

UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA

Escuela Profesional de Administración de Empresas



**GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO EN
LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ANCO HUALLO,
CHINCHEROS – APURÍMAC, 2019**

Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en
Administración de Empresas

Presentado por:

GABY CLARINDA ZÁRATE HUARHUACHI

Andahuaylas, Perú

2019

UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA

Escuela Profesional de Administración de Empresas



**GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO EN
LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ANCO HUALLO,
CHINCHEROS – APURÍMAC, 2019**

GABY CLARINDA ZÁRATE HUARHUACHI

Asesor:

Mgtr. Julio César Machaca Mamani

Andahuaylas, Perú

2019



Universidad Nacional José María Arguedas

Identidad y Excelencia para el Trabajo Productivo y el Desarrollo

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



ACTA DE SUSTENTACIÓN

En el local de Auditorio de la Escuela Profesional de Administración de Empresas
de la Universidad Nacional José María Arguedas, en la ciudad de San Jerónimo, Cuzco, siendo las 9:00 horas del día 04 de
septiembre del año 2019, se reunieron el Dr. Clemente Manríquez Castillo,
Dr. Jozquín Melchor Rojas y Mg. Simón José Camo Flores
y el

integrantes del Jurado Evaluador del Informe Final de Tesis Titulado:
Gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Anab Huallo, Chimbora - Apurímac, 2019

cuyo autor es el Bachiller en Administración de Empresas Gaby Clarinda Zúrate Huarcuado, y su Asesor Julio César Martínez Mamani, con el propósito de proceder a la sustentación y defensa de dicha tesis.

Luego de la sustentación y defensa de la Tesis, el Jurado Evaluador ACORDÓ:
aprobar por UNANIMIDAD, al Bachiller en Administración de Empresas
Gaby Clarinda Zúrate Huarcuado, obteniendo la siguiente calificación y mención:

Nota en escala vigesimal		Mención
Números	Letras	
<u>14</u>	<u>C2buca</u>	<u>BUENO</u>

En señal de conformidad, se procede a la firma de la presente acta en dos (02) ejemplares.

Dr. Clemente Manríquez Castillo
Dr. Jozquín Melchor Rojas
Mg. Simón José Camo Flores

A mis padres: Roberto Zárate Huamán y Lili Huarhuachi Acebedo, quienes han sido guía y ejemplo de mí vida y gracias por darme la oportunidad de lograr estos objetivos.

A mis hermanos: Alexander, Mara y Nardi, por ser participe en las etapas de crecimiento de mi vida, gracias por compartir momentos alegres y tristes.

AGRADECIMIENTO

A Dios, por bendecirme día a día, por darme una familia maravillosa y brindarme salud.

A la Universidad Nacional José María Arguedas, por darme la oportunidad de estudiar y ser un profesional. Al Director de la Escuela Profesional de Administración de Empresas; a los docentes, quienes, con sus conocimientos, su experiencia, su paciencia y su motivación, me han impulsado a terminar mis estudios con éxito.

A los jurados evaluadores: Dr. Clemente Marín Castillo, Dr. Joaquín Machaca Rejas y Mgtr. Simón José Cama Flores, por su colaboración en la presente investigación, sugerencias y sus consejos, que ayudan a formarme como investigador.

A los expertos que validaron mi instrumento: Mgtr. John Peter Aguirre Landa, Mgtr. Esther Reyna Merino Ascue, Mag. Juan Cielo Ramírez Cajamarca y Mgtr. Edwin Mescco Cáceres, por sus correcciones y sugerencias.

Al personal de la Municipalidad Distrital de Anco Huallo, por su cooperación en desarrollo de la presente investigación.

A mi amigo y compañero Jeferson, por apoyo mutuo de lograr tan anhelado sueño.

PRESENTACIÓN

La investigación está plasmada de acuerdo al reglamento de grados y títulos de la Universidad Nacional José María Arguedas y el reglamento de elaboración y sustentación de tesis de la Escuela Profesional de Administración de Empresas, el presente investigación denominada: *Gestión administrativa y calidad de servicios en la Municipalidad Distrital de Anco Huallo, Chincheros – Apurímac, 2019*, se realizó con la finalidad de determinar la relación existente entre las dos variables gestión administrativa y calidad de servicio, señores miembros del jurado evaluador pongo a disposición el presente trabajo a fin de dar la revisión de idoneidad de su contenido.

Esta investigación tiene el propósito de mejorar el proceso administrativo, como viene a hacer la organización, planeación, dirección y control, determinando una calidad y prestación de servicio muy satisfecho al usuario. La gestión administrativa cumple el papel fundamental en entidades públicas y privadas, porque es el sostén de una organización para el cumplimiento de los objetivos y metas, obteniendo productividad y máxima utilización de los recursos. Por otro lado, la calidad en el servicio se enfoca en la satisfacción de sus clientes, tanto internos como externos, la atención profesional es una obligación en cualquier empresa u organización, ya que esto garantiza la permanencia y la satisfacción del servicio frente a las necesidades de la población.

La investigación se basó en las teorías establecidas por diferentes autores, que, desde años posteriores, hasta la actualidad, vienen realizando estudios a fin de buscar teorías que, aporta en esta investigación, fijando conocimiento teórico y científico para aquellas personas interesadas en leerla o estudiarla.

Finalmente, en esta investigación se hizo un análisis, en el cual se evidenció que no se está desarrollando una buena gestión administrativa y calidad de servicio, ya que esto incluye bastante en la satisfacción de los usuarios mediante los trabajadores que laboran en la Municipalidad Distrital de Anco Huallo. En muchas entidades públicas se observa que no tienen una buena y adecuada gestión administrativa, esto conlleva a la corrupción y desorden, no satisfaciendo las necesidades de la población. Por ende, las entidades deben capacitar constantemente al personal, para tener la capacidad de respuesta frente a los problemas o acontecimientos que se presenten día a día. Ambas variables se emplean en las diversas áreas de Municipalidad Distrital de Anco Huallo, considerando que son mecanismo necesario para el desarrollo y logro de objetivos de la institución.

La autora.

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
AGRADECIMIENTO	v
PRESENTACIÓN	vi
ÍNDICE DE FIGURAS.....	ix
ÍNDICE TABLAS.....	x
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xi
RESUMEN.....	xii
ABSTRACT	xiii
INTRODUCCIÓN.....	14
CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	16
1.1. Planteamiento del problema.....	16
1.2. Formulación del problema.....	18
1.2.1. Problema general.....	18
1.2.2. Problemas específicos	18
1.3. Delimitación	18
1.3.1. Delimitación espacial	18
1.3.2. Delimitación temporal.....	18
1.3.3. Delimitación teórica.....	19
1.4. Justificación	19
1.4.1. Justificación practica	20
1.4.2. Justificación teórica – científica	20
1.4.3. Justificación metodológica	20
1.5.1. Objetivo general	21
1.5.2. Objetivos específicos	21
CAPÍTULO II: FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA INVESTIGACIÓN	22
2.1. Antecedentes.....	22
2.1.1. Internacional	22
2.1.2. Nacional.....	24
2.1.3. Local	26
2.2. Marco teórico	27
2.2.1. Gestión administrativa.....	27
2.2.1.1. Teorías clásicas de la administración.....	30
2.2.1.2. Características de la administración	32
2.2.1.3. Administración por objetivos (APO)	32

2.2.1.4. Dimensiones de gestión administrativa.....	34
2.2.2. Calidad de servicio.....	38
2.2.2.1. Tipos de calidad.....	40
2.2.2.2. Características de servicio.....	41
2.2.2.3. Dimensiones de calidad de servicio.....	42
2.3. Marco conceptual.....	43
2.4. Características del área de estudio.....	45
2.4.1. Reseña histórica.....	45
2.4.2. Misión.....	46
2.4.3. Visión.....	46
2.4.4. Fines.....	46
2.4.9. Diseño organizacional.....	53
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	54
3.1. Hipótesis.....	54
3.1.1. Hipótesis general.....	54
3.1.2. Hipótesis específicas.....	54
3.2. Variables.....	54
3.3. Operacionalización de variables.....	56
3.4. Metodología.....	59
3.5. Población y Muestra.....	60
3.5.1. Población.....	60
3.5.2. Muestra.....	61
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	61
3.7. Métodos de análisis de datos.....	63
CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN DE RESULTADOS.....	66
4.1. Resultados de la investigación.....	66
4.2. Contrastación de hipótesis.....	89
CAPÍTULO V.....	96
DISCUSIÓN.....	96
CONCLUSIONES.....	100
RECOMENDACIONES.....	102
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	103
ANEXOS.....	106

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Concepto sustractivo de calidad de servicio.....	43
Figura 2. Estado Presupuestario de ingresos de la Municipalidad.....	51
Figura 3. Estado Presupuestario de gastos de la Municipalidad	52
Figura 4. Estructura orgánica de la Municipalidad Distrital de Anco-Huallo.....	53
Figura 5. Género de los encuestados.....	68
Figura 6. Estado civil de los encuestados	69
Figura 7. Edad de los encuestados.....	70
Figura 8. Nivel de estudio de los encuestados	71
Figura 9. Cargo que ocupa el personal.....	72
Figura 10. Distribución de frecuencia de la variable gestión administrativa.....	73
Figura 11. Distribución de frecuencia de la dimensión planeación.	74
Figura 12. Distribución de frecuencia de la dimensión organización.	75
Figura 13. Distribución de frecuencia de la dimensión dirección.	76
Figura 14. Distribución de frecuencia de la dimensión control.....	77
Figura 15. Distribución de frecuencia de la variable calidad de servicio.....	78
Figura 16. Distribución de frecuencia de la dimensión elementos tangibles.	79
Figura 17. Distribución de frecuencia de la dimensión capacidad de respuesta.....	80
Figura 18. Distribución de frecuencia de la dimensión seguridad.....	81
Figura 19. Distribución de frecuencia de la dimensión fiabilidad.	82
Figura 20. Distribución de frecuencia de la dimensión empatía.	83
Figura 21. Tabulación cruzada entre gestión administrativa y calidad de servicio.....	84
Figura 22. Tabulación cruzada entre planeación y calidad de servicio.....	85
Figura 23. Tabulación cruzada entre organización y calidad de servicio.....	86
Figura 24. Tabulación cruzada entre dirección y calidad de servicio.....	87
Figura 25. Tabulación cruzada entre control y calidad de servicio.	88
Figura 26. Diagrama de dispersión de gestión administrativa y la calidad de servicio.....	90
Figura 27. Diagrama de dispersión de planeación y la calidad de servicio.....	91
Figura 28. Diagrama de dispersión de organización y la calidad de servicio.....	92
Figura 29. Diagrama de dispersión de dirección y la calidad de servicio.....	94
Figura 30. Diagrama de dispersión de control y la calidad de servicio.	95

ÍNDICE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Cuadro para asignación de personal 2019.....	47
Tabla 2. Relación de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Anco Huallo.	61
Tabla 3. Coeficiente de confiabilidad.	64
Tabla 4. Nivel de correlación de variables.....	65
Tabla 5. Validación del instrumento por juicios y expertos.	66
Tabla 6. Estadística de fiabilidad de la variable gestión administrativa.	66
Tabla 7. Resultado de fiabilidad de la variable calidad de servicio.	67
Tabla 8. Resultados de fiabilidad de gestión administrativa y calidad de servicio.	67
Tabla 9. Datos de género del personal encuestado.	68
Tabla 10. Estado civil del personal encuestado.	69
Tabla 11. Edades del personal encuestado.	70
Tabla 12. Nivel de estudio de personal encuestado.	71
Tabla 13. Cargo que ocupa del personal encuestado.	72
Tabla 14. Distribución de frecuencia de la variable gestión administrativa.	73
Tabla 15. Distribución de frecuencia de la dimensión planeación.	74
Tabla 16. Distribución de frecuencia de la dimensión organización.	75
Tabla 17. Distribución de frecuencia de la dimensión dirección.	76
Tabla 18. Distribución de frecuencia de la dimensión control.....	77
Tabla 19. Distribución de frecuencia de la variable calidad de servicio.	78
Tabla 20. Distribución de frecuencia de la dimensión elementos tangibles.....	79
Tabla 21. Distribución de frecuencia de la dimensión capacidad de respuesta.....	80
Tabla 22. Distribución de frecuencia de la dimensión seguridad.....	81
Tabla 23. Distribución de frecuencia de la dimensión fiabilidad.	82
Tabla 24. Distribución de frecuencia de la dimensión empatía.....	83
Tabla 25. Tabulación cruzada entre gestión administrativa y calidad de servicio.	84
Tabla 26. Tabulación cruzada entre planeación y calidad de servicio.	85
Tabla 27. Tabulación cruzada entre organización y calidad de servicio.	86
Tabla 28. Tabulación cruzada entre dirección y calidad de servicio.	87
Tabla 29. Tabulación cruzada entre control y calidad de servicio.....	88
Tabla 30. Correlación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio.	89
Tabla 31. Correlación entre la planeación y la calidad de servicio.	90
Tabla 32. Correlación entre la organización y la calidad de servicio.	92
Tabla 33. Correlación entre la dirección y la calidad de servicio.	93
Tabla 34. Correlación entre el control y la calidad de servicio.....	94

ÍNDICE DE ANEXOS

	Pág.
Anexo 1 : Matriz de consistencia de la investigación	107
Anexo 2: Matriz de operacionalización de variables.....	109
Anexo 3: Matriz de instrumento de recojo de datos	111
Anexo 4: Ficha de validación por criterio de jueces o experto.....	118
Anexo 5: Fotografías de la investigación.....	125
Anexo 6: Carta a la Municipalidad solicitando relación del personal	129
Anexo 7: Lista de trabajadores de la Municipalidad Distrital de Anco Huallo.....	130
Anexo 8: Carta solicitando autorización para la aplicación del cuestionario	132
Anexo 9: Constancia de aplicación de encuesta	133
Anexo 10: Base de datos de las encuestas realizadas	134
Anexo 11: Ficha de observación de la encuesta realizada.....	136
Anexo 12: Encuesta realizada al personal.	138

RESUMEN

La presente investigación denominada: *Gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Anco Huallo, Chincheros – Apurímac, 2019*, tuvo como objetivo principal determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Anco Huallo, Chincheros – Apurímac.

La metodología aplicada en la investigación es de tipo cuantitativo, el diseño es no experimental, transeccional y de nivel descriptivo - correlacional, al analizar los datos obtenidos por las encuestas formuladas para las variables gestión administrativa y calidad de servicios con sus respectivas dimensiones, se obtuvo con una población de 73 trabajadores de la Municipalidad distrital de Anco Huallo, la cual se consideró como muestra el 100 % para el análisis de las variables, se recogió los datos a través de la encuesta mediante el instrumento cuestionario y a través de la observación mediante el instrumento la ficha de observación, de tal manera la variable gestión administrativa está compuesta por 19 ítems y calidad de servicio por 22 ítems; obteniendo un total de 41 preguntas, la validación fue realizado por los docentes expertos y fueron sometidos al programa SPSS V25, del cual se obtuvo el resultado del Alfa de Crombach de un 0,913 lo que significa que se tiene una excelente confiabilidad de la aplicación del instrumento.

Con respecto a la correlación entre gestión administrativa y calidad de servicio se identificó una correlación de rho de Spearman es de 455**, lo que indica que existe una correlación positiva moderada y un nivel de significancia de 0,000 (bilateral) menor al nivel esperado de ($p < 0.05$), rechazándose la hipótesis nula (H_0) y aceptando la hipótesis alterna (H_a), con un nivel de confianza del 99% que nos da como conclusión que existe una relación significativa entre la gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Anco Huallo, Chincheros – Apurímac, 2019.

En conclusión, la investigación cumplió con el objetivo general, porque se determinó que existe una correlación positiva moderada entre las variables gestión administrativa y calidad de servicio, por ende, se afirma que a medida que aumenta la gestión administrativa, también aumenta la calidad de servicio.

Palabras clave: Gestión administrativa, organización, calidad de servicio y capacidad de respuesta.

ABSTRACT

This final thesis report, called: *Administrative management and quality of service in the District Municipality of Anco Huallo, Chincheros - Apurímac, 2019*, had as main objective to determine the relationship between administrative management and quality of service in the District Municipality by Anco Huallo, Chincheros - Apurímac.

The methodology applied in the research is quantitative, the design is not experimental, transectional and descriptive - correlational level, when analyzing the data obtained by the surveys formulated for the variables administrative management and quality of services with their respective dimensions, it was obtained With a population of 73 workers from the district Municipality of Anco Huallo, which was considered as 100% sample for the analysis of the variables, the data was collected through the survey using the questionnaire instrument and through observation through the instrument the observation sheet, in this way the administrative management variable is composed of 19 items and quality of service for 22 items; obtaining a total of 41 questions, the validation was carried out by the expert teachers and they were submitted to the SPSS V25 program, from which the result of the Crombach Alpha of 0.913 was obtained, which means that there is excellent reliability of the application of the instrument .

Regarding the correlation between administrative management and quality of service, a correlation of Spearman's rho was 455 **, which indicates that there is a moderate positive correlation and a significance level of 0.000 (bilateral) lower than the expected level of ($p < 0.05$), rejecting the null hypothesis (H_0) and accepting the alternative hypothesis (H_a), with a 99% confidence level that gives us the conclusion that there is a significant relationship between administrative management and quality of service in the District Municipality of Anco Huallo, Chincheros - Apurímac, 2019.

In conclusion, the investigation met the general objective, because it was determined that there is a moderate positive correlation between the variables administrative management and quality of service, therefore, it is stated that as administrative management increases, the quality of service also increases.

Keywords: Administrative management, organization, quality of service and responsiveness.

INTRODUCCIÓN

El presente informe de investigación denominado: *Gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Anco Huallo, Chincheros – Apurímac, 2019*, se analizó y se verificó los problemas que están aconteciendo en la Municipalidad, como viene hacer la prestación de servicio, la interacción con el usuario, si los procesos administrativos se están dando de manera correcta, o si se está aplicando estrategias que ayuden a cumplir los objetivos establecidos.

La gestión Municipal es una tarea compartida, porque tiene la finalidad de elevar las condiciones económicas, sociales, humanas, físicas y culturales del Municipio y de su población, para hacerlo económicamente equitativo, políticamente viable, administrativamente eficiente y ambientalmente sustentable. Todo se basa en un proceso de planificar y administrar los recursos propios de un Municipio de manera eficiente y eficaz, con visión de desarrollo.

Frente a ello el objetivo de la investigación fue: Determinar la relación que existe entre gestión administrativa y calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Anco Huallo, Chincheros – Apurímac, 2019. Asimismo, identificar las características resaltantes de la calidad de servicio y caracterizar el nivel de gestión administrativa del Municipio en estudio.

En el capítulo primero: Comprende la formulación del problema de la investigación, delimitación y justificación del trabajo, así mismo se determinó los objetivos generales, objetivos específicos y las dimensiones de las respectivas variables.

El capítulo segundo: Comprende todo el cuerpo de la investigación, donde se encuentra marco teórico, antecedentes de estudio, que vienen a ser los hechos reales ocurridos en diferente tiempo y espacio. Así mismo el marco conceptual, que viene hacer la definición de términos, lo cual nos ayudara a conocer e interpretar los diferentes términos y como ultimo de este capítulo, se incluyó información actual de la Municipalidad Distrital de Anco Huallo.

En el capítulo tercero: Está compuesto por la metodología de la investigación, donde se considera la hipótesis general y específico, proseguido con la operacionalización de variables, luego se establece el tipo de estudio, diseño de la investigación y nivel de la investigación. Así mismo la población y muestra de estudio, también comprende los instrumentos de la recolección de datos, técnicas de recojo, procesamiento y

presentación de datos. Se consideró los resultados de los datos que fueron procesados en el SPSS V25 de forma adecuada y presentados en cuadros y gráficos estadísticos.

En el capítulo cuarto: Se realiza la discusión de los resultados, en donde se recapitulan los objetivos, se comparan el resultado con los estudios previos y la bibliografía a marco teórico; además se realiza el análisis de las contrastación de la hipótesis.

Al término de la investigación se presentas las conclusiones, las referencias bibliográficas y los anexos que complementan el presente estudio.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema

Actualmente, a nivel mundial, las organizaciones mantienen una constante búsqueda de la excelencia y la vanguardia, que las ayude a ser competitivas y a sostenerse firmes en un mercado globalizado. Estas, desde las actividades de extracción hasta las de servicios, implican un fenómeno social complejo en cada especialidad, guardando consigo políticas, costumbres, normas e inclusive religiones, que las hacen destacarse de otras dedicadas al mismo objeto o de la misma naturaleza (Morales y Tarazona, 2015, p.12).

En el Perú la mayoría de las Municipalidades, se administran en forma empíricas sin lineamiento. La gestión Municipal tradicional, no ha sido eficiente y la falta de experiencia y conocimiento técnico sobre la gestión administrativa es decir desconocen la práctica de la planificación, organización dirección y control de procesos, conlleva a que gran parte de las decisiones que se tomen no estén orientados a la prestación de un servicio de calidad. La calidad de servicio hacia el usuario es una brecha de unión entre el estado y el ciudadano, prácticamente en todo el sector de la economía se considera el servicio al cliente como el valor adicional en caso de los productos tangibles y por supuesto, es la esencia en los casos de empresa de servicios

En el Gobierno Regional de Apurímac, las carencias fueron respecto a logros alcanzados a nivel de representatividad, legitimidad de la participación y la influencia del resultado del Presupuesto Participativo en la articulación con el ciclo general de presupuesto e inversión. En cuanto a estas debilidades, en la actualidad no se toma casi en importancia, generando un desacuerdos y aislamiento, generando ineficiencias y malas gestiones administrativas de las empresas públicas en ello indica y lo ve reflejado en los presupuestos obtenidos como fin común (Gobierno regional de Apurímac, 2016,p. 8).

Las Municipalidades provinciales y distritales, son las entidades encargadas de fomentar y promover el desarrollo local, y su cumplimiento de su fin,

resulta impredecible el desarrollo de un conjunto de actividades, estrategias y técnicas idóneas que permiten desarrollarse internamente y proyectar a la comunidad la imagen de un gobierno responsable, eficaz y eficiente con las expectativas de la población (Ley 27972, 2003, p.13).

En la Municipalidad Distrital de Anco Huallo, los problemas actualmente son las dificultades de los procesos administrativos, la falta de capacidad y experiencia profesional, ocasiona que no se llegue a cumplir los objetivos y metas propuestas de manera eficiente y eficaz, generando de esta manera un malestar generalizado en la población. En lo que corresponde a la Municipalidad en cuestión, las improvisaciones es la mejor forma de dar solución a ciertos problemas, lo que evidencia una falta de liderazgo en la conducción de los objetivos estratégicos que esta debe prever en su planteamiento estratégico institucional. Por otra parte, se observó que los equipos no son modernos y adecuados para una buena productividad, la mayor parte de los trabajadores no conocen a profundidad las funciones respectivas de su área, se da de manera regular el compromiso de los trabajadores hacia la institución.

Las consecuencias de las debilidades mencionadas, están ocasionan la dificultad de cumplir las metas, objetivos, las estrategias plasmadas suelen no cumplirse como lo deseado o planeado, no habría una buena maximización de los recursos, y todo ello conlleva a que el personal no brinde una buena calidad de servicio al usuario, quiere decir que no se obtendrá una satisfacción adecuada referente a las necesidades de la población.

Para poder mejorar ello se debe dar un buen manejo de los procesos administrativos, como son planeación, organización, dirección y control, como también el cambio del personal que no se desempeña o no cumple con las metas establecidas, basarse en los reglamentos establecidos, hacer el monitoreo respectivo al servicio que viene brindando el personal, la comunicación que se maneja frente a los usuarios.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿De qué manera se relaciona la gestión administrativa y la calidad de servicios en la Municipalidad Distrital de Anco Huallo, Chincheros – Apurímac, 2019?

1.2.2. Problemas específicos

- a. ¿Cómo se relaciona la planificación y la calidad de servicios en la Municipalidad Distrital de Anco Huallo, Chincheros – Apurímac?
- b. ¿Cómo se relaciona la organización y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Anco Huallo, Chincheros – Apurímac?
- c. ¿Cómo se relaciona la dirección y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Anco Huallo, Chincheros – Apurímac?
- d. ¿Cómo se relaciona el control y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Anco Huallo, Chincheros - Apurímac?

1.3. Delimitación

1.3.1. Delimitación espacial

Región : Apurímac
Provincia : Chincheros
Distrito : Anco Huallo
Institución : Municipalidad distrital de Anco Huallo

1.3.2. Delimitación temporal

La presente investigación, se desarrolló en el inicio del año 2019, comprendidos del mes de marzo hasta agosto, donde se hizo la recolección de información en calidad y cantidad suficientes para ejecutar la labor de investigación, en el cual se observó detenidamente el fenómeno de estudio y posteriormente la aplicación de la respectiva encuesta piloto y la encuesta final en la muestra seleccionada.

1.3.3. Delimitación teórica

El estudio planteado determino la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad de servicio, dentro de los cuales se desarrollaron:

Variable N° 1 Gestión administrativa

Dimensiones:

- Planificación
- Organización
- Dirección
- Control

Variable N° 2 Calidad de servicio

Dimensiones:

- Elementos Tangibles
- Capacidad de respuesta
- Fiabilidad
- Seguridad
- Empatía

1.4. Justificación

En la investigación, se señaló las razones por la cual se realizó la investigación y sus posibles aportes desde el punto de vista teórico, práctico, socio económico, científico y otros aspectos relevantes.

Según Arias (2012) indica que: “En este componente deben señalarse las razones por las cuales se realiza la investigación y sus posibles aportes desde el punto de vista teórico o práctico” (p.105).

La investigación, buscó conocer los resultados de ejecución de la investigación, las mismas que podrán ser utilizados en un futuro, como antecedente para otras investigaciones. Así mismo, se contrasto las teorías referentes a la gestión administrativa y calidad de servicio y se determinó la relación existente entre las variables del estudio.

1.4.1. Justificación practica

Méndez (2012) considera que: “Una investigación tiene una justificación práctica, cuando su desarrollo ayuda a resolver un problema o, por lo menos propone estrategias que al aplicarse contribuirían a resolverlo” (p.196).

Será de interés para investigaciones próximas, lo que permitirá profundizar nuevos conocimientos contribuyendo así en el perfeccionamiento sostenible del conocimiento, haciendo posible que éste sea factible; para lo cual, los resultados se examinaron de manera específica y con la autenticidad que la caracteriza.

1.4.2. Justificación teórica – científica

Por su parte, Méndez (2012) menciona que: “En la investigación hay una justificación teórica cuando el propósito del estudio es generar reflexión y debate académico sobre el conocimiento existente, confrontar una teoría, contrastar resultados o hacer epistemología del conocimiento existente” (p.196).

Los resultados que se obtuvo en la investigación, serán utilizados en un futuro, como antecedente para otras investigaciones que se realicen en concordancia con las variables gestión administrativa y calidad de servicio, que pueden servir como información para los estudios similares.

1.4.3. Justificación metodológica

La justificación metodológica del estudio se da cuando el proyecto de investigación, propone un nuevo método o una nueva estrategia para generar conocimiento válido y confiable. Si un estudio se propone buscar nuevos métodos o técnicas para generar conocimientos, busca nueva forma de hacer investigación, entonces podemos decir que la investigación tiene una justificación metodológica (Méndez 2012, p.196).

Todo el aspecto metodológico que se empleó en la investigación, ha sido validado por expertos, lo cual hace que sean confiables. Por lo tanto, pueden ser de utilidad en otros proyectos de investigación, porque se realizó con fundamentos teóricos.

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo general

Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Anco Huallo, Chincheros – Apurímac, 2019.

1.5.2. Objetivos específicos

- a. Determinar la relación que existe entre la planeación y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Anco Huallo, Chincheros – Apurímac.
- b. Determinar la relación que existe entre la organización y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Anco Huallo, Chincheros – Apurímac.
- c. Determinar la relación que existe entre la dirección y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Anco Huallo, Chincheros – Apurímac.
- d. Determinar la relación que existe entre el control y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Anco Huallo, Chincheros - Apurímac.

CAPÍTULO II

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. Antecedentes

2.1.1. Internacional

a. Basantes (2014), en su investigación que lleva por título: *Modelo de Gestión administrativa y la calidad en el servicio al cliente en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato*. Para obtener el grado de titulación en la Universidad Técnica De Ambato. Desarrollado en la ciudad de Ecuador. La metodología empleada en la investigación es de tipo exploratoria, descriptiva, correlacional y el diseño de la investigación es no experimental. La población está conformada por 42 clientes, de ellos su muestra es de 202 clientes.

La investigación llego a las siguientes principales conclusiones:

- La mayoría de clientes del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato consideran que el servicio que recibieron fue regular por lo que se concluye que la atención prestada no es la adecuada.
- Se concluye según las encuestas que en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato le falta mejorar la calidad del servicio al cliente.
- Se concluye que los asesores de servicio al cliente del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato no tienen aptitud para atender al cliente.
- Se concluye que el tiempo en realizar un trámite en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato es muy largo puesto que en la encuesta los usuarios manifestaron que se demoraron más de tres días.

b. Toral y Zeta (2016), en la tesis denominada: *Gestión administrativa y calidad de servicio en la área jurídica, social y administrativa, de la Universidad Nacional de Loja, Ecuador 2016*, Universidad Nacional de Loja. La metodología empleada en la investigación es descriptiva

correlacional. En la investigación la población está conformada por 420 que está dividida en tres: 340 estudiantes, 50 docentes, 30 administrativos, que viene hacer la cantidad de muestra para su determinado estudio.

El autor de la investigación presenta las siguientes conclusiones:

- Estos resultados indican que a medida que mejoran los procesos de planificación, organización, dirección y control, mejora la calidad de los servicios académicos. Esta se ve reflejada en la fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía y tangibilidad de servicio.
- En lo que respecta a la planificación y organización, se puede determinar que esta influye en forma significativa en un 0.372 y en 0.387 en la dimensión de seguridad, lo que significa que si existe una mejor planificación y organización se percibirá mayor seguridad en la calidad de servicio.
- Así mismo la planificación influye en forma significativa con 0.387 en la capacidad de respuesta, lo que demuestra que si se mejora la planificación se percibirá una mayor capacidad de respuesta, lo que demuestra que si se mejora la planeación se percibirá una mayor capacidad de respuesta en la calidad de servicio.

- c. Campos y loza (2011), en la tesis denominada: *Incidencia de la gestión administrativa de la biblioteca Municipal Pedro Moncayo de la ciudad de Ibarra en mejora de calidad de servicio y atención de los usuarios en el año 2011*. Para obtener el grado de licenciado en la Universidad Técnica del Norte, Ecuador. La metodología empleada en la investigación es de tipo descriptivo, documental, el método de la investigación es científico, análisis sintético, inductivo - deductivo. La población está conformada por 1222 estudiantes, de ellos su muestra es de 302 estudiantes.

El autor de la investigación presenta las siguientes conclusiones:

- Se determinó que los usuarios de la Municipal Pedro Mayo no conocen todo el servicio que presta.
- La biblioteca Municipal Pedro Moya no es especializada, su fondo biológico es general para toda clase de usuarios, estudiantes, investigación, profesionales.

- No existe la participación del personal bibliotecario en la ejecución del presupuesto del departamento.
- Se presenta la necesidad de realizar un manual de gestión administrativa que nos ayuda a implantar procesos.
- Los servicios que presta la biblioteca Municipal Pedro Moncayo no son de calidad.

Esta investigación contribuyó en el armamiento del esquema de los procesos administrativos en la parte teórica e indicadores, de la misma manera que acoto en las discusiones, de tal manera que esta investigación, realiza una propuesta alterna, donde permite tener una buena gestión administrativa.

2.1.2. Nacional

- a. Barrera y Ysuiza (2018), en la tesis denominada: *Gestión administrativa y calidad de servicio al contribuyente de la Municipalidad provincial de Alto Amazonas, Loreto 2018*. Para obtener el grado de Magister en la Universidad San Martín de Porres. Desarrollado en la Ciudad de Loreto. La metodología empleada en la investigación es de tipo no experimental, transversal y el diseño de la investigación es descriptivo explicativo. La población está conformada por 74 trabajadores administrativos, siendo su muestra de 74.

El autor de la investigación presenta las siguientes conclusiones:

- Primera: Se concluye que la dimensión control, el 39% se muestra indiferente, en el desarrollo de la dimensión. En promedio, respecto a la gestión administrativa y sus dimensiones planeación, organización, dirección, y control, los trabajadores se muestran “indiferentes”.
- Segunda: Muestra que el 74% está de acuerdo y totalmente de acuerdo, que se desarrolle adecuadamente la calidad de servicio.
- Tercera: Se ha establecido una relación fuerte, entre la gestión administrativa, de la Municipalidad provincial de alto amazonas y la calidad de servicio que reciben los contribuyentes, por haberse encontrado entre estas variables una correlación de 0,872, valor que indica una estrecha relación entre ellas.

- Cuarta: Se ha encontrado una relación muy estrecha entre la planeación administrativa, de la Municipalidad provincial de alto amazonas y la calidad de servicio que reciben los contribuyentes, por haberse encontrado entre estas, una correlación de 0,872.
- b. Cáceres (2018), en su tesis denominado: *Gestión administrativa y calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Ilo, 2018*. Para obtener el grado de Magister en la Universidad Cesar Vallejo. Desarrollado en la ciudad de Ilo. La metodología que se utilizó en la investigación es de diseño experimental, el modelo no experimental, correlacional de corte transversal. La población está conformada por 137 personas, la cual se consideró como muestra. La investigación llego a las siguientes principales conclusiones:
- Primero: Existe un nivel de correlación positivo de 0.551 altamente significativo entre las variables gestión administrativa y calidad de los servicios públicos en la Municipalidad provincial de Ilo.
 - Segundo: Existe un nivel de correlación positivo de 0.265 altamente significativo entre la planificación y la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad provincial de Ilo.
 - Tercero: Existe un nivel de correlación positivo de 0.527 altamente significativo entre la organización y la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad provincial de Ilo.
 - Cuarto: Existe un nivel de correlación positivo de 0.574 altamente significativo entre la dirección y la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad provincial de Ilo.
 - Quinto: Existe si un nivel de correlación positivo de 0.391 altamente significativo entre el control y la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad provincial de Ilo.
- c. Peña (2018), en su investigación denominado: *Gestión administrativa y calidad del servicio del usuario en la Municipalidad distrital de San Marcos, Huari, Ancash*. Para obtener el grado de magister en la universidad cesar vallejo. Investigación realizada en la región de Áncash. La metodología empleada en la investigación es de tipo básica, de nivel correlacional, se desarrolló bajo un diseño no experimental. La

población está comprendida por 2232 usuarios de la Municipalidad distrital de San Marcos, Huari. Ancash y la muestra es de 328 usuarios.

La investigación llego a las siguientes principales conclusiones:

- Primera: Se puede afirmar que existe relación alta positiva y significativa entre la planificación de la gestión administrativa y calidad del servicio del usuario en la Municipalidad distrital de San Marcos, Huari. Ancash.
- Segundo: Se afirmar que existe relación alta positiva y significativa entre la organización de la gestión administrativa y calidad del servicio del usuario en la Municipalidad distrital de San Marcos, Huari. Ancash.
- Tercera: Se afirmar que existe relación alta positiva y significativa entre la integración de la gestión administrativa y calidad del servicio del usuario en la Municipalidad distrital de San Marcos, Huari. Ancash.
- Cuarto: Se determinó que existe relación alta positiva y significativa entre la dirección de la gestión administrativa y calidad del servicio del usuario en la Municipalidad distrital de San Marcos, Huari. Ancash.

2.1.3. Local

- a. Inca (2015), en su tesis que lleva por denominación: *Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad distrital de Pacucha, Andahuaylas, 2015*. Para optar el grado de licenciado en la Universidad Nacional José María Arguedas. Desarrollado en la ciudad de Pacucha, Apurímac. La metodología empleada en la investigación es de tipo sustantiva, el diseño de la investigación es no experimental, descriptivo - correlacional. La población está comprendida por 2919 usuarios y la muestra es de 339 usuarios.

Se determinaron las siguientes conclusiones:

- Se puede afirmar, que existe relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios, y lo mismo, luego de someterse al coeficiente de Spearman nos permite observar una correlación 0.591, lo que significa que existe una correlación positiva moderada entre las variables de calidad de servicio y

satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Pacucha 2015.

- Se puede afirmar, que existe relación significativa entre la capacidad de respuesta de los trabajadores y la satisfacción de los usuarios, del mismo modo, luego de someterse al coeficiente de Spearman arroja una correlación de 0.497, lo que significa que hay una correlación positiva moderada entre las variables capacidad de respuesta y satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Pacucha 2015.
- Se puede afirmar, que existe relación significativa relación entre la cortesía y la satisfacción de los usuarios, del mismo modo, luego de someterse al coeficiente de Spearman arroja una correlación de 0.462, lo que significa que hay una correlación positiva moderada entre las variables de cortesía y satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Pacucha 2015.

2.2. Marco teórico

2.2.1. Gestión administrativa

La gestión tiene una decisión de capacidad pública, por la cual el gestor de interés inicia la gestión con el propósito de influir en forma transparente en una decisión pública específica, hacia una determinada circunstancia.

Andia (2009) define la gestión como: "Una actividad mediante la cual las personas naturales o jurídicas, nacionales o extranjeras, promueven de manera transparente sus puntos de vista en el proceso de decisión pública a fin de orientar dicha decisión en el sentido deseado por ellas" (p. 22).

Se podría decir también que, la gestión es la acción y el efecto de gestionar y administrar, utilizando los procesos administrativos como: planear, organizar, dirigir y controlar, para llevar los cumplimientos de metas dentro de una institución.

Por otra parte, se menciona que la gestión es la ejecución de las funciones básicas de la administración: planear, organizar, dirigir y controlar.

Se refiere a la relación directa que existe entre la gestión y la administración; tratando de darle a la gestión un papel más dinámico, mientras a la administración la parte formal y estática (Amat,1993,p.28).

La administración es una técnica de organización administrativa para la extracción de recursos y obtención de resultados, para llevar a cabo sus funciones y propósitos, tanto en la gestión pública como en la privada.

Münch (2007) aporta que: “La administración es un proceso a través del cual se coordinan y optimizan los recursos de un grupo social con el fin de lograr la máxima eficacia, calidad y productividad en la consecución de sus objetivos” (p. 7).

Por ende, la administración dentro de una entidad ya sea público o privado cumple el papel fundamental de la organización ya que permite este, realizar objetivos y metas a pequeños y largo plazo, mediante los procesos administrativos como son, planeación, organización, dirección y control, alcanzando un determinado logro.

Según Chiavenato (2001) menciona que la: “Administración consiste en interpretar los objetivos de la empresa y transformarlos en acción empresarial mediante planeación, organización, dirección y control de las actividades realizadas en las diversas áreas y niveles de la empresa para conseguir tales objetivos” (p. 3) .

Por otra parte, Calix (2011) define que la gestión administrativa es: “Un proceso distintivo que consiste en planear, organizar, ejecutar y controlar, para determinar objetivos mediante el uso de recursos” (p.1).

La gestión administrativa permite a la entidad alcanzar los mejores resultados de manera eficiente y eficaz, para el logro de sus objetivos a mediano y largo plazo, de esta manera conlleva a una satisfacción por parte de la población.

Los procesos de gestión deben realizarse adecuadamente para que se lleve a cabo el desempeño efectivo en cada una de las funciones administrativas para Corvo (2018), menciona que:

Estos deben incluir la planeación, organización, dirección y control, girando todos con base en el cumplimiento de los objetivos.

- a. Contratación de personal: Se refiere a la selección, capacitación, colocación y remuneración del personal. El logro de los objetivos de la organización depende de poder contar con el personal adecuado, por lo cual se debe mantener el interés de cubrir las necesidades de los empleados y, a la vez, ser leales a la organización.
- b. Salvaguardia de los activos: Los activos de una organización deben estar protegidos contra el uso indebido, pérdida o daño causado por robo, incendio o cualquier otro medio.
- c. Relaciones públicas: Una de las funciones importantes de la gestión administrativa es el establecimiento y mantenimiento de diversas líneas de comunicación entre la organización y su público relacionado (clientes, accionistas, empleados, proveedores, consumidores).
- d. Establecer secuencias de trabajo: Para un desempeño estable y sin interrupciones del trabajo administrativo, deben desarrollarse sistemas y procedimientos de rutinas definidas. Esto es motivado al carácter de interdependencia e interrelación entre las labores específicas de cada departamento.
- e. Compra de activos fijos: En cada departamento existe una necesidad de activos fijos adecuados para tener un rendimiento eficiente y económico del trabajo allí realizado. Por lo tanto, se debe seguir un procedimiento estándar en la selección y compra de cada tipo de activo fijo requerido.
- f. Diseño y control de formas: Dado que el trabajo administrativo tiene características particulares, se deben diseñar los formularios utilizados a fin de proporcionar la información requerida de manera adecuada.
- g. Compra de papelería y artículos de oficina: Estos artículos deben cubrir las necesidades de los usuarios, ya que repercutirán en la ejecución sistemática y rápida del trabajo que se hace (p.2).

2.2.1.1. Teorías clásicas de la administración.

Las teorías clásicas de la administración, crean una teoría basada en la división del trabajo, la especialización, la coordinación y las actividades de línea. Al respecto, Chiavenato (2006), menciona los siguientes puntos:

a. La administración como ciencia

Los autores de la teoría clásica parten del estudio científico de la administración, al suministrar el empirismo y la improvisación por técnicas científicas, así se pretendía desarrollar una ciencia de la administración. Fayol afirmaba la necesidad de brindar enseñanza general, organizada y metódica de la administración para formar administradores.

b. Teoría de la organización

Las teorías clásicas conciben la organización como una estructura, lo cual refleja la influencia de las concepciones antiguas de organización (la organización militar y la eclesiástica), tradicional y rígida y jerarquizada. En este aspecto, la teoría clásica no se desligo del pasado.

Aunque contribuyo a que la organización industrial saliera del caos inicial, consecuencia de la rebelión industrial, la teoría clásica avanzo poco a cuanto a teorías organizacional.

La estructura organizacional se caracteriza por tener una jerarquía, es decir, una línea de autoridad que articula las posiciones de la organización y especifica quien está subordinando a quien.

c. La división del trabajo y la especialización

La organización se caracteriza por una división del trabajo bien definida. La división de trabajo conduce a la especialización y la diferenciación de las tareas. Mientras la administración científica se preocupa por la división del trabajo en el nivel de operación, sub dividiendo las tareas de este, la teoría clásica analiza la división de órganos que componen la organización: los departamentos, divisiones,

secciones, unidades, etcétera. Para la teoría clásica, la división de trabajo puede ocurrir en dos direcciones:

- Vertical, la jerarquía define el grado de responsabilidad según el grado de autoridad. En toda la organización debe existir una escala jerárquica de autoridad (principio escalar o cadena escalar). De allí surge la denominación línea de autoridad para significar la autoridad de mando y jerárquica de un superior sobre un subordinado.
- Horizontal, cada uno de los departamentos y secciones de un mismo nivel jerárquico se encarga de una actividad científica. La división del trabajo en sentido horizontal que garantiza la homogeneidad se logra cuando se reúnen en una misma unidad en todos los que estén ejecutando el mismo trabajo en el mismo proceso, para la misma clientela y el mismo lugar.

d. Coordinación

Fayol considera que la coordinación es la reunión, unificación y armonización de toda la actividad y esfuerzo. La coordinación que debe basarse en una comunión real de intereses, indica que hay un objetivo por alcanzar, que debe guiar los actos de actos. Básicamente, se suponía que cuando mayor fueran las organizaciones y la división de trabajo, tanto mayor sería la necesidad de coordinación para asegurar la eficiencia de la organización como un todo.

e. Concepto de línea y de staff

Fayol se interesó por la llamada organización línea, uno de los principios de:

- Unidad de mando o supervisión única: cada individuo sólo tiene un jefe único y exclusivo.
- Unidad de dirección: todos los planes deben integrarse a planes mayores que conduzcan a lograr objetivos de la organización.
- Centralización de la autoridad: la autoridad máxima de una organización debe estar concentrada en la cúpula.
- Cadena escalar: la autoridad debe estar jerarquizada, esto es, dispuesta en niveles jerárquicos, de manera que un nivel inmediatamente superior (autoridad de mando).

f. Organización lineal

En ella se da la supervisión lineal (o autoridad lineal) basada en la unidad de mando, que es lo opuesto a la supervisión funcional propuesta por Taylor en la Administración científica.

En la organización lineal los órganos de línea, es decir, los órganos que conforman, siguen con rigidez el principio de escalar (autoridad de mando). Sin embargo, para que los órganos de línea puedan dedicarse exclusivamente a sus actividades especializadas, es necesario contar con otros órganos, ajenos a las actividades de los primeros (pp.73-75).

2.2.1.2. Características de la administración

Se determina que la administración posee ciertas características que la diferencian de otras disciplinas. Münch (2007), lo clasifica de la siguiente manera.

- a. Universalidad: Es indispensable en cualquier grupo social, ya sea una empresa pública o privada.
- b. Valor instrumental: Su finalidad es eminentemente práctica, la administración es un medio para lograr los objetivos de un grupo.
- c. Amplitud de ejercicio: Se aplica en todos los niveles o subsistemas de una organización.
- d. Especificidad: Aunque la administración se auxilia de diversas ciencias, su campo de acción es específico, por lo que no puede confundirse con otras disciplinas.
- e. Multidisciplinar: Utiliza y aplica conocimientos de varias ciencias y técnicas.
- f. Flexibilidad: Los principios administrativos son flexibles y se adaptan (p.23).

2.2.1.3. Administración por objetivos (APO)

Según Chiavenato (2006) indica que la administración por objetivos, constituye el modelo administrativo identificado como el espíritu pragmático y democrático de la teoría neoclásica. Es un proceso por el cual gerentes y subordinados identifican objetivos como guías para su actividad. La APO es un método por la cual el gerente y los subordinados definen las metas en conjunto; las responsabilidades se especifican para cada uno en función de los resultados

esperados, que constituyen los indicadores y patrones de desempeño bajo las cuales se evaluara a ambos. Analizando el resultado final, el desempeño del gerente y del subordinado puede evaluarse objetivamente y los resultados alcanzados se pueden comparar con los esperados (pp.196-198).

La APO presenta las siguientes características:

- a. Establecimiento conjunto de objetivos entre el gerente y el subordinado: La mayor parte de los sistemas de la APO utiliza el establecimiento conjunto de objetivos. Tanto el gerente como su subordinado participan activamente en el proceso de definir y establecer objetivos. Sin embargo, esa participación varía según el sistema adoptado.
- b. Establecimiento de objetivos para cada departamento o posición: La APO está fundamentada en la definición de objetivos por posiciones de gerencia. Los objetivos pueden denominarse metas, blancos o finalidades; sin embargo, la idea básica es la misma. Los objetivos deben cuantificarse en plazos definidos.
- c. Interrelación entre los objetivos departamentales: Los objetivos de los diversos departamentos o gerentes involucrados deben estar correlacionados de forma muy cercana. Esta conexión debe implicar objetivos comerciales con objetivos de producción, u objetivos de un nivel con los objetivos de los niveles superiores e inferiores.
- d. Énfasis en la medición y en el control de resultados: A partir de los objetivos establecidos, el gerente y el subordinado pasan, entonces, a elaborar los planes tácticos adecuados para alcanzarlos de la mejor forma. Los planes tácticos son los medios para alcanzar los objetivos departamentales. En la secuencia, los planes tácticos se desdoblarán y se detallarán en planes operacionales.
- e. Continúa evaluación, revisión y modificación de los planes: Todos los sistemas de la APO implican la evaluación y la revisión regular del proceso y de los objetivos por alcanzar permitiendo que se tomen las providencias y que se establezcan nuevos objetivos.
- f. Participación activa de las gerencias y de los subordinados: Existen una intensa participación del gerente y del subordinado, cuando el gerente define los objetivos, se los vende a los subordinados, los mide y evalúa el progreso. El proceso se torna mucho más en un control por objetivos que en una administración por objetivos.

- g. Apoyo intensivo del personal: La implementación de la APO requiere del apoyo intenso de un personal entrenado y preparado. No se aconseja el abordaje del tipo “hazlo tú mismo” en la APO, pues, lo que puede ser llevado a cabo por el personal.

En todos los planes tácticos y operacionales, la APO enfatiza la cuantificación, la medición y el control. Se hace necesario medir los resultados alcanzados y compararlo con los planeados. Si un objetivo no puede medirse, sus resultados no pueden conocerse. La medición y el control son los elementos que causan las mayores dificultades en la implantación de la APO.

2.2.1.4. Dimensiones de gestión administrativa.

Los procesos administrativos, abarcando de la siguiente manera:

1. Planeación

Es el primer elemento administrativo encargado de sentar las bases de la administración profesional en una institución. Al respecto Louffat (2010) menciona que, la planeación guía, orienta, ofrece las coordenadas del rumbo que se propone seguir la institución, permitiendo que ella misma se diagnostique y prescribe las mejores opciones administrativas para poder alcanzar una realización sustentable y rentable en el tiempo, tiene la capacidad de anticipar escenarios futuros le otorgara una ventaja de primer orden en la difícil tarea de guiarse en relación a sus destinos previstos sin perder las coordenadas. Los elementos básicos de la planeación están constituidos por:

- a. Misión: La misión es una razón de ser de la empresa o institución debe estar fundamentada en valores y principios sólidos que la guíen y le den “personalidad propia”. Indica la manera mediante el cual una institución pretende lograr y consolidar las razones de su existencia en el tiempo. La formulación de la misión podría responder como mínimo a las preguntas siguientes:
- ¿Quiénes somos?
 - ¿para qué existimos?
 - ¿A quiénes servimos?

- ¿Qué nos hace diferentes?
- b. Visión: La visión es la extensión de la misión proyectada al futuro que persigue el desarrollo institucional a mediano y largo plazo. Ambas se necesitan, se integran, se sostienen en el tiempo. Teniendo en cuenta esto, las preguntas responder en torno a la misión precisan adecuarse en tiempo futuro.
- ¿Quiénes seremos?
 - ¿Para qué existiremos?
 - ¿A quiénes serviremos?
 - ¿En qué nos diferenciamos?
- c. Objetivos: Los objetivos son los resultados que se buscan concretar, basándose en misión visión, que desean lograrse al cabo de un plazo de tiempo determinado. Para este efecto debe establecerse algún indicador que permita evaluar su cumplimiento. En ocasiones se suele emplear como sinónimos los términos objetivos, resultados y metas. Sin intención de crear un debate terminológico, es necesario observar que existen sutiles diferencias entre los mismos. El objetivo es la propuesta al inicio de un periodo (T1) de aquello que se pretende alcanzar; el resultado se produce al final del periodo (T2) previsto para la realización de los objetivos planteados con anterioridad; y finalmente, la meta es la instancia en que se evalúa el nivel de eficiencia y eficacia del resultado alcanzado.
- d. Estrategia: La estrategia puede ser considerada como la postura empresarial adoptada para poder cumplir con la misión, así como los objetivos previstos. La estrategia implica tomar decisiones y seleccionar las mejores opciones estratégicos que la sustenten.
- e. Política: Las políticas son normas que orientan la toma de decisiones administrativa, sin constituir especialmente la decisión. Es decir, fijan el contexto, el ámbito, los límites dentro de los cuales se deben ejecutar la acción administrativa, determinando lo que se puede o no hacer. Es importante que la política sea definida claramente, que no deje dudas en cuanto al concepto, evitando así que cada quien interprete la política de acuerdo a intereses particulares que la contravengan (pp.2-8).

2. Organización

Es la segunda etapa del proceso administrativo, donde Münch (2007) indica que, el propósito de la organización es simplificar el trabajo y coordinar y optimizar funciones; en otras palabras, lograr que todas las actividades y recursos se coordinen y utilicen de tal forma que resulte sencillo y fácil su manejo para quienes trabajan en la empresa y para la atención y satisfacción de los clientes. En la organización se abarca los siguientes puntos:

- a. División del trabajo: La división del trabajo es la separación y delimitación de las actividades con el fin de realizar un trabajo con mayor eficiencia. La división del trabajo promueve la especialización y perfeccionamiento del trabajo e implica los siguientes pasos: jerarquización, departamentalización y descripción de funciones.
- b. Coordinación: La coordinación es la armonización y sincronización de los esfuerzos para realizar eficientemente una tarea. que es el logro de la unidad de esfuerzos, es decir, que las funciones y los resultados se desarrollen e interrelacionen con facilidad, y que se sincronicen.
- c. Organigramas: Son representaciones gráficas de la estructura formal de una organización. Muestran las interrelaciones, las funciones, los niveles jerárquicos, las obligaciones y la autoridad existentes dentro de una organización (pp.45-47).

3. Dirección

La dirección es el tercer elemento del proceso administrativo encargado de velar por las relaciones humanas dentro de las instituciones, la importancia de la dirección es primordial porque se trata de ejecutar, de llevar a la práctica, todo aquello que se ha planeado y organizado anteriormente, por medio de los trabajadores quienes se convierten así en los actores principales de toda la institución. Louffat (2010) dentro de ello podemos encontrar:

- a. Individuos: Dirigir personas en cualquier área de trabajo o nivel jerárquico organizacional supone que el director, gerente, jefe, supervisor, debe conocer interiormente a los funcionarios que están a su mando para poder aprovechar sus potencialidades de la mejor manera. Conocer directamente a cada

subordinado permite al jefe tener informaciones valiosas para un trato individual que estimule la motivación, el comportamiento.

- b. Equipos: Son conjunto de personas que sopeen competencias complementarias que se integran y se relaciona de forma independiente, contante y con responsabilidad solidaria para lograr objetivos comunes plenamente identificados del equipo.
- c. Liderazgo: El liderazgo es la influencia que tiene lugar entre líderes y sus seguidores, por la cual ambas partes se integran en la búsqueda de lograr los objetivos previstos, el líder recibe poder y autoridad para representar a los seguidores.
- d. Motivación: La motivación es la influencia interna que impulsa a la persona a comportarse de una forma o de otra de alcanzar un nivel de satisfacción que le permita tener el equilibrio emocional en su vida, tanto personal como profesional. El líder sepa cómo mantener motivaciones de cada trabajador o equipo de trabajo, permite que el líder sepa cómo mantener motivado a uno de sus funcionarios, es decir, se produce una especie de trato fidelizado – personalizado, ya que los intereses (motivacionales) y prioridades de uno y otro.
- e. Comunicación: La comunicación en términos generales, es el proceso por el cual un emisor transmite un mensaje codificado por medio de un canal, el cual es decepcionado y decodificado por un receptor, quien luego de comprenderlo en parte o en plenitud, ¿procede a dar una respuesta.
- f. Clima y cultura organizacionales: El clima organizacional se encarga de evaluar el nivel de satisfacción o insatisfacción ante las condiciones laborales que ofrece la institución en momentos o periodos determinados; en cuanto la cultura organizacional, se encarga de administrar los principios y valores largo plazo que dan personalidad y sustentabilidad a la institución que rigen el comportamiento organizacional de toda la persona que pertenecen a ella (pp. 174-242).

4. Control

El control es una serie de procedimiento que se utiliza para corregir defectos y desviaciones en la ejecución de los planes, una que ha sucedido. El control bien dinámico, promueve las potencialidades de los individuos, su carácter es pronóstico, ya que sirve para medir la temperatura presente y futura de la actuación

de todos los recursos de la empresa, siendo su principal propósito, proveer y corregir errores y no simplemente restringirlos. Münch (2009) donde se clasifica de la siguiente manera:

- a. Seguimiento: Define los mecanismos de seguimiento con los cuales se controlarán las actividades del proyecto, para garantizar su ejecución dentro del alcance, tiempo y costo definidos.
- b. Monitoreo: Es el proceso sistemático de recolectar, analizar y utilizar información para hacer seguimiento al progreso de un programa en post de la consecución de sus objetivos, y para guiar las decisiones de gestión.
- c. Metas: Se plantea para lograr llegar a un objetivo final.
- d. Resultados: Consiste en medir la ejecución de resultados, mediante la aplicación de unidades de medida, que deben de definirse de acuerdo con los estándares. Para llevar a cabo su función, se vale primordialmente de los sistemas de información, la efectividad de proceso se control dependerá directamente de la información recibida, misma que debe ser oportuna (a tiempo), confiable (exacta), valida (que mida realmente el desempeño que intenta medir), con unidades de medida apropiada, y fluida (que se canalice por los adecuados canales de comunicación).
- e. Medidas correctivas: El objeto del control es proveer y corregir los errores. El tomar una acción correctiva es función de carácter netamente ejecutivo; es de importancia reconocer si es un síntoma o una causa (pp.183-193).

2.2.2. Calidad de servicio

La calidad en el sector público (gobiernos federales, estatales y municipales) no ha alcanzado un crecimiento ni impulso de tanta rapidez como el sector privado. No obstante, muchas entidades del sector público han logrado a veces importante en la incorporación de los principios de la calidad en sus operaciones (Evans y Lindsay, 2008, p.74).

Escudero (2011) define que: “La calidad en la atención crea nuevos clientes y mantiene la lealtad de los actuales. Ello se logra poniendo en práctica, cuya aplicación deben superar lo promedio; es decir; sorprender al cliente dándole más de lo que espera” (p.231).

Estos servicios pueden constituir en prestaciones muy variadas, tales como atención domiciliaria a ancianos, atención y cuidado de menores, planes para desincentivar el consumo de diversos tipos de drogas, prestaciones de contenido económico como las destinadas a la protección de pensionista y la tercera edad, a la protección de disminuidos, de menores, a la integración social y otras.

El servicio es un conjunto de actividades que determinan el comportamiento orientados a satisfacer al cliente en relación con sus intereses, expectativas, necesidades y anhelos que origina una serie de procesos para satisfacer una necesidad, realizando diferentes funciones que el cliente no desea ejecutar y que está dispuesto a pagar a quien lo remplace, estos alquilen analiza como satisfacer, en qué oportunidad, en qué lugar y elementos y con qué personas. Karl Albrecht (citado en Vargas y Aldana,2014,p.116;p.84).

Evans y Lindsay (2008) afirma que “la calidad de servicio se puede considerar desde una perspectiva analógica a la manufactura, sin embargo, es mal difícil manejar características de calidad tangible, por casi siempre dependen del desempeño y comportamiento de los empleados” (p.61)

Es importante mencionar que los aspectos tangibles pueden provocar que un cliente realice la primera operación comercial con nosotros, pero no lograrán convencer al cliente de que vuelva a comprar.

Según Sangüesa, Mateo y Ilzarbe (2006) determina que la calidad de servicio “se encuentra regulada por la norme ISO 9001:2000, es decir, al igual que las empresas industriales, las empresas de servicio solo pueden certificarse a través de esta norma” (p. 173)

Moya (2016) determina que las organizaciones de cualquier tipo (empresas, privadas, públicas, sociales, etc.), tratan de incorporar metodologías que les ayuden a medir los niveles de satisfacción de sus clientes, ya que de esta forma se aseguran de seguir formando parte de las preferencias y más aún, buscar la forma de que estos mismos clientes recomienden los productos o servicios ofertados a otros.

Según varios estudios realizados se ha logrado determinar que los consumidores evalúan el servicio que reciben a través de la suma de las evaluaciones que realizan a los siguientes factores:

- a. Elementos tangibles. Se refiere a la apariencia de las instalaciones de la organización, la presentación del personal y hasta los equipos utilizados en determinada compañía (de cómputo, oficina, transporte, etc.). Una evaluación favorable en este rubro invita al cliente para que realice su primera transacción con la empresa.
- b. Cumplimiento de promesa. Significa entregar correcta y oportunamente el servicio acordado. El cumplimiento de promesa es uno de los dos factores más importantes que orilla a un cliente a volver a comprar en una organización.
- c. Actitud de servicio. Con mucha frecuencia los clientes perciben falta de actitud de servicio por parte de los empleados; esto significa que no sienten la disposición quienes los atienden para escuchar y resolver sus problemas o emergencias de la manera más conveniente-
- d. Competencia del personal. El cliente califica qué tan competente es el empleado para atenderlo correctamente; si es cortés, si conoce la empresa donde trabaja y los productos o servicios que vende, si domina las condiciones de venta y las políticas, en fin, si es capaz de inspirar confianza con sus conocimientos como para que usted le pida orientación.
- e. Empatía. Aunque la mayoría de las personas define a la empatía como ponerse en los zapatos del cliente (lo vemos hasta en comerciales de televisión), para los clientes, la empatía buscada se orienta a los siguientes aspectos:
 - Facilidad de contacto.
 - Comunicación.
 - Gustos y necesidades.

2.2.2.1. Tipos de calidad

- a. La calidad programada y diseñada: Es la que la empresa pretende obtener (calidad prevista), y que se plasma en las especificaciones de diseño del producto, con el fin de responder a las necesidades del cliente.

- b. Calidad realizada: Es la obtenida tras la producción y tiene que ver con el grado de cumplimiento de las características de calidad de producto tal como se plasmaron en las especificaciones del diseño.
- c. La calidad esperada, necesaria o concertada: Es la necesidad por el cliente según se manifiesta en sus necesidades y expectativas (Martin, 2000).

2.2.2.2. Características de servicio

- a) Intangibilidad: Se refiere a que los servicios no se pueden ver, degustar, tocar, escuchar u oler antes de comprarse, por tanto, tampoco pueden ser almacenados, ni colocados en el escaparate de una tienda para ser adquiridos y llevados por el comprador (como sucede con los bienes o productos físicos). Por ello, esta característica de los servicios es la que genera mayor incertidumbre en los compradores porque no pueden determinar con anticipación y exactitud el grado de satisfacción que tendrán luego de rentar o adquirir un determinado servicio. Por ese motivo, a fin de reducir su incertidumbre, los compradores buscan incidir en la calidad del servicio. Hacen inferencias acerca de la calidad, con base en el lugar, el personal, el equipo, el material de comunicación, los símbolos y el servicio que ven. Por tanto, la tarea del proveedor de servicios es "administrar los indicios", "hacer tangible lo intangible".
- b) Inseparabilidad: Los bienes se producen, se venden y luego se consumen. En cambio, los servicios con frecuencia se producen, venden y consumen al mismo tiempo, en otras palabras, su producción y consumo son actividades inseparables. Por ejemplo, si una persona necesita o quiere un corte de cabello, debe estar ante un peluquero o estilista para que lo realice. Por tanto, la interacción proveedor-cliente es una característica especial de la mercadotecnia de servicios: Tanto el proveedor como el cliente afectan el resultado.
- c) Heterogeneidad: O variabilidad, significa que los servicios tienden a estar menos estandarizados o uniformados que los bienes. Es decir, que cada servicio depende de quién los presta, cuando y donde, debido al factor humano; el cual, participa en la producción y entrega. Por ejemplo, cada servicio que presta un peluquero puede variar incluso en un mismo día porque su desempeño depende de ciertos factores, como su salud física, estado de ánimo, el grado de simpatía que tenga hacia el cliente o el grado de cansancio

que sienta a determinadas horas del día. Por estos motivos, para el comprador, esta condición significa que es difícil pronosticar la calidad antes del consumo. Para superar esta situación, los proveedores de servicios pueden estandarizar los procesos de sus servicios y capacitarse o capacitar continuamente a su personal en todo aquello que les permita producir servicios estandarizados de tal manera, que puedan brindar mayor uniformidad, en consecuencia, generar mayor confiabilidad.

- d) **Carácter Perecedero:** Se refiere a que los servicios no se pueden conservar, almacenar o guardar en inventario. Por ejemplo, los minutos u horas en las que un dentista no tiene pacientes, no se puede almacenar para emplearlos en otro momento, sencillamente se pierden para siempre. Por tanto, la imperdurabilidad no es un problema cuando la demanda de un servicio es constante, pero si la demanda es fluctuante puede causar problemas. Por ese motivo, el carácter perecedero de los servicios y la dificultad resultante de equilibrar la oferta con la fluctuante demanda plantea retos de promoción, planeación de productos, programación y asignación de precios a los ejecutivos de servicios. (Kotler y Armstrong, 2003)

2.2.2.3. Dimensiones de calidad de servicio.

Según Camisón, Cruz y Gonzales (2006), menciona que la calidad como satisfacción de las expectativas del cliente se desarrolla precisamente la conciencia de estos problemas y con el ánimo de superarlo, las dimensiones de la calidad de servicio son cinco ante la correlación demostrando entre algunos de ellos tenemos (p.172).

- a. **Elementos tangibles:** Tales como la apariencia de las instalaciones físicas, el mantenimiento y modernidad de los equipos, el aspecto de los materiales de comunicación y apariencia física de las personas.
- b. **Capacidad de respuesta:** Es la capacidad de ofrecer un servicio al cliente con rapidez, cuando la capacidad de respuesta al cliente es una prioridad, las oportunidades de servir a los usuarios aumentarán, mientras que los problemas y las cuestiones de servicio disminuirán.
- c. **Seguridad:** Engloba los criterios de:

- Profesionalidad, entendida como la posesión por las personas de las actividades y las aptitudes necesarias para la prestación correcta del servicio.
 - Cortesía, entendida como amabilidad, atención consideración y respeto con que el cliente es tratado por el personal de contacto.
 - credibilidad, indicativa a la veracidad y honestidad de prestación de servicio.
- d. Fiabilidad: Entendida como la capacidad de cumplir bien a la primera con los compromisos adquiridos.
- e. Empatía: Es la comunicación y la comprensión hacia los usuarios.

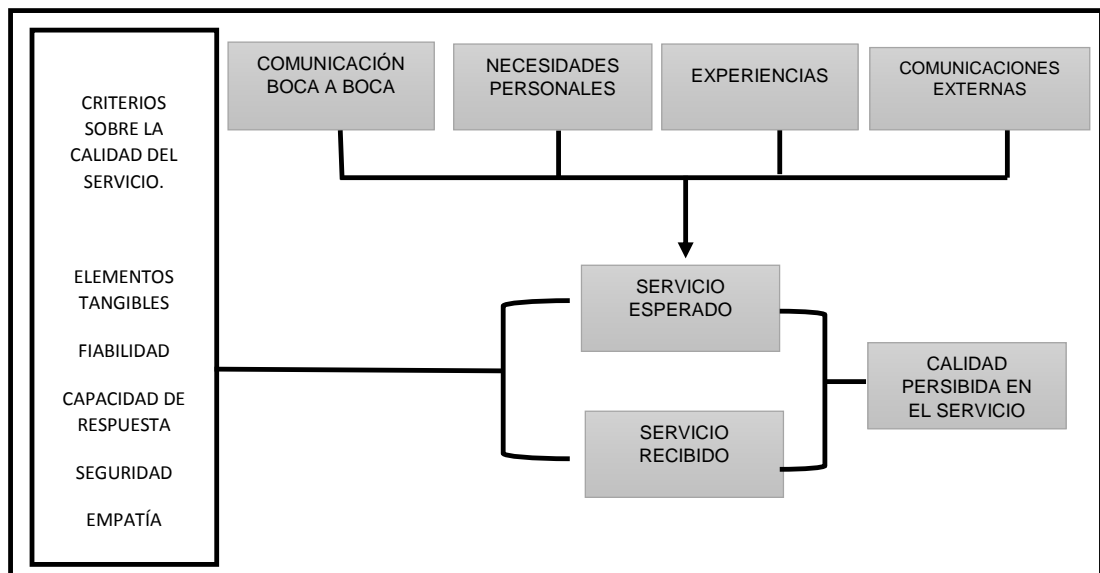


Figura 1. Concepto sustractivo de calidad de servicio.
Fuente: Zeithaml, Parasuraman y Berry (1990: 26)

2.3. Marco conceptual

Administración

La administración es el factor principal de la organización, ya que permite realizar objetivos y metas a pequeños y largo plazo, mediante los procesos administrativos y estas son, la planeación, organización, dirección y control, alcanzando un determinado logro.

Empatía

La empatía se refiere a la capacidad de experimentar los sentimientos de otro como propios. Los trabajadores deben ponerse en la situación de los usuarios y poder

identificar sus necesidades e intereses y de esa manera ofrecer una atención personalizada mostrando un compromiso con el usuario.

Calidad del Servicio

Se define como la evaluación del consumidor, es decir que la medición de la calidad se realiza mediante la diferencia del servicio que espera de la empresa.

Calidad

La calidad es el valor que se le asigna a un servicio o producto, para así obtener una satisfacción de las exigencias de los contribuyentes, relacionadas con la demanda.

Capacidad de respuesta

Refleja el compromiso de una empresa de ofrecer sus servicios de manera ágil y oportuna a los clientes, pero sin descuidar su calidad. Esta dimensión también puede reflejar el grado de preparación de la empresa para brindar el servicio.

Control

Es el proceso de monitoreo, comparación y corrección del desempeño laboral. Los funcionarios como los gerentes tienen que controlar los procesos o metas establecidas, para poder obtener un mayor resultado de eficiencia y eficacia.

Gestión Administrativa

Es la capacidad para lograr los objetivos, metas, hacer uso eficiente y racional de los recursos, realizar seguimiento e incorporar los ajustes requeridos. Implica ser proactivo para anticipar posibles retos en la gestión o labor que se realiza.

Gestión

Es el proceso donde promueven de manera transparente sus puntos de vista en el proceso de decisión pública, a fin de determinados objetivos, implica amplias y fuertes interacciones fundamentalmente entre el entorno, las estructuras, el proceso y los productos que se deseen obtener.

Mejora de la calidad

Conforma una parte de la mejora de la calidad, con la finalidad de incrementar la capacidad de efectuar los requisitos de la calidad.

Planeación

La planeación implica definir los objetivos, misión y visión de la organización, para lograr dichos objetivos y desarrollar planes para integrar y coordinar actividades.

Proceso

Es la continuidad de tareas y actividades interconectadas entre sí, con el fin de alcanzar un resultado determinado (servicio o producto), comienza a partir de las entradas el cual se vale de ciertos recursos y culmina en las salidas del proceso.

Seguridad

Expresa sentimientos a los clientes de estar en buenas manos y la inexistencia de peligro o riesgo. Por ejemplo, en la confidencialidad de las transacciones que realice el cliente con la empresa, así como también la seguridad física que dan las instalaciones de la empresa.

2.4. Características del área de estudio

2.4.1. Reseña histórica

Fue creado mediante ley N° 14909, en el gobierno de Fernando Belaunde Terry, los orígenes históricos del Distrito se remontan a la cultura de los Chankas, que poblaron la cuenca del río Pampas (entre Ayacucho y Apurímac). El origen de los Chankas está relacionado con poblaciones antiguas que tiene como “paccarina” común a la laguna de Choclococha, en las alturas de lo que es hoy la Provincia de Castrovirreyna, en Huancavelica. La nación Chanka habría sido integrada por las tribus Andahuaylas, Rucanas y Soras, siendo Andahuaylas el más importante y por ende la capital de este grupo regional. Estos y otros señoríos de la zona central constituyeron la confederación Chanka, con el objetivo de detener el avance expansionista de los Incas del Cusco. Fuente: Recursos Humanos de la Municipalidad Distrital de Anco Huallo

2.4.2. Misión

Fomentar el bienestar y el desarrollo de la población de la ciudad, reduciendo los índices de pobreza y desempleo, protegiendo el medio ambiente y la salud, brindando la infraestructura y equipamientos adecuados, para lo cual generará una mayor productividad y calidad de los servicios que brinda, haciendo uso racional y transparente de los recursos municipales a través de la planificación participativa y concertada. Lo que incidirá en la promoción de la identidad local con el patrimonio turístico y cultural.

2.4.3. Visión

Ser un Gobierno Local representativo y democrático, concertador, planificador, promotor del desarrollo nacional desde lo local, promotor de la participación ciudadana y la prevención en la seguridad integral, con plenas capacidades estructurales permanentes para el cumplimiento de sus fines.

2.4.4. Fines

La Municipalidad Distrital de Anco Huallo, tiene la función de administrar los ingresos económicos y desarrollar labores en beneficio y progreso de la del Distrito de Anco Huallo.

2.4.5. Manual de organización y funciones (MOF)

La Municipalidad Distrital de ANCO HUALLO ha adoptado una estructura orgánica que potencie sus procesos de ejecución a través de decisiones rápidas y eficaces por parte de los directores, jefes y coordinadores, para así cumplir cabalmente con sus objetivos, en concordancia con la Ley N° 27444 Ley de Procedimiento Administrativo General, la Norma Técnica de Control N° 100-03 y el Decreto Supremo N° 74-95-PCM. La estructura Orgánica consta en tres (03) niveles jerárquicos como máximo.

- El primer nivel está conformado por el alcalde
- El segundo nivel está conformado por el gerente y directivos.

- El tercer nivel está conformado por jefes y coordinadores.

Esta propuesta de estructura de cargos es coherente con la Directiva N° 002-95- INAP/DNR. La distribución de los cargos en los tipos de órganos de la Municipalidad y las correspondientes categorías remunerativas, se refleja a continuación.

Los órganos administrativos que desarrollan actividades de apoyo y Asesoramiento se han agrupado selectivamente en base a su especialidad en la ejecución de labores relacionadas con los sistemas administrativos y de gestión en general; están representados por la Gerencia Municipal y la Oficina de Administración. Esta medida descongestionará la labor de la Alcaldía, cuyas líneas de Autoridad ya no estarán recargadas y podrán abocarse con mayor amplitud a tareas relevantes del desarrollo local. Los órganos de línea ejecutan las funciones principales de la Municipalidad y constituyen su razón de ser. Están representados por Sub Gerencias de Desarrollo de Infraestructura Urbana - Rural y Sub Gerencia de Desarrollo Económico Social, cuyas funciones se consignan en el MOF, reforzándose la autoridad y responsabilidad de dichos órganos.

2.4.6. Cuadro para asignación de personal 2019

SECTOR: GOBIERNOS LOCALES

ENTIDAD: MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ANCO HUAYLLO

Tabla 1

Cuadro para Asignación de Personal 2019.

N° DE ORDEN	CARGOS CLASIFICADOS	CARGOS ESTRUCTURALES.
ÓRGANO DE GOBIERNO		
ALCALDIA		
001	ALCALDE	ALCALDE DE LA MUNICIPALIDAD
002	ABOGADO II	ASESOR DE DESPACHO
003	SECRETARIA IV	SECRETARIA DE ALCALDÍA
004	TECNICO	ASISTENTE ADMINISTRATIVO

	ADMINISTRATIVO I	
005	SECRETARIA III	MESA DE PARTES
SECRETARÍA GENERAL		
006	DIRECTOR DE SISTEMA ADMINISTRATIVO II	SECRETARIO GENERAL
007	ESPECIALISTA ADMINISTRATIVO II	ASISTENTE ADMINISTRATIVO
008	RELACIONISTA PUBLICO I	IMAGEN INSTITUCIONAL
009	TECNICO ADMINISTRATIVO I	RESPONSABLE DE ARCHIVO CENTRAL
ÓRGANO DE DIRECCIÓN		
GERENCIA MUNICIPAL		
010	DIRECTOR DE SISTEMA ADMINISTRATIVO III	GERENTE MUNICIPAL
011	SECRETARIA I	SECRETARIA DE GERENCIA MUNICIPAL
ÓRGANO DE ASESORAMIENTO		
OFICINA DE PLANIFICACIÓN Y PRESUPUESTO		
012	DIRECTOR DE SISTEMA ADMINISTRATIVO II	JEFE DE LA OFICINA DE PLANIFICACIÓN Y PPTO.
013	PLANIFICADOR II	PLANIFICADOR
OFICINA DE PROGRAMACIÓN E INVERSIONES - OPI		
014	ECONOMISTA II	RESPONSABLE DE OPI
015	ESPECIALISTA ADMINISTRATIVO II	ASISTENTE DE INVERSIONES
ÓRGANO DE APOYO		
OFICINA DE ADMINISTRACIÓN		
016	DIRECTOR DE SISTEMA ADMINISTRATIVO II	JEFE DE OFICINA DE ADMINISTRACIÓN
UNIDAD DE RECURSOS HUMANOS		
017	DIRECTOR DE SISTEMA ADMINISTRATIVO I	JEFE DE UNIDAD DE RECURSOS HUMANOS
018	ESPECIALISTA ADMINISTRATIVO II	RESPONSABLE DE CONTROL DE PERSONAL
UNIDAD DE LOGÍSTICA		
019	DIRECTOR DE SISTEMA ADMINISTRATIVO I	JEFE DE UNIDAD DE ABASTECIMIENTO
020	TECNICO	ASISTENTE DE ADQUISICIONES

	ADMINISTRATIVO III	
021	TECNICO ADMINISTRATIVO III	RESPONSABLE DE PATRIMONIO
022	OFICINISTA I	RESPONSABLE DE ALMACEN
UNIDAD DE CONTABILIDAD		
023	DIRECTOR DE SISTEMA ADMINISTRATIVO I	JEFE DE UNIDAD DE CONTABILIDAD
024	CONTADOR II	CONTADOR GENERAL
025	TESORERO I	RESPONSABLE DE TESORERÍA
UNIDAD DE RENTAS		
026	DIRECTOR DE SISTEMA ADMINISTRATIVO I	JEFE DE UNIDAD DE RENTAS
027	TECNICO ADMINISTRATIVO III	RESPONSABLE DE RECAUDACIONES
028	CAJERO I	RESPONSABLE DE CAJA
ÓRGANOS DE LÍNEA		
SUB GERENCIA DE SERVICIOS		
029	DIRECTOR DE SISTEMA ADMINISTRATIVO II	SUB GERENTE DE SERVICIOS
030	TECNICO ADMINISTRATIVO I	APOYO ADMINITRATIVO SUB GERENCIA
DIVISIÓN DE ECOLOGÍA Y MEDIO AMBIENTE		
LIMPIEZA PÚBLICA Y MMTO. DE PARQUES Y JARDINES		
031	TRABAJADOR DE SERVICIOS I	LIMPIEZA PUBLICA
032	TRABAJADOR DE SERVICIOS I	LIMPIEZA PUBLICA
033	TRABAJADOR DE SERVICIOS I	LIMPIEZA PUBLICA
DIVISIÓN DE SERVICIOS GENERALES		
MERCADO MUNICIPAL		
034	TECNICO ADMINISTRATIVO I	RESPONSABLE DE MERCADO MUNICIPAL
ESTADIO MUNICIPAL		
035	TECNICO ADMINISTRATIVO I	RESPONSABLE DE MERCADO MUNICIPAL
CAMAL MUNICIPAL		
036	TECNICO	RESPONSABLE DE MERCADO

	ADMINISTRATIVO I	MUNICIPAL
CANAL DE TELEVISIÓN MUNICIPAL		
037	TRABAJADOR DE SERVICIOS I	OPERADOR DE ANTENA DE TELEVISIÓN
SEGURIDAD Y SERENAZGO		
038	POLICIA MUNICIPAL I	POLICIA MUNICIPAL
039	POLICIA MUNICIPAL I	POLICIA MUNICIPAL
040	AGENTE DE SEGURIDAD I	SERENAZGO MUNICIPAL
041	AGENTE DE SEGURIDAD I	SERENAZGO MUNICIPAL
042	AGENTE DE SEGURIDAD I	SERENAZGO MUNICIPAL
043	POLICIA MUNICIPAL I	POLICIA MUNICIPAL
SUB GERENCIA DE DESARROLLO URBANO - RURAL		
044	DIRECTOR DE SISTEMA ADMINISTRATIVO II	SUB GERENTE DESARROLLO URBANO - RURAL
045	TECNICO ADMINISTRATIVO I	APOYO ADMINISTRATIVO SUB GERENCIA
DIVISIÓN DE OBRAS Y ESTUDIOS		
046	INGENIERO IV	RESPONSABLE DE CATASTRO
047	PROMOTOR SOCIAL I	RESPONSABLE MEDICIONES Y VERRIFICACIONES
DIVISIÓN DE SUPERVISIÓN DE OBRAS		
048	INGENIERO IV	RESPONSABLE OBRAS Y PROYECTOS
049	TECNICO ADMINISTRATIVO I	ASISTENTE ADMINISTRATIVO DE SUPERVISIÓN
DIVISIÓN DE LIQUIDACIÓN DE OBRAS		
050	INGENIERO IV	RESPONSABLE DE LIQUIDACIÓN DE OBRAS
051	TECNICO ADMINISTRATIVO I	ASISTENTE ADMINISTRATIVO DE LIQUIDACIÓN
DIVISIÓN DE MAQUINARIAS Y EQUIPOS		
052	CHOFER I	CHOFER DE VEHICULOS MENORES
053	CHOFER I	CHOFER DE VEHICULOS MENORES
054	OPERADOR DE MAQUINARIA PESADA I	OPERADOR DE VOLQUETE

Fuente: Está información fue brindado por la oficina de Recursos Humanos de la Municipalidad Distrital de Anco Huallo.

2.4.7. Estado presupuestario de ingresos de la Municipalidad Distrital de Anco Huallo.

TOTAL	62,276,707,244	78,186,093,740	67,650,212,370	
Nivel de Gobierno M: GOBIERNOS LOCALES	17,176,954,509	27,492,969,892	19,578,560,847	
Gob.Loc./Mancom. M: MUNICIPALIDADES	17,176,954,509	27,486,467,442	19,572,248,839	
Departamento 03: APURIMAC	150,464,831	609,514,143	468,328,948	
Municipalidad 030602-300310: MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ANCO HUALLO	2,777,689	10,406,259	9,901,972	
	Genérica	PIA	PIM	Recaudado
1: IMPUESTOS Y CONTRIBUCIONES OBLIGATORIAS	19,500	99,887	101,235	
3: VENTA DE BIENES Y SERVICIOS Y DERECHOS ADMINISTRATIVOS	531,874	531,874	313,925	
4: DONACIONES Y TRANSFERENCIAS	2,225,531	2,386,905	1,775,822	
5: OTROS INGRESOS	784	1,453,013	1,776,410	
9: SALDOS DE BALANCE	0	5,934,580	5,934,580	

Figura 2. Estado Presupuestario de ingresos de la Municipalidad Distrital de Anco Huallo.

Fuente: Transparencia Económica (consulta amigable, sacada de: <https://www.mef.gob.pe/es/seguimiento-de-la-ejecucion-presupuestal-consulta-amigable>)

2.4.8. Estado presupuestario de gastos de la Municipalidad Distrital de Anco Huallo.

TOTAL	168,074,407,244	186,334,234,582	150,283,907,438	131,551,938,063	105,008,287,599	98,231,831,839	95,310,913,740	52.7	
Nivel de Gobierno M: GOBIERNOS LOCALES	19,930,851,181	32,258,549,562	23,896,372,282	17,386,349,902	15,306,167,523	13,980,270,946	13,132,842,812	43.3	
Gob.Loc./Mancom. M: MUNICIPALIDADES	19,930,851,181	32,252,065,112	23,895,069,980	17,385,099,544	15,304,919,622	13,979,182,854	13,131,804,099	43.3	
Departamento 03: APURIMAC	289,876,155	802,139,527	554,625,270	393,747,034	357,330,177	338,676,113	321,213,611	42.2	
Municipalidad 030602-300310: MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ANCO HUALLO	3,018,914	10,647,484	9,531,883	8,870,242	8,061,975	7,798,959	7,691,241	73.2	
Genérica	PIA	PIM	Certificación	Compromiso Anual	Ejecución			Avance %	
					Atención de Compromis o Mensual	Devengado	Girado		
5-21: PERSONAL Y OBLIGACIONES SOCIALES	507,355	507,971	488,244	488,244	330,012	330,012	323,494	65.0	
5-22: PENSIONES Y OTRAS PRESTACIONES SOCIALES	285,819	285,819	285,261	262,182	131,586	131,586	109,642	46.0	
5-23: BIENES Y SERVICIOS	1,364,374	2,133,216	1,757,177	1,666,778	1,534,634	1,513,998	1,506,871	71.0	
5-24: DONACIONES Y TRANSFERENCIAS	155,086	149,086	144,000	144,000	84,000	84,000	84,000	56.3	
5-25: OTROS GASTOS	37,200	4,377	4,376	4,376	4,376	4,376	4,376	100.0	
6-26: ADQUISICION DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	669,080	7,567,015	6,852,824	6,304,662	5,977,367	5,734,987	5,662,858	75.8	

Figura 3. Estado Presupuestario de gastos de la Municipalidad Distrital de Anco Huallo.

Fuente: Transparencia Económica (consulta amigable, sacada de: <https://www.mef.gov.pe/es/seguimiento-de-la-ejecucion-presupuestal-consulta-amigable>)

2.4.9. Diseño organizacional

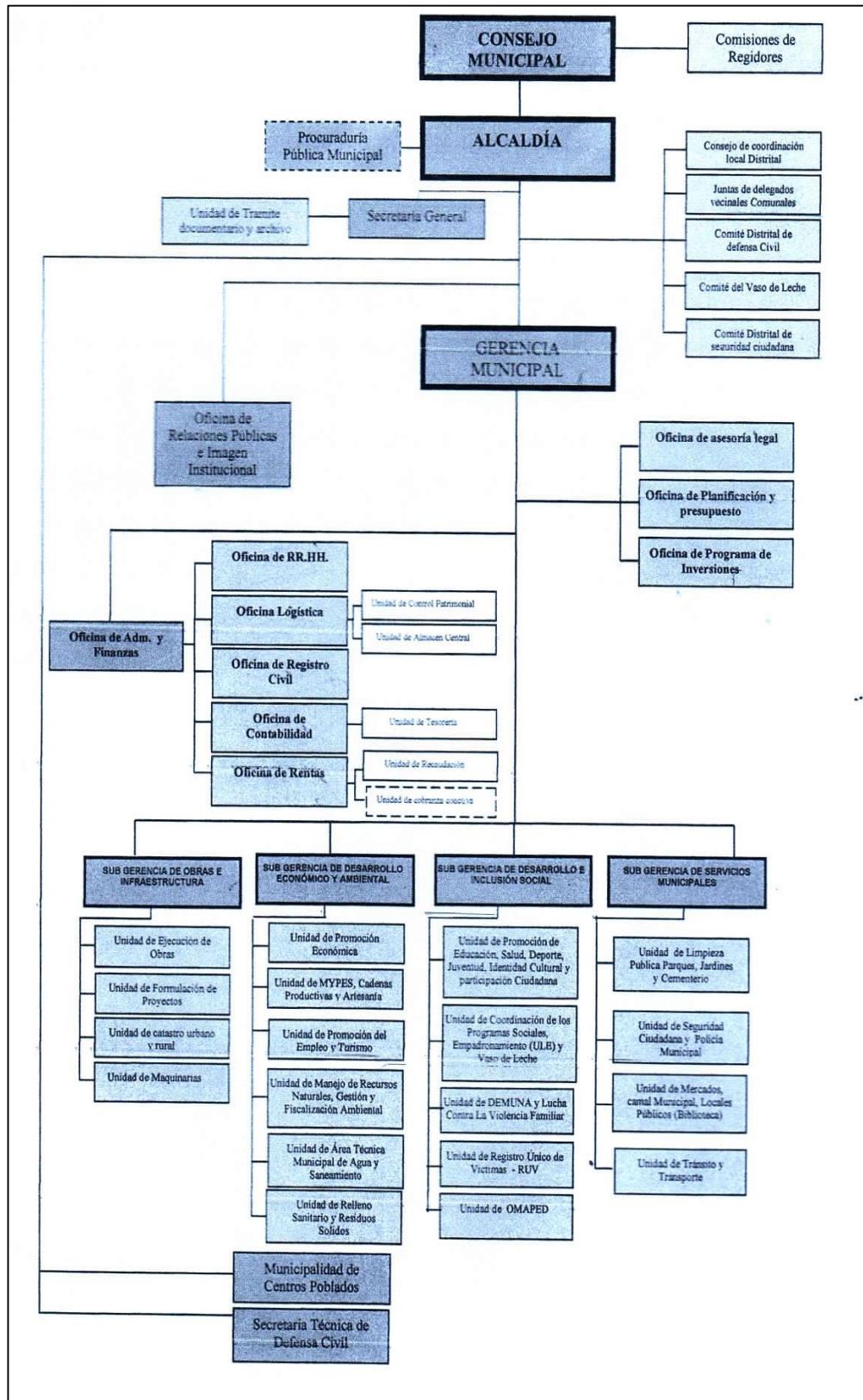


Figura 4. Estructura orgánica de la Municipalidad Distrital de Anco-Huallo. Fuente: Imagen institucional de la Municipalidad Distrital de Anco Huallo.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Hipótesis

3.1.1. Hipótesis general

Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Anco Huallo, Chincheros – Apurímac, 2019.

3.1.2. Hipótesis específicas

- a. Existe relación significativa entre la planeación y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Anco Huallo, Chincheros – Apurímac.
- b. Existe relación significativa entre la organización y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Anco Huallo, Chincheros – Apurímac.
- c. Existe relación significativa entre dirección y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Anco Huallo, Chincheros – Apurímac.
- d. Existe relación significativa entre control y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Anco Huallo, Chincheros – Apurímac.

3.2. Variables

Arias (2012) determina que: “La variable es una característica o cualidad; magnitud o cantidad, que puede sufrir cambios, y que es objeto de análisis, medición, manipulación o control en una investigación” (p. 57).

Hernández, Fernández y Baptista (2014) afirman que variable “Es una propiedad que puede fluctuar y cuya variación es susceptible de medirse u observarse. Las variables adquieren valor para la investigación científica cuando llegan a relacionarse con otras variables, es decir, si forman parte de una hipótesis o una teoría. En este caso, se les suele denominar constructos o construcciones hipotéticas (p.105).

Las variables que forman parte de la investigación son la gestión administrativa y la calidad de servicio.

Variable 1: Gestión administrativa

Dimensiones:

- Planificación
- Organización
- Dirección
- Control

Variable 2: Calidad de servicio

Dimensiones:

- Elementos tangibles
- Capacidad de respuesta
- Seguridad
- Fiabilidad
- Empatía

3.3. Operacionalización de variables

DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
<p>V1: Gestión administrativa. Según Corvo (2018), determine que la gestión administrativa “es primordial para la organización, ya que conforma las bases sobre las cuales se van a ejecutar las tareas propias del grupo, conformando además una red orientada a cumplir los objetivos empresariales”.</p>	<p>La gestión administrativa permite a la entidad alcanzar los mejores resultados, de manera eficiente y eficaz para el logro de sus objetivos a mediano y largo plazo, de esta manera conlleva a un buen desempeño laboral.</p>	<p>D1: Planeación. Louffat (2010) indica que “la planeación guía, orienta, ofrece las coordenadas del rumbo que se propone seguir la institución, permitiendo que ella misma se diagnostique y prescribe las mejores opciones administrativas para poder alcanzar una realización sustentable y rentable en el tiempo” (p.2)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Misión. - Visión. - Objetivos. - Estrategias. - Políticas.
		<p>D2: Organización. Münch (2007) indica que la organización tiene propósito de simplificar el trabajo y coordinar y optimizar funciones; para lograr que todas las actividades y recursos se coordinen y utilicen de tal forma que resulte sencillo y fácil su manejo” (p.45).</p>	<ul style="list-style-type: none"> - División de trabajo. - Coordinación. - Organigrama.
		<p>D3: Dirección. Louffat (2010) afirma que la dirección “está encargada de velar por las relaciones humanas dentro de las instituciones, la importancia de la dirección es primordial porque se trata de ejecutar, de llevar a la práctica, todo aquello que se ha planeado y organizado” (p.174).</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Comunicación. - Liderazgo. - Equipos de trabajo. - Motivación. - Clima y cultura organizacional

		<p>D4: Control.</p> <p>Münch (2006) menciona que “el control promueve las potencialidades de los individuos, su carácter es pronostico, sirve para medir la temperatura presente y futura de la actuación de todo el recurso, siendo su principal propósito, proveer y corregir errores” (p.138).</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Seguimiento. - Monitoreo. - Metas. - Resultados. - Medidas correctivas.
<p>V2: Calidad de servicio.</p> <p>Moya (2016) determina que las organizaciones de cualquier tipo (empresas, privadas, públicas, sociales, etc.) tratan de incorporar metodologías que les ayuden a medir los niveles de satisfacción de sus clientes, ya que de esta forma se aseguran de seguir formando parte de las preferencias y más aún, buscar la forma de que estos mismos clientes recomienden los productos o servicios ofertados a otros</p>	<p>En la entidad se aplican metodologías que coadyuven a medir los niveles de satisfacción, mediante el personal creando un compromiso e interés por la prestación de servicio a los usuarios.</p>	<p>D1: Elementos tangibles.</p> <p>Camisón, Cruz y Gonzales (2006) comprende las instalaciones físicas, el mantenimiento y modernidad de los equipos, el aspecto de los materiales de comunicación y apariencia física de las personas (p.172).</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Personal - Equipos - Instalaciones físicas - Materiales de comunicación
		<p>D2: Capacidad de respuesta.</p> <p>Camisón, Cruz y Gonzales (2006) se basa en ofrecer un servicio con rapidez, tener la capacidad de respuesta, con el fin de ofrecer un buen servicio (p.172).</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Rapidez de servicio - Informar al cliente - Trabajadores preparados.
		<p>D3: Seguridad.</p> <p>Camisón, Cruz y Gonzales (2006) engloba los criterios de: profesionalidad, es el desarrollo de las actividades y las aptitudes; cortesía, comprende la amabilidad, atención al cliente; credibilidad, indica la veracidad y honestidad de prestación de servicio (p.172).</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Cortesía y amabilidad - Conocimiento para responder - Inspira confianza - Seguridad de servicio.

		<p>D4: Fiabilidad. Según Camisón, Cruz y Gonzales (2006) indica que la fiabilidad es la capacidad de cumplir bien a la primera con los compromisos adquiridos (p.172).</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Interés en solucionar problemas. - Interés en la resolución del problema. - Cumplimiento. - Eficacia. - Satisfacción.
		<p>D5: Empatía. Según Camisón, Cruz y Gonzales (2006) donde se recoge la accesibilidad, la comunicación y la comprensión de usuarios (p.172).</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Horario de atención conveniente. - Comprensión. - Atención. individualizada al cliente. - Comprender las necesidades del cliente.

Fuente: Autoría propia.

3.4. Metodología

3.4.1. Enfoque

El estudio según su naturaleza es cuantitativo, al respecto Hernández et al. (2014) afirma que la investigación cuantitativa: “Utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías” (p. 4).

Por consiguiente, la investigación busca cumplir con los objetivos, sustentado bajo teorías ya existentes. Se recolectará datos para explicar y responder a las hipótesis de la investigación, también se busca medir con precisión las variables de estudio, se enfoca en la realidad objetiva única.

3.4.2. Tipo de estudio

El tipo de estudio que persigue es básica, al respecto, Andrade (2005), señala que: “La investigación básica o pura, se realiza con el propósito de acrecentar los conocimientos teóricos para el progreso de una de una determinada ciencia, sin interesarse directamente en sus posibles aplicaciones o consecuencias prácticas” (p. 21).

En la investigación se aplicó para establecer conocimiento y adquirir nuevas teorías para responder a preguntas o para que esos conocimientos puedan ser aplicados en la investigación.

3.4.3. Diseño de investigación

El diseño que se utilizó, en la presente investigación es experimental - transeccional. Briones (1996) afirma que, “las investigaciones no experimentales son aquellas en las cuales el investigador no tiene el control sobre la variable independiente, que es una de las características de las investigaciones experimentales y cuasiexperimentales, como tampoco conforma a los grupos del estudio” (p.46).

En la investigación es de tipo no experimental - transeccional, porque se observó situaciones existentes dentro de las áreas de estudio gestión administrativa y calidad de servicio; transeccional, puesto que la recolección de información se dio en un solo momento y en un tiempo único el año 2019.

3.4.4. Nivel descriptivo – correlacional

El nivel de la investigación es descriptivo – correlacional.

Arias (2006) define que la “investigación descriptiva consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento” (p.24).

Por su parte Hernández et al. (2014) indica que la correlación, “tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categoría o variables en una muestra o contexto en particular” (p. 93).

Por ende, se utilizó la correlacional para evaluar el grado de asociación entre las variables de estudio, para luego analizarlas y establecen las vinculaciones.

3.5. Población y Muestra

3.5.1. Población

Arias (2012) define lo siguiente: “Población, o en términos más precisos población objetivo, es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Ésta queda delimitada por el problema y por los objetivos del estudio” (p. 81).

Tabla 2

Relación de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Anco Huallo.

TIPOS DE TRABAJADORES	CANTIDAD
Alcalde	01
Regidores	05
Funcionarios de confianza	06
Nombrados	07
Contrata CAS	06
Locación de servicio	48
Total	73

Fuente: Según el área de recursos humanos de la institución mencionada.

Para la presente investigación, se tiene como población a la Municipalidad Distrital de Anco Huallo, que cuenta con 73 trabajadores.

3.5.2. Muestra

Según Hernández et al. (2014) define que: “La muestra es un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectarán datos, y que tiene que definirse y delimitarse de antemano con precisión, además de que debe ser representativo de la población” (p. 173).

La presente investigación, es de población finita, la cual no se aplicará la fórmula. Por consiguiente, el trabajo de investigación se considerará una muestra de 73 trabajadores.

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.6.1. Técnica de recolección de datos

a. Encuesta

Para el presente trabajo de investigación, se aplicó la encuesta para recolectar información de la muestra.

Arias (2012) define que la encuesta “es una técnica que pretende obtener información que suministra un grupo o muestra de sujetos acerca de sí mismos, o en relación con un tema en particular” (p. 72).

Las encuestas son técnicas que, permiten al investigador obtener información pertinente acerca de lo que se pretende investigar de una muestra determinada.

b. Observación

En la presente investigación se utilizó la observación, que tiene por finalidad observar el comportamiento de los trabajadores, el ambiente y lugar de trabajo donde laboran. Esta técnica de recolección de datos permite determinar que, si se está trabajando de manera eficiente, si hay dificultades o carencia de conocimiento de lo que se quiere realizar.

3.6.2. Instrumentos de recolección de datos

a. Cuestionario

El instrumento de recolección de datos de la presente investigación fue el Cuestionario.

Según Chasteauneuf (como se citó en Hernández et al. 2014) afirma que, el cuestionario es un “Conjunto de preguntas respecto de una o más variables que se van a medir” (p. 217).

Los cuestionarios proporcionan una alternativa muy útil para la entrevista, donde está compuesto por las variables e indicadores planteados en la investigación.

b. Ficha de observación

La ficha de observación se utilizó, para reunir datos, basados en la observación del comportamiento de un proceso, con el fin de detectar tendencias por medio de la captura, análisis y control de información relativa al proceso. Básicamente es un formato que facilita que una persona pueda tomar datos en una forma ordenada y de acuerdo al estándar requerido en el análisis que se esté realizando. Las hojas de verificación, también conocidas como de comprobación o de chequeo,

organizan los datos de manera que puedan usarse con facilidad más adelante. Brinda grandes respuestas.

3.7. Métodos de análisis de datos

Según Arias (2012) menciona que, “en el método de análisis de datos, se describen las distintas operaciones a las que serán sometidos los datos que se obtengan: Clasificación, registro, tabulación y codificación si fuere el caso” (p.111).

En la presente investigación se utilizó la estadística descriptiva tales como las medidas de dispersión, tablas y gráficos. Esto permitió conocer y entender la forma como se vienen comportando los datos en cada variable, por lo tanto, para el trabajo de campo de la presente investigación se utilizaron los distintos métodos de análisis de datos que se detallan a continuación:

- SPSS V25 (Statistical Package for the Social Sciences).

En la investigación se utilizó el SPSS V25 para realizar un análisis de datos, obteniendo tablas y gráficos con data compleja.

Castañeda, Cabrera, Navarro y Vries (2010) señalan que el SPSS “es un programa que facilita la creación y procesamiento de archivos de datos en una forma estructurada y también organizar una base de datos que puede ser analizada con diversas técnicas estadísticas“ (p.15).

Permitió analizar y representar los datos por medio de tablas estadísticas, gráficos y/o medidas de resumen, para subsiguientemente realizar el análisis, interpretación y la descripción de los resultados del estudio.

- Alfa de Cronbach.

Permitió medir la fiabilidad y consistencia del instrumento que se utilizó en la investigación, el cual será revelado en base al resultado que se obtendrá del desarrollo de una prueba piloto, se determina con un rango de cero a uno, donde cero significa nula confiabilidad de los resultados y uno significa fiabilidad perfecta de los resultados (según tabla de Kuder Richardson).

Tabla 3

Coefficiente de confiabilidad.

Niveles	Magnitud
,53 a menos	Nula confiabilidad
,54 a ,59	Baja confiabilidad
,60 a ,65	confiable
,66 a ,71	Muy confiable
,72 a ,99	Excelente confiabilidad
1.00	Perfecta confiabilidad

Fuente: Según tabla de Kuder Richardson.

En la presente investigación, se miden las correlaciones entre las variables que forman parte de la escala. Puede calcularse mediante las varianzas o de las correlaciones de los ítems, para estimar la confiabilidad y consistencia interna, permitiendo cuantificar el nivel de fiabilidad del proyecto de investigación.

- Distribución de frecuencias.

Según Flores (2014) determina que “la distribución de frecuencias se procede a presentar los datos por medio de gráficas. La información puede describirse por medio de gráficos a fin de facilitar la lectura e interpretación de las variables medidas” (p.131).

En el estudio nos permitió resumir los datos por medio de grafico que obtendremos mediante una tabla, consiguiendo información de los números de veces que se visualiza en los valores, modalidades de la variable en la muestra de estudio

- Coeficiente de correlación Rho de Spearman

Se define que los coeficientes rho de Spearman, simbolizado como es, son medidas de correlación para variables en un nivel de medición ordinal (ambas), de tal modo que los individuos, casos o unidades de análisis de la muestra pueden ordenarse por rangos (jerarquías). Son coeficientes utilizados para relacionar estadísticamente escalas tipo Likert por aquellos investigadores que las consideran ordinales (Hernández et al. 2014, p.322).

Tabla 4

Nivel de correlación de variables.

Niveles	Magnitud
-1.00	Correlación negativa grande y perfecta
-0.90 a -0,99	Correlación negativa y muy alta
-0.70 a -0,89	Correlación negativa alta
-0.40 a -0,69	Correlación negativa moderada
-0.20 a -0,39	Correlación negativa baja
-0.10 a -0,19	Correlación negativa muy baja
0.00	Correlación nula
0.10 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0.20 a 0,39	Correlación positiva baja
0.40 a 0,69	Correlación positiva moderada
0.70 a 0,89	Correlación positiva alta
0.90 a 0,99	Correlación positiva muy alta
1.00	Correlación positiva grande y perfecta

Fuente: Hernández et al. (2014).

- Microsoft Excel.

Excel se distingue de todos los programas ofimáticos porque nos permitió trabajar con datos numéricos. Con los números que almacenamos en Excel podremos realizar cálculos aritméticos básicos y también podremos aplicar funciones matemáticas de mayor complejidad, o utilizar funciones estadísticas.

CAPÍTULO IV

PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

4.1. Resultados de la investigación

4.1.1. Validación de instrumento

El instrumento de la investigación, fue sometido al juicio de expertos, para la evaluación de la validez del instrumento, del cual se obtuvo como resultado, la validación por la procedencia del instrumento para la aplicación, cabe mencionar que los expertos que evaluaron el instrumento, fueron cuatro docentes de la Universidad Nacional José María Arguedas.

Tabla 5

Validación del instrumento por juicios y expertos.

Experto	Resultado de calificación
Mgtr. John Peter Aguirre Landa	Aprobado
Mgtr. Esther Reyna Merino Ascue	Aprobado
Mgtr. Juan Cielo Ramírez Cajamarca	Aprobado
Mgtr. Edwin Mescco Cáceres	Aprobado

Fuente: Autoría propia.

4.1.2. Confiabilidad de instrumento

La confiabilidad del instrumento de la investigación, fue evaluada mediante el coeficiente del alfa de Cronbach, cuyo resultado se encuentra en el rango de 0 a 1, donde 0 significa nula confiabilidad y 1 perfecta confiabilidad del instrumento, para lo cual se utilizó SPSS versión 25.

Tabla 6

Estadística de fiabilidad de la variable gestión administrativa.

Alfa de Cronbach	N de elementos
,892	19

Fuente: SPSS versión 25, datos obtenidos del instrumento de investigación.

En la tabla 6, muestra los resultados del cálculo del coeficiente de Cronbach de la variable gestión administrativa, de 19 ítems, se obtuvo un resultado de 0,892 que significa una excelente confiabilidad. En conclusión, se tiene una excelente confiabilidad de la aplicación del instrumento de investigación del trabajo.

Tabla 7

Resultado de fiabilidad de la variable calidad de servicio.

Alfa de Cronbach	N° de elementos
,868	22

Fuente: SPSS versión 25, datos obtenidos del instrumento de investigación.

En la tabla 7, muestra resultados del coeficiente de Cronbach de la variable calidad de servicio, consta de 22 ítems, se obtuvo un resultado de 0,868 que significa excelente confiabilidad. En conclusión, se tiene una excelente confiabilidad de la aplicación del instrumento de investigación del trabajo.

Tabla 8

Resultados de fiabilidad de gestión administrativa y calidad de servicio.

Alfa de Cronbach	N de elementos
,913	41

Fuente: SPSS versión 25, datos obtenidos del instrumento de investigación.

En la tabla 8, muestra resultados de fiabilidad de las variables de gestión administrativa y calidad de servicio, la cual consta de 22 ítems, el resultado obtenido coeficiente Alfa de Cronbach es de 0,913 lo que significa que tiene una excelente confiabilidad. En conclusión, se tiene una excelente confiabilidad de la aplicación del instrumento que se plantearon y que se aplicaron a cada personal de la municipalidad Distrital de Anco Huallo.

4.1.3. Datos generales del personal de la Municipalidad distrital de Anco Huallo

a) Género

Tabla 9

Datos de género del personal encuestado.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Masculino	22	30,1	30,1	30,1
Femenino	51	69,9	69,9	100,0
Total	73	100,0	100,0	

Fuente: SPSS versión 25, datos obtenidos del instrumento de investigación.

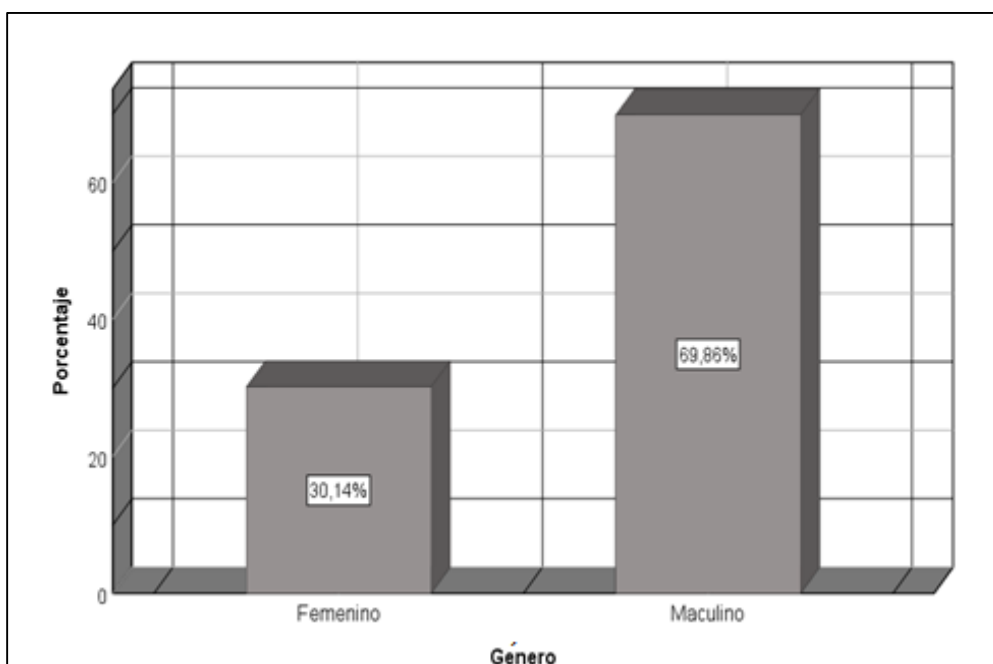


Figura 5. Género de los encuestados.

Fuente: Procesamiento de datos en el SPSS V25.

En la tabla 9, figura 5, se observa a 73 encuestados, que representa el 100%, de los cuales el 69,86 %, que corresponde a 51 encuestados, son de género masculino y el 30,14% que corresponde a 22 trabajadoras de género femenino.

Por lo tanto, se puede afirmar que el género que predomina en la institución es el género masculino.

b) Estado civil

Tabla 10

Estado civil del personal encuestado.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Soltero	22	30,1 %	30,1	30,1
Conviviente	16	21,9%	21,9	52,1
Casado	33	45,2%	45,2	97,3
Divorciado	2	2,7%	2,7	100,0
Total	73	100,0	100,0	

Fuente: SPSS versión 25, datos obtenidos del instrumento de investigación.

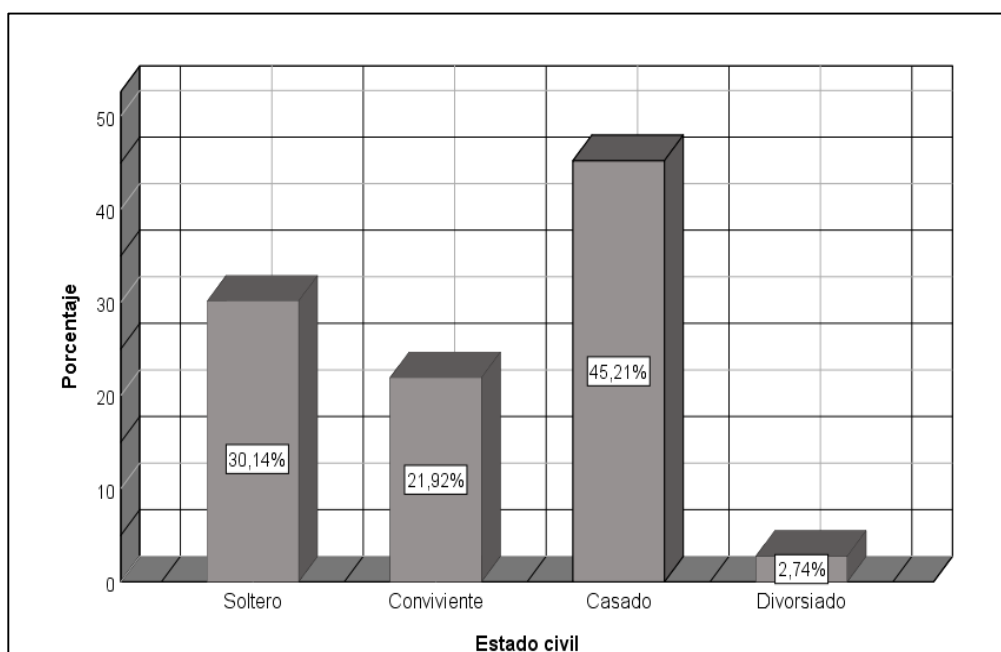


Figura 6. Estado civil de los encuestados.

Fuente: Procesamiento de datos en el SPSS V25.

En la tabla 10, figura 6, se observa a 73 encuestados, que representa el 100%, el 45,21%, que corresponde a 33 trabajadores son casados, seguido del 30,14%, que corresponde a 22 trabajadores son solteros, seguido del 21,92%, que corresponde a 16 trabajadores son conviviente, y el menor porcentaje 2,74%, que corresponde a 2 trabajadores son divorciados. Por lo tanto, se puede afirmar que el estado civil que predomina con mayor ponderación es casado.

c) Edad

Tabla 11

Edades del personal encuestado.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Menos de 25 años	14	19,2 %	19,2	19,2
De 26 a 35 años	19	26,0%	26,2	45,2
De 36 a 45 años	18	24,7%	24,7	69,2
De 46 años a mas	22	30,1%	30,1	100,0
Total	73	100,0	100,0	

Fuente: SPSS versión 25, datos obtenidos del instrumento de investigación.

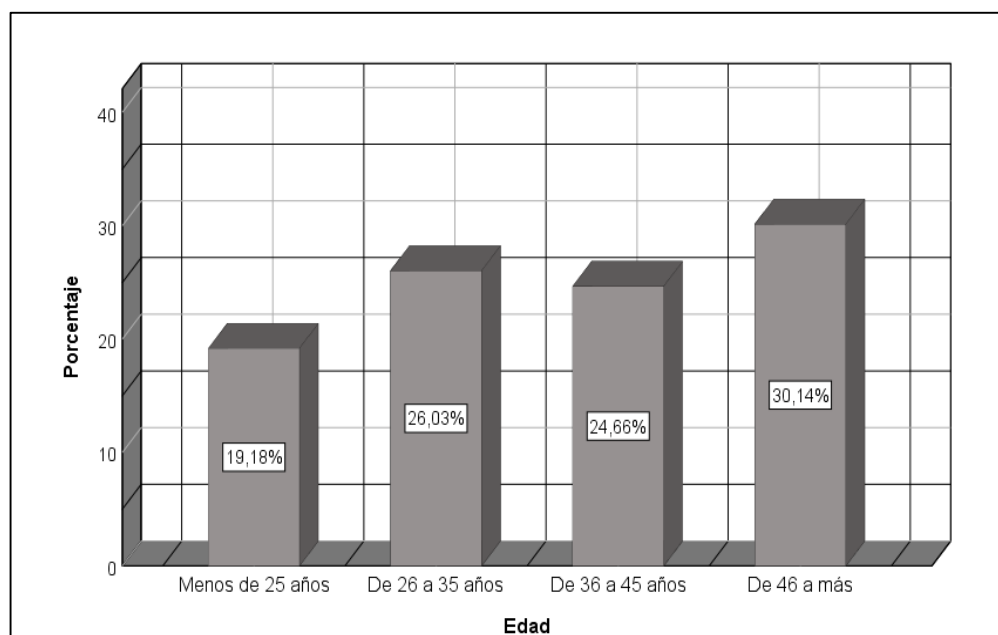


Figura 7. Edad de los encuestados.

Fuente: Procesamiento de datos en el SPSS V25.

En la tabla 11, figura 7, se observa a 73 encuestados, que representa el 100%, el 30,14%, que representa a 22 trabajadores tienen de 46 a más años, seguido del 26,03%, que representa a 19 trabajadores tienen de 26 a 35 años, seguido del 24,66%, que representa a 18 trabajadores tienen de 36 a 45 años, y el menor porcentaje 19,18%, que representa a 14 trabajadores tienen de menos de 25 años. Se concluye que en la municipalidad la edad que mayor predomina es de 46 años a más.

d) Nivel de estudio

Tabla 12

Nivel de estudio de personal encuestado.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Primaria completa	9	12,3 %	12,3 %	12.3
Secundaria completa	21	28,8%	28,8%	41.1
Universitario(a)	6	8,2%	8,2%	49.3
Bachiller	11	15,1%	15,1%	64.4
Técnico(a)	14	19,2%	19,2%	83.6
Titulado	12	16,4%	16,4%	100.0
Total	73	100,0	100.0	

Fuente: SPSS versión 25, datos obtenidos del instrumento de investigación.

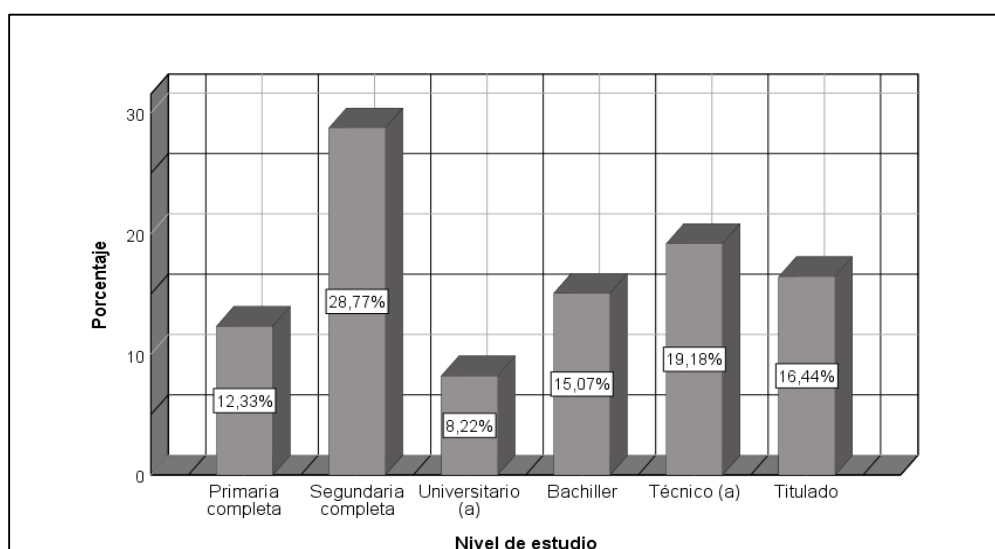


Figura 8: Nivel de estudio de los encuestados.

Fuente: Procesamiento de datos en el SPSS V25.

En la tabla 12, figura 8, el 28,77%, que corresponde a 21 trabajadores tienen un nivel de estudio secundaria completa, seguido del 19,18%, que representa a 14 trabajadores son técnicos, seguido del 16,44%, que representa a 12 trabajadores son titulados, seguido del 12,33%, que representa a 9 trabajadores tiene un nivel de estudio alcanzado de primaria completa y el menor porcentaje 8,22%, que representa a 6 trabajadores alcanzan un nivel de universitario. Se concluye que el mayor nivel de estudio del personal que labora en la municipalidad es secundaria completa.

e) Cargo que ocupa

Tabla 13

Cargo que ocupa del personal encuestado.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Funcionario	7	9.6	9.6	9.6
Jefe/Responsable del área	14	19.2	19.2	28.8
Asistente	7	9.6	9.6	38.4
Practicante	4	5.5	5.5	43.8
Otros	41	56.2	56.2	100.0
Total	73	100.0	100.0	

Fuente: SPSS versión 25, datos obtenidos del instrumento de investigación.

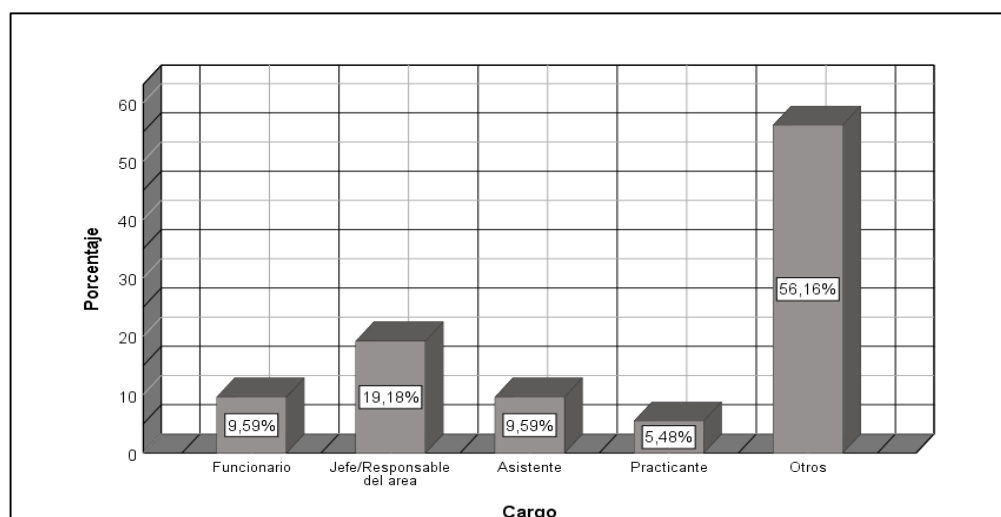


Figura 9. Cargo que ocupa el personal.

Fuente: Procesamiento de datos en el SPSS V25.

En la tabla 13, figura 9, el 56,16%, que corresponde a 41 trabajadores es otros cargos, el 19,18%, que corresponde a 14 trabajadores tiene el cargo de jefe del área, el 9,59%, que corresponde a 7 trabajadores tienen el nivel de cargo funcionarios, el 9,59%, que corresponde a 7 trabajadores tienen el cargo de asistente y el 5,48%, que corresponde a 4 trabajadores son practicantes. Por lo tanto, en la mayor ponderación el cargo que se ocupa en la municipalidad es otros cargos que vienen hacer personal de limpieza público, personal de camal, personal de residuos sólidos, personal de limpieza mercado y serenazgo.

4.1.4. Distribución de frecuencias de variables y dimensiones

Tabla 14

Distribución de frecuencia de la variable gestión administrativa.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	22	30.1	30.1	30.1
De acuerdo	47	64.4	64.4	94.5
Totalmente de acuerdo	4	5.5	5.5	100.0
Total	73	100.0	100.0	

Fuente: SPSS versión 25, datos obtenidos del instrumento de investigación.

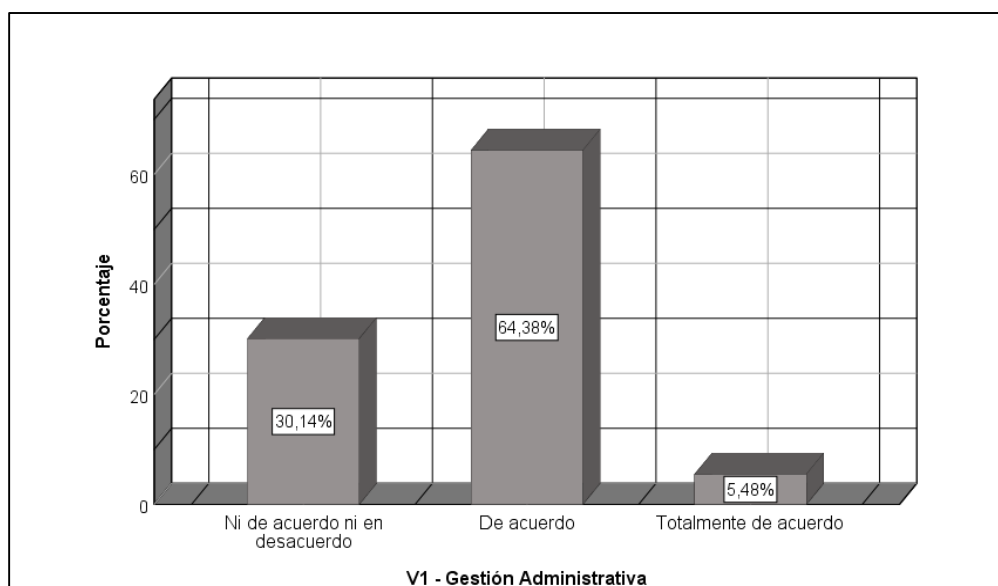


Figura 10. Distribución de frecuencia de la variable gestión administrativa.

Fuente: Procesamiento de datos en el SPSS V25.

Se observa en la tabla 14 y figura 10, la mayor ponderación que es el 64,38% que representa a 47 trabajadores, afirman que están de acuerdo con la gestión administrativa, por otro lado, se tiene el porcentaje de 30,14% que representa a 22 trabajadores, afirman que están ni en acuerdo ni en desacuerdo con la gestión administrativa; así mismo el 5,48%, que representa a 4 trabajadores, afirma que están totalmente de acuerdo con la gestión administrativa. En conclusión, nos muestra que los trabajadores están de acuerdo con la gestión administrativa que se está dando en la Municipalidad.

Tabla 15

Distribución de frecuencia de la dimensión planeación.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	30	41.1	41.1	41.1
De acuerdo	36	49.3	49.3	90.4
Totalmente de acuerdo	7	9.6	9.6	100.0
Total	73	100.0	100.0	

Fuente: SPSS versión 25, datos obtenidos del instrumento de investigación.

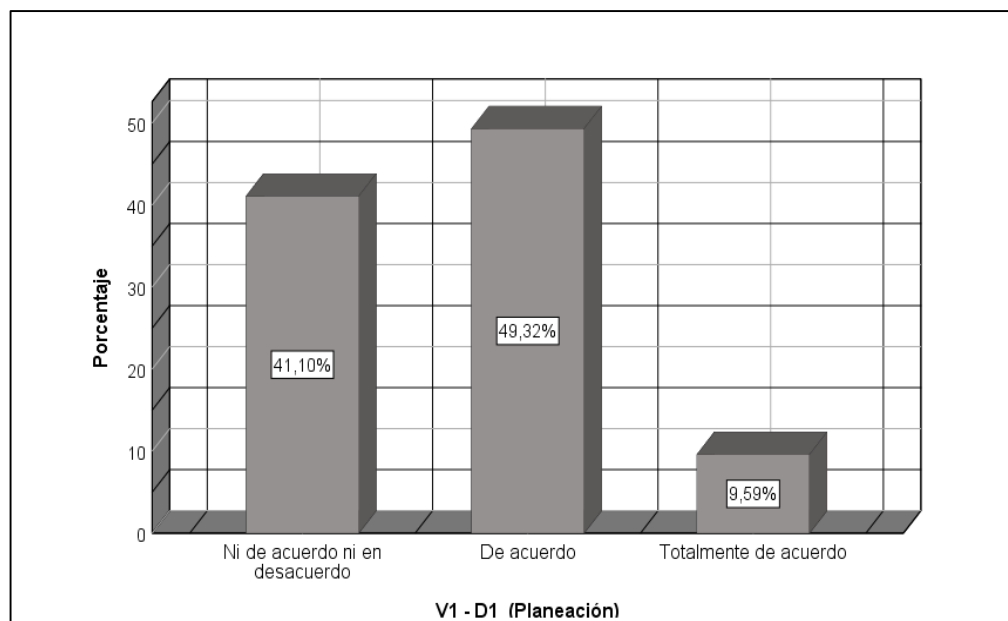


Figura 11. Distribución de frecuencia de la dimensión planeación.

Fuente: Procesamiento de datos en el SPSS V25.

Se observa en la tabla 15 y figura 11, la mayor ponderación que es el 49,32% que corresponde a 36 trabajadores, afirman que están de acuerdo con la planeación, por otro lado, se tiene el porcentaje de 41,10% que corresponde a 30 trabajadores, afirman que están ni en acuerdo ni en desacuerdo con la planeación; así mismo el 9,59%, que corresponde a 7 trabajadores afirma que están totalmente de acuerdo con la planeación.

En conclusión, nos muestra que los trabajadores están de acuerdo con la planeación que se está dando en la Municipalidad.

Tabla 16

Distribución de frecuencia de la dimensión organización.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	2	2.7	2.7	2.7
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	26	35.6	35.6	38.4
De acuerdo	39	53.4	53.4	91.8
Totalmente de acuerdo	6	8.2	8.2	100.0
Total	73	100.0	100.0	

Fuente: SPSS versión 25, datos obtenidos del instrumento de investigación.

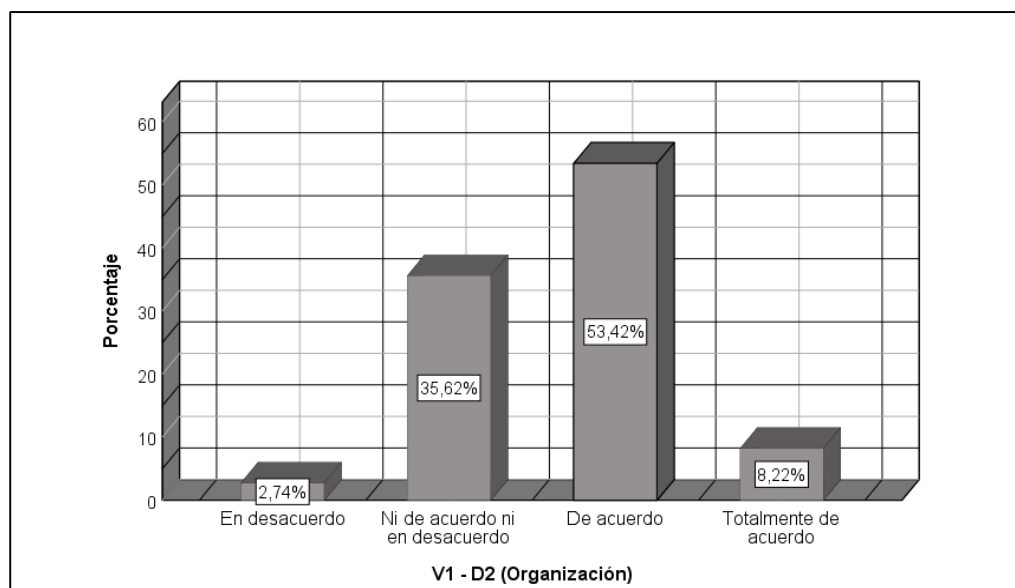


Figura 12. Distribución de frecuencia de la dimensión organización.

Fuente: Procesamiento de datos en el SPSS V25.

Se observa en la tabla 16 y figura 12, la mayor ponderación que es el 53,49% que componen 39 trabajadores, afirman que están de acuerdo con la organización, por otro lado, se tiene el porcentaje de 35,62% que componen 26 trabajadores, afirman que están ni en acuerdo ni en desacuerdo con la organización; así mismo el 8,22%, que componen 6 trabajadores, afirma que están totalmente de acuerdo con la organización, así mismo el 2,74%, que componen 2 trabajadores, afirman que están en desacuerdo con la organización.

En conclusión, nos muestra que los trabajadores están de acuerdo con la organización que se está dando en la Municipalidad.

Tabla 17

Distribución de frecuencia de la dimensión dirección.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	28	38.4	38.4	38.4
De acuerdo	39	53.4	53.4	91.8
Totalmente de acuerdo	6	8.2	8.2	100.0
Total	73	100.0	100.0	

Fuente: SPSS versión 25, datos obtenidos del instrumento de investigación.

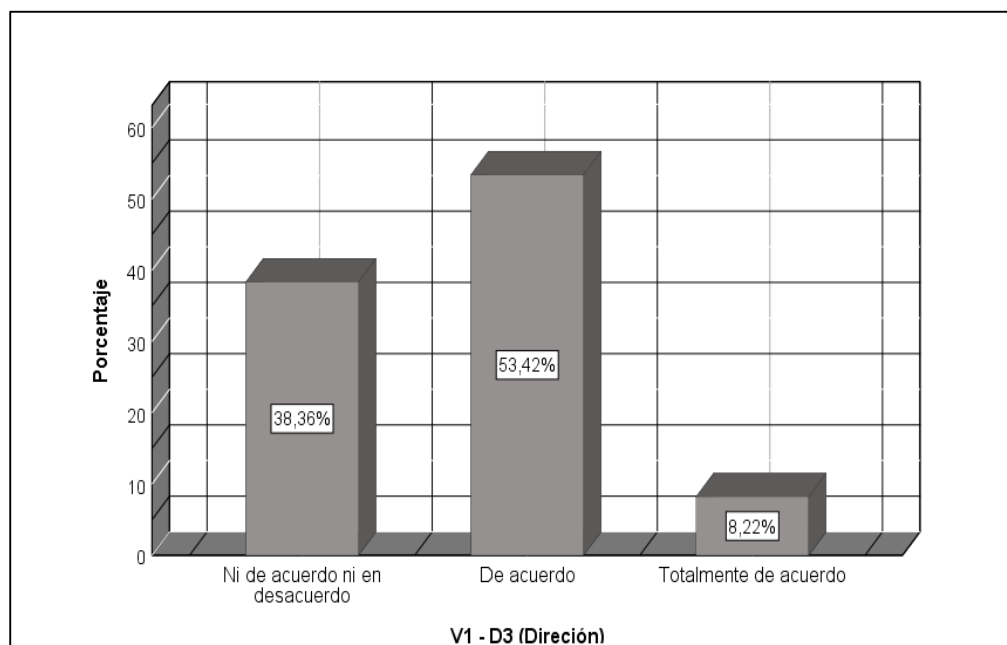


Figura 13. Distribución de frecuencia de la dimensión dirección.

Fuente: Procesamiento de datos en el SPSS V25.

Se observa en la tabla 17 y figura 13, la mayor ponderación que es el 53,42% que corresponde a 39 trabajadores, afirman que están de acuerdo con la dirección, por otro lado, se tiene el porcentaje de 38,36% que corresponde a 28 trabajadores, afirman que están ni en acuerdo ni en desacuerdo con la dirección; así mismo el 8,22%, que corresponde a 6 trabajadores, afirma que están totalmente de acuerdo con la dirección.

En conclusión, nos muestra que los trabajadores están de acuerdo con la dirección que se está dando en la Municipalidad.

Tabla 18

Distribución de frecuencia de la dimensión control.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	29	39.7	39.7	39.7
De acuerdo	41	56.2	56.2	95.9
Totalmente de acuerdo	3	4.1	4.1	100.0
Total	73	100.0	100.0	

Fuente: SPSS versión 25, datos obtenidos del instrumento de investigación.

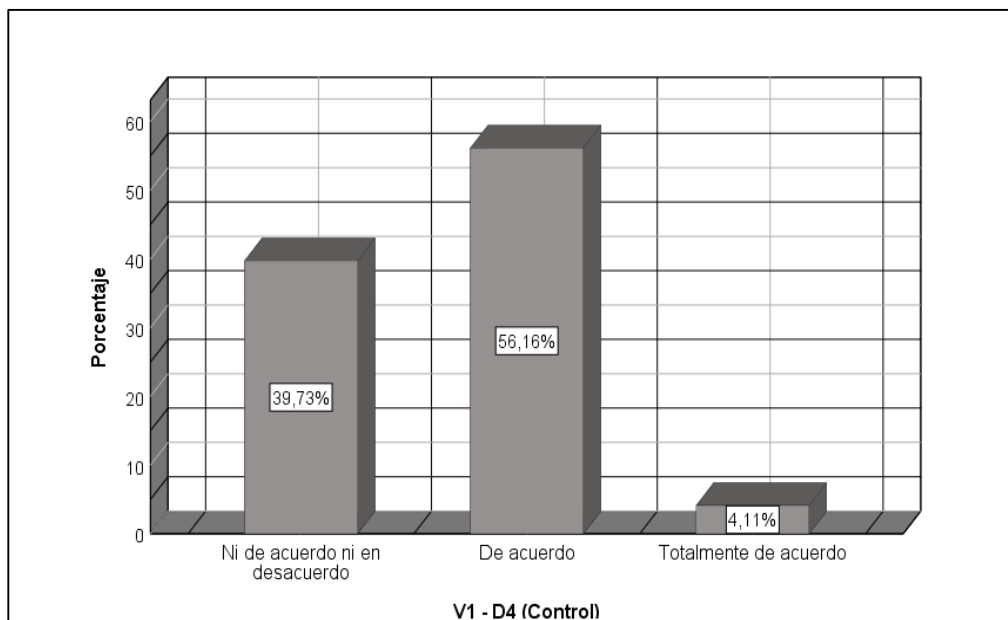


Figura 14. Distribución de frecuencia de la dimensión control.

Fuente: Procesamiento de datos en el SPSS V25.

Se observa en la tabla 18 y figura 14, la mayor ponderación que es el 56,16% que componen 41 trabajadores, afirman que están de acuerdo con el control, por otro lado, se tiene el porcentaje de 39,73% que componen 29 trabajadores, afirman que están ni en acuerdo ni en desacuerdo con el control; así mismo el 4,11%, que componen 3 trabajadores afirma que están totalmente de acuerdo con el control.

En conclusión, nos muestra que los trabajadores están de acuerdo con el control que se está dando en la municipalidad.

Tabla 19

Distribución de frecuencia de la variable calidad de servicio.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Aceptable	6	8.2	8.2	8.2
Satisfecho	60	82.2	82.2	90.4
Muy satisfecho	7	9.6	9.6	100.0
Total	73	100.0	100.0	

Fuente: SPSS versión 25, datos obtenidos del instrumento de investigación.

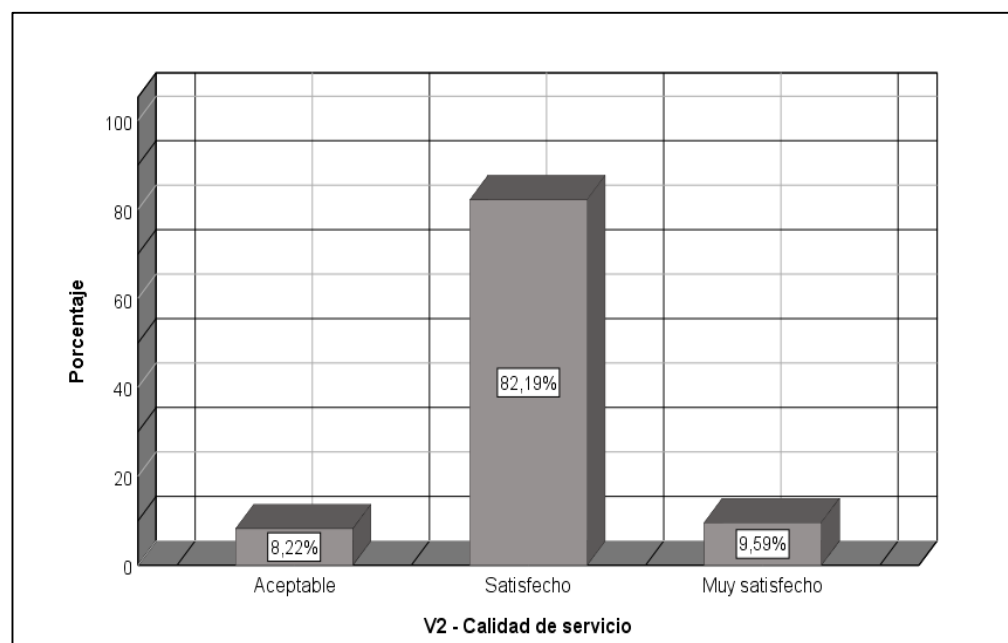


Figura 15. Distribución de frecuencia de la variable calidad de servicio.

Fuente: Procesamiento de datos en el SPSS V25.

Se observa en la tabla 19 y figura 15, la mayor ponderación que es el 82,19% que representa a 60 trabajadores, afirman que están de satisfecho con la calidad de servicio, por otro lado, se tiene el porcentaje de 9,59% que representa a 7 trabajadores, afirman que están muy satisfecho con la calidad de servicio; así mismo el 8,22%, que representa a 6 trabajadores, afirma que es aceptable la calidad de servicio.

En conclusión, nos muestra que los trabajadores consideran satisfecho la calidad de servicio que ellos brindan al usuario.

Tabla 20

Distribución de frecuencia de la dimensión elementos tangibles.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Insatisfecho	1	1.4	1.4	1.4
Aceptable	26	35.6	35.6	37.0
Satisfecho	45	61.6	61.6	98.6
Muy satisfecho	1	1.4	1.4	100.0
Total	73	100.0	100.0	

Fuente: SPSS versión 25, datos obtenidos del instrumento de investigación.

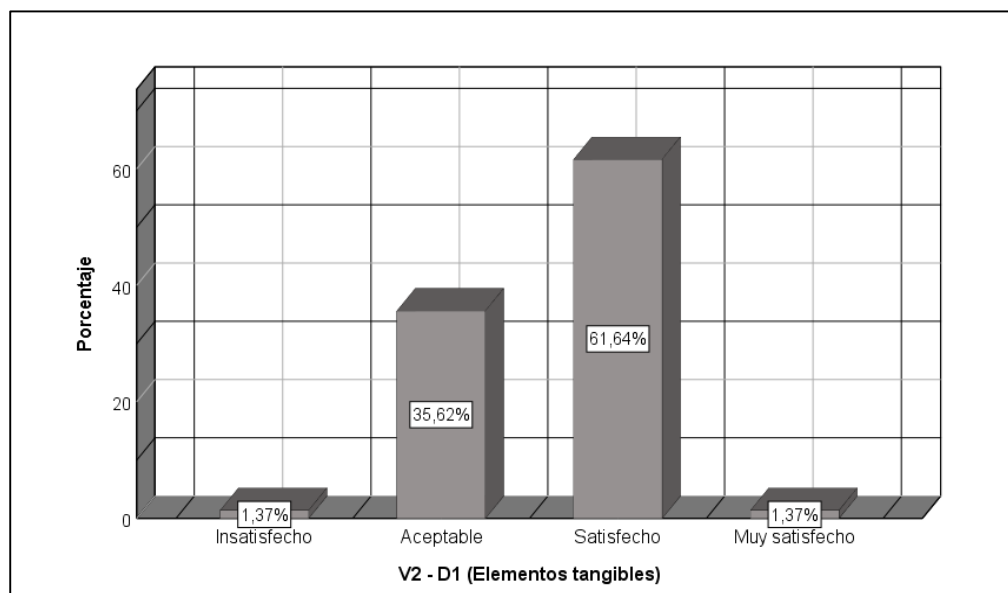


Figura 16. Distribución de frecuencia de la dimensión elementos tangibles.

Fuente: Procesamiento de datos en el SPSS V25.

Se observa en la tabla 20 y figura 16, la mayor ponderación que es el 61,49% que representa a 45 trabajadores, afirman que están de satisfecho con los elementos tangibles, por otro lado, se tiene el porcentaje de 35,62% que representa a 26 trabajadores, afirman que es aceptable los elementos tangibles; así mismo el 1,37%, que representa a 1 trabajador que está muy satisfecho con los elementos tangibles, así mismo el 1,37%, que representa a 1 trabajador indica que está muy insatisfecho con los elementos tangibles.

En conclusión, nos muestra que los trabajadores indican que están satisfechos con los elementos tangibles de la municipalidad.

Tabla 21

Distribución de frecuencia de la dimensión capacidad de respuesta.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Aceptable	17	23.3	23.3	23.3
Satisfecho	50	68.5	68.5	91.8
Muy satisfecho	6	8.2	8.2	100.0
Total	73	100.0	100.0	

Fuente: SPSS versión 25, datos obtenidos del instrumento de investigación.

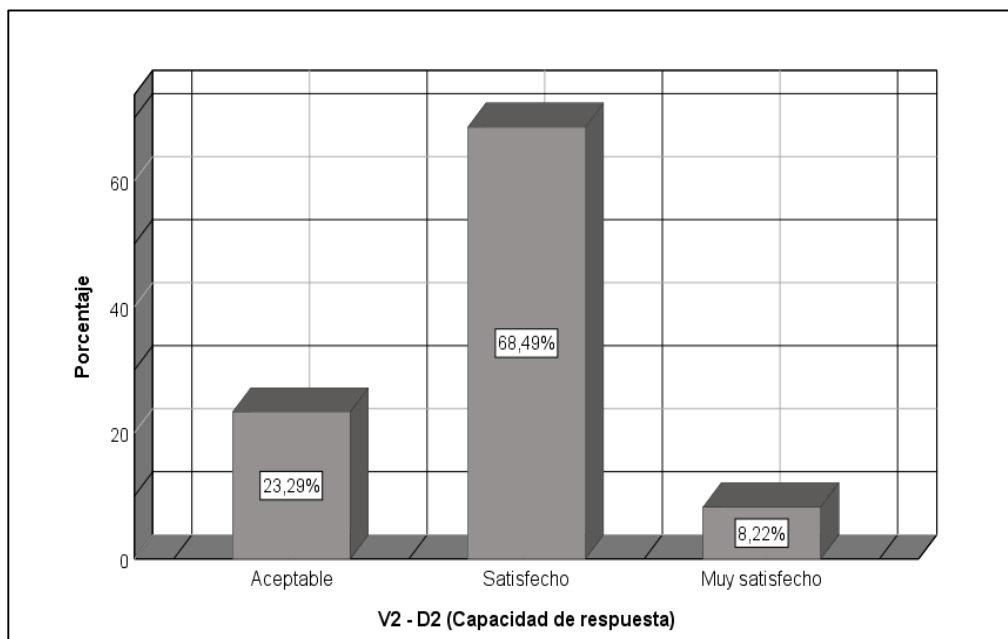


Figura 17. Distribución de frecuencia de la dimensión capacidad de respuesta.

Fuente: Procesamiento de datos en el SPSS V25.

Se observa en la tabla 21 y figura 17, la mayor ponderación que es el 68,49% que corresponde a 50 trabajadores, afirman que están de satisfecho con la capacidad de respuesta, por otro lado, se tiene el porcentaje de 23,29% que corresponde a 17 trabajadores, afirman que es aceptable la capacidad de respuesta; así mismo el 8,22%, que corresponde a 6 trabajador que está muy satisfecho con la capacidad de repuesta.

En conclusión, nos muestra que los trabajadores consideran satisfecho la capacidad de respuesta que ellos brindan al usuario.

Tabla 22

Distribución de frecuencia de la dimensión seguridad.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Aceptable	13	17.8	17.8	17.8
Satisfecho	56	76.7	76.7	94.5
Muy satisfecho	4	5.5	5.5	100.0
Total	73	100.0	100.0	

Fuente: SPSS versión 25, datos obtenidos del instrumento de investigación.

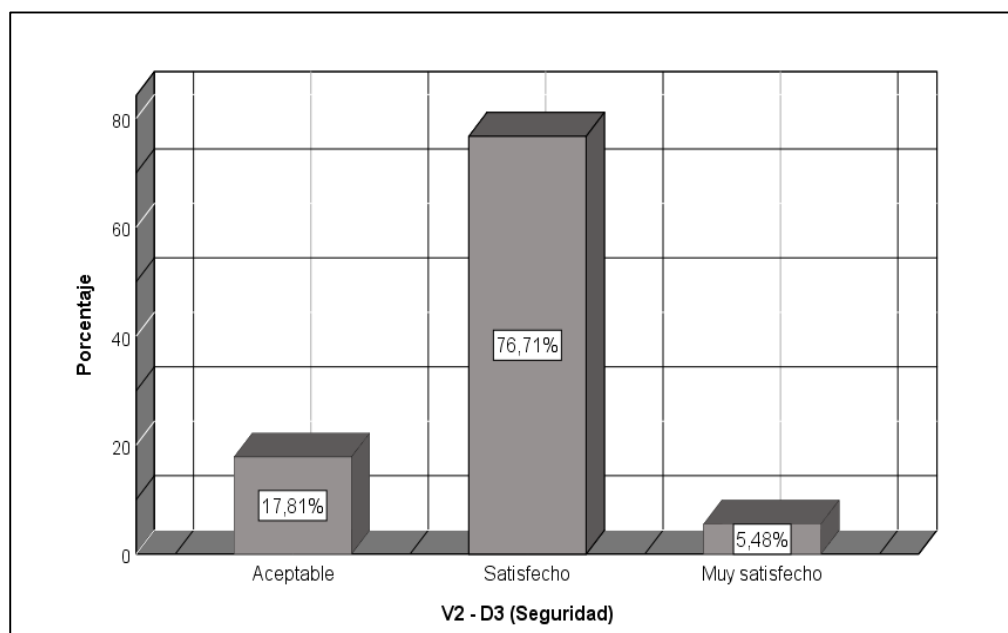


Figura 18. Distribución de frecuencia de la dimensión seguridad.

Fuente: Procesamiento de datos en el SPSS V25.

Se observa en la tabla 22 y figura 18, la mayor ponderación que es el 76,71% que corresponde a 56 trabajadores, afirman que están de satisfecho con la seguridad, por otro lado, se tiene el porcentaje de 17,81% que corresponde a 13 trabajadores, afirman que es aceptable la seguridad; así mismo el 5,48%, que corresponde a 4 trabajador que está muy satisfecho con la seguridad.

En conclusión, nos muestra que los trabajadores están satisfechos la seguridad.

Tabla 23

Distribución de frecuencia de la dimensión fiabilidad.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Aceptable	12	16.4	16.4	16.4
Satisfecho	53	72.6	72.6	89.0
Muy satisfecho	8	11.0	11.0	100.0
Total	73	100.0	100.0	

Fuente: SPSS versión 25, datos obtenidos del instrumento de investigación.

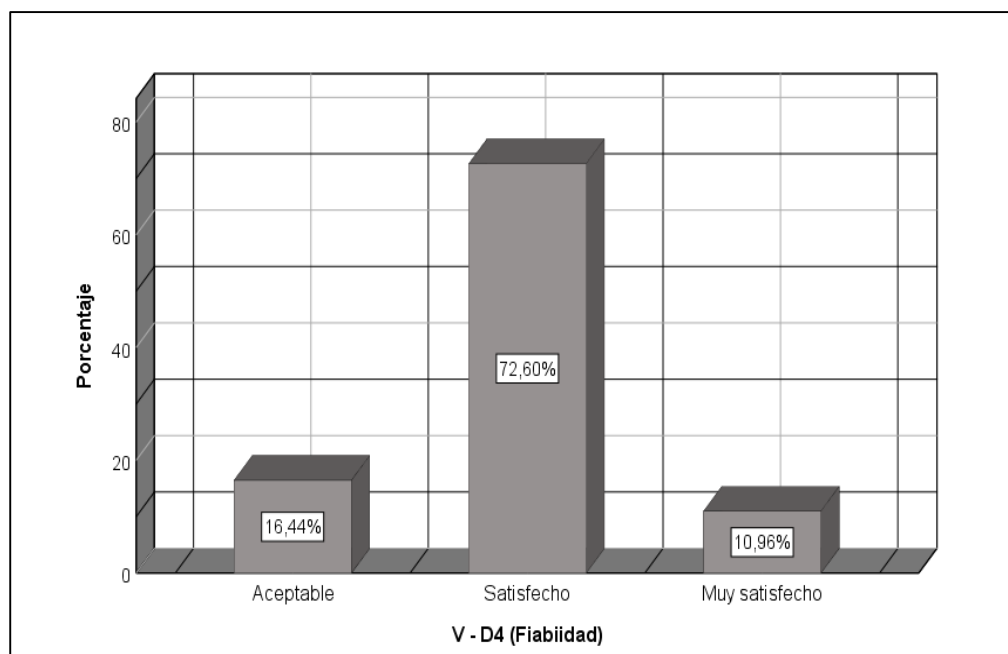


Figura 19. Distribución de frecuencia de la dimensión fiabilidad.

Fuente: Procesamiento de datos en el SPSS V25.

Se observa en la tabla 23 y figura 19, la mayor ponderación que es el 72,60% que componen 53 trabajadores, afirman que están de satisfecho con la fiabilidad, por otro lado, se tiene el porcentaje de 16,44% que componen 12 trabajadores, afirman que es aceptable la fiabilidad; así mismo el 10,96%, que componen 8 trabajador que está muy satisfecho con la fiabilidad.

En conclusión, nos muestra que los trabajadores están satisfechos la Fiabilidad.

Tabla 24

Distribución de frecuencia de la dimensión empatía.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Aceptable	8	11.0	11.0	11.0
Satisfecho	53	72.6	72.6	83.6
Muy satisfecho	12	16.4	16.4	100.0
Total	73	100.0	100.0	

Fuente: SPSS versión 25, datos obtenidos del instrumento de investigación.

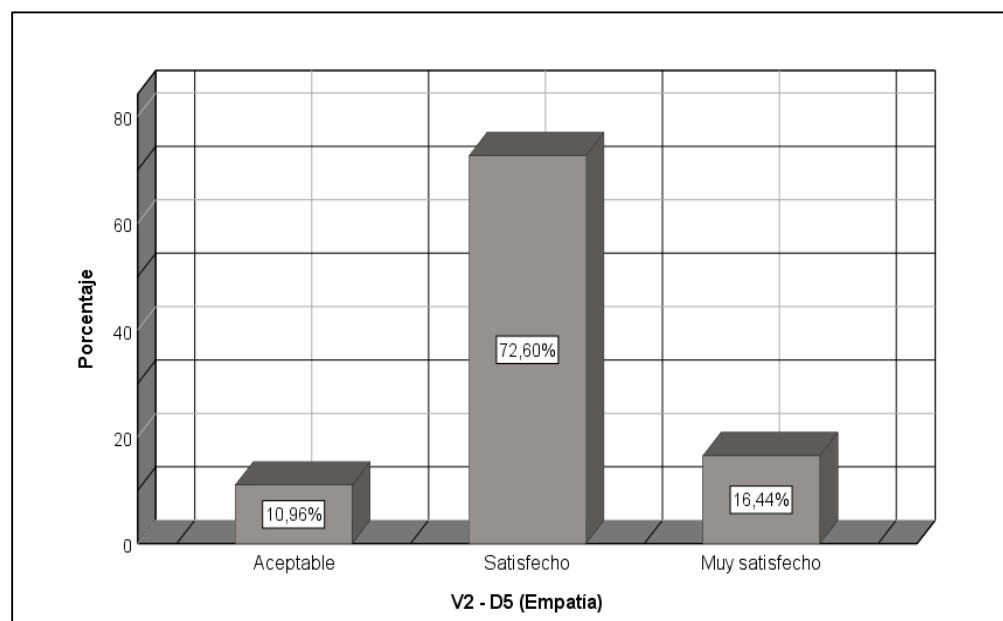


Figura 20. Distribución de frecuencia de la dimensión empatía.

Fuente: Procesamiento de datos en el SPSS V25.

Se observa en la tabla 24 y figura 20, la mayor ponderación que es el 72,60% que componen 53 trabajadores, afirman que están de satisfecho con la empatía, por otro lado, se tiene el porcentaje de 16,44% componen 12 trabajadores, afirman que están muy satisfecho con la empatía; así mismo el 10,96%, componen 8 trabajador que es aceptable la empatía.

En conclusión, nos muestra que los trabajadores están satisfechos la empatía.

4.1.5. Tablas cruzadas en relación con los objetivos de la investigación.

Tabla 25

Tabulación cruzada entre gestión administrativa y calidad de servicio.

		Calidad de servicio			Total
		Aceptable	Satisfecho	Muy satisfecho	
Gestión Administrativa	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	19	0	22
	De acuerdo	3	39	5	47
	Totalmente de acuerdo	0	2	2	4
Total		6	60	7	73

Fuente: SPSS versión 25, datos obtenidos del instrumento de investigación.

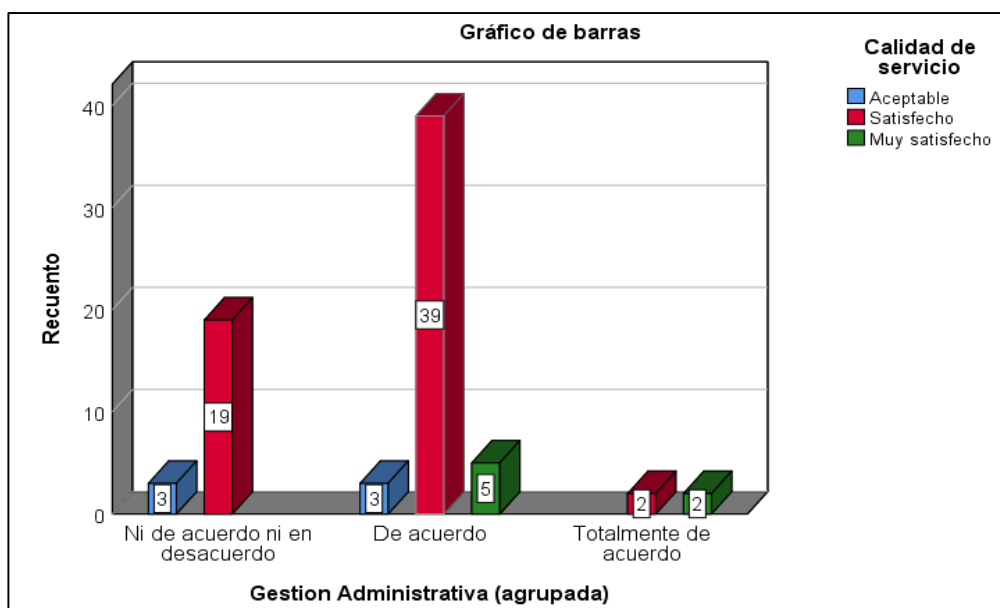


Figura 21. Tabulación cruzada entre gestión administrativa y calidad de servicio.

Fuente: Procesamiento de datos en el SPSS V25.

Se observa en la tabla 25 y figura 21, en mayor puntaje 39 trabajadores, están de acuerdo con la gestión administrativa y la calidad de servicio es satisfecho, seguido de 19 trabajadores están ni de acuerdo ni en desacuerdo con la gestión administrativa y la calidad de servicio es aceptable, en menor puntaje 2 trabajadores están totalmente de acuerdo con la gestión administrativa y la calidad de servicio es muy satisfecho.

Tabla 26

Tabulación cruzada entre planeación y calidad de servicio.

		Calidad de servicio			Total
		Aceptable	Satisfecho	Muy satisfecho	
Planeación	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	25	0	30
	De acuerdo	1	31	4	36
	Totalmente de acuerdo	0	4	3	7
Total		6	60	7	73

Fuente: SPSS versión 25, datos obtenidos del instrumento de investigación.

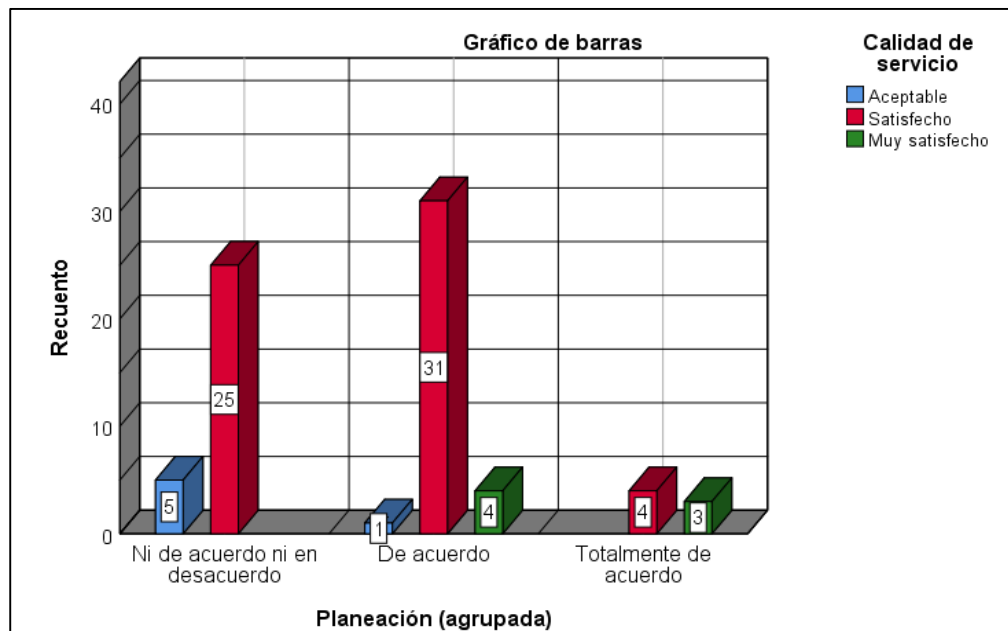


Figura 22. Tabulación cruzada entre planeación y calidad de servicio.

Fuente: Procesamiento de datos en el SPSS V25.

Se observa en la tabla 26 y figura 22, en mayor puntaje 31 trabajadores, están de acuerdo con la planeación y la calidad de servicio es satisfecho, seguido de 24 trabajadores están ni de acuerdo ni en desacuerdo con la planeación y la calidad de servicio es satisfecho.

Tabla 27

Tabulación cruzada entre organización y calidad de servicio.

		Calidad de servicio			Total
		Aceptable	Satisfecho	Muy satisfecho	
Organización	En desacuerdo	2	0	0	2
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	24	1	26
	De acuerdo	3	32	4	39
	Totalmente de acuerdo	0	4	2	6
Total		6	60	7	73

Fuente: SPSS versión 25, datos obtenidos del instrumento de investigación.

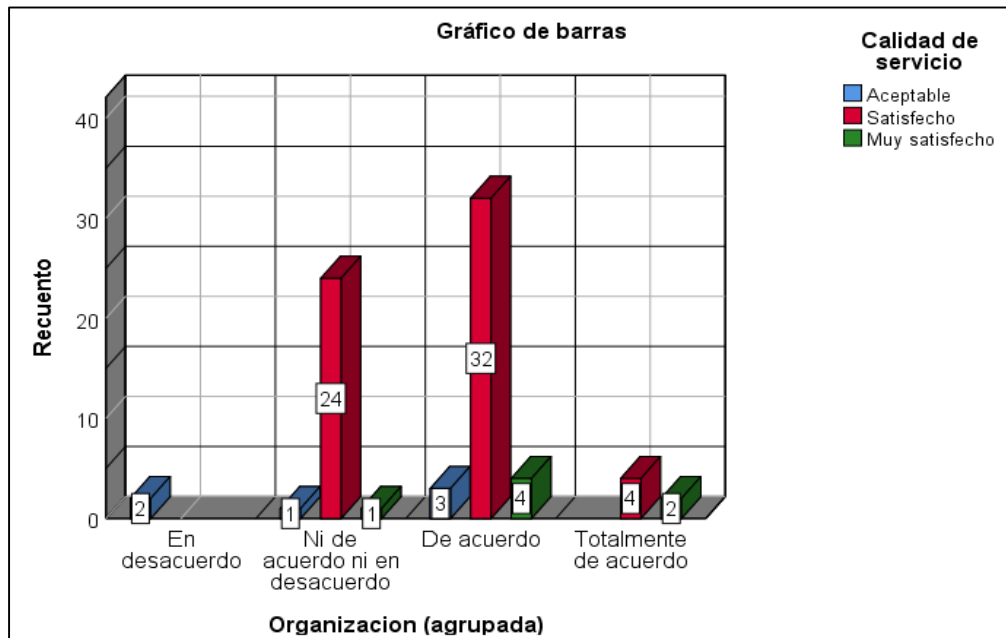


Figura 23. Tabulación cruzada entre organización y calidad de servicio.

Fuente: Procesamiento de datos en el SPSS V25.

Como se observa en la tabla 27 y figura 23, en mayor puntaje 32 trabajadores, están de acuerdo con la organización y la calidad de servicio es satisfecho, seguido de 24 trabajadores están ni de acuerdo ni en desacuerdo con la organización y la calidad de servicio es satisfecho, en menor puntaje 2 trabajadores están en desacuerdo con la organización y la calidad de servicio es aceptable.

Tabla 28

Tabulación cruzada entre dirección y calidad de servicio.

		Calidad de servicio			Total
		Aceptable	Satisfecho	Muy satisfecho	
Dirección	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	23	1	28
	De acuerdo	2	34	3	39
	Totalmente de acuerdo	0	3	3	6
Total		6	60	7	73

Fuente: SPSS versión 25, datos obtenidos del instrumento de investigación.

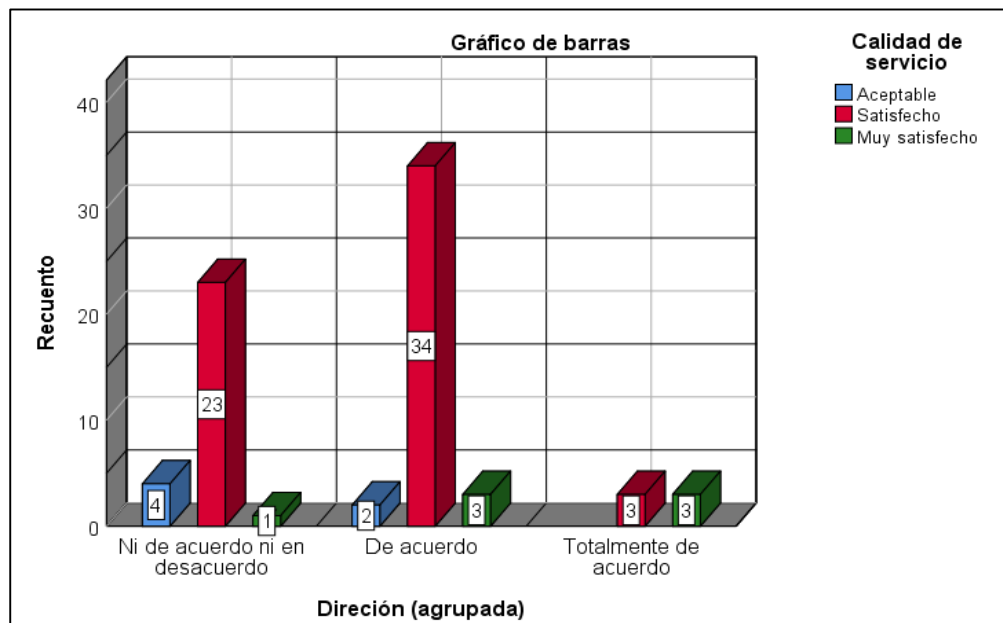


Figura 24. Tabulación cruzada entre dirección y calidad de servicio.

Fuente: Procesamiento de datos en el SPSS V25.

Se observa en la tabla 28 y figura 24, en mayor puntaje 34 trabajadores, están de acuerdo con la dirección y la calidad de servicio es satisfecho, seguido de 23 trabajadores están ni de acuerdo ni en desacuerdo con la dirección y la calidad de servicio es satisfecho.

Tabla 29

Tabulación cruzada entre control y calidad de servicio.

		Calidad de servicio			Total
		Aceptable	Satisfecho	Muy satisfecho	
Control	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	28	0	29
	De acuerdo	5	31	5	41
	Totalmente de acuerdo	0	1	2	3
Total		6	60	7	73

Fuente: SPSS versión 25, datos obtenidos del instrumento de investigación.

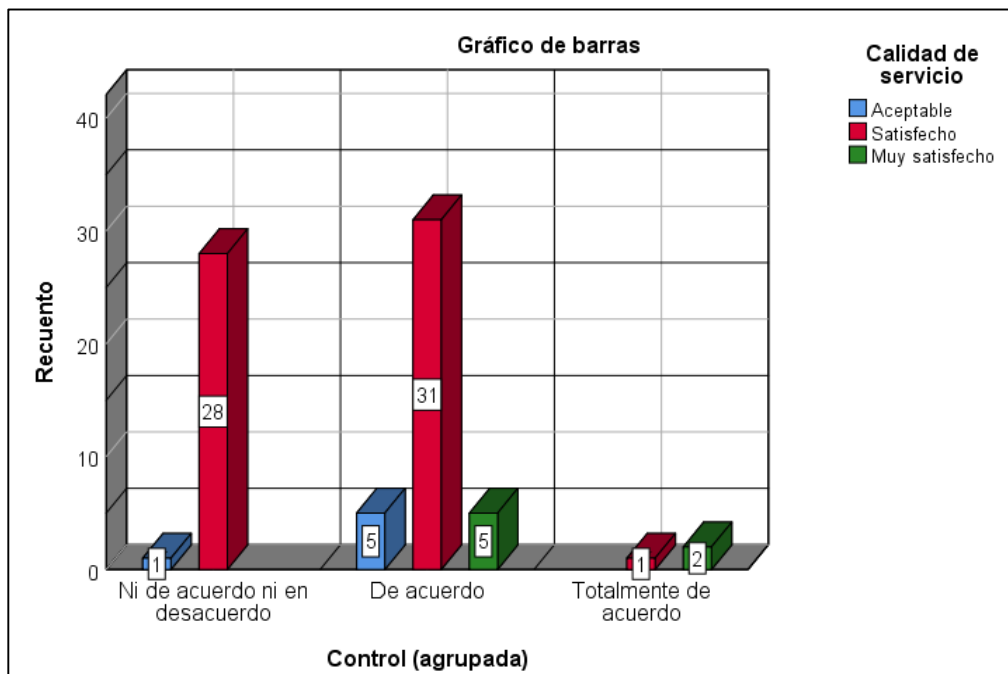


Figura 25. Tabulación cruzada entre control y calidad de servicio.

Fuente: Procesamiento de datos en el SPSS V25.

Como se observa en la tabla 29 y figura 25, en mayor puntaje 31 trabajadores, están de acuerdo con él control y la calidad de servicio es satisfecho, seguido de 28 trabajadores están ni de acuerdo ni en desacuerdo con él control y la calidad de servicio es satisfecho.

4.2. Contrastación de hipótesis

Contratación de hipótesis general

H₀: No existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Anco Huallo, Chincheros – Apurímac, 2019.

H_a: Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Anco Huallo, Chincheros – Apurímac, 2019.

Tabla 30

Correlación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio.

			GESTIÓN ADMINISTRATIVA	CALIDAD DE SERVICIO
Rho de Spearman	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Coeficiente de correlación	1.000	,455**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	73	73
	CALIDAD DE SERVICIO	Coeficiente de correlación	,455**	1.000
Sig. (bilateral)		0.000		
		N	73	73

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

Fuente: SPSS versión 25, datos obtenidos del instrumento de investigación.

De acuerdo con los resultados en la tabla 30, muestra un coeficiente de correlación de rho de Spearman de 0,455** lo que indica que hay correlación positiva moderada y un nivel de significancia de 0,000 (bilateral) menor al nivel esperado de ($p < 0.05$), entre las variables gestión administrativa y calidad de servicio.

Por lo cual se rechaza la hipótesis nula (H₀) y se acepta la hipótesis alterna (H_a). Por tanto, podemos afirmar con un nivel de confianza del 99% que existe correlación positiva moderada entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Anco Huallo, Chincheros - Apurímac, 2019.

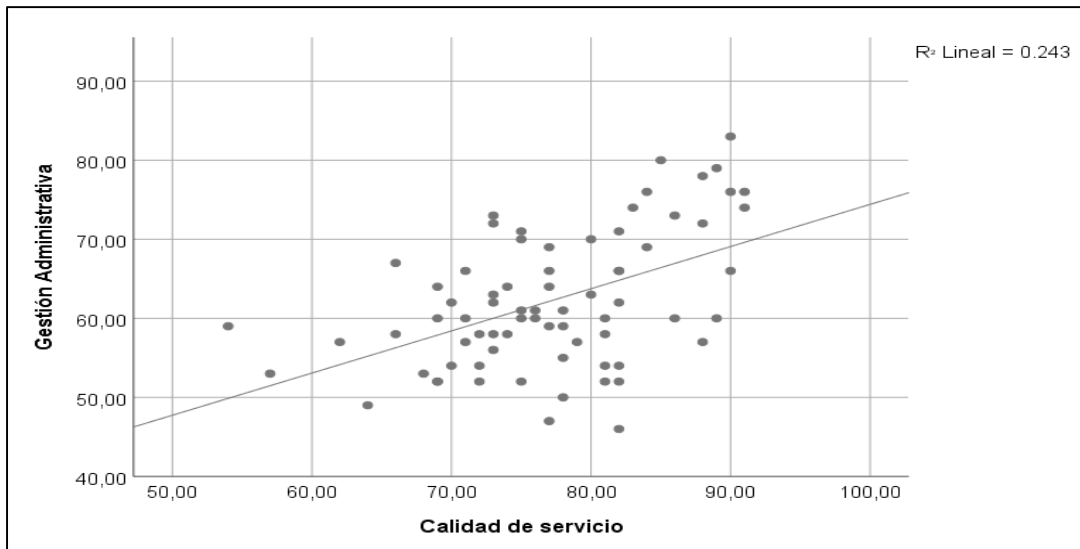


Figura 26. Diagrama de dispersión de gestión administrativa y la calidad de servicio.

Fuente: Procesamiento de datos en el SPSS V25.

En la figura 26, se presenta de manera gráfica el diagrama de dispersión, de las variables entre gestión administrativa y la calidad de servicio, donde se puede observar, que se presenta una tendencia positiva entre las dos variables de estudio, el mismo se confirma con el estadístico de correlación.

Contratación de hipótesis específica 01

H₀: No existe relación significativa entre la planeación y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Anco Huallo, Chincheros – Apurímac, 2019.

H_a: Existe relación significativa entre la planeación y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Anco Huallo, Chincheros – Apurímac, 2019.

Tabla 31

Correlación entre la planeación y la calidad de servicio.

		Planeación	CALIDAD DE SERVICIO
Rho de Spearman	Planeación	Coefficiente de correlación	,412**
		Sig. (bilateral)	0.000
	CALIDAD DE SERVICIO	Coefficiente de correlación	,412**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	73

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

Fuente: SPSS versión 25, datos obtenidos del instrumento de investigación.

De acuerdo con los resultados en la tabla 31, muestra un coeficiente de correlación de rho de Spearman de 0,412**, lo que indica que hay correlación positiva moderada y un nivel de significancia de 0,000 (bilateral) menor al nivel esperado de ($p < 0.05$), entre la dimensión planeación y la variable calidad de servicio.

Por lo cual se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_a). Por tanto, podemos afirmar con un nivel de confianza del 99% que existe correlación positiva moderada entre la planeación y la calidad de servicio en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Anco Huallo, Chincheros - Apurímac, 2019.

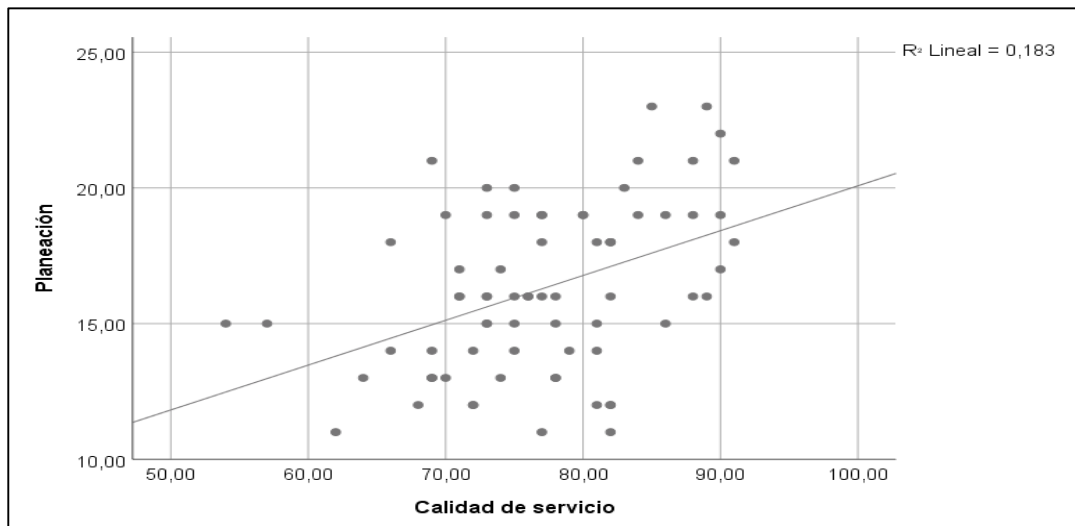


Figura 27. Diagrama de dispersión de planeación y la calidad de servicio.
Fuente: Procesamiento de datos en el SPSS V25.

En la figura 27, se presenta de manera gráfica el diagrama de dispersión, de la primera dimensión con la segunda variable, planeación y la calidad de servicio, donde se puede observar, que se presenta una tendencia positiva entre las dos variables de estudio, el mismo se confirma con el estadístico de correlación.

Contratación de hipótesis específica 02

H_0 : Existe relación significativa entre la organización y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Anco Huallo, Chincheros – Apurímac, 2019.

H_a : Existe relación significativa entre la organización y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Anco Huallo, Chincheros – Apurímac, 2019.

Tabla 32

Correlación entre la organización y la calidad de servicio.

		Organización	CALIDAD DE SERVICIO
Rho de Spearman	Organización	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	,375**
		N	73
	CALIDAD DE SERVICIO	Coeficiente de correlación	,375**
		Sig. (bilateral)	0.001
		N	73

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

Fuente: SPSS versión 25, datos obtenidos del instrumento de investigación.

De acuerdo con los resultados en la tabla 32, muestra un coeficiente de correlación de rho de Spearman de 0,375** lo que indica que hay correlación positiva baja y un nivel de significancia de 0,001 (bilateral) menor al nivel esperado de ($p < 0.05$), entre las dimensiones organización y la variable calidad de servicio.

Por lo cual se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_a). Por tanto, podemos afirmar con un nivel de confianza del 99% que existe correlación positiva baja entre la organización y la calidad de servicio en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Anco Huallo, Chincheros - Apurímac, 2019.

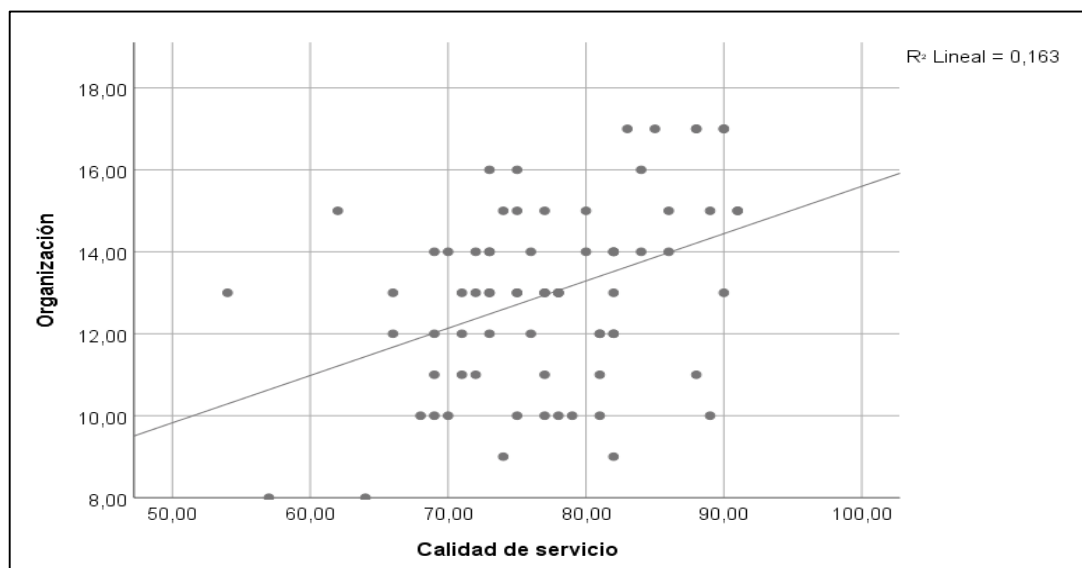


Figura 28. Diagrama de dispersión de organización y la calidad de servicio.
Fuente: Procesamiento de datos en el SPSS V25.

En la figura 28, se presenta de manera gráfica el diagrama de dispersión, de la segunda dimensión con la segunda variable, organización y la calidad de servicio, donde se puede observar, que se presenta una tendencia positiva entre las dos variables de estudio, el mismo se confirma con el estadístico de correlación.

Contratación de hipótesis específica 03

H₀: No existe relación significativa entre dirección y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Anco Huallo, Chincheros – Apurímac, 2019.

H_a: Existe relación significativa entre dirección y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Anco Huallo, Chincheros – Apurímac, 2019.

Tabla 33

Correlación entre la dirección y la calidad de servicio.

		Dirección	CALIDAD DE SERVICIO
Rho de Spearman	Dirección	Coefficiente de correlación	,355**
		Sig. (bilateral)	0.002
	CALIDAD DE SERVICIO	N	73
		Coefficiente de correlación	,355**
		Sig. (bilateral)	0.002
		N	73

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

Fuente: SPSS versión 25, datos obtenidos del instrumento de investigación

De acuerdo con los resultados en la tabla 33, muestra un coeficiente de correlación de rho de Spearman de 0,355** lo que indica que hay correlación positiva baja y un nivel de significancia de 0,002 (bilateral) menor al nivel esperado de ($p < 0.05$), entre la dimensión dirección y la variable calidad de servicio.

Por lo cual se rechaza la hipótesis nula (H₀) y se acepta la hipótesis alterna (H_a). Por tanto, podemos afirmar con un nivel de confianza del 99% que existe correlación positiva baja entre la dirección y la calidad de servicio en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Anco Huallo, Chincheros - Apurímac, 2019.

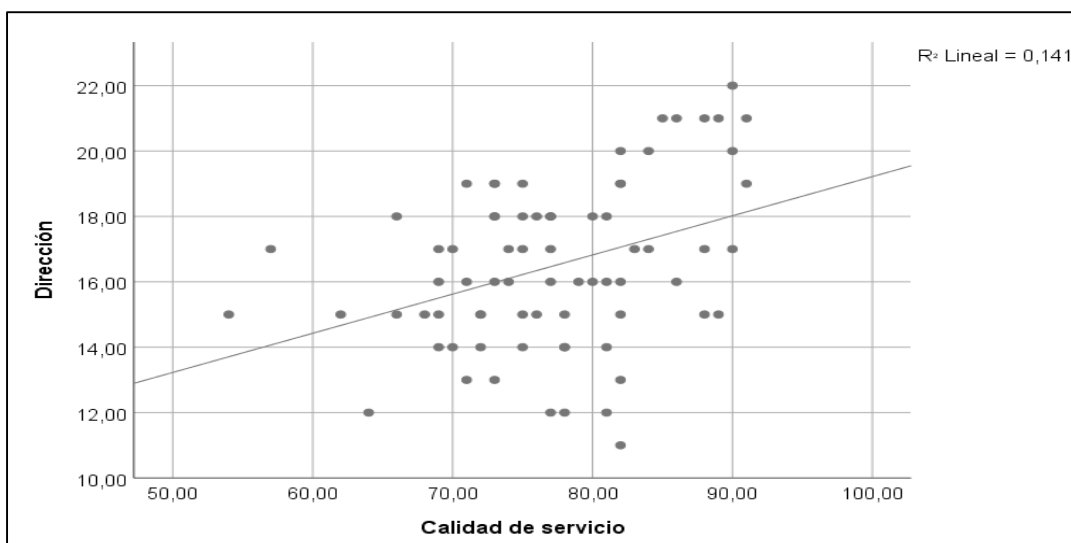


Figura 29. Diagrama de dispersión de dirección y la calidad de servicio.
Fuente: Procesamiento de datos en el SPSS V25.

En la figura 29, se presenta de manera gráfica el diagrama de dispersión, de la tercera dimensión con la segunda variable, dirección y la calidad de servicio, donde se puede observar, que se presenta una tendencia positiva entre las dos variables de estudio, el mismo se confirma con el estadístico de correlación.

Contratación de hipótesis específica 04

H₀: No existe relación significativa entre control y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Anco Huallo, Chincheros – Apurímac, 2019.

H_a: Existe relación significativa entre control y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Anco Huallo, Chincheros – Apurímac, 2019.

Tabla 34

Correlación entre el control y la calidad de servicio.

			Control	CALIDAD DE SERVICIO
Rho de Spearman	Control	Coefficiente de correlación	1.000	,381**
		Sig. (bilateral)		0.001
	CALIDAD DE SERVICIO	Coefficiente de correlación	,381**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.001	
		N	73	73

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

Fuente: SPSS versión 25, datos obtenidos del instrumento de investigación.

De acuerdo con los resultados en la tabla 34, muestra un coeficiente de correlación de rho de Spearman de 0,381** lo que indica que hay correlación positiva baja y un nivel de significancia de 0,001 (bilateral) menor al nivel esperado de ($p < 0.05$), entre la dimensión control y la variable calidad de servicio.

Por lo cual se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_a). Por tanto, podemos afirmar con un nivel de confianza del 99% que existe correlación positiva baja entre el control y la calidad de servicio en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Anco Huallo, Chincheros - Apurímac, 2019.

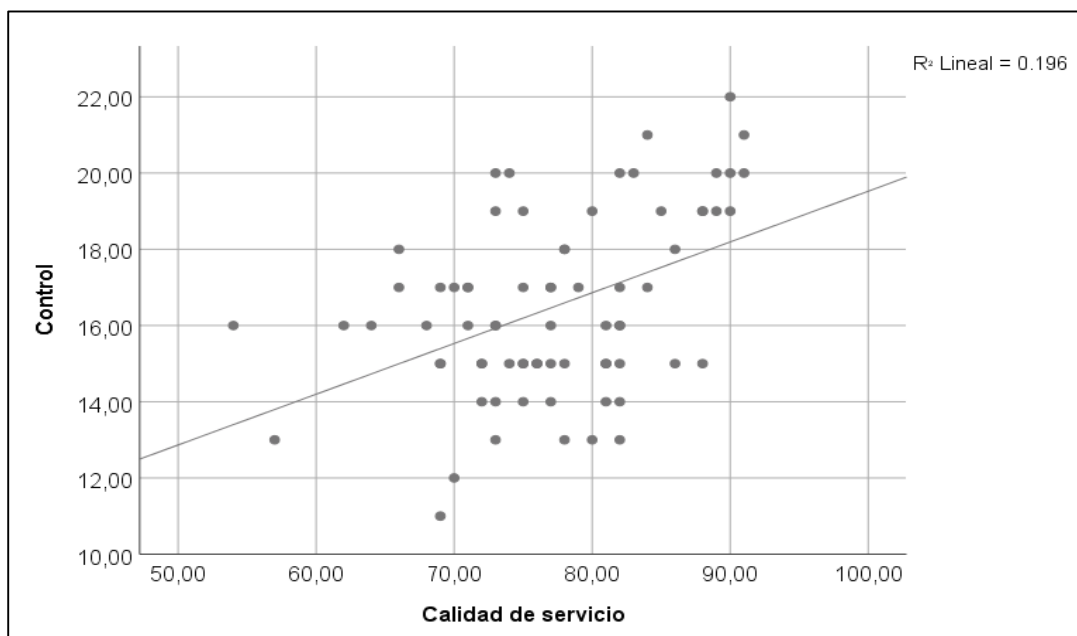


Figura 30. Diagrama de dispersión de control y la calidad de servicio.
Fuente: Procesamiento de datos en el SPSS V25.

En la figura 30, se presenta de manera gráfica el diagrama de dispersión de la cuarta dimensión con la segunda variable, control y la calidad de servicio, donde se puede observar, que se presenta una tendencia positiva entre las dos variables de estudio, el mismo se confirma con el estadístico de correlación.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

Analizando los resultados obtenidos en ejecución de la investigación, luego de la introducción de los datos estadístico SPSS V25 de la investigación titulada: *Gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Anco Huallo, Chincheros – Apurímac, 2019*, se plasmará la discusión y comparación de las teorías de acuerdo al problema planteado, objetivos planteados:

Primero: En referencia al objetivo general, determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Anco Huallo, Chincheros – Apurímac, 2019, el resultado del coeficiente de correlación 0,455** indica una correlación positiva moderada.

Los presentes resultados logrados se asemejan a los resultados citados en los antecedentes de la investigación, por ello se cita Barrera y Ysuiza (2018), quien realizó la investigación titulada: *Gestión administrativa y calidad de servicio al Contribuyente de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, Loreto 2018*, donde se determinó una relación fuerte, entre la gestión administrativa, de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas y la calidad de servicio que reciben los contribuyentes, por haberse encontrado entre estas variables la correlación de 0,872, valor que indica una estrecha relación entre ellas.

Calix (2011), define la gestión administrativa “es un proceso distintivo que consiste en planear, organizar, ejecutar y controlar, para determinar objetivos mediante el uso de recursos” (p.1), ya que la gestión administrativa permite a la entidad alcanzar los mejores resultados de manera eficiente y eficaz para el logro de sus objetivos a mediano y largo plazo, de esta manera conlleva a una satisfacción por parte de la población.

Esto significa que ambas variables sufren cambios; quiere decir, si se realiza una excelente gestión administrativa se aumentara la calidad de servicio y viceversa en caso las variables sufrieran cambios de disminución. De tal manera, podemos apreciar la confiabilidad de los resultados, en este caso nos indica que la correlación es altamente significativa a un nivel de confianza del 99%, quiere decir que el resultado es muy confiable.

Segundo: Se ha planteado como objetivo específico, determinar la relación que existe entre la planeación y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Anco Huallo, Chincheros – Apurímac, 2019, el resultado del coeficiente de correlación 0,412** indica una correlación positiva moderada

Los resultados obtenidos, se asemejan a los resultados obtenidos por Cáceres (2018), en su investigación titulada: Gestión administrativa y calidad de los servicios públicos en la municipalidad provincial de Ilo; 2018, donde determina que existe un nivel de correlación positivo de 0.265 altamente significativo entre la planificación y la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad provincial de Ilo.

Louffat (2010) define “la planeación, guía, orienta, ofrece las coordenadas del rumbo que se propone seguir la institución, permitiendo que ella misma se diagnostique y prescribe las mejores opciones administrativas para poder alcanzar una realización sustentable y rentable en el tiempo” (p.2), tiene la capacidad de anticipar escenarios futuros le otorgara una ventaja para obtener resultados con mayor eficiencia y generar una buena atención al servicio.

Es decir, que a medida que la planeación se incrementa, también se incrementa la calidad de servicio. Entonces, significa que ambas variables sufren los mismos cambios; y si ocurriese lo contrario, también ambas variables disminuirían en su aplicación. Asimismo, la representación de los 2 asteriscos significa que la correlación es altamente significativa a un nivel de confianza del 99%, lo cual da a entender que este resultado es bastante confiable en su precisión.

Tercero: Se planteó como objetivo específico lo siguiente, determinar la relación que existe entre la organización y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Anco Huallo, Chincheros – Apurímac, 2019, el resultado del coeficiente de correlación 0,375** indica una correlación positiva baja.

Los resultados obtenidos en la investigación, se asemejan a los resultados de la investigación realizada por Peña (2018) en su investigación titulada: Gestión administrativa y calidad del servicio del usuario en la Municipalidad distrital de San Marcos, Huari. Ancash, determinó que, entre la organización de la gestión administrativa y calidad del servicio, una correlación alta positiva de 0,812, con una significancia menor

al 0,05%, por lo que se rechazó la hipótesis nula y se consideró válida la hipótesis de la investigación.

Münch (2007) indica que “es el propósito de la organización es simplificar el trabajo y coordinar y optimizar funciones; para lograr que todas las actividades y recursos se coordinen y utilicen de tal forma que resulte sencillo y fácil su manejo” (p.45), en otras palabras, lograr que todas las actividades y recursos se coordinen y utilicen de tal forma que resulte sencillo y fácil su manejo para quienes trabajan en la empresa y para la atención y satisfacción de los clientes.

Entonces, quiere decir que a medida que la organización se incrementa, también se incrementa la calidad de servicio, significa que ambas variables sufren los mismos cambios; y si ocurriese lo contrario, también ambas variables disminuirían en su aplicación. Asimismo, la representación de los 2 asteriscos significa que la correlación es altamente significativa a un nivel de confianza del 99%, lo cual da a entender que este resultado es bastante confiable en su precisión.

Cuarto: Se planteó como objetivo específico que, determinar la relación existente entre la dirección y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Anco Huallo, Chincheros – Apurímac, 2019, el resultado del coeficiente de correlación 0,355** indica una correlación positiva baja.

Los resultados obtenidos en la investigación, se asemejan a la investigación de Barrera y Ysuiza (2018), quien realizó la investigación titulada: Gestión administrativa y calidad de servicio al Contribuyente de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, Loreto 2018, comprobó una fuerte relación entre la dirección administrativa, de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas y la calidad de servicio que reciben los contribuyentes, por haberse encontrado entre ambas, una correlación de 0,718.

Según Louffat (2010) la dirección “está encargada de velar por las relaciones humanas dentro de las instituciones, la importancia de la dirección es primordial porque se trata de ejecutar, de llevar a la práctica, todo aquello que se ha planeado y organizado” (p.174). En la dirección se ejecutan todas las etapas del proceso administrativo, es de suma importancia y va en relación con la calidad de servicio que brindara el trabajador.

Quiere decir, que a medida que la dirección se incrementa, también se incrementa la calidad de servicio. Entonces, significa que ambas variables sufren los mismos cambios; y si ocurriese lo contrario, también ambas variables disminuirían en su aplicación. Asimismo, la representación de los 2 asteriscos significa que la correlación es altamente significativa a un nivel de confianza del 99%, lo cual da a entender que este resultado es bastante confiable en su precisión.

Quinto: Se planteó como objetivo específico que, determinar la relación que existe entre el control y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Anco Huallo, Chincheros – Apurímac, 2019, el resultado del coeficiente de correlación 0,381** indica una correlación positiva baja.

Los resultados obtenidos se asemejan a los resultados de Cáceres (2018), en su investigación titulada: Gestión administrativa y calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Ilo; 2018, donde que existe un nivel de correlación positivo de 0.391 altamente significativo entre el control y la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad provincial de Ilo.

Por otra parte, Peña (2018) en su investigación titulada: Gestión administrativa y calidad del servicio del usuario en la Municipalidad Distrital de San Marcos, Huari. Ancash, determinó que, entre el control de la gestión administrativa y calidad del servicio, una correlación alta positiva de 0,801, con una significancia menor al 0.05 %, por lo que se rechazó la hipótesis nula y se consideró válida la hipótesis de la investigación.

Según Münch (2006) “el control promueve las potencialidades de los individuos, su carácter es pronóstico, sirve para medir la temperatura presente y futura de la actuación de todo el recurso, siendo su principal propósito, proveer y corregir errores” (p.138). de esta manera se corrige algunas desviaciones o errores en el proceso administrativo, para obtener una mejora en la calidad de servicio.

Por ende, si a medida que el control se incrementa, también se incrementa la calidad de servicio. Entonces, significa que ambas variables sufren los mismos cambios; y si ocurriese lo contrario, también ambas variables disminuirían en su aplicación. Asimismo, la representación de los 2 asteriscos significa que la correlación es altamente significativa a un nivel de confianza del 99%, lo cual da a entender que este resultado es bastante confiable en su precisión.

CONCLUSIONES

Luego del análisis realizado a los datos obtenidos del procesamiento de datos, se realizan las siguientes conclusiones de la investigación:

1. En cuanto al objetivos generales, determinar la relación que existe entre gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Anco Huallo, Chincheros – Apurímac, 2019, se obtuvo del coeficiente Rho de Spearman es ($r = 0,455^{**}$, $p = 0,000 < 0,05$). se demuestra que existe una correlación positiva moderada, por lo que se afirma al 99% de confianza.

Se concluye que se cumplió con el objetivo general de la investigación y la hipótesis genera ya que se demostró que existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio.

2. En cuanto a los objetivos específicos, determinar la relación que existe entre la planeación y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Anco Huallo, Chincheros – Apurímac, 2019, se obtuvo del coeficiente Rho de Spearman es ($r = 0,412^{**}$, $p = 0,000 < 0,05$), se demuestra que existe una correlación positiva moderada, por lo que se afirma al 99% de confianza.

Se concluye que se cumplió con el objetivo general de la investigación y la hipótesis genera ya que se demostró que existe relación significativa entre la planeación y la calidad de servicio.

3. En cuanto a los objetivos específicos, determinar la relación que existe entre organización y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Anco Huallo, Chincheros – Apurímac, 2019, se obtuvo del coeficiente Rho de Spearman es ($r = 0,375^{**}$, $p = 0,001 < 0,05$), se muestra una correlación positiva baja, por lo que se afirma al 99% de confianza. Por lo tanto, se concluye que se cumplió con el objetivo específico de la investigación y la hipótesis específica.

Se concluye que se cumplió con el objetivo general de la investigación y la hipótesis genera ya que se demostró que existe relación significativa entre la organización y la calidad de servicio

4. En cuanto a los objetivos específicos, determinar la relación que existe entre dirección y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Anco Huallo, Chincheros – Apurímac, 2019, se obtuvo del coeficiente Rho de Spearman es ($r = 0,355^{**}$, $p = 0,002 < 0,05$), se demuestra que existe una correlación positiva baja, por lo que se afirma al 99% de confianza.

Por lo tanto, se concluye que se cumplió con el objetivo específico de la investigación y la hipótesis específica, ya que se demostró que existe relación significativa entre la dirección y la calidad de servicio.

5. En cuanto a los objetivos específicos, determinar la relación entre control y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Anco Huallo, Chincheros – Apurímac, 2019, se obtuvo del coeficiente Rho de Spearman es ($r = 0,381^{**}$, $p = 0,001 < 0,05$). se demuestra que existe una correlación positiva baja, y un nivel de significancia bilateral menor a 0,01, por lo que se afirma al 99% de confianza.

Por lo tanto, se concluye que se cumplió con el objetivo específico de la investigación y la hipótesis específica, ya que se demostró que existe relación significativa entre el control y la calidad de servicio.

RECOMENDACIONES

1. Las autoridades de la Municipalidad Distrital de Anco Huallo, mejorar la gestión administrativa, y sus dimensiones, como son la planeación, organización, dirección y control, puesto que, según los trabajadores administrativos de la Municipalidad, se está dando de manera regular, esto significa que no se está desarrollándose adecuadamente, de igual forma los trabajadores deben tener la capacidad de resolución de problemas, para obtener una excelente calidad de servicio.
2. Los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Anco Huallo, deben mejorar la planeación, procurando el mejor desarrollo de las siguientes acciones:
 - Actualizar sus documentos de gestión (MOF, ROF, TUPA, CAP, entre otros), y adecuen a su ámbito laboral.
 - Comprometer a que todo el personal participe en la elaboración de los planes como las estrategias y sean esto aplicados de manera igualada a las respectivas áreas.
3. Las autoridades de la Municipalidad Distrital de Anco Huallo, deben mejorar la organización de cada área y dar en cumplimiento, comprometerse con la entidad y desempeñarse de una manera eficiente y eficaz, replantear la estructura organizacional según las funciones respectivas por cada área, las tomas de decisiones que se realicen deben estar relacionadas con los objetivos, misión y visión de la entidad, así se lograra un resultado eficiente y proactivo.
4. Las autoridades de la Municipalidad Distrital de Anco Huallo, deben promover y realizar talleres de motivación, y liderazgo dirigidos al personal de la municipalidad, con la finalidad de que puedan incrementar la calidad de servicio, se pudo observar que no existe una comunicación efectiva, por tal razón poner más énfasis en la comunicación, y obtener un ambiente adecuado.
5. Así mismo realizar evaluaciones y supervisión de los resultados del personal y analizar si se cumplió con lo esperado, verificar el nivel de calidad de servicio que se brinda por los trabajadores a los usuarios, también se le recomienda aplicar medidas correctivas.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Amat, S. J. (1993). *El control de gestión: Una perspectiva de dirección*. Barcelona, España: Gestión 2000.
- Andia, V. W. (2009). *Manual de gestión pública: Pautas para la aplicación de los sistemas administrativos*. Lima, Perú: El saber.
- Andrade, E. S. (2005). *Metodología de la investigación científica*. Lima, Perú: Andrade.
- Arias, F. G. (2012). *El Proyecto de Investigación. Introducción a la Metodología Científica* (6ª. ed.). Caracas, Venezuela: Editorial Episteme.
- Barrenechea, V. A. (2017). *Gestión administrativa y calidad de servicio en la empresa lavandería Brajan - Distrito de San Juan de Lurigancho* (tesis de posgrado). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.
- Barrera, I. A., y Ysuiza, S. M. (2018). *Gestión administrativa y calidad de servicio al contribuyente de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, Loreto 2018* (tesis de posgrado). Instituto de Gobierno y Gestión Pública San Martín de Porres, Lima, Perú.
- Basantes, C. S. (2014). *Modelo de Gestión Administrativa y la Calidad en el Servicio al Cliente en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato* (tesis de pregrado). Universidad Técnica de Ambato, Ecuador.
- Briones, G. (1996). *Metodología de la investigación cuantitativa en las ciencias sociales*. Bogotá, Colombia: ARFO Editores e Impresores Ltda.
- Calix, M. (2011). *Gestión Administrativa*. Blogger.com. Recuperado de: <http://marielgestadmonhond11.blogspot.com/p/contenidos.html>.
- Camisión, C., y Gonzales, T. (2006). *Gestión de la calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Madrid, España: Editorial Pearson Educación.
- Campos, E. S., y Loza, C. P. (2011). *Incidencia de la gestión administrativa de la biblioteca Municipal ¿Pedro Moncayo? de la ciudad de Ibarra en Mejora de la calidad de servicios y atención a los usuarios en el año 2011. Propuesta alternativa* (tesis de pregrado). Universidad Técnica del Norte, Ibarra, Ecuador.
- Castañeda, M., Cabrera, A., Navarro, Y., y De Vries, W. (2010). *Procesamiento de datos y análisis estadísticos utilizando SPSS: un libro práctico para investigadores y administradores educativos*. Porto Alegre, Brasil: Editorial Edipucrs.
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración* (7ª. ed.). México, D.F.: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2001). *Administración: Proceso administrativo*. Bogotá, Colombia: McGraw-Hill.

- Corvo, T. S. (22 de abril de 2019). *Gestión Administrativa: Funciones y Procesos*. Recuperado de: <https://www.lifeder.com/gestion-administrativa/>.
- Ley N° 27972. Diario oficial El Peruano, Lima, Perú. *06 de mayo del 2003*.
- Escudero, M. (2011). *Gestión comercial y servicio de atención al cliente*. Madrid, España: Paraninfo-Thomson Learning.
- Evans, J. R., y Lindsay, W. M. (2008). *Administración y Control de la Calidad*. México, D.F.: Cengage Learning.
- Flores, R. R. (2014). *Fundamentos de la metodología de la Investigación*. Madrid, España: Nexo Estudios, Lulu.
- Gobierno Regional de Apurímac. (2016). *Presupuesto Participativo Multianual Guía para municipalidades*. Recuperado de <http://www.regionapurimac.gob.pe/2013/transparencia/wp-content/uploads/2016/09/Eval.-de-Ind.-PPP.pdf>
- Hernández, S. R., Fernández, C. C., y Baptista, L. P. (2014). *Metodología de la investigación* (6ª. ed.). México, D.F.: McGraw-Hill Education.
- Inca, A. M. (2015). *Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad distrital de Pacucha, Andahuaylas 2015* (tesis de pregrado). Universidad Nacional José María Arguedas, Apurímac, Perú.
- Kotler, P., y Armstrong, G. (2003). *Fundamentos de marketing* (3ª. ed.). Madrid, España: Pearson Educación.
- López, P. M. (2013). Importancia de la calidad de servicio al cliente: Un pilar en la gestión empresarial. *El buzón de Pacioli*, 82, pp. 01-36.
- Louffat, E. (2010). *Administración: Fundamentos del Proceso Administrativo* (1ª. ed.). Buenos Aires, Argentina: Cengage Learning.
- Martin, W. B. (2000). *Servicios de calidad al cliente: La cortesía en el trabajo*. México, D.F.: Trillas.
- Méndez, C. E. (2012). *Metodología: Diseño y desarrollo del proceso de investigación con énfasis en ciencias empresariales* (4ª. ed.). México, D. F.: Editorial Limusa.
- Morales, B. C., y Tarazona, B. D. (2015). *Gestión administrativa y calidad de servicios en la Municipalidad Distrital de Churubamba - Período 2015* (tesis de posgrado). Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco, Perú.
- Moya, M. V. (21 de abril de 2016). Estrategia; Calidad de servicio. Recuperado de <https://www.revistalogistec.com/index.php/scm/estrategia-logistica/item/2278-estrategia-calidad-de-servicio>.
- Münch, G., L. (2009). *Fundamentos de administración*. México, D.F.: Trillas.
- Münch, G. L. (2007). *Administración: Escuelas, proceso administrativo, áreas funcionales y desarrollo emprendedor* (1ª. ed.). México, D.F.: Pearson Educación.

- Rodríguez, C., y Gerónimo, L. (2018). *Gestión Administrativa y Calidad de los Servicios Públicos en la Municipalidad Provincial de Ilo, 2018* (tesis de posgrado). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.
- Sangüesa, S. M., Mateo, D. R., y Ilzarbe, I. L. (2006). *Teoría y práctica de la calidad* (2ª ed.). Madrid, España: Paraninfo Gengage Learning.
- Toral, R., y Zeta, A. (2017). Gestión administrativa y calidad del servicio en el área jurídica, social y administrativa, de la Universidad Nacional de Loja. *Sur Academia: Revista Académica - Investigativa De La Facultad Jurídica, Social Y Administrativa*, 3(6). 77-89. Recuperado de <https://revistas.unl.edu.ec/index.php/suracademia/article/view/268>.
- Peña, S. M. (2018). *Gestión administrativa y calidad del servicio del usuario en la Municipalidad Distrital de San Marcos, Huari. Ancash* (tesis de posgrado). Universidad César Vallejo, Lima, Perú.
- Vargas, Q. M., y Aldana, D. L. (2014). *Calidad y servicio: Conceptos y herramientas*. Recuperado de <http://hdl.handle.net/10818/27250>.

ANEXOS

Anexo 1 : Matriz de consistencia de la investigación

TÍTULO: Gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Anco Huallo, Chincheros - Apurímac, 2019.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES
<p>PROBLEMA GENERAL: ¿Qué relación existe entre la gestión administrativa y la calidad de servicios en la Municipalidad Distrital de Anco Huallo, Chincheros – Apurímac, 2019?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS: ¿Cómo se relaciona la planificación y la calidad de servicios en la Municipalidad Distrital de Anco Huallo, Chincheros – Apurímac? ¿Cómo se relaciona la organización y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Anco Huallo, Chincheros – Apurímac? ¿Cómo se relaciona la dirección y la calidad de servicio en la</p>	<p>OBJETIVO GENERAL: Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Anco Huallo, Chincheros - Apurímac, 2019?</p> <p>OBJETIVOS ESPECIFICOS: Determinar la relación que existe entre la planeación y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Anco Huallo, Chincheros – Apurímac. Determinar la relación que existe entre la organización y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Anco Huallo, Chincheros – Apurímac.</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL: Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Anco Huallo, Chincheros – Apurímac, 2019.</p> <p>HIPOTESIS ESPECÍFICOS: ¿Existe relación significativa entre la planeación y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Anco Huallo, Chincheros – Apurímac? ¿Existe relación significativa entre la organización y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Anco Huallo, Chincheros - Apurímac? ¿Existe relación significativa entre dirección y la calidad de servicio en</p>	<p>VARIABLE 1: Gestión Administrativa</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Planificación. • Organización. • Dirección. • Control <p>VARIABLE 2: Calidad de Servicio</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Elementos tangibles • Capacidad de respuesta • Seguridad • Fiabilidad • Empatía

<p>Municipalidad Distrital de Anco Huallo, Chincheros – Apurímac?</p> <p>¿Cómo se relaciona el control y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Anco Huallo, Chincheros - Apurímac?</p>	<p>Determinar la relación que existe entre la dirección y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Anco Huallo, Chincheros – Apurímac.</p> <p>Determinar la relación que existe entre el control y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Anco Huallo, Chincheros - Apurímac.</p>	<p>la Municipalidad Distrital de Anco Huallo, Chincheros - Apurímac?</p> <p>¿Existe relación significativa entre control y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Anco Huallo, Chincheros - Apurímac?</p>	
MÉTODO Y DISEÑO	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	
<p>MÉTODO: Deductivo</p> <p>DISEÑO: No experimental – transaccional</p> <p>NIVEL: Descriptiva – Correlacional.</p>	<p>POBLACIÓN: La presente investigación considera una población N: 73 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Anco Huallo.</p> <p>MUESTRA: Se aplicará en los trabajadores N: 73, que viene a ser el total e igual que la población.</p>	<p>TÉCNICA: Encuesta. Observación</p> <p>TRATAMIENTO ESTADÍSTICO:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Alfa de Cronbach. • Tabla de Distribución de Frecuencias. • Correlación de Spearman. • SPSS v22. 	<p>INSTRUMENTO: Cuestionario. ficha de observación</p>

Anexo 2: Matriz de operacionalización de variables

Título: Gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad distrital de Anco Huallo, Chincheros - Apurímac, 2019.

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
<p>V1: Gestión administrativa.</p> <p>La gestión administrativa es de suma importancia para las entidades públicas y privadas, es el proceso de planeación, organización, dirección y control, para poder cumplir los objetivos empresariales”.</p>	<p>D1: Planificación</p> <p>La planeación implica la selección de misiones y objetivos, así como las acciones encaminadas a lograrlo requieren una toma de decisiones, quiere decir tomar una serie de alternativa, propósitos y objetivos generales, acciones más detalladas a ser adoptadas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Misión. - Visión. - Objetivos. - Estrategias. - Políticas.
	<p>D2: Organización</p> <p>La organización implica el establecimiento de una estructura internacional de papeles a desempeñar por la gente dentro de la misma, garantiza toda la actividad necesaria para lograr objetivos sean asignados a las personas más capaces para llevar a cabo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - División de trabajo. - Coordinación. - Organigrama.
	<p>D3: Dirección</p> <p>Consiste en influir en la gente para que contribuya a los objetivos de la organización y del grupo, se tiene que ver con el aspecto interpersonal de la administración</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Comunicación. - Liderazgo. - Equipos de trabajo. - Motivación. - Clima y cultura organizacional.
	<p>D4: Control</p> <p>Es la medición y corrección del desempeño individual y de la organización para garantizar que los acontecimientos se apoyen a los planes. Implica la medición del desempeño, con base en objetivos y planes, mostrando los puntos en donde existan desviaciones de los parámetros y ayudándole a corregirlas. Las actividades de control generalmente se relacionan con la medición del logro, como los presupuestos de gasto los registros de inspección y el registro de las pérdidas de hora laborables.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Seguimiento. - Monitoreo. - Metas. - Resultados. - Medidas correctivas.

<p>V1: Calidad de servicio.</p> <p>Se encarga de medir los niveles de satisfacción de sus clientes, ya que de esta forma se aseguran de seguir formando parte de las preferencias y más aún, buscar la forma de la satisfacción de las necesidades</p>	<p>D5: Elementos tangibles</p> <p>Se conoce como la apariencia de las instalaciones físicas, el mantenimiento y modernidad de los equipos, el aspecto de los materiales de comunicación y apariencia física de las personas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Personal. - Equipos. - Instalaciones físicas. - Materiales de comunicación.
	<p>D6: Capacidad de respuesta</p> <p>Determinan poder ofrecer un servicio al cliente con rapidez</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Rapidez de servicio. - Informar al cliente. - Trabajadores preparados para responder.
	<p>D7: Seguridad</p> <p>Criterio que engloba los criterios de profesionalidad, entendida como la posesión por las personas de las actividades y las aptitudes necesarias para la prestación correcta del servicio.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Cortesía y amabilidad. - Conocimiento para responder las preguntas. - Inspira confianza. - Seguridad de servicio.
	<p>D8: Fiabilidad</p> <p>Entendida como la capacidad de cumplir bien a la primera con los compromisos adquiridos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Interés en solucionar problemas. - Interés en la resolución del problema. - Cumplimiento. - Eficacia. - Satisfacción.
	<p>D9: Empatía</p> <p>Aunque la mayoría de las personas define a la empatía como ponerse en los zapatos del cliente (lo vemos hasta en comerciales de televisión), para los clientes, la empatía buscada se orienta a los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Facilidad de contacto. ✓ Comunicación. 	<ul style="list-style-type: none"> - Horario de atención conveniente. - Comprensión. - Atención individualizada al cliente. - Comprender las necesidades del cliente.

Anexo 3: Matriz de instrumento de recojo de datos.

Título: “Gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad distrital de Anco Huallo, Chincheros - Apurímac, 2019.

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	PESO %	N° DE ÍTEMS	ÍTEMS
V1: GESTION ADMINISTRATIVA	D1: Planeación	<ul style="list-style-type: none"> - Misión - Visión - Objetivos - Estrategias - Política 	12 %	05	<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Usted como trabajador tiene conocimiento de la misión de la institución donde labora? 2. ¿Usted como trabajador tiene conocimiento de la visión de la institución donde labora? 3. ¿Los objetivos planteados para el funcionamiento de la entidad están orientados a la visión de la Institución? 4. ¿La estrategia planteada por la institución está orientado al cumplimiento de los objetivos? 5. ¿Sus funciones van en cumplimiento a las políticas o documentos de gestión (MOF, ROF, TUPA, CAP, entre otros)?
	D2: Organización	<ul style="list-style-type: none"> - División de trabajo - Coordinación - Organigrama 	10 %	04	<ol style="list-style-type: none"> 6. ¿Las funciones son designadas de acuerdo al nivel jerárquico de la institución, con el fin de lograr los objetivos? 7. ¿La institución delega comisiones de trabajo, con el fin de alcanzar un mejor resultado en actividades o festividades? 8. ¿Existe una coordinación efectiva con otras oficinas para solucionar los diferentes problemas administrativos que acontecen en el transcurso del día a día? 9. ¿La estructura orgánica es adecuada para el desarrollo de sus funciones?

	D3: Dirección	<ul style="list-style-type: none"> - Comunicación - Liderazgo - Equipos de trabajo - Motivación - Clima y cultura organizacional 	12 %	05	<p>10. ¿Existe una comunicación efectiva entre los altos funcionarios y los trabajadores de niveles inferiores?</p> <p>11. ¿Su jefe es el más comprometido con el cumplimiento de los objetivos establecidos en la institución?</p> <p>12. ¿Los altos funcionarios y trabajadores de niveles inferiores se reúnen para realizar un trabajo en equipo?</p> <p>13. ¿Los altos funcionarios motivan a los trabajadores de niveles inferiores para un buen desempeño laboral?</p> <p>14. ¿Usted como trabajador comparte sus expectativas, valores, ideas y conducta con sus compañeros de trabajo, creando un clima laboral adecuado?</p>
	D4: Control	<ul style="list-style-type: none"> - Seguimiento - Monitoreo - Metas - Resultados - Medidas correctivas 	12 %	05	<p>15. ¿Su jefe inmediato lleva un control continuo hacia su persona, para conocer el cumplimiento de sus funciones?</p> <p>16. ¿El personal de recursos humanos supervisa y monitorea constantemente a los jefes de área?</p> <p>17. ¿Supervisan y controlan el cumplimiento de las metas establecidas en las diferentes áreas?</p> <p>18. ¿Los resultados alcanzados son evaluados de acuerdo a su desempeño?</p> <p>19. ¿Se corrige el desarrollo de procedimientos administrativos inadecuados?</p>

V2: CALIDAD DE SERVICIO	D5: Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> - Personal - Equipos - Instalaciones físicas - Materiales de comunicación 	10 %	04	<p>20. ¿Usted como trabajador muestra su ética profesional en su labor y se viste formalmente?</p> <p>21. ¿Los equipos de la Municipalidad están en buen estado y son modernos?</p> <p>22. ¿Usted considera que la Municipalidad cuenta con espacios limpios y agradables para su atención a los Usuarios?</p> <p>23. ¿Los materiales que posee la institución (ficha de trámite, folletos, afiches y entre otros) son potencialmente visibles?</p>
	D6: Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> - Rapidez de servicio - Informar al cliente - Trabajadores preparados para responder 	10 %	04	<p>24. ¿Usted está dispuesto a ayudar al usuario?</p> <p>25. ¿Los documentos que ingresan a su área son desarrolladas en un tiempo corto?</p> <p>26. ¿Usted indica a los usuarios cuando se dará la entrega de los documentos atendidos?</p> <p>27. ¿De existir algún problema, usted como trabajador de la Municipalidad lo resuelve en forma inmediata?</p>
	D7: Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> - Cortesía y amabilidad - Conocimiento para responder las preguntas - Inspira confianza - Seguridad de servicio. 	10 %	04	<p>28. ¿El servicio que brinda usted al usuario es cortés y amable?</p> <p>29. ¿Usted tiene la capacidad para responder las consultas al usuario?</p> <p>30. ¿Usted como trabajador en su atención al usuario inspira confianza?</p> <p>31. ¿Los usuarios atendidos en su área regresan ocasionalmente a consultarle o pedir su ayuda?</p>

	D8: Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> - Interés en solucionar problemas - Interés en la resolución del problema. - Cumplimiento - Eficacia - Satisfacción 	12 %	05	<p>32. ¿Usted como trabajador de la Municipalidad muestra interés para solucionar los problemas que se presentan durante la atención al usuario?</p> <p>33. ¿Se le atiende a los usuarios de acuerdo a lo solicitado?</p> <p>34. ¿Usted cómo trabajado orienta y explica de manera clara los procesos de acuerdo al trámite documentario del usuario?</p> <p>35. ¿El servicio que brinda usted al usuario es eficiente y eficaz?</p> <p>36. ¿El servicio que brinda usted, es satisfactorio y cumplen las perspectivas del usuario??</p>
	D9: Empatía	<ul style="list-style-type: none"> - Horario de atención conveniente - Comprensión - Atención individualizada al cliente. - Comprender las necesidades del cliente. 	12 %	05	<p>37. ¿El horario de atención de la Municipalidad permite una buena atención a los usuarios?</p> <p>38. ¿Usted como trabajador de la Municipalidad comprende las necesidades o problemas de los usuarios?</p> <p>39. ¿Usted como trabajador de la Municipalidad atiende a los usuarios en forma individualizada?</p> <p>40. ¿Usted escucha la necesidad de los usuarios amablemente?</p> <p>41. ¿Usted como trabajador atiende al usuario ante sus consultas con amabilidad, respeto y paciencia?</p>
Total			100 %	41	

Ficha técnica de instrumento de recolección de datos

Autor	ERICK GUILLERMO CHIRIHUANA CRESPO	
Título de la investigación	Gestión administrativa y calidad de servicio en el área registral de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos –Sunarp, La Molina 2018	
Fecha de aplicación	2018	
Técnica	La encuesta	
Instrumento	El cuestionario	
VARIABLES	Dimensiones	Indicadores
V1: Gestión Administrativa	DIMENSION 1: Planeación	1. Misión y visión 2. Estrategias 3. Objetivos 4. Programas 5. Procedimiento.
	DIMENSION 2: Organización	6. Desempeño laboral 7. Toma de decisiones 8. Estructura
	DIMENSION 3: Dirección	9. Comunicación 10. Liderazgo 11. Trabajo en equipo 12. Motivación. 13. Ambiente laboral
	DIMENSION 4: Control	14. Seguimiento 15. Monitoreo 16. Metas 17. Resultado 18. Medidas correctivas

Autor	EDGAR LEON QUISPE	
Título de la investigación	“Nivel de calidad del servicio de las MIPYMES de comercialización de ladrillos, comunidad de Llantuyhuanca – Chaccamrca del Distrito de Talavera, provincia de Andahuaylas - 2017”	
Fecha de aplicación	2018	
Técnica	La encuesta (encuesta serviqual)	
Instrumento	El cuestionario	
Variables	Dimensiones	Indicadores
V1: Calidad de Servicio.	DIMENSION 1: Fiabilidad	1. Proveer el servicio ofrecido 2. Interés de la resolución del problema 3. Realizar correcciones el servicio. 4. Dar el servicio en el tiempo promedio. 5. No cometer errores.
	DIMENSION 2: Capacidad de respuesta.	6. Informar al cliente cuando se dará el servicio 7. Colaboradores rápidos 8. Disposición de ayudar a los clientes. 9. Trabajadores preparados para resolver a las solicitudes del cliente.
	DIMENSION 3: Seguridad.	10. Inspirar confianza al cliente 11. Seguridad del servicio 12. Cortesía y amabilidad 13. Conocimiento para responder a preguntas del cliente
	DIMENSION 4: Empatía	14. Atención individualizada al cliente 15. Comprensión en el trato al cliente. 16. Anteponer los intereses del cliente. 17. Comprender las necesidades del cliente. 18. Horacio de atención conveniente.
	DIMENSION 5: Elementos tangibles	19. Equipos Modernos 20. Instalación física visualmente agradable. 21. Trabajadores con apariencia limpia y profesional. 22. Materiales visualmente agradables asociados con el servicio.



UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS

Escuela Profesional de Administración de Empresas



CUESTIONARIO

Estimado(a) Colaborador(a):

Le agradezco anticipadamente por su colaboración, en aportar su opinión para el trabajo de investigación titulado: “Gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Anco Huallo, Chincheros, Apurímac, 2019”. Por favor no escriba su nombre, es anónimo y confidencial.

Responda las alternativas según corresponda, Marcar una “X” la alternativa de respuesta que se adecue a su criterio.

I. DATOS GENERALES:

1.1. Género:

- a) Femenino () b) Masculino ()

1.2. Estado Civil:

- a) Soltero(a) () b) Conviviente ()
c) Casado(a) () d) Divorciado ()

1.3. Edad:

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

1.4. Usted qué nivel de estudio ha alcanzado:

- a) Primaria completa () b) Secundaria completa ()
c) Universitario () d) Bachiller ()
e) Técnico () f) Titulado(a) ()

1.5. Puesto que ocupa:

- a) Funcionario () b) Jefe de área ()
c) Asistente () d) Practicante ()
e) Otros.....

Para evaluar las variables, marcar una “X” en el casillero de su preferencia del ítem correspondiente, utilice la siguiente escala:

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

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

N°	ÍTEMS	ALTERNATIVAS				
VARIABLE N° 01 Gestión Administrativa						
1.	¿Usted como trabajador tiene conocimiento de la misión de la institución donde labora?	1	2	3	4	5
2.	¿Usted como trabajador tiene conocimiento de la visión de la institución donde labora?	1	2	3	4	5
3.	¿Los objetivos planteados para el funcionamiento de la entidad están orientados a la visión de la Institución?	1	2	3	4	5
4.	¿La estrategia planteada por la institución está orientada al cumplimiento de los objetivos?	1	2	3	4	5
5.	¿Sus funciones como trabajador van en cumplimiento a las políticas o documentos de gestión (MOF, ROF, TUPA, CAP, entre otros)?	1	2	3	4	5
6.	¿Las funciones son designadas de acuerdo al nivel jerárquico de la institución, con el fin de lograr los objetivos?	1	2	3	4	5
7.	¿La institución delega comisiones de trabajo, con el fin de alcanzar un mejor resultado en actividades o festividades?	1	2	3	4	5
8.	¿Existe una coordinación efectiva con otras oficinas para solucionar los diferentes problemas administrativos que acontecen en el transcurso del día a día?	1	2	3	4	5
9.	¿La estructura orgánica es adecuada para el desarrollo de sus funciones?	1	2	3	4	5
10.	¿Existe una comunicación efectiva entre los altos funcionarios y los trabajadores de niveles inferiores?	1	2	3	4	5
11.	¿Usted se compromete al cumplimiento de los objetivos establecidos en la institución?	1	2	3	4	5
12.	¿Los altos funcionarios y trabajadores de niveles inferiores se reúnen para realizar un trabajo en equipo?	1	2	3	4	5
13.	¿Los altos funcionarios motivan a los trabajadores de niveles inferiores para un buen desempeño laboral?	1	2	3	4	5
14.	¿Usted como trabajador comparte sus expectativas, valores, ideas y conducta con sus compañeros de trabajo, creando un clima laboral adecuado?	1	2	3	4	5
15.	¿Su jefe inmediato lleva un control continuo hacia su persona, para conocer el cumplimiento de sus funciones?	1	2	3	4	5
16.	¿El personal de recursos humanos supervisa y monitorea constantemente a los jefes de área?	1	2	3	4	5
17.	¿Supervisan y controlan el cumplimiento de las metas establecidas en las diferentes áreas?	1	2	3	4	5
18.	¿Los resultados alcanzados son evaluados de acuerdo a su desempeño?	1	2	3	4	5
19.	¿Se corrige el desarrollo de procedimientos administrativos inadecuados?	1	2	3	4	5

1	2	3	4	5
Muy insatisfecho	Insatisfecho	Aceptable	satisfecho	Muy satisfecho

VARIABLE N° 02 CALIDAD DE SERVICIO						
20.	¿Usted como trabajador muestra su ética profesional en su labor y se viste formalmente?	1	2	3	4	5
21.	¿Los equipos de la Municipalidad están en buen estado y son modernos?	1	2	3	4	5
22.	¿Usted considera que la Municipalidad cuenta con espacios limpios y agradables para su atención a los Usuarios?	1	2	3	4	5
23.	¿Los materiales que posee la institución (ficha de trámite, folletos, afiches y entre otros) son potencialmente visibles?	1	2	3	4	5
24.	¿Usted está dispuesto a ayudar al usuario?	1	2	3	4	5
25.	¿Los documentos que ingresan a su área son desarrolladas en un tiempo corto?	1	2	3	4	5
26.	¿Usted indica a los usuarios cuando se dará la entrega de los documentos atendidos?	1	2	3	4	5
27.	¿De existir algún problema, usted como trabajador de la Municipalidad lo resuelve en forma inmediata?	1	2	3	4	5
28.	¿El servicio que brinda usted al usuario es cortés y amable?	1	2	3	4	5
29.	¿Usted tiene la capacidad para responder las consultas al usuario?	1	2	3	4	5
30.	¿Usted como trabajador en su atención al usuario inspira confianza?	1	2	3	4	5
31.	¿Los usuarios atendidos en su área regresan ocasionalmente a consultarle o pedir su ayuda?	1	2	3	4	5
32.	¿Usted como trabajador de la Municipalidad muestra interés para solucionar los problemas que se presentan durante la atención al usuario?	1	2	3	4	5
33.	¿Se les atiende a los usuarios de acuerdo a lo solicitado?	1	2	3	4	5
34.	¿Usted cómo trabajado orienta y explica de manera clara los procesos de acuerdo al trámite documentario del usuario?	1	2	3	4	5
35.	¿El servicio que brinda usted al usuario es eficiente y eficaz?	1	2	3	4	5
36.	¿El servicio que brinda usted, es satisfactorio y cumplen las perspectivas del usuario?	1	2	3	4	5
37.	¿El horario de atención de la Municipalidad permite una buena atención a los usuarios?	1	2	3	4	5

38.	¿Usted como trabajador de la Municipalidad comprende las necesidades o problemas de los usuarios?	1	2	3	4	5
39.	¿Usted como trabajador de la Municipalidad atiende a los usuarios en forma individualizada?	1	2	3	4	5
40.	¿Usted escucha la necesidad de los usuarios amablemente?	1	2	3	4	5
41.	¿Usted como trabajador atiende al usuario ante sus consultas con amabilidad, respeto y paciencia?	1	2	3	4	5

Gracias por su colaboración.

Anexo 4: Ficha de validación por criterio de jueces o experto.

FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

I. GENERALIDADES:

Nombres y Apellidos: *Edwin Mesco Cáceres*

Grado Académico: *Licenciado en Administraci3n de Empresas*

Fecha: *10/06/19*

II. OBSERVACIONES:

FORMA:

La forma es correcta

ESTRUCTURA: (Referido a la coherencia, dimensi3n, indicadores e ítems)

Ninguno

CONTENIDO: (Referido a la presentaci3n de los reactivos, al grupo muestral)

Ninguno

III. VALIDACI3N:

Luego de evaluado el instrumento Procede No Procede para su aplicaci3n.


UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSE MARÍA ARGUEDAS
PCE/EPAE
[Firma]
Lic Edwin Mesco Cáceres
DOCENTE

Sello y Firma del Evaluador

DNI: *25001527*

FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

I. GENERALIDADES:

Nombres y Apellidos: JOHN PETER AGUIRRE LANDA
Grado Académico: MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA
Fecha: 25/05/2019

II. OBSERVACIONES:

FORMA:

Ninguno

ESTRUCTURA: (Referido a la coherencia, dimensión, indicadores e ítems)

Ninguno

CONTENIDO: (Referido a la presentación de los reactivos, al grupo muestral)

Ninguno

III. VALIDACIÓN:

Luego de evaluar el instrumento **Procede** **No Procede** para su aplicación.



UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSE MANUEL ARGÜELOS
Mg. John Peter Aguirre Landa
DOCENTE

Sello y Firma del Evaluador
DNI: 10002395

FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

I. GENERALIDADES:

Nombres y Apellidos: Juan Cielo Ramirez Cajamarca
Grado Académico: Maestro en Administración
Fecha: 21/06/19

II. OBSERVACIONES:

FORMA:

Es correcto
.....
.....
.....

ESTRUCTURA: (Referido a la coherencia, dimensión, indicadores e ítems)

Es correcto
.....
.....
.....

CONTENIDO: (Referido a la presentación de los reactivos, al grupo muestral)

Es correcto
.....
.....
.....

III. VALIDACIÓN:

Luego de evaluado el instrumento **Procede** **No Procede** para su aplicación.

.....
.....

 UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA
Mg. Lic. Adm. Juan Cielo Ramirez Cajamarca

Sello y Firma del Evaluador

DNI: 09598927

FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

I. GENERALIDADES:

Nombres y Apellidos: MERINO ASCUE ESTHER REYNA

Grado Académico: MEGISTER

Fecha: 12/06/19

II. OBSERVACIONES:

FORMA:

da forma es correcta

ESTRUCTURA: (Referido a la coherencia, dimensión, indicadores e ítems)

Es correcta

CONTENIDO: (Referido a la presentación de los reactivos, al grupo muestral)

El grupo muestral es correcto

III. VALIDACIÓN:

Luego de evaluado el instrumento Procede No Procede para su aplicación.

UNIVERSIDAD NACIONAL DE MARIA ADELA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
Metr. Esther Reyna MERINO ASCUE
DOCENTE
C.E.P. 08013

Sello y Firma del Evaluador

DNI: 43556155

Anexo 5: Fotografías de la investigación.



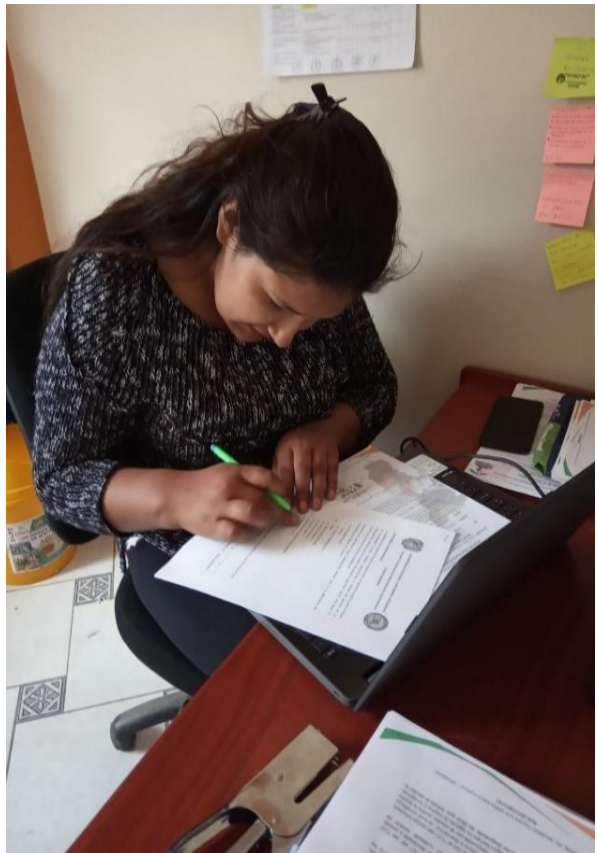
Aplicación de encuesta al personal de la Municipalidad Distrital de Anco Huallo.



Aplicación de encuesta al personal de la Municipalidad Distrital de Anco Huallo.



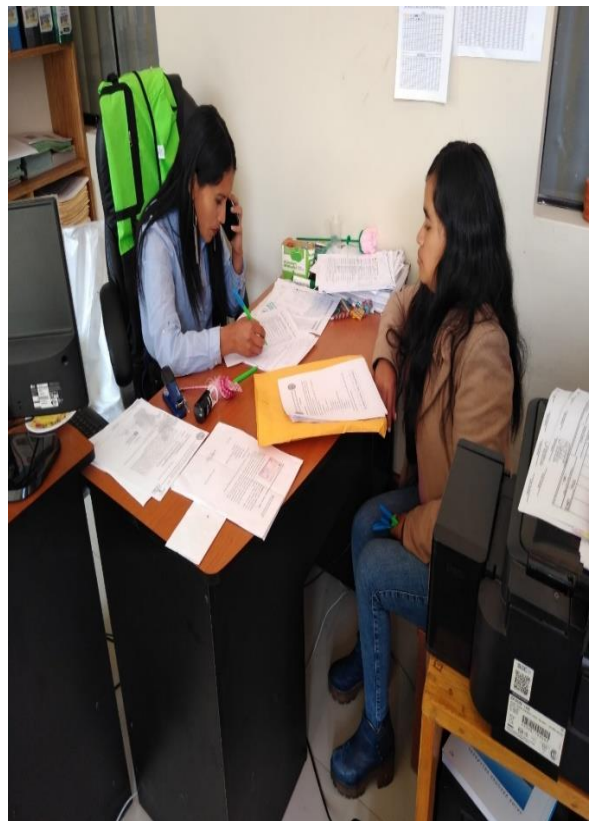
Aplicación de encuesta al personal de la Municipalidad Distrital de Anco Huallo.



Aplicación de encuesta al personal de la Municipalidad Distrital de Anco Huallo



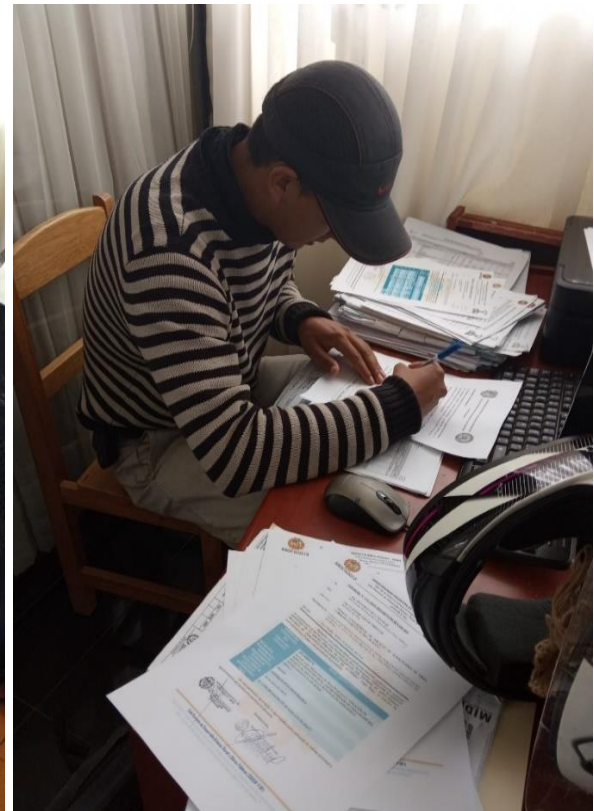
Aplicación de encuesta al personal de la Municipalidad Distrital de Anco Huallo



Aplicación de encuesta al personal de la Municipalidad Distrital de Anco Huallo



Aplicación de encuesta al personal de la Municipalidad Distrital de Anco Huallo



Aplicación de encuesta al personal de la Municipalidad Distrital de Anco Huallo

Anexo 6: Carta a la Municipalidad solicitando relación del personal.

"AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA VIOLENCIA HACIA LAS MUJERES Y LA
ERRADICACIÓN DEL FEMINICIDIO"

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ANCO-HUALLO	
MESA DE PARTES	
INGRESADO:	13-05-19
N° DE REG.:	2281
FOLIOS:	01
HORA:	5.01 p.m.
FIRMA:	

SOLICITA: información de la cantidad de
trabajadores laborar en la Municipalidad Distrital de
Anco Huallo

SEÑOR: Heli Edmundo Cáceres Gutiérrez
Alcalde de la Municipalidad Distrital de Anco Huallo

ATENCIÓN: Oficina de Recursos Humanos

YO **Gaby Clarinda Zárate Huarhuachi**,
identificado con DNI. N° **74088879**, domiciliado
en Jr. Juan Espinoza Medrano S/N – Cercado,
Uripa, Provincia de Chincheros. Con el debido
respeto me presento y expongo lo siguiente:

Que, deseando obtener mi título profesional en la carrera de Administración de Empresas de la Universidad Nacional José María Arguedas Altamirano de la ciudad de Andahuaylas, recuro a su honorable despacho para solicitarle información de la cantidad de trabajadores laborar en general con sus respectivos nombres que vienen trabajando en la Municipalidad Distrital de Anco Huallo. Que, requiero dicha información para mi proyecto de investigación titulado "**Gestión Administrativa y Calidad de servicio público de la Municipalidad Distrital de Anco Huallo**".

POR LO EXPUESTO

Ruego a usted acceder mi solicitud

Anco huallo, 13 de mayo del 2019



GABY ZARATE HUARHUACHI
DNI:47088879

Anexo 7: Lista de trabajadores de la Municipalidad Distrital de Anco Huallo.

	ALCALDE	
1	HELY EDMUNDO CACERES GUTIERREZ	ALCALDE
	REGIDORES (04 REGIDORES)	
2	HAYDEE S. QUISPE DE PACHECO	REGIDOR
3	WILIAN LLOCCLA ORTEGA	REGIDOR
4	RAUL GAMBOA QUISPE	REGIDOR
5	DAVID LLOCCLA DIAS	REGIDOR
6	CELSO SOLTERO VARGAS	REGIDOR
	FUNCIONARIOS (06 TRABAJADORES)	
7	JACINTO ORELLANA HUAMANÑAHUI	GERENTE
8	FIDEL HUAMAN ORIGUELA	ASESORIA JURIDICS
9	CREGORIO CRUZ SALAZAR	SG. OBRAS E INFRAESTRUCTURA
10	WILLY JHON TORRES CCARHUAS	PLANIFICACION Y PRESUPUESTO
11	WILFREDO ISLACHIN HUACRE	RECURSO HUMANO
12	ROSALIND MENDEZ PALOMINO	SEGRETARIA GENERAL
	CAS (06 TRABAJADORES)	
13	MARIO PARIHUMAN MELENDEZ	LOGISTICA
14	CARLOS RENE GARCIA SICHA	CONTABILIDAD
15	YULY HUARHUACHI MEDINA	SG. DE DESARROLLO ECONOMICO
16	RONY LA TORRE MIRES	TESOREIA
17	DARIO GUTIERREZ CARDENAS	SG. DE DESARROLLO E INCLUSION SOCIAL
18	SHIRLEY AQUISE JANAMPA	JEFE DE RENTAS
	NOMBRADOS (07 TRABAJADORES)	
19	AQUISE SICHA HECTOR	TEC. ADMINISTRATIVO
20	GUTIERREZ CENTENO LAZARO ISMAEL	OPERSDOR DE MAQUINAS
21	PILLACA NAUTO PABLO	TEC. ADMINISTRATIVO
22	QUISPE SOTELO LUZ MARINA	TEC. ADMINISTRATIVO
23	ZELA VALER FELIX	GASFITERO
24	ASTOHUAYHUA HUACRE VICENTE HERCILIO	OPERADOR DE MAQUINAS
25	LLOCCLA TORRES FIDEL	CONDUCTOR
	LOCACION DE SERVICIO (48 TRABAJADORES)	
26	EDDY MIRANDA CCAHUANA	
27	ROMINA CHILINGANO SICHA	
28	YOLANDA HUAYLLASCO PILLACA	
29	SUSANA PILLACA GARCIA	
30	JOEL PALOMINO VALER	
31	JHONATAL APUNTE QUISPE	
32	BETSAIDANAUTO YUPANQUI	
33	YESICA PEREZ CURO	
34	WUALTER LEON DEL POZO	
35	RUTH GARCIA CHAVEZ	
36	MARICRUZ ASPUR CASTRO	
37	RICHARD QUISPE HUAMAN	
38	RUDY NALVERTE CAMPOS	
39	MIRLA CAHUANA AQUISE	
40	SANOS CRUZ PILLACA	
41	MARITZA PILLACA SICHA	
42	JULIA SICHA QUISPE	
43	HABRAAN SOTELO QUISPE	
44	ESPERANZA LAURA CASTROS FOFIA JERI	



45	FLOR MARIA MOTTA DAVILA	
46	CESAR CHAVEZ CRUZ	
47	ALFREDO HUACRE GUTIERREZ	
48	SANTOS QUISPE HUARACA	
49	DARIO LLOCCCLA LUJAN	
50	JUBER NALVARTE CAMPOS	
51	GRIMALDO PILLACA LLACTARIMAY	
52	HERMINIO MEDRANO AVILES	
53	HONORATO PILLACA RAMOS	
54	CESAR RAMOS PILLACA	
55	JULIO RAMOS QUISPE	
56	JORGE CCASANI DIAZ	
57	PABLO JORGE LLOCCCLA	
58	ROSMELL HUARHUACHI PARIONA	
59	JHONATAN CALDERON VALENZUELA	
60	CIRILO HUARACA LLOCCCLA	
61	VICENTE PILLACA ACEVEDO	
62	CRESPIN QUISPE HUACRE	
63	MISAEEL CONDOR	
64	AGUSTIN LAGO HUARHUACHI	
65	FORTUNATO PALOMINO VALER	
66	GERMAN AQUISE PILLACA	
67	FREDY YAÑE RAMOS	
68	JOEL TITO QUISPE CAYLLAHUA	
69	ROBERNO NAVARRO CCORIMANYA	
70	WUENSESLAO GUITIERRESZ NAVERO	
71	WILIAN PALOMINO PEREZ	
72	ALFREDO PILLACA HUARHUACHI	
73	MAURO LEONEL LLACHUAS ALHUAY	



Anexo 8: Carta a la Municipalidad solicitando autorización para la aplicación del cuestionario.

SOLICITO: Autorización para realizar trabajo de investigación

Señor: Eli Edmundo Cáceres Gutiérrez.

Alcalde de la Municipalidad Distrital de Anco Huallo

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ANCO-HUALLO	
MESA DE PARTES	
INGRESADO:	26-06-19
N° DE REG.:	3023
FOLIOS:	01
HORA:	9:25 AM
FIRMA:	

Yo, Gaby Clarinda Zárate Huarhuachi, con DNI 74088879, con domiciliado en el Jr. Juan espinosa Medrano SN – Uripa, en condición de egresada de la "Universidad Nacional José María Arguedas", me presento ante Ud, con el debido respeto y expongo.

Que teniendo la necesidad de optar el título profesional de licenciado en Administración de Empresas, y teniendo como requisito presentar un trabajo de tesis, solicito a usted me brinde la autorización y las facilidades para aplicar mi cuestionario el día jueves 27 de junio del presente año, así mismo recabar entre otras información acerca del personal administrativo que labora en la Municipalidad Distrital de Anco Huallo, información que es fundamental para el trabajo de investigación titulado "Gestión Administrativa y Calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Anco Huallo, Chincheros – Apurímac"

POR LO EXPUESTO:


Agradezco anticipadamente a usted señor Alcalde su gentil comprensión y atención a mi petición por ser justa.

Anco huallo, 26 de junio del 2019


Atentamente:


.....
Gaby Clarinda Zárate Huarhuachi
DNI: 74088879

Anexo 9: Constancia de aplicación de encuesta.



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ANCO HUALLO

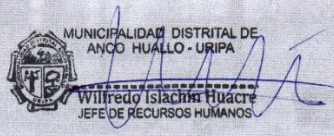


CONSTANCIA


Se otorga la presente constancia a la Srta. **GABY CLARINDA ZÁRATE HUARHUACHI**, identificado con DNI N°74088879, del grado académico de bachiller en administración de empresas de la Universidad Nacional José María Arguedas, para hacer constar que en la Municipalidad Distrital de ANCO HUALLO, **se aplicó las encuestas al personal administrativo** y se recabo información para la elaboración del trabajo de investigación titulado: **“Gestión Administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Anco – Huallo, Chincheros, Apurímac -2019”**.

Se expide la presente constancia a solicitud de la parte interesada, para los fines que vea por conveniente.

Ancó Huallo, 28 de junio del 2019.



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ANCO HUALLO - URIPA
Wilfredo ISACHIRA HUACRA
JEFE DE RECURSOS HUMANOS



Anexo 10: Base de datos de las encuestas realizadas.

N°	Características del encuestado					Planificación					Orgsnización				Dirección					Control					Elementos Tangibles				Capacidad de respuesta				Seguridad				Fiabilidad						Empatia.						
	Genero	Estado Civil	Edad	nivel de estudio	Puesto	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	P36	P37	P38	P39	P40	P41			
E1	2	3	4	2	5	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	2	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	3	4	3	3			
E2	2	3	4	2	5	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	4	2	4	3	4	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4		
E3	2	3	4	5	5	4	4	4	3	3	4	2	3	3	3	3	4	2	4	3	3	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3		
E4	2	2	2	6	1	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4			
E5	2	2	3	5	5	3	2	3	2	2	3	3	3	4	1	3	3	3	4	4	3	2	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	2	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3			
E6	2	3	3	5	5	2	3	3	2	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	2	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3			
E7	2	3	3	2	5	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4	3		
E8	1	3	3	5	5	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	2	3	2	1	2	2	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	3	3	2	3	4		
E9	2	3	3	5	5	2	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	2	4	2	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	5	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	3		
E10	1	1	1	3	4	4	4	3	3	2	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3		
E11	2	1	1	3	4	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	4	2	3	4	3	1	3	3	2	3	4	4	4	4	2	4	4	2	4	4	2	3	3	4	4	4	4	4	4	2	4		
E12	1	3	4	2	5	3	3	2	3	2	3	3	3	2	4	4	3	2	4	2	2	2	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	
E13	1	3	4	2	5	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	4	3	2	2	4	2	4	3	3	2	2	3	3	3	4	2	2	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	2			
E14	2	1	1	3	4	2	3	3	2	2	3	3	3	3	1	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	2	3	4	3	3	4	4	5	3	3	5	3	3	4	4	5	5	5	5	3	2			
E15	1	1	1	3	4	3	4	3	2	2	2	3	2	4	3	3	2	2	4	4	2	1	4	4	2	3	3	3	4	4	4	5	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	4	4	2		
E16	2	1	1	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	2		
E17	1	1	1	4	3	4	5	4	4	4	4	3	3	2	3	4	2	3	4	4	4	1	3	3	3	3	2	1	3	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	2	
E18	2	2	2	4	3	3	4	3	3	3	3	2	3	4	4	3	3	4	4	3	4	1	4	3	3	3	3	3	4	2	4	3	4	4	4	5	3	3	4	4	5	4	4	4	3	1			
E19	2	4	4	1	5	4	3	3	2	3	2	2	1	3	4	4	2	3	4	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	4	2	3	4	2	3	4	2	3	1	3	3	2	3	2		
E20	1	1	2	2	5	2	3	2	3	2	3	3	2	4	2	4	3	3	3	3	3	1	2	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
E21	1	2	2	2	5	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	4	4	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2		
E22	1	3	2	6	1	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4		
E23	2	1	2	5	5	3	4	3	4	5	4	4	4	3	2	3	4	3	4	4	2	1	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	2	3	2	3	4	4	4	4	4	3	5	3	5	4	3		
E24	2	3	3	5	5	3	4	3	3	3	2	2	3	4	3	4	3	3	4	4	3	2	3	3	3	3	4	3	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	5	3	4	4	3	3	
E25	2	2	2	5	2	2	3	4	3	3	4	3	2	3	4	3	2	4	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3		
E26	2	2	2	5	5	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	2	2	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
E27	2	1	2	2	5	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E28	2	3	3	2	5	4	4	5	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	
E29	2	3	4	1	5	3	4	3	3	3	3	3	2	4	3	3	2	2	3	3	3	4	2	4	2	4	2	2	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	5	2	4
E30	2	3	3	6	1	5	5	4	4	5	4	4	4	3	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	2	4	4	4	4	4	5	5	5	3	4	4		
E31	2	2	2	5	5	3	3	4	3	4	3	3	2	1	3	4	3	3	4	4	3	3	2	3	4	4	3	3	3	3	4	4	2	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3		
E32	2	2	3	2	5	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4
E33	2	2	3	2	5	3	2	2	2	3	2	2	3	1	3	3	1	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	4	3	3	4	5	2	3	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	
E34	1	3	4	1	5	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	2	1	2	2	3	3	3	4	3	2	3	3	2	3	4	4	5	3	3	5	3	3			
E35	1	2	3	2	5	2	2	3	3	1	3	3	1	3	3	3	2	1	3	4	2	3	2	3	2	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
E36	1	3	4	1	5	3	4	3	3	3	4	3	2	4	2	3	3	2	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	2	3	2	3	3	4	4	5	3	5	5	4	3			

E37	2	3	4	1	5	3	2	2	2	4	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	4	2	3	5	4	3	4	3	3	3	5	5	3	3	2	3	4	2	4	4	4	4	3	3						
E38	2	3	2	2	5	3	2	3	4	2	3	4	3	4	3	2	3	4	3	3	3	2	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3					
E39	2	1	3	6	1	3	4	4	5	3	4	4	4	5	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5						
E40	2	1	1	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3				
E41	1	1	2	6	2	3	4	3	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	2	4	4	3	4	2	3	3	2	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4				
E42	2	3	4	1	5	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	4	1	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	4	3	5	3	3				
E43	2	3	4	2	5	2	2	3	3	2	3	3	1	3	3	4	3	2	3	4	2	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3				
E44	1	1	1	5	3	3	4	2	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	2	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4		
E45	1	2	3	2	5	3	3	3	2	3	4	4	3	3	4	3	2	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	2	3	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4				
E46	2	2	2	5	3	3	2	3	4	3	4	3	2	4	3	3	2	2	4	2	3	3	2	3	3	3	3	5	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	5	3	5	4	4	5	3	3					
E47	1	1	1	4	3	3	3	3	3	4	3	2	2	3	3	4	2	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
E48	2	3	2	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4			
E49	2	4	4	1	5	3	4	2	3	3	2	3	2	3	3	4	3	4	4	4	4	3	2	2	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	3	4	4	5	4	4	5	4	3		
E50	2	2	2	4	2	4	4	2	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	5	5	3	5	4	5	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	3	4			
E51	2	3	3	2	5	3	2	3	3	2	3	2	2	3	2	4	3	2	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	2	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3			
E52	2	3	4	1	5	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	4	3	2	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	5	4	3	3	3	4	3	5	4	4	4	4	4	4	3	3				
E53	2	3	4	1	5	3	3	2	3	1	2	3	3	3	2	4	3	3	3	3	2	4	2	3	3	2	3	2	2	3	4	3	5	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4				
E54	1	1	2	4	2	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3			
E55	2	3	4	4	1	4	4	5	4	4	5	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	5	4	4	5	4	4	4	
E56	2	1	3	6	2	5	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	5		
E57	1	1	1	4	2	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	5	4	5	5	4			
E58	2	1	1	4	2	3	5	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	5	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
E59	2	3	4	6	2	4	5	5	4	2	4	5	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	5	3	4	4	5	4	4	4	4			
E60	2	3	3	6	2	4	4	4	5	4	3	4	3	4	4	4	4	5	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3
E61	1	2	4	6	2	5	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	2	3	4	3	3	3	4	4	4	5	4	2	3	3	3	4	4	4	4	3	4		
E62	2	3	4	6	1	3	3	5	4	3	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4		
E63	2	1	1	5	5	2	2	2	3	2	3	4	4	4	2	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	2	1	3	4	2	3	2	3	3	4	4	3	4	2	2	3	2	3	3	3	
E64	2	2	4	5	2	2	2	2	3	2	3	4	4	3	2	4	1	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
E65	2	3	3	2	5	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	2	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	
E66	2	3	1	2	5	4	3	2	3	4	2	3	4	4	3	3	2	2	3	4	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	
E67	1	1	2	2	5	4	3	2	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	2	4	2	4	2	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	
E68	2	1	1	3	5	4	4	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	3	3	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4		
E69	1	2	2	2	5	4	5	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	5	3	4	5	3	3	3	3		
E70	2	1	2	4	1	5	5	4	5	3	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
E71	1	3	4	2	5	3	4	2	2	2	3	3	4	3	2	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	
E72	2	3	4	6	2	5	4	4	3	3	4	4	5	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	5	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E73	2	3	3	6	2	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

Anexo 11: Ficha de observación de la encuesta realizada.



UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS
Escuela Profesional de Administración de Empresas



FICHA DE OBSERVACIÓN

Tema o asunto: observación de hechos ocurridos en el mercado y camal.

Sujeto de observación: Municipalidad Distrital de Anco Huallo

Descripción de la observación: En el camal, se carece de control previo de los animales en buen estado, no se da la limpieza en su respectivo momento después de sacrificar a los respectivos animales, se cuenta con poca herramienta, la cual los usuarios tienen que esperar más de lo debido para poder ser atendidos.

En el mercado no se cuenta con seguridad para realizar el orden respectivo, ya que se observó el ingreso de diferentes animales a la sección de carnicería, ocasionando desorden. La oficina del mercado se encuentra sin personal en horarios de trabajo y no se da una respectiva limpieza del mercado en los grados y servicios higiénicos. Se observó quejas de los señores ambulantes que no se les ordena, mencionaron que no existe una comunicación adecuada con la oficina de sub Gerencia de Servicios públicos, no se les resuelve el caso hasta el momento

Es cuanto se pudo observar las carencias que vienen surgiendo día a día en la Municipalidad Distrital de Anco Huallo.

Lugar: _____ Hora: 11:30 am

Fecha: 28 de junio del 2019

Gaby Clarinda Zarate Huarhuachi.



UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS
Escuela Profesional de Administración de Empresas



FICHA DE OBSERVACIÓN

Tema o asunto: observación del primer, segundo y tercero piso de la Municipalidad

Sujeto de observación: Municipalidad Distrital de Anco Hudlo

Descripción de la observación: En el primer piso, se observó diversos papeles sin ser atendidos en las áreas de: Recursos Humanos, oficina de rentas, oficina de área técnica Municipal. En la oficina de sub Gerencia de desarrollo e inclusión social, se observó usuarios esperando y sin ser atendidos, por motivos de la ausencia del personal en el horario de trabajo, sin papeleta de salida.

En el segundo piso, en el área de secretaría General, se observó, diversos documentos sin ser atendidos de días posteriores, y que se presencia queja de un usuario en referencia de su documento.

Asi mismo, se observó la ausencia del personal en la oficina de planificación y presupuesto y logística, también se pudo observar la queja de varios pagos en retraso.

En el tercer piso, la oficina de Sub gerencia de seguridad ciudadana, se observó un ambiente inadecuado para la brindación de servicio al usuario (diferentes archivadores en el suelo, documentos en desorden, sillas sin ordenar y papeles en el piso).

Lugar: _____ Hora: 9:00 am

Fecha: 28 de junio del 2019

Gaby Clarinda Zarate Huarhuachi.

Anexo 12: Encuesta realizada al personal.



UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS
Escuela Profesional de Administración de Empresas



CUESTIONARIO

Estimado(a) Colaborador(a):

Le agradezco anticipadamente por su colaboración, en aportar su opinión para el trabajo de investigación titulado: "Gestión administrativa y calidad de servicio en la municipalidad distrital de Anco Huallo, Chincheros, Apurímac, 2019". Por favor no escriba su nombre, es anónimo y confidencial.

Responda las alternativas según corresponda, Marcar una "X" la alternativa de respuesta que se adecue a su criterio.

I. DATOS GENERALES:

1.1. Género:

- a) Femenino () b) Masculino (X)

1.2. Estado Civil:

- a) Soltero(a) () b) Conviviente (X)
 c) Casado(a) () d) Divorciado ()

1.3. Edad:

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

1.4. Usted qué nivel de estudio ha alcanzado:

- a) Primaria completa () b) Secundaria completa ()
 c) Universitario () d) Bachiller ()
 e) Técnico (X) f) Titulado(a) ()

1.5. Puesto que ocupa:

- a) Jefe de área () b) Asistente ()
 c) Practicante () d) Otros, *Jefe de Salud Sanitaria*

Para evaluar las variables, marcar una "X" en el casillero de su preferencia del ítem correspondiente, utilice la siguiente escala:

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

N°	ÍTEMS	ALTERNATIVAS				
VARIABLE N° 01 Gestión Administrativa						
1.	¿Usted como trabajador tiene conocimiento de la misión de la institución donde labora?	1	2	3	4	5
2.	¿Usted como trabajador tiene conocimiento de la visión de la institución donde labora?	1	2	3	4	5
3.	¿Los objetivos planteados para el funcionamiento de la entidad están orientados a la visión de la Institución?	1	2	3	4	5
4.	¿La estrategia planteada por la institución está orientado al cumplimiento de los objetivos?	1	2	3	4	5
5.	¿Sus funciones como trabajador van en cumplimiento a las políticas o documentos de gestión (MOF, ROF, TUPA, CAP, entre otros)?	1	2	3	4	5
6.	¿Las funciones son designadas de acuerdo al nivel jerárquico de la institución, con el fin de lograr los objetivos?	1	2	3	4	5
7.	¿La institución delega comisiones de trabajo, con el fin de alcanzar un mejor resultado en actividades o festividades?	1	2	3	4	5
8.	¿Existe una coordinación efectiva con otras oficinas para solucionar los diferentes problemas administrativos que acontecen en el transcurso del día a día?	1	2	3	4	5
9.	¿La estructura orgánica es adecuada para el desarrollo de sus funciones?	1	2	3	4	5
10.	¿Existe una comunicación efectiva entre los altos funcionarios y los trabajadores de niveles inferiores?	1	2	3	4	5
11.	¿Usted se compromete al cumplimiento de los objetivos establecidos en la institución?	1	2	3	4	5
12.	¿Los altos funcionarios y trabajadores de niveles inferiores se reúnen para realizar un trabajo en equipo?	1	2	3	4	5
13.	¿Los altos funcionarios motivan a los trabajadores de niveles inferiores para un buen desempeño laboral?	1	2	3	4	5
14.	¿Usted como trabajador comparte sus expectativas, valores, ideas y conducta con sus compañeros de trabajo, creando un clima laboral adecuado?	1	2	3	4	5
15.	¿Su jefe inmediato lleva un control continuo hacia su persona, para conocer el cumplimiento de sus funciones?	1	2	3	4	5
16.	¿El personal de recursos humanos supervisa y monitorea constantemente a los jefes de área?	1	2	3	4	5
17.	¿Supervisan y controlan el cumplimiento de las metas establecidas en las diferentes áreas?	1	2	3	4	5
18.	¿Los resultados alcanzados son evaluados de acuerdo a su desempeño?	1	2	3	4	5
19.	¿Se corrige el desarrollo de procedimientos administrativos inadecuados?	1	2	3	4	5

		1	2	3	4	5
		Muy insatisfecho	Insatisfecho	Aceptable	Satisfecho	Muy satisfecho
VARIABLE N° 02 CALIDAD DE SERVICIO						
20.	¿Usted como trabajador muestra su ética profesional en su labor y se viste formalmente?	1	2	3	4	5
21.	¿Los equipos de la Municipalidad están en buen estado y son modernos?	1	2	3	4	5
22.	¿Usted considera que la Municipalidad cuenta con espacios limpios y agradables para su atención a los Usuarios?	1	2	3	4	5
23.	¿Los materiales que posee la institución (ficha de trámite, folletos, afiches y entre otros) son potencialmente visibles?	1	2	3	4	5
24.	¿Usted está dispuesto a ayudar al usuario?	1	2	3	4	5
25.	¿Los documentos que ingresan a su área son desarrolladas en un tiempo corto?	1	2	3	4	5
26.	¿Usted indica a los usuarios cuando se dará la entrega de los documentos atendidos?	1	2	3	4	5
27.	¿De existir algún problema, usted como trabajador de la Municipalidad lo resuelve en forma inmediata?	1	2	3	4	5
28.	¿El servicio que brinda usted al usuario es cortés y amable?	1	2	3	4	5
29.	¿Usted tiene la capacidad para responder las consultas al usuario?	1	2	3	4	5
30.	¿Usted como trabajador en su atención al usuario inspira confianza?	1	2	3	4	5
31.	¿Los usuarios atendidos en su área regresan ocasionalmente a consultarle o pedir su ayuda?	1	2	3	4	5
32.	¿Usted como trabajador de la Municipalidad muestra interés para solucionar los problemas que se presentan durante la atención al usuario?	1	2	3	4	5
33.	¿Se les atiende a los usuarios de acuerdo a lo solicitado?	1	2	3	4	5
34.	¿Usted cómo trabajado orienta y explica de manera clara los procesos de acuerdo al trámite documentario del usuario?	1	2	3	4	5
35.	¿El servicio que brinda usted al usuario es eficiente y eficaz?	1	2	3	4	5
36.	¿El servicio que brinda usted, es satisfactorio y cumplen las perspectivas del usuario?	1	2	3	4	5
37.	¿El horario de atención de la Municipalidad permite una buena atención a los usuarios?	1	2	3	4	5
38.	¿Usted como trabajador de la Municipalidad comprende las necesidades o problemas de los usuarios?	1	2	3	4	5
39.	¿Usted como trabajador de la Municipalidad atiende a los usuarios en forma individualizada?	1	2	3	4	5
40.	¿Usted escucha la necesidad de los usuarios amablemente?	1	2	3	4	5
41.	¿Usted como trabajador atiende al usuario ante sus consultas con amabilidad, respeto y paciencia?	1	2	3	4	5

¡Gracias por su colaboración ¡



Universidad Nacional José María Arguedas

Identidad y Excelencia para el Trabajo Productivo y el Desarrollo



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

ANEXO 33

DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD

Yo, Gaby Clarinda Zarate Huarhuachi.....

Identificado (a) con DNI N° 74088879 de la Escuela Profesional de: Administración de Empresa..... Declaro bajo juramento que el Proyecto de Investigación Tesis Titulado:

Gestión administrativa y calidad de Servicio en la
Municipalidad Distrital de Anco Huallo, Chincheros - Apurímac
2019.....

Es auténtico y no vulnera los derechos de autor. Además, su contenido es de entera responsabilidad del autor (es) del proyecto, quedando la UNAJMA exenta de toda responsabilidad en caso de atentar contra la Ley de propiedad intelectual y derechos de autor.

San Jerónimo, 03 de octubre..... de 2019.....

G. Zarate
.....
N° DNI: 74088879
E-MAIL: gzarateh18@gmail.com
N° CELULAR: 914158399