UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAÑETE

"FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION"



"Gestión administrativa y calidad del servicio en los contribuyentes de la Municipalidad de Imperial Cañete, 2021."

TESIS PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE

Licenciado en Administración

AUTOR:

Bach. Bruno Danilo Calagua Cayahuallpa

ASESOR:

Dr. Segundo Waldemar Rios Rios

ORCID:

San Vicente de Cañete, 2023, Perú

Dr. Victor Carmelino Vargas Godoy
Presidente

Dr. Jorge Lázaro Franco Medina
Secretario

Dr. Edgar Augusto Salinas Loarte
Vocal

Dr. Segundo Waldemar Rios Rios
Asesor

DEDICATORIA

A la Santísima Virgen María, por darme la fuerza, la tenacidad y sobre todo la fe para poder finalizar este trabajo de investigación. A mis señores padres, por ser el soporte a lo largo de mis estudios universitarios y a mi hijo por ser el motor y motivo de mis aspiraciones profesionales.

AGRADECIMIENTO

A mis padres, por su constante apoyo y motivación que fue fundamental para poder finalizar esta investigación.

Al Dr. Segundo Waldemar Rios Rios, por su asesoramiento continuo y desinteresado, colaborando en esta investigación con sus conocimientos, experiencias y profesionalidad.

A la Universidad Nacional de Cañete y a mis estimados docentes, gracias a su constante orientacion en mi carrera profesional.

PRESENTACIÓN

El presente estudio busca establecer como la gestión administrativa, se relaciona con la calidad del servicio que se brinda a los contribuyentes de la Municipalidad distrital de Imperial Cañete, 2021. Se toman en cuenta las dimensiones de la gestión administrativa para que se destaquen los factores que inciden en la calidad del servicio y se tomen medidas en consecuencia para lograr cubrir las necesidades de sus contribuyentes. El estudio puede proporcionar un estudio acerca de la gestión administrativa, incluidas sus dimensiones de planeación, organización, dirección, control e integración, así como, conocer la calidad del servicio, en sus dimensiones, es decir, elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Los resultados permitieron comprender las deficiencias de la gestión administrativa, gracias a esto se lograra brindar recomendaciones, aumentar la eficiencia y calidad del servicio a los contribuyentes, favoreciendo a la ciudadania, con una mejor gestión pública. El presente estudio tiene un impacto social, ya que sus resultados pueden ser manejados para mejorar la gestión administrativa y la calidad del servicio al contribuyente de la Municipalidad distrital de Imperial Cañete, así mismo, proporcionará y servirá de base para futuras investigaciones.Se presenta la estructura del presente studio de investigación de la siguiente manera: En el capítulo I, se presenta los Aspectos Generales en donde se detalla la realidad problemática, la formulación del problema, los objetivos, hipótesis y la justificación de la investigación.

En el capítulo II, se presentó el Marco Teórico desglonsandose los antecedentes internacionales y nacionales los cuales fundamentan el estudio, se señalan las bases teóricas derivadas de la gestión administrativa, proceso administrativo sus dimensiones y la calidad del servicio y sus dimensiones, tambien se señala la definición de conceptos como, gestión administrativa, calidad del servicio, y las dimensiones de cada variable que sostiene la investigación.

“En el capítulo III”, se presenta las variables con sus dimensiones e indicadores, tipo, población, muestra, técnica, instrumentos y procesamiento de datos.

“En el capítulo IV”, se analizaron los resultados y la discusión, en los resultados se refleja el análisis de las variables y cómo interactúan, en la discusión se compararon las investigaciones de otros autores similares con los resultados obtenidos de la investigacion realizada.

“En el capítulo V”, se plantearon las conclusiones dando respuesta a los objetivos, hipótesis y problemas trazados, se planteo recomendaciones dando a conocer las posibles alternativas de solución.

En el presente estudio se encontraran las referencias bibliográficas en donde será fácil localizar los documentos y las fuentes de información citadas en la investigación.

Para finalizar encontramos los anexos en donde se podrá visualizar las matriz de operacionalización y la matriz de consistencia, así como también encontraremos el instrumento utilizado, entre otros.

INDICE GENERAL

DEDICATORIA iii
AGRADECIMIENTO iv
PRESENTACIÓN v
INDICE GENERAL vii
LISTA DE TABLAS ix
LISTA DE FIGURAS ix
RESUMEN x
ABSTRACT xii
I. Capítulo I: Aspectos Generales 12
1.1. Situación Problemática 12
1.2. Formulación del Problema 14
1.3. Objetivo 14
1.4. Hipótesis 15
1.5. Justificación 16
II. Capítulo II: Marco Teórico 18
2.1 Antecedentes de la investigación 18
2.1.1 Antecedentes Internacionales 18
2.1.2 Antecedentes Nacionales 20
2.2. Bases Teóricas 23
2.2.1. Gestión Administrativa 23
2.2.1.1. Gestión Administrativa en una Municipalidad 24
2.2.2. Fundamentos teóricos de la variable, gestión administrativa 25
2.2.2.1. La teoría burocrática de la organización 25
2.2.2.2. La teoría clásica de la administración 25
2.2.3. El proceso administrativo 27
2.2.3.1. Elementos del proceso administrativo 28
2.2.3.2. Enfoque en el proceso administrativo o enfoque operacional 33
2.2.3.3. Enfoque sistemático del proceso administrativo 34
2.2.3.4. Características del proceso administrativo 35
2.2.4 Calidad del servicio 35
2.2.4.1 Teoría de la calidad, basada en la, administración, de la organización. 36

2.2.4.2 Características de la calidad 36
2.2.4.3 Modelos en la percepción de la calidad del servicio 38
2.2.4.4 Dimensiones del Modelo Servqual 40
III. Capítulo III: Marco Metodológico 43
3.1. Variables 43
3.1.1. "Variable X": Gestion Administrativa 43
3.1.2. "Variable Y": Calidad del Servicio 43
3.2. Tipo de investigación 43
3.2.1. Diseño de investigación 44
3.2.2. Nivel de investigación 44
3.3. Población y muestra 45
3.3.1. Población de Estudio 45
3.3.2. Tamaño de la Muestra 45
3.4. Técnica de Muestreo 46
3.5. Técnica e instrumento de recolección de datos 46
3.5.1. Técnica 46
3.5.2. Instrumento 47
3.5.3. Ficha técnica del Instrumento: Gestión administrativa y calidad del servicio 47
3.6. Procesamiento y análisis de datos 48
3.6.1. Procedimiento 48
3.6.2. Método de análisis de datos 48
IV. Capítulo IV: Resultados de los Datos Procesados 49
4.1. Análisis descriptivo 49
4.2. Análisis inferencial 51
Prueba de hipótesis específica 1 52
"Prueba de hipótesis específica 2" 53
Prueba de hipótesis específica 3 54
Prueba de hipótesis específica 4 55
Prueba de hipótesis específica 5 56
4.3. Discusión de Resultados 57
V. Capítulo V : Conclusiones y Recomendaciones 61
5.1. Conclusiones: 61
5.2. Recomendaciones 63

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS 65
ANEXOS 70
Variables y operacionalización 71
Matriz de consistencia 76
Instrumentos de recolección de datos 79

LISTA DE TABLAS

Tabla 1: Distribución de frecuencias de la variable gestión administrativa y dimensiones 61
Tabla 2: Distribución de frecuencias de la variable calidad del servicios y dimensiones 50
Tabla 3: Correlación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio 513
Tabla 4: Correlación entre la gestión administrativa y los elementos tangibles 524
Tabla 5: Correlación entre la gestión administrativa y la fiabilidad 535
Tabla 6: Correlación entre la gestión administrativa y la capacidad de respuesta 546
Tabla 7: Correlación entre la gestión administrativa y la seguridad 557
Tabla 8: Correlación entre la gestión administrativa y la empatía 568

LISTA DE FIGURAS

Figura 1.Fases de la administración 27
Figura 2.Etapas del proceso administrativo 28
Figura 3.Etapas del proceso administrativo 29
Figura 4.El surgimiento del pensamiento administrativo, parte 1 30
Figura 5.El surgimiento del pensamiento administrativo, parte 2 31
Figura 6.Diversos criterios en las etapas del proceso administrativo 32
Figura 7.El enfoque en el proceso administrativo u operacional. 33
Figura 8.Enfoque sistemático de la administración 34
Figura 9.Características de los servicios 38
Figura 10.Tendencias de la percepción de la calidad del servicio 38
Figura 11.Modelo nórdico de la calidad del se2rvicio 39
Figura 12.Dimensiones de calidad del servicios 40

RESUMEN

El trabajo de investigación, con titulo “Gestión administrativa y calidad del servicio en los contribuyentes de la Municipalidad distrital de Imperial Cañete, 2021” surgió frente a la observación de las deficiencias y quejas por parte de los administrados (contribuyentes) sobre los servicios que ofrece la entidad edil.

La factibilidad de ejecución del proyecto se circunscribió en la necesidad de conocer esta realidad, y que al ejecutarse, presentaría información valiosa para la Gestión Municipal, que beneficiaria tanto a la imagen institucional como a los usuarios.

En ese sentido, la investigación analizó la “gestión administrativa y su relación con la calidad del servicio”, este problema se relacionó con el entorno social, de tal manera, que se tomó la voz de los contribuyentes de este municipio y cómo estos percibían “la gestión administrativa con la calidad del servicio” que reciben. De tal forma se indentifico como problema general, lo siguiente: “¿Cómo se vincula la gestión administrativa con la calidad del servicio para los contribuyentes de la Municipalidad distrital de Imperial Cañete, 2021?”

La investigación es de enfoque cuantitativo, de tipo basica, nivel correlacional y diseño no experimental, cuyo objetivo principal fue determinaar qué relación existe entre “Gestión administrativa y calidad del servicio de la Municipalidad distrital de Imperial Cañete, 2021.”

El análisis y procesamiento de datos se realizó empleando el programa Excel para generar la base de datos resultante de las encuestas permitiendo de esta manera trasladarlo al paquete estadístico SPSS, el mismo que nos permitió obtener los estadígrafos, cómo tablas gráficos correspondiente a la estadística descriptiva, y para estadística inferencial, se empleó el RHO de

Sphearman, para la prueba de correlaciones, para identificar la confiabilidad del instrumento se empleó el Alfa de Crombach.

El instrumento que se empleó es el cuestionario, basado sobre la escala Likert de cinco categorías. Se empleó un solo cuestionario, diseñados para la aplicación a 380 ciudadanos del distrito de Imperial de Cañete de 18 años a 60 años, que conforman la muestra del presente estudio.

Para la confiabilidad del instrumento de medición se realizó una prueba piloto con 20 personas y se empleó el Alfa de Crombach para conocer si el instrumento es válido y para la validez utilizamos la opinión de expertos.

“Palabras clave”: Gestión administrativa , calidad del servicio , municipalidad.

ABSTRACT

The present research work entitled "Administrative management and service quality in taxpayers of the District Municipality of Imperial, Cañete, 2021." It arose from the observation of deficiencies and complaints by the administrations (taxpayers) about the services offered by the municipal entity.

The feasibility of executing the project was limited to the need to know this reality, and that when executed, it would present valuable information for the Municipal Management, which would benefit both the institutional image and the users.

In this sense, this research analyzed Administrative Management and its relationship in Service Quality, this problem was related to the social environment, in such a way that the voice of the taxpayers of this municipality was taken and how they perceive Administrative Management with the Service Quality they receive. Based on the above, the question arose: How is administrative management linked to the service quality for taxpayers of the district Municipality of Imperial Cañete, 2021?

The research is of a qualitative approach, applied type, correlational level and non-experimental design, the main objective of which is to describe the relationship between administrative management and service quality of the district Municipality of Imperial Cañete, 2021.

The analysis and data processing was carried out using the Excel program to generate the database resulting from the surveys, thus allowing it to be transferred to the SPSS statistical package, the same one that allowed us to obtain the statistics, as graphic tables corresponding to descriptive statistics, and for inferential statistics, the RHO of Sphearman was used, for the correlation test, to determine the reliability of the instrument we will use the Alpha of Crombach.

The instrument used is the questionnaire, based on the Likert scale of five categories. A single questionnaire was used, designed for application to 380 citizens of the Imperial de Cañete district between 18 and 60 years old, who make up the sample of the present study.

For the reliability of the measurement instrument, a pilot test was carried out with 20 people and Crombach's Alpha will be used to know if the instrument is valid and for validity we will use the experts' opinion.

Keywords: administrative management, quality of service, Municipality.

I. Capítulo I: Aspectos Generales

1.1.Situación Problemática

(Noblecilla Alburqueque, 2020) explicó que la calidad del servicio ofrecido a los urbanos, ha cambiado drásticamente, y los urbanos drásticamente exigen un aumento en los servicios brindados. En el continente europeo, la "gestión administrativa" y la "calidad del servicio" tienen puntos cruciales de desarrollo.

(Tomorri et al., 2020) en su informe, señalan que hay problemas con la "calidad de los servicios públicos" en Albania, debido a la administración ineficiente e ineficaz de los recursos financieros del país, y estos problemas no pretenden responder a las necesidades de la ciudadanía.

(Bučaitė et al., 2018) señalaron sobre Lituania, la existencia de inconvenientes acerca de la calidad de los servicios públicos, gracias a la ausencia de autonomía financiera y pocos servicios brindados, los recursos estaban concentrados en la capital y tenían presupuestos limitados y deudas de administraciones anteriores. Ello genera que la gestión administrativa municipal tenga una exigua capacidad de operación.

(Marin, 2019) debe analizarse la calidad de un servicio, desde el requerimiento como punto de partida hasta la ejecución total del servicio, incluyendo después de la ejecución.

(Worku, 2019) sostiene que se puede aumentar la eficiencia y mejorar los servicios públicos,donde se benefician ambas partes.

(Tanzi, 2000) considera importante evaluar los servicios, con una visión moderna del cliente o ciudadano, vecino o contribuyente. Una visión inglesa considera medir los índices de calidad mediante, el nivel de transparencia, anti-corrupción, la eficiencia y eficacia burocrática y los niveles de costo por resultados.

Para (Castillon, 2018) consideró en sus estudios, en la región latina, Chile y México, consideran que uno de los principales problemas municipales son los tributarios. La recaudación tributaria tiene un bajo nivel de recaudación por los ingresos bajos de la población y la cultura acostumbrada a no pagar.

A nivel nacional, la gestión administrativa en las municipalidades, se ha desenvuelto con gestiones cambiantes, que ha influido en el manejo de los procesos administrativos, tanto en recursos humanos, planeamiento, contabilidad, tesorería, asimismo, las plataformas de atención para los servicios administrativos de contribuyentes y ciudadanos, sin embargo, estos servicios no han logrado mejorar los tiempos de respuesta y han causado insatisfacción en los vecinos.

El rol del Municipio distrital de Imperial - Cañete, se encuentra en situación de ineficiencia en la gestión de cobranza por el rubro de predial y otros, como limpieza pública, el serenazgo, insatisfacción por el servicio de parques y jardines, sin atención en su sector, generando rechazo para el pago de estos tributos. Asimismo, gastos en otros rubros excesivamente.

Debido a esto, la investigación examinó la gestión administrativa y su relación con la calidad del servicio, esta problemática fue llevada al entorno social, de tal manera, que se va a tomar la voz de los contribuyentes de este municipio y cómo perciben la “gestión administrativa” con la “calidad del servicio” que reciben. Gracias a este precedente, surge la interrogante “¿Cómo se vincula la gestión administrativa con la calidad del servicio para los contribuyentes de la Municipalidad distrital de Imperial Cañete, 2021?”

La investigación, se realizo a comienzos del año 2021, dentro del rango de febrero a setiembre, se recopilará la información mediante instrumentos validados y confiables para la

investigación, observándose el fenómeno de estudio y se aplicará el proceso de la encuesta, circunscrito al distrito de Imperial Cañete.

1.2. Formulación del Problema

a. General

¿Cómo se vincula la gestión administrativa con la calidad del servicio para los contribuyentes de la Municipalidad distrital de Imperial Cañete, 2021?

b. Específicos

P.E.1: ¿De qué manera la gestión administrativa se vincula con los elementos tangibles en la Municipalidad distrital de Imperial Cañete ,2021?

P.E.2: ¿De qué manera la gestión administrativa se vincula con la Fiabilidad en la Municipalidad distrital Imperial Cañete, 2021?

P.E.3: ¿De qué manera la gestión administrativa se vincula con la Capacidad de respuesta en la Municipalidad distrital de Imperial Cañete, 2021?

P.E.4: ¿De qué manera la gestión administrativa se vincula con la Seguridad en la Municipalidad distrital de Imperial Cañete, 2021?

P.E.5: ¿De qué manera la gestión administrativa se vincula con la empatía enla Municipalidad distrital de Imperial Cañete, 2021?

1.3.Objetivo

a. General

Determinar qué relación existe entre gestión administrativa y calidad del servicio de la Municipalidad distrital de Imperial Cañete, 2021

b. Específicos

O.E.1: Describir de qué manera la gestión administrativa se vincula con los elementos tangibles en la Municipalidad distrital de Imperial Cañete ,2021.

O.E.2: Describir de qué manera la gestión administrativa se vincula con la Fiabilidad en la Municipalidad distrital de Imperial Cañete, 2021.

O.E.3: Describir de qué manera la gestión administrativa se vincula con la Capacidad de respuesta en la Municipalidad distrital de Imperial Cañete, 2021.

O.E.4: Describir de qué manera la gestión administrativa se vincula con la Seguridad en la Municipalidad distrital de Imperial Cañete, 2021.

O.E.5: Describir de qué manera la gestión administrativa se vincula con la empatía en la Municipalidad distrital de Imperial Cañete, 2021.

1.4.Hipótesis

a. General

La gestión administrativa se relaciona considerablemente con la calidad del servicio de la Municipalidad distrital de Imperial Cañete, 2021

b. Específicos

H.1: La gestión administrativa se vincula considerablemente con los elementos tangibles en la Municipalidad distrital de Imperial Cañete ,2021.

H.2: La gestión administrativa se vincula considerablemente con la fiabilidad en la Municipalidad distrital de Imperial Cañete ,2021.

H.3: La gestión administrativa se vincula considerablemente con la capacidad de respuesta en la Municipalidad distrital de Imperial Cañete ,2021.

H.4: La gestión administrativa se vincula considerablemente con la seguridad en la Municipalidad distrital de Imperial Cañete ,2021.

H.5: La gestión administrativa se vincula considerablemente con la empatía en la Municipalidad distrital de Imperial Cañete ,2021.

1.5.Justificación

El problema, surgió frente a la observación de las deficiencias y quejas por parte de los administrados (contribuyentes) sobre los servicios que ofrece la entidad edil.

Considerando la aprobación de la Norma Técnica para la Gestión de la Calidad del servicios en el Sector Público N° 006-2019-PCM/SGP, del 27 febrero 2019, se realizó en base a experiencias internacionales exitosas, fomentar estrategias e instrumentos para mejorar los bienes y servicios que proveen, las entidades públicas (incluidas las municipalidades) en talleres de validación que promueva la mejora de los bienes y servicios a las personas.

En el estudio se pretendió dar a resaltar el nivel de la gestión administrativa y la Calidad del servicio brindado en el nivel de atención al contribuyente. Asimismo, dar a conocer el avance sobre los criterios establecidos en la norma, así como determinar, posibles debilidades en “la gestión administrativa y Calidad del Servicio”, a fin de establecer las recomendaciones correspondientes.

Es relevante identificar la calidad del servicio que percibe el contribuyente, para poder ejecutar una mejora continua en la gestión administrativa que realiza la municipalidad de conformidad con las normas que rigen un gobierno local. Se hizo necesario, conocer la voz del contribuyente sobre su necesidades y problemática que desea solucionar, a fin de sus demandas sean atendidas en forma oportuna, sus contribuciones sean invertidas con buen criterio, estas razones fundamentaron el trabajo de investigación, dando como origen una

evaluación de la gestión administrativa y calidad del servicio en la municipalidad de Imperial Cañete, lo cual buscará que los contribuyentes sean mejor retribuidos y minimizer las quejas, costos, logrando una optimizacion de la calidad de los servicios y un aumento considerable de contribuciones. Todo este conocimiento es viable y está circunscrito al distrito de Imperial de Cañete.

En concordancia con la "Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado (LEY Nº 27658), donde el Estado peruano en proceso de modernización en sus diferentes instancias, dependencias, entidades, organizaciones y procedimientos, con la finalidad de mejorar la gestión pública y construir un Estado democrático, descentralizado y al servicio del ciudadano".

Donde el objetivo de la norma es alcanzar un Estado en servicio a la ciudadanía, considerando los canales de efectivos en concordancia con participación de la ciudadanía, de forma descentralizada y desconcentrada, siendo transparente en la gestión, con la participación de sus servidores públicos que serán calificados y de manera correcta remunerada, fiscalmente equilibrada. Asimismo, el Reglamento de la Ley De Modernización De La Gestión Del Estado, Ley Nº 27658, establece como "Estrategia del proceso de modernización de la gestión del Estado se apoya en la suscripción de Convenios de Gestión y en la implementación de Programas Pilotos de Modernización en los distintos sectores de la Administración Pública Central, en todas sus instancias, de acuerdo a lo dispuesto en la presente Ley. Estos últimos implican una reorganización integral del sector, incluyendo aspectos funcionales, estructurales, de recursos humanos, entre otros".

II. Capítulo II: Marco Teórico

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Antecedentes Internacionales

(Tonato Chisaguano, Blanca Verónica;, 2017); en su tesis para obtener el título de Master en Gestión Pública titulado: "Calidad del servicio Público en el Ecuador: Caso Centro De Atención Universal del Distrito Metropolitano De Quito, 2014 – 2016", tuvo como objetivo examinar la relación precisa y comunes que se dan entre la población y la burocracia, lo cual busca precisar de que forma influye en la impresión del cliente externo; acerca de la calidad del servicio que están recibiendo. El enfoque fue mixto de tipo descriptivo, empleando 384 usuarios. Los resultados mostraron 54.4% reflejando insatisfacción. Concluye sobre la participación activa del servidor público su colaboración para obtener un servicio excelente con una adecuada gestión administrativa. Esta tesis de Maestría aportó a la investigación el cómo examinar el proceso de atención que siguen las personas hasta alcanzar dicho servicio, así mismo en poner al descubierto la relación del día a día entre la ciudadanía y la Burocracia para su Gestión Pública.

(Paredes, 2020), en su tesis de Maestría, titulada: "Gestión administrativa y calidad de servicio que brindan las instituciones de Educación Superior Públicas de Ambato – Ecuador"; la metodología se definió como una investigación de enfoque cuantitativo; diseño descritivo – no experimental; asi mismo se empleo como tecnica a la encuesta, donde se empleo una muestra de 16,527 personas. Dicha confiabilidad del instrumento fue medidada aplicando el Alfa de Cronbach con un 0.972, teniendo como coeficiente de correlación de Sperarman de 0.898. Donde concluye que la Gestion administrativa cuenta con instrumentos necesarios que hacen que sean mas eficaz, permitiendo la optimización

en los procesos e incrementando la eficacia del servicio que brindan a los docentes y estudiantes. Esta tesis de Maestría aportó a la investigación el cómo conocer la relevancia existente que tiene la Gestion Administrativa en base a la calidad de servicio para poder satisfacer la necesidad de una población determinada, en este caso la necesidad de tener una buen servicio para estudiantes, nos muestra un panorama acerca de la prestación de servicio administrativo de manera adecuada incide directamente en la precepcion de los consumidores; el grado de complacencia después de haber empleado los distintos servicios, nos muestra un claro ejemplo de como la gestion administrativa conforme vaya mejorando se vera reflejada en mejores resultados para ofrecer una mejor calidad del servicio.

(Fonseca, 2021) en su tesis: "Gestión administrativa y la productividad comercial del sector textil de la provincia de Tungurahua". El objetivo de esta investigación fue determinar la influencia de la gestión administrativa en la productividad comercial del sector textil, de la provincia de Tungurahua. Se aplico una metodologia de enfoque cuantitativo y diseño no experimental. Utilizando como técnica la encuesta de 107 empresas del sector textil. La confiabilidad del instrumento se medio aplicando el alfa de cronbach con un 0.810. Respecto a la prueba estadistica de "Spearman" se obtuvo un "Rho=0.815." Llegando a la inferencia que es importante la gestion administratva para mejorar la productividad comercial. Esta tesis de Maestría aportó a la investigación el poder tener una percepcion de como la gestion administrativa se establece como medio para poder incrementar la productividad comercial, en donde se pudo inferir que las empresas dedicadas a este rubro coinciden en señalar esta variable como el eje que mueve e

incrementa la produccion, se infiere que se encuentra la correcta aplicacion de una gestion administrativa ayuda a mejorar con exito las ventas.

2.1.2 Antecedentes Nacionales

(Caceres, 2018) en su tesis titulado: “Gestión administrativa y calidad de los servicios públicos en la municipalidad provincial de Ilo, 2018”. El proposito era determinar la relación que hay entre la gestión administrativa y la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Ilo, 2018. De Diseño no experimental - correlacional de corte transversal, se llevó al cabo al examinar dos estudios realizados sobre las variables relevantes que son la gestión administrativa y calidad de los servicios públicos. Se consideró 137 personas siendo toda la población de trabajadores. El resultado obtenido de rho=0.551, lo cual mostro una relación positiva moderada, demostrando un nivel muy significativo del 1%, coincidiendo con la hipótesis general, que concluye indicando que en cuanto a la Gestion Administrativa y la Calidad de los Servicios Publicos en la Municipalidad Provincial de Ilo existe una relación significativa.

Esta indagación que fue elaborada para obtener Maestría en Gestión Pública permitió poder analizar un modelo totalmente direccionado a la intervención de Gestión Administrativa sobre la calidad del servicio brindada por una institución pública, que es un gran aporte a lo que busca esta investigación, brinda un panorama de variables y sus dimensiones, en como una correcta gestión administrativa se involucra de una manera potencial de mejora de dicha calidad del servicio dentro de la entidad pública, sirvió de referencia para poder tener una idea clara de las pautas a seguir para poder comprender el nivel de significancia de la gestión administrativa sobre la calidad del servicio.

(Peña, 2018) en su tesis titulado: “Gestión administrativa y calidad del servicio del usuario en la municipalidad distrital de San Marcos, Huari. Ancash”, cuyo finalidad se baso en identificar la interacción entre la gestión administrativa y calidad del servicio, desde el punto de vista del usuario de dicho municipio. Dicha indagación es de tipo básica de nivel correlacional, se llevó a cabo mediante un diseño no experimental, gracias a una modelo de 328 usuarios del municipio de San Marcos.

Se sustentó bajo los términos de (Munch L. , 2010) que hacía hincapié a la definición de gestión administrativa y también se basaba en (Vasquez, Rodriguez y Diaz 1996) que buscaba dar un preámbulo acerca de la calidad del servicio. Dichos efectos evidenciaron que llegan a vincular de una manera positiva y significativa en cuanto a las variables dadas en cuanto a la población de la Municipalidad de San Marcos – Huari, Ancash. Con un p-valor < 0,05 y Rho de Spearman = ,805.

Esta tesis para obtener Maestría en Gestión Pública permitió poder analizar un modelo guía para seguir las pautas a desarrollar, la investigación estableciendo estrategias de mejoras en temas de políticas para los servidores públicos las cuales se verán reflejadas potencialmente en la satisfacción del usuario, me sirvió como punto de referencia para el muestreo probabilístico a través del cálculo de la formula polinómica para poblaciones.

(Martínez, 2018) en su tesis titulado: “Calidad del servicio de atención al público y satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de La Tinguiña, Ica 2018”. Tuvo como finalidad llegar a establecer si existe relación o no entre las variables; Calidad del servicio de atención al publico y satisfaccion del usuario de la Municipalidad Distrital de la Tinguiña, Ica; Siendo de Enfoque Cuantitativo, de Diseño Descriptivo Correlacional,

desarrollado al analizar dos instrumentos de recolección de datos como es el cuestionario donde se analizó la validez y confiabilidad. Se consideró 78 usuarios en base promedio quienes son atendidos de manera mensual en la Municiplidad Distrital de la Tinguiña, Ica. El resultado fue de r=0,624 y un nivel de significancia de 0,000 menor a la región crítica 0,05 este indicó la existencia en relación de las variables en mención estudiadas en la Municipalidad de la Tinguiña, Ica.

Esta tesis permitió poder analizar un modelo de como la Calidad del Servicio influye para el agrado de los consumidores, como se presenta y cuál es la relación entre estas dos variables, lo cual es un gran aporte a lo que busca esta investigación, ya que nos permite tener una idea general de la importancia que una institución logre brindar la ansiada calidad del servicio a sus usuarios para poder satisfacer sus necesidades, sirvió de referencia para poder tener una idea clara de las pautas a seguir para poder identificar el nivel de significancia que tiene la calidad del servicio para el gozo de los consumidores.

(Maguiña, 2018). En su tesis de Licenciada en Administración de Empresas titulado: “Calidad del servicio y satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Pucusana, Lima - 2018”. Tuvo como objetivo: Determinar la relación que existe entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Pucusana. El tipo de investigación fue Descriptivo no Experimental, el instrumento que se aplico fue del Cuestionario y se utilizo la técnica de la Encuesta, analizado por validez y fiabilidad. Se consideró 183 clientes en base a como son atendidos en la Municipalidad Distrital de Pucusana. El resultado fue una correlación de 0.721 con el coeficiente de Rho

de Spearman, con un p-valor al 0.000<0.05, por lo cual fue concluida indicando la existencia de relación de forma significativa entre los usuarios de la municipalidad en investigación. Esta tesis estudiada permitió poder analizar los resultados obtenidos de este estudio, la discusión y las conclusiones obtenidas acerca de la calidad del servicio y su influencia en la satisfacción de los usuarios de un municipio, lo cual aporta en el desarrollo de la discusión de esta investigación.

2.2.Bases Teóricas

2.2.1. Gestión Administrativa

(Valdes, 1984), nos dice que la Gestión Administrativa es definida, como una función; directriz primordial para todos las jerarquias de una organización, de manera más compleja, en donde su tarea consiste en planear, organizar, dirigir, controlar.

Para (Taylor, 1973) nos dice que la administración con el transcurrir de los años ha sido explicado de, diferentes formas, estos conceptos nos permiten alcanzar un mejor entendimiento ideológico de las definiciones, entonces podemos afirmar que el pionero de la administració define qué la gestión administrativa es prever, organizar, mandar, coordinar y controlar.

Según (Reyes, 1980) sugirió la definicion de gestión administrativa como la agrupacion sistemática de pautas donde se busca alcanzar el pico de la eficiencia en las maneras de organizar y dirigir un organismo social y que busca obtener resultados organizando los protaganistas que conforman un ente público o privado (p.26, 27).

De la misma manera (Chiavenato I. , 2014), aseguró que “la gestión administrativa tiene un concepto que abarca un panorama mas grande que solo planear, organizar, dirigir y controlar que implica tomar decisiones y acciones que se aplica a una serie de momentos en todo tipo de organizaciones; también es organizar los recursos humanos, financieros, materiales y tecnológicos, para conseguir metas propuestas liderando y dirigiendo las tareas desempeñadas por todos los niveles de la organización”.

2.2.1.1.Gestión Administrativa en una Municipalidad

Sobre la gestión administrativa en una municipalidad, tenemos a:

(Armas, 2016), quien manifiesta que “la gestión Municipal no está conceptualizada exactamente ni siquiera por el sentido practico que se le da. Sin embargo, se entiende que una gestión administrativa en una municipalidad, está fundamentada en reglas administrativas para instituciones públicas”.

Podemos citar para el caso peruano, la Constitución Política del Perú de 1993, la Ley 27972 _ Ley Orgánica de Municipalidades, la Ley 27783 _ Ley de Bases de la Descentralización, la Ley 27444 _ Ley del Procedimiento Administrativo General; la Ley 29060 _ Ley del Silencio Administrativo, el Código Civil, el Código de Ejecución Penal, el Código de los Niños y Adolescentes, el Código de Procedimientos Penales, el Código de Protección y Defensa del Consumidor, el Código Penal, el Código Procesal Civil, el Código Procesal Constitucional, el código Procesal Penal, el nuevo Código Procesal Penal, el TUO del Código

Tributario, el Decreto Legislativo 1272 - Modifica Ley 27444 y deroga Ley del Silencio Administrativo.

También se tienen documentos de apoyo a la gestión administrativa como el MOF (Manual de Organización y Funciones), Manual de Clasificación de Cargos, Cuadro de Asignación de Personal MAPRO (Manual de Procedimientos) y Mapa de Procesos. Texto único de procedimientos administrativos, TUPA .

Con el TUPA, realizan las transacciones los contribuyentes (aquel que contribuye con alguna tasa o tributo municipal y vecinos (aquel que tiene su DNI en el distrito) y ciudadano (aquel que utiliza un servicio municipal) con la municipalidad.

2.2.2. Fundamentos teóricos de la variable, gestión administrativa

2.2.2.1. La teoría burocrática de la organización

(Chiavenato I. , 2014) definió a la teoría burocrática como "una forma de organización humana que se basa en la racionalidad, es decir, en adecuar los medios a los objetivos (fines) con el propósito de garantizar la máxima eficiencia para alcanzar esos objetivos. Se le conoce por el proceso que tiene la meta de planear, organizar, ejecutar; y controlar, teniendo; como un aspecto; fundamental en las tareas con el fin de lograr las metas".

2.2.2.2.La teoría clásica de la administración

(Stoner J. y., 1989) indica que "la teoría clásica consta de dos partes; la administración científica y la teoría clásica de la organización, la primera busca la productividad mediante la eficiencia de los trabajadores, la segunda se refiere a

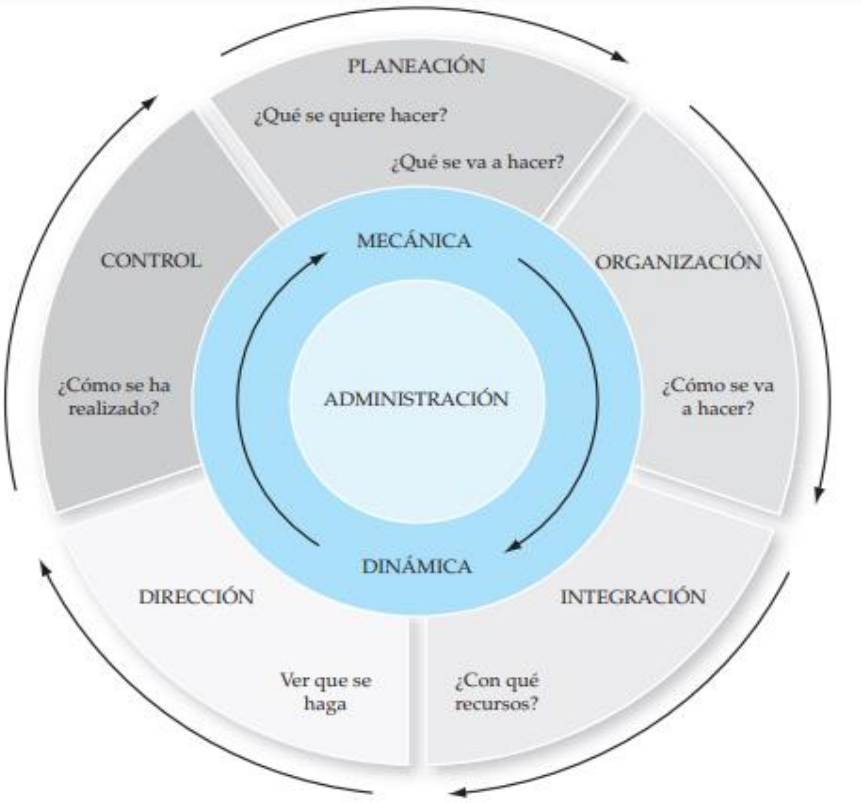
dirigir organizaciones complejas a partir de cuatro funciones: planeación, organización, dirección y control. Indica que la teoría clásica, es también llamada como un proceso que se ubica en el interior de la administración la cual tiene el objetivo de planear, organizar, ejecutar; y controlar, con la consigna de lograr un grado mayor eficiencia del talento humano".

Manifiesta que la administración científica tiene cuatro principios: a) Desarrollar un proceso científico por componente de la tarea realizada por un individuo; b) Seleccionar científicamente a los colaboradores y para luego prepararlos; c) Dividir el trabajo y la responsabilidad lo más equitativamente posible entre la gerencia y los colaboradores d) Cooperar con todo el personal de esa forma asegurar que las tareas se realicen de acuerdo con los principios.

2.2.3. El proceso administrativo

(Munch, 2007); considera el proceso administrativo como un procedimiento fundamentado, el cual cuenta con herramientas de aplicación de diversos estudios en los procesos organizacionales.

Figura 1.Fases de la administración



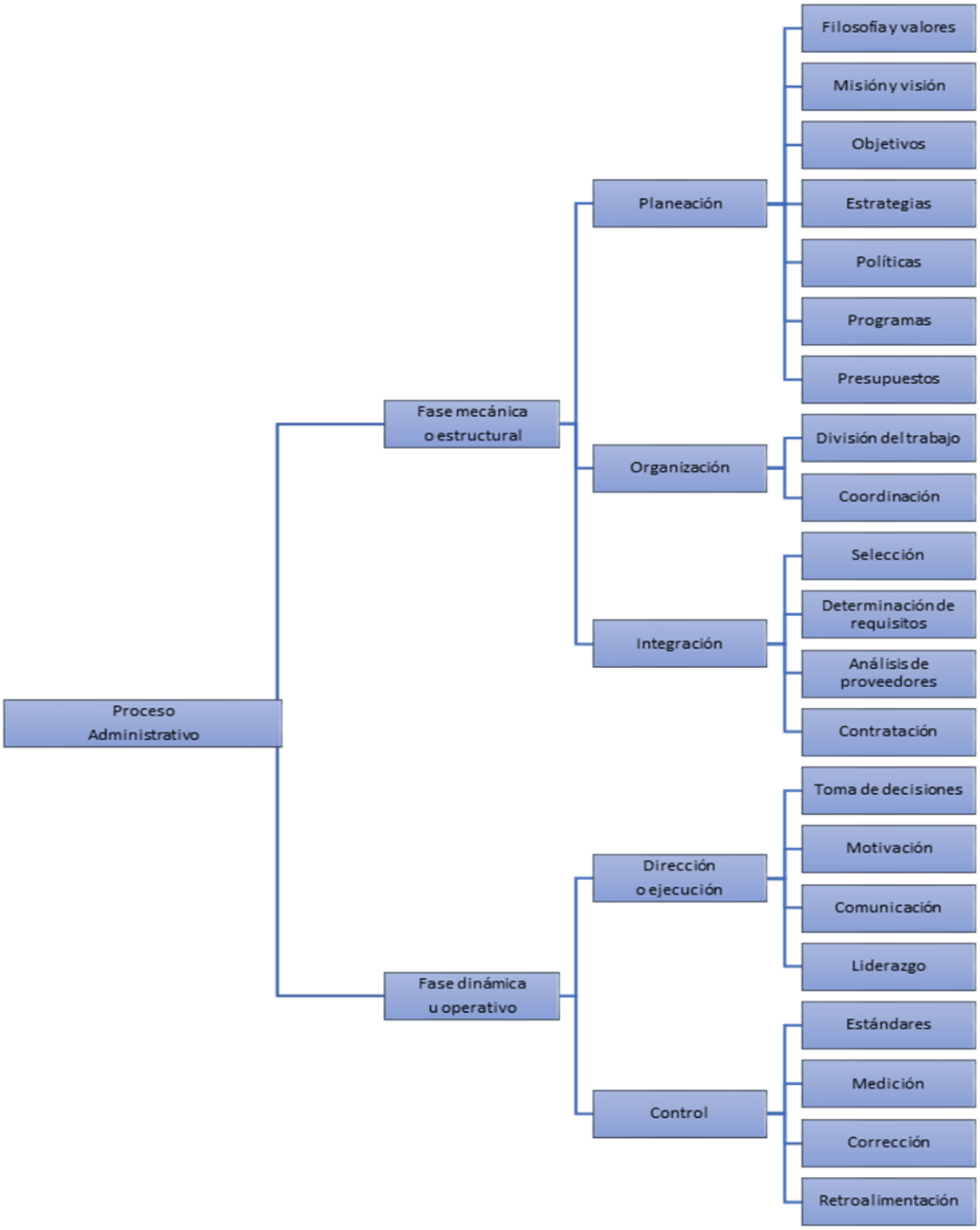
Fuente: (Münch, 2007,p.37)

(Chiavenato I. , 2014), indicó que "las diferentes tareas del administrador se concentran en los elementos de la administración que Fayol definió en su tiempo (planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar) y en general hoy acepta como el proceso administrativo".

2.2.3.1.Elementos del proceso administrativo

(Munch, 2007), divide el proceso administrativo en 5 fases, según lo siguiente:

Figura 2.Etapas del proceso administrativo



Fuente: (“Münch, 2007”,p.38).

Figura 3.Etapas del proceso administrativo

Etapas/ concepto	Importancia	Etapas/ proceso	Principio	Técnicas
Planeación Determinación de escenarios futuros y del rumbo donde se dirige la empresa, y de los resultados que se pretenden obtener para minimizar riesgos y definir las estrategias para lograr a misión de la organización con una mayor probabilidad de éxito	• Permite encaminar y aprovechar mejor los esfuerzos y recursos. • Reduce los niveles de incertidumbre. • Permite hacer frente a las contingencias. • Es un sistema racional para la toma de decisiones, evitando las corazonadas. • Es la base para el sistema de control	• Filosofía • Valores • Visión • Misión • Propósitos • Premisas • Investigación • Objetivos • Estrategias • Políticas • Programas	Del objetivo • Unidad • Objetividad y cuantificación Del cambio de estrategias • Flexibilidad	Cuantitativas Cualitativas • Gráfica de Gantt • Análisis FODA • CPM • PERT
Organización Consiste en el diseño y determinación de las estructuras, procesos, funciones y responsabilidades, así como del establecimiento de métodos, y la aplicación de técnicas tendientes a la simplificación del trabajo.	• Suministra los métodos para que se puedan desempeñar las actividades eficientemente. • Reduce costos e incrementa la productividad. • Reduce o elimina la duplicidad de funciones.	División del trabajo • Jerarquización • Departamentalización • Descripción de funciones • Coordinación	• Vía jerárquica • Tramo de control • Delegación • Simplificación • Unidad de mando • Especialización	• Organigramas • Manuales • Diagramas de flujo o de procedimiento • Carta de distribución del trabajo • Análisis de puestos
Integración • Selección y obtención de los recursos necesarios para ejecutar los planes • Comprende recursos materiales, humanos tecnológicos y financieros.	• De la calidad de los insumos dependen los resultados; implica una reducción de costos. • Correcta selección de recursos humanos • Especificación de las características, cantidades y calidad de los recursos	• Definición de necesidades y requerimientos de los recursos, • Estándares de calidad y tiempos • Determinación de fuentes de abastecimiento • Elección de proveedores • Selección de recursos de acuerdo a estándares	• Cumplimiento de requisitos • Proveedor confiable • Adecuación • Calidad	Recursos humanos • Exámenes psicométricos • La entrevista • El análisis de puestos Otros recursos • Cuantitativa • Cualitativas
Dirección Es la ejecución de todas las etapas del proceso administrativo mediante la conducción y orientación del factor humano, y el ejercicio del liderazgo hacia el logro de la misión y visión de la empresa.	• Ejecución de actividades. • Toma de decisiones. • Comportamiento, actitudes y conductas adecuadas. • Influir, guiar o dirigir a grupos de trabajo	• Toma de decisiones • Motivación • Supervisión • Comunicación • Liderazgo	• Aprovechamiento del conflicto • Resolución del conflicto • Del objetivo de la supervisión directa • De la vía jerárquica	Cuantitativas • Modelos matemáticos • Programación lineal • Estadística • Camino crítico Cualitativas • Tormenta de ideas • Delphi
Control Establecimiento de los estándares para evaluar los resultados obtenidos, con el objetivo de comparar, corregir desviaciones, prevenirlas y mejorarlas continuamente.	• Sirve para comprobar la efectividad de la gestión. • Promueve el aseguramiento de la calidad. • Protege los activos de la empresa, • Establece las medidas para prevenir errores, reducir costos	• Establecimiento de estándares • Medición • Corrección Retroalimentación	• De la función controlada • De las desviaciones • Autocontrol • Excepción	• Sistema de información • Gráficas y diagramas • Estudio de métodos • Indicadores • Control interno • Métodos cuantitativos

Fuente: "(Münch, 2007," p.38).

Figura 4.El surgimiento del pensamiento administrativo, parte 1

Autor, título y año de obras importantes	Principal contribución a la administración
Administración científica	
Frederick W. Taylor *Shop Management* (1903) *Principles of Scientific Management* (1911) *Testimony before the Special House Committee* (1912)	Reconocido como el padre de la administración científica. Su principal preocupación fue elevar la productividad mediante mayor eficiencia en la producción y mejor pago para los trabajadores al aplicar el método científico. Sus principios destacan la utilización de la ciencia, la creación de armonía y la cooperación de grupo, el logro de una producción óptima y el desarrollo de los trabajadores.
Henry L. Gantt (1901)	Pedía la selección científica de los trabajadores y la *cooperación armoniosa* entre mano de obra y administración. Desarrolló la gráfica Gantt (capítulo 19). Insistió en la necesidad de la capacitación.
Frank y Lillian Gilbreth (1900)	Frank es conocido por sus estudios de tiempos y movimientos. Lillian, psicóloga industrial, se enfocó en los aspectos humanos del trabajo y la comprensión de las personalidades y necesidades de los trabajadores.
Teoría de la administración operacional moderna	
Henri Fayol *Administration Industrielle et Générale* (1916)	Conocido como el padre de la teoría de la administración moderna. Dividió las actividades industriales en seis grupos: técnico, comercial, financiero, de seguridad, contable y gerencial. Reconoció la necesidad de enseñar administración. Formuló 14 principios de la administración como autoridad y responsabilidad, unidad de mando, cadena de escala y *esprit de corps*.
Ciencias del comportamiento	
Hugo Münsterberg (1912)	Aplicación de la psicología a la industria y administración.
Walter Dill Scott (1910, 1911)	Aplicación de la psicología a la publicidad, el marketing y el personal.
Max Weber (traducciones 1946, 1947)	Teoría de la burocracia.
Vilfredo Pareto (libros 1896-1917)	Conocido como el padre del enfoque de los sistemas sociales a la organización y administración.

Fuente: (Koontz, Weihrich, & Cannice,2012, p.16)

En la figura anterior, se realizó una evolución histórica de los pensadores de Taylor a Max Weber, con sus principales contribuciones.

Figura 5.El surgimiento del pensamiento administrativo, parte 2

Autor, título y año de obras importantes	Principal contribución a la administración
Elton Mayo y F. J. Roethlisberger (1933)	Estudios famosos en la planta Hawthorne de la Western Electric Company sobre la influencia de las actitudes y relaciones sociales de los grupos de trabajo en el desempeño.
Teoría de sistemas	
Chester Barnard *The Functions of the Executive* (1938)	La tarea de los gerentes es mantener un sistema de esfuerzo cooperativo en una organización formal. Sugirió un enfoque de sistemas sociales amplio a administrar.
Pensamiento administrativo moderno	
En este libro se analizan muchos autores. Entre las principales aportaciones están las de Chris Argyris, Robert R. Blake, C. West Churchman, Ernest Dale, Keith Davis, Mary Parker Follett, Frederick Herzberg, G. C. Homans, Harold Koontz, Rensis Likert, Douglas McGregor, Abraham H. Maslow, Lyman W. Porter, Herbert Simon, George A. Steiner, Lyndall Urwick, Norbert Wiener y Joan Woodward.	
Peter F. Drucker (1974)	Escritor muy prolífico, se dedicó a temas generales de administración.
W. Edwards Deming (después de la Segunda Guerra Mundial)	Introdujo el control de calidad en Japón.
Laurence Peter (1969)	Observó que con el tiempo las personas son promovidas a un nivel en el que son incompetentes.
William Ouchi (1981)	Analizó determinadas prácticas gerenciales japonesas adaptadas al ambiente estadounidense.
Thomas Peters y Robert Waterman Jr. (1982)	Identificaron las características de las compañías que consideraron excelentes.

Fuente: (Koontz, Weihrich, & Cannice 2012,p.17).

La figura mostrada anteriormente, señala una evolución histórica de los pensadores de Mayo a Tom Peters, con sus principales contribuciones.

Figura 6.Diversos criterios en las etapas del proceso administrativo

Autor	Año	Etapas			
Henry Fayol	1886	Previsión	Organización	Comando, coordinación	Control
Harry Arthur Hopf	1935	Planeación	Organización	Coordinación	Control
Lyndall Urwick	1943	Previsión, Planeación	Organización	Comando, coordinación	Control
William Newman	1951	Planeación	Organización, Obtención de recursos	Dirección	Control
R.C. Davis	1951	Planeación	Organización		Control
Koontz y O'Donnell	1955	Planeación	Organización, Integración	Dirección	Control
John E. Mee	1956	Planeación	Organización	Motivación	Control
George R. Terry	1956	Planeación	Organización	Ejecución	Control
Louis A. Allen	1958	Planeación	Organización	Motivación, Coordinación	Control
Dalton Mc. Farland	1958	Planeación	Organización		Control
Deming Edwards	1960	Planeación	Hacer	Verificar	Actuar
Agustín Reyes Ponce	1960	Planear	Organización, integración	Dirección	Control
Isaac Guzmán V.	1961	Previsión, planeación	Organización, integración	Dirección, ejecución	Control
J. Antonio Fernández	1967	Planeación	Implementación		Control
R. Alec Mackenzie	1969	Planeación	Organización, integración	Dirección	Control
Deming Edwards	1970	Planeación	Hacer	Verificar	Actuar
Robert C. Appley	1971			Dirección	Control
William P. Leonard	1971	Planeación	Organización	Dirección	Control
Sisk y Sverdlik	1974	Planeación	Organización	Liderazgo	Control
Leonard Kazmier	1974	Planeación	Organización	Dirección	Control
Robert F. Buchele	1976	Planeación	Organización, staffing	Liderazgo	
Burt K. Scanlian	1978	Planeación, toma de decisiones	Organización	Dirección	Control
Carmichael y Sarchet	1978	Planeación	Organización	Coordinación	Control

Fuente: (Münch, 2007 p.59).

La figura mostrada, señala las diferentes etapas que han promovido los principales pensadores sobre las etapas del proceso administrativo.

2.2.3.2. Enfoque en el proceso administrativo o enfoque operacional

(Koontz H. W., 2012), lo definió como:

El entendimiento de la administración al vincularlo con el cometido gerencial. Tanto otras ciencias operacionales trata de involucrar los conceptos, los principios y las técnicas que subyacen a la tarea administrativa. En la imagen se aprecia que la teoría y la ciencia de la administración operacional (encerradas en el círculo) cuentan con un centro científico y teórico básico y acuden a otros medios de conocimientos oportunos para el entendimiento de la administración así la administración básica es una porción de la ciencia y en parte una teoría ecléctica.

"Figura"7.El enfoque en el proceso administrativo u operacional.



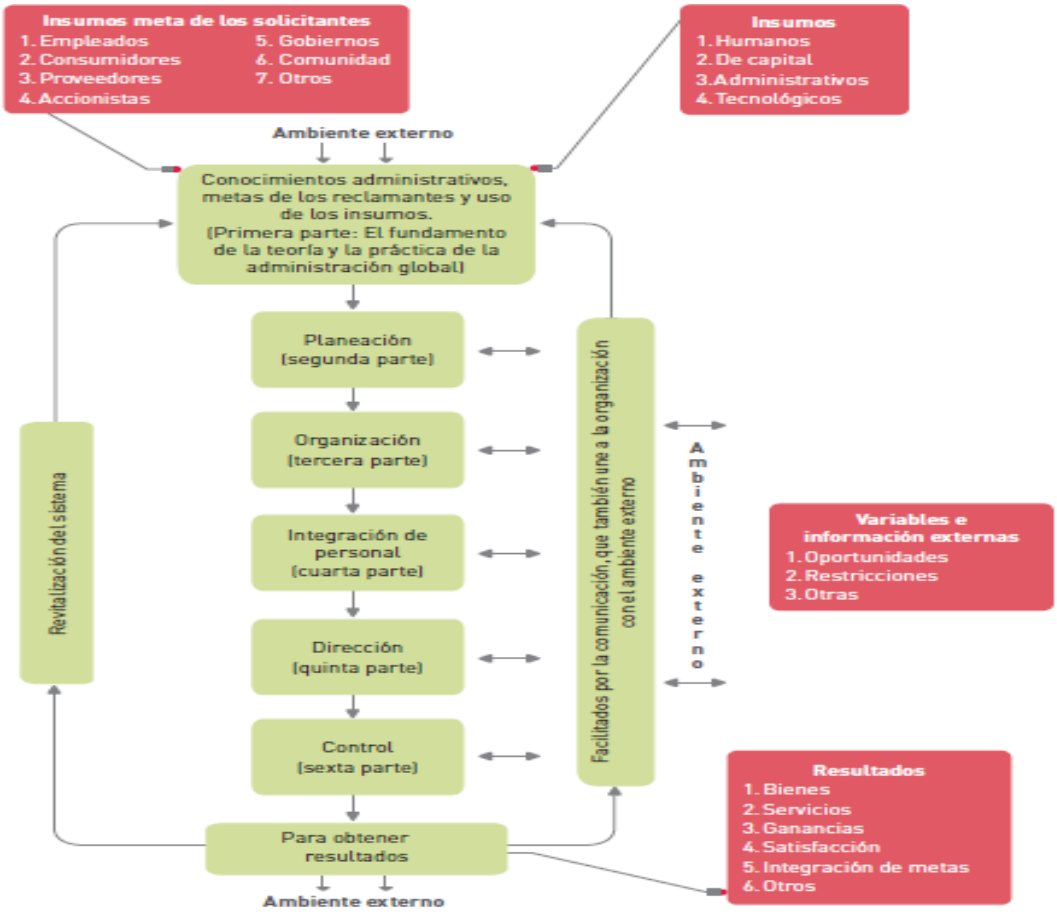
Fuente: (Koontz H. W., 2012)

2.2.3.3. Enfoque sistemático del proceso administrativo

(Koontz H. W., 2012), lo definió como:

Un modelo que requiere desarrollarse en un proceso administrativo u operacional donde los insumos se conviertenen tareas de alto mando como “planear, organizar, integrar personal, dirigir; y controlar.” El enfoque sistemático en el proceso administrativo analiza el engranaje de los factores endogneno de la empresa, y la vez la relacionara con los factores exogenos (p.26).

Figura 8.Enfoque sistemático de la administración



Fuente: “(Koontz, Weihrich, & Cannice, 2012,” p. 28).

2.2.3.4. Características del proceso administrativo

(Terry, 1968), nos dice que el proceso administrativo se caracteriza por: a) Identificar y proporcionar la marcha de acciones necesarios, su forma de pensar permite que el alto mando identifique y comprenda el obstaculo; b) en su totalidad es possible utilizar las contribuciones de teorías de la administración, por lo que si el inconveniente es la motivación, la escuela ideal será el comportamiento humano o si es la toma de decisión, la escuela ideal serán las matemáticas; c) Proporciona flexibilidad, hay espacio para la innovación, es aplicable a muchas situaciones. Cubre parcialmente en su totalidad el ámbito administrativa. (p.177).

2.2.4 Calidad del servicio

(Hoffman & Bateson, 2012). Señala el modelo SERVQUAL de Calidad del servicio diseñada por (Zeithaml, Parasuraman, & Berry , 2004), cuantifica la eficacia gracias a la impresion del usuario-cliente, valora la voz del cliente de acuerdo a su impresion sobre la calidad del servicio. Considera 5 aspectos: elementos tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

(Berry, Bennet, & Brown, 1989), indican que “los clientes optan por una situación de servicio impecable”.

(Mora, 2011), considera a SERVQUAL como “la Fiabilidad del ingenio, técnica de desarrollo de un servicio de eficiente Capacidad de Respuesta, capacidad de atención al usuario-cliente y la prontitud de la proporción del servicio. Elementos Tangibles referido a la infraestructura; Seguridad, atención a dar confianza y crédito; Empatía, personalización, la gestión de servicio entre usuario-cliente”.

La (Norma ISO 9001, 2015), es una prestación que hace referencia a la actividad que esta basada en un producto o intangible de esta manera al grupo de tareas que se realizan con la finalidad de satisfacer al usuario.

2.2.4.1 Teoría de la calidad, basada en la, administración, de la organización.

(Vargas & Aldana, 2014), nos dicen que la teoria que plantea "Armad V. Feigenbaum," enfatizo que la calidad se enfoca en el proceso de producción, tareas administrativas de la empresa y sugiere lo siguiente:

a) Se debe planificar la calidad sobre los fundamentos de un enfoque de excelencia;
b) los integrantes de la empresa son los llamados a lograr la calidad de servicio;

c) se requiere del interés de la alta dirección, lo que se reflejara en actividades de capacitación y motivación continuas. (p.112).

2.2.4.2 Características de la calidad

Según (Vargas & Aldana, 2014) manifestaron que:

a) La doctrina de dirección y una herramienta de gestion son la mejor manera de definir la calidad: a) mayor impacto b)Visión organizada de calidad y resolución de problemas; c)La calidad debe ser consistente ,y estar en línea con la dirección estratégica de la organización d) la alta direccion debe gestionar la calidad; e)La calidad debe ser aprobada por los integrantes de la organización en su totalidad, para llevar a cabo sus etapas de acuerdo con el mecanismo establecido por los altos mandos; f) Se debe

respaldar por herramientas administrativas, técnicas y de servicio; g) Se deduce que estará orientada al cliente o al usuario (p.62)

(Cuatrecasas, 2010), nos deja la definición de que la calidad progresa cuando se direcciona hacia la busqueda de la calidad total como nueva doctrina.Es considerada de forma general en todas las areas de la organcizacion, dirigida por gerencia y con la participación de todo el talento humano (p.23).

(Cuatrecasas, 2010), identificó pilares que forman la base de la gestión de la calidad total:

1-Adaptandose a las exigencies del consumidor, toda la organización está diseñada para complacer al destinatario del servicio.

2-Eliminar por completo los residuos garantiza que los procesos se ejecuten con una actividad y un consumo de recursos mínimos lo que reduce los costos tiempos.

3-Una mejora continúa permitirá que la organización, los procesos y el consumo de recursos, asi como la mejora continúa de la calidad.

4-La colaboracion de todos los integrantes que forman parte de la organización para que los pilares anteriormente mencionados puedan ayudar al logro de las metas (p.34).

Figura 9.Características de los servicios

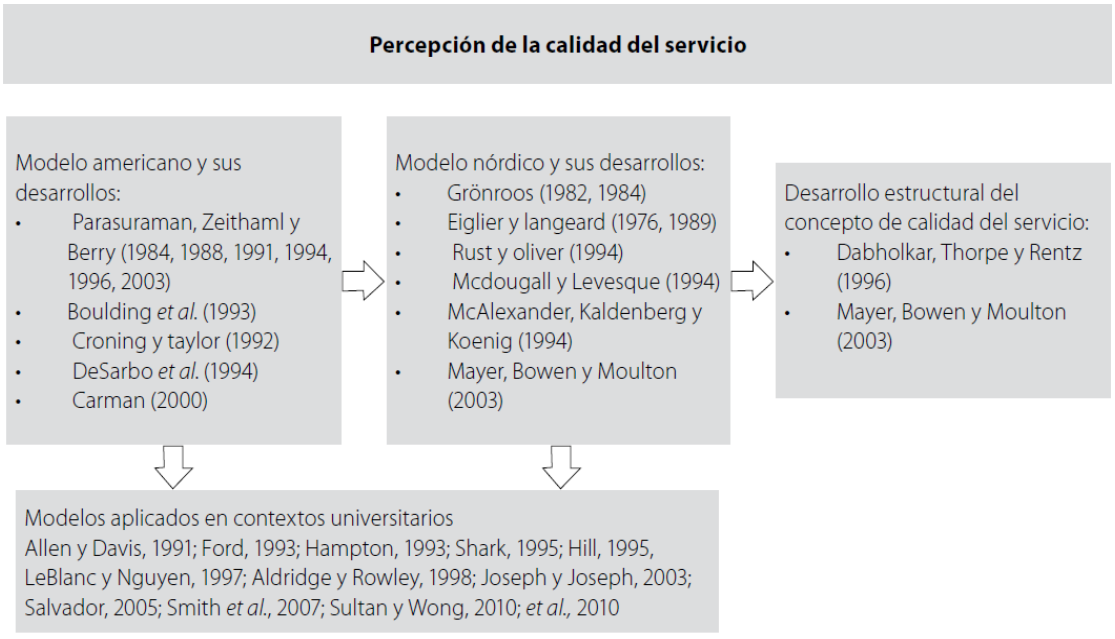


Fuente : (Villalba, 2013,p.59).

Considerándose la intangibilidad, como la característica más importante de un servicio y por tanto, medir su calidad de prestación.

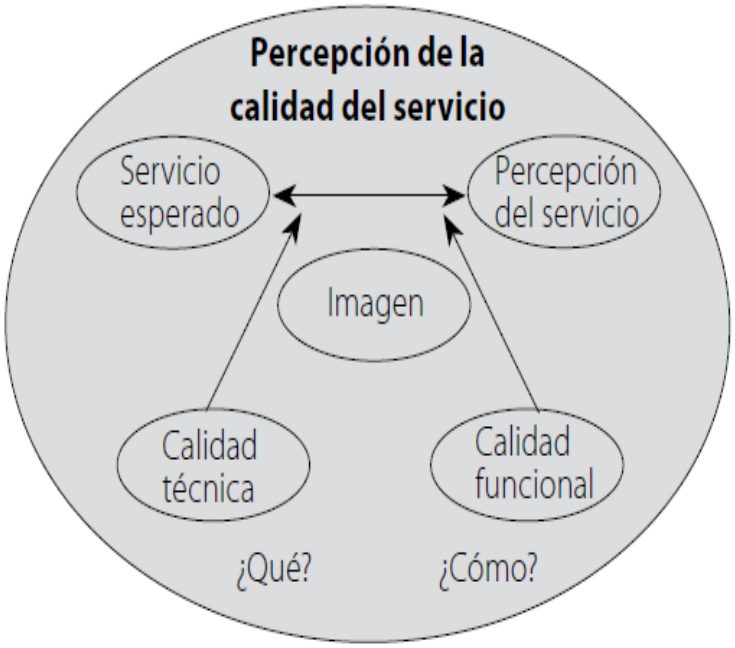
2.2.4.3 Modelos en la percepción de la calidad del servicio

"Figura" 10.Tendencias de la percepción de la calidad del servicio



Fuente: Citado por (Villalba, 2013,p.59).

Figura 11.Modelo nórdico de la calidad del servicio



Fuente: Tomado de Gronroos (1994, p. 40). Citado por (Villalba, 2013, p.60).

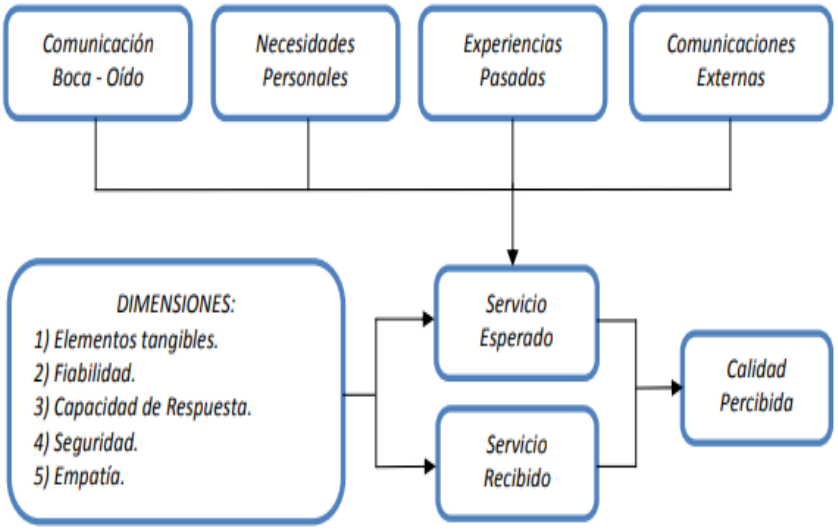
Modelo nórdico establecido por Gronroos (1982, 1994), relaciona la calidad y la corporación y el servicio prestado de calidad.

Según (Villalba, 2013), explica sobre Modelo americano y sus desarrollos sobre el modelo más utilizado en lo científico.

(Villalba, 2013), se refiere a los rangos de calificación Servqual y Servperf suelen ser muy utilizadas y transmitidas.

2.2.4.4 Dimensiones del Modelo Servqual

Figura 12. Dimensiones de calidad del servicio



Fuente: Tomado (Zeithaml, Bitner, & Gremler, 2009) citado por (Yovera y Rodriquez, 2018, p.26).

Marco conceptual

Gestión administrativa

(Munch, 2007) La gestión administrativa es una metodología que permite al administrador,gerente,ejeecutvo, empresario o cualquier otra persona manejar eficazmente una organziacion , y consiste en estudiar la administracion como un proceso integrado por varias etapas.(p.36)

Planeación

(Munch, 2007) ,define a la planeacion como la determinación de escenarios futuros y del rumo hacia donde se dirige la empresa, y de los resultados que se pretenden obtener para minimizar riesgos y definir estrategias para lograr el propósito de la organización con una mayor probabilidad de éxito.(p.40).

Organización

(Munch, 2007) ,define a la organización como el diseño y determinacion de las estructuras,procesos , funciones y responsabilidades asi como el estableimiento de metodos, y la aplicación de tecnicas tendistes a la simplificacion del trabajo.(p.45).

Integracion

(Munch L. , 2010), define que "la integración como la función por la cual se seleccionan y obtienen los recursos necesarios para poder tomar las decisiones necesarias para llevar a cabo los planes adecuados a la estructura organizacional". (p. 85).

Direccion

(Munch, 2007), define a la direccion como la ejecucion de todas las fases del proceso administrativo mediante la conduccion y orientacion de los recursos, y el ejercicio del liderazgo hacia el logro de la mision y vision de la empresa.(p.51).

Control

(Munch, 2007), define al control como la fase del proceso adminsitrativo a través de la cual se establecen estándares para evaluar los resultados obtenidos, con el objeto de corregir desviaciones, prevenirlas y mejorar continuamente las operaciones.(p.55).

Calidad del servicio

(Hoffman & Bateson, 2012). Define a la calidad del servicio como una actitud formada por medio de la evaluación a largo plazo de un desempeño. Mencionan que los conceptos de la calidad de servicios y satisfacción tienen mucha relación sin embargo la información no es clara.

Elementos tangibles

(Zeithaml; Bitner & Gremler, 2009). “Son los factores externa es decir instalaciones físicas, como la infraestructura, equipos, materiales, personal”.

Fiabilidad

(Zeithaml; Bitner & Gremler, 2009). Hace referencia a la capacidad para realizar la prestación del servicio pretendido de manera fidedigna y cuidadosa. Se afirma, que la organización cumple con lo que propone, entrega de servicio, solución de problemas y precios.

Capacidad de respuesta

(Zeithaml; Bitner & Gremler, 2009). Lo define como la aptitud para poder apoyar a los clientes y brindarles un servicio satisfactorio

Seguridad

(Zeithaml; Bitner & Gremler, 2009). Lo definen como el saber y el cuidado de los colaboradores y sus cualidades que inspira credibilidad y confianza.

Empatía

(Zeithaml; Bitner & Gremler, 2009). Se refiere al nivel de cuidado personal que una empresa brinda a sus clientes. Se debe entregar mediante un servicio personalizado o adaptado a las preferencias del cliente .

III. Capítulo III: Marco Metodológico

3.1. Variables

3.1.1. “Variable X”: Gestion Administrativa

- **“**Planeamiento”
- **“**Organización”
- **“**Integracion”
- **“**Direccion”
- **“**Control”

3.1.2. “Variable Y”: Calidad del Servicio

- **“**Elementos tangibles”
- **“**Fiabilidad”
- **“**Capacidad de respuesta”
- **“**Seguridad de servicio”
- “Empatía”

3.2. Tipo de investigación

Investigación Básica. “ la investigacion fue de tipo Básica ya que tiene como principal objetivo la obtención de conocimientos de diferente índole, sin tener en cuenta la aplicabilidad de los conocimientos obtenidos. Gracias al cuerpo de conocimientos extraídos de ella pueden establecerse otro tipo de investigaciones, o no.” (Hernández; Fernández & Baptista, 2014)

Enfoque cuantitativo. “La investigación fue de enfoque cuantitativo. Se acopio los datos para mostrar hipótesis con fundamentos en la medición numérica y el análisis estadístico, lograr determianr modelos de comportamiento y corroborar teorías”. (Hernández; Fernández & Baptista, 2014)

3.2.1. Diseño de investigación

No experimental. “La investigación fue no experimental, transeccional o transversal de nivel correlacional”. (Hernández; Fernández & Baptista, 2014). Se determina como no experimental, gracias a que no se ha llevado a cabo ningún experimento, ni mucho menos se involucra en las variables, por lo tanto no se incide; deduciendo la forma, los fenómenos de una manera identica a su inicio para la observación debidamente de forma meticulosa. (Hernández; Fernández & Baptista, 2014)

Corte transversal. Sobre corte transversal indicaron: “Es transversal (también llamado transeccional), ya que la recopilacion de datos pertenece a un determinado momento del tiempo y tiene como objetivo principal especificar y examinar la relación entre variables en determinado momento”.

3.2.2. Nivel de investigación

Correlacional. El análisis se realizó a nivel correlacional; tuvo como meta el resaltar la relación entre dos más variables o conceptos de un marco, en particular . La investigación es correlacional, debido al objetivo que se plantea, como es calcular el valor de relación entre la gestión administrativa y, la calidad del servicio de la Municipalidad Distrital de Imperial de Cañete, desde la perspectiva de los contribuyentes (Hernández; Fernández & Baptista, 2014).

3.3.Población y muestra

3.3.1. Población de Estudio

La población está compuesta por 28,500 ciudadanos electores según Elecciones municipales y regionales (2014) del distrito de Imperial de Cañete. (Bernal Torres, Cesar Augusto.;, 2006).

3.3.2. Tamaño de la Muestra

Se opta por una muestra a través, de la fórmula siguiente, para poblaciónes, conocidas:

Donde:

$$n = \frac{N.Z^2 .p.q}{E^2.(N-1)+Z^2 .p.q}$$

n = Muestra, (definida x la selección)

N = Población finita, (28,500) ciudadanos

Z = Nivel de confianza, 95% = (1.96)

p = Probabilidad de acierto, (50%)

q = Probabilidad de fracaso, (50%)

E = Error, (5%)

Una vez aplicada la formula probabilística se obtuvo como resultado una muestra de 380 ciudadanos del distrito de Imperial de Cañete.

$$n = \frac{(28{,}500) \times (1.96)^2 \times (0.5) \times (0.5)}{(0.05)^2 \times (28{,}500 - 1) + (1.96)^2.(0.5) \times (0.5)} = 380$$

3.4. Técnica de Muestreo

Según (Weiers, 2008) mencionó el concepto de muestreo probabilístico como la opinion, de cada uno de los participantes, tomado en cuenta o que cuentan con la misma posibilidad de ser integrados.

Esta investigación tuvo un muestreo probabilístico, según:

Criterios de inclusión: Los ciudadanos que cumplan el rango establecido de edad, es decir mayores de 18 a 60 años de Imperial de Cañete, corroborados por su DNI.

Criterios de exclusión: Los pobladores que cumplan el rango establecido de edad, dentro de los 18 a 60 años, que no quieran colaborar con la encuesta. Otro criterio es que en su documento nacional de identidad en ubicación pertenezcan a otro distrito.

3.5. Técnica e instrumento de recolección de datos

3.5.1. Técnica

Referente al concepto, la técnica de recolección de datos será la encuesta mediante cuestionarios objetivos. (Hernández; Fernández & Baptista, 2014), se considera encuesta:

> A la técnica que se enfoca en preguntas, que se toman a un grupo de estudio, haciendo uso de cuestionarios, que a través de uso de medios como la interacción de persona a persona, medio telefónico, correo electrónico, aceptan analizar las características culturales, habitos, opiniones,costumbres,situacion ocupacional, modos y calidad de vida, conocimientos,entre otros , dentro de una comunidad definida. (pág. 165).

3.5.2. Instrumento

La investigación hará uso del cuestionario como instrumento de recolección de datos, (Hernández; Fernández & Baptista, 2014), hacen referencia sobre el cuestionario y nos dicen que el banco de preguntas direccionado a una o más variables que se van a medir . La investigación se utilizara como instrumento de recolección de datos al cuestionario estructurado según las variables de estudio:

3.5.3. Ficha técnica del Instrumento: Gestión administrativa y calidad del servicio

Nombre del instrumento: Escala de Gestión administrativa y calidad del servicio en los contribuyentes de la Municipalidad distrital de Imperial Cañete, 2021.

Autor: Bruno Danilo Calagua Cayahuallpa

Año: 2021

Tipo de instrumento: Cuestionario de gestión administrativa y Calidad del servicio

Objetivo: Analizar la percepción del ciudadano del distrito de Imperial, sobre la gestión administrativa y la calidad del servicio de la Municipalidad distrital de Imperial Cañete, 2021.

Población: Ciudadanos del distrito de Imperial de Cañete de 18 años a 60 años.

Aplicación: Directa

Extensión: El cuestionario consta de 41 ítems.

Escala de licker tiene 1= Totalmente en desacuerdo, 2= En desacuerdo, 3= Parcialmente de acuerdo, 4= De acuerdo 5= Totalmente de acuerdo.

Administración: Individual

Duración: El tiempo de duración para desarrollar la prueba es de aproximadamente 20 minutos.

Baremo

Gestión administrativa:

Nivel malo< 20 - 46 > Nivel regular < 47 - 73 > Nivel Bueno< 74 - 100>

Calidad del servicio:

Nivel malo< 21 - 48 > Nivel regular < 49 - 76 > Nivel Bueno< 77 - 100>

3.6.Procesamiento y análisis de datos

3.6.1. Procedimiento

El recaudo y suministro de los instrumentos, se hará uso de las herramientas tecnológicas, se aplicara la encuesta virtualmente en donde se contactara con las diferentes juntas vecinales del distrito, los responsables de las juntas vecinales colaboraran en persuadir a sus vecinos para aplicarle la encuesta en grupos, para que puedan responder el cuestionario en 20 minutos como promedio de tiempo.

3.6.2. Método de análisis de datos

El procesamiento de Datos y analisis se realizará empleando el sistema Microsoft Excel para generar la base de datos resultante de las encuestas permitiendo de esta manera trasladarlo al paquete estadístico SPSS, el mismo que nos permitirá obtener los estadígrafos, como tablas gráficos correspondiente a la estadística descriptiva, y para estadística inferencial se empleara el RHO de Sphearman, para la prueba de correlaciones, para concretar la confiabilidad del instrumento emplearemos el Alfa de, Crombach..

Para la confiabilidad, del instrumento de medición se realizará un ensayo piloto con 20 personas y se empleará el Alfa de Crombach para conocer si el instrumento es válido y para la validez utilizaremos la opinión de expertos

IV. Capítulo IV: Resultados de los Datos Procesados

4.1. Análisis descriptivo

Tabla 1: Distribución de frecuencias de la variable gestión administrativa y dimensiones

	VD. Gestión administrativa		D1. Planeación		D2. Organización		D3. Integración		D4. Dirección		D5. Control	
Nivel	f	%	F	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Malo	110	29.0	72	19.0	88	23.0	96	25.3	108	28.0	124	33.0
Regular	217	57.0	243	64.0	235	62.0	222	58.4	200	53.0	197	52.0
Bueno	53	14.0	65	17.0	57	15.0	62	16.3	72	19.0	59	15.0
Total	380	100.0	380	100.0	380	100.0	380	100.0	380	100.0	380	100.0

Fuente: Elaboración propia – SPSS 25

En, la tabla 1, se percibe que los resultados de opinión de los 380 contribuyentes de la municipalidad de distrital de Imperial, indican que la variable gestión, administrativa está en un nivel regular en un 57.0%, mientras que un 29% indica estar en un nivel malo, y solo un 14% indica estar en el nivel bueno. Asimismo, se evidencia los resultados de la dimensión planeación, indicaron estar en un nivel regular un 64%, un 19 % indica estar en el nivel malo, y solamente el 17% indica estar en el nivel bueno. Con respecto a la dimensión organización el 62% indica estar en un nivel regular, un 23% indica estar en un nivel malo y solo el 15% indica estar en un nivel bueno. Además, se extrae los resultados de la dimensión integración, indicaron estar en un nivel regular en un 58.4%, un 25.3 % indica estar en el nivel malo, y solamente el 16.3% indica estar en el nivel bueno. Con respecto a la dimensión dirección el 53% indica estar en un nivel regular, un 28%, indica estar en un nivel, malo y solo el 19% indica estar en un nivel bueno. Asimismo, se evidencia los resultados de la dimensión control, indicaron estar en un nivel regular un 52%, un 33 % indica estar en el nivel malo, y solamente 15% indica estar en el nivel bueno.

Tabla 2: Distribución de frecuencias de la variable calidad del servicio y dimensiones

	VD. Calidad del servicios		D1. Elementos tangibles		D2. Fiabilidad		D3. Capacidad de respuesta		D4. Seguridad		D5. Empatía	
Nivel	f	%	f	%	F	%	f	%	f	%	f	%
Malo	104	27.4	95	25.0	90	23.7	100	27.0	94	24.7	95	25.0
Regular	224	58.9	225	59.2	235	61.8	224	59.0	220	57.9	223	58.7
Bueno	52	13.7	60	15.8	55	14.5	56	14.0	66	17.4	62	16.3
Total	380	100.0	380	100.0	380	100.0	380	100.0	380	100.0	380	100.0

"Fuente:" "Elaboración propia" – "SPSS" 25

En la tabla 2, se percibe que los resultados de opinión de los 380 contribuyentes de la municipalidad distrital de Imperial, indican que la variable calidad del servicio está en un nivel regular en un 58.9%, mientras que un 27.4% indica estar en un nivel malo, y solo un 13.7% indica estar en el nivel bueno. Asimismo, se evidencia los resultados, de la dimensión elementos tangibles, indicaron estar en un nivel regular un 59.2%, un 25.0 % indica estar en el nivel malo, y solamente 15.8% indica estar en el nivel bueno. Con respecto a la dimensión fiabilidad el 61.8% indica estar en un nivel regular un 23.7% indica estar en un nivel malo y solo el 14.5% indica estar en un nivel bueno. Además, se extrae los resultados de la dimensión capacidad de respuesta, indicaron estar en un nivel regular en un 59.0%, un 27.0% indica estar en el nivel malo, y solamente el 14.0% indica estar en el nivel bueno. Con respecto a la dimensión seguridad el 57.9% indica estar en un nivel, regular un 24,7% indica estar en un nivel malo y solo el 17.4% indica estar en un nivel bueno. Además, se extrae los resultados de la dimensión empatía, indicaron estar en un nivel regular un 58.7%, un 25.0% indica estar en el nivel malo, y solamente 16.3% indica estar en el nivel bueno.

4.2.Análisis inferencial

Prueba de hipótesis general

HG: La gestión administrativa se relaciona, considerablemente con la calidad del servicio de la Municipalidad distrital, de Imperial Cañete, 2021.

H0: La gestión administrativa no se relaciona, considerablemente con la calidad del servicio de la Municipalidad distrital, de Imperial Cañete, 2021.

"Tabla 3": Correlación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio.

			Gestión administrativa	Calidad del servicio
Rho de Spearman	Gestión "administrativa"	Coeficiente de correlación	1,000	,883**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	380	380
	Calidad del servicio	"Coeficiente de correlación"	,883**	1,000
		"Sig. (bilateral)"	,000	
		N	380	380
**. "La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral)."				

Fuente: Elaboración propia – SPSS 25

Se tiene que el valor "sig bilateral" es de 0,000, quiere decir es un valor inferior a 0,05 por lo que se descarta la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, lo cual indica que existe una relación significativa entre la gestión administrativa y calidad del servicio. Por otro lado, tenemos que el coeficiente de correlación de Rho de Spearman es 0,883 lo cual indica que la correlación es positiva alta.

Prueba de hipótesis específica 1

H1: La gestión administrativa se vincula considerablemente con los elementos tangibles en la Municipalidad distrital de Imperial Cañete ,2021.

H0: La gestión administrativa no se vincula considerablemente con los elementos tangibles en la Municipalidad distrital de Imperial Cañete ,2021.

Tabla 4: Correlación entre la gestión administrativa y los elementos tangibles

			Gestión administrativa	Elementos tangibles
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coeficiente de correlación	1,000	,816**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	380	380
	Elementos tangibles	Coeficiente de correlación	,816**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	380	380
**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).				

Fuente: Elaboración propia – SPSS 25

Se Tiene que el valor "sig bilateral" es de 0,000, quiere decir es un valor inferior a "0,05" por lo que se descarta la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo cual podemos concluir que existe una relación significativa entre la gestión administrativa y los elementos tangibles en la Municipalidad distrital de Imperial Cañete ,2021. Por otro lado, tenemos que el coeficiente de correlación de Rho de Spearman es 0,816 lo que indica que la correlación es positiva alta.

“Prueba de hipótesis específica 2”

H2: La gestión administrativa se vincula considerablemente con la fiabilidad en la Municipalidad distrital de Imperial Cañete ,2021.

H0: La gestión administrativa no se vincula considerablemente con la fiabilidad en la Municipalidad distrital de Imperial Cañete ,2021.

Tabla 5: Correlación entre la “gestión, administrativa” y la fiabilidad

			Gestión administrativa	Fiabilidad
Rho de Spearman	“Gestión administrativa”	Coeficiente de correlación	1,000	,851**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	380	380
	Fiabilidad	Coeficiente de correlación	,851**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	380	380
**. “La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).”				

Fuente: Elaboración propia – SPSS 25

Se tiene que el valor “sig bilateral” es de 0,000, quiere decir que es un valor inferior a “0,05” por lo que se descarta la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo cual podemos concluir que existe una relación significativa entre la dimensión gestión administrativa y la fiabilidad en la Municipalidad distrital de Imperial Cañete ,2021. Por otro lado, tenemos que el coeficiente de correlación de Rho de Spearman es 0,851 lo que indica que la correlación es positiva alta.

Prueba de hipótesis específica 3

H3: La gestión administrativa se vincula considerablemente con, la, capacidad de, respuesta en la Municipalidad, distrital de Imperial Cañete ,2021.

H0: La gestion administrativa no se vincula considerablemente con la capacidad de respuesta en la Municipalidad distrital de Imperial Cañete ,2021.

Tabla 6: Correlación entre la gestión administrativa y la capacidad de respuesta

			Gestión administrativa	Capacidad de Respuesta
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coeficiente de correlación	1,000	,807**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	380	380
	Capacidad de Respuesta	Coeficiente de correlación	,807**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	380	380
**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).				

Fuente: Elaboración propia – SPSS 25

Se tiene que el valor “sig bilateral” es de 0,000, quiere decir que es un valor inferior a 0,05 por lo que se descarta la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternase infiere que existe una relación significativa entre la gestión administrativa y la capacidad de respuesta en la Municipalidad distrital de imperial Cañete, 2021.De manera que, se tiene que el coeficiente de correlación de Rho de Spearman es 0,807 lo que indica que la correlación es positiva alta.

Prueba de hipótesis específica 4

H4: La gestión administrativa se vincula considerablemente con la empatía en la Municipalidad distrital de Imperial Cañete, 2021.

H0: La gestión administrativa no se vincula considerablemente con la empatía en la Municipalidad distrital de Imperial Cañete, 2021.

Tabla 7: Correlación entre la gestión administrativa y la seguridad

			Gestión administrativa	Seguridad
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coeficiente de correlación	1,000	,821**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	380	380
	Seguridad	Coeficiente de correlación	,821**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	380	380
**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).				

Fuente: Elaboración propia – SPSS 25

Se tiene que el valor "sig bilateral" es de 0,000, quiere decir que es un valor inferior a 0,05 por lo cual se descarta la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Se infiere que existe una relación significativa entre la dimensión la gestión administrativa y la seguridad en la Municipalidad distrital de Imperial Cañete, 2021.De manera que, se tiene que el coeficiente de correlación de Rho de Spearman es 0,821 lo que indica que la correlación es positiva alta.

Prueba de hipótesis específica 5

H5: La gestión administrativa se vincula considerablemente con la empatía en la Municipalidad distrital de Imperial Cañete, 2021.

H0: La gestión administrativa no se vincula considerablemente con la empatía en la Municipalidad distrital de Imperial Cañete, 2021.

Tabla 8: Correlación entre la gestión administrativa y la empatía

			Gestión administrativa	Empatía
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coeficiente de correlación	1,000	,843**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	380	380
	Empatía	Coeficiente de correlación	,843**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	380	380
**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).				

Fuente: Elaboración propia – SPSS 25

Se tiene que el valor "sig bilateral" es de 0,000, quiere decir es un valor inferior a 0,05 por lo que se descarta la hipótesis nula y se acoge la hipótesis alterna. Se infiere que existe una relación significativa entre la dimensión gestión administrativa y la empatía en la Municipalidad distrital de Imperial Cañete, 2021.Por otro lado, se tiene que el coeficiente de correlación de Rho de Spearman es 0,843 lo que indica que la correlación es positiva alta.

4.3.Discusión de Resultados

1. Habiendo planteado el objetivo general se propuso determinar qué relación existe entre la gestión administrativa y la calidad del servicio de la Municipalidad distrital de Imperial Cañete, 2021.Se encontró como resultado que el coeficiente de correlación de Rho de Spearman es de 0,883 lo cual indica que la correlación es positiva alta, por lo cual se descarta la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, donde refiere que la gestión administrativa se relaciona considerablemente con la calidad del servicio de la Municipalidad distrital de Imperial Cañete, que contrastado con los resultados de (Caceres, 2018), "en su tesis Gestión administrativa y calidad de los servicios públicos en la municipalidad provincial de Ilo, 2018",concluyó que los valores de la variable gestión administrativa son altamente significativa con la variable calidad de los servicios públicos. En tal sentido bajo lo referido anteriormente y al analizar los resultados confirmados podemos decir que mientras mejor se realice una gestión administrativa mayor será el impacto que genere en la búsqueda de la calidad del servicio como institución.

2. Habiendo planteado el O.E.1 se propuso describir de qué manera la gestión administrativa se vincula con los elementos tangibles en la Municipalidad distrital de Imperial Cañete, 2021.Se encontró como resultado que el coeficiente de correlación de Rho de Spearman es de 0,816 lo cual indica que la correlación es positiva alta, se intuye que se descarta la hipótesis nula y se acoge la hipótesis alterna, donde refiere que la gestión administrativa se vincula considerablemente con los elementos tangibles en la Municipalidad distrital de Imperial Cañete, que contrastado con los resultados de (Martínez, 2018), en su tesis "Calidad del servicio de atención al público y satisfacción del usuario de la Municipalidad

Distrital de La Tinguiña, Ica 2018", concluyo que existe una relación directa, positiva moderada, entre los elementos tangibles y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de La Tinguiña, Ica 2018. En tal sentido bajo lo referido anteriormente y al analizar los resultados confirmados podemos decir que si se aplica una adecuada gestión administrativa se podrá mejorar el impacto sobre los elementos tangibles lo cual llevará a satisfacer las necesidades de los usuarios.

3. Habiendo planteado el O.E.2 se propuso describir de qué manera la gestión administrativa se vincula con la fiabilidad en la Municipalidad distrital de Imperial Cañete, 2021.Se encontró como resultado que el coeficiente de correlación de Rho de Spearman es de 0,851 lo cual indica que la correlación es positiva alta, por lo cual se descarta la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, donde refiere que la gestión administrativa se vincula considerablemente con la fiabilidad en la Municipalidad distrital de Imperial Cañete, que contrastado con los resultados de (Martínez, 2018), en su tesis Calidad del servicio de atención al público y satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de La Tinguiña, Ica 2018, concluyó que existe una relación directa, positiva moderada, entre la fiabilidad y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de La Tinguiña, Ica 2018. En tal sentido bajo lo referido anteriormente y al analizar los resultados confirmados podemos decir que si se logra establecer una adecuada gestión administrativa en donde se desarrolle un plan para mejorar la fiabilidad como institución se lograra mejorar en la búsqueda de satisfacción al usuario.

4. Habiendo planteado el O.E.3 se propuso describir como la gestión administrativa se vincula con la capacidad de respuesta en la Municipalidad distrital de Imperial Cañete, 2021.Se encontró como resultado que el coeficiente de correlación de Rho de Spearman es de 0,807 lo cual indica que la correlación es positiva alta, por lo cual se descarta la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, donde refiere la gestión administrativa se vincula considerablemente con la capacidad de respuesta en la Municipalidad distrital de Imperial Cañete, que contrastado con los resultados de (Maguiña, 2018),en su tesis Calidad del servicio y satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Pucusana, Lima - 2018, concluyó que existe una relación positiva alta, entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Pucusana, Lima - 2018. En tal sentido bajo lo referido anteriormente y al analizar los resultados confirmados podemos deducir que la falta de una buena gestión administrativa influiría negativamente en el logro de la ansiada búsqueda de calidad del servicio para los usuarios por lo cual es importante mejorar en la capacidad de respuesta para así poder satisfacer las necesidades de los usuarios.

5. Habiendo planteado el O.E.4 se propuso describir como la gestión administrativa se vincula con la seguridad en la Municipalidad distrital de Imperial Cañete, 2021.Se encontró como resultado que el coeficiente de correlación de Rho de Spearman es de 0,821 lo cual indica que la correlación es positiva alta, por lo cual se descarta la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, donde refiere que la gestión administrativa se vincula considerablemente con la empatía en la Municipalidad distrital de Imperial Cañete, que contrastado con los resultados de (Martínez, 2018), en su tesis Calidad del servicio de atención al público y

satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de La Tinguiña, Ica 2018, concluyó que existe una relación directa ,positiva considerable, entre la seguridad y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de La Tinguiña, Ica 2018. . En tal sentido bajo lo referido anteriormente y al analizar los resultados confirmados podemos deducir que la falta de una buena gestión administrativa influiría negativamente en el logro de la ansiada búsqueda de calidad del servicio para los usuarios por lo cual es importante mejorar en la seguridad que deseamos transmitir como institución para así poder satisfacer las necesidades de los usuarios.

6. Habiendo planteado el O.E.5 se propuso describir como la gestión administrativa se vincula con la empatía en la Municipalidad distrital de Imperial Cañete, 2021.Se encontró como resultado que el coeficiente de correlación de Rho de Spearman es de 0,843 lo cual indica que la correlación es positiva alta, por lo cual se descarta la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, donde refiere que la gestión administrativa se vincula considerablemente con la empatía en la Municipalidad distrital de Imperial Cañete, que contrastado con los resultados de (Maguiña, 2018),en su tesis Calidad del servicio y satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Pucusana, Lima - 2018, concluyó que existe una relación positiva considerable, entre la empatía y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Pucusana, Lima - 2018. . En tal sentido bajo lo referido anteriormente y al analizar los resultados confirmados podemos deducir que la falta de una buena gestión administrativa influiría negativamente en el logro de la ansiada búsqueda de calidad del servicios para los usuarios por lo cual es importante mejorar en la empatía para así poder satisfacer las necesidades de los usuarios.

V. Capítulo V : Conclusiones y Recomendaciones

5.1.Conclusiones:

Primera: La relación existente entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en los contribuyentes de la Municipalidad distrital de Imperial Cañete, 2021. según el coeficiente de correlación de Rho de Spearman es de 0,lo que evidencia que la correlación es positiva alta y estadísticamente significativa. Se infiere que la gestión administrativa define en forma significativa la calidad del servicio para los contribuyentes de la Municipalidad distrital de Imperial Cañete, 2021.

Segunda: La relación existente entre la gestión administrativa y los elementos tangibles en la Municipalidad distrital de Imperial Cañete, 2021, según el coeficiente de correlación de Rho de Spearman es de 0,816 lo cual indica que la correlación es positiva alta y estadísticamente significativa, se deduce que la gestión administrativa se vincula de forma significativa con los elementos tangibles en la Municipalidad distrital de Imperial Cañete, 2021.

Tercera: La relación existente entre la gestión administrativa y la fiabilidad que brinda la Municipalidad distrital de Imperial Cañete, 2021. según el coeficiente de correlación de Rho de Spearman es de 0,851 lo cual indica que la correlación es positiva alta y estadísticamente significativa. Por ello se infiere, que la gestión administrativa se vincula de manera significativa con la fiabilidad en la Municipalidad distrital de Imperial Cañete, 2021.”

Cuarta: La relación existente entre la gestion, administrativa, y la capacidad de respuesta, en la Municipalidad, distrital de Imperial Cañete, 2021., según el coeficiente de correlación de Rho de Spearman es de 0,807 lo cual indica que la correlación es positiva alta y estadísticamente significativa. Por ello se infiere, que la gestión administrativa se vincula de manera significativa con la capacidad de respuesta en la Municipalidad distrital de Imperial Cañete, 2021.

Quinta: La relación existente entre la gestión administrativa y la seguridad en los contribuyentes en la Municipalidad distrital de Imperial Cañete, 2021., según el coeficiente de correlación de Rho de Spearman es de 0,821 lo cual indica que la correlación es positiva alta y estadísticamente significativa. Por ello se infiere, que la gestión administrativa se vincula de manera significativa con la seguridad en la Municipalidad distrital de Imperial Cañete, 2021.

Sexta: La relación existente entre la gestión administrativa y la empatía en la Municipalidad distrital de Imperial Cañete, 2021. según el coeficiente de correlación de Rho de Spearman es de 0,843 lo cual indica que la correlación es positiva alta y estadísticamente significativa. Por ello se infiere, que la gestión administrativa se vincula de manera significativa con la empatía en la Municipalidad distrital de Imperial Cañete, 2021.

5.2.Recomendaciones

Primera: Se recomienda a los servidores publicos del Municipio distrital de Imperial Cañete, afinar la gestión administrativa, y sus dimensiones, mediante la implementación y definición de políticas concretas que ayuden a mejorar la gestión como institución y de esta manera obtener los resultados establecidos cada periodo, en busqueda del único fin lograr la ansiada calidad del servicio al contribuyente de la Municipalidad distrital de Imperial Cañete.

Segunda: Se recomienda a los servidores publicos del Municipio distrital de Imperial Cañete, realizar periódicamente inventarios y sistematización de la infraestructura física de la institución incluyendo la vulnerabilidad de esta, la cual ayudara a mejorarla con ambientes modernos y seguros que fortalecerá tanto la imagen interna como externa de la institución, también se incluirá a los equipos y sistemas con los que se cuentan dentro de la institución, de esta manera poder implantar un sistema de mejora en la logística y capacitación la cual ayudara en el abastecimiento adecuado y oportuno, por ello el uso debido de dichos equipos modernos y sistemas, por ultimo implantar una política de servir al contribuyente.

Tercera: Se recomienda a los servidores publicos del Municipio distrital de Imperial Cañete, implementar un plan de capacitación como institución, de esta manera poder mejorar la obtención de los objetivos trazados, la productividad, reducción en tiempo de los procesos y supervisión, mayor especialización y flexibilidad en las actividades y por ultimo lograr la sensibilización de los trabajadores públicos que conforman la organización.

Cuarta: Se recomienda a los servidores publicos del Municipio distrital de Imperial Cañete, tomar en mayor consideración la adaptación de medidas que promuevan la satisfacción y su percepción con el servicio que se desea transmitir al contribuyente, también supervisar periódicamente como se está aplicando dichas medidas en cada una de las áreas que conforman la institución esto les permitirá atender en tiempo oportuno, con la predisposición y de la manera correcta a las necesidades que presenten los contribuyentes.

Quinta: Se recomienda a los servidores publicos del Municipio distrital de Imperial Cañete, implementar un manual de atención al cliente en donde se resalten los valores como institución, la importancia y el valor del contribuyente, procedimiento para realizar las diferentes actividades, protocolos para la atención, horarios y la correcta imagen del personal de la municipalidad, de esta manera asegurar la imagen que se desea reflejar ante los contribuyentes.

Sexta: Se recomienda a los servidores publicos del Municipio distrital de Imperial Cañete, realizar talleres de motivación perenne a los colaboradores, liderazgo directivo, trabajo en conjunto, comportamiento debido del personal, con el propósito que puedan brindar una mejor calidad del servicio a los contribuyentes.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Armas, G. (2016). *La Gestión Municipal, Semanario Universidad.* Costa Rica. Obtenido de https://semanariouniversidad.com/opinion/la-gestion-municipal/

Bernal Torres, Cesar Augusto.;. (2006). *Metodología de la investigación administración, economía, humanidades y ciencias sociales* (Tercera ed.). Pearson. Obtenido de https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf

Berry, L., Bennet, D., & Brown, C. (1989). *Calidad de servicio.* Madrid, España: Días de Santo, S.A.

Bučaitė Vilkė, Jurga; Civinskas, Remigijus; Lazauskienė, Aistė;. (2018). Desacoplamiento de la capacidad de cooperación intermunicipal. *BALTIC JOURNAL OF LAW & POLITICS, 11*(2), 32-60. Obtenido de https://www.vdu.lt/cris/bitstream/20.500.12259/61643/1/ISSN2029-0454_2018_V_11_2.PG_32-60.pdf

Cáceres Rodríguez, Luis Gerónimo;. (2018). *Gestión administrativa y calidad de los servicios públicos en la municipalidad provincial de Ilo, 2018.* Ilo, Perú. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29764/caceres_rl.p

Castillon Matos, Ovidio Julián;. (2018). *Planificación estratégica y la recaudación del impuesto predial en el G.L. del distrito de Imperial Cañete, Lima 2018.* Lima, Perú. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27304/Castillon_MOJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Chiavenato, I. (2014). *Introducción a la teoría general de la administración.* (Octava, Ed.) México.

Cuatrecasas, L. (2010). *Gestión integral de la calidad, implantación, control y Certificación.* Barcelona, España: Editorial inmobiliaria, S. L.

Durán Félix, Blanca Miryam;. (2020). *Gestión administrativa y calidad del servicio en el Organismo de Control Institucional, Municipalidad de Chancay, 2020.* Lima, Perú. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/48280/Dur%c3%a1n_FBM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Fonseca, S. P. (2021). *Gestión administrativa y la productividad comercial del sector textil de la provincia de Tungurahua.* Provincia de Tungurahua. Obtenido de https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/32896/1/025%20ADE.pdf

Hernández; Fernández & Baptista. (2014). *Metodología de la investigación* (sexta ed.). Mc Graw Hill Education. Obtenido de https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf

Hoffman, D. K., & Bateson, J. (2012). *Fundamentos de Marketing de Servicios (conceptos, estrategias y casos)* (Segunda ed.). International Thomson Editores S.A.

Koontz, H. W. (2012). *Administración: una perspectiva global y empresarial* (13.a ed.). Obtenido de https://www.academia.edu/38916947/Administracion_Una_perspectiva_global_y_empresarial_Koontz

Ley N° 27972. (2003). *Ley Orgánica de Municipalidades.* Lima: Congreso de la República.

Maguiña, Y. (2018). *Calidad de Servicio y Satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Pucusana.* Lima. Obtenido de

https://prezi.com/jmc9dm8mwefx/calidad-de-servicio-y-satisfaccion-de-los-usuarios/

Marin, Ruxandra;. (Agosto de 2019). The Self-Assessment of Servicesâ€™Quality in Public Administration. *Ovidius University Annals, Economic Sciences Series, 1*, 457-460. Obtenido de https://ideas.repec.org/a/ovi/oviste/vxixy2019i1p457-460.html

Martínez, L. (2018). *Calidad del servicio de atención al público y satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de La Tinguiña, Ica 2018.* Ica, Perú. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29416/martinez_sl.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Mora, C. (2011). La Calidad del Servicio y la Satisfacción del Consumidor. *Revista Brasileira de Marketing. 10(2)*, 146-162. Obtenido de https://www.redalyc.org/pdf/4717/471747525008.pdf

Munch. (2007). *Administración, Escuelas, proceso administrativo, áreas funcionales y desarrollo emprendedor.* México: Pearson Educación.

Münch, L. (2010). *ADMINISTRACIÓN Gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo* (1 ed.). (P. M. Rosas, Ed.) Mexico: Pearson. Obtenido de https://www.auditorlider.com/wp-content/uploads/2019/06/Administraci%C3%B3n.-Gesti%C3%B3n-organizacional-enfoques-y-proceso-administrativo-1ed-Lourdes-M%C3%BCnch.pdf

Noblecilla Alburqueque, M. E. (2020). *Gestion Administrativa y Calidad de Servicio en la Municipalidad Metropolitana de Lima.* Lima, Perú. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/49820/Noblecilla_AME-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Norma ISO 9001. (2015). *Sistema de la Gestión de la Calidad* (5ta ed.).

Paredes, V. M. (2020). *Gestión administrativa y calidad de servicio que brindan las Instituciones de Educación Superior Públicas.* Ecuador: Tesis. Obtenido de http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/31522/1/05%20ADP.pdf

Peña, M. M. (2018). *Gestión administrativa y calidad del servicio del usuario en la municipalidad distrital de San Marcos, Huari. Ancash.* Huari, Perú. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/14850/Pe%C3%B1a_SMM.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Reyes, A. (1980). *Administración de Empresas, teoría y práctica.* México: Limusa, S.A.

Santiago, L;. (2016). *La gestión administrativa en la conformidad del cliente en la Municipalidad del Manabí.* Manabi, Ecuador.

Stoner, J. y. (1989). *Administración.* México: Prenntice-Hall Hispanoamericana, S.A.

Tanzi, Vito;. (2000). El papel del Estado y la calidad del sector público. *Revista de la Cepal*, 16. Obtenido de https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/12207/071007022_es.pdf;jsessionid=EA5EDCCA769E14493BF6B679B06B806D?sequence=

Taylor, F. y. (1973). *Principios de la administración científica y Administración industrial y general.* Buenos Aires, Argentina: El ateneo S.A.

Terry, G. (1968). *Principios de administración.* México: Continental, S.A.

Tomorri, Ilir; Keco, Remzi; Mehmeti, Gentjan; Domi, Shpresim;. (2020). La evaluación del desempeño del sector público en Albania. En *The performance assessment of public sector in Albania. Administratie si Management Public* (págs. 170-180). doi:10.24818/amp/2020.34-10

Tonato Chisaguano, Blanca Verónica;. (2017). *La calidad del servicio público en el Ecuador: caso Centro de Atención Universal del IESS del Distrito Metropolitano de Quito 2014 - 2016.* Quito, Ecuador. Obtenido de

https://repositorio.iaen.edu.ec/bitstream/24000/4385/1/TESIS-BLANCA%20TONATO.pdf

Valdes, A. (1984). *Administración logística* (1ra. ed.). Lima, Perú: A.V.F.

Vargas, M., & Aldana, L. (2014). *Calidad y servicio, concepto y herramientas* (3ra ed.). Bogotá: Universidad de la sabana.

Vasquez Casielles, Rodolfo; Rodriguez del Bosque, Ignacio A; Diaz Martin, Ana;. (1996). *ESTRUCTURA MULTIDIMENSIONAL DE LA CALIDAD DE SERVICIO EN CADENAS DE SUPERMERCADOS: D e s a r r o l l o y V a l i d a c i ó n d e l a E s c a l a CALSUPER.* Obtenido de https://core.ac.uk/download/pdf/153484975.pdf

Villalba, C. (2013). *La calidad del servicio: un recorrido historico conceptual, sus modelos mas representativos y su aplicación en las universidades.*

Weiers, Ronald M.;. (2008). *Introduccion a la Estadistica Para Negocios* (quinta ed.). Thomson/Paraninfo. Obtenido de https://www.coursehero.com/file/64204625/INTRODUCCI%C3%93N-A-LA-ESTAD%C3%8DSTICA-PARA-NEGOCIOS-PDF-Descargar-Leer-1pdf/

Worku, Zeleke;. (2019). A CRITICAL EVALUATION OF THE QUALITY OF MUNICIPAL SERVICES IN TSHWANE (UNA EVALUACIÓN CRÍTICA DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS MUNICIPALES EN TSHWANE). *Journal of Critical Reviews, 8*(2), 7(3). Obtenido de http://jcreview.com/fulltext/197-1583482566.pdf?1584340687

Yovera, C. y. (2018). *El modelo SERVQUAL en la evaluación de la calidad de servicio de los centrales azucareros.* Teacs.

Zeithaml, V., Parasuraman, P., & Berry , L. (2004). *Modelo de la Calidad del Servicio.*

Zeithaml; Bitner & Gremler. (2009). *Marketing de servicio* (Quinta ed.). México: Mc Graw Hill.

ANEXOS

Variables y operacionalización

Tabla 1. Operacionalización de Variables

Variables	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Nivel o rango
X= Gestión administrativa	(Münch, 2007), considera al proceso administrativo un procedimiento fundamentado, herramienta de aplicación de enfoques o escuelas administrativas; las etapas del proceso administrativo son básicas para aplicar cualquier estilo o escuela de administración. (pág. 36)	**Planeación**	• Planificación	1	**Ordinal** 1= Totalmente en desacuerdo. 2= En desacuerdo. 3= Parcialmente de acuerdo. 4= De acuerdo. 5= Totalmente de acuerdo.	Malo: < 20 - 46 > Regular: < 47 - 73 > Bueno: < 74 - 100>
			• Proyección a futuro	2		
			• Obtención de resultados	3 y 4		
		Organización	• Diseño y determinación de las estructuras	5		
			• Organización procesos	6		
			• Organización, funciones y responsabilidades	7 y 8		

Integración	• Recursos humanos	9
	• Recursos materiales	10
	• Recursos logísticos	11
	• Recursos económicos	12
Dirección	• Conducción	13 y 14
	• Ejecución y ejercicio del liderazgo	15
Control	• Evaluación de resultados	16 y 17
	• Corregir desviaciones	18
	• Prevención de resultados	19
	• Mejora de las operaciones	20

Y= Calidad del servicio	(Hoffman & Bateson, 2012), refiere al modelo SERVQUAL Calidad del servicio, confeccionado por (Zeithaml, Parasuraman, & Berry , 2004); mide la calidad a través de la percepción del usuario-cliente, evalúa la voz del cliente en la percepción calidad de un servicio. Considera 5 dimensiones como son: fiabilidad, capacidad de respuesta, elementos tangibles, seguridad y la empatía.	**Elementos tangibles**	• Infraestructura moderna	21 y 22	**Ordinal**	Malo: < 21 - 48 >
			• Equipos sofisticados	23	1= Totalmente en desacuerdo.	Regular: < 49 - 76 >
			• Horario acorde al cliente	24	2= En desacuerdo.	Bueno: <77 - 100 >
		Fiabilidad	• Brindar servicios en tiempo oportuno	25	3= Parcialmente de acuerdo.	
			• Ofrecer servicios sin margen de error	26	4= De acuerdo.	
			• Mantener personal informado	27	5= Totalmente de acuerdo.	
			• Tramite eficaz	28		

Capacidad de respuesta	• Servicio al usuario	29
	• Atenciones a solicitudes	30
	• Servicio rápido al usuario	31
	• Respuesta a los usuarios	32
Seguridad	• Transmisión de confianza	33
	• Buena relación cliente municipio	34
	• Amabilidad	35
	• Cortesía	36
	• Entendimiento del personal	37

	Empatía	• Nivel de atención optimo	38
		• Atención de servicio	39
		• Personalizado	40
		• Demanda del usuario	41

Fuente: Elaboración Propia.

Matriz de consistencia

Tabla 2. Gestión administrativa y calidad del servicios de los contribuyentes de la Municipalidad distrital de Imperial Cañete, 2021.

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables/dimensiones	Metodología
Problema general	**Objetivo general**	**Hipótesis general**	**X= Gestión administrativa** **Dimensiones** • Planeacion • Organización • Integración • Dirección • Control **Y= Calidad del servicio** **Dimensiones** • Elementos tangibles • Fiabilidad • Capacidad de respuesta • Seguridad de servicio • Empatía	**Enfoque** Cuantitativo **Tipo de investigación** Basica, nivel correlacional **Diseño de investigación** Diseño no Experimental **Población** Conformado por 28500 ciudadanos del distrito de Imperial Cañete **Muestra** Conformado por 380 ciudadanos del distrito de Imperial Cañete
¿Cómo se vincula la gestión administrativa con la calidad del servicio para los contribuyentes de la Municipalidad distrital de Imperial Cañete, 2021?	Determinar qué relación existe entre gestión administrativa y calidad del servicio de la Municipalidad distrital de Imperial Cañete, 2021.	La gestión administrativa se relaciona considerablemente con la calidad del servicio de la Municipalidad distrital de Imperial Cañete, 2021.		
Problemas específicos	**Objetivos específicos**	**Hipótesis específicas**		
1. ¿De qué manera la gestión administrativa se vincula con los elementos tangibles en la Municipalidad distrital de	1. Describir de qué manera la gestión administrativa se vincula con los elementos tangibles en la Municipalidad distrital de	1. La gestión administrativa se vincula considerablemente con los elementos tangibles en la Municipalidad distrital de		

Imperial Cañete ,2021? 2. ¿De qué manera la gestión administrativa se vincula con la Fiabilidad en la Municipalidad distrital de Imperial Cañete, 2021? 3. ¿De qué manera la gestión administrativa se vincula con la Capacidad de respuesta en la Municipalidad distrital de Imperial Cañete, 2021?	Imperial Cañete ,2021. 2. Describir de qué manera la gestión administrativa se vincula con la Fiabilidad en la Municipalidad distrital de Imperial Cañete, 2021. 3. Describir de qué manera la gestión administrativa se vincula con la Capacidad de respuesta en la Municipalidad distrital de Imperial Cañete, 2021.	Imperial Cañete ,2021. 2. La gestión administrativa se vincula considerablemente con la fiabilidad en la Municipalidad distrital de Imperial Cañete ,2021. 3. La gestión administrativa se vincula considerablemente con la capacidad de respuesta en la Municipalidad distrital de		**Técnica de recolección de datos** Encuesta **Instrumento de recolección de datos** Cuestionario **Análisis de procesamiento de datos** El análisis y procesamiento de datos se realizará a través del programa estadístico SPSS, 25 versión español. Para probar la relación causa efecto se trabajará con regresión logística.

4. ¿De qué manera la gestión administrativa se vincula con la Seguridad en la Municipalidad distrital de Imperial Cañete, 2021? 5. ¿De qué manera la gestión administrativa se vincula con la empatía en la Municipalidad distrital de Imperial Cañete, 2021?	4. Describir de qué manera la gestión administrativa se vincula con la Seguridad en la Municipalidad distrital de Imperial Cañete, 2021. 5. Describir de qué manera la gestión administrativa se vincula con la empatía en la Municipalidad distrital de Imperial Cañete, 2021.	Imperial Cañete ,2021. 4. La gestión administrativa se vincula considerablemente con la seguridad en la Municipalidad distrital de Imperial Cañete ,2021. 5. La gestión administrativa se vincula considerablemente con la empatía en la Municipalidad distrital de Imperial Cañete ,2021.		

Instrumentos de recolección de datos

"Gestión administrativa y calidad del servicio en los contribuyentes de la Municipalidad distrital de Imperial Cañete, 2021."

Instrumento de recolección de datos sobre la gestión administrativa y calidad del servicio

INSTRUCCIONES: Preciado vecino, el siguiente cuestionario tiene como finalidad recopilar una base de datos necesario para poder conocer el nivel de gestión administrativa sobre la calidad del servicio en la municpalidad distrital de Imperial de Cañete, seleccionar la opcion segun la valorizacion y marcar con una "X" en la casilla respectiva; el cuestionario es ANÓNIMO, el procesamiento de los datos obtenidos será reservado.

Se les solicita indicar con una (X) la opcion de su gusto, segun la siguiente valoración:

1= Totalmente en desacuerdo.

2= En desacuerdo.

3= Parcialmente de acuerdo.

4= De acuerdo.

5= Totalmente de acuerdo.

Nº	PREGUNTA	1	2	3	4	5
V1= GESTIÓN ADMINISTRATIVA						
X1. Planeación						
1	¿Cómo calificaría los servicios brindados por la municipalidad distrital de Imperial, cree Ud. que son debidamente planificados para brindar un servicio de calidad?					
2	¿Ud. considera que la atención que se brinda en la municipalidad, tiene una visión a mejorar en el futuro?					
3	¿Cuándo Ud., realiza algún trámite en esta municipalidad, obtiene el resultado esperado?					

4	¿Los servicios prestados por la municipalidad están debidamente diseñados para satisfacer sus necesidades, obtiene una atención óptima?					
X2. Organización						
5	¿Conoce Ud. como se estructura, cuales son las funciones y responsabilidades de la Municipalidad y sus servidores públicos?					
6	¿Considera Ud. que La municipalidad ofrece una adecuada gestión de los procesos administrativos?					
7	¿Considera Ud. que los servidores públicos de la municipalidad realizan responsablemente sus funciones?					
8	¿La municipalidad realiza los lineamientos de la simplificación administrativa, para brindarle un mejor servicio de atención?					
X3. Integración						
9	¿Considera Ud. que la municipalidad a través de sus colaboradores brinda una adecuada atención a sus contribuyentes?					
10	¿Considera Ud. que la municipalidad cuenta con una adecuada infraestructura, equipos y herramientas para la atención de los contribuyentes?					
11	¿Cree Ud. que la municipalidad realiza los debidos procedimientos logísticos de una manera adecuada para el abastecimiento de insumos en la realización de los servicios que brinda?					
12	¿La municipalidad hace el debido estudio presupuestal (inversión) para brindar la ejecución de las obras y de esa manera satisfacer a la población?					
X4. Dirección						
13	¿La municipalidad a través de sus colaboradores ofrece una adecuada conducción del servicio de atención a sus contribuyentes?					
14	¿Recibe Ud. como contribuyente la debida orientación del servicio para los trámites que realiza?					
15	¿El liderazgo de la máxima autoridad de la municipalidad promueve y guía a la obtención de una atención de calidad?					
X5. Control						
16	¿Cree Ud. que los resultados del servicio brindado por la municipalidad son los esperados, los considera óptimos?					
17	¿Los procedimientos administrativos que realiza usted como contribuyentes, son agiles?					
18	¿Los procedimientos administrativos que se realizan en diversas áreas de la municipalidad son los adecuados para una buena atención a sus contribuyentes?					

19	¿La municipalidad realiza actividades de prevención, como parte de su gestión administrativa para otorgar calidad en el servicio que brinda?					
20	¿La municipalidad se preocupa en mejorar los procedimientos administrativos para obtener un mejor servicio?					
V2=CALIDAD DEL SERVICIO						
Y1. Elementos tangibles						
21	¿Considera Ud. que la municipalidad cuenta con instalaciones seguras?					
22	¿Considera Ud. que la municipalidad cuenta con instalaciones visualmente atractivas?					
23	¿Considera Ud. que la municipalidad cuenta e implementa equipos modernos para poder realizar sus actividades?					
24	¿Cree Ud. que el horario de atención al contribuyente es el adecuado para atender cualquier emergencia o tramite que necesite?					
Y2. Fiabilidad						
25	¿Considera que el tiempo de espera en la municipalidad es el adecuado, suelen resolver su problema en un tiempo considerable?					
26	¿Considera que se evitan errores en la gestión de trámites de la municipalidad?					
27	¿Considera que los colaboradores de la municipalidad conocen su trabajo, están debidamente capacitados para ejercer sus funciones?					
28	¿Considera Ud. que hay una adecuada conducción paro que los tramites lleguen a completar su objetivo y así satisfacer la necesidad como contribuyentes?					
Y3. Capacidad de respuesta						
29	¿Cómo considera Ud. su experiencia con la atención brindada por la municipalidad, cumplió con sus expectativas?					
30	¿Considera que el tiempo de atención de la municipalidad es el debido?					
31	¿Considera que el tiempo que tardan resolver un problema en la municipalidad es el debido?					
32	¿Considera que los colaboradores de la municipalidad se muestran disponibles en atenderle, a darle solución a su problema?					

Y4. Seguridad						
33	¿Considera que la atención obtenida en la municipalidad transmite confiabilidad?					
34	¿Los procedimientos administrativos en las diferentes áreas de la municipalidad son las adecuadas para la buena atención de los contribuyentes?					
35	¿Recibe Ud. un adecuado trato y la debida orientación para los trámites que realiza?					
36	¿Considera que la primera impresión que se brinda en la atención a los contribuyentes de la municipalidad es buena?					
37	¿Considera que en la municipalidad sus colaboradores tienen una apariencia y una forma de expresarse adecuadamente?					
Y5. Empatía						
38	¿Considera Ud. que los colaboradores de la municipalidad que le atiende muestra un nivel óptimo de atención?					
39	¿Considera que el personal que le atiende en la municipalidad realiza un servicio rápido?					
40	¿Considera que la atención recibida en la municipalidad es personalizada?					
41	¿La municipalidad promueve una atención de calidad a sus contribuyentes?					

Gracias por su atención

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAÑETE

Ley de Creación Nº 29488

UNIDAD DE BIBLIOTECA CENTRAL

"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

San Vicente, 23 de Enero del 2023

VICEPRESIDENCIA ACADEMICA

CONSTANCIA ANTIPLAGIO DEL SOFTWARE TURNITIN - UNDC

DATOS DEL ALUMNO:

Apellidos y Nombres : Bruno Danilo Calagua Cayahuallpa.

Código de Alumno : 1470786553.

Escuela Profesional : Administración.

TITULO DEL TRABAJO DE INVESTIGACION:

"Gestión administrativa y calidad del servicio en contribuyentes de la Municipalidad de Imperial Cañete, 2021".

HACE CONSTAR:

El presente documento acredita que el Trabajo de Investigación presentado por el estudiante **"NO SE CONSIDERA PLAGIO INTENCIONAL AL TENER UN GRADO DE SIMILITUD DEL 6% Y NO SOBREPASAR EL MAXIMO DEL 20% DE SIMILITUD, CONSIDERADO EN EL REGLAMENTO PARA OTORGAR EL GRADO ACADEMICO DE BACHILLER Y TITULO PROFESIONAL EN LA UNDC**; por lo tanto, se considera originalidad del trabajo de Investigación presentado a *Unidad de Biblioteca Central - Universidad Nacional de Cañete.*

Prof. Pedro V. Huamán Ojeda
Asistente de Biblioteca
FIRMA DIGITAL DE CONFORMIDAD

FIRMA DIGITAL

Firmado digitalmente por: HUAMAN OJEDA PEDRO VICTOR FIR 15430085 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 24/01/2023 16:26:34-0500

Se expide este documento para los fines pertinente.

ADJ. TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PRESENTADO, CON LAS CORRECCIONES Y ESTADÍSTICA EN PDF.

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAÑETE

Código: F-M01.03.04-GT-003 / Rev. 3 Fecha de Aprobación: 13-12-2022	Revisión: 03

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

En la ciudad de Cañete, en la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Empresariales, siendo las 12:00 am horas, del día 30 de marzo del 2023, se reunió el Jurado Evaluador conformado por:

Presidente(a): Dr. Victor Carmelino Vargas Godoy
Secretario (a): Dr. Jorge Lázaro Franco Medina
Vocal: Dr. Edgar Augusto Salinas Loarte

Para el acto de sustentación de la tesis titulada: **"Gestión administrativa y calidad del servicio en los contribuyentes de la Municipalidad distrital de Imperial Cañete, 2021"**; para optar al Título Profesional de Licenciado en Administración por el graduado: Br. **Bruno Danilo Calagua Cayahuallpa**. Tomando en cuenta los siguientes criterios:

Criterio	Malo (0)	Regular (2)	Bueno (3)	Muy bueno (4)	Excelente (5)	Puntaje
Claridad de la exposición			16			16
Dominio del tema		14				14
Visión holística del trabajo			16			16
Uso de recursos audiovisuales		14				14
					Total	**15**

Después de concluido el acto de sustentación y luego de que el mencionado dio respuesta a las preguntas respectivas, el Jurado Evaluador, declara:

1. ( ) Aprobado, con mención honrosa.
2. (X) Aprobado, por unanimidad
3. ( ) Aprobado, por mayoría
4. ( ) Desaprobado

Con una calificación promedio de 15 (Quince)

Nota del Informe	Nota de Sustentación	Nota Final
14	15	15

Por tanto, el graduado se encuentra expedito(s) (X), impedidos ( ) para realizar los trámites correspondientes para la obtención del Título Profesional de Licenciado en Administración.

Siendo las 13:00 Horas se dio por terminado el acto de sustentación.

Dr. Jorge Lázaro Franco Medina **Secretario** **Jurado Evaluador** Facultad de Ciencias Empresariales	Dr. Victor Carmelino Vargas Godoy **Presidente** **Jurado Evaluador** Facultad de Ciencias Empresariales	Dr. Edgar Augusto Salinas Loarte **Vocal** **Jurado Evaluador** Facultad de Ciencias Empresariales