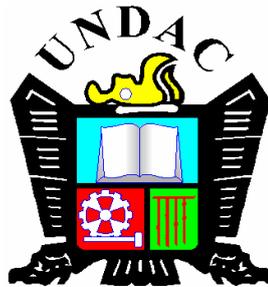


UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y CONTABLES
ESCUELA DE FORMACION PROFESIONAL DE ECONOMÍA



TESIS

Gestión administrativa y calidad del servicio en la Municipalidad
Distrital de Yanacancha 2018

Para optar título profesional de:
Economista

Autores:

Bach. Kathelin Betsy SANTOS LOPEZ

Bach. Ana Casimira YANCCEHUALLPA CHAVEZ

Asesor:

Dr. José H. MARTÍNEZ SOLANO

Cerro de Pasco – Perú - 2019

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y CONTABLES
ESCUELA DE FORMACION PROFESIONAL DE ECONOMÍA



TESIS

Gestión administrativa y calidad del servicio en la Municipalidad
Distrital de Yanacancha 2018

Sustentada y aprobada ante los miembros del jurado:

Dr. Marcelino A. BARJA MARAVI
PRESIDENTE

Dr. Esteban LAVADO VASQUEZ
MIEMBRO

Mg. Nely T. ALDANA TANIGUCHE
MIEMBRO

DEDICATORIA

La presente tesis está dedicada a Dios, ya que gracias a él he logrado concluir mi carrera.

A mis padres porque ellos estuvieron a mi lado brindándome su apoyo y consejos para ser de mí una buena persona.

A mis hermanos y hermana por sus palabras y compañía; amigos, compañeros y a todos los que contribuyeron para el logro de mis objetivos

La presente tesis está dedicada a Dios, ya que gracias a él he logrado concluir mi carrera.

A mi hermano por que el estuvo a mi lado brindándome su apoyo económico y moral para ser de mí una buena persona.

A mi madre y hermanas por sus palabras y compañía

A mi esposo a mi hija por ser la fuerza que me inspira a seguir luchando por mis metas y a todos los que contribuyeron para el logro de mis objetivos

RECONOCIMIENTO

A Dios, por haber iluminado nuestra mente hasta concluir nuestra carrera profesional.

A los Docentes de la FACEC que, pudieron compartir sus enseñanzas durante nuestra permanencia en la UNDAC.

A nuestro asesor de tesis, Dr. Humberto Martínez Solano; por sus valiosas contribuciones en la elaboración de la tesis.

Así como a todas aquellas personas que, de una u otra manera, contribuyeron en la elaboración de la tesis; a todas ellas, nuestro más sincero agradecimiento.

Las Tesistas.

RESUMEN

La investigación Gestión administrativa y calidad del servicio en la municipalidad distrital de Yanacancha 2018, tiene como objetivo general; describir la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad del servicio del usuario en la municipalidad distrital de Yanacancha; y como objetivos específicos identificar la relación que existe entre las dimensiones de la gestión administrativa y la calidad del servicio en forma agregada en la municipalidad distrital de Yanacancha correspondiente al año 2018.

La muestra se tomó teniendo en cuenta la población del distrito de Yanacancha, aplicándose el muestreo simple no probabilístico conformado por 150 usuarios que solicitaron algún servicio a la municipalidad distrital de Yanacancha en el año 2018. Para obtener la información se utilizó un cuestionario con 40 preguntas tanto de la gestión administrativa y la calidad del servicio mediante una escala de actitudes tipo Liker con cinco alternativas y convertidas en tres niveles, utilizando el método de investigación científica, así como los métodos específico inductivo y deductivo; de diseño no experimental; se encontró que las dimensiones de la gestión administrativa mostraron estar relacionados positivamente con la calidad del servicio medido a través del coeficiente de correlación de Pearson.

En la prueba de hipótesis se utilizó el estadístico Chi cuadrado a través de la prueba de la independencia; encontrándose que la calidad de servicio en la municipalidad del distrito de Yanacancha están relacionada positivamente con la gestión administrativa con un nivel de significancia del 5% y un 95% de confianza; donde los usuarios calificaron tanto a la calidad del servicio y la gestión administrativa como de nivel medio.

Palabras Claves: Gestión administrativa, calidad del servicio, población usuaria.

ABSTRACT

The research Administrative management and service quality in the Yanacancha district municipality 2018, has as a general objective; describe the relationship between administrative management and user service quality in the district municipality of Yanacancha; and as specific objectives to identify the relationship that exists between the dimensions of administrative management and the quality of service in aggregate form in the district municipality of Yanacancha corresponding to the year 2018.

The sample was taken taking into account the population of the Yanacancha district, applying simple non-probabilistic sampling consisting of 150 users who requested some service to the Yanacancha district municipality in 2018. To obtain the information, a questionnaire with 40 questions was used. both administrative management and service quality through a scale of Liker-type attitudes with five alternatives and converted into three levels, using the scientific research method, as well as the specific inductive and deductive methods; non-experimental design; it was found that the dimensions of administrative management showed to be positively related to the quality of the service measured through the Pearson correlation coefficient.

In the hypothesis test, the Chi-square statistic was used through the independence test; finding that the quality of service in the municipality of Yanacancha district is positively related to administrative management with a level of significance of 5% and 95% confidence; where users rated both the quality of the service and the administrative management as well as the medium level.

Keywords: Administrative management, service quality, user population

INTRODUCCIÓN

En la tesis “GESTION ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DEL SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE YANACANCHA 2018”; en la investigación se ha planteado como problema general: Cuál es la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad del servicio del usuario en la municipalidad distrital de Yanacancha, provincia de Pasco 2018; done la hipótesis general sostiene que: Existe una relación positiva y significativa entre la gestión administrativa y la calidad del servicio del usuario en la municipalidad distrital de Yanacancha, provincia de Pasco 2018.

En el desarrollo de la investigación se considera:

En el capítulo I se presenta el problema de investigación, dentro de ello se incluye la identificación y determinación del problema, la delimitación de la investigación, la formulación del problema, la formulación de los objetivos, la justificación y limitaciones de la investigación.

En el capítulo II se presenta el marco teórico, en esta parte se considera los antecedentes del estudio tanto internacionales como nacionales, las bases teóricas – científicas, la definición de términos básicos, la formulación de hipótesis, la identificación de variables y definición operacional de variables e indicadores.

En el capítulo III se considera la metodología y técnicas de investigación, es decir se presenta el tipo de investigación, método y diseño de la investigación, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, tratamiento estadístico, y orientación ética.

En el capítulo IV se presenta los resultados y discusión; dentro de ello la descripción del trabajo de campo, presentación, análisis e interpretación de resultados, prueba de hipótesis y discusión de resultados.

Finalmente, se presenta las conclusiones y recomendaciones más importantes arribados en el desarrollo de la presente investigación; seguido de la bibliografía y anexos.

Las tescistas.

	ÍNDICE	Pág.
Dedicatoria		i
Reconocimiento		ii
Resumen		iii
Abstract		iv
Introducción		v
Índice		vii

CAPITULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Identificación y determinación del problema	1
1.2. Delimitación de la investigación	8
1.3. Formulación del problema	8
1.3.1. Problema principal	8
1.3.2. Problemas específicos	9
1.4. Formulación de objetivos	9
1.4.1. Objetivo general	9
1.4.2. Objetivos específicos	10
1.5. Justificación de la investigación	11
1.6. Limitaciones de la investigación	12

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del estudio	13
2.2. Bases teóricas – científicas	21
2.3. Definición de términos básicos	30
2.4. Formulación de Hipótesis	32
2.4.1. Hipótesis General	32
2.4.2. Hipótesis Específicas	33
2.5. Identificación de Variables	34
2.6. Definición Operacional de variables e indicadores	34

CAPITULO III
METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de investigación	38
3.2. Métodos de investigación	39
3.3. Diseño de la investigación	40
3.4. Población y muestra	40
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	42
3.6. Técnicas de procesamiento y análisis de datos	42
3.7. Tratamiento Estadístico	42
3.8. Orientación ética	43

CAPITULO IV
RESULTADOS Y DISCUSION

4.1. Descripción del trabajo de campo	44
4.2. Presentación, análisis e interpretación de resultados	45
4.3. Prueba de Hipótesis	61
4.4. Discusión de resultados	67
CONCLUSIONES	ix
RECOMENDACIONES	x
BIBLIOGRAFÍA	xi
ANEXOS	xii

CAPITULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. IDENTIFICACIÓN Y DETERMINACION PROBLEMA

Nivel Internacional

Plascencia de la Torre, M. (2015). En el documento La Gestión Pública Local en México; en el Análisis sobre la vigencia de la Nueva Gerencia Pública; en el resumen indica que:

En América Latina, existe gran diversidad de documentos que establecen compromisos y/o recomendaciones en materia de gestión pública, entre otros, el Consenso de Washington; una Nueva Gestión Pública para América Latina; y la Nueva Gerencia Pública, es el análisis de las bases teóricas de la NGP lo que da origen a la presente ponencia. Desde su concepción, la gestión pública adopta como principal compromiso la transferencia de funciones a los

gobiernos subnacionales, es decir, la tendencia desde entonces fue descentralizar, con el fin de impulsar el desarrollo nacional desde lo local. Otra tendencia propuesta por el modelo e incorporada en los Planes de Desarrollo como política de Estado es la privatización, ya sea directamente o a través de concesionarios de aquéllas actividades en las que los gobiernos, no han sido un proveedor eficiente, según las evaluaciones de organismos internacionales como Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico, Fondo Monetario Internacional, Banco Mundial, Banco Interamericano de Desarrollo. Los criterios anteriores, fueron adoptados desde entonces por considerar que con ellos se lograría eficientar la gestión, al exigir además de la eficacia de los programas una permanente rendición de cuentas y mayor transparencia. Sin embargo, se requiere hacer un alto en el camino, para evaluar la vigencia de sus principios, avances y efectos que produce el modelo de gestión propuesto, en particular los causados en el ámbito local y aportar elementos de juicio con el fin de enriquecer el debate sobre su viabilidad, pertinencia y vigencia. (p.2).

Arriaga, R. (2012). En el documento Diseño y Diseño de un sistema de medición de desempeño para evaluar la gestión municipal: una propuesta metodológica; en lo que concierne a la gestión local en otros países se tiene que: Los gobiernos de diversas naciones han percibido los beneficios de la medición de desempeño. El desempeño de las agencias gubernamentales, es medido en Estados Unidos, Gran Bretaña, Australia, Nueva Zelandia, Suecia, Finlandia, Noruega, Dinamarca, Suiza y Holanda. Noruega, Suiza y Holanda ponen énfasis en la obligación de dar cuenta y en el control. Gran Bretaña, fija

su atención en el reporte público de desempeño y también incorpora el desempeño en la contratación. Los Estados Unidos, Australia, Canadá, Finlandia y Suecia, incluyen información de desempeño en el proceso de presupuestación. Australia, los Estados Unidos y Noruega, incorporan la medición de desempeño dentro de su planificación (OECD 1997a); citado por Arriaga.

Las primeras experiencias de mejoramiento, se tiene en la ciudad de Sunnyvale, en el corazón de Silicón Valley, ubicada en California, con una población de 120 000 habitantes, comenzó el experimento hace más de 30 años atrás. En cada área fijó un plan de acción, la ciudad fijó un conjunto de metas, un conjunto de indicadores comunitarios, objetivos e indicadores de desempeño. Tom Lewcock, administrador municipal, decía que, en un proceso político normal, la mayoría de los tomadores de decisiones nunca gastan mucho tiempo hablando acerca de los resultados que se desean a partir del dinero que se gasta. Con este sistema, al principio, se pudo comprender lo que el dinero compraba realmente y que esto dependía de la capacidad de decidir.

Sunnyvale medía el desempeño para recompensar a los administradores exitosos. Si un programa excedía sus objetivos de calidad y productividad, sus administradores podían recibir una bonificación de hasta un 10% del costo del programa. Esto generaba presión para igualar las altas productividades. El resultado: la productividad promedio anual aumento en un 4%. Desde 1985 a 1990, el costo promedio de los servicios de la ciudad cayó en un 20% ajustando la moneda por inflación. De acuerdo a comparaciones a 1990, el municipio de Sunnyvale usaba de 35% a 45% menos personal para entregar más servicios

que otras ciudades de similar tamaño y composición (Rutgers 1997); citado por Arriaga. (p,16).

En el contexto latinoamericano, se puede decir: En la actualidad existe una creciente corriente en América Latina dirigida a tres cuestiones centrales: la primera, a adquirir un conocimiento preciso y acabado de su realidad social-territorial; la segunda, a mejorar sus procesos internos para generar soluciones más eficientes y efectivas; y la tercera, a mejorar los canales de comunicación con los beneficiarios directos e indirectos de sus programas. Estas tres grandes tareas se orientan hacia una adecuada toma de decisiones con recursos restringidos, hacia el fomento del desarrollo territorial equilibrado y sostenido, y hacia un liderazgo más protagónico y decidido, frente a los nuevos retos del desarrollo, apoyado en la gestión descentralizada.

La principal y actual manifestación de esta realidad, se encuentra concentrada en grandes esfuerzos colectivos para la formulación, cuantificación, validación, actualización y estandarización de indicadores de gestión municipal. Estos indicadores intentan capturar la realidad social-económica-territorial, como punto de partida para diseñar políticas y programas a la medida de la comunidad, monitorear su implementación y evaluar su impacto, con el fin de mejorar esta realidad y así construir las bases del desarrollo local.

Como una segunda prioridad y como consecuencia obligada de la formulación de indicadores de gestión, se encuentran algunos proyectos de formulación de indicadores de gestión interna (indicadores de procesos), orientados a la modernización de los gobiernos locales con significativos cambios en la organización, en la cultura interna de gestión y en los sistemas de información.

La tercera tarea, y quizás la más importante, es la consolidación de este proceso de mejoramiento y de racionalización de recursos, que sólo puede mantenerse y desarrollarse sobre la base de la comunicación y de la participación de la comunidad en las decisiones del gobierno local.

Arriaga en comentarios menciona que: Existe un conjunto de experiencias a nivel latinoamericano muy desarrolladas que tienden a estimular y sustentar los nuevos desafíos de la gestión local, ante el proceso de descentralización y desconcentración. Las municipalidades están asumiendo cada vez mayores responsabilidades y por ello están administrando mayores recursos. Los indicadores desarrollados por la mayoría de los países, responden a la necesidad de actualizar los antecedentes sociales-económicos-territoriales, para disponer de una base de partida en la administración equitativa de los recursos y en el diseño de planes de contingencias a la medida, como también implementar con mayor efectividad políticas del gobierno central. Indudablemente que en este nuevo escenario es posible mejorar la eficiencia y la efectividad de la gestión municipal, ¿pero hasta dónde? Aun cuando la formulación, generación, cuantificación y validación de los indicadores sea colectiva, no existe un vínculo cierto entre el resultado, el proceso y el estilo de gestión. Es importante observar que la mayoría de los indicadores de caracterización social-económica-territorial y de resultados, son afectables en gran medida por la disponibilidad de recursos financieros para atender programas específicos. (p. 21).

Nivel Nacional

Según el INEI (2017). En el documento Indicadores de Gestión Municipal 2017; en lo que respecta a Planificación Municipal; específicamente en Instrumentos de Gestión y Desarrollo Urbano y/o Rural se indica que:

Las municipalidades provinciales y distritales son las entidades encargadas de fomentar y promover el desarrollo local, y para el cumplimiento de su fin, resulta imprescindible el desarrollo de un conjunto de actividades, estrategias y técnicas idóneas que permitan desarrollarse internamente y proyectar a la comunidad la imagen de un gobierno edil serio, responsable, moderno, eficaz y eficiente a tono con las expectativas de la población, es así que para una adecuada planificación, los instrumentos de gestión vienen a ser aquellos documentos mediante los cuales se plasman todas las actividades de fortalecimiento y desarrollo institucional, lo que permite organizar, guiar e impulsar el proceso de desarrollo de la localidad, a partir de su potencial económico, social y ambiental, garantizando una gestión transparente y democrática. Al año 2017, todas las municipalidades del país tienen al menos un instrumento de gestión. El 99,5% de las municipalidades del país disponen de Manual de Organización y Funciones, el 99,4% de Reglamento de Organización y Funciones, el 97,3% de Plan de Desarrollo Municipal Concertado, el 96,4% de Cuadro de Asignación de Personal y el 92,1% de Plan Local de Seguridad Ciudadana, entre los principales instrumentos de gestión y desarrollo. Por otro lado, el 42,9% de las 196 municipalidades provinciales del país, cuenta con el Plan de Acondicionamiento Territorial de Nivel Provincial. (p. 55).

Teniendo en cuenta la Ley 27972 Ley Orgánica de Municipalidades¹, en sus Disposiciones Complementarias Art. VI señala: “Los gobiernos locales promueven el desarrollo económico local, con incidencia en la micro y pequeña empresa, a través de planes de desarrollo económico local aprobados en armonía con las políticas y planes nacionales y regionales de desarrollo; así como el desarrollo social, el desarrollo de capacidades y la equidad en sus respectivas circunscripciones. Planificar”; en su Art. 36° Señala: “Los gobiernos locales promueven el desarrollo económico de su circunscripción territorial y la actividad empresarial local, con criterio de justicia social”; en su Art. 81° numeral 1. Ítem 1.1. Señala: “Planificar y promover el desarrollo social en su circunscripción en armonía con las políticas y planes nacionales y regionales, de manera concertada con las municipalidades distritales de su jurisdicción”.

El problema de siempre de las instituciones es con respecto a la calidad de servicio que éstas ofrecen ya es un tema muy importante, porque la calidad de servicio es una exigencia por parte de los usuarios y/o clientes a cambio de un desembolso que estas hacen en forma directa e indirecta. Es una obligación irrestricta de la administración pública y privada.

Los servicios brindados por una institución deben ser claras y precisas, los usuarios deben tener información que requieran de sus servicios en el momento que la necesiten, los trabajadores deben dar una atención de calidad.

¹ Ley orgánica de municipalidades N° 27972, publicadas el 26 de mayo de 2003 en el diario oficial el peruano.

Por las referencias hecho líneas arriba, se ha visto por conveniente realizar una investigación con la finalidad de conocer cómo se viene dando la gestión empresarial en la municipalidad distrital de Yanacancha en relación a los servicios que ofrece dicho municipio al público usuario que por alguna razón visita a dicho municipio.

1.2. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Delimitación Espacial:

El estudio se llevará a cabo a nivel del distrito de Yanacancha, es decir dentro del ámbito de la municipalidad distrital de Yanacancha.

Delimitación Temporal:

El período de estudio que comprende la investigación corresponde al año 2018; mientras que el desarrollo se realizará en el 2019.

Delimitación Social:

Está representado por la calidad de servicio que reciben los usuarios de la municipalidad distrital de Yanacancha; es decir toda la población que recibe directa o indirectamente los servicios que brinda la municipalidad Distrital.

1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.3.1. PROBLEMA PRINCIPAL

¿Cuál es la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad del servicio del usuario en la municipalidad distrital de Yanacancha, provincia de Pasco 2018?

1.3.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS

PE1: ¿Qué relación existe entre la planeación y la calidad del servicio del usuario en la municipalidad distrital de Yanacancha, provincia de Pasco 2018?

PE2: ¿Cómo se relaciona existe la organización y la calidad del servicio del usuario en la municipalidad distrital de Yanacancha, provincia de Pasco 2018?

PE3: ¿Cuál es la relación existe entre la integración y la calidad del servicio del usuario en la municipalidad distrital de Yanacancha, provincia de Pasco 2018?

PE4: ¿Cómo se relaciona la dirección y la calidad del servicio del usuario en la municipalidad distrital de Yanacancha, provincia de Pasco 2018?

PE5: ¿Qué relación existe entre el control y la calidad del servicio del usuario en la municipalidad distrital de Yanacancha, provincia de Pasco 2018?

1.4. FORMULACIÓN DE OBJETIVOS

1.4.1. OBJETIVO GENERAL

Describir la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad del servicio del usuario en la municipalidad distrital de Yanacancha, provincia de Pasco 2018.

1.4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Objetivo Específico N° 1

Identificar la relación que existe entre la planeación y la calidad del servicio del usuario en la municipalidad distrital de Yanacancha, provincia de Pasco 2018.

Objetivo Específico N° 2

Identificar la relación que existe entre la organización y la calidad del servicio del usuario en la municipalidad distrital de Yanacancha, provincia de Pasco 2018.

Objetivo Específico N° 3

Establecer la relación que existe entre la integración y la calidad del servicio del usuario en la municipalidad distrital de Yanacancha, provincia de Pasco 2018.

Objetivo Específico N° 4

Identificar la relación que hay entre dirección y la calidad del servicio del usuario en la municipalidad distrital de Yanacancha, provincia de Pasco 2018.

Objetivo Específico N° 5

Identificar la relación existe entre el control y la calidad del servicio del usuario en la municipalidad distrital de Yanacancha, provincia de Pasco 2018.

1.5. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Justificación Práctica

La justificación e importancia práctica de presente investigación se muestra, en que los resultados finales contribuirán a que en la municipalidad distrital de Yanacancha, se pueda conocer la gestión administrativa y la calidad de

servicio en forma práctica tal como se viene brindando a la población, haciendo participara a los usuarios en forma directa, lo cual permitirá hacer correcciones oportunas en las áreas que muestran deficiencias para un mejor desenvolvimiento para la atención al público. Por lo que los resultados de la investigación se convertirán en un documento de gran ayuda práctica que contribuirá a determinar las medidas necesarias para agilizar los procesos de gestión administrativa y la calidad de servicio en el tiempo previsto.

También estimamos pertinente que la investigación que realizamos contribuirá a nuestra realización profesional ya que servirá para incrementar nuestro conocimiento; así como conocer la realidad de las funciones que se cumple en los municipios, por lo que se pretende contribuir mediante el conocimiento de la gestión administrativa y la calidad de servicio se pueda establecer un proceso de cambio hacia la comunidad para alcanzar el logro de objetivos planteados de tal manera que se pueda comparar lo logrado con lo esperado y aplicar algunas medidas correctivas para que en la municipalidad distrital de Yanacancha se pueda cumplir con éxito la gestión pública.

Justificación Social

La investigación tiene relevancia social en vista que se pretende conocer el nivel calidad del servicio con que se viene atendiendo al usuario en el distrito de Yanacancha poniendo en práctica la gestión administrativa.

En tal sentido el estudio se justifica ya que va a favorecer a la sociedad en su conjunto cada vez que estos requieran el servicio de la institución en mención, la sociedad se verá favorecida y satisfecha por la atención que recibe, se podrá ver un cambio de actitud de parte de los servidores públicos hacia la población,

lo que a su vez se reflejará en el bienestar de la población del distrito de Yanacancha.

1.6.LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

Se considera una limitación como en toda investigación el tiempo disponible para realizar la investigación; puesto que le dedicaremos una parte de nuestro tiempo por encontramos trabajando para financiar el desarrollo de la tesis.

El recurso económico que se requiere, es otro factor limitante que no permite realizar el estudio con una muestra grande; puesto que se requiere bastante tiempo e información; por lo que se ha elegido como muestra para la presente investigación el periodo 2018.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DEL ESTUDIO

Algunos estudios relacionados a la investigación:

Internacionales

Santiago (2016) citado por Rodríguez, C, (2018) al realizar su investigación denominada “La gestión administrativa en la conformidad del cliente en la Municipalidad del Manabí” en Ecuador; tuvo como objetivo determinar la conformidad del usuario en la gestión administrativa que realizan los trabajadores en dicha entidad, fue una investigación de tipo correlacional, el diseño fue transversal, no experimental y de enfoque cuantitativo, su muestra estuvo formada por 421 usuarios tomados al azar quienes fueron evaluados mediante una encuesta y se contó con 2 instrumentos confiabilizados y validados. Santiago llegó a la conclusión de que la conformidad del cliente tenía una alta correlación positiva y significativa con la gestión administrativa con un valor de rho Spearman de 0,816 y, también concluyó que el control es

un factor importante que debería tomarse en cuenta en los procesos de gestión administrativa.

Villalba, C. (2013). En el artículo La calidad del servicio: un recorrido histórico conceptos, sus modelos más representativos y su aplicación en las universidades. En sus conclusiones menciona:

Alrededor del concepto calidad del servicio se ha desarrollado un gran número de investigaciones en los últimos treinta años; su existencia se demuestra por medio de las diferentes escuelas que han examinado cómo a partir de la acción (quien presta el servicio) y reacción (quien recibe el servicio), es posible comprender lo que sucede en las empresas de servicios.

Por lo tanto, al hablar de servicio, y específicamente de calidad del servicio, al revisar la literatura de encuentran posturas que coinciden en un punto común: la medición de la calidad del servicio requiere ser vista inicialmente como un constructo subjetivo que debe su esencia a la forma como los consumidores perciben dicha calidad, de manera que la mejor manera de medirla la percepción emitida por el juez final, que es el consumidor.

Sin embargo, a pesar de que pueden existir algunos atributos conceptuales comunes sobre la calidad del servicio, los estudios empíricos han demostrado que algunos de ellos únicamente pueden aplicarse de acuerdo con el contexto...

Nacionales

Tipian, S. (2017). En la tesis GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE SERVICIO A USUARIOS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES DEL MINJUS; se plantea como objetivo general determinar la relación que existe entre el nivel de la

gestión administrativa y la calidad de servicio a usuarios de la Dirección General de Protección de datos Personales del Minjus en el 2016. Sus conclusiones son:

1. En el estudio de investigación realizado se logra el objetivo general de la investigación, determinando que existe relación significativa y positiva entre el nivel de la gestión administrativa y la calidad de servicio a usuarios de la Dirección General de Protección de Datos Personales del Minjus en el 2016, por tanto, la hipótesis fue válida.
2. Con la presente investigación se logra el objetivo específico de la investigación, determinando que existe relación significativa y positiva entre el nivel de planear y la calidad de servicio a usuarios de la Dirección General de Protección de Datos Personales del Minjus en el 2016, por tanto, la hipótesis fue válida.
3. Con la investigación se logra el objetivo específico de la investigación, determinando que existe relación significativa y positiva entre el nivel de organizar y la calidad de servicio a usuarios de la Dirección General de Protección de Datos Personales del Minjus en el 2016, por tanto, la hipótesis fue válida.
4. Con el presente estudio se logra el objetivo específico de la investigación, determinando que existe relación significativa y positiva entre el nivel de dirigir y la calidad de servicio a usuarios de la Dirección General de Protección de Datos Personales del Minjus en el 2016, por tanto, la hipótesis fue válida.

5. Con el presente estudio se logra el objetivo específico de la investigación, determinando que existe relación significativa y positiva entre el nivel de controlar y la calidad de servicio a usuarios de la Dirección General de Protección de Datos Personales del Minjus en el 2016, por tanto la hipótesis fue válida.

Ocampos, L. y Valencia, SH. (2017). En la tesis GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE SERVICIO AL USUARIO, EN LA RED ASISTENCIAL ESSALUD-TUMBES, 2016. Se plantearon como objetivo general, determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario, en la Red Asistencial EsSalud-Tumbes, en el año 2016; concluida la investigación sus conclusiones son las siguientes:

1. El coeficiente de correlación de Pearson obtenido en el estudio ($R=+0,559$) comprueba la existencia de una relación directa moderada entre la Gestión Administrativa y la Calidad del Servicio desde la perspectiva del trabajador administrativo de la Red Asistencial EsSalud Tumbes, 2016.
2. La dimensión planeación de la variable Gestión Administrativa tuvo una correlación directa moderada con la Calidad de Servicio ($R = +0,578$) desde la perspectiva del trabajador administrativo de la Red Asistencial EsSalud Tumbes, 2016. Esta dimensión fue la que presentó el mayor coeficiente de correlación.
3. La dimensión organización de la variable Gestión Administrativa tuvo una correlación directa moderada con la Calidad de Servicio ($R = +0,521$) desde la perspectiva del trabajador administrativo de la Red Asistencial EsSalud Tumbes, 2016.

4. La dimensión dirección de la variable Gestión Administrativa tuvo una correlación directa moderada con la Calidad de Servicio ($R = +0,510$) desde la perspectiva del trabajador administrativo de la Red Asistencial EsSalud Tumbes, 2016.
5. La dimensión control de la variable Gestión Administrativa tuvo una correlación directa baja con la Calidad de Servicio ($R = +0,351$) desde la perspectiva del trabajador administrativo de la Red Asistencial EsSalud Tumbes, 2016.

Peña, M. (2018). En la tesis **GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DEL SERVICIO DEL USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN MARCOS, HUARI. ANCASH**. Se ha planteado como objetivo General:

Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y calidad del servicio del usuario en la municipalidad distrital de San Marcos, Huari. Ancash. Luego de concluir la investigación sus conclusiones son las siguientes:

Primera

Se determinó que, entre la gestión administrativa y calidad del servicio, una correlación alta positiva de 0,805, con una significancia menor al 05 % de error, por lo que se rechazó la hipótesis nula y se consideró válida la hipótesis de la investigación, también se confirmó con los valores porcentuales descriptivos de 68,0 % en un nivel moderado y 11,3 % para el nivel alto. Por lo tanto, se puede afirmar que existe relación alta positiva y significativa entre la gestión

administrativa y calidad del servicio del usuario en la municipalidad distrital de San Marcos, Huari. Ancash.

Segunda

Se determinó que, entre la planeación de la gestión administrativa y calidad del servicio, una correlación alta positiva de 0,802, con una significancia menor al 0,05, por lo que se rechazó la hipótesis nula y se consideró válida la hipótesis de la investigación, además se confirma con los valores porcentuales descriptivos de 70,1 % en un nivel moderado y 17,7 % para el nivel alto. Por lo tanto, se puede afirmar que existe relación alta positiva y significativa entre la planificación de la gestión administrativa y calidad del servicio del usuario en la municipalidad distrital de San Marcos, Huari. Ancash.

Tercera

Se determinó que, entre la organización de la gestión administrativa y calidad del servicio, una correlación alta positiva de 0,812, con una significancia menor al 0,05%, por lo que se rechazó la hipótesis nula y se consideró válida la hipótesis de la investigación, lo que se confirma con los valores porcentuales descriptivos de 57,9 % en el nivel moderado. Por lo tanto, se puede afirmar que existe relación alta positiva y significativa entre la organización de la gestión administrativa y calidad del servicio del usuario en la municipalidad distrital de San Marcos, Huari. Ancash.

Cuarta

Se determinó que, entre la integración de la gestión administrativa y calidad del servicio, una correlación moderada positiva de 0,773, con una significancia menor a 0,05 %, por lo que se rechazó la hipótesis nula y se consideró válida la

hipótesis de la investigación, lo que se confirma con los valores porcentuales descriptivos de 61,9 % en el nivel moderado. Por lo tanto, se puede afirmar que existe relación alta positiva y significativa entre la integración de la gestión administrativa y calidad del servicio del usuario en la municipalidad distrital de San Marcos, Huari. Ancash.

Quinta

Se determinó que, entre la dirección de la gestión administrativa y calidad del servicio, una correlación alta positiva de 0,815, con una significancia menor al 0,05 %, por lo que se rechazó la hipótesis nula y se consideró válida la hipótesis de la investigación, lo que se confirma con los valores porcentuales descriptivos de 41,5% en el nivel moderado y 23,2 % para el nivel alto. Por lo tanto, se puede afirmar que existe relación alta positiva y significativa entre la dirección de la gestión administrativa y calidad del servicio del usuario en la municipalidad distrital de San Marcos, Huari. Ancash.

Sexta

Se determinó que, entre el control de la gestión administrativa y calidad del servicio, una correlación alta positiva de 0,801, con una significancia menor al 0.05 %, por lo que se rechazó la hipótesis nula y se consideró válida la hipótesis de la investigación, lo que se confirma con los valores porcentuales descriptivos de 70,1% en el nivel moderado y 17,7 % para el nivel alto. Por lo tanto, se puede afirmar que existe relación alta positiva y significativa entre el control de la gestión administrativa y calidad del servicio del usuario en la municipalidad distrital de San Marcos, Huari. Ancash.

Cáceres, H. (2018). En la tesis **GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ILO**, 2018. Se ha planteado como objetivo general:

Determinar la relación existente entre la Gestión Administrativa y la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Ilo 2018.

Concluida la investigación sus conclusiones son:

Primero: Existe un nivel de correlación positivo de 0.551 altamente significativo entre las variables gestión administrativa y calidad de los servicios públicos en la Municipalidad provincial de Ilo.

Segundo: Existe un nivel de correlación positivo de 0.265 altamente significativo entre la planificación y la calidad de los servicios públicos en la municipalidad provincial de Ilo.

Tercero: Existe un nivel de correlación positivo de 0.527 altamente significativo entre la organización y la calidad de los servicios públicos en la municipalidad provincial de Ilo.

Cuarto: Existe un nivel de correlación positivo de 0.574 altamente significativo entre la dirección y la calidad de los servicios públicos en la municipalidad provincial de Ilo.

Quinto: Existe si un nivel de correlación positivo de 0.391 altamente significativo entre el control y la calidad de los servicios públicos en la municipalidad provincial de Ilo.

2.2. BASES TEÓRICAS – CIENTÍFICAS

2.2.1. Marco Teórico

A. Gestión Administrativa

Munch, L. (2014) en el libro Administración, gestión organizacional, enfoques y procesos administrativos; se refiere a que la gestión administrativa es un proceso a través del cual se coordinan y optimizan los recursos de un grupo social con el fin de lograr la máxima eficacia, calidad, productividad y competitividad en la consecución de sus objetivos. (p. 3)

Procesos Administrativos

La administración comprende una serie de fases, etapas o funciones, cuyo conocimiento resulta esencial para aplicar el método, los principios, las técnicas y los enfoques de gestión.

En la administración de cualquier empresa existen dos fases: una estructural, en la que a partir de uno o más fines se determina la mejor forma de obtenerlos; y otra operacional, en la que se ejecutan todas las actividades necesarias para lograr lo establecido durante el periodo de estructuración.

Lyndall F. Urwick, citado por Munch (2014), llama a estas dos fases de la administración mecánica y dinámica. La mecánica administrativa es la parte de diseño y arquitectura de la administración en la que se establece lo que debe hacerse. Mientras que durante la dinámica se implanta lo establecido durante la mecánica, en pocas palabras se refiere a la operación de la empresa.

Etapas del Proceso Administrativo

El proceso administrativo es la metodología básica para aplicar cualquier enfoque de administración o gestión. Es decir, el hecho de

que existan nuevas corrientes administrativas, requiere para su implementación la aplicación del proceso administrativo.

Existen diversos criterios acerca del número de etapas que constituyen el proceso administrativo, aunque, de hecho, para todos los autores los elementos o funciones de la administración sean los mismos.

En la investigación se utiliza el criterio de las cinco etapas porque es uno de lo más aceptados, además de que ofrece mayor claridad para fines didácticos.

Planeación

Es la determinación de los escenarios futuros y el mundo hacia donde se dirige la empresa, así como la definición de los resultados que se pretenden obtener y las estrategias para lograrlos minimizando riesgos.

Organización

Consiste en el diseño y determinación de las estructuras, procesos. Funciones y responsabilidades, así como el establecimiento de métodos, y a la aplicación de técnicas tendientes a la simplificación del trabajo.

Integración

Es la función a través de la cual se eligen y obtienen los recursos necesarios para poner en marcha las operaciones.

Dirección

Consiste en la ejecución de todas las fases del proceso administrativo mediante la conducción y orientación de los recursos, y el ejercicio del liderazgo.

Control

Es la fase del proceso administrativo a través de la cual se establecen estándares para evaluar los resultados obtenidos con el objetivo de corregir desviaciones, prevenirlas y mejorar continuamente las operaciones.



Figura 1. Etapas del proceso administrativo, considerado por Munch, L.

B. Calidad del Servicio

Definición de calidad

Kaoru Ishikawa (1988) define que es desarrollar, diseñar, manufacturar y mantener un producto de calidad que sea el más económico, el útil y siempre satisfactorio para el consumidor.

Feigenbaum (1971-1994), considera que la calidad es un sistema eficaz para integrar los esfuerzos de mejora de la gestión, de los distintos grupos de la organización para proporcionar productos y servicios a niveles que permitan la satisfacción del cliente, a un costo que sea económico para la empresa, agregando posteriormente: calidad es la resultante de una combinación de características de ingeniería y de fabricación, determinantes del grado de satisfacción que el producto proporcione al consumidor durante su uso.

La norma (ISO 9000:2005), plantea que es el grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.

Deming plantea que la calidad no quiere decir lujo, la calidad es “un grado de uniformidad y fiabilidad predecible, de bajo costo y adaptado al mercado. En otras palabras, la calidad es todo lo que el consumidor necesita y anhela. En vista de que las necesidades y deseos del consumidor consiste en redefinir constantemente los requerimientos (Deming, 1956).

El autor indica que el principal objetivo de la empresa debe ser permanecer en el mercado, proteger la inversión, ganar dividendos, y asegurar los empleos. Para alcanzar este objetivo el camino que se debe seguir es fomentar la calidad. La manera de conseguir una mayor calidad es mejorando el producto y la adecuación del servicio a las especificaciones para reducir la variabilidad en el diseño de los procesos.

Evans, (2008), ha definido la calidad, tomando en cuenta varios criterios.

- a. Criterios basados en el juicio. Se toma a la calidad como sinónimo de superioridad o excelencia.
- b. Criterios basados en el producto: la calidad es función de una variable específica y medible, y las diferencias en calidad reflejan diferencias en algún atributo del producto.
- c. Criterios basados en los usuarios: aquí la calidad es determinada por lo que desea el usuario, es decir dependiendo de que también se comporta el producto o el servicio al llevar a cabo su función.
- d. Criterios basados en la manufactura: aquí la calidad es el resultado deseable de una práctica de ingeniería; es decir, que también cumple con las especificaciones.

Los cuatro pilares de la calidad

Sosa, D. (2011) manifiesta que es muy fácil entusiasmarnos repentinamente para hacer cosas; cuando tenemos una filosofía de la calidad nos la aprendemos y la repetimos con gusto, participamos en los eventos que la compañía organiza, se habla de la semana de la calidad o del día cero defectos, etc., pero si no hacemos algo realmente concreto para lograr que nuestro trabajo vaya siendo cada día mejor, con menos fallas, nunca vamos a llegar a “hacerlo bien desde el principio”, y nuestra filosofía se va a convertir simplemente en una frase de la que después ya nadie se acuerde. Necesitamos realizar cosas concretas cada día para acercarnos cada vez más a

nuestro objetivo: “bien desde el principio”, y esas cosas son los cuatro pilares de la calidad.

PRIMERO: QUE TODOS SEPAMOS LO QUE DEBEMOS LOGRAR EN NUESTRO TRABAJO. Que tengamos claras nuestras metas y que consideremos la razón de ser de nuestros puestos. En cierta ocasión le pregunté a un supervisor del departamento de mantenimiento que cual era el objetivo de su departamento, esta fue su respuesta: “El objetivo de mi departamento es reparar las máquinas cuando se descomponen”. Obviamente el pensar así nos lleva a suponer que debemos esperar a que las máquinas se descompongan para entonces repararlas, y jamás a pensar en prevenir las descomposturas. El objetivo de un departamento de mantenimiento debe ser “conservar el equipo, maquinaria e instalaciones en óptimas condiciones de funcionamiento”.

De aquí la necesidad de que reflexionemos, o hagamos reflexionar a los demás, acerca de la razón de ser de nuestros puestos, de la contribución que aportemos para los resultados de nuestros departamentos.

SEGUNDO: QUE TODOS NOS CAPACITEMOS PARA HACER NUESTRO TRABAJO BIEN HECHO SIEMPRE DESDE LA PRIMERA VEZ. Si ya hemos comprendido lo que se espera de nuestro trabajo y nos hemos fijado metas y objetivos, el siguiente paso está dividido en dos:

1. Capacitación. Debemos capacitarnos verdaderamente, hacernos especialistas en nuestro trabajo, los cursos que tomemos de aspectos generales de nuestro trabajo nos ayudan pero son insuficientes, se hace necesario aprender las cosas específicas, los detalles que tienen nuestro puesto y que probablemente seamos los únicos que necesitamos de esos conocimientos, independientemente de lo que nos ofrece la empresa, nosotros debemos buscar y aprovechar cada oportunidad de aprender cada vez más de nuestro trabajo, recordemos siempre que: las empresas no desarrollan gente, dan la oportunidad de que la gente se desarrolle.
2. Estandarización. Si ya hemos aprendido lo necesario para hacer nuestro trabajo bien desde la primera vez, ahora debemos redactar los métodos y procedimientos para tener un documento por escrito que podamos consultar; esto nos servirá para nunca más volver a incurrir en las fallas que ya hemos superado, Un estándar de nuestro trabajo es cualquier documento donde hemos escrito cómo se hacen las cosas, y esto nos servirá para:
 - a) Lograr un nivel uniforme de calidad y de productividad.
 - b) Conservar un documento de referencia para recordar siempre la manera correcta de hacerlo.
 - c) Tener una base para mejorar nuestro trabajo.
 - d) Facilitará, además, el entrenamiento de nuevos empleados, etc.

TERCERO: QUE TENGAMOS LO NECESARIO PARA HACER NUESTRO TRABAJO BIEN HECHO SIEMPRE A LA PRIMERA VEZ. Nos hemos habilitado para hacer nuestro trabajo “de alguna manera”, improvisando muchas veces y hasta nos jactamos de eso; hemos adquirido fama de que los mexicanos somos muy inventivos porque todo lo improvisamos, que con un alambrito o un trapito todo lo arreglamos, ¿será esta la razón de la fama de nuestros productos de mala calidad? Hasta donde esta actitud ha provocado que no contemos con los equipos y dispositivos necesarios y adecuados para hacer un buen trabajo. Lo que en este punto recomendamos y exigimos es “Que todo el personal cuente con los medios físicos apropiados para hacer su trabajo bien siempre desde el principio”, no estamos diciendo lo más sofisticado, ni lo más caro, ni lo más moderno, simplemente lo más conveniente y lo más adecuado.

Hasta ahora nos ha sucedido que en el trabajo hemos pedido cosas que creemos necesitar y que no nos han sido proporcionadas; pero hemos visto cómo basta con que algún jefe lo solicite o tan solo lo sugiera para que se lo concedan inmediatamente. Lo que nos ha faltado es estudiar una metodología donde aprendamos a argumentar nuestras solicitudes justificándolas con un análisis de costo-beneficio.

CUARTO: QUE TODOS TENGAMOS EL DESEO DE HACER UN BUEN TRABAJO. Solemos pensar que el ambiente laboral depende de la administración de la empresa y que es poco o nada lo

que nosotros podemos hacer por él; las políticas son emitidas por gerentes y directivos; las instalaciones son diseñadas y definidas por ellos, entonces ¿qué podemos hacer nosotros los supervisores o empleados técnicos o administrativos? La verdad es que hay muchas cosas que podemos hacer, es mucho más lo que depende de nosotros en el ambiente laboral de nuestra empresa que de los mismos gerentes.

Veamos: la seguridad de nuestros colaboradores en su empleo, depende más de la manera como los tratemos que de los mismos contratos de planta; cuantas veces hemos oído a empleados o trabajadores de planta que dicen “a mí que me den mi lana y yo me largo”. Esta gente, a pesar de contar con un contrato de base se encuentra sin una seguridad en su empleo, simplemente por la forma en que es tratado por sus jefes. Otra cuestión, que depende totalmente de nosotros, y que es fundamental para mantener un buen ambiente de trabajo, es la manera como nos dirigimos al personal, damos ordenes exigiendo que se haga esto o aquello, para eso somos los jefes, o solicitamos de una manera amable se realice tal o cual tarea dando la información y explicaciones que el caso amerite permitiendo, siempre, la participación de nuestros subalternos. ¿Cómo se sentirá más a gusto nuestra gente?

Es determinante para un ambiente positivo nuestro comportamiento cordial con jefes, compañeros y colaboradores; evitar rumores, siempre pedir las cosas por favor y no olvidar nunca dar las gracias;

además de un ambiente físico de orden, limpieza y seguridad (Sosa, 2011, pp. 29-31).

2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

Administración

Es una ciencia social compuesta de principios, técnicas y prácticas y cuya aplicación a conjuntos humanos permite establecer sistemas racionales de esfuerzo cooperativo, a través de los cuales se puede alcanzar propósitos comunes que individualmente no es factible lograr.

Gestión Administrativa²

Conjunto de acciones mediante las cuales el directivo desarrolla sus actividades a través del cumplimiento de las fases del proceso administrativo: Planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar.

Calidad

Se define como la totalidad de los rasgos y las características de los productos o servicios que se refiere a su capacidad para satisfacer necesidades expresadas o implícitas.

Capacitación

Es desarrollo de personal, es toda actividad realizada en una organización, respondiendo a sus necesidades, que busca mejorar la actitud, conocimiento, habilidades o conductas de su personal.

Cliente

Persona, empresa u organización que adquiere o compra de forma voluntaria

² Disponible en <http://www.unmsm.edu.pe/ogp/ARCHIVOS/Glosario/indg.htm>

productos o servicios que necesita o desea para sí mismo, para otra persona o para una empresa u organización; por lo cual, es el motivo principal por el que se crean, producen, fabrican y comercializan productos y servicios.

Competitividad

Es la capacidad de una organización pública o privada, lucrativa o no, de mantener sistemáticamente ventajas comparativas que le permitan alcanzar, sostener y mejorar una determinada posición en el entorno socioeconómico.

Empowerment

Es empoderamiento, en términos sencillos y prácticos es darle más poder a la gente, delegar autoridad a los empleados para que puedan decidir sobre su propio trabajo y encuentren menos barreras en la ejecución de mejoras, solución de conflictos, etc.

Evaluación del desempeño

Es un instrumento que se utiliza para comprobar el grado de cumplimiento de los objetivos propuestos a nivel individual. Este sistema permite una medición sistemática, objetiva e integral de la conducta profesional y el rendimiento o el logro de resultados.

Gestión

Es un proceso que comprende determinadas funciones y actividades laborales que los gestores deben llevar a cabo a fin de lograr los objetivos de la empresa.

En la gestión los directivos utilizan ciertos principios que les sirven de guía para el proceso.

Servicio

Un servicio es una obra, una realización o un acto que es esencialmente

intangible y no resulta necesariamente en la propiedad de algo. Su creación puede o no estar relacionada con un producto físico.

Usuario

Es la persona que tiene derecho de usar una cosa ajena con cierta limitación.

Gestión Administrativa³

Conjunto de acciones mediante las cuales el directivo desarrolla sus actividades a través del cumplimiento de las fases del proceso administrativo: Planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar.

2.4. FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS

2.4.1. HIPÓTESIS GENERAL

Existe una relación positiva y significativa entre la gestión administrativa y la calidad del servicio del usuario en la municipalidad distrital de Yanacancha, provincia de Pasco 2018.

2.4.2. HIPÓTESIS ESPECIFICAS

Hipótesis Específica 1

Hay una relación positiva entre la planeación y la calidad del servicio del usuario en la municipalidad distrital de Yanacancha, provincia de Pasco 2018.

Hipótesis Específica 2

Existe una relación positiva entre la organización y la calidad del servicio del usuario en la municipalidad distrital de Yanacancha, provincia de Pasco 2018.

³ Disponible en <http://www.unmsm.edu.pe/ogp/ARCHIVOS/Glosario/indg.htm>

Hipótesis Específica 3

Existe una relación positiva entre la integración y la calidad del servicio del usuario en la municipalidad distrital de Yanacancha, provincia de Pasco 2018.

Hipótesis Específica 4

Hay una relación positiva entre la dirección y la calidad del servicio del usuario en la municipalidad distrital de Yanacancha, provincia de Pasco 2018.

Hipótesis Específica 5

Existe una relación positiva entre el control y la calidad del servicio del usuario en la municipalidad distrital de Yanacancha, provincia de Pasco 2018.

2.5. IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES

Variable Independiente (X)

Gestión Administrativa.

Variable Dependiente (Y)

Calidad del servicio.

2.6. DEFINICIÓN DE OPERACIONAL DE VARIABLES E INDICADORES

Hipótesis Específica 1: (HE₁)

Variables Independientes:

Planeación

Indicador:

Planificación.

Proyecto a futuro

Organización

Obtención de resultados

Variable Dependiente:

Calidad del servicio

Indicador:

Evidencias Físicas.

Fiabilidad.

Interacción personal.

Políticas.

Hipótesis Específica 2: (HE2)

Variable Independiente:

Organización

Indicador:

Diseñar estrategias, estructuras y procesos.

Organización de funciones y responsabilidades.

Técnicas de simplificación administrativa.

Variable Dependiente:

Calidad del servicio

Indicador:

Evidencias Físicas.

Fiabilidad.

Interacción personal.

Políticas.

Hipótesis Específica 3: (HE3)

Variables Independiente:

Integración

Indicador:

Recursos humanos.

Recursos materiales.

Recursos logísticos.

Recursos económicos.

Variable Dependiente:

Calidad del servicio

Indicador:

Evidencias Físicas.

Fiabilidad.

Interacción personal.

Políticas.

Hipótesis Específica 4: (HE4)

Variable Independiente:

Dirección.

Indicador:

Proceso administrativo.

Conducción.

Orientación.

Liderazgo.

Variable Dependiente:

Calidad del servicio.

Indicador:

Evidencias Físicas.

Fiabilidad.

Interacción personal.

Políticas.

Hipótesis Específica 5: (HE5)

Variable Independiente:

Control.

Indicador:

Evaluación de resultados.

Corregir desviaciones.

Prevención de resultados.

Mejora de las operaciones.

Variable Dependiente:

Calidad del servicio.

Indicador:

Evidencias Físicas.

Fiabilidad.

Interacción personal.

Políticas.

CAPITULO III

METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

Según la Tendencia

La investigación es cuantitativa; puesto que se analizan las variables Gestión administrativa y Calidad del servicio con sus respectivos indicadores haciendo uso de la estadística descriptiva; así como de la estadística inferencial para realizar la prueba de hipótesis.

Según la Orientación

La investigación es aplicada; en vista que se pone en práctica las teorías relacionados a la administración y la calidad del servicio medido en la municipalidad distrital de Yanacancha.

Según el Tiempo de Ocurrencia

La investigación es retrospectiva, debido a que el estudio corresponde al año 2018.

Según el Periodo y Secuencia de la Investigación

El estudio está referido a observaciones que corresponden al estudio transversal; ya que la investigación está referido al año 2018.

Según el nivel de la investigación es descriptiva y correlacional; debido a que describe la gestión administrativa en la municipalidad distrital de Yanacancha y la calidad del servicio con que se atiende al público usuario; así como también se buscará la relación que existe entre estas dos variables consideradas en la investigación.

3.2. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN

El método de investigación es analítica, no experimental, retrospectivo ya que se analiza algunas variables que corresponde al año 2018, y con ello identificar la relación que existe entre las variables Gestión Administrativa y calidad del servicio en la municipalidad distrital de Yanacancha, provincia y región Pasco. El método específico utilizado en el trabajo es el inductivo y deductivo, se inicia por la observación de hechos particulares con el propósito de llegar a conclusiones. Es decir, la inducción va de lo particular a lo general, de los hechos a las causas. La inducción es un proceso mental que consiste en establecer enunciados universales a partir de la experiencia; esto es ascender lógicamente a través del conocimiento científico, desde la observación de los fenómenos pasando por el análisis y la síntesis. Mientras que la deducción va de lo general a lo específico; como se puede observar en la descripción de la realidad problemática; así como en los antecedentes de la investigación.

3.3. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

La investigación sigue un diseño no experimental de corte transversal; y comprende el tipo y nivel de estudio, la población, la recolección y análisis de datos durante el periodo 2018.

Para determinar la relación entre las variables gestión administrativa y calidad del servicio se hizo uso del coeficiente de correlación de Pearson.

3.4. POBLACION Y MUESTRA

3.4.1. La Población

La población está constituida por los usuarios que fueron atendidos de alguna gestión que hizo en el año 2018 por la Municipalidad Distrital de Yanacancha.

Se ha creído por conveniente utilizar el criterio de inclusión y exclusión; por lo que se está tomando la población usuaria cuya edad está entre 19 y 64 años; excluyendo a la población que tiene menos de 19 años y a la población que tiene más de 65 años. Por lo que la población para el estudio es de 166 291 personas (pobladores).

El universo social está constituido por hombres y mujeres que viven en el distrito de Yanacancha, que de una u otra manera visitaron y observaron el desenvolvimiento de los servidores públicos de la municipalidad distrital de Yanacancha en el año 2018.

La unidad de análisis está constituida por las respuestas que se obtuvieron al aplicar el instrumento de recolección de datos a la población usuaria, de la municipalidad de la Municipalidad Distrital de Yanacancha.

3.4.2. La Muestra

Se aplicó el muestreo aleatorio simple, tomándose como población 166 291 pobladores del distrito de Yanacancha, provincia y departamento de Pasco; población estimada al año 2018.

Para obtener la muestra de la investigación se hace uso de la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 pqN}{E^2 (N - 1) + Z^2 pq}$$

Dónde:

n=Tamaño de muestra

Z= Margen de confiabilidad (95% de confiabilidad, Z = 1.96)

E = Máximo error permisible (E = 8%)

p = Proporción de los trabajadores, cuya característica principal es de nuestro interés (p =50%)

q = Proporción de los trabajadores que no tiene la característica de nuestro interés (1- p = 50%)

N = Tamaño de la población (N = 166 291 habitantes).

Hecho los cálculos, utilizando la fórmula correspondiente $n = 150$; por lo que se realizaron 150 encuestas a público usuario que fue atendido por la Municipalidad distrital de Yanacancha en año 2018.

3.5. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

En la presente investigación se hizo uso principalmente de la técnica de análisis documental; para obtener la información requerida para la elaboración del proyecto de investigación; con su respectivo instrumento que viene a ser la guía de análisis.

Para el desarrollo del proyecto de investigación se hizo uso de la técnica de la encuesta con su respectivo instrumento que viene a ser el cuestionario; constituido por 40 preguntas, con escala tipo Likert; mientras que, para completar la información, se utilizará la información disponible en Internet.

3.6. TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS

Los datos que se han obtenido en el trabajo de campo, se clasificaron y ordenaron con la finalidad de analizarlos; se realizó haciendo uso del

procesador de texto (Word) y de la hoja de cálculo (Excel). Donde se presentan tablas de frecuencia y sus respectivos gráficos para el análisis correspondiente. Para realizar la prueba de hipótesis se utiliza el estadístico de prueba Chi Cuadrado con un nivel de significancia del 5%; haciendo uso del programa estadístico SPSS25.

3.7. TRATAMIENTO ESTADÍSTICO

En el análisis descriptivo, se aplicaron técnicas propias de la estadística descriptiva, en el cálculo de frecuencias absolutas y relativas, la elaboración de tablas de contingencia, e histogramas para facilitar ordenar y comparar los datos. Para la elaboración de cálculos se ha utilizado el programa SPSS25.

De igual manera se aplicó métodos de la estadística inferencial como el coeficiente de correlación de Pearson para determinar el nivel de asociación entre variables; así como el estadístico Chi Cuadrado para hacer la prueba de hipótesis de la independencia con un nivel de significancia del 5% en cada hipótesis.

3.8. ORIENTACION ETICA

La investigación se desarrolló cumpliendo con el reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión en vigencia.

El trabajo de investigación ha cumplido con respetar la autoría de la información bibliográfica disponible utilizada; por lo que se incluye en la bibliografía de la presente investigación.

Al efectuarse la encuesta se ha mantenido en el anonimato a los trabajadores que respondieron el cuestionario; así mismo las respuestas se consideraron tal como recopiló.

CAPITULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1.DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO DE CAMPO

El trabajo de campo se ha venido realizando desde el mes de enero hasta el mes de mayo del presente año donde se aplicó el cuestionario de recolección de datos, previamente se ha tenido que visitar y revisar la información disponible en el Ministerio de Economía y Finanzas, el Instituto Nacional de Estadística e Informática Pasco; así como también en el Banco Central de Reserva del Perú sucursal Huancayo e Internet.

Una vez concluida con la recolección de la información requerida se ha tenido que clasificar y ordenar la información disponible de acuerdo a las variables consideradas en la investigación; es decir se ha tenido que sistematizar la información para luego analizar haciendo uso de la estadística descriptiva que nos permite presentar y la información en tablas y figuras; con el apoyo del Microsoft Office (Word y Excel); así como del programa estadístico SPSS.

4.2. PRESENTACIÓN, ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS

4.2.1. Análisis Descriptivo

A. Niveles de Gestión Administrativa

a. Planeación en la Gestión Administrativa

En lo que respecta a la dimensión planeación, se ha encontrado que de los 150 usuarios; el 51% (77 usuarios) consideran que el nivel de planeación alcanzado es nivel medio o nivel moderado; mientras que un 33% (50 usuarios) consideran que el nivel de planeación le corresponde un nivel alto y solo el 15% de los

usuarios encuestado manifestaron que el nivel de planeación en la gestión administrativa es bajo (23 usuarios).

Tabla 1
Planeación en la Gestión Administrativa

Niveles	Intervalo	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	[23-32)	23	15
Medio	[32-41)	77	51
Alto	[41-50]	50	33
Total		150	100

Fuente: Elaboración propia 2019

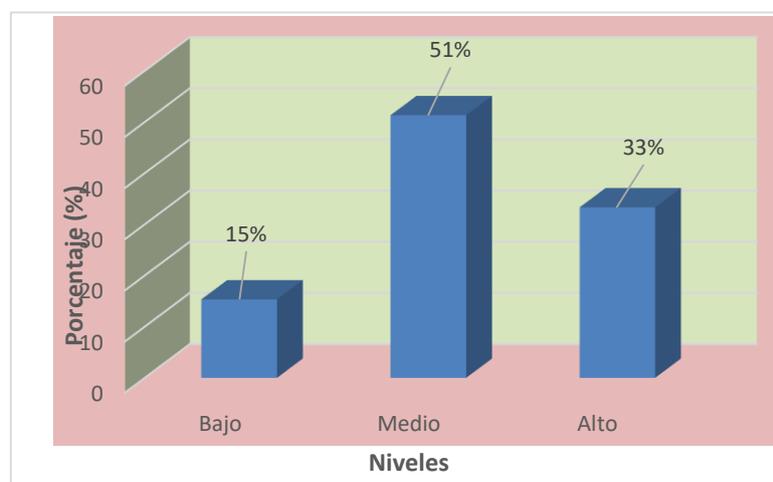


Gráfico 1. Elaborado en base a la tabla 1

De los resultados se puede apreciar que la mayoría de los usuarios encuestados calificaron de nivel la planeación en la gestión administrativa en la Municipalidad distrital de Yanacancha.

Las cifras se pueden observar en la siguiente tabla y gráfico.

b. Organización en la Gestión Administrativa

En la dimensión organización en la gestión administrativa, el 51 % de los usuarios encuestados (76 usuarios) han calificado como de nivel medio o moderado; un 33% de los encuestados (50 usuarios) han calificado como de nivel alto; mientras que un 16%

de los usuarios encuestados (24 usuarios) calificaron la organización en la gestión administrativa como de nivel bajo.

Tabla 2
Organización en la Gestión Administrativa

Niveles	Intervalo	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	[24-35)	24	16
Medio	[35-44)	76	51
Alto	[44-50]	50	33
Total		150	100

Fuente: Elaboración propia 2019

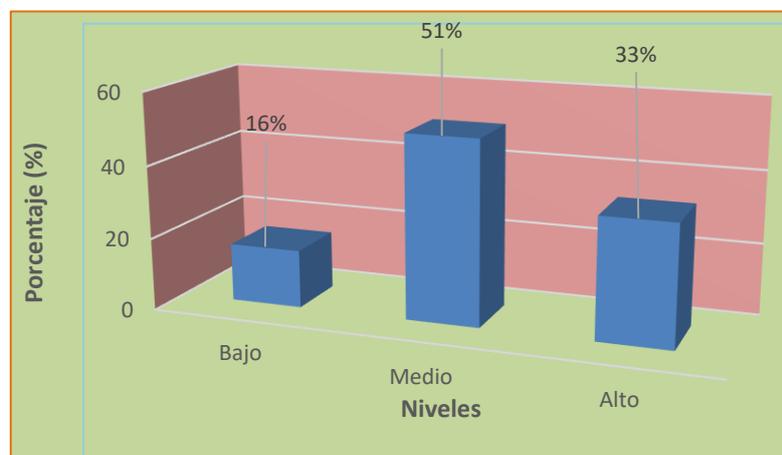


Gráfico 2. Elaborado en base a la tabla 2

De los resultados se puede indicar que la mayoría de los usuarios encuestados calificaron como de nivel medio o moderado la organización en la gestión administrativa en la Municipalidad distrital de Yanacancha. Estas cifras se pueden observar en la siguiente tabla y gráfico.

c. Integración en la Gestión Administrativa

En la dimensión integración en la gestión administrativa, el 51 % de los usuarios encuestados (77 usuarios) han calificado como de nivel medio o moderado; un 41% de los encuestados (62 usuarios) han calificado como de nivel alto; mientras que un 7%

de los usuarios encuestados (11 usuarios) calificaron la integración en la gestión administrativa como de nivel bajo.

De los resultados se puede indicar que la mayoría de los usuarios encuestados calificaron como de nivel medio o moderado la integración en la gestión administrativa en la Municipalidad distrital de Yanacancha. Estas cifras se pueden observar en la siguiente tabla y gráfico.

Tabla 3
Integración en la Gestión Administrativa

Niveles	Intervalo	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	[11-28)	11	7
Medio	[28-45)	77	51
Alto	[45-62]	62	41
Total		150	100

Fuente: Elaboración propia 2019

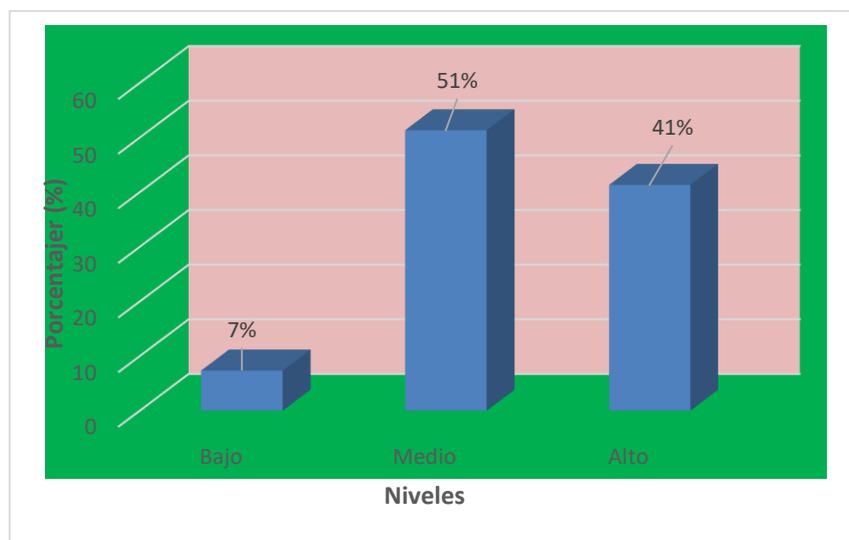


Gráfico 3. Elaborado en base a la tabla 3

d. Dirección en la Gestión Administrativa

En la dimensión dirección en la gestión administrativa, el 51 % de los usuarios encuestados (77 usuarios) han calificado como de

nivel medio o moderado; un 41% de los encuestados (61 usuarios) han calificado como de nivel alto; mientras que un 8% de los usuarios encuestados (12 usuarios) calificaron la dirección en la gestión administrativa como de nivel bajo.

De los resultados se puede indicar que la mayoría de los usuarios encuestados calificaron como de nivel medio o moderado la dirección en la gestión administrativa en la Municipalidad distrital de Yanacancha. Estas cifras se pueden observar en la siguiente tabla y gráfico.

Tabla 4
Dirección en la Gestión Administrativa

Niveles	Intervalo	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	[12-28)	12	8
Medio	[28-45)	77	51
Alto	[45-61]	61	41
Total		150	100

Fuente: Elaboración propia 2019

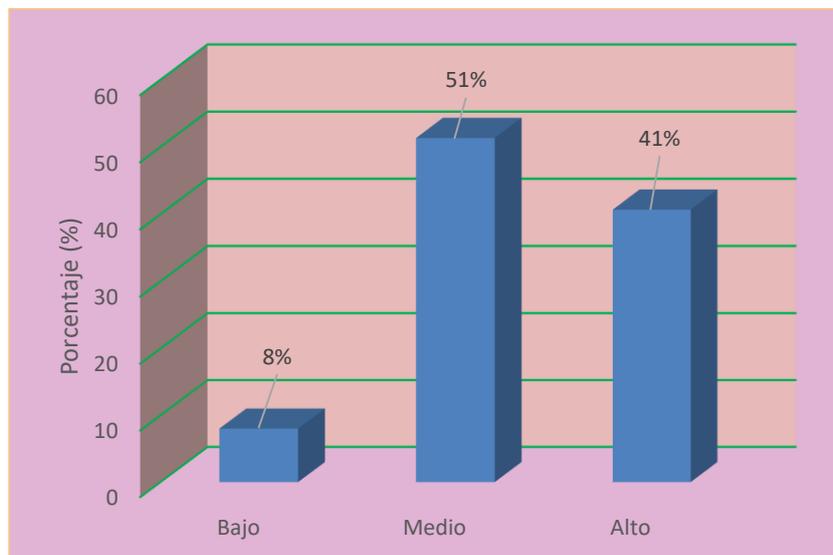


Gráfico 4. Elaborado en base a la tabla 4

e. Control en la Gestión Administrativa

En la dimensión dirección en la gestión administrativa, el 53 % de los usuarios encuestados (80 usuarios) han calificado como de nivel medio o moderado; un 41% de los encuestados (61 usuarios) han calificado como de nivel alto; mientras que un 6% de los usuarios encuestados (9 usuarios) calificaron el control en la gestión administrativa como de nivel bajo.

De los resultados se puede indicar que la mayoría de los usuarios encuestados calificaron como de nivel medio o moderado el control en la gestión administrativa en la Municipalidad distrital de Yanacancha. Estas cifras se pueden observar en la siguiente tabla y gráfico.

Tabla 5
Control en la Gestión Administrativa

Niveles	Intervalo	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	[9-26)	9	6
Medio	[26-44)	80	53
Alto	[44-61]	61	41
Total		150	100

Fuente: Elaboración propia 2019

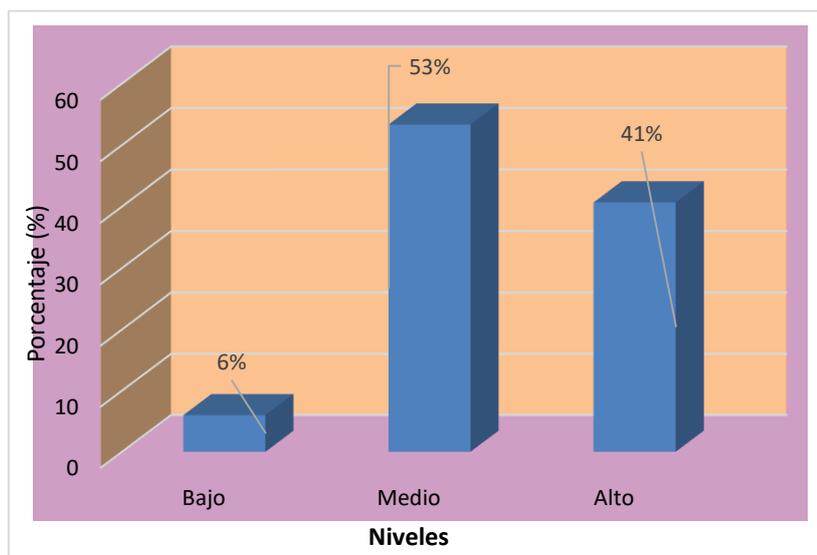


Gráfico 5. Elaborado en base a la tabla 5

f. Gestión Administrativa

La gestión administrativa en forma agregada, ha sido calificado por los 150 usuarios de la municipalidad distrital de Yanacancha del siguiente modo: el 51 % de los usuarios encuestados (77 usuarios) han calificado como de nivel medio o moderado; un 37% de los encuestados (55 usuarios) han calificado como de nivel alto; mientras que un 12% de los usuarios encuestados (18 usuarios) calificaron la gestión administrativa como de nivel bajo.

De los resultados se puede decir que la mayoría de los usuarios encuestados calificaron como de nivel medio o moderado la gestión administrativa en la Municipalidad distrital de Yanacancha.

Estas cifras se pueden observar en la siguiente tabla y gráfico.

Tabla 6

Gestión Administrativa

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	18	12
Medio	77	51
Alto	55	37
Total	150	100

Fuente: Elaboración propia 2019

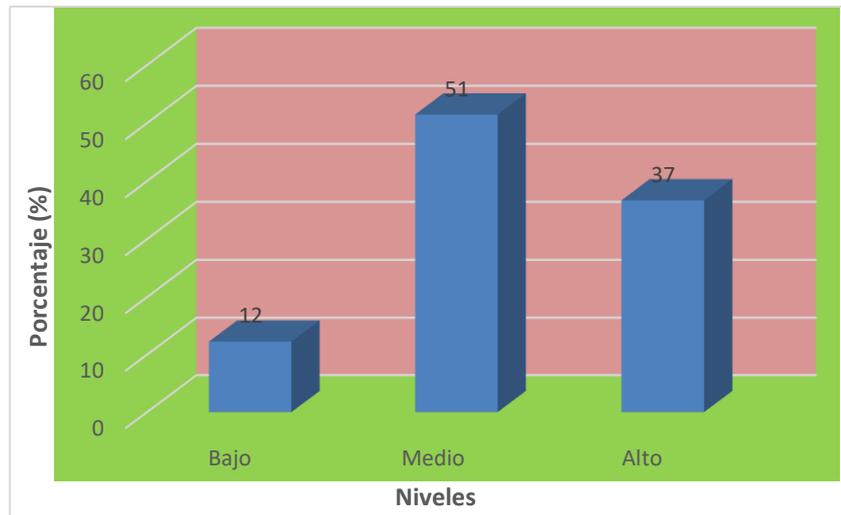


Gráfico 6. Elaborado en base a la tabla 6

B. Niveles de la Calidad del Servicio del Usuario

a. Evidencias Físicas en la Calidad del Servicio

En la dimensión evidencias físicas en la calidad del servicio, el 49 % de los usuarios encuestados (74 usuarios) han calificado como de nivel medio o moderado; un 31% de los encuestados (46 usuarios) han calificado como de nivel alto; mientras que un 20% de los usuarios encuestados (30 usuarios) calificaron las evidencias físicas en la calidad del servicio como de nivel bajo.

De los resultados se puede indicar que la mayoría de los usuarios encuestados calificaron como de nivel medio o moderado las evidencias físicas en la calidad del servicio en la Municipalidad distrital de Yanacancha.

Estas cifras se pueden observar en la siguiente tabla y gráfico.

Tabla 7
Evidencias Físicas en la Calidad del Servicio

Niveles	Intervalo	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	[30-35)	30	20
Medio	[35-41)	74	49
Alto	[41-46]	46	31
Total		150	100

Fuente: Elaboración propia 2019

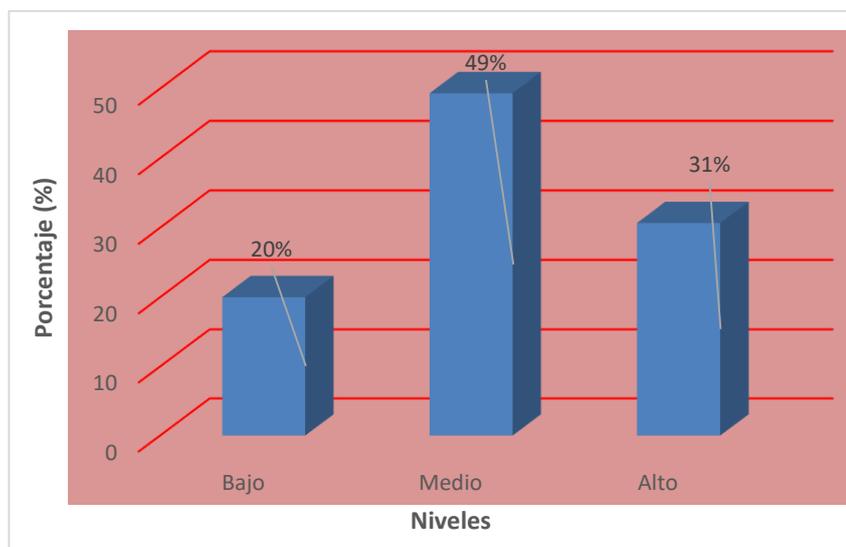


Gráfico 7. Elaborado en base a la tabla 7

b. Fiabilidad en la Calidad del Servicio

En la dimensión fiabilidad en la calidad del servicio, el 49 % de los usuarios encuestados (74 usuarios) han calificado como de nivel medio o moderado; un 31% de los encuestados (47 usuarios) han calificado como de nivel alto; mientras que un 19% de los usuarios encuestados (29 usuarios) calificaron la fiabilidad en la calidad del servicio como de nivel bajo.

De los resultados se puede indicar que la mayoría de los usuarios encuestados calificaron como de nivel medio o moderado la fiabilidad en la calidad del servicio en la Municipalidad distrital de Yanacancha.

Estas cifras se pueden observar en la siguiente tabla y gráfico.

Tabla 8
Fiabilidad en la Calidad del Servicio

Niveles	Intervalo	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	[29-35)	29	19
Medio	[35-41)	74	49
Alto	[41-47]	47	31
Total		150	100

Fuente: Elaboración propia 2019

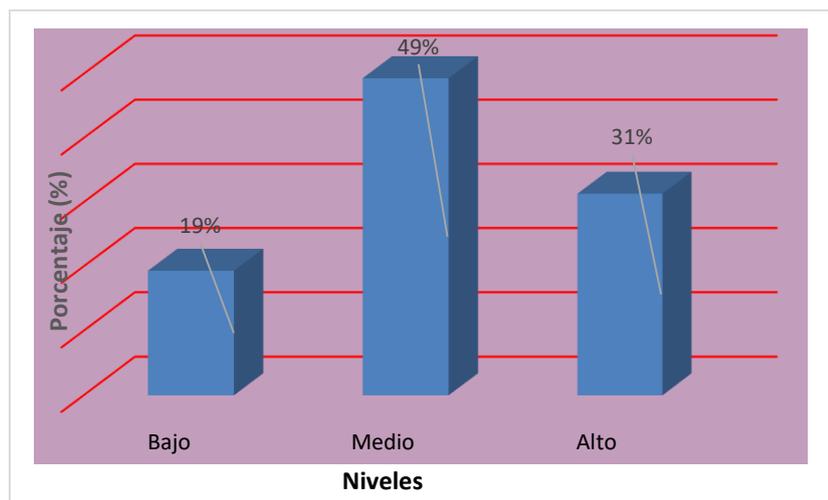


Gráfico 8. Elaborado en base a la tabla 8

c. Interacción en la Calidad del Servicio

En la dimensión Interacción en la calidad del servicio, el 49 % de los usuarios encuestados (73 usuarios) han calificado como de nivel medio o moderado; un 33% de los encuestados (50 usuarios) han calificado como de nivel alto; mientras que un 18% de los usuarios encuestados (27 usuarios) calificaron la interacción en la calidad del servicio como de nivel bajo.

De los resultados se puede indicar que la mayoría de los usuarios encuestados calificaron como de nivel medio o moderado la interacción en la calidad del servicio en la Municipalidad distrital de Yanacancha.

Estas cifras se pueden observar en la siguiente tabla y gráfico.

Tabla 9
Interacción en la Calidad del Servicio

Niveles	Intervalo	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	[27-35)	27	18
Medio	[35-42)	73	49
Alto	[42-50]	50	33
Total		150	100

Fuente: Elaboración propia 2019

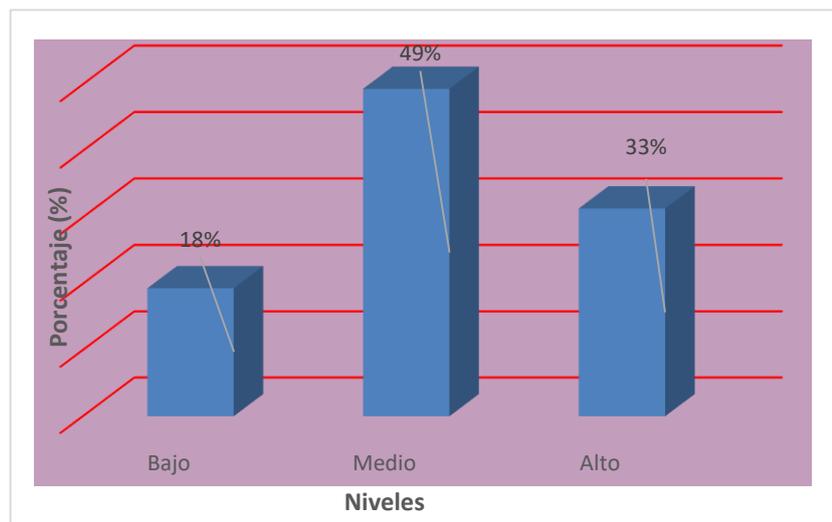


Gráfico 9. Elaborado en base a la tabla 9

d. Políticas en la Calidad de Servicios

En la dimensión Políticas en la calidad del servicio, el 49 % de los usuarios encuestados (74 usuarios) han calificado como de nivel medio o moderado; un 37% de los encuestados (56 usuarios) han calificado como de nivel alto; mientras que un 13% de los usuarios encuestados (20 usuarios) calificaron las políticas en la calidad del servicio como de nivel bajo.

Tabla 10
Políticas en la Calidad del Servicio

Niveles	Intervalo	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	[20-32)	20	13
Medio	[32-44)	74	49
Alto	[44-56]	56	37
Total		150	100

Fuente: Elaboración propia 2019

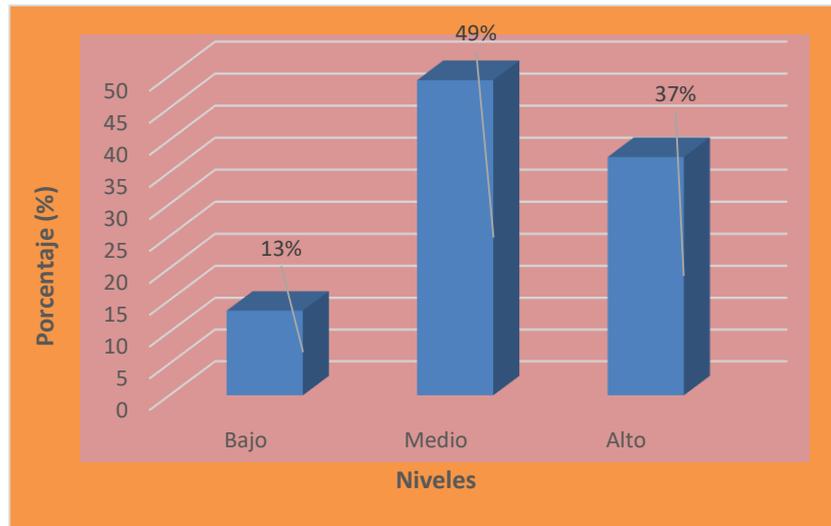


Gráfico 10. Elaborado en base a la tabla 10

De los resultados se puede indicar que la mayoría de los usuarios encuestados calificaron como de nivel medio o moderado las políticas interacción en la calidad del servicio en la Municipalidad distrital de Yanacancha.

Estas cifras se pueden observar en la tabla y gráfico número 10.

e. Calidad del Servicio según los usuarios

La calidad del servicio según los usuarios en forma agregada, ha sido calificado por los 150 usuarios de la municipalidad distrital de Yanacancha del siguiente modo: el 49 % de los usuarios encuestados (74 usuarios) han calificado como de nivel medio o moderado; un 33% de los encuestados (50 usuarios) han

calificado como de nivel alto; mientras que un 18% de los usuarios encuestados (27 usuarios) calificaron la calidad del servicio como de nivel bajo.

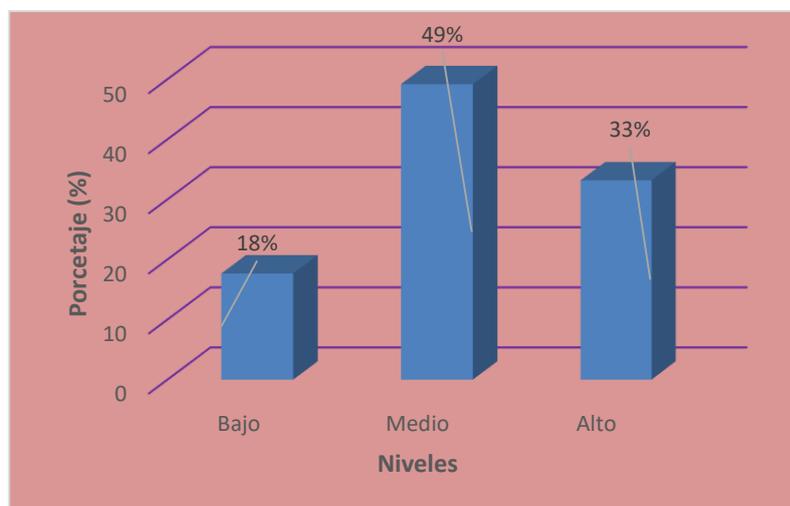
De los resultados se puede decir que la mayoría de los usuarios encuestados calificaron como de nivel medio o moderado la gestión administrativa en la Municipalidad distrital de Yanacancha.

Estas cifras se pueden observar en la siguiente tabla y gráfico.

Tabla 11
Niveles de Calidad del Servicio

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	27	18
Medio	74	49
Alto	50	33
Total	150	100

Fuente: Elaboración propia 2019



4.2.2. Análisis de Correlación

En esta parte se presenta la correlación de las variables consideradas en las hipótesis de la investigación; es decir entre las variables y dimensiones tanto de la Gestión Administrativa y de la Calidad del Servicio correspondiente al año 2018.

Este procedimiento se efectúa a través del coeficiente de correlación de Pearson.

A. Relación entre la Planeación y la Calidad del Servicio en la municipalidad distrital de Yanacancha 2018

La Planeación como dimensión de la gestión administrativa; está relacionada positivamente con la calidad de servicio en la municipalidad distrital de Yanacancha en el periodo 2018.

Esta se confirma por el coeficiente de correlación de Pearson positiva que existe entre estas dos variables igual a 0,541 ($r = 0,541$), dicho coeficiente permite indicar que entre las variables señaladas existe una moderada correlación moderada (ver la siguiente tabla).

Tabla 12
Correlación entre Planeación y Calidad del Servicio

		Planeación	Calidad del Servicio
Planeación	Correlación de Pearson	1	,541**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	150	150
Calidad del Servicio	Correlación de Pearson	,541**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	150	150

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

Fuente: Elaboración propia 2019

B. Relación entre la Organización y la Calidad del Servicio en la municipalidad distrital de Yanacancha 2018

La Organización como dimensión de la gestión administrativa; está relacionada positivamente con la calidad de servicio en la municipalidad distrital de Yanacancha en el periodo 2018.

Esta se confirma por el coeficiente de correlación de Pearson positiva que existe entre estas dos variables igual a 0,531 ($r = 0,531$), dicho coeficiente permite indicar que entre las variables señaladas existe una moderada correlación moderada (ver la siguiente tabla).

Tabla 13
Correlación entre Organización y Calidad del Servicio

		Organización	Calidad del Servicio
Organización	Correlación de Pearson	1	,531**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	150	150
Calidad del Servicio	Correlación de Pearson	,531**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	150	150

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

Fuente: Elaboración propia 2019

C. Relación entre la Integración y la Calidad del Servicio en la municipalidad distrital de Yanacancha 2018

La Integración como dimensión de la gestión administrativa; está relacionada positivamente con la calidad de servicio en la municipalidad distrital de Yanacancha en el periodo 2018.

Esta se confirma por el coeficiente de correlación de Pearson positiva que existe entre estas dos variables igual a 0,348 ($r = 0,348$), dicho coeficiente permite indicar que entre las variables señaladas existe una baja correlación moderada (ver la siguiente tabla).

Tabla 13
Correlación entre Integración y Calidad del Servicio

		Integración	Calidad del Servicio
Integración	Correlación de Pearson	1	,348**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	150	150
Calidad del Servicio	Correlación de Pearson	,348**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	150	150

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

Fuente: Elaboración propia 2019

D. Relación entre la Dirección y la Calidad del Servicio en la municipalidad distrital de Yanacancha 2018

La Dirección como dimensión de la gestión administrativa; está relacionada positivamente con la calidad de servicio en la municipalidad distrital de Yanacancha en el periodo 2018.

Esta se confirma por el coeficiente de correlación de Pearson positiva que existe entre estas dos variables igual a 0,462 ($r = 0,462$), dicho coeficiente permite indicar que entre las variables señaladas existe una moderada correlación moderada (ver la siguiente tabla).

Tabla 14
Correlación entre Dirección y Calidad del Servicio

		Dirección	Calidad del Servicio
Dirección	Correlación de Pearson	1	,462**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	150	150
Calidad del Servicio	Correlación de Pearson	,462**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	150	150

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

Fuente: Elaboración propia 2019

E. Relación entre Control y la Calidad del Servicio en la municipalidad distrital de Yanacancha 2018

La Dirección como dimensión de la gestión administrativa; está relacionada positivamente con la calidad de servicio en la municipalidad distrital de Yanacancha en el periodo 2018.

Esta se confirma por el coeficiente de correlación de Pearson positiva que existe entre estas dos variables igual a 0,457 ($r = 0,457$), dicho coeficiente permite indicar que entre las variables señaladas existe una moderada correlación moderada (ver la siguiente tabla).

Tabla 15
Correlación entre Control y Calidad del Servicio

		Control	Calidad del Servicio
Control	Correlación de Pearson	1	,457**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	150	150
Calidad del Servicio	Correlación de Pearson	,457**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	150	150

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

Fuente: Elaboración propia 2019

F. Relación entre la Gestión Administrativa y la Calidad del Servicio en la municipalidad distrital de Yanacancha 2018

La Gestión Administrativa como variable; está relacionada positivamente con la calidad de servicio también como variable en la municipalidad distrital de Yanacancha en el periodo 2018.

Esta se confirma por el coeficiente de correlación de Pearson positiva que existe entre estas dos variables igual a 0,701 ($r = 0,701$), dicho coeficiente permite indicar que entre las variables señaladas existe una buena correlación (ver la siguiente tabla).

Tabla 16
Correlación entre Gestión Administrativa y Calidad del Servicio

		Gestión administrativa	Calidad del Servicio
Gestión administrativa	Correlación de Pearson	1	.701**
	Sig. (bilateral)		.000
	N	150	150
Calidad del Servicio	Correlación de Pearson	.701**	1
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	150	150

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

Fuente: Elaboración propia 2019

4.3. PRUEBA DE HIPOTESIS

En esta parte se presenta la validación de las hipótesis específicas consideradas en la investigación.

Se hace uso de la prueba de la independencia utilizando el estadístico de prueba Chi Cuadrado; con un nivel de confianza de 95% y un nivel de significancia del 5%; donde se evalúan las variables consideradas en cada hipótesis si son independientes o están relacionadas.

Las pruebas de hipótesis hechas con SPSS; se encuentran en los anexos (del 3 al 7).

A. PRUEBA DE LA HIPÓTESIS ESPECÍFICA 1

1º Hipótesis

Ho: No hay una relación positiva entre la planeación y la calidad del servicio del usuario en la municipalidad distrital de Yanacancha, provincia de Pasco 2018.

H₁: Hay una relación positiva entre la planeación y la calidad del servicio del usuario en la municipalidad distrital de Yanacancha, provincia de Pasco 2018.

2º Nivel de significancia

$$\alpha = 0,05$$

3° Cálculo del estadístico Chi-cuadrado

$$X_C^2 = 158.425 \quad \text{Chi Cuadrado Calculado}$$

$$X_t^2 = 16.9190 \quad \text{Chi Cuadrado tabulado}$$

4° Regla de decisión:

Si Chi Cuadrado calculado $>$ Chi Cuadrado tabulado, se rechaza la hipótesis nula H_0 .

Luego $X_C^2 = 158,425 > X_t^2 = 16,9190$, entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; donde:

Hay una relación positiva entre la planeación y la calidad del servicio del usuario en la municipalidad distrital de Yanacancha, provincia de Pasco 2018.

B. PRUEBA DE LA HIPÓTESIS ESPECÍFICA 2

1° Hipótesis

H_0 : No existe una relación positiva entre la organización y la calidad del servicio del usuario en la municipalidad distrital de Yanacancha, provincia de Pasco 2018.

H_1 : Existe una relación positiva entre la organización y la calidad del servicio del usuario en la municipalidad distrital de Yanacancha, provincia de Pasco 2018.

2° Nivel de significancia

$$\alpha = 0,05$$

3° Cálculo del estadístico Chi-cuadrado

$$X_C^2 = 84.570 \text{ Chi Cuadrado Calculado}$$

$$X_t^2 = 16,9190 \text{ Chi Cuadrado tabulado}$$

4º Regla de decisión:

Si Chi Cuadrado calculado > Chi Cuadrado tabulado, se rechaza la hipótesis nula H_0 .

Luego $X_C^2 = 84.570 > X_t^2 = 16.9190$ entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; donde:

Existe una relación positiva entre la organización y la calidad del servicio del usuario en la municipalidad distrital de Yanacancha, provincia de Pasco 2018.

C. PRUEBA DE LA HIPÓTESIS ESPECÍFICA 3

1º Hipótesis

H_0 : No existe una relación positiva entre la integración y la calidad del servicio del usuario en la municipalidad distrital de Yanacancha, provincia de Pasco 2018.

H_1 : Existe una relación positiva entre la integración y la calidad del servicio del usuario en la municipalidad distrital de Yanacancha, provincia de Pasco 2018.

2º Nivel de significancia

$$\alpha = 0,05$$

3º Cálculo del estadístico Chi-cuadrado⁴

$$X_C^2 = 33.765 \text{ Chi Cuadrado Calculado}$$

⁴ Las pruebas de hipótesis se encuentran en el anexo 3 y 8 en la presente investigación.

$$X_t^2 = 12.5916 \text{ Chi Cuadrado tabulado}$$

4° Regla de decisión:

Si Chi Cuadrado calculado > Chi Cuadrado tabulado, se rechaza la hipótesis nula H_0 .

Luego $X_C^2 = 33,765 > X_t^2 = 12,5916$ entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; donde: Existe una relación positiva entre la integración y la calidad del servicio del usuario en la municipalidad distrital de Yanacancha, provincia de Pasco 2018.

D. PRUEBA DE LA HIPÓTESIS ESPECÍFICA 4

1° Hipótesis

H_0 : No hay una relación positiva entre la dirección y la calidad del servicio del usuario en la municipalidad distrital de Yanacancha, provincia de Pasco 2018.

H_1 : Hay una relación positiva entre la dirección y la calidad del servicio del usuario en la municipalidad distrital de Yanacancha, provincia de Pasco 2018.

2° Nivel de significancia

$$\alpha = 0,05$$

3° Cálculo del estadístico Chi-cuadrado

$$X_C^2 = 78,393 \text{ Chi Cuadrado Calculado}$$

$$X_t^2 = 16,9190 \text{ Chi Cuadrado tabulado}$$

4° Regla de decisión:

Si Chi Cuadrado calculado > Chi Cuadrado tabulado, se rechaza la hipótesis nula H_0 .

Luego $X_C^2 = 78,393 > X_t^2 = 16.9190$, entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; donde: Hay una relación positiva entre la dirección y la calidad del servicio del usuario en la municipalidad distrital de Yanacancha, provincia de Pasco 2018.

E. PRUEBA DE LA HIPÓTESIS ESPECÍFICA 5

1° Hipótesis

Ho: No hay una relación positiva entre el control y la calidad del servicio del usuario en la municipalidad distrital de Yanacancha, provincia de Pasco 2018.

H₁: Hay una relación positiva entre el control y la calidad del servicio del usuario en la municipalidad distrital de Yanacancha, provincia de Pasco 2018.

2° Nivel de significancia

$$\alpha = 0,05$$

3° Cálculo del estadístico Chi-cuadrado

$$X_C^2 = 57,893 \quad \text{Chi Cuadrado Calculado}$$

$$X_t^2 = 16.9190 \quad \text{Chi Cuadrado tabulado}$$

4° Regla de decisión:

Si Chi Cuadrado calculado $>$ Chi Cuadrado tabulado, se rechaza la hipótesis nula Ho.

Luego $X_C^2 = 57.893 > X_t^2 = 16.9190$, entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; donde: Hay una relación positiva entre el

control y la calidad del servicio del usuario en la municipalidad distrital de Yanacancha, provincia de Pasco 2018.

F. PRUEBA DE LA HIPÓTESIS GENERAL

1° Hipótesis

Ho: No existe una relación positiva y significativa entre la gestión administrativa y la calidad del servicio del usuario en la municipalidad distrital de Yanacancha, provincia de Pasco 2018.

H₁: Existe una relación positiva y significativa entre la gestión administrativa y la calidad del servicio del usuario en la municipalidad distrital de Yanacancha, provincia de Pasco 2018.

2° Nivel de significancia

$$\alpha = 0,05$$

3° Cálculo del estadístico Chi-cuadrado

$$X_C^2 = 111.855 \text{ Chi Cuadrado Calculado}$$

$$X_t^2 = 12,5916 \text{ Chi Cuadrado tabulado}$$

4° Regla de decisión:

Si Chi Cuadrado calculado > Chi Cuadrado tabulado, se rechaza la hipótesis nula Ho.

Luego $X_C^2 = 111.855 > X_t^2 = 12.5916$, entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; donde: Existe una relación positiva y significativa entre la gestión administrativa y la calidad del servicio del usuario en la municipalidad distrital de Yanacancha, provincia de Pasco 2018.

4.4. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

La discusión de resultados se realiza teniendo en cuenta las hipótesis consideradas en la investigación.

En la hipótesis general se plantea que existe una relación positiva y significativa entre la gestión administrativa y la calidad del servicio del usuario en la municipalidad distrital de Yanacancha, provincia de Pasco 2018. Concluida la investigación se encontró que efectivamente existe una buena correlación positiva igual a 0,70. Este resultado coincide con los encontrados en la investigación **GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE SERVICIO A USUARIOS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES DEL MINJUS** realizado por Sara Tipian Escobar en el 2017 quien al concluir la investigación determina que existe relación significativa y positiva entre el nivel de la gestión administrativa y la calidad de servicio a usuarios de la Dirección General de Protección de Datos Personales del MINJUS en el 2016.

De igual manera los resultados encontrados en la investigación se corroboran con la investigación realizada por Lilian Ocampos Guerrero y Sheyla Valencia Concha **GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE SERVICIO AL USUARIO, EN LA RED ASISTENCIAL ESSALUD-TUMBES, 2016**; quien concluye que el coeficiente de correlación de Pearson obtenido en el estudio ($R=+0,559$) comprueba la existencia de una relación directa moderada entre la Gestión Administrativa y la Calidad del Servicio desde la perspectiva del trabajador administrativo de la Red Asistencial EsSalud Tumbes, 2016.

Del mismo modo los resultados encontrados en la investigación se corroboran con la investigación realizada por Maura Peña Santillán GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DEL SERVICIO DEL USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN MARCOS, HUARI. ANCASH, quien concluida la investigación determinó que, entre la gestión administrativa y calidad del servicio, una correlación alta positiva de 0,805, con una significancia menor al 05 % de error, por lo que se rechazó la hipótesis nula y se consideró válida la hipótesis de la investigación, también se confirmó con los valores porcentuales descriptivos de 68,0 % en un nivel moderado y 11,3 % para el nivel alto. Por lo tanto, se puede afirmar que existe relación alta positiva y significativa entre la gestión administrativa y calidad del servicio del usuario en la municipalidad distrital de San Marcos, Huari. Ancash.

También los resultados de la investigación se refuerzan con lo realizado por Luís Cáceres Rodríguez GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ILO, 2018; quien al concluir la investigación menciona que, existe un nivel de correlación positivo de 0.551 altamente significativo entre las variables gestión administrativa y calidad de los servicios públicos en la Municipalidad provincial de Ilo.

Finalmente señalamos que todas las hipótesis específicas planteadas en la investigación están asociadas positivamente, justificadas por sus correspondientes coeficientes de correlación.

CONCLUSIONES

Las principales conclusiones de la investigación son:

1. Se ha encontrado una relación positiva entre la planeación y la calidad del servicio del usuario en la municipalidad distrital de Yanacancha, provincia de Pasco 2018. Esta evidencia es corroborada por la planeación que dentro de la gestión administrativa alcanzó un nivel medio representado por el 51% de los encuestados y la primera prueba de hipótesis específica; así como el coeficiente de correlación positiva igual a 0,54 entre planeación y la calidad del servicio que brinda la municipalidad distrital de Yanacancha.

2. Existe una relación positiva entre la organización y la calidad del servicio del usuario en la municipalidad distrital de Yanacancha, provincia de Pasco 2018. Esta evidencia es confirmada por la organización que dentro de la gestión administrativa alcanzó un nivel medio representado por el 51% de los encuestados y la segunda prueba de hipótesis específica; así como el coeficiente de correlación positiva igual a 0.53 entre la organización y la calidad del servicio que brinda la municipalidad distrital de Yanacancha.
3. Hay una relación positiva entre la integración y la calidad del servicio del usuario en la municipalidad distrital de Yanacancha, provincia de Pasco 2018. Afirmación confirmada por la dimensión integración que dentro de la gestión administrativa alcanzó un nivel medio representado por el 51% de los encuestados y la tercera prueba de hipótesis específica; así como el coeficiente de correlación positiva igual a 0.34 entre la Integración y la calidad del servicio que brinda la municipalidad distrital de Yanacancha.
4. Hay una relación positiva entre la dirección y la calidad del servicio del usuario en la municipalidad distrital de Yanacancha, provincia de Pasco 2018. Afirmación confirmada por la dirección que dentro de la gestión administrativa alcanzó un nivel medio representado por el 51% de los encuestados y la tercera prueba de hipótesis específica; así como el coeficiente de correlación positiva igual a 0.46 entre la Dirección y la calidad del servicio que brinda la municipalidad distrital de Yanacancha.
5. Se ha encontrado una relación positiva entre el control y la calidad del servicio del usuario en la municipalidad distrital de Yanacancha, provincia de Pasco 2018. Afirmación confirmada por la dimensión control que dentro de la gestión

administrativa alcanzó un nivel medio representado por el 53% de los encuestados y la quinta prueba de hipótesis específica; así como el coeficiente de correlación positiva igual a 0.45 entre el control y la calidad del servicio que brinda la municipalidad distrital de Yanacancha.

6. Existe una relación positiva y significativa entre la gestión administrativa y la calidad del servicio del usuario en la municipalidad distrital de Yanacancha, provincia de Pasco 2018. Conclusión que se confirma por el coeficiente de correlación entre las variables igual a 0,70; así como la prueba de hipótesis general.
7. La calidad del servicio en la municipalidad distrital de Yanacancha percibida por los usuarios en el año 2018 fue calificada como de nivel medio en un 33%, como de nivel alto en un 33% y como de nivel bajo en un 18%. Mientras que la gestión administrativa fue calificada con un nivel medio o moderado con el 51%, como de nivel alto con un 37% y como de nivel bajo con el 12% de los encuestados.

RECOMENDACIONES

1. Como no se dispone de muchas opciones relacionadas a las variables elegidas en la investigación se recomienda replicar en otro municipio a fin de identificar sus resultados y comparar con los encontrados en esta investigación.
2. En futuras investigaciones, utilizar las mismas variables utilizadas en la presente investigación y replicarlos en estudios a nivel de gobierno regional; ya que el presente está dirigido a un gobierno local.
3. En otras investigaciones utilizando las mismas variables y dimensiones se podría aplicar a las diversas direcciones regionales como: agricultura, educación, transportes, trabajo, etc.

4. En vista que el nivel de la calidad del servicio en el estudio solo alcanzó un nivel medio o moderado, los gobernases de turno deben preocuparse en mejorar la calidad de los servicios al público usuarios.
5. De igual manera que en vista que la gestión administrativa en el estudio solo alcanzó un nivel medio o moderado, los gobernases de turno deben preocuparse en mejorar la gestión administrativa en la municipalidad estudiada.
6. En vista que la gestión administrativa a nivel agregado fue calificada por los encuestados como de nivel medio (51%); así como también la calidad de servicio solamente como de nivel medio (49%); la municipalidad distrital de Yanacancha debe mejorar su gestión administrativa y la calidad del servicio.
7. Si se utiliza en los cuestionarios una escala tipo Liker como el utilizado en esta investigación, se debe retirar la alternativa “Totalmente en Desacuerdo” en vista que ninguno de los encuestados marcó esta alternativa.

BIBLIOGRAFIA

1. Arriaga, R. (2002). Diseño de . de medición de desempeño para evaluar la gestión municipal: una propuesta metodológica. Serie manuales 20. ILPES. CEPAL.
2. Atao, H. (2016). *Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en la subgerencia de desarrollo económico y social, de la municipalidad distrital de San Jerónimo-2015*. (tesis de pregrado). Universidad Nacional José María Arguedas. Facultad de Ciencias Administrativas. Andahuaylas.
3. Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2007). *Fundamentos de la Metodología de la Investigación*. (1ra. ed). México. Mc Graw Hill.
4. Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. (5ta.ed). México. Mc. Graw Hill.
5. INEI (2017). *Perú: Gestión Municipal*. 329 pg.
6. Sosa, D. (2011). *Calidad Total para mandos intermedios*. (1ra. ed.) México. Editorial Limusa S.A.
7. Munch, L. (2014). *Administración Gestión organizacional, enfoques y procesos administrativos*. (2da, ed.). México, Pearson Educación.

8. Ocampo, L. y Valencia, S. (2017). *Gestión administrativa y calidad de servicio al usuario, en la red asistencial Essalud-Tumbes, 2016*. (tesis pregrado). Facultad de Ciencias Económicas. Universidad Nacional de Tumbes.
9. Ñañez, O. (2017). *Gestión administrativa de las municipalidades de Azángaro y Chocos-Lima 2016*. (tesis posgrado). Escuela de Posgrado. Universidad César Vallejo.
10. Plascencia de la Torre, G. (2015). *La gestión pública local en México*. Centro Universitario de Ciencias Económico Administrativas. Universidad de Guadalajara.
11. Morales, O., Barrera, Á., Rodríguez, M., Romero, C, y Távara, R. (2014) *Modelo de gestión de la innovación para los gobiernos locales del Perú*. – Lima: Universidad ESAN, 2014. – 230 p. – (Serie Gerencia para el Desarrollo; 35)
12. Peña, M. (2018). *Gestión administrativa y calidad del servicio del usuario en la municipalidad distrital de San Marcos, Huaro. Ancash*. (tesis Posgrado). Escuela de Posgrado. Universidad César Vallejo.
13. Cáceres, L. (2018). *Gestión administrativa y calidad de los servicios públicos en la municipalidad provincial de Ilo, 2018*. (tesis Posgrado). Escuela de Posgrado. Universidad Cesar Vallejo.
14. Tipian, S. (2011). *Gestión administrativa y la calidad de servicio a usuarios de la dirección general de protección de datos personales del MINJUS*. (tesis Posgrado). Escuela de Posgrado. Universidad Cesar Vallejo.

DIRECCIONES DE INTERNET

1. Villalba, C. (2013). *La calidad del servicio: un recorrido histórico conceptos, sus modelos más representativos y su aplicación en las universidades*. Recuperado de <https://dialnet.uniroja.es/descarga/articulo/4776917.pdf>
2. Santillán, F. (2005). *Modelos de gestión y gerencia para gobiernos locales alternativos (caso Guamote)*. Recuperado de <http://biblioteca.clacso.edu.ar/Ecuador/ciudad/20121005104920/06modelo.pdf>
3. El Peruano (27 mayo 2003). *Ley orgánica de municipalidades*. Recuperado de <http://www.munlima.gob.pe/images/descargas/licencias-de-funcionamiento/legislacion/2-LEY-27972-LEY-ORGANICA-DE-MUNICIPALIDADES.pdf>

4. Tello, S. (2005). *Diagnóstico de la gestión municipal*. Recuperado de https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu_publ/documentac/DiagnosticodelaGestionMunicipal.pdf
5. Mego, O. (2013). *Propuesta de calidad total para mejorar el servicio en la Municipalidad de la provincia de Chiclayo, Perú*. Recuperado de <http://revistas.unitru.edu.pe/index.php/PGM/article/view/345/0>

ANEXOS

ANEXO 1
Matriz de Consistencia

PROYECTO: “GESTION ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DEL SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE YANACANCHA 2018”

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variable Independiente (x)			Tipo de Investigación Cuantitativo, Aplicada, Retrospectiva, transversal.
¿Cuál es la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad del servicio del usuario en la municipalidad distrital de Yanacancha, provincia de Pasco 2018?	Describir la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad del servicio del usuario en la municipalidad distrital de Yanacancha, provincia de Pasco 2018.	Existe una relación positiva y significativa entre la gestión administrativa y la calidad del servicio del usuario en la municipalidad distrital de Yanacancha, provincia de Pasco 2018.	Gestión Administrativa	Planeación	Planificación. Proyecto a futuro Organización Obtención de resultados	Nivel de Investigación La investigación es descriptiva y correlacional; se describirá el comportamiento de las variables consideradas en la investigación; así como realizar las respectivas correlaciones teniendo en cuenta las variables que participan en las hipótesis específicas en el periodo de estudio. Población. 166 291 pobladores del distrito de Yanacancha. Muestra 196 pobladores del distritito de Yanacancha.
				Organización	Diseñar estrategias, estructuras y procesos. Organización de funciones y responsabilidades. Técnicas de simplificación administrativa.	
				Integración	Recursos humanos. Recursos materiales. Recursos logísticos. Recursos económicos.	
				Dirección.	Proceso administrativo. Conducción. Orientación. Liderazgo.	
				Control.	Evaluación de resultados. Corregir desviaciones. Prevención de resultados.	

					Mejora de las operaciones.	Instrumento. Cuestionario
Problemas Específicos:	Objetivos Específicos:	Hipótesis Específicas:	Variable Dependiente (y)			
<p>¿Qué relación existe entre la planeación y la calidad del servicio del usuario en la municipalidad distrital de Yanacancha, provincia de Pasco 2018?</p> <p>¿Cómo se relaciona existe la organización y la calidad del servicio del usuario en la municipalidad distrital de Yanacancha, provincia de Pasco 2018?</p> <p>¿Cuál es la relación existe entre la integración y la calidad del servicio del usuario en la municipalidad distrital de Yanacancha, provincia de Pasco 2018?</p> <p>¿Cómo se relaciona la dirección y la calidad del servicio del usuario en la municipalidad distrital de Yanacancha, provincia de Pasco 2018?</p> <p>¿Qué relación existe entre el control y la calidad del servicio del usuario en la municipalidad distrital de Yanacancha, provincia de Pasco 2018?</p>	<p>Identificar la relación existe entre la planeación y la calidad del servicio del usuario en la municipalidad distrital de Yanacancha, provincia de Pasco 2018.</p> <p>Identificar la relación que existe entre la organización y la calidad del servicio del usuario en la municipalidad distrital de Yanacancha, provincia de Pasco 2018.</p> <p>Establecer la relación que existe entre la integración y la calidad del servicio del usuario en la municipalidad distrital de Yanacancha, provincia de Pasco 2018.</p> <p>Identificar la relación que hay entre dirección y la calidad del servicio del usuario en la municipalidad distrital de Yanacancha, provincia de Pasco 2018.</p> <p>Identificar relación que existe entre el control y la calidad del servicio del usuario en la municipalidad distrital de Yanacancha, provincia de Pasco 2018.</p>	<p>Hay una relación positiva entre la planeación y la calidad del servicio del usuario en la municipalidad distrital de Yanacancha, provincia de Pasco 2018.</p> <p>Existe una relación positiva entre la organización y la calidad del servicio del usuario en la municipalidad distrital de Yanacancha, provincia de Pasco 2018.</p> <p>Existe una relación positiva entre la integración y la calidad del servicio del usuario en la municipalidad distrital de Yanacancha, provincia de Pasco 2018.</p> <p>Hay una relación positiva entre la dirección y la calidad del servicio del usuario en la municipalidad distrital de Yanacancha, provincia de Pasco 2018.</p> <p>Existe una relación positiva entre el control y la calidad del servicio del usuario en la municipalidad distrital de Yanacancha, provincia de Pasco 2018.</p>	Calidad de Servicio	Calidad de Servicio	Evidencias Físicas. Fiabilidad. Interacción personal. Políticas.	

ANEXO 2

Cuestionario

I. OBJETIVO:

Recabar información básica para realizar la investigación intitulada “**GESTION ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DEL SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE YANACANCHA 2018**”; por lo que se le solicita se sirva colaborar brindando la información solicitada; toda vez que las respuestas serán mantenidas en reserva y utilizadas solo con fines de investigación.

II. INFORMACION SOBRE GESTION ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DEL SERVICIO:

Instrucciones: Lea detenidamente las preguntas formuladas y responda con seriedad, marcando con un aspa (X) en una sola alternativa en cada pregunta.

Totalmente de acuerdo	(TA) = 5
De acuerdo	(DA) = 4
Indiferente	(I) = 3
En desacuerdo	(ED) = 2
Totalmente en desacuerdo	(TD) = 1

GESTIÓN ADMINISTRATIVA	TA	DA	I	ED	TD
Planeación					
1. Los servicios brindados están debidamente planificados para brindar un servicio de calidad.					
2. La atención en la institución se proyecta a mejorar en el futuro.					
3. El servicio brindado a los usuarios está debidamente organizado.					
4. Al realizar algún trámite en esta institución, obtiene resultados óptimos					
Organización					
5. Los servicios prestados están diseñados en forma estratégica para brindar una atención adecuada.					
6. La gestión brindada en la institución responde a estructuras y procesos administrativos.					
7. Los servidores públicos de la municipalidad cumplen responsablemente sus funciones					
8. La municipalidad viene adecuándose a los lineamientos de la simplificación administrativa.					
Integración					
9. La municipalidad cuenta con los recursos humanos necesarios para que se brinde una debida atención a los usuarios.					
10. La municipalidad cuenta con una adecuada infraestructura para la atención a los usuarios.					
11. Esta institución cuenta con el presupuesto suficiente para brindar todos los servicios.					
12. Los procedimientos de gestión para abastecer de insumos al municipio son adecuados.					
Dirección					
13. Los procedimientos administrativos en las diferentes oficinas son los adecuados para una buena atención a los usuarios.					

14. En la municipalidad hay una adecuada conducción del servicio de atención a los usuarios.					
15. Recibe una adecuada orientación para los trámites que realiza.					
16. El liderazgo del alcalde promueve una atención de calidad.					
Control					
17. Los resultados del servicio brindado son óptimos					
18. Los procedimientos administrativos están estandarizados.					
19. La municipalidad toma en cuenta la prevención de resultados.					
20. El municipio realiza mejoras en los procedimientos.					
CALIDAD DEL SERVICIO					
Evidencias físicas					
21. Las oficinas de atención están acondicionadas con la tecnología necesaria para brindar una óptima atención al público.					
22. El municipio cuenta con el equipamiento que se requiere para dar un servicio de calidad.					
23. El municipio cuenta con una infraestructura física segura para los usuarios.					
24. El municipio se destaca por su pulcritud y limpieza.					
25. Las áreas de atención al público se encuentran limpias (pasadizos, baños y oficinas).					
Fiabilidad					
26. Los servicios brindados son de calidad.					
27. Cuando ha efectuado un reclamo por algún error material se le ha atendido oportunamente.					
28. Al realizar un reclamo por devolución (documentos, tasa) se le atendido dentro del plazo previsto.					
29. La atención que se le brinda en las ventanillas es inmediata a sus requerimientos.					
30. El tiempo de espera para ser atendido tolerable.					
Interacción personal					
31. Los servicios municipales se muestran dispuestos a ayudar a los usuarios.					
32. El trato brindado por los trabajadores a los usuarios es cordial y respetuoso.					
33. Los usuarios reciben de manera clara y precisa la información de los servidores públicos					
34. La municipalidad goza de la confianza de los ciudadanos.					
35. Usted percibe que los trabajadores están calificados para la atención de los servicios brindados a los usuarios.					
Políticas					
36. La calidad de los servicios que brinda la municipalidad es óptima.					
37. La municipalidad cuenta con una política de seguridad de la información y documentación.					
38. El trámite documentario que usted realiza tiene estándares de calidad.					
39. Los servicios brindados por la municipalidad son fiables y proveen seguridad al usuario.					
40. La municipalidad cumple con la vigencia de los plazos					

Observaciones:.....

.....

.....

Cerro de Pasco, abril 2019

Muchas Gracias por su Atención.

ANEXO 3

TABULACIÓN DE LAS ENCUESTAS

Nº	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30
1	5	4	3	5	2	4	3	5	4	3	4	4	5	4	5	5	5	4	3	5	4	3	5	5	2	5	3	5	5	2
2	3	3	3	4	3	3	5	2	3	5	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3
3	5	4	3	5	2	2	3	3	2	3	4	4	5	2	5	5	5	2	3	5	2	3	3	5	2	3	3	3	5	2
4	4	3	5	4	2	4	4	4	4	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5
5	3	5	3	2	2	5	3	5	5	3	3	3	4	4	5	4	4	4	3	4	5	5	5	3	5	5	5	5	3	5
6	5	2	3	5	4	4	5	3	4	5	4	4	4	4	5	3	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	3	5	4	4
7	4	2	2	5	3	3	3	5	3	3	3	3	4	3	2	2	4	3	2	4	3	2	2	2	3	4	2	2	2	3
8	4	3	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	4	2
9	4	2	5	2	3	3	5	2	3	5	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	5	3	2	3	3	5	3	2	3
10	5	2	5	5	2	4	2	3	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	2	3	5	4	2	5	3	2	4	2
11	5	4	5	4	2	2	5	4	2	5	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	2	3	2	4	3	2	3	2	4
12	3	2	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	2	2	4	3	2	4	3	2	2	3	3	4	2	2	3	3
14	3	5	4	2	2	2	4	3	2	4	5	3	5	4	5	5	5	4	3	5	5	3	3	5	4	5	3	3	5	5
15	5	4	3	5	3	3	3	5	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	2	2	4	3	3	2	2	4	3
16	3	5	4	5	2	5	4	5	5	4	5	3	5	4	4	4	5	4	4	5	2	4	4	3	4	4	4	4	3	4
17	3	5	5	3	2	2	3	3	2	3	4	4	3	2	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	2	5	3	3	3	2
18	3	2	5	5	3	3	2	5	3	5	5	3	5	3	5	5	5	3	3	5	3	2	5	5	3	3	2	2	5	3
19	5	5	2	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	3	5	4	4	4	3	5
20	3	5	5	3	4	2	3	3	5	3	4	4	5	4	5	5	5	4	3	5	2	5	3	2	4	5	5	3	2	4
21	3	3	5	2	3	3	5	5	3	5	4	3	3	3	5	4	3	3	3	3	5	3	5	3	3	4	3	5	3	3
22	5	5	4	4	2	2	3	3	2	3	4	4	5	2	5	5	5	2	3	5	2	4	3	5	2	4	4	3	5	2
23	5	5	5	5	2	5	5	5	2	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4

24	2	3	5	5	3	2	2	2	3	5	3	3	2	3	2	2	4	3	2	4	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3
25	5	4	2	5	5	2	4	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
26	3	3	5	5	3	3	2	5	3	5	2	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	2	3	5	3	3	2	3	
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	5	3	4	2	3	5	3	4	2	
28	5	5	4	3	5	5	4	3	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	
29	3	4	5	5	4	4	3	5	4	5	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	5	3	3	4	4	
30	4	4	5	5	2	4	5	5	4	5	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	5	5	3	5	3	5	5	3	5	
31	5	5	2	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	3	5	4	4	4	3	5	
32	5	3	4	2	3	3	3	5	3	3	4	3	4	3	2	2	4	3	2	4	3	2	2	4	3	2	2	2	4	3	
33	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	5	3	5	4	3	5	4	3	3	5	2	3	3	3	5	2	
34	4	3	5	3	3	3	2	3	3	5	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	2	5	3	3	3	2	5	3	3	
35	2	2	4	5	2	4	4	5	4	4	5	3	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	
36	5	2	5	4	2	2	5	3	2	5	4	4	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	5	3	3	3	2	
37	3	3	4	4	3	3	3	5	3	3	5	3	5	3	3	5	5	3	3	5	5	3	5	3	3	3	3	2	3	3	
38	2	4	2	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	
39	4	3	5	5	4	2	3	3	4	5	4	4	5	4	3	3	5	4	3	5	4	3	3	2	4	3	3	3	2	4	
40	3	5	3	5	3	3	3	5	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	5	2	2	3	3	
41	5	4	5	5	2	2	5	5	2	5	4	4	5	2	5	3	5	2	3	5	3	5	3	5	2	3	5	3	5	2	
42	4	4	5	3	2	4	5	3	4	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	
43	2	4	5	2	4	4	2	5	4	5	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	2	5	5	5	5	3	5	5	5	5	
44	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	5	3	3	4	4
45	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	3	3	4	3	2	2	4	3	2	4	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	
46	5	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	2	4	4	5	4	2	4	
47	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	
48	4	5	5	5	4	5	2	4	5	5	4	4	4	4	5	3	4	4	3	4	5	5	5	3	5	3	5	5	3	5	
49	3	5	4	5	5	5	4	3	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	3	5	4	5	4	3	5	
50	4	4	5	2	2	4	2	5	4	5	4	4	4	4	5	3	4	4	3	4	4	3	3	2	4	5	3	3	2	4	
51	5	3	2	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	

52	4	4	5	3	2	4	5	3	4	3	4	4	4	4	5	3	4	4	3	4	2	5	5	3	5	5	5	5	3	5
53	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	3	5	5	2	5	3	5	5	2
54	4	3	5	5	3	3	2	5	3	2	4	3	4	3	2	2	4	3	2	4	3	2	5	3	3	2	2	2	3	3
55	2	3	5	5	4	4	5	3	4	5	5	3	5	4	3	4	5	4	3	5	2	3	3	5	2	3	3	3	5	2
56	4	2	5	3	2	3	5	3	3	5	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4
57	5	2	3	5	3	2	4	3	2	4	5	3	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	5
58	3	5	3	5	2	2	5	3	2	5	4	4	3	2	3	3	5	5	3	3	4	3	5	4	4	3	3	5	4	4
59	4	3	2	4	2	4	5	4	4	5	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	2	2	2	3	4	2	2	2	3
60	3	2	3	5	5	5	4	5	5	4	3	4	5	5	4	4	5	5	4	5	2	4	4	4	2	4	4	4	4	2
61	5	3	2	3	3	3	2	3	3	2	4	3	4	3	2	2	4	3	2	4	3	5	3	2	3	3	5	3	2	3
62	3	4	3	3	2	4	3	3	4	3	5	3	5	4	3	5	5	4	3	5	2	3	2	4	2	5	3	2	4	2
63	4	5	5	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	2	3	2	4	3	2	3	2	4
64	5	3	5	5	4	4	5	5	5	4	5	3	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5
65	3	5	2	5	2	2	3	5	2	3	4	4	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3
66	5	4	4	3	3	3	3	3	3	3	5	3	5	3	5	4	5	3	3	5	5	3	3	5	4	5	3	3	5	4
67	3	4	4	2	5	5	4	5	2	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	3	2	2	4	3	3	2	2	4	3
68	4	4	5	3	5	4	5	3	4	5	4	4	5	4	5	3	5	4	3	5	2	4	4	3	4	4	4	4	3	4
69	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	5	3	3	3	2
70	5	5	4	3	2	2	4	3	2	4	4	4	5	2	3	5	5	2	3	5	3	2	5	5	3	3	2	2	5	3
71	5	3	5	5	4	4	5	2	4	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	5	4	4	4	3	5
72	4	3	4	4	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	5	3	2	4	3	5	3	2	5
73	5	3	3	5	3	3	3	5	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	5	3	5	3	3	2	3	5	3	3
74	5	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	2	4	3	5	2	3	4	3	5	2
75	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4
76	2	2	2	2	2	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3
77	3	5	4	5	5	5	4	3	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
78	2	3	2	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	2	3	5	3	3	2	3
79	5	2	4	5	5	5	4	2	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	3	4	2	3	5	3	4	2

80	4	5	5	4	5	3	5	5	3	5	4	5	4	3	3	2	4	3	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5
81	5	4	4	2	4	4	3	2	4	3	5	3	5	4	3	5	5	4	3	5	4	3	3	4	4	5	3	3	4	4
82	2	3	5	2	3	3	3	5	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	5	5	3	5	3	5	5	3	5
83	2	5	3	5	4	2	5	5	2	5	5	3	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	3	5	4	4	4	3	5
84	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	4	4	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	4	3	2	2	2	4	3
85	5	4	4	4	3	3	3	5	3	3	5	3	5	3	3	5	5	3	3	5	4	3	3	5	2	5	3	3	5	2
86	4	5	3	4	5	5	3	4	5	3	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	3	2	5	3	3	3	2	5	3	3
87	3	4	5	3	4	4	5	3	4	5	4	4	5	4	3	5	5	4	3	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4
88	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	5	3	3	3	2
89	2	4	2	2	4	4	3	2	4	3	2	4	4	4	3	4	4	4	3	4	5	3	2	3	3	3	3	2	3	3
90	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5
91	4	3	5	4	3	3	2	4	3	2	4	3	4	3	2	2	4	3	2	4	4	3	3	2	4	3	3	3	2	5
92	3	5	4	4	4	2	3	3	2	3	5	3	5	4	5	3	5	4	3	5	2	2	2	3	3	5	2	2	3	3
93	4	2	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	5	3	5	2	3	5	3	5	2
94	5	4	4	2	4	4	4	2	4	4	5	3	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4
95	3	5	4	2	2	2	3	3	2	3	4	4	3	2	3	3	3	2	3	3	2	5	5	5	5	3	5	5	5	5
96	5	3	3	4	3	3	3	4	3	3	5	3	5	3	3	5	5	3	3	5	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4
97	2	2	2	3	5	5	4	3	5	4	4	5	4	5	4	4	4	2	4	4	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3
98	3	3	5	3	4	4	5	3	4	5	4	4	5	4	3	3	5	4	3	5	4	5	4	2	4	4	5	4	2	4
99	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3
100	5	5	3	4	2	2	3	4	2	3	4	4	5	2	5	3	5	2	3	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	5
101	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	5	3	4	4	3	4	5	5	4	3	5	4	5	4	3	5
102	5	5	4	5	5	2	4	5	5	4	2	4	5	5	4	4	2	2	4	5	4	3	3	2	4	5	3	3	2	4
103	4	3	5	5	3	5	5	5	3	2	5	3	4	3	2	2	4	5	2	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5
104	5	4	5	2	3	4	5	5	4	5	5	3	5	4	5	3	5	4	3	5	2	5	5	3	5	5	5	5	3	5
105	4	5	5	4	5	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	5	5	2	5	3	5	5	2
106	5	4	4	2	4	3	2	5	4	4	5	3	5	4	4	4	5	4	4	5	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3
107	5	5	3	3	2	2	3	3	2	3	4	4	3	2	5	3	3	2	3	3	2	3	3	5	2	3	3	3	5	2

108	5	3	5	4	3	5	3	4	3	3	5	3	5	3	5	5	5	3	3	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4
109	4	4	3	5	4	4	3	5	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	5	5	5	3	5	5	5	5	3	5
110	5	5	4	3	5	5	4	3	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	3	5	4	4	3	3	5	4	4
111	3	2	2	2	3	3	2	4	3	2	4	3	4	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3
112	5	4	3	2	4	4	3	2	4	3	5	3	5	4	5	5	5	4	3	5	2	4	4	4	2	4	4	4	4	2
113	2	2	3	5	3	2	3	5	3	3	2	4	4	3	3	3	2	3	3	4	3	5	3	2	3	3	5	3	2	3
114	5	5	4	2	4	2	4	2	2	4	5	3	5	4	4	4	5	4	4	5	2	3	2	4	2	5	3	2	4	2
115	3	5	3	3	2	2	3	3	2	3	4	4	3	2	3	4	3	2	3	3	4	2	3	2	4	3	2	3	2	4
116	5	4	5	4	5	3	5	5	5	5	5	3	5	5	3	5	5	3	3	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5
117	3	4	2	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3
118	2	2	5	5	4	4	5	2	4	5	4	4	5	4	3	5	5	4	3	5	5	3	3	5	4	3	3	3	5	4
119	5	5	4	5	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	4	3	3	2	2	4	3
120	5	5	2	5	2	2	3	5	2	5	4	4	5	2	5	5	5	2	3	5	2	4	4	3	4	4	4	4	3	4
121	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	2	5	3	3	3	2
122	5	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	2	2	5	3	3	2	2	5	3
123	4	4	5	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	5	4	4	3	5	4	4	4	3	5
124	5	3	4	2	5	2	4	2	5	4	5	2	2	3	4	4	5	5	4	5	2	5	3	2	4	3	5	3	2	4
125	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	5	3	5	3	3	2	3	5	3	3
126	5	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	2	4	3	5	2	3	4	3	5	2
127	5	5	4	3	5	5	4	3	5	4	5	4	5	5	4	4	2	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
128	2	3	2	2	3	3	2	4	3	2	4	3	4	3	2	2	4	3	2	4	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3
129	5	4	5	3	4	4	3	3	4	3	5	3	5	4	3	5	5	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
130	2	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	2	3	5	3	3	2	3
131	3	4	5	3	4	4	5	3	4	2	5	3	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	3	4	2	3	5	3	4	2
132	5	5	5	4	5	5	3	5	5	3	5	5	3	5	5	4	5	5	3	3	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5
133	2	4	5	4	3	3	3	5	3	3	5	3	5	3	5	5	5	3	3	5	4	3	3	4	4	5	3	3	4	4
134	3	5	2	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	3	5	5	3	5	3	5	5	3	5
135	2	4	5	2	4	4	3	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	3	5	5	4	4	3	5	4	4	4	3	5

136	3	2	4	5	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	4	3	2	2	2	4	3		
137	5	5	3	2	2	2	3	2	2	3	4	4	5	2	5	4	5	2	3	5	4	3	3	5	2	3	3	3	5	2	
138	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	5	3	3	3	2	5	3	3		
139	5	5	4	3	5	5	4	3	5	4	5	4	2	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	
140	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	3	3	3	3	2	5	3	3	3	2	
141	3	5	2	3	5	5	4	3	5	4	5	4	5	2	4	4	2	5	4	5	5	3	2	3	3	3	3	2	3	3	
142	4	2	2	5	3	3	5	5	3	5	4	3	4	3	2	5	4	3	2	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	
143	2	4	3	4	4	3	2	5	2	2	4	4	5	4	5	5	5	4	3	5	4	3	3	2	4	3	3	3	2	4	
144	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	5	2	2	3	3		
145	4	5	2	3	2	2	3	3	2	3	4	4	5	5	5	5	5	2	3	5	3	5	3	5	2	3	5	3	5	2	
146	4	5	4	4	4	2	4	2	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4
147	5	5	4	5	5	5	4	3	5	4	5	4	2	5	5	5	5	5	4	5	2	5	5	5	5	3	5	5	5	5	
148	4	4	3	5	4	4	3	5	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	
149	2	2	3	2	5	5	4	3	5	4	5	4	2	2	2	2	5	5	4	5	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	
150	3	4	4	5	3	3	2	5	3	2	4	3	4	3	5	2	4	3	5	4	4	5	4	2	4	4	5	4	2	4	

N°	P31	P32	P33	P34	P35	P36	P37	P38	P39	P40
1	4	3	5	5	2	5	3	5	5	5
2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3
3	2	3	3	5	5	5	3	3	5	5
4	5	4	5	4	3	4	4	5	4	4
5	5	5	5	3	3	4	5	5	3	4
6	4	3	5	4	4	4	3	5	4	4
7	3	2	2	2	3	4	2	2	2	4
8	2	4	4	4	5	4	4	4	4	4
9	3	5	3	2	3	4	5	3	2	4
10	2	3	2	4	4	4	3	2	4	4
11	4	2	3	2	5	4	2	3	2	4
12	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5
13	3	2	2	3	3	4	2	2	3	4
14	5	3	3	5	3	5	3	3	5	5
15	3	2	2	4	5	4	2	2	4	4
16	2	4	4	3	3	5	4	4	3	5
17	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
18	3	2	2	5	3	5	2	2	5	5
19	5	4	4	3	4	4	4	4	3	4
20	2	5	3	2	2	5	5	3	2	5
21	5	3	5	3	3	3	3	5	3	3
22	2	4	3	5	5	5	4	3	5	5
23	4	5	4	4	3	4	5	4	4	4
24	3	2	2	2	3	4	2	2	2	4
25	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4
26	3	3	3	2	3	4	3	3	2	4
27	4	5	3	4	4	4	5	3	4	4

28	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5
29	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4
30	3	5	5	3	5	4	5	5	3	4
31	5	4	4	3	4	5	4	4	3	5
32	3	2	2	4	3	4	2	2	4	4
33	4	3	3	5	3	5	3	3	5	5
34	3	2	5	3	4	4	2	5	3	4
35	5	4	4	5	3	5	4	4	5	5
36	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
37	5	3	2	3	3	5	3	2	3	5
38	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4
39	4	3	3	2	4	5	3	3	2	5
40	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3
41	3	5	3	5	4	5	5	3	5	5
42	4	4	5	4	3	4	4	5	4	4
43	2	5	5	5	3	4	5	5	5	4
44	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4
45	3	2	2	2	3	4	2	2	2	4
46	4	5	4	2	5	4	5	4	2	4
47	3	3	3	2	3	4	3	3	2	4
48	5	5	5	3	4	4	5	5	3	4
49	5	5	4	3	5	5	5	4	3	5
50	4	3	3	2	4	4	3	3	2	4
51	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5
52	2	5	5	3	4	4	5	5	3	4
53	4	3	5	5	2	5	3	5	5	5
54	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3
55	2	3	3	5	5	5	3	3	5	5

56	5	4	5	4	3	4	4	5	4	4
57	5	5	5	3	3	4	5	5	3	4
58	4	3	5	4	4	4	3	5	4	4
59	3	2	2	2	3	4	2	2	2	4
60	2	4	4	4	5	4	4	4	4	4
61	3	5	3	2	3	4	5	3	2	4
62	2	3	2	4	4	4	3	2	4	4
63	4	2	3	2	5	4	2	3	2	4
64	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5
65	3	2	2	3	3	4	2	2	3	4
66	5	3	3	5	3	5	3	3	5	5
67	3	2	2	4	5	4	2	2	4	4
68	2	4	4	3	3	5	4	4	3	5
69	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
70	3	2	2	5	3	5	2	2	5	5
71	5	4	4	3	4	4	4	4	3	4
72	2	5	3	2	2	5	5	3	2	5
73	5	3	5	3	3	3	3	5	3	3
74	2	4	3	5	5	5	4	3	5	5
75	4	5	4	4	3	4	5	4	4	4
76	3	2	2	2	3	4	2	2	2	4
77	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4
78	3	3	3	2	3	4	3	3	2	4
79	4	5	3	4	4	4	5	3	4	4
80	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5
81	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4
82	3	5	5	3	5	4	5	5	3	4
83	5	4	4	3	4	5	4	4	3	5

84	3	2	2	4	3	4	2	2	4	4
85	4	3	3	5	3	5	3	3	5	5
86	3	2	5	3	4	4	2	5	3	4
87	5	4	4	5	3	5	4	4	5	5
88	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
89	5	3	2	3	3	5	3	2	3	5
90	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4
91	4	3	3	2	4	5	3	3	2	5
92	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3
93	3	5	3	5	4	5	5	3	5	5
94	4	4	5	4	3	4	4	5	4	4
95	2	5	5	5	3	4	5	5	5	4
96	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4
97	3	2	2	2	3	4	2	2	2	4
98	4	5	4	2	5	4	5	4	2	4
99	3	3	3	2	3	4	3	3	2	4
100	5	5	5	3	4	4	5	5	3	4
101	5	5	4	3	5	5	5	4	3	5
102	4	3	3	2	4	4	3	3	2	4
103	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5
104	2	5	5	3	4	4	5	5	3	4
105	4	3	5	5	2	5	3	5	5	5
106	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3
107	2	3	3	5	5	5	3	3	5	5
108	5	4	5	4	3	4	4	5	4	4
109	5	5	5	3	3	4	5	5	3	4
110	4	3	5	4	4	4	3	5	4	4
111	3	2	2	2	3	4	2	2	2	4

112	2	4	4	4	5	4	4	4	4	4
113	3	5	3	2	3	4	5	3	2	4
114	2	3	2	4	4	4	3	2	4	4
115	4	2	3	2	5	4	2	3	2	4
116	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5
117	3	2	2	3	3	4	2	2	3	4
118	5	3	3	5	3	5	3	3	5	5
119	3	2	2	4	5	4	2	2	4	4
120	2	4	4	3	3	5	4	4	3	5
121	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
122	3	2	2	5	3	5	2	2	5	5
123	5	4	4	3	4	4	4	4	3	4
124	2	5	3	2	2	5	5	3	2	5
125	5	3	5	3	3	3	3	5	3	3
126	2	4	3	5	5	5	4	3	5	5
127	4	5	4	4	3	4	5	4	4	4
128	3	2	2	2	3	4	2	2	2	4
129	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4
130	3	3	3	2	3	4	3	3	2	4
131	4	5	3	4	4	4	5	3	4	4
132	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5
133	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4
134	3	5	5	3	5	4	5	5	3	4
135	5	4	4	3	4	5	4	4	3	5
136	3	2	2	4	3	4	2	2	4	4
137	4	3	3	5	3	5	3	3	5	5
138	3	2	5	3	4	4	2	5	3	4
139	5	4	4	5	3	5	4	4	5	5

140	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
141	5	3	2	3	3	5	3	2	3	5
142	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4
143	4	3	3	2	4	5	3	3	2	5
144	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3
145	3	5	3	5	4	5	5	3	5	5
146	4	4	5	4	3	4	4	5	4	4
147	2	5	5	5	3	4	5	5	5	4
148	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4
149	3	2	2	2	3	4	2	2	2	4
150	4	5	4	2	5	4	5	4	2	4

ANEXO 4

Prueba de la Primera Hipótesis Específica

		Planeación				Total
		2.00	3.00	4.00	5.00	
Calidad del Servicio	2.00	6	0	1	0	7
	3.00	0	23	27	4	54
	4.00	0	9	61	11	81
	5.00	0	0	4	4	8
Total		6	32	93	19	150

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	158.425 ^a	9	.000
Razón de verosimilitudes	72.516	9	.000
Asociación lineal por lineal	43.632	1	.000
N de casos válidos	150		

a. 10 casillas (62.5%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es .28.

ANEXO 5

Prueba de la Segunda Hipótesis Específica

		Organización				Total
		2.00	3.00	4.00	5.00	
Calidad del Servicio	2.00	1	4	2	0	7
	3.00	0	37	15	2	54
	4.00	1	17	53	10	81
	5.00	0	0	1	7	8
Total		2	58	71	19	150

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	84.570 ^a	9	.000
Razón de verosimilitudes	64.552	9	.000
Asociación lineal por lineal	42.069	1	.000
N de casos válidos	150		

a. 10 casillas (62.5%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es .09.

ANEXO 6

Prueba de la Tercera Hipótesis Específica

		Integración			Total
		3.00	4.00	5.00	
Calidad del Servicio	2.00	3	2	2	7
	3.00	24	28	2	54
	4.00	11	54	16	81
	5.00	1	2	5	8
Total		39	86	25	150

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	33.765 ^a	6	.000
Razón de verosimilitudes	32.330	6	.000
Asociación lineal por lineal	18.068	1	.000
N de casos válidos	150		

a. 6 casillas (50.0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 1.17.

ANEXO 7

Prueba de la Cuarta Hipótesis Específica

		Dirección				Total
		2.00	3.00	4.00	5.00	
Calidad del Servicio	2.00	2	3	2	0	7
	3.00	0	26	24	4	54
	4.00	0	7	57	17	81
	5.00	0	2	2	4	8
Total		2	38	85	25	150

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	78.393 ^a	9	.000
Razón de verosimilitudes	50.852	9	.000
Asociación lineal por lineal	31.816	1	.000
N de casos válidos	150		

a. 10 casillas (62.5%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es .09.

ANEXO 8

Prueba de la Quinta Hipótesis Específica

		Control				Total
		2.00	3.00	4.00	5.00	
Calidad del Servicio	2.00	1	3	2	1	7
	3.00	0	21	30	3	54
	4.00	0	4	60	17	81
	5.00	0	0	4	4	8
Total		1	28	96	25	150

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	57.893 ^a	9	.000
Razón de verosimilitudes	44.883	9	.000
Asociación lineal por lineal	31.143	1	.000
N de casos válidos	150		

a. 9 casillas (56.2%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es .05.

ANEXO 9

Prueba de la Hipótesis General

		Gestión Administrativa				Total
		2.00	3.00	4.00	5.00	
Calidad del Servicio	3.00	1	25	11	0	37
	4.00	0	3	85	19	107
	5.00	0	0	0	6	6
Total		1	28	96	25	150

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	111.855 ^a	6	.000
Razón de verosimilitudes	99.524	6	.000
Asociación lineal por lineal	73.211	1	.000
N de casos válidos	150		

a. 6 casillas (50.0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es .04.

ANEXO 10

DATOS UTILIZADOS PARA ENCONTRAR LAS CORRELACIONES Y PRUEBA DE HIPOTESIS

Número	Planeación	Organización	Integración	Dirección	Control	Calidad de Servicio	Gestión Administrativa
1	4	4	4	5	4	4	4
2	3	3	4	3	3	3	3
3	4	3	3	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4
5	3	4	4	4	4	4	4
6	4	4	4	4	4	4	4
7	3	4	3	3	3	3	3
8	4	5	4	4	4	4	4
9	3	3	4	4	4	3	4
10	4	3	4	4	4	4	4
11	5	3	4	4	4	4	4
12	4	5	5	5	5	5	5
13	3	3	3	3	3	3	3
14	4	3	4	5	4	4	4
15	4	4	4	4	4	4	4
16	4	4	4	4	5	4	5
17	4	3	3	3	3	3	3
18	4	3	4	5	4	4	4
19	4	5	5	4	4	4	4
20	4	3	4	5	4	4	4
21	3	4	4	4	3	4	3
22	5	3	3	4	4	4	4
23	5	4	3	4	4	4	4
24	4	2	4	2	3	3	3
25	4	4	4	4	4	4	4
26	4	3	3	4	4	4	4
27	4	4	4	4	4	4	4
28	4	4	5	5	5	4	5
29	4	4	4	4	4	4	4
30	5	4	4	4	4	4	4
31	4	5	5	5	5	4	5
32	4	4	3	3	3	3	3
33	4	5	5	4	4	4	4
34	4	3	4	3	4	3	4
35	3	4	4	4	5	4	5
36	4	3	4	3	3	3	3

37	4	4	4	4	4	4	4
38	3	5	5	4	4	4	4
39	4	3	4	4	4	4	4
40	4	4	3	3	3	3	3
41	5	4	4	4	4	4	4
42	4	4	4	4	4	4	4
43	3	4	4	4	4	4	4
44	4	4	4	4	4	4	4
45	2	3	3	3	3	3	3
46	4	4	4	4	4	4	4
47	4	3	3	3	4	3	4
48	5	4	5	4	4	4	4
49	4	4	5	5	5	4	5
50	4	3	4	4	4	4	4
51	4	5	5	5	5	5	5
52	4	4	4	4	4	4	4
53	5	5	5	5	5	5	5
54	4	3	3	3	3	3	3
55	4	4	4	4	4	4	4
56	4	3	4	3	4	4	4
57	4	3	4	4	5	4	5
58	4	3	4	3	4	4	4
59	3	4	4	4	4	4	4
60	3	5	4	5	5	4	5
61	3	3	3	3	3	3	3
62	3	3	4	4	4	4	4
63	5	3	4	3	4	4	4
64	5	5	4	4	5	4	5
65	4	3	3	3	3	3	3
66	4	3	4	4	4	4	4
67	3	5	4	4	4	4	4
68	4	4	4	4	4	4	4
69	3	3	3	3	3	3	3
70	4	3	4	4	4	4	4
71	5	4	4	4	4	4	4
72	4	3	4	4	4	4	4
73	4	4	3	3	4	3	4
74	4	4	4	4	4	4	4
75	5	5	5	5	5	5	5
76	2	3	4	4	4	3	4
77	4	4	5	5	5	4	5
78	3	4	4	4	4	3	4
79	4	4	5	5	5	4	5
80	5	5	4	3	4	4	4
81	4	3	4	4	4	4	4
82	3	4	4	3	4	3	4
83	4	4	4	4	5	4	5
84	3	3	3	3	3	3	3

85	4	4	4	4	4	4	4
86	4	4	4	4	4	4	4
87	4	4	4	4	4	4	4
88	3	3	3	3	3	3	3
89	3	3	3	4	4	3	4
90	5	5	5	5	5	5	5
91	4	3	3	3	3	3	3
92	4	3	3	4	4	4	4
93	4	4	4	3	4	4	4
94	4	4	4	4	5	4	5
95	4	3	3	3	3	3	3
96	4	3	4	4	4	4	4
97	2	4	5	4	4	4	4
98	4	4	4	4	4	4	4
99	3	3	3	3	3	3	3
100	4	3	3	4	4	4	4
101	4	4	4	4	4	4	4
102	5	4	4	5	3	4	3
103	4	5	3	3	4	4	4
104	4	4	4	4	4	4	4
105	5	4	4	4	4	4	4
106	4	4	4	4	5	4	5
107	4	3	3	3	3	3	3
108	4	4	4	5	4	4	4
109	4	4	4	4	4	4	4
110	4	4	5	5	5	4	5
111	2	3	3	3	2	3	2
112	4	3	4	5	4	4	4
113	3	3	3	3	3	3	3
114	4	3	4	4	5	4	5
115	4	3	3	3	3	3	3
116	5	5	5	5	4	4	4
117	3	5	5	4	4	4	4
118	4	4	4	4	4	4	4
119	5	3	3	3	3	3	3
120	4	3	4	4	4	4	4
121	4	4	4	4	4	4	4
122	3	3	3	3	4	3	4
123	4	4	4	4	4	4	4
124	4	3	4	3	5	4	5
125	4	4	4	4	4	4	4
126	4	4	4	4	4	4	4
127	4	4	5	5	4	4	4
128	2	3	3	3	3	3	3
129	4	4	4	4	4	4	4
130	3	3	4	3	4	3	4
131	4	4	4	4	5	4	5
132	5	5	5	4	4	4	4

133	4	4	4	5	4	4	4
134	4	5	5	4	4	4	4
135	3	4	4	5	4	4	4
136	4	3	3	3	3	3	3
137	4	2	3	4	4	3	4
138	3	4	4	4	4	4	4
139	4	4	5	4	5	4	5
140	3	4	4	4	4	4	4
141	3	4	5	4	4	4	4
142	3	4	4	4	3	4	3
143	3	4	3	5	4	4	4
144	3	3	3	3	3	3	3
145	4	3	3	5	4	4	4
146	4	3	3	4	4	4	4
147	5	4	5	4	5	5	5
148	4	4	4	4	4	4	4
149	2	4	5	2	5	4	5
150	4	3	3	4	4	4	4

Fuente: Elaboración propia con datos de la encuesta 2019.