 15.45% está en desacuerdo, un 9.39% indico estar totalmente de acuerdo, y el 6.67% mencionaron estar totalmente en desacuerdo

Tabla N° 24: El Tiempo de Espera para Realizar un Trámite o una Gestión

Xi	fi	Fi	hi	Hi %
Totalmente en Desacuerdo	27	27	8.2%	8.2%
En Desacuerdo	133	160	40.3%	48.5%
Medianamente de Acuerdo	36	196	10.9%	59.4%
De Acuerdo	117	313	35.5%	94.8%
Totalmente De Acuerdo	17	330	5.2%	100.0%
TOTAL	330		100%	

Fuente: Elaboración propia, según encuesta realizada

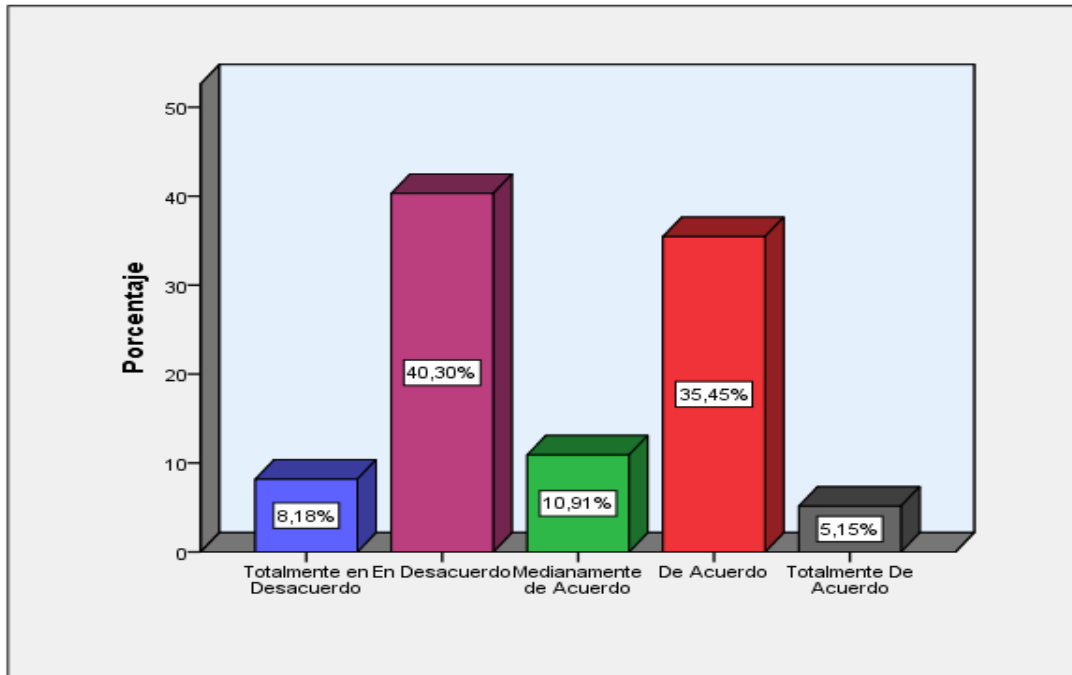


Figura N° 19: Tiempo de espera para realizar un trámite o una gestión

Fuente: Elaboración Propia

Según la tabla 24 y figura 19 Se aprecia que el 40.30% de la muestra considera estar en desacuerdo con respecto al tiempo que demora en atender a los usuarios, de ello el 35.45% está de acuerdo, de estos el 10.91% está medianamente de acuerdo, un 8.18% indico estar totalmente en desacuerdo, y el 5.15% mencionaron estar totalmente de acuerdo.

Tabla N° 25: Personal con conocimientos necesarios para gestionar tramite

Xi	fi	Fi	hi	Hi %
Totalmente en Desacuerdo	13	13	3.9%	3.9%
En Desacuerdo	79	92	23.9%	27.9%
Medianamente de Acuerdo	64	156	19.4%	47.3%
De Acuerdo	130	286	39.4%	86.7%
Totalmente De Acuerdo	44	330	13.3%	100.0%
TOTAL	330		100%	

Fuente: Elaboración propia, según encuesta realizada

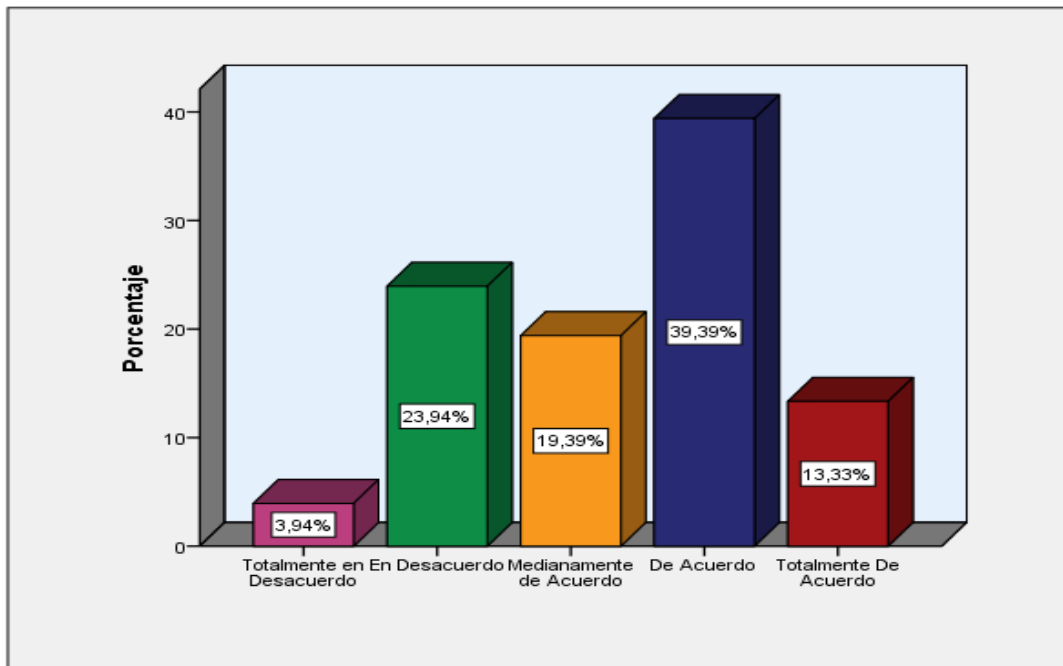


Figura N° 20: Personal con conocimientos necesarios para gestionar
Fuente: Elaboración Propia

De acuerdo a la tabla 25 y figura 20 Observamos que el 39.39% está de acuerdo en que el personal de la Municipalidad tiene los conocimientos necesarios para poder gestionar los tramites de los usuarios, seguido el 23.94% está en desacuerdo, de estos el 19.39% está medianamente de acuerdo, un 13.33% indico estar totalmente de acuerdo, y el 3.94% mencionaron estar totalmente en desacuerdo.

Discusión: por otro lado la dimensión de capacidad de respuesta de la variable calidad de servicio al usuario tenemos el siguiente detalle, según las tablas y figuras..... nos muestran que son de 43.03% estar de acuerdo, 40.30% en desacuerdo, y 39.39% de acuerdo en la calidad del servicio al usuario considerando como estar de acuerdo con la eficiencia de los procesos de atención a los reclamos, en desacuerdo con respecto al tiempo que demora en atender a los usuarios, estar de acuerdo en que el personal de la Municipalidad tiene los conocimientos necesarios para poder gestionar los tramites de los usuarios considerar a esta dimensión en desacuerdo por la demora del tiempo en la atención al usuario considerar el desarrollo de los documentos en el menor tiempo posible.

Desde la perspectiva nacional se determinó como elementos importantes de la calidad de servicio Ocampos L y Valencia S (2017) en su investigación titulada la gestión

administrativa y la calidad de servicio al usuario, en la red asistencial Essalud – Tumbes aplicado a los usuarios los datos del nivel de frecuencia obtenida respecto a la capacidad de respuesta. Allí se observa que los encuestados están en desacuerdo en cómo se brinda la capacidad de respuesta, es decir que esa característica no se desarrolla correctamente.

El 82.0 % de los encuestados no están de acuerdo en el tiempo y fundamento de la respuesta y sólo un mínimo 5.1% con respecto al total, opina estar de acuerdo en la forma de desarrollar el valor de confiabilidad.

En la investigación de Calero, J (2016) titulado gestión administrativa y calidad de servicio en la municipalidad provincial de Huaral en el año 2015. Se abordó en un periodo de cambios de tipo económico, social y político para mejorar la productividad de los trabajadores. En la dimensión de capacidad de respuesta, en relación a la capacitación del personal, la gran mayoría manifiesta estar capacitado para brindar un buen servicio al usuario, es decir un 62 %. Un 25 % considera que no y un 14 % a veces se les capacita para esta actividad muy importante en la organización.

Dimensión 2: Tangibles

Tabla N° 26: Eficiente uso de equipos tecnológicos que ayudan en el servicio

Xi	fi	Fi	hi	Hi %
Totalmente en Desacuerdo	14	14	4.2%	4.2%
En Desacuerdo	32	46	9.7%	13.9%
Medianamente de Acuerdo	95	141	28.8%	42.7%
De Acuerdo	119	260	36.1%	78.8%
Totalmente De Acuerdo	70	330	21.2%	100.0%
TOTAL	330		100%	

Fuente: Elaboración propia, según encuesta realizada

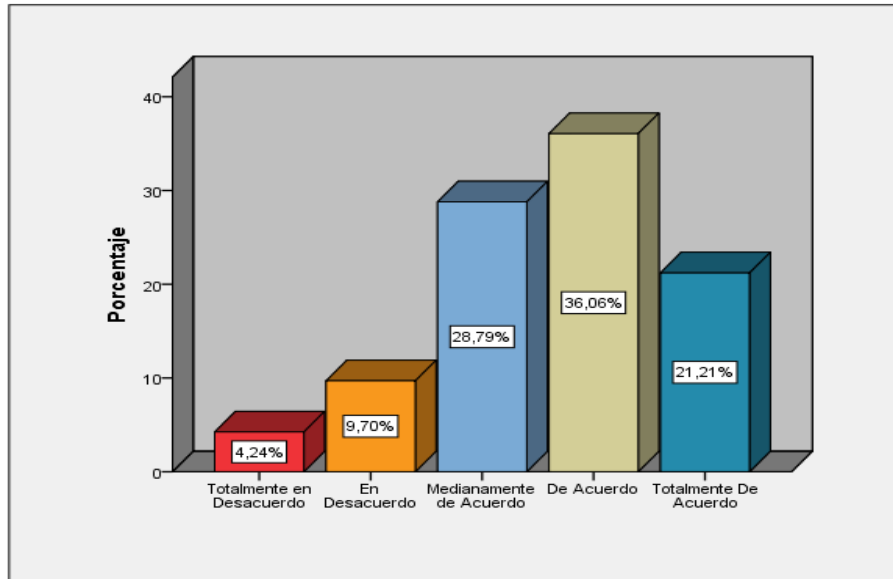


Figura N° 21: Eficiente uso de equipos tecnológicos

Fuente: Elaboración Propia

Según la tabla 26 y figura 21 observamos que el 36.06% de la muestra considera estar de acuerdo con los equipos tecnológicos con los que cuenta la Municipalidad Provincial Chucuito, seguido el 28.79% está medianamente de acuerdo, de estos el 21.21% está en totalmente de acuerdo, un 9.70% indico estar en desacuerdo, y el 4.24% mencionaron estar totalmente en desacuerdo.

Tabla N° 27: Acondicionamientos apropiados para la atención de los usuarios

Xi	fi	Fi	hi	Hi %
Totalmente en Desacuerdo	5	5	1.5%	1.5%
En Desacuerdo	65	70	19.7%	21.2%
Medianamente de Acuerdo	37	107	11.2%	32.4%
De Acuerdo	192	299	58.2%	90.6%
Totalmente De Acuerdo	31	330	9.4%	100.0%
TOTAL	330		100%	

Fuente: Elaboración propia, según encuesta realizada

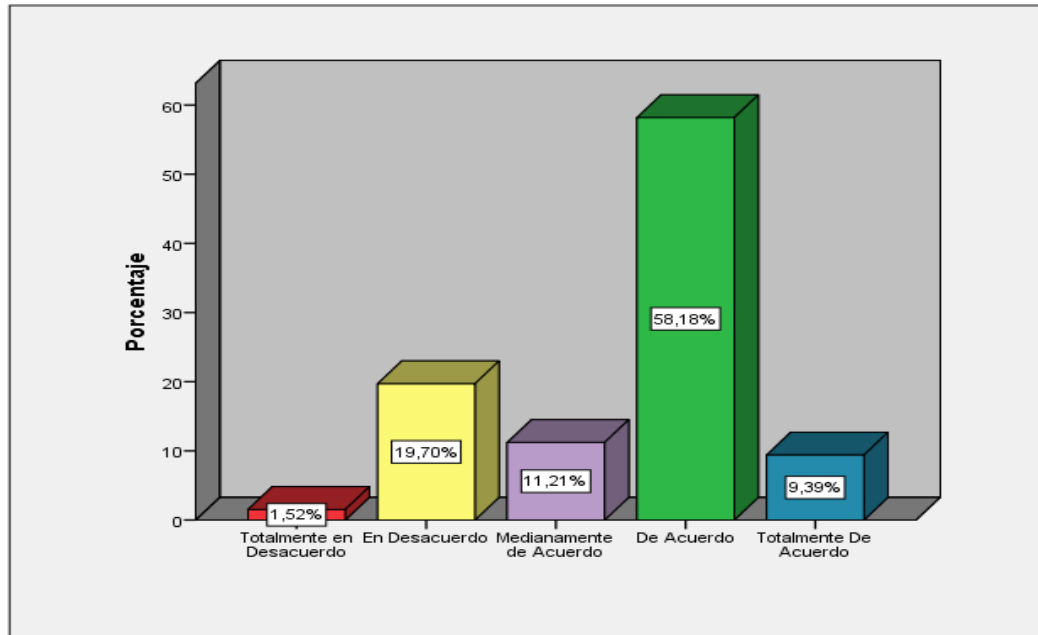


Figura N° 22: Acondicionamientos apropiados para la atención de los usuarios
Fuente: Elaboración Propia

Según la tabla 27 y figura 22 Se aprecia el 58.18% de la muestra considera estar de acuerdo con las instalaciones con las que cuenta la Municipalidad son apropiadas, para la atención de los usuarios, seguido el 19.70% está en desacuerdo, de estos el 11.21% está medianamente de acuerdo, un 9.39% indico estar totalmente de acuerdo, y el 1.52% mencionaron estar totalmente en desacuerdo

Tabla N° 28: Presentación del personal que labora

Xi	fi	Fi	hi	Hi %
Totalmente en Desacuerdo	11	11	3.3%	3.3%
En Desacuerdo	28	39	8.5%	11.8%
Medianamente de Acuerdo	20	59	6.1%	17.9%
De Acuerdo	169	228	51.2%	69.1%
Totalmente De Acuerdo	102	330	30.9%	100.0%
TOTAL	330		100%	

Fuente: Elaboración propia, según encuesta realizada

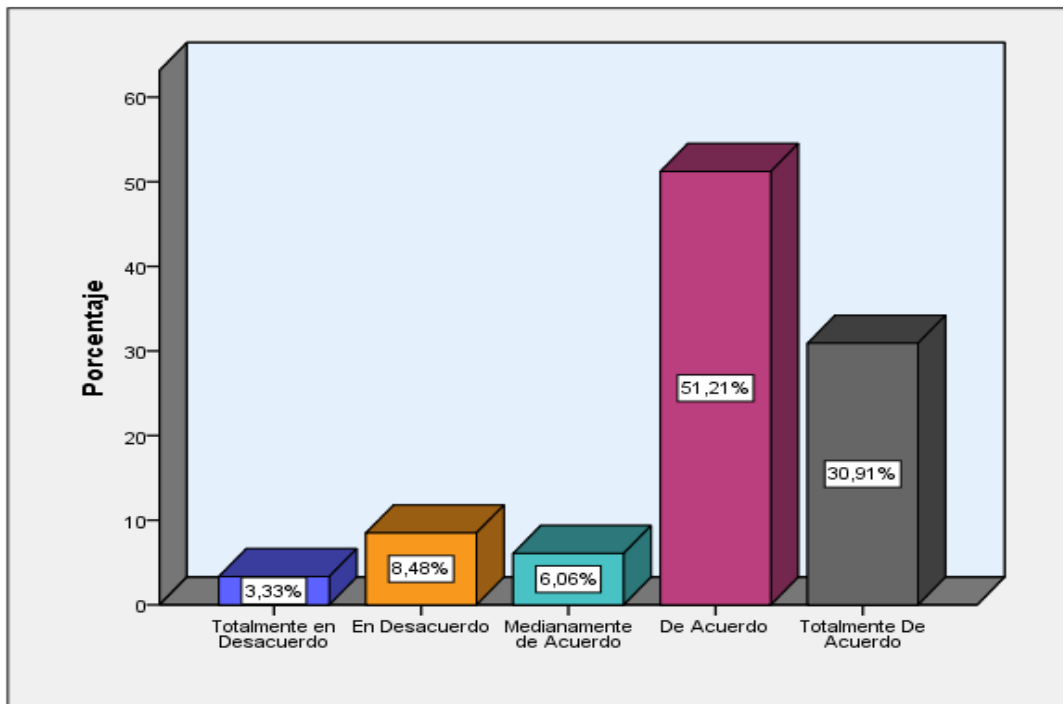


Figura N° 23: Presentación del personal que labora
Fuente: Elaboración Propia

Según la tabla 28 y figura 23 Se aprecia el 51.21% de la muestra considera estar de acuerdo con la importancia de la apariencia del personal que labora en la Municipalidad, seguido el 30.91% está totalmente de acuerdo, de estos el 8.46% está en desacuerdo, un 6.06% indico estar medianamente de acuerdo, y el 3.33% mencionaron estar totalmente en desacuerdo.

Discusión: En la dimensión Tangibles de la variable calidad de servicio al usuario muestra el siguiente detalle, según las tablas 21, 22, 23 y figuras 18,19,20 El 36.06% considera estar de acuerdo con los equipos tecnológicos, 58.18% de la muestra considera estar de acuerdo con las instalaciones con las que cuenta la Municipalidad son apropiadas, un 51.21% de la muestra considera estar de acuerdo con la importancia de la apariencia del personal que labora, considerar en acuerdo con los equipos, instalaciones y la apariencia del personal en esta dimensión.

Desde la perspectiva nacional se determinó como elementos importantes de la calidad de servicio de la dimensión de bienes tangibles Ocampos L y Valencia S (2017). En su investigación titulada la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario, en la red asistencial Essalud – Tumbes aplicado a los usuarios mostrando un 51.3% en el nivel

de ni de acuerdo ni en desacuerdo pero un 17.9% nos muestra que está en desacuerdo por falta de abastecimiento de equipos y materiales.

De la misma forma en la investigación de Calero, J (2016) titulado gestión administrativa y calidad de servicio en la municipalidad provincial de Huaral en el año 2015. Se abordó en un periodo de cambios de tipo económico, social y político para mejorar la productividad de los trabajadores. Considerando que las instalaciones deben ser las más adecuadas para brindar un mejor servicio al usuario, un 69% respondió que las instalaciones de la Municipalidad Provincial de Huaral, son las más adecuadas y un 31 %, manifiestan que no son las más adecuadas para brindar un buen servicio a los usuarios.

Dimensión 3: Confiabilidad

Tabla N° 29: Información apropiada por el personal

Xi	fi	Fi	hi	Hi %
Totalmente en Desacuerdo	13	13	3.9%	3.9%
En Desacuerdo	64	77	19.4%	23.3%
Medianamente de Acuerdo	59	136	17.9%	41.2%
De Acuerdo	175	311	53.0%	94.2%
Totalmente De Acuerdo	19	330	5.8%	100.0%
TOTAL	330		100%	

Fuente: Elaboración propia, según encuesta realizada

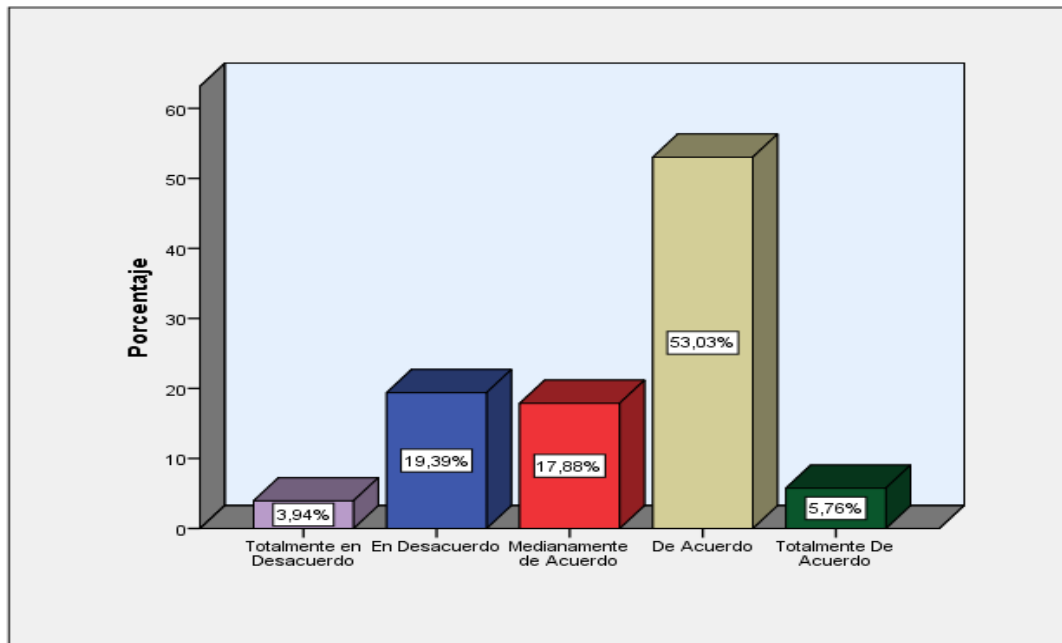


Figura N° 24: Información apropiada por el personal

Fuente: Elaboración Propia

Se observa en la tabla 39 y figura 24 Un 53.03% de la muestra considera estar de acuerdo con la información que brinda el personal que labora en la Municipalidad es precisa, seguido el 19.39% está en desacuerdo, un 17.88% está medianamente de acuerdo, un 5.76% indico estar totalmente de acuerdo, y el 3.94% mencionaron estar totalmente en desacuerdo.

Tabla N° 30: Confianza para la atención de reclamos, atención de solicitud

Xi	fi	Fi	hi	Hi %
Totalmente en Desacuerdo	22	22	6.7%	6.7%
En Desacuerdo	47	69	14.2%	20.9%
Medianamente de Acuerdo	83	152	25.2%	46.1%
De Acuerdo	133	285	40.3%	86.4%
Totalmente De Acuerdo	45	330	13.6%	100.0%
TOTAL	330		100%	

Fuente: Elaboración propia, según encuesta realizada

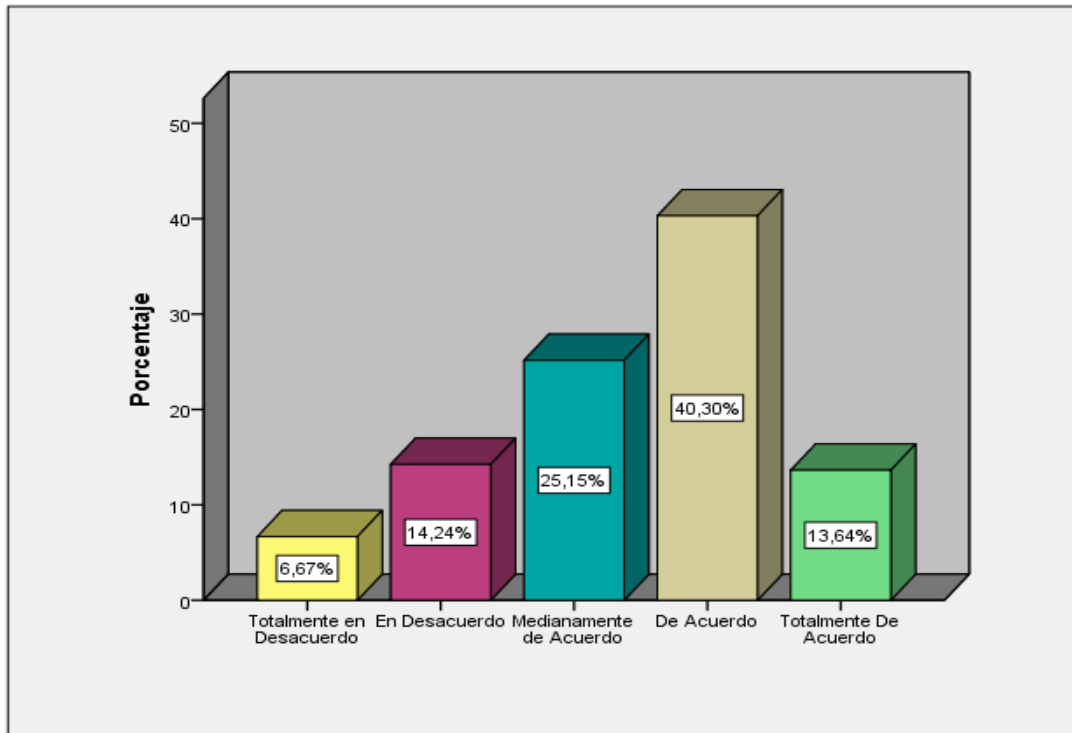


Figura N° 25: Confianza para la atención de reclamos, atención de solicitud
Fuente: Elaboración Propia

Según la tabla 30 y figura 25 Se aprecia el 40.30% de la muestra considera estar de acuerdo en afirmar que el personal que labora brinda confianza, seguido el 25.15% está medianamente de acuerdo, de estos el 14.24% está en desacuerdo, un 13.64% indico estar totalmente de acuerdo, y un 6.67% mencionaron estar totalmente en desacuerdo.

Tabla N° 31: Servicio puntual de acuerdo a las necesidades

Xi	fi	Fi	hi	Hi %
Totalmente en Desacuerdo	16	16	4.8%	4.8%
En Desacuerdo	67	83	20.3%	25.2%
Medianamente de Acuerdo	85	168	25.8%	50.9%
De Acuerdo	139	307	42.1%	93.0%
Totalmente De Acuerdo	23	330	7.0%	100.0%
TOTAL	330		100%	

Fuente: Elaboración propia, según encuesta realizada

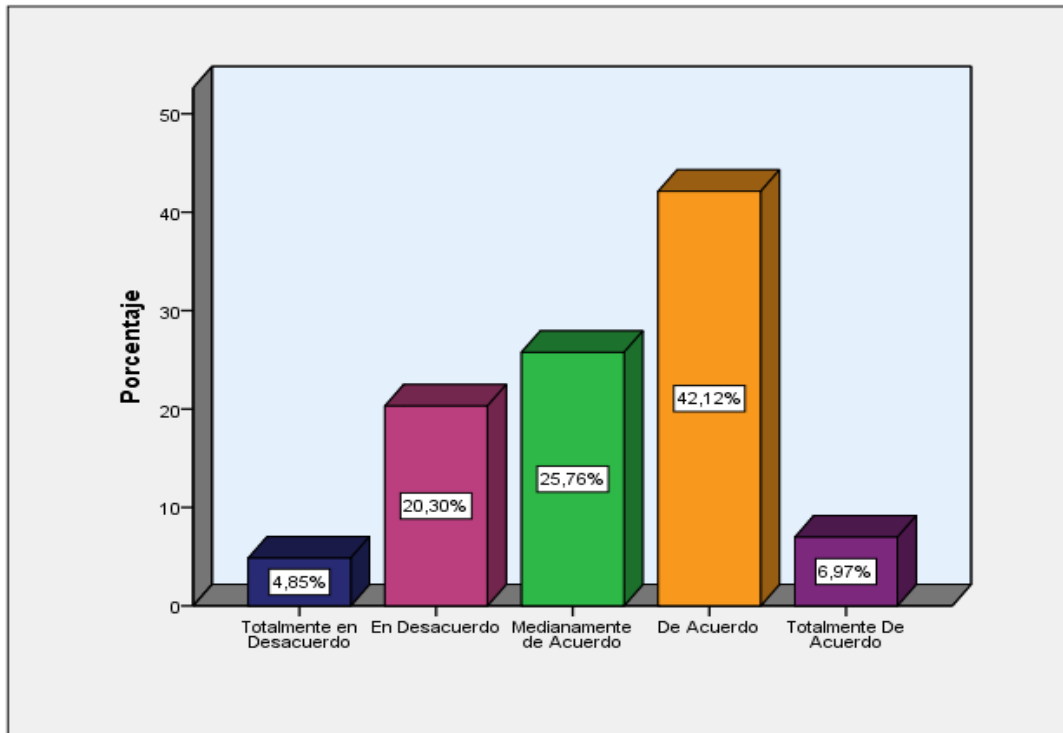


Figura N° 26: Servicio puntual de acuerdo a las necesidades

Fuente: Elaboración Propia

Según la tabla 31 y figura 26 Se puede apreciar el 42.12% de la muestra considera estar de acuerdo con que se ofrece un servicio puntual en la Municipalidad Provincial Chucuito Juli, seguido el 25.76% está medianamente de acuerdo, de estos el 20.30% está en desacuerdo, un 6.97% indicó estar totalmente de acuerdo, y el 4.85% mencionaron estar totalmente en desacuerdo.

Discusión: En la dimensión confiabilidad de la variable calidad de servicio al usuario muestra el siguiente detalle, según las tablas 24,25,26 y figuras 21,22,23 El 53.03% de la muestra considera estar de acuerdo con la información que brinda el personal que labora en la Municipalidad es precisa, el 40.30% de la muestra considera estar de acuerdo en afirmar que el personal que labora brinda confianza y un 42.12% de la muestra considera estar de acuerdo con que se ofrece un servicio puntual en la Municipalidad Provincial Chucuito Juli, mencionar que la información, confianza y servicio puntual están de acuerdo.

Desde la perspectiva nacional se determinó en la calidad de servicio de la dimensión confiabilidad Ocampos L y Valencia S (2017) En su investigación titulada la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario, en la red asistencial Essalud – Tumbes

aplicado a los usuarios el 64.1% de los encuestados opinan estar en desacuerdo o totalmente en desacuerdo con la característica de confiabilidad en cuanto a la calidad del servicio brindado en la Red Asistencial ESSALUD Tumbes.

Esta información presentada indica que la mayoría de los encuestados no están de acuerdo en que se brinde a los usuarios de la Red confiabilidad en el servicio.

En la investigación de Merino A y Saenz E (2016) titulado la influencia de la gestión administrativa en la satisfacción del usuario de la municipalidad de comas, 2016, un 50.8% están de acuerdo con la información que se le brinda, es decir es la apropiada para que puedan realizar sus trámites o gestiones en la institución, un 39.8% están de acuerdo con la confianza que transmiten los trabajadores de la Municipalidad de Comas a la hora de realizar sus trámites o atención de sus reclamos, un 41.7% están de acuerdo con la efectividad del servicio, es decir consideran que brindan un servicio puntual que les permite a los usuarios poder realizar de forma eficiente sus gestiones en la Municipalidad de Comas.

Dimensión 4: Empatía

Tabla N° 32: La amabilidad con la que se brinda el servicio

Xi	fi	Fi	hi	Hi %
Totalmente en Desacuerdo	5	5	1.5%	1.5%
En Desacuerdo	11	16	3.3%	4.8%
Medianamente de Acuerdo	18	34	5.5%	10.3%
De Acuerdo	182	216	55.2%	65.5%
Totalmente De Acuerdo	114	330	34.5%	100.0%
TOTAL	330		100%	

Fuente: Elaboración propia, según encuesta realizada

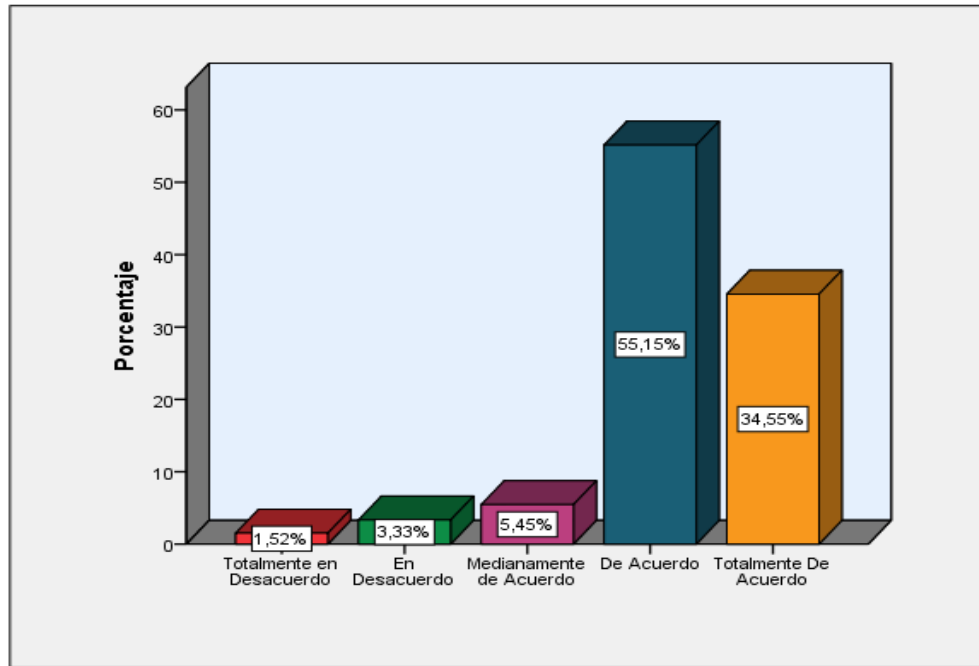


Figura N° 27: La amabilidad con la que se brinda el servicio

Fuente: Elaboración Propia

Según la tabla 32 y figura 27 Se aprecia el 55.15% de la muestra considera estar de acuerdo con la amabilidad con que brinda el servicio en la Municipalidad, seguido el 34.55% está totalmente de acuerdo, de estos el 5.45% está medianamente de acuerdo, un 3.33% indico estar en desacuerdo, y el 1.52% mencionaron estar totalmente en desacuerdo.

Tabla N° 33: Comprensión de necesidades del usuario

Xi	fi	Fi	hi	Hi %
Totalmente en Desacuerdo	9	9	2.7%	2.7%
En Desacuerdo	59	68	17.9%	20.6%
Medianamente de Acuerdo	79	147	23.9%	44.5%
De Acuerdo	142	289	43.0%	87.6%
Totalmente De Acuerdo	41	330	12.4%	100.0%
TOTAL	330		100%	

Fuente: Elaboración propia, según encuesta realizada

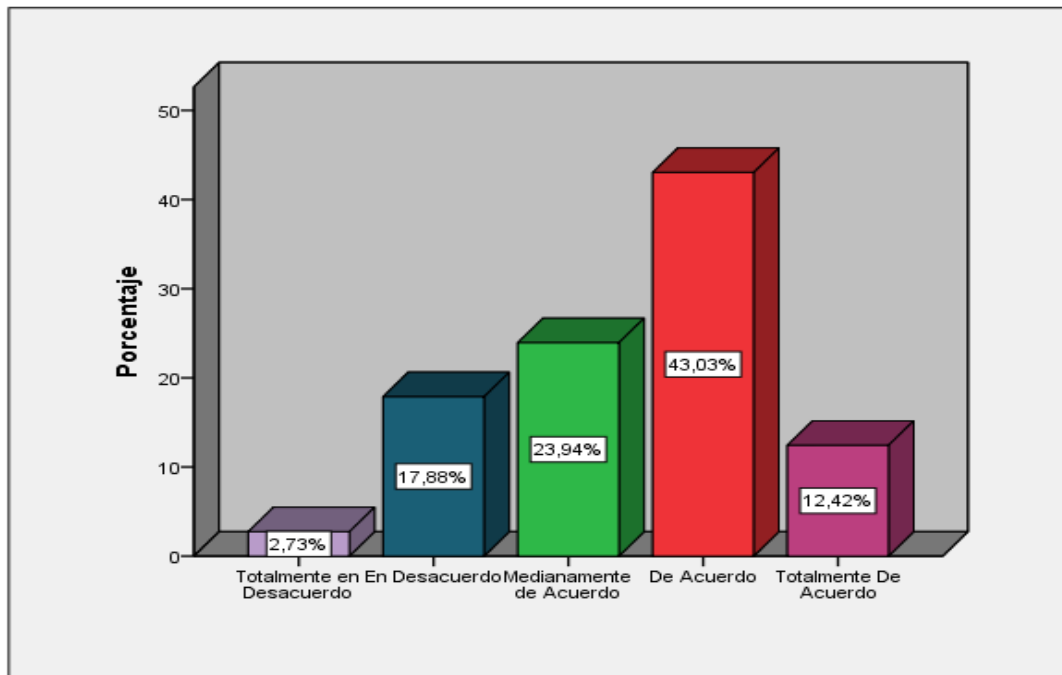


Figura N° 28: Comprensión de necesidades del usuario

Fuente: Elaboración Propia

Según la tabla 33 y figura 28 Se aprecia el 43.03% de la muestra considera estar de acuerdo con la importancia con la habilidad de comprensión de las necesidades por los trabajadores, seguido el 23.94% está medianamente de acuerdo, de estos el 17.88% está en desacuerdo, un 12.42% indico estar totalmente de acuerdo, y el 2.73% mencionaron estar totalmente en desacuerdo.

Tabla N° 34: Servicio de atención personalizada

Xi	fi	Fi	hi	Hi %
Totalmente en Desacuerdo	9	9	2.7%	2.7%
En Desacuerdo	44	53	13.3%	16.1%
Medianamente de Acuerdo	105	158	31.8%	47.9%
De Acuerdo	124	282	37.6%	85.5%
Totalmente De Acuerdo	48	330	14.5%	100.0%
TOTAL	330		100%	

Fuente: Elaboración propia, según encuesta realizada

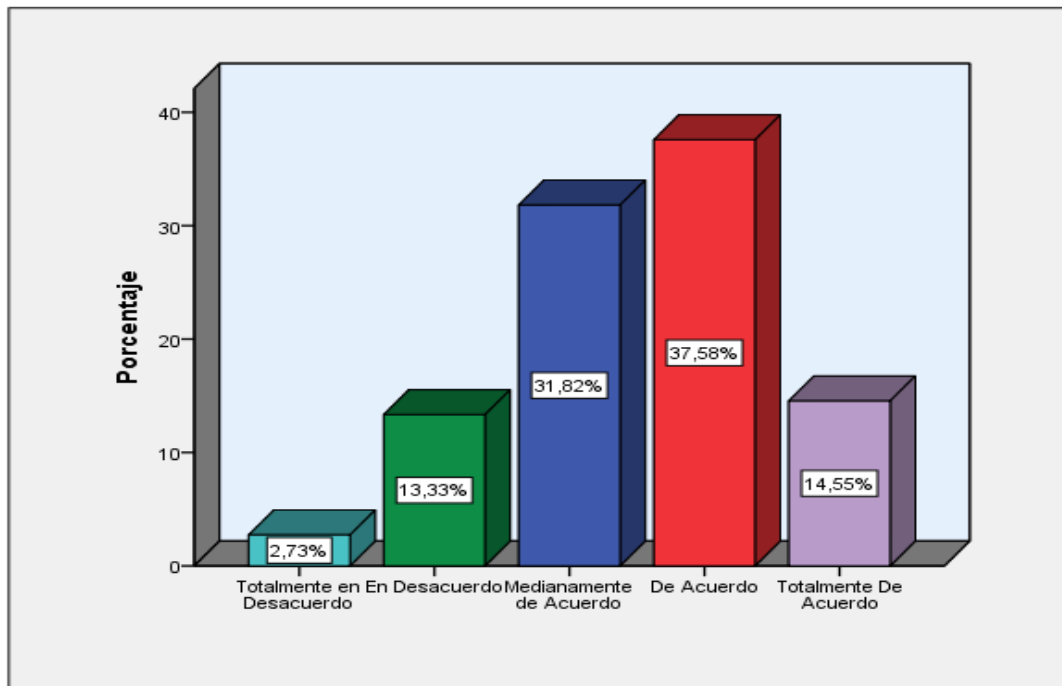


Figura N° 29: Servicio de atención personalizada

Fuente: Elaboración Propia

Según la tabla 34 y figura 29 Se aprecia el 37.58% de la muestra considera estar de acuerdo que en la Municipalidad Provincial Chucuito Juli se brinda un servicio de forma personalizada, seguido el 31.82% está medianamente de acuerdo, de estos el 14.55% está totalmente de acuerdo, un 13.33% indico estar en desacuerdo, y el 2.73% mencionaron estar totalmente en desacuerdo.

Discusión: En la dimensión empatía de la variable calidad de servicio al usuario muestra el siguiente detalle, según las tablas 27, 28, 29 y figuras 24,25,26 El el 55.15% de la muestra considera estar de acuerdo con la amabilidad con que brinda el servicio en la Municipalidad, el 43.03% de la muestra considera estar de acuerdo con la importancia con la habilidad de comprensión de las necesidades por los trabajadores, aprecia el 37.58% de la muestra considera estar de acuerdo que en la Municipalidad Provincial Chucuito Juli se brinda un servicio de forma personalizada.

Desde la perspectiva nacional se determinó en la calidad de servicio de la dimensión empatía Ocampos L y Valencia S (2017). En su investigación titulada la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario, en la red asistencial Essalud – Tumbes aplicado a los usuarios se observa que el 53.9% de los encuestados opinan estar en desacuerdo o totalmente en desacuerdo con la característica de empatía de la variable

calidad del servicio brindado en la Red Asistencial Tumbes. Esto quiere decir que desde la perspectiva de los encuestados no se brinda empatía a los usuarios externos.

En la investigación de Merino A y Saenz E (2016) Titulado la influencia de la gestión administrativa en la satisfacción del usuario de la municipalidad de comas, 2016, un 52.6% están de acuerdo en considerar que la amabilidad con la que brinda el servicio en la institución es un factor importante para la atención de los usuarios, el 42.7% consideran que los trabajadores que laboran en dicha institución, comprenden las necesidades de los usuarios, lo cual les permite brindar un servicio eficiente, un 37.5% están de acuerdo con la forma personalizada de atención que brindan los trabajadores de la institución, es decir atienden a los usuarios de forma eficiente según sus necesidades de los usuarios de la Municipalidad de Comas.

Tabla N° 35: Escala de valores del coeficiente de correlación

Valor	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0.9 a -0.99	Correlación negativa muy alta
-0.7 a -0.89	Correlación negativa alta
-0.4 a -0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 a -0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Fuente: Metodología de la investigación 5ta edición

Prueba de Hipótesis General

Formulamos Las Hipótesis Estadísticas

H1: La Gestión Administrativa se relaciona significativamente con la calidad del servicio al usuario de la Municipalidad Provincial Chucuito Juli, año 2018.

H0: La Gestión Administrativa no se relaciona significativamente con la calidad del servicio al usuario de la Municipalidad Provincial Chucuito Juli, año 2018.

Tabla N° 36: Coeficiente y correlación de gestión administrativa, calidad de servicio.

		Correlaciones		
			GESTION ADMINISTRATIVA	CALIDAD DE SERVICIOS
Rho de Spearman	GESTION ADMINISTRATIVA	Coefficiente de correlación	1,000	,939**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	330	330
	CALIDAD DE SERVICIOS	Coefficiente de correlación	,939**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	330	330

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación: como en la tabla 36 el coeficiente de correlación Rho de Spearman es 0.939 y de acuerdo al baremo de estimación de Spearman, existe una correlación positiva muy alta. Además el nivel de significancia es menor que 0.05, esto indica que si existe relación entre las variables, luego podemos concluir que la gestión administrativa influye significativamente en la calidad del servicio al usuario en la Municipalidad Provincial Chucuito Juli, año 2018.

Prueba de Hipótesis Específicas Formulamos Las Hipótesis Estadísticas

Tabla N° 37: Coeficiente de correlación de planificación, calidad de servicio

		Correlaciones		
			PLANIFICACION	CALIDAD DE SERVICIOS
Rho de Spearman	PLANIFICACION	Coefficiente de correlación	1,000	,921**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	330	330
	CALIDAD DE SERVICIOS	Coefficiente de correlación	,921**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	330	330

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Elaboración Propia

En la tabla 37 el coeficiente de correlación de Rho de Spearman es de 0.921 y de acuerdo al baremo de estimación, Spearman, existe una correlación muy alta entre las variables, además el nivel de significancia, es menor a 0.05 por lo que nos indica que si existe relación entre las variables, podemos colegir que la dimensión planificación de la variable gestión administrativa influye significativamente en la calidad del servicio al usuario.

Tabla N° 38: Coeficiente de correlación de organización, calidad de servicio

		Correlaciones		
			ORGANIZACION	CALIDAD DE SERVICIOS
Rho de Spearman	ORGANIZACION	Coefficiente de correlación	1,000	,939**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	330	330
	CALIDAD DE SERVICIOS	Coefficiente de correlación	,939**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	330	330

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Elaboración Propia

En la tabla 38 el coeficiente de correlación de Rho de Spearman es de 0.939 y de acuerdo al baremo de estimación, Spearman existe una correlación muy alta entre las variables, además el nivel de significancia, es menor a 0.05 por lo que nos indica que si existe

relación entre las variables, podemos colegir que la dimensión organización de la variable gestión administrativa influye significativamente en la calidad del servicio al usuario en la Municipalidad Provincial Chucuito Juli, año 2018.

Tabla N° 39: Coeficiente de correlación de dirección, calidad de servicio

		Correlaciones		
			DIRECCION	CALIDAD DE SERVICIOS
Rho de Spearman	DIRECCION	Coefficiente de correlación	1,000	,894**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	330	330
	CALIDAD DE SERVICIOS	Coefficiente de correlación	,894**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	330	330

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Elaboración Propia

En la tabla 39 el coeficiente de correlación de Rho de Spearman es de 0.894 y de acuerdo al baremo de estimación, Spearman de la relación que existe una correlación alta entre las variables, además el nivel de significancia, es menor a 0.05 por lo que nos indica que si existe relación entre las variables, podemos colegir que la dimensión dirección de la variable gestión administrativa influye significativamente en la calidad del servicio al usuario en la Municipalidad Provincial Chucuito Juli, año 2018.

Tabla N° 40: Coeficiente de correlación de control, calidad de servicio

		Correlaciones		
			CONTROL	CALIDAD DE SERVICIOS
Rho de Spearman	CONTROL	Coefficiente de correlación	1,000	,899**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	330	330
	CALIDAD DE SERVICIOS	Coefficiente de correlación	,899**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	330	330

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Elaboración Propia



En la tabla 40 el coeficiente de correlación de Rho de Spearman es de 0.899 y de acuerdo al baremo de estimación, Spearman de la relación que existe una correlación alta entre las variables, además el nivel de significancia, es menor a 0.05 por lo que nos indica que si existe relación entre las variables, podemos colegir que la dimensión control de la variable gestión administrativa influye significativamente en la calidad del servicio al usuario en la Municipalidad Provincial Chucuito Juli, año 2018.



V. CONCLUSIONES

Los resultados obtenidos de la investigación, realizada acerca de la gestión administrativa determinan que las dimensiones contribuyen en la influencia de calidad del servicio al usuario, en la Municipalidad Provincial Chucuito Juli. Fue lo siguiente:

PRIMERO: la gestión administrativa y calidad de servicio se complementan y hace que este estudio sea un aporte importante a la gestión de esta institución, mientras que la dimensión de capacidad de respuesta en la calidad de servicio insatisface a los usuarios por el tiempo que demora en atender, mientras en la dimensión de empatía la habilidad de comprensión de las necesidades no incide en la percepción de los usuarios en relación a la calidad del servicio. Además, consideran que la gestión administrativa y la calidad de servicio que se brinda a los usuarios es bueno y están de acuerdo.

SEGUNDO: El coeficiente de correlación de Rho de Spearman para planificación, organización, dirección y control es de 0.921, 0.939, 0.894, 0.889, respectivamente, y de acuerdo al baremo de estimación, Spearman, existe una correlación muy alta entre las variables, además el nivel de significancia, es menor a 0.05 por lo que nos indica que, si existe relación entre las variables, podemos elegir que las cuatro dimensiones de la variable gestión administrativa influyen significativamente en la calidad del servicio al usuario en la Municipalidad Provincial Chucuito Juli, año 2018.

No obstante, esto no obvia el hecho de que existen algunas dimensiones de la gestión administrativa entre los usuarios que se debe mejorar, a fin de mejorar que en un futuro esto no afecte en la calidad del servicio que se brinda.

TERCERO: En cuanto a las características de la encuesta realizadas los ciudadanos que participaron según género se distribuyeron de forma equitativa de sexo masculino con 51% y 49% femenino, las personas tuvieron una mayor participación fue de 36 a 45 años de edad y de 46 a más años, ambos con un porcentaje de participación del 26%, en la variable nivel de estudio con



mayor participación fue el de sin instrucción con un 23%, mientras en la variable frecuencia de visita fue a veces con un 34% de participación.

QUINTO: Del total de las preguntas realizadas del cuestionario, la pregunta P7 tuvo mayor aceptabilidad (¿Considera usted que el personal de la Municipalidad debe ser capacitado frecuentemente de acuerdo a las innovaciones de dicha institución?) con un promedio de 4.39, y la pregunta que tuvo rechazo fue la pregunta P14 (¿Considera usted que el tiempo de espera para realizar un trámite o una gestión es el apropiado?) con promedio no considerable de 2,89.

SEXTO: De acuerdo a la correlación de Rho de Spearman es de 0.939 y de acuerdo al baremo de estimación, Spearman, existe una correlación muy alta entre las variables, además el nivel de significancia, es menor a 0.05 por lo que nos indica que si existe relación entre las variables, podemos elegir que la dimensión planificación, organización, dirección, control de la variable gestión administrativa influye significativamente en la calidad del servicio al usuario en la Municipalidad Provincial Chucuito Juli, año 2018.



VI. RECOMENDACIONES

PRIMERO: Se recomienda al personal involucrado en gestión administrativa, estructurar estrategias, mecanismos y herramientas de valoración de sus competencias frente a la calidad de los servicios brindados a los usuarios.

SEGUNDO: Tomar en cuenta los resultados obtenidos por la investigación, donde se determina que la dependencia municipal está llevando un correcto proceso administrativo, pero necesita aspectos de mejor en calidad de servicio a los usuarios.

TERCERO: para los ciudadanos que participaran se recomienda hacer un muestreo por conglomerados o grupos con una equidad de sexo masculino y femenino, según edad.

QUINTO: Considerar que el personal de la Municipalidad debe ser capacitado frecuentemente de acuerdo a las innovaciones de dicha institución

SEXTO: considerar las dimensiones planificación, organización, dirección, control de la variable gestión administrativa para lograr la calidad un significativo servicio al usuario en la Municipalidad Provincial Chucuito Juli.



VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

TESIS:

- Mejía, J. (2017). *Las ciencias de la Administración y el análisis multivariante* (Primera Ed). México.
- Reyes, S. (2014). *Calidad de servicio para aumentar la satisfacción del cliente de la asociación share, sede Huehuetenago*. Universidad Rafael Landívar.
- Domínguez, L. (2017). *Gestión administrativa y satisfacción de los usuarios en el organismo de evaluación y fiscalización ambiental, Lima - 2016*. Universidad Cesar Vallejo.
- Jimenez, F. (2017). *Satisfacción del usuario sobre la gestión de la municipalidad provincial de Puno - 2016*. Universidad Nacional del Altiplano.
- Merino, A. (2016). *La influencia de la gestión administrativa en la satisfacción del usuario de la municipalidad de comas, 2016*. Universidad Inca Garcilaso de la Vega.
- Córdova, P. (2018). *La gestión administrativa y la calidad de servicio en el transporte público de vehículos motorizados (moto taxis) en la gerencia de desarrollo vial y transporte de la municipalidad provincial de Chiclayo, año 2018*. Universidad Señor de Sipán.
- Barrantes, G. (2011). *Grado de satisfacción del cliente frente a los servicios que brinda a la quinta restaurant y complejo deportivo el Bosque E.I.R.L de la ciudad de Juliaca - 2011*. Universidad Nacional del Altiplano.
- Ocampos, V.-. (2017). *Gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario, en la red asistencial Essalud - tumbes, 2016*. Universidad Nacional de Tumbes.
- Peña, M. (2018). *Gestión administrativa y calidad del servicio del usuario en la municipalidad distrital de San Marcos, Huari. Ancash*. Universidad cesar vallejo.



Barrera, P. (2015). *Calidad de servicio que brinda la municipalidad distrital Torata a los usuarios en el distrito de Torata – 2015*. Universidad Cesar Vallejo.

Conde, R. (2016). *Calidad de servicio de trámite administrativo Municipal y su influencia en la satisfacción del ciudadano*. Universidad Cesar Vallejo.

Calero, J. (2016). *Gestión administrativa y calidad de los servicios en la municipalidad provincial de Huaral en el año 2015*. Universidad Católica los Ángeles Chimbote.

LIBROS:

Toledo-Castellanos, M. (2010). *Metodología de la investigación*. (J. Mares, Ed.) (Quinta Edición). México: Quinta Edición. Retrieved from www.FreeLibros.com

Closas, A. H., Arriola, E. A., Kuc, C. I., & Amarilla, M. R. (2013). Análisis multivalente, conceptos y aplicaciones en Psicología Educativa y Psicometría, *I*(Otoño), 65–92.

Mitacc-Meza, M. (2011). *Tópicos de estadística descriptiva y probabilidad* (segunda ed, Vol. 2). Peru.

Andrés, C., Manuel-M, R., & Humberto-M, T. (2003). *Análisis multivariado Un manual para investigadores*. (38 / 28010 Madrid Almagro, Ed.) (Editorial). 2003: impreso en roja, S.A.

Dorado-Betancourt, H. (2012). *Análisis multivariado para la caracterización de factores edafo climáticos y agrupamiento de sitios con presencia de plátano*. Universidad del Valle facultad de ingeniería escuela de estadística.

Hernandez-Sampieri, R., & Mendoza-Torres, C. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (primera ed). Mexico.

Balzarini, M., Bruno, C., Córdoba, M., & Teich, I. (2015). *Herramientas en el Análisis Estadístico Multivariado* (primera ed). Córdoba Argentina.

Elias-pardo, C. (2020). *Estadística descriptiva multivariada*. (angélica maría Olaya-murillo, Ed.) (primera ed). colombia.

Díaz-Monroy, L. G. (2007). *Estadística multivariada: inferencia y métodos* (segunda ed). Colombia: estadística multivariada: inferencia y métodos.

Bencardino-Martínez, C. (2012). *Estadística y muestreo* (ciencias e). Bogotá: biblioteca nacional de Colombia.

Peña, D. (2002). *Análisis de datos multivalentes* (Madrid).



ANEXOS



Encuestador..... Lugar..... Fecha. / /

*Buenos días / tardes, la encuesta tiene por finalidad medir cual es el nivel de **influencia de la gestión administrativa en la calidad del servicio a los usuarios de la Municipalidad Provincial Chucuito Juli, 2018.** Sus respuestas serán tratadas de forma confidencial y no serán orientadas para ningún otro propósito.*

Instrucciones: Lea detenidamente cada pregunta, luego marque con un aspa **(x)**, las afirmaciones enunciadas. Sírvase responder con total sinceridad, de antemano se le agradece por su cooperación.

CUESTIONARIO 1

I. DATOS GENERALES:

1.1 Género:

a. Femenino () b. Masculino ()

1.2 Edad:

- a) Menos de 25 años ()
- b) de 26 a 35 años ()
- c) de 36 a 45 años ()
- d) de 46 a más años ()

1.3 Usted qué nivel de estudio ha alcanzado:

- a) Sin instrucción ()
- b) Primaria ()
- c) Secundaria ()
- d) Instituto tecnológico ()
- e) Universidad ()

1.4 ¿Con qué frecuencia visita a la Municipalidad Provincial Chucuito Juli?

- a) A veces ()
- b) Seguido ()
- c) Siempre ()



Escoge una de las 5 alternativas por cada pregunta:

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

GESTIÓN ADMINISTRATIVA

ÍTEMS	1	2	3	4	5
Planificación:					
¿Considera como burocrática la toma de decisiones?					
Organización:					
¿Los recursos materiales son lo apropiados para la atención de los usuarios de la Municipalidad?					
¿Para una buena gestión municipal es necesario un riguroso proceso de selección de personal?					
Dirección:					
¿Considera usted que el personal de la Municipalidad debe ser capacitado frecuentemente de acuerdo a las innovaciones de dicha institución?					
¿Considera como oportuna la implementación de incentivos para el personal que labora en la Municipalidad Provincial Chucuito Juli?					
Control:					
¿Considera usted que los trabajadores de la Municipalidad Provincial Chucuito Juli brindan un servicio de calidad al usuario?					
¿Considera fundamental considerar las sugerencias o reclamos de los usuarios?					
¿Considera que el nivel de desempeño de la Municipalidad es el más óptimo?					



CALIDAD DE SERVICIO

¿Según su motivo de su visita a la Municipalidad Provincial Chucuito Juli?
Marque con una Aspa (x) las respuestas que usted vea por conveniente; siguiendo la escala que se indica a continuación.

1	2	3	4	5
Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Medianamente de acuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo

ÍTEMS	1	2	3	4	5
Dimensión: Empatía					
¿Ud. cree que el personal le trata con respeto y consideración?					
¿Ud. cree que el personal muestra interés y voluntad para resolver problemas?					
Dimensión: Elementos Intangibles					
¿Ud. está de acuerdo con las instalaciones y/o ambientes con las que cuenta la Municipalidad Provincial Chucuito Juli?					
¿Ud. está de acuerdo con los equipos electrónicos (como las computadoras, impresoras, fotocopiadoras) que utiliza la Municipalidad Provincial Chucuito Juli?					
¿El personal que lo atiende está vestido correctamente?					
Dimensión: Competencia					
¿El personal tiene habilidades para el contacto con los usuarios?					
¿El personal tiene capacidad para resolver problemas?					
¿El personal muestra habilidades y preparación para responder preguntas e inquietudes?					
Dimensión: Comunicación					
¿El personal se comunica en un lenguaje que usted lo entiende?					
¿El personal de la Municipalidad Provincial Chucuito Juli se comunica en la lengua Aymara?					

Sugerencias:

.....
Gracias por su Colaboración



Cuadro de Operalización de variables

Operalización de Variables			
Variable	Dimensiones	Indicadores	Medición
Gestión Administrativa	Planificación	atención al contribuyente	Totalmente en desacuerdo(1) En desacuerdo (2) Ni de acuerdo ni en desacuerdo(3) De acuerdo(4) Totalmente de acuerdo(5)
		organización y funciones	
		Toma de decisiones	
	Organización	Recursos tecnológicos	
		Recursos materiales	
		Selección de personal	
	Dirección	Capacitación del personal	
		Grado de motivación	
		Trabajo en equipo	
	Control	Calidad de servicio	
		Retroalimentación	
		Nivel de desempeño	
Calidad De Servicio Al Usuario	Capacidad de Respuesta	Atención de reclamos	
		Tiempo de espera	
		Competencias	
	Tangibles	Equipos modernos	
		Condición de las instalaciones	
		Apariencia del personal	
	Confiabilidad	Información precisa	
		Índice de confianza	
		Efectividad del servicio	
	Empatía	Amabilidad	
		Comprensión de necesidades	
		Atención personalizada	