UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

“GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE SERVICIO AL USUARIO EN LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CORONEL PORTILLO, 2020”.

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTORES:

PACAYA RICOPA ÁNGEL

SALDAÑA TIPTO VIVIANA MISELYN

VILLAR TUTUSIMA HARRY

ASESOR:

DR. CACHAY REYES LINCOLN FRITZ

PUCALLPA – PERÚ

2022

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

COMISION DE GRADOS Y TITULOS

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE: LICENCIADO EN ADMINISTRACION

Siendo las 4:00pm del día Miércoles 06 de Abril del 2022, en los ambientes del Salón de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, en cumplimiento con lo señalado en los Artículos 17º y 18º del Reglamento de General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Titulo de segunda Especialidad Profesional, se reunió el jurado integrado por los docentes: **Dr. Pedro Julián Ormeño Carmona (Presidente), Dra. Elizabeth Norma Calixto Arias (Miembro), y Mg. Jackie Frank Chang Saldaña (Miembro).**

Se realizó la Sustentación de la Tesis Titulada: **"GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE SERVICIO AL USUARIO EN LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CORONEL PORTILLO, 2020"** por el/la/los Bachilleres en Administración: **Angel Pacaya Ricopa, EN FORMA PRESENCIAL**:

Qué; según el Artículo 21° del Reglamento General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Titulo de Segunda Especialidad Profesional, que a la letra dice:

"La evaluación se hará de acuerdo a la siguiente escala de calificaciones:

a) Sobresaliente con felicitación escrita y recomendaciones de publicación
b) Aprobado por unanimidad
c) Aprobado por mayoría
d) Desaprobado..."

El/la defensor(a) de la Tesis, ha obtenido la siguiente calificación;

Aprobado por mayoría

Siendo las 5:00pm del mismo día, se dio por concluido el acto y luego de ser leído el acta, los miembros del Jurado Evaluador procedieron a suscribirlo.

Dr. Pedro Julián Ormeño Carmona
Presidente

Dra. Elizabeth Norma Calixto Arias
Miembro

Mg. Jackie Frank Chang Saldaña
Miembro

Universidad Nacional de Ucayali PUCALLPA SECRETARIO

Mg. Alex Davis Astohuaman Huaranga
Secretario Académico

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

COMISION DE GRADOS Y TITULOS

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE: LICENCIADO EN ADMINISTRACION

Siendo las 4:00 p.m del día Miércoles 06 de Abril del 2022, en los ambientes del Salón de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, en cumplimiento con lo señalado en los Artículos 17º y 18º del Reglamento de General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Titulo de segunda Especialidad Profesional, se reunió el jurado integrado por los docentes: **Dr. Pedro Julián Ormeño Carmona (Presidente), Dra. Elizabeth Norma Calixto Arias (Miembro), y Mg. Jackie Frank Chang Saldaña (Miembro).**

Se realizó la Sustentación de la Tesis Titulada: **"GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE SERVICIO AL USUARIO EN LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CORONEL PORTILLO, 2020"** por el/la/los Bachilleres en Administración: **Viviana Miselyn Saldaña Tipto, EN FORMA PRESENCIAL**:

Qué; según el Artículo 21° del Reglamento General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Titulo de Segunda Especialidad Profesional, que a la letra dice:

"La evaluación se hará de acuerdo a la siguiente escala de calificaciones:

a) Sobresaliente con felicitación escrita y recomendaciones de publicación
b) Aprobado por unanimidad
c) Aprobado por mayoría
d) Desaprobado..."

El/la defensor(a) de la Tesis, ha obtenido la siguiente calificación;

Aprobado por mayoría

Siendo las 5:00 p.m del mismo día, se dio por concluido el acto y luego de ser leído el acta, los miembros del Jurado Evaluador procedieron a suscribirlo.

Dr. Pedro Julián Ormeño Carmona
Presidente

Dra. Elizabeth Norma Calixto Arias
Miembro

Mg. Jackie Frank Chang Saldaña
Miembro

Universidad Nacional de Ucayali SECRETARIO PUCALLPA

Mg.Alex Davis Astohuaman Huaranga
Secretario Académico

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

COMISION DE GRADOS Y TITULOS

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE: LICENCIADO EN ADMINISTRACION

Siendo las 4:00pm ...del día Miércoles 06 de Abril del 2022, en los ambientes del Salón de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, en cumplimiento con lo señalado en los Artículos 17º y 18º del Reglamento de General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Titulo de segunda Especialidad Profesional, se reunió el jurado integrado por los docentes: **Dr. Pedro Julián Ormeño Carmona (Presidente), Dra. Elizabeth Norma Calixto Arias (Miembro), y Mg. Jackie Frank Chang Saldaña (Miembro).**

Se realizó la Sustentación de la Tesis Titulada: **"GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE SERVICIO AL USUARIO EN LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CORONEL PORTILLO, 2020"** por el/la/los Bachilleres en Administración: **Harry Villar Tutusima, EN FORMA PRESENCIAL**:

Qué; según el Artículo 21° del Reglamento General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Titulo de Segunda Especialidad Profesional, que a la letra dice:

"La evaluación se hará de acuerdo a la siguiente escala de calificaciones:

a) Sobresaliente con felicitación escrita y recomendaciones de publicación
b) Aprobado por unanimidad
c) Aprobado por mayoría
d) Desaprobado..."

El/la defensor(a) de la Tesis, ha obtenido la siguiente calificación;

Aprobado por mayoría

Siendo las 5:00pm del mismo día, se dio por concluido el acto y luego de ser leído el acta, los miembros del Jurado Evaluador procedieron a suscribirlo.

Dr. Pedro Julián Ormeño Carmona
Presidente

Dra. Elizabeth Norma Calixto Arias
Miembro

Mg. Jackie Frank Chang Saldaña
Miembro

Universidad Nacional de Ucayali PUCALLPA SECRETARIO

Mg.Alex Davis Astohuaman Huaranga
Secretario Académico

ACTA DE APROBACIÓN

La presente tesis fue aprobada por el Jurado Calificador de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali, para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración.

Dr. Pedro Julian Ormeño Carmona
Presidente

Dra. Elizabeth Norma Calixto Arias
Miembro

Mg. Jackie Frank Chang Saldaña
Miembro

Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes
Asesor

Angel Pacaya Ricopa
Tesista

Viviana Miselyn Saldaña Tipto
Tesista

Harry Villar Tutusima
Tesista

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
VICERRECTORADO DE INVESTIGACION
DIRECCION GENERAL DE PRODUCCION INTELECTUAL

CONSTANCIA

ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACION

SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND

N°0040-2022

La **Dirección de Producción Intelectual**, hace constar por la presente, que el **Informe final de Tesis, titulado:**

"GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE SERVICIO AL USUARIO EN LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CORONEL PORTILLO, 2020"

Cuyo(s) autor (es)	:	**PACAYA RICOPA, ANGEL.** **SALDAÑA TIPTO, VIVIANA MISELYN.** **VILLAR TUTUSIMA, HARRY.**
Facultad	:	**CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES.**
Escuela Profesional	:	**ADMINISTRACIÓN.**
Asesor(a)	:	**DR. CACHAY REYES, LINCOLN FRITZ.**

Después de realizado el análisis correspondiente en el Sistema Antiplagio URKUND, dicho documento presenta un **porcentaje de similitud de 3%.**
En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentaje establecidos en el artículo 9 de la DIRECTIVA DE USO DEL SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND, el cual indica que no se debe superar el 10%. Se declara, que el trabajo de investigación: SI Contiene un porcentaje aceptable de similitud, por lo que SI se aprueba su originalidad.

En señal de conformidad y verificación se FIRMA Y CODIFICA la presente constancia

FECHA 28/01/2022

Dr. ABRAHAM ERMITANIO HUAMAN ALMIRON
Dirección de Producción Intelectual

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS

REPOSITORIO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

Yo, Angel Pocoyo Ricopa

Autor(a) de la TESIS de pregrado titulada:

Gestión Administrativa y calidad de servicio al usuario en la gerencia de administración tributaria en la municipalidad provincial de Coronel Portillo

Sustentada el año: 2022

Con la asesoría de: Dr: Carlos Reyes Tuanama Farfán

En la Facultad: Ciencias Administrativas y Contables

Escuela Profesional:

Autorizo la publicación:

PARCIAL [ ] Significa que se publicará en el repositorio institucional solo La caratula, la dedicatoria y el resumen de la tesis. Esta opción solo es válida marcar **si su tesis o documento presenta material patentable**, para ello deberá presentar el trámite de CATI y/o INDECOPI cuando se lo solicite la DGPI UNU.

TOTAL [Y] Significa que todo el contenido de la tesis y/o documento será publicada en el repositorio institucional.

De mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali (www.repositorio.unu.edu.pe), bajo los siguientes términos:

Primero: Otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali **licencia no exclusiva** para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en formato digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

Segundo: Declaro que la **tesis es una creación de mi autoría** y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas, caso contrario, me hago único(a) responsable de investigaciones y observaciones futuras, de acuerdo a lo establecido en el estatuto de la Universidad Nacional de Ucayali y del Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 27 / 05 / 2022

Email: skote_angelito@hotmail.com Firma:

Teléfono: 929190892 DNI: 47265355

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS

REPOSITORIO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

Yo, Viviana Miselyne Saldaña Tipto

Autor(a) de la TESIS de pregrado titulada:

"Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio al usuario en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2020"

Sustentada el año: 2022

Con la asesoría de: Dr. Cachay Reyes Lincoln Fritz

En la Facultad: Ciencias Económicas, Administrativas y Contables

Escuela Profesional: Administración

Autorizo la publicación:

PARCIAL [ ] Significa que se publicará en el repositorio institucional solo La caratula, la dedicatoria y el resumen de la tesis. Esta opción solo es válida marcar **si su tesis o documento presenta material patentable**, para ello deberá presentar el trámite de CATI y/o INDECOPI cuando se lo solicite la DGPI UNU.

TOTAL [X] Significa que todo el contenido de la tesis y/o documento será publicada en el repositorio institucional.

De mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali (www.repositorio.unu.edu.pe), bajo los siguientes términos:

Primero: Otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali **licencia no exclusiva** para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en formato digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

Segundo: Declaro que la **tesis es una creación de mi autoría** y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas, caso contrario, me hago único(a) responsable de investigaciones y observaciones futuras, de acuerdo a lo establecido en el estatuto de la Universidad Nacional de Ucayali y del Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 27 / 05 / 2022

Email: vivisal20@gmail.com

Firma:

Teléfono: 917572443

DNI: 73664708

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS

REPOSITORIO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

Yo, Harry Villar Tutusima

Autor(a) de la TESIS de pregrado titulada:

Gestion Administrativa y Calidad de Servicio al Usuario en la Gerencia de Administracion Tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2020

Sustentada el año: 2022

Con la asesoría de: Dr. Cachay Reyes, Lincoln Fritz

En la Facultad: Ciencias Economicas, Administrativas y Contables

Escuela Profesional: Administracion

Autorizo la publicación:

PARCIAL [ ] Significa que se publicará en el repositorio institucional solo La caratula, la dedicatoria y el resumen de la tesis. Esta opción solo es válida marcar **si su tesis o documento presenta material patentable**, para ello deberá presentar el trámite de CATI y/o INDECOPI cuando se lo solicite la DGPI UNU.

TOTAL [X] Significa que todo el contenido de la tesis y/o documento será publicada en el repositorio institucional.

De mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali (www.repositorio.unu.edu.pe), bajo los siguientes términos:

Primero: Otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali **licencia no exclusiva** para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en formato digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

Segundo: Declaro que la **tesis es una creación de mi autoría** y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas, caso contrario, me hago único(a) responsable de investigaciones y observaciones futuras, de acuerdo a lo establecido en el estatuto de la Universidad Nacional de Ucayali y del Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 27 / 05 / 2022

Email: Harryvt24@gmail.com

Firma: 

Teléfono: 926 217 850

DNI: 49166534

DEDICATORIA

Gracias Dios, este emprendimiento es el resultado del esfuerzo conjunto de todos y cada uno de los que formamos el grupo de trabajo. A mis progenitores quienes a lo largo de mi vida han apoyado y motivado mi formación académica, creyeron en mí en todo instante y no vacilaron de mis capacidades.

Ángel

A Dios, por el hecho de que sin él nada es posible, él es quien creó todo y nos permite esta en este mundo. A mis progenitores, en especial a mi querida madre por su amor incondicional, por su comida que alimenta el alma, eres mi más grande tesoro, este logro también es tuyo.

Viviana

A Dios, por darme la vida
A mis padres, por el apoyo constante.

Harry

AGRADECIMIENTO

Agradecemos a Dios por permitirnos tener tan buena experiencia dentro de nuestra universidad, gracias a la Universidad Nacional de Ucayali, por convertirnos en profesionales en la carrera que tanto nos apasiona. Gracias a cada maestro que hicieron de este proceso integral de formación, que deja como producto terminado este grupo de graduados, a nuestro asesor de tesis el Dr. Cachay Reyes, Lincoln Fritz por su dedicación y apoyo incondicional en la realización de la presente tesis.

ÍNDICE DEL CONTENIDO

DEDICATORIA.....x
AGRADECIMIENTO.....xi
RESUMEN.....xvii
ABSTRACT.....xviii
INTRODUCCIÓN.....xix
CAPÍTULO I. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....20
1.1. Descripción del problema.....20
1.2. Formulación del problema.....21
1.2.1. Problema general.....21
1.2.2. Problemas específicos.....21
1.3. Objetivos.....22
1.3.1. Objetivo general.....22
1.3.2. Objetivos específicos.....22
1.4. Hipótesis.....23
1.4.1. Hipótesis.....23
1.5. Variables.....24
1.6. Operacionalizacion de variables.....25
1.7. Justificación.....25
1.7.1. Justificación Teórica.....25
1.7.2. Justificación Metodológica.....26
1.7.3. Justificación Practica.....26
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO.....27
2.1. Antecedentes del problema.....27
2.1.1. Tesis internacionales.....27
2.1.2. Tesis nacionales.....28
2.1.3. Tesis locales.....31
2.2. Bases teóricas del problema.....33
2.2.1. Base teoría de la variable 1.....33
2.2.2. Base teórica de la variable 2 calidad de servicio al usuario.....37
CAPÍTULO III. MARCO METODOLOGICO.....42
3.1. Método de investigación.....42
3.2. Población y muestra.....43
3.2.1. Población.....43
3.2.2. Muestra.....43

3.3. Instrumentos de recolección de datos 44
3.3.1. Técnicas 44
3.3.2. Instrumentos de recolección 44
3.3.3. Validez y confiabilidad del instrumento 44
3.4. Procedimiento de recolección de datos 44
3.5. Tratamientos de los datos 45
CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN 46
4.1. Resultados descriptivos 46
4.2. Prueba de normalidad 51
4.3. Prueba de hipótesis 51
4.4. Discusión de los resultados 53
CONCLUSIONES 58
SUGERENCIAS 60
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 61
ANEXOS 65

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalizacion de las variables. 25
Tabla 2. Trabajadores de la Gerencia de administración Tributaria. 43
Tabla 3. Alfha de Cronbach. 44
Tabla 4. Comportamiento de la variable 1 gestión administrativa vs variable 2 calidad de servicio al usuario. 46
Tabla 5. Comportamiento de la dimensión 1 planificación vs variable 2 calidad de servicio al usuario. 47
Tabla 6. Comportamiento de la dimensión 2 organización vs variable 2 calidad de servicio al usuario. 48
Tabla 7. Comportamiento de la dimensión 3 dirección vs variable 2 calidad de servicio al usuario. 49
Tabla 8. Comportamiento de la dimensión 4 control vs variable 2 calidad de servicio al usuario. 50
Tabla 9. Prueba de normalidad. 51
Tabla 10. Resultados de la hipótesis general. 51
Tabla 11. Resultados de la hipótesis especifica 1. 52
Tabla 12. Resultados de la hipótesis especifica 2. 52
Tabla 13. Resultados de la hipótesis especifica 3. 53
Tabla 14. Resultados de la hipótesis especifica 4. 53

INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Esquema de la investigación..... 43
Figura 2. Gráfico de barras de la variable 1 gestión administrativa vs variable 2 calidad de servicio al usuario. 46
Figura 3. Gráfico de barras de la dimensión 1 planificación vs variable 2 calidad de servicio al usuario. 47
Figura 4. Gráfico de barras de la dimensión 2 organización vs variable 2 calidad de servicio al usuario. 48
Figura 5. Gráfico de barras de la dimensión 3 dirección vs variable 2 calidad de servicio al usuario. 49
Figura 5. Gráfico de barras de la dimensión 4 control vs variable 2 calidad de servicio al usuario. 50

INDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Instrumentos de recolección de datos..... 65
Anexo 2. Matriz de consistencia..... 67

RESUMEN

Este estudio tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2020, fue un estudio de tipo aplicada, de nivel no experimental y diseño descriptivo correlacional. Tuvo una muestra poblacional de tamaño 32 unidades de análisis, uso como metodología para la recolección de los datos la encuesta y cuestionarios para medir las variables de estudio. En sus resultados se logró responder el objetivo general, obteniendo que la variable 1 gestión administrativa los resultados se ubican en el nivel de eficiente y la variable 2 calidad de servicio al usuario en el nivel buena ambos con el 50%, resultados que nos muestra una relación significativa en un nivel esperado entre ellas en la sede de estudio, también se logró corroborar la hipótesis general, en donde se tuvo una estadístico Rho = 0.752 y esto genero una correlación positiva muy alta y el Sig. (bilateral) o p-valor es 0.000>0.05 valor que generó la aceptación de la hipótesis general, concluyendo que si existe una relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2020.

Palabras claves: *Gestión Administrativa, Calidad de Servicio y elementos tangibles.*

ABSTRACT

The general objective of this study was to determine the relationship between administrative management and the quality of service to the user in the Tax Administration Management of the Provincial Municipality of Coronel Portillo, 2020, it was an applied type study, experimental level and design correlational descriptive. It had a population sample of size 32 units of analysis, used as a methodology for data collection the survey and questionnaires to measure the study variables. In its results, it was possible to answer the general objective, obtaining that variable 1 administrative management results are located at the efficient level and variable 2 quality of service to the user at the good level, both with 50%, results that show us a significant relationship at an expected level between them at the study site, it was also possible to corroborate the general hypothesis, where there was a statistic Rho = 0.752 and this generated a very high positive correlation and the Sig. (bilateral) or p-value is 0.000>0.05 value that generated the acceptance of the general hypothesis, concluding that there is a significant relationship between administrative management and the quality of service to the user in the Tax Administration Management of the Provincial Municipality of Coronel Portillo, 2020.

Keywords: Administrative Management, Quality of Service and tangible elements.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad los problemas sociales que ocurre dentro y fuera de las instituciones públicas en el mundo y en nuestro país es los malos servicios públicos que se brinda por parte de las instancias inmediatas hacia el usuario y/o poblador de una determinada zona. Esto conlleva a que el usuario tenga una mala imagen y califique que la calidad de atención frente a los servicios públicos sea pésimo y esto muchas veces es porque no existe una eficiente y buena gestión administrativa, en donde la alta dirección no planifica, organiza, direcciona y controla a su personal o al capital humano de una manera idónea y pertinente, estas problemáticas comúnmente se observa más entidades públicas, tales como las municipalidades, gobiernos regionales, bancos, etc., y en este estudio únicamente se centrara en ello, pero específicamente en las municipalidades.

La gestión administrativa es el conjunto de actividades que se realiza para dirigir una organización mediante una conducción racional de tareas, esfuerzos y recursos. La calidad de servicio precisa que la capacidad de respuesta es la actitud mostrada para ayudar a consumidores ofreciéndoles un veloz y adecuado servicio. Además, también se considera como capacidad de respuesta al cumplimiento de un compromiso, así como la forma en que la organización se muestra accesible para el cliente.

Este estudio está redactado por cuatro capítulos y en ellas se sustenta con los estudios realizados o antecedentes, las teorías de ambas variables, la metodología utilizada, los resultados que se han obtenido, las conclusiones y sugerencias que se establecieron como aporte y solución a esta problemática actual y así dar y/o brindar posibles soluciones.

CAPÍTULO I. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Descripción del problema

Una de los problemas sociales que hoy en día que ocurre dentro y fuera de las instituciones públicas en el mundo y en nuestro país es los malos servicios públicos que se brinda por parte de las instancias inmediatas hacia el usuario y/o poblador de una determinada zona. Esto conlleva a que el usuario tenga una mala imagen y califique que la calidad de atención frente a los servicios públicos sea pésimo y esto muchas veces es porque no existe una eficiente y buena gestión administrativa, en donde la alta dirección no planifica, organiza, direcciona y controla a su personal o al capital humano de una manera idónea y pertinente, estas problemáticas comúnmente se observa más entidades públicas, tales como las municipalidades, gobiernos regionales, bancos, etc., y en este estudio únicamente se centrara en ello, pero específicamente en las municipalidades.

Por otro lado, en el Perú existe una deficiencia hacia los servicios públicos y también a la atención que se le da a la sociedad, podemos ver en los medios de comunicación, que en un marco político hay irregularidades en nuestro país y no siempre se muestra equidad en momentos de jurisdicción. (Gutiérrez y Siles, 2018)

De acuerdo a lo expresado por Gutiérrez y Siles, podemos afirmar ya que a diario se observa que la atención al usuario es muy tediosa, demora extensa en la entrega de documentos, largas colas y más aún tratos inadecuados por parte del capital humano, dando más problema a los usuarios en la gestión de alguna situación solicitada y esto hace que ello se vea visto como un maltrato y una calidad de atención paupérrima, en consecuencia estas situaciones es debido a que no existe una buena gestión administrativas por parte de las

municipalidades, no existe un liderazgo por parte de la alta dirección en realizar una adecuada y pertinente planificación, organización, dirección y control de las diversas oficinas y/o áreas en cuanto al cumplimento de las funciones dadas con único fin de lograr los objetivos trazadas en el año fiscal correspondiente.

Así mismo, frente a lo expresado líneas arriba sobre la calidad de atención y la gestión administrativa en las entidades públicas, esto suele pasar no solo a nivel nacional, sino que también local, ya que en nuestra región de Ucayali se sabe por afirmaciones no confirmadas de la población que existe aún estos problemas nuestra municipalidad provincial de Ucayali y fue esto el interés de los investigadores a realizar y desarrollar esta investigación formulándose la siguiente interrogante: ¿De qué manera se relaciona la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2020?, y a partir de los resultados que se obtendrán se darán las posibles soluciones y dar a conocer a la alta dirección de la municipalidad para mejorar aspectos que perjudican para que se dé una eficiente gestión administrativa y esto genere un buena calidad de servicio al usuario y/o al poblador ucayalino.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿De qué manera se relaciona la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2020?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿De qué manera se relaciona la planificación de la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2020?

- ¿De qué manera se relaciona la organización de la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2020?

- ¿De qué manera se relaciona la dirección de la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2020?

- ¿De qué manera se relaciona el control de la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2020?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

- Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2020.

1.3.2. Objetivos específicos

- Determinar el nivel de relación que existe entre la planificación de la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2020.

- Determinar el nivel de relación que existe entre la organización de la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2020.

- Determinar el nivel de relación que existe entre la dirección de la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en la Gerencia

de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2020.

- Determinar el nivel de relación que existe entre el control de la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2020.

1.4. Hipótesis

1.4.1. Hipótesis

1.4.1.1. Hipótesis general

- Existe una relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2020.

1.4.1.2. Hipótesis especificas

- Existe una relación significativa entre la planificación de la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2020.

- Existe una relación significativa entre la organización de la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2020.

- Existe una relación significativa entre la dirección de la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2020.

- Existe una relación significativa entre el control de la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2020

1.5. Variables

1.5.1. Variable 1 Gestión administrativa

- Definición conceptual

Chiavenato (2001, citado por Tipián, 2017) que administración es el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar el uso de los recursos de la organización a fin de alcanzar objetivos con eficacia y eficiencia. (p.24)

- Definición operacional

La gestión administrativa se definió operacionalmente mediante las dimensiones planificación, organización, dirección y control de una entidad u organización.

1.5.2. Variable 2 Calidad de servicio al usuario

- Definición conceptual

Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985, citado por Gómez, 2018) la definieron como esa captación general que tiene el consumidor sobre la excelencia de la atención surgida luego de comparar las expectativas anteriores de los usuarios y las perspectivas sobre el desenvolvimiento del servicio adquirido. (p.59)

- Definición operacional

La calidad de atención del usuario se definió operacionalmente mediante las dimensiones elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía que existe en una entidad u organización.

1.6. Operacionalización de variables

Tabla 1. Operacionalización de las variables.

Variables	Dimensiones	Indicadores	Escala	Nivel y rango
Variable 1 Gestión administrativa	Dimensión 1 planificación	- Establecer estrategias. - Conformar las áreas de desempeño. - Formular indicadores. - Establecer metas.	De acuerdo (3) Regularmente de acuerdo (2) En desacuerdo (1)	Eficiente Regular Deficiente
	Dimensión 2 organización	- Perfil de los puestos de trabajo. - Organización de funciones.		
	Dimensión 3 dirección	- Inducción - Supervisión - Establecer metas. - Motivación - Control y coordinación con trabajadores		
	Dimensión 4 control	- Estrategias de control. - Realización de inventarios.		
Variable 2 Calidad de atención del usuario	Dimensión 1 elementos tangibles	- Ubicación. - Información al usuario. - Zona de recepción. - Material Informativo.	De acuerdo (3) Regularmente de acuerdo (2) En desacuerdo (1)	Buena Regular Pésima
	Dimensión 2 fiabilidad	- Innovación de la infraestructura. - Capacitación del capital humano. - Atención inmediata.		
	Dimensión 3 capacidad de respuesta	- Cortesía. - Amabilidad. - Compromiso.		
	Dimensión 4 seguridad	- Información. - Confianza.		
	Dimensión 5 empatía.	- Respuesta de una información - Empatía y capacidad de comprender al usuario. - Comprensión y paciencia.		

Fuente: *Adaptado de Gómez (2018)*

1.7. Justificación

1.7.1. Justificación Teórica

Este estudio se justificó desde el aspecto teórico, porque dentro del marco teórico proporcionó información precisa sobre las dos variables de estudio extraídos de diversos estudios relacionados a las variables de estudio de varios repositorios de universidades internacionales, nacionales y locales, el cual nutrirá más las defunciones para su entendimiento y el fin de este estudio.

1.7.2. Justificación Metodológica

Desde el aspecto metodológico este estudio se justificó, ya que usó métodos, técnicas e instrumentos precisos para el desarrollo de esta investigación y poder sustentar y validar su desarrollo y aplicación sobre las variables de estudio gestión administrativa y calidad de servicio en una institución pública.

1.7.3. Justificación Practica

Este trabajo científico se justificó desde este aspecto practico, porque brindó soluciones para que la alta dirección en conjunto al capital humano mejore la gestión administrativa y a su vez entregó una mejor calidad de servicio del usuario en la municipalidad provincial de coronel portillo durante el periodo 2020.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del problema

2.1.1. Tesis internacionales

Basantes (2014) en su tesis *Modelo de Gestión Administrativa y la Calidad en el Servicio al Cliente en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato*, concluyó que:

> La mayoría de clientes del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato consideran que el servicio que recibieron fue regular por lo que: a) se concluye que la atención prestada no es la adecuada, b) se concluye según las encuestas que en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato le falta mejorar la calidad del servicio al cliente, c) se concluye que los asesores de servicio al cliente del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato no tienen aptitud para atender al cliente.

Toral y Zeta (2016) en su artículo científico *Gestión administrativa y calidad del servicio en el Área Jurídica, Social y Administrativa, de la Universidad Nacional de Loja*, concluyeron que:

> Tuvo como objetivo determinar la relación directa de la gestión administrativa con el nivel de satisfacción en la calidad de los servicios académicos; el estudio reúne las condiciones metodológicas de una investigación descriptiva-correlacional; el mismo que revela que la gestión administrativa, se encuentra significativamente ($|r|>0.3$, $Sig.<0.05$) relacionada con la calidad del servicio. Los resultados indicados demuestran que en la medida que mejoran los procesos de planificación, organización, dirección y control, mejorará la calidad del servicio.

Tagua (2016) en su tesis *La gestión administrativa y la calidad del servicio al cliente en el mercado el Dorado del Cantón Pastaza, año 2014,* sostuvo que:

> La gestión administrativa permite direccionar el desempeño operativo del mercado "El Dorado de la ciudad de El Puyo", misma que requiere de la aplicación de un modelo de gestión

> Administrativa que propicie la armonía y la congruencia entre los administradores y los pequeños comerciantes.

Yépez (2017) en su tesis *Gestión administrativa y su influencia en la satisfacción del cliente de la cooperativa de taxi "Divino Niño Jesús" del Cantón Baba, Provincia de los Ríos*, concluyó que:

> La gestión administrativa influye en la satisfacción del cliente de la cooperativa de taxi "Divino Niño de Jesús" del cantón Baba, provincia de Los Ríos, debido a la falta de conocimientos acerca de gestión administrativa y de las nuevas expectativas que requiere un cliente para satisfacer las necesidades que este presidente y a su vez los factores que esta provoca en el mismo. (p.80)

Espinoza (2019) en su tesis *La gestión administrativa y la calidad del servicio al cliente en el hotel el Molino periodo 2018*, concluyó que:

> En la información recopilada mediante entrevistas al personal del Hotel el Molino se encontró que los procesos administrativos son primordiales para la óptima realización de las actividades diarias de trabajo y para cumplir con la total satisfacción de los clientes. Además, la aceptación que tiene de usuarios es positiva ya que supieron manifestar que su fidelidad es alta. De acuerdo al estudio realizado se determinó que la gestión administrativa es muy importante ya que permite agilizar los procesos de manera eficiente, a través de la buena planificación organización dirección y control de todos los directivos de una empresa, para de esta manera conseguir una excelente calidad en el servicio al cliente, a través del modelo Servqual se pudo identificar que el grado de satisfacción de los huéspedes del hotel el molino es significativamente alto, es por ello que le ha permitido colocarse entre los mejores de la Ciudad de Riobamba, además proyectarse para brindar un servicio de excelencia hacia futuros clientes.

2.1.2. Tesis nacionales

Tipián (2017) en su tesis *Gestión administrativa y la calidad de servicio a usuarios de la Dirección General de Protección de Datos Personales del Minjus*, concluyó:

> Los resultados obtenidos en la investigación indicaron que el nivel de la gestión administrativa se relacionó significativa y positivamente con la calidad de servicio. Se verificó la validez de la hipótesis formulada, que existe una relación significativa (0,000) y positiva (0,500) entre el nivel de la gestión administrativa y la calidad de servicio a usuarios de la DGPDP del Minjus en el 2016. (p.12)

Ocampos y Valencia (2017) en su tesis *Gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario, en la red asistencial ESSALUD-Tumbes, 2016*, sostuvieron que: “Los resultados obtenidos muestran que existe relación significativa entre las variables del estudio, es decir, la aplicación de una adecuada gestión administrativa es fundamental para brindar un servicio de calidad, por lo que se acepta la hipótesis planteada”.

Gómez (2018) en su estudio *Gestión administrativa y calidad de servicio en la administración tributaria de la Municipalidad de Los Olivos*, sostuvo que:

> Los resultados indican que el 61,12 % y el 79,55 % del personal califican altamente la gestión administrativa y calidad de servicio, respectivamente. A través del resultado obtenido de la prueba rho de Spearman, se puede ratificar la existencia de una correlación directa y significativa entre las variables en estudio (ρ=0,500; sig.=0,005), así como con sus dimensiones. De este modo, se concluye que un grado alto de calidad servicio se traduce en un grado alto de gestión administrativa en la Municipalidad de Los Olivos. (p.13)

Gutiérrez y Siles (2018) en su tesis *Atención ciudadana y calidad del servicio al usuario, un estudio comparativo entre la municipalidad de Lima y el Ajuntament de L’hospitalet de Llobregat – 2014*, concluyeron que:

> De acuerdo a los resultados obtenidos en relación al primer objetivo general, el cual pide “Determinar las diferencias de Atención ciudadana y Calidad del servicio al usuario entre las Municipalidades de Lima y Ajuntament de L’Hospitalet de

> Llobregat-2014 se encontró resultados de T- Student de t= -6.644 para Lima y una t= -18.661 para Hospitalet con un p-valor de 0.000<0.05 en ambas municipalidades, resolviendo las sub hipótesis planteadas de comparación, con lo cual se concluye que Existen diferencias significativas de Atención ciudadana y Calidad del servicio al usuario entre las Municipalidades de Lima y Ajuntament de L'Hospitalet de Llobregat-2014. (p.128)

Peña (2018) en su tesis *Gestión administrativa y calidad del servicio del usuario en la municipalidad distrital de San Marcos, Huari. Ancash*, concluyó que:

> Los datos procesados descriptivos e inferencial permitieron llegar a la conclusión que existe relación significativa y positiva alta entre la gestión administrativa y calidad del servicio del usuario en la municipalidad distrital de San Marcos, Huari. Ancash 2016, con un p-valor < 0,05 y Rho de Spearman = ,805. Se dan las recomendaciones que ayudarán a crear un clima de confianza y responsabilidad en los servidores de la municipalidad con la finalidad de servir mejor a los usuarios del distrito de San Marcos. (p.12)

Zárate (2019) en su tesis *Gestión Administrativa y Calidad de Servicio en la Municipalidad Distrital de Anco Huallo, Chincheros – Apurímac, 2019*, sostuvo que:

> Con respecto a la correlación entre gestión administrativa y calidad de servicio se identificó una correlación de rho de Spearman es de 455**, lo que indica que existe una correlación positiva moderada y un nivel de significancia de 0,000 (bilateral) menor al nivel esperado de (p<0.05), rechazándose la hipótesis nula (Ho) y aceptando la hipótesis alterna (Ha), con un nivel de confianza del 99% que nos da como conclusión que existe una relación significativa entre la gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Anco Huallo, Chincheros – Apurímac, 2019. (p.12)

Dulanto (2019) en su tesis *Gestión administrativa y la calidad de servicio de la municipalidad distrital de chancay, periodo 2018*, concluyó:

> Se logró determinar que la significancia asintótica (0,000) es menor que el nivel de significación (0.05), por lo tanto, se logra denegar la hipótesis nula y se acepta como optima la hipótesis alterna hipótesis realizada por el investigador. Por lo tanto, concluimos que la gestión administrativa influye significativamente en la calidad del servicio de la Municipalidad distrital de Chancay, en el periodo 2018. Así mismo, la correlación de Rho de Spearman es 0.542, referente a la escala de Bisquerra por ende dicha correlación resulta ser positiva y baja.

Rocafuerte (2019) en su tesis *Gestión administrativa y su incidencia en la calidad del servicio de la cooperativa de transporte mar Azul, Parroquia Anconcito, Cantón Salinas, Provincia de Santa Elena, año 2017*, concluyó que:

> La Gestión Administrativa en la cooperativa Mar Azul no es adecuada, debido a que los procesos administrativos no se cumplen de manera íntegra, en consecuencia, el nivel de calidad percibida por los usuarios es deficiente, el nivel de calidad percibido por los usuarios de la cooperativa es regular, debido a las deficiencias que existen en cuanto al estado de las unidades, la seguridad, el tiempo de espera y el trato que brindan a la ciudadanía. Mediante la prueba estadística del Chi Cuadrado se comprobó que existe alta relación entre la Gestión Administrativa y la calidad del servicio en la cooperativa Mar Azul, concluyendo que a mayor nivel de gestión mayor será la calidad del servicio. (p.80)

2.1.3. Tesis locales

Luján (2018) en su tesis *Gestión administrativa y satisfacción laboral de los trabajadores de la sede administrativa Oficina Regional Oriente Pucallpa – INPE 2018, sostuvo que:*

> La investigación fue de tipo descriptivo y correlacional, porque tuvo como propósito medir el grado de relación entre las variables: la gestión administrativa y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Sede Administrativa Oficina Regional Oriente Pucallpa –

> INPE. Se aplicó el coeficiente de relación de Spearman, en el que se observó un valor de 0,716 lo que significó que existe una correlación positiva alta, y con respecto al valor de "sig." se obtuvo un resultado de 0.000, que es menor a 0.05 (nivel de significancia), por ende, existe relación significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Sede Administrativa Oficina Regional Oriente Pucallpa – INPE. 2018.

Panduro, Bollet, Ramírez, y Chenet (2019) en su artículo científico *Desempeño laboral y gestión administrativa de la universidad privada de Pucallpa, 2018-2019*, concluyeron que:

> De todos los trabajadores administrativos encuestados, el 78,13% refieren que, la dimensión atención al usuario está en nivel siempre en relación al nivel siempre de la dimensión planificación de la gestión administrativa. En la dimensión implementación logística también el 78.13% de trabajadores refieren un nivel siempre en relación al nivel siempre de la dimensión ejecución de la gestión administrativa. En la dimensión comportamiento interpersonal el 71.88% de trabajadores encuestados refieren un nivel siempre en relación al nivel siempre de la dimensión evaluación de la gestión administrativa. En cuanto a la variable desempeño laboral el 81.25% de trabajadores encuestados refieren un nivel siempre en relación al nivel siempre de la variable gestión administrativa. Finalmente, se aplicó la prueba estadística Chi-cuadrado, resultando (P = 0.00 < 0.01), que está considerada como muy significativa, motivo por el cual se acepta la hipótesis de la investigación, Se concluye que, la variable desempeño laboral está relacionada significativamente con la gestión administrativa de la Universidad Privada de Pucallpa 2018-2019.

Rodriguez y Diaz (2020) en su tesis *Calidad de servicio y satisfacción laboral en las empresas expendedoras de combustibles en el Distrito de Callería -2018*, sostuvieron:

> La prueba de correlación de Pearson fue significativa con un "r" de 0,675 cuya relación positiva moderada, y un p-valor de 0.000 valor que hizo la aceptación de la hipótesis general, decir que existe relación significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción

> laboral en las empresas expendedoras de combustible en el distrito de Callería – 2018, a un nivel de 95% de confiabilidad.

Alva, Cristóbal y Flores (2020) en su tesis *Gestión administrativa y su relación con la calidad de servicio al usuario del Hospital Regional de Pucallpa, 2018*, sostuvieron que:

> Se usó la prueba Rho de Spearman, donde se tuvo el valor "p" asociado de 0,034 y es menor a 0.05, por lo tanto, se acepta la hipótesis general de investigación. Es decir, la relación de la Gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario, en el Hospital Regional de Pucallpa, 2018, es significativa. Por lo que, se afirma que existe una relación entre la variable gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario. (p.87)

2.2. Bases teóricas del problema

2.2.1. Base teoría de la variable 1

2.2.1.1. Definición de gestión administrativa

Chiavenato (2001, Tipián, 2017) que administración es el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar el uso de los recursos de la organización a fin de alcanzar objetivos con eficacia y eficiencia. (p.24)

Anzola (2002, citado por Gómez, 2018) engloba labores y estrategias empleadas para lograr la coordinación del ahínco colectivo, o sea, la forma en la que se intenta lograr los objetivos mediante el apoyo del personal y de materiales, a través de la aplicación de acciones como organizar, planear, liderar y supervisar. (p.58)

Munch (2010, citado por Peña, 2018) en su libro *Administración, gestión organizacional, enfoques y procesos administrativos*, refiere que la gestión administrativa es "el

proceso de coordinación de recursos para obtener la máxima productividad, calidad, eficacia, eficiencia y competitividad en el logro de los objetivos de su organización" (p. 19).

Zárate (2019), precisa que la gestión tiene una decisión de capacidad pública, por la cual el gestor de interés inicia la gestión con el propósito de influir en forma transparente en una decisión pública específica, hacia una determinada circunstancia. (p.27)

Hurtado (2008, citado por Dulanto, 2019) lo denomina como una disciplina fundamentada en los procesos administrativos provenientes de estudios científicos, teorías, conceptos aportados por estudiosos en gestión administrativa con el fin de aplicarlos en las organizaciones. (p.20)

2.2.1.2. Dimensiones de la gestión administrativa

De acuerdo a varios autores de distintos estudios nos propone las siguientes dimensiones sobre la gestión administrativa:

- Dimensión 1 planificación

Arias (2010, citado por Gómez 2018), considera que representa un procedimiento clave para la toma de decisiones, que surge del propósito de conseguir un futuro deseado, tomando en consideración el panorama actual, e incluyendo a todos los agentes externos e internos capaces de impedir que los objetivos se lleven a cabo. Además, se encarga de establecer un cambio en el desarrollo tradicional de los procesos, puesto que se ocupa en ir de lo más sencillo a lo más complicado; de esta manera considera que dicha acción es significativa puesto que los planes

y proyectos se deben trazar cubriendo sus distintos niveles de ejecución, y extendiendo de esta forma su aplicación a la totalidad de integrantes de la institución, y no solo a los dirigentes, como se suele pensar de manera superficial. De esta forma, la planificación de actividades y objetivos, permite a la organización prever lo que sucederá con ella en el futuro y establecer medidas en caso se considere necesario (p. 28).

- Dimensión 2 organización

Arias (2010, citado por Gómez 2018), es una metodología diseñada para facultar el alcance de una a más metas afines, las cuales pueden llegar a implicar otros subsistemas vinculados y que ejecutan determinadas labores. Además, también se puede manifestar que se puede entender por organización a un colectivo constituido de individuos que cumplen específicas labores administrativas, las cuales se encuentran íntimamente relacionadas para facilitar el alcance de objetivos. Por otra parte, resulta importante resaltar no solo la utilización de una configuración metódica para el alcance de objetivos, sino también la coordinación que los trabajadores tienen entre ellos mediante la comunicación con la finalidad de lograr lo planteado. Empero, resulta importante recordar que las instituciones regulan su logro de objetivos mediante pautas y normas que ellas mismas establecen. (p.29)

- Dimensión 3 dirección

Crespo y López (2003, citado por Gómez 2018) en primer lugar, la toma de decisiones consiste en la clasificación de planes

de labor, la cual debe realizarse mediante la adecuada evaluación de opciones, la definición y el análisis del problema. En segundo lugar, la integración no solo implica el proceso de incorporación de interesados en la posición laboral, la introducción de los mismos en el ámbito donde laborarán y la respectiva capacitación que requieren para el cumplimiento de sus funciones. En tercer lugar, la motivación se establece como la actividad más crucial y complicada de la dirección, puesto que mediante la presentación de ciertas pautas y conductas se busca conseguir una adecuada ejecución del trabajo. En cuarto lugar, la comunicación se instaura como un factor de crucial importancia en cualquier organización, debido a que no solo resalta la capacidad comunicadora, sino que también fomenta el correcto empleo de la información. (pp.31-31)

- Dimensión 4 control

Aguirre (2006, citado por Gómez 2018), se puede definir el control administrativo como un proceso de carácter integral cuya acción ejerce un efecto sobre las actividades reales de la organización, y, por ende, sobre las distintas actividades formuladas durante el proceso de la planificación. Además, es necesario recalcar que el grado de confianza que tiene el gerente de una entidad hacia su personal permite el mantenimiento de un estrecho vínculo de ellos hacia la institución, favoreciendo así el objetivo de que los integrantes sientan el compromiso de conseguir los objetivos dentro de los tiempos establecidos (p. 30)

2.2.2. Base teórica de la variable 2 calidad de servicio al usuario

2.2.2.1. Definición de calidad de servicio al usuario

Vargas y Aldana (2007, Tipián, 2017) mencionan ciertos hitos históricos con sus características que incidieron en el desarrollo y perfeccionamiento de las formas de satisfacer las necesidades del hombre, lo cual dio pie a la creación de las organizaciones y actividades que producen bienes y servicios. (P.32)

Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985, citado por Gómez, 2018) la definieron como esa captación general que tiene el consumidor sobre la excelencia de la atención surgida luego de comparar las expectativas anteriores de los usuarios y las perspectivas sobre el desenvolvimiento del servicio adquirido. (p.59)

Vásquez (2014, Gutiérrez y Siles, 2018), refiere a la calidad del servicio como “Un juicio valorativo expresado por la persona que está recibiendo un servicio, esto integra el grado de satisfacción que experimentan las personas que reciben el servicio por las acciones que se llevan a cabo durante éste” (p. 33).

Koontz y Weihrich (2013, citado por Dulanto, 2019)**,** conceptualizan a la calidad de servicio como “una valoración manifestada en una actividad realizada para brindar un beneficio” (p.27).

Vázquez, Rodríguez y Díaz (1996, citado por Peña, 2028), en su libro Estructura multidimensional de la calidad del servicio,

se refiere a calidad del servicio como “la resultante de comparar las expectativas sobre el servicio que va a recibir y las percepciones de las actuaciones de las empresas” (p. 27)

2.2.2.2. Dimensiones de calidad de servicio al usuario

De acuerdo a diversos autores inclusive con la propuesta de Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985, citado por Gómez, 2018) se cita las siguientes dimensiones:

- Dimensión 1 elementos tangibles

Ávila (2011, citado por Gómez, 2018) precisa que en la escala Servqual, los elementos tangibles son los que se vinculan con la presentación de las infraestructuras, el personal que labora, los equipos empleados y las herramientas comunicativas. Tiene que ver con aquellos aspectos físicos percibidos por el consumidor en la clasificación. Características como la modernidad y la limpieza se evalúan en factores como infraestructura, individuos o elementos. (p.44)

- Dimensión 2 fiabilidad

Según Farfán (2007, citado por Gómez, 2018) precisa que la fiabilidad de un sistema consiste en ejecutar un proceso o un producto sin ningún tipo de falla, el cual no genera riesgo y que además posee un factor determinante, el cual permite que su industria sea competitiva. (p.45)

- Dimensión 3 capacidad de respuesta

Ávila (2011, citado por Gómez, 2018) precisa que la capacidad de respuesta es la actitud mostrada para ayudar a

consumidores ofreciéndoles un veloz y adecuado servicio. Además, también se considera como capacidad de respuesta al cumplimiento de un compromiso, así como la forma en que la organización se muestra accesible para el cliente. Esto es, qué tanta posibilidad existe de contactarse con la organización y de qué forma puede resultar factible eso. En conclusión, implica la voluntad y la aptitud para poder asistir a todos los usuarios y ofrecer un servicio ágil. (pp.45-46)

- Dimensión 4 seguridad

Ávila (2011, citado por Gómez, 2018).la seguridad tiene que ver con una habilidad, destreza, aptitud y conocimiento que se posee para otorgar información sobre el servicio brindado de una forma sencilla, práctica y amena. Asimismo, es aquella capacidad que se posee para generar confianza a los clientes, de modo que ellos puedan expresar sus necesidades y ayudarlas con ello. (p.46)

- Dimensión 5 empatía

Es aquella habilidad o destreza inherente al ser humano. Es la que permite comprender a los demás individuos, situándonos en su posición para comprender su modo de pensar, y así entender y probar su pensamiento sobre algún tema en particular. Todo ello con el apoyo de sentimientos tales como la simpatía, la ternura y comprensión. (p.47)

Definición de términos básicos

- Municipalidad

Es la corporación estatal que tiene como función administrar una ciudad o una población. El término se utiliza para nombrar tanto al conjunto de sus instituciones como al edificio que alberga la sede del gobierno. (Pérez y Merino, 2015)

- Gestión

Es la acción y el efecto de gestionar y administrar. De una forma más específica, una gestión es una diligencia, entendida como un trámite necesario para conseguir algo o resolver un asunto, habitualmente de carácter administrativo o que conlleva documentación. (Significados.com., 2017)

- Calidad

Proporcionar de manera eficiente productos y servicios que cumplan o superen las expectativas del cliente. (Farias, 2015)

- Servicio

Un Servicio representa un conjunto de acciones las cuales son realizadas para servir a alguien, algo o alguna causa. (Portal conceptodefinicion.de., 2021)

- Usuario

Un usuario es aquella persona que usa algo para una función en específico, es necesario que este tenga la conciencia de que lo que está haciendo tiene un fin lógico y conciso, sin embargo, el término es genérico y se limita en primera instancia a describir la acción de una persona que usa algo. (Pérez, 2021)

- Gerencia de Administración Tributaria

Es un órgano de línea, responsable de dirigir, ejecutar, controlar y supervisar las acciones relacionadas con la recaudación y captación de tributos; así como la

obtención de rentas municipales; estableciendo adecuados sistemas de fiscalización, recaudación y control; que garantice cumplir con la ejecución del presupuesto de ingresos en cada ejercicio fiscal, debiendo establecer políticas de gestión y estrategias para simplificar los procesos tributarios de fiscalización y recaudación. (Portal mdcc.gob.pe., 2016)

- Desempeño

Se denomina desempeño al grado de desenvoltura que una entidad cualquiera tiene con respecto a un fin esperado. (Portal Definición MX., 2014)

- Estrategias

es un procedimiento dispuesto para la toma de decisiones y/o para accionar frente a un determinado escenario. Esto, buscando alcanzar uno o varios objetivos previamente definidos. (Westreicher, 2020)

- Metas

Una meta o fin es el resultado esperado o imaginado de un sistema, una acción o una trayectoria, es decir, aquello que esperamos obtener o alcanzar mediante un procedimiento específico. (Raffino, 2021)

CAPÍTULO III. MARCO METODOLOGICO

3.1. Método de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

Esta investigación fue de tipo aplicada desde el punto de vista de sus objetivos y sustentada en base a Lozada (2014), quien precisa que "la investigación aplicada busca la generación de conocimiento con aplicación directa a los problemas de la sociedad o el sector productivo. Esta se basa fundamentalmente en los hallazgos tecnológicos de la investigación básica, ocupándose del proceso de enlace entre la teoría y el producto" (p.34).

3.1.2. Nivel de investigación

El nivel de este estudio fue no experimental, ya que no se manipulo por ningún motivo las variables de estudio. (Llanos y Fernández, 2015)

3.1.3. Diseño de investigación

El diseño de este estudio fue transversal porque su propósito es describir las variables gestión administrativa y calidad de atención del usuario en un momento dado. Al respecto, Llanos y Fernández (2015) afirman que los diseños transaccionales (transversales) son investigaciones que recopilan datos en un momento único. También se precisa que la presente investigación es transversal en vista que se trata de un estudio que se realizó en un momento único de tiempo. Es un estudio correlacional porque mide el grado de relación o asociación entre las variables descritas. Gráficamente se denota:

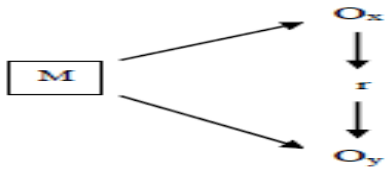


Figura 1. Esquema de la investigación.

Dónde:

M : Muestra.

X : Gestión administrativa.

Y : Calidad de servicio del usuario.

r : Correlación.

3.2. Población y muestra

3.2.1. Población

La población estuvo conformada por los 32 trabajadores de la Gerencia de administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo de acuerdo a la siguiente tabla:

Tabla 2. Trabajadores de la Gerencia de administración Tributaria.

ÁREA	CONDICIÓN LABORAL/SEXO						TOTAL
	NOMBRADO			CONTRATADO			
	F	M	TOTAL	F	M	TOTAL	
Gerencia de Administración Tributaria	0	1	1	1	2	3	4
Sub Gerencia de Control y recaudación.	3	2	5	5	3	8	13
Sub Gerencia de fiscalización Tributaria	2	3	5	4	2	6	11
Sub Gerencia de Ejecutoria Coactiva	0	1	1	1	2	3	4
TOTAL	5	7	12	11	9	20	32

Fuente: CAP Municipalidad Provincial de Coronel Portillo.

3.2.2. Muestra

Fue una muestra poblacional y fue elegida por un muestreo no probabilístico, mediante el juicio o decisión del investigador.

3.3. Instrumentos de recolección de datos

3.3.1. Técnicas

Este estudio empleó la técnica de la encuesta y de esta manera se pudo recolectar la información de primera mano de las variables de estudio.

3.3.2. Instrumentos de recolección

Los instrumentos empleados en este estudio fueron dos cuestionarios con sus respectivos ítems para medir las variables de estudio (ver anexo 2).

3.3.3. Validez y confiabilidad del instrumento

La validación de los instrumentos de este estudio, fue mediante una ficha de juicio de expertos y la confiabilidad fue mediante el alfa de Cronbach, para ello se tuvo en cuenta la tabla de Hurtado (2012), sobre los valores siguientes:

Tabla 3. *Alfha de Cronbach.*

Confiabilidad
Si el Coeficiente es 0.8 < k < 0.9 la confiabilidad es excelente
Si el Coeficiente es 0.5 < k < 0.8 la confiabilidad es bueno
Si el Coeficiente es k < 0.5 la confiabilidad es deficiente

Fuente: *Hurtado (2012).*

3.4. Procedimiento de recolección de datos

El procedimiento de recolección de datos de este estudio fue: se solicitó permiso de aplicación del proyecto de investigación en la sede estudio, se aplicó los instrumentos en un solo momento, luego se elaboró una base de datos para ser procesada en el software estadístico SPSS 26.0.

3.5. Tratamientos de los datos

El tratamiento de fue mediante estadística descriptiva (tablas y gráficos estadísticos) y mediante la estadística inferencial (prueba de normalidad y la prueba de correlación Spearman) de acuerdo al siguiente acápite.

CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

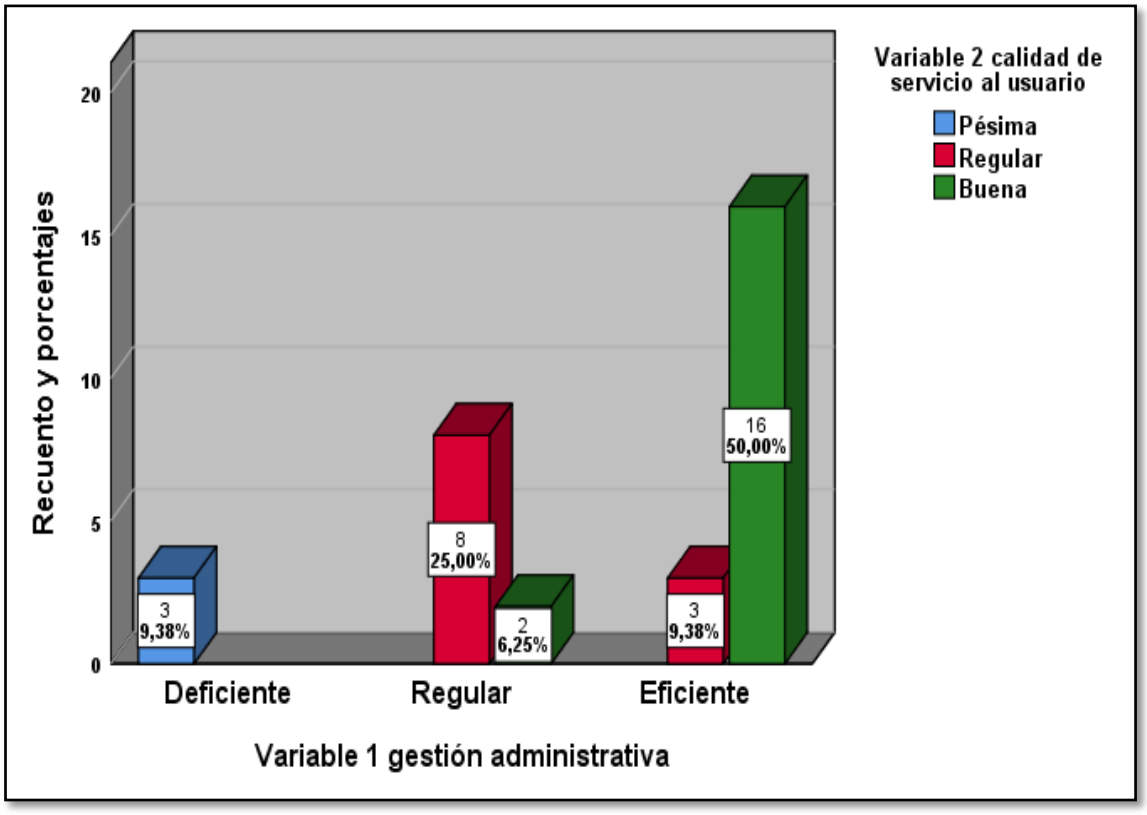
4.1. Resultados descriptivos

Tabla 4. Comportamiento de la variable 1 gestión administrativa vs variable 2 calidad de servicio al usuario.

			Variable 2 calidad de servicio al usuario			
			Pésima	Regular	Buena	Total
Variable 1 gestión administrativa	Deficiente	fi	3	0	0	3
		%	9,4%	0,0%	0,0%	9,4%
	Regular	fi	0	8	2	10
		%	0,0%	25,0%	6,3%	31,3%
	Eficiente	fi	0	3	16	19
		%	0,0%	9,4%	50,0%	59,4%
Total		fi	3	11	18	32
		%	9.4%	34,4%	56,3%	100,0%

Fuente: Base de datos.

Figura 2. Gráfico de barras de la variable 1 gestión administrativa vs variable 2 calidad de servicio al usuario.



Fuente: Tabla 4.

Interpretación: De la tabla cruzada y grafico de barras podemos apreciar la relación de ambas variables, es decir que la variable 1 gestión administrativa los resultados se ubican en el nivel de eficiente y la variable 2 calidad de servicio al

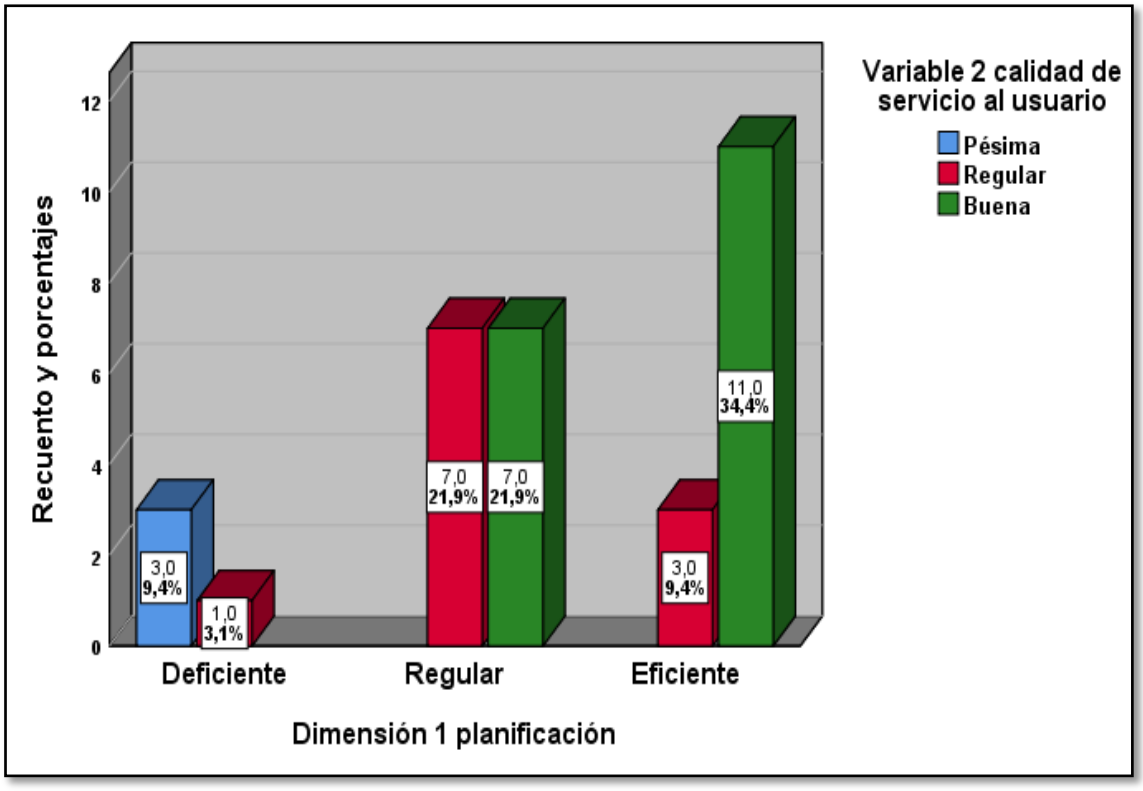
usuario en el nivel buena ambos con el 50%, resultados que nos muestra una relación significativa en un nivel esperado entre ellas en la sede de estudio.

Tabla 5. Comportamiento de la dimensión 1 planificación vs variable 2 calidad de servicio al usuario.

			Variable 2 calidad de servicio al usuario			
			Pésima	Regular	Buena	Total
Dimensión 1 planificación	Deficiente	fi	3	1	0	4
		%	9,4%	3,1%	0,0%	12,5%
	Regular	fi	0	7	7	14
		%	0,0%	21,9%	21,9%	43,8%
	Eficiente	fi	0	3	11	14
		%	0,0%	9,4%	34,4%	43,8%
Total		fi	3	11	18	32
		%	9,4%	34,4%	56,3%	100,0%

Fuente: Base de datos.

Figura 3. Gráfico de barras de la dimensión 1 planificación vs variable 2 calidad de servicio al usuario.



Fuente: Tabla 5.

Interpretación: De la tabla cruzada y grafico de barras podemos apreciar la relación de ambas variables, es decir que la dimensión 1 planificación los resultados se ubican en el nivel de eficiente y la variable 2 calidad de servicio al

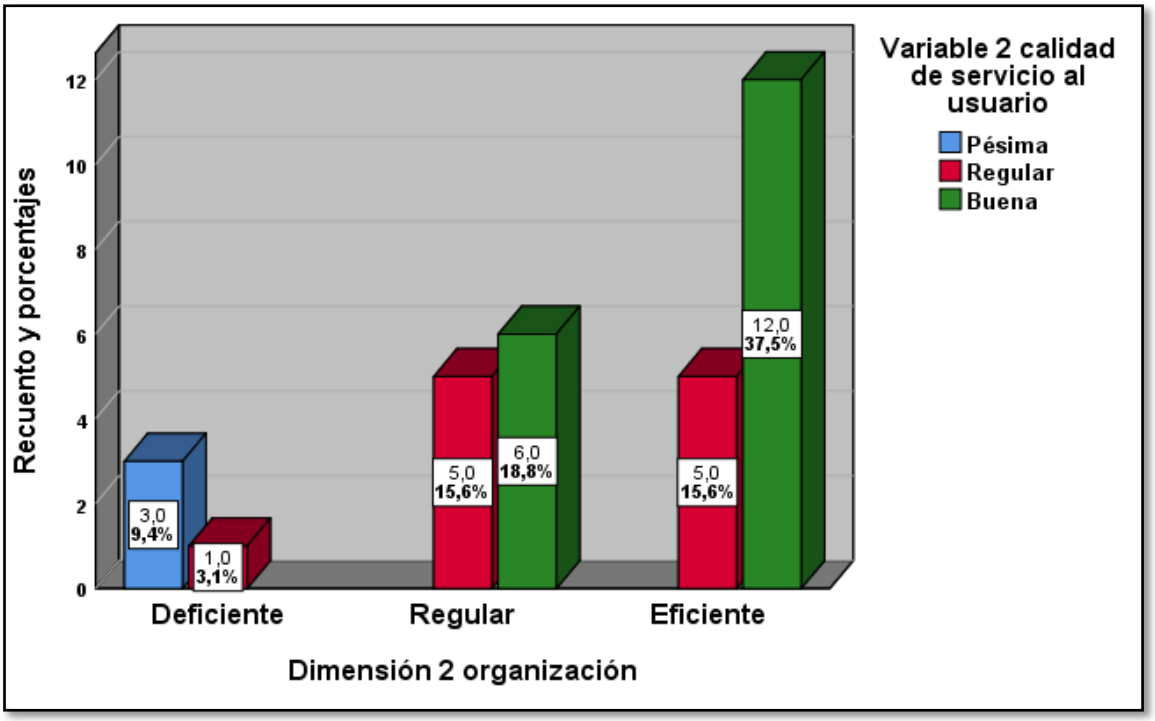
usuario en el nivel buena ambos con el 34.4%, resultados que nos muestra una relación significativa en un nivel esperado entre ellas en la sede de estudio.

Tabla 6. Comportamiento de la dimensión 2 organización vs variable 2 calidad de servicio al usuario.

			Variable 2 calidad de servicio al usuario			
			Pésima	Regular	Buena	Total
Dimensión 2 organización	Deficiente	fi	3	1	0	4
		%	9,4%	3,1%	0,0%	12,5%
	Regular	fi	0	5	6	11
		%	0,0%	15,6%	18,8%	34,4%
	Eficiente	fi	0	5	12	17
		%	0,0%	15,6%	37,5%	53,1%
Total		fi	3	11	18	32
		%	9,4%	34,4%	56,3%	100,0%

Fuente: Base de datos.

Figura 4. Gráfico de barras de la dimensión 2 organización vs variable 2 calidad de servicio al usuario.



Fuente: Tabla 6.

Interpretación: De la tabla cruzada y grafico de barras podemos apreciar la relación de ambas variables, es decir que la dimensión 2 organización los resultados se ubican en el nivel de eficiente y la variable 2 calidad de servicio al

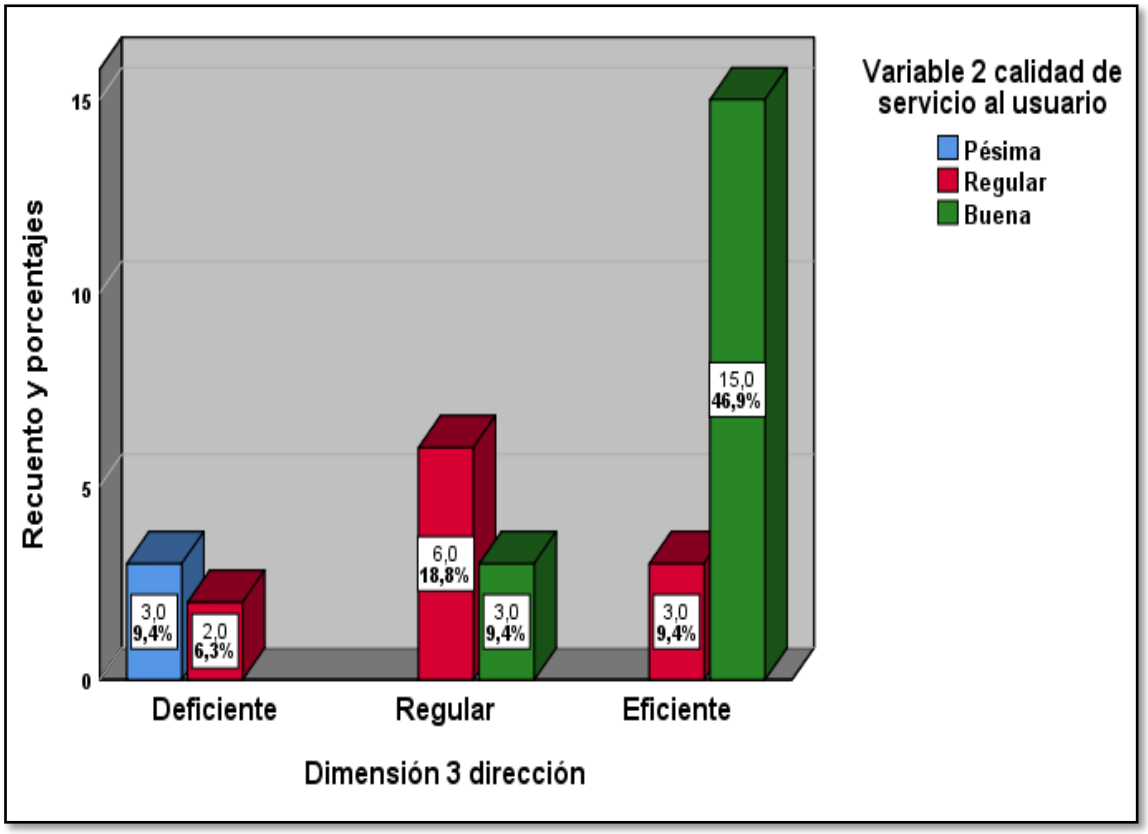
usuario en el nivel buena ambos con el 37.5%, resultados que nos muestra una relación significativa en un nivel esperado entre ellas en la sede de estudio.

Tabla 7. Comportamiento de la dimensión 3 dirección vs variable 2 calidad de servicio al usuario.

			Variable 2 calidad de servicio al usuario			
			Pésima	Regular	Buena	Total
Dimensión 3 dirección	Deficiente	fi	3	2	0	5
		%	9,4%	6,3%	0,0%	15,6%
	Regular	fi	0	6	3	9
		%	0,0%	18,8%	9,4%	28,1%
	Eficiente	fi	0	3	15	18
		%	0,0%	9,4%	46,9%	56,3%
Total		fi	3	11	18	32
		%	9,4%	34,4%	56,3%	100,0%

Fuente: Base de datos.

Figura 5. Gráfico de barras de la dimensión 3 dirección vs variable 2 calidad de servicio al usuario.



Fuente: Tabla 7.

Interpretación: De la tabla cruzada y grafico de barras podemos apreciar la relación de ambas variables, es decir que la dimensión 3 dirección los resultados se ubican en el nivel de eficiente y la variable 2 calidad de servicio al usuario en

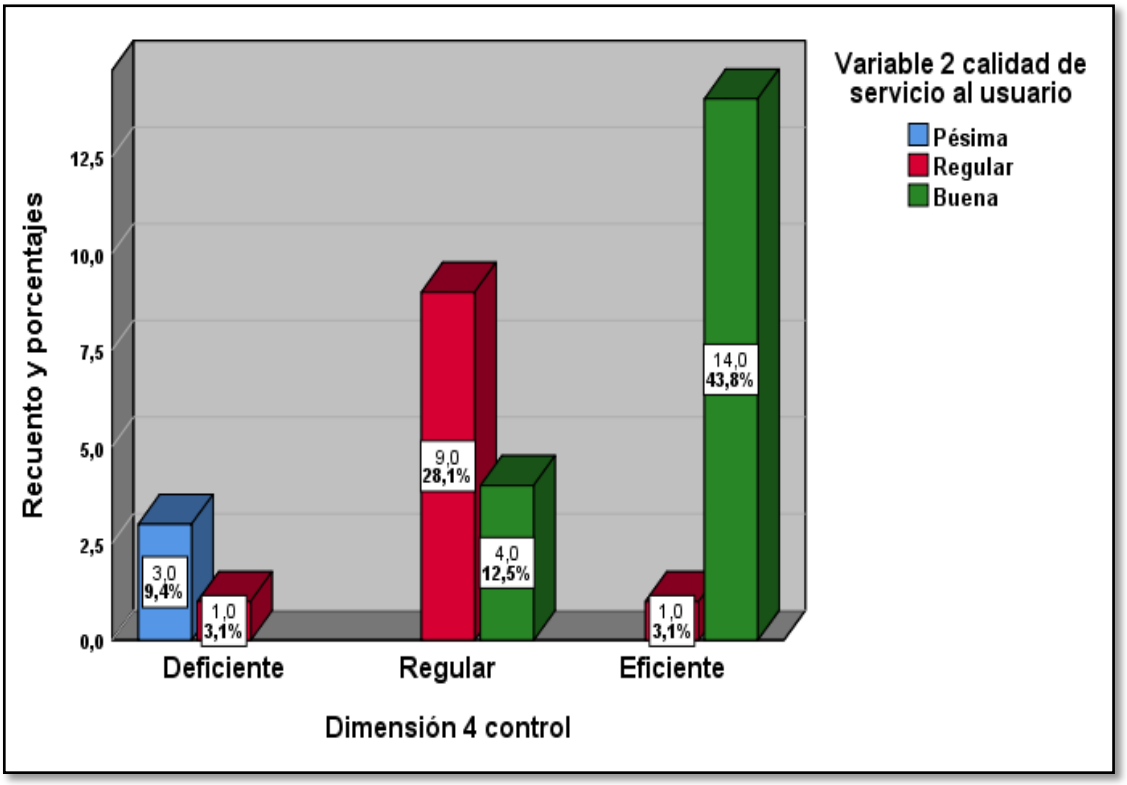
el nivel buena ambos con el 46.9%, resultados que nos muestra una relación significativa en un nivel esperado entre ellas en la sede de estudio.

Tabla 8. Comportamiento de la dimensión 4 control vs variable 2 calidad de servicio al usuario.

			Variable 2 calidad de servicio al usuario			
			Pésima	Regular	Buena	Total
Dimensión 4 control	Deficiente	fi	3	1	0	4
		%	9,4%	3,1%	0,0%	12,5%
	Regular	fi	0	9	4	13
		%	0,0%	28,1%	12,5%	40,6%
	Eficiente	fi	0	1	14	15
		%	0,0%	3,1%	43,8%	46,9%
Total		fi	3	11	18	32
		%	9,4%	34,4%	56,3%	100,0%

Fuente: Base de datos.

Figura 6. Gráfico de barras de la dimensión 4 control vs variable 2 calidad de servicio al usuario.



Fuente: Tabla 8.

Interpretación: De la tabla cruzada y grafico de barras podemos apreciar la relación de ambas variables, es decir que la dimensión 4 control los resultados se ubican en el nivel de eficiente y la variable 2 calidad de servicio al usuario en

el nivel buena ambos con el 43.8%, resultados que nos muestra una relación significativa en un nivel esperado entre ellas en la sede de estudio.

4.2. Prueba de normalidad

Tabla 9. Prueba de normalidad.

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Dimensión 1 planificación	0,893	32	0,004
Dimensión 2 organización	0,811	32	0,000
Dimensión 3 dirección	0,750	32	0,000
Dimensión 4 control	0,865	32	0,001
Variable 1 gestión administrativa	0,824	32	0,000
Variable 2 calidad de servicio al usuario	0,882	32	0,002

Fuente: Base de datos.

Descripción: según los resultados obtenidos, se puede visualizar que todos los Sig., son menores de 0.05, por lo tanto, nos estableció usar la prueba de hipótesis Rho de Spearman para poder comprobar las hipótesis de este estudio.

4.3. Prueba de hipótesis

Tabla 10. Resultados de la hipótesis general.

Correlación de Spearman		Variable 2 calidad de servicio al usuario
Variable 1 gestión administrativa	Rho	0,752
	Sig. (bilateral)	0,000
	N	32

Fuente: Base de datos.

Decisión: Se tuvo un estadístico Rho = 0.752 y esto genero una correlación positiva muy alta y el Sig. (bilateral) o p-valor es 0.000>0.05 valor que generó la aceptación de la hipótesis general, por lo tanto, existe una relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2020.

Tabla 11. Resultados de la hipótesis especifica 1.

Correlación de Spearman		Variable 2 calidad de servicio al usuario
Dimensión 1 planificación	Rho	0,556
	Sig. (bilateral)	0,001
	N	32

Fuente: Base de datos.

Decisión: Se tuvo un estadístico Rho = 0.556 y esto genero una correlación positiva alta y el Sig. (bilateral) o p-valor es 0.001>0.05 valor que generó la aceptación de la hipótesis especifica 1, por lo tanto, existe una relación significativa entre la planificación de la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2020.

Tabla 12. Resultados de la hipótesis especifica 2.

Correlación de Spearman		Variable 2 calidad de servicio al usuario
Dimensión 2 organización	Rho	0,447
	Sig. (bilateral)	0,006
	N	32

Fuente: Base de datos.

Decisión: Se tuvo un estadístico Rho = 0.447 y esto genero una correlación positiva alta y el Sig. (bilateral) o p-valor es 0.006>0.05 valor que generó la aceptación de la hipótesis especifica 2, por lo tanto, existe una relación significativa entre la organización de la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2020.

Tabla 13. Resultados de la hipótesis especifica 3.

Correlación de Spearman		Variable 2 calidad de servicio al usuario
Dimensión 3 dirección	Rho	0,708
	Sig. (bilateral)	0,000
	N	32

Fuente: Base de datos.

Decisión: Se tuvo un estadístico Rho = 0.708 y esto genero una correlación positiva muy alta y el Sig. (bilateral) o p-valor es 0.000>0.05 valor que generó la aceptación de la hipótesis especifica 3, por lo tanto, existe una relación significativa entre la dirección de la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2020.

Tabla 14. Resultados de la hipótesis especifica 4.

Correlación de Spearman		Variable 2 calidad de servicio al usuario
Dimensión 4 control	Rho	0,775
	Sig. (bilateral)	0,000
	N	32

Fuente: Base de datos.

Decisión: Se tuvo un estadístico Rho = 0.775 y esto genero una correlación positiva muy alta y el Sig. (bilateral) o p-valor es 0.000>0.05 valor que generó la aceptación de la hipótesis especifica 4, por lo tanto, existe una relación significativa entre la dirección de la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2020.

4.4. Discusión de los resultados

En base a los resultados obtenidos, podemos realizar la discusión de este estudio, en donde se obtuvo en las tablas cruzadas y los gráficos de barras una

relación esperada en cuanto a los niveles de estudio de las variables y que estos hallazgos respondieron al objetivo general, es decir que la variable 1 gestión administrativa los resultados se ubican en el nivel de eficiente y la variable 2 calidad de servicio al usuario en el nivel buena ambos con el 50%, resultados que nos muestra una relación significativa en un nivel esperado entre ellas en la sede de estudio (Ver tabla 4).

Así mismo, tenemos los resultados que respondieron a los objetivos específicos; en primer lugar, respondiendo al objetivo específico 1, se tuvo que la dimensión 1 planificación los resultados se ubican en el nivel de eficiente y la variable 2 calidad de servicio al usuario en el nivel buena ambos con el 34.4%, resultados que nos muestra una relación significativa en un nivel esperado (Ver tabla 5); en segundo lugar, respondiendo al objetivo específico 2, se tuvo que la dimensión 2 organización los resultados se ubican en el nivel de eficiente y la variable 2 calidad de servicio al usuario en el nivel buena ambos con el 37.5%, resultados que nos muestra una relación significativa en un nivel esperado entre ellas en la sede de estudio (ver tabla 6); también se respondió al objetivo específico 3, donde se tuvo que la dimensión 3 dirección los resultados se ubican en el nivel de eficiente y la variable 2 calidad de servicio al usuario en el nivel buena ambos con el 46.9%, resultados que nos muestra una relación significativa en un nivel esperado entre ellas en la sede de estudio (ver tabla 7); finalmente respondiendo al objetivos específico 4, se tuvo que la dimensión 4 control los resultados se ubican en el nivel de eficiente y la variable 2 calidad de servicio al usuario en el nivel buena ambos con el 43.8%, resultados que nos muestra una relación significativa en un nivel esperado entre ellas en la sede de estudio (ver tabla 8).

De acuerdo a los resultados, podemos realizar algunas comparaciones y discusiones con los hallazgos y aportes de los siguientes autores: Gómez (2018), quien finalizo y estableció que el 61,12 % y el 79,55 % del personal califican altamente la gestión administrativa y calidad de servicio, respectivamente, y Basantes (2014), quien estableció que la mayoría de clientes del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato consideran que el servicio que recibieron fue regular. También tenemos a Toral y Zeta (2016), quienes tuvieron resultados similares y que arribaron a medida que mejoran los procesos de planificación, organización, dirección y control, mejorará la calidad del servicio.

Este estudio también dio la corroboración de las hipótesis planteadas, logrando aceptar todas; con respecto a la hipótesis general, se tuvo una un estadístico Rho = 0.752 y esto genero una correlación positiva muy alta y el Sig. (bilateral) o p-valor es 0.000>0.05 valor que generó la aceptación de la hipótesis, por lo tanto, existe una relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2020; con respecto a la hipótesis especifica 1, se tuvo un estadístico Rho = 0.556 y esto genero una correlación positiva alta y el Sig. (bilateral) o p-valor es 0.001>0.05 valor que generó la aceptación de la hipótesis especifica 1, por lo tanto, existe una relación significativa entre la planificación de la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2020; en cuanto a la hipótesis especifica 2, se tuvo un estadístico Rho = 0.447 y esto genero una correlación positiva alta y el Sig. (bilateral) o p-valor es 0.006>0.05 valor que generó la aceptación de la hipótesis especifica 2, por lo tanto, existe una relación

significativa entre la organización de la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2020; sobre la hipótesis especifica 3, se tuvo una un estadístico Rho = 0.708 y esto genero una correlación positiva muy alta y el Sig. (bilateral) o p-valor es 0.000>0.05 valor que generó la aceptación de la hipótesis especifica 3, por lo tanto, existe una relación significativa entre la dirección de la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2020; finalmente, en cuanto a la hipótesis especifica 4, se tuvo un estadístico Rho = 0.775 y esto genero una correlación positiva muy alta y el Sig. (bilateral) o p-valor es 0.000>0.05 valor que generó la aceptación de la hipótesis especifica 4, por lo tanto, existe una relación significativa entre la dirección de la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2020. Estos hallazgos se pudieron comparar y a la vez discutir con los de Tipián (2017), quien arribo que existe una relación significativa (0,000) y positiva (0,500) entre el nivel de la gestión administrativa y la calidad de servicio a usuarios de la DGPDP del Minjus en el 2016; también con el resultado de Gómez (2018), quien también tuvo hallazgos similares a este estudio, es decir, que existió una correlación directa y significativa entre las variables en estudio (ρ=0,500; sig.=0,005), así como con sus dimensiones. y se concluyó que existió un grado alto de calidad servicio se traduce en un grado alto de gestión administrativa en la Municipalidad de los Olivos. También tenemos a Peña (2018), quien arribo en su estudio con resultados esperados, tal que existió una relación significativa y positiva alta entre la gestión

administrativa y calidad del servicio del usuario en la municipalidad distrital de San Marcos, Huari. Ancash 2016.

CONCLUSIONES

Primera conclusión: Se obtuvo un estadístico Rho = 0.752 y esto genero una correlación positiva muy alta y el Sig. (bilateral) o p-valor es 0.000>0.05 valor que generó la aceptación de la hipótesis general, por lo tanto, existe una relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2020.

Segunda conclusión: Se obtuvo un estadístico Rho = 0.556 y esto genero una correlación positiva alta y el Sig. (bilateral) o p-valor es 0.001>0.05 valor que generó la aceptación de la hipótesis especifica 1, por lo tanto, existe una relación significativa entre la planificación de la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2020.

Tercera conclusión: Se obtuvo un estadístico Rho = 0.447 y esto genero una correlación positiva alta y el Sig. (bilateral) o p-valor es 0.006>0.05 valor que generó la aceptación de la hipótesis especifica 2, por lo tanto, existe una relación significativa entre la organización de la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2020.

Cuarta conclusión: Se tuvo un estadístico Rho = 0.708 y esto genero una correlación positiva muy alta y el Sig. (bilateral) o p-valor es 0.000>0.05 valor que generó la aceptación de la hipótesis especifica 3, por lo tanto, existe una relación significativa entre la dirección de la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2020.

Quinta conclusión: Se obtuvo un estadístico Rho = 0.775 y esto genero una correlación positiva muy alta y el Sig. (bilateral) o p-valor es 0.000>0.05 valor que generó la aceptación de la hipótesis especifica 4, por lo tanto, existe una relación significativa entre la dirección de la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2020.

SUGERENCIAS

-Primera sugerencia: A las entidades públicas y en especial a las municipalidades de nuestro país, seguir implementado con diversas actividades y objetivos que respondan con la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario.

-Segunda sugerencia: A las entidades públicas y en especial a las municipalidades de nuestro país, continuar con diversas actividades como establecer estrategias, conformar las áreas de desempeño, formular indicadores, establecer metas para seguir mejorando la relación entre la planificación de la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario.

-Tercera sugerencia: A las entidades públicas y en especial a las municipalidades de nuestro país, continuar con diversas actividades como el perfil de los puestos de trabajo y la organización de funciones para seguir mejorando la relación entre la organización de la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario.

-Cuarta sugerencia: A las entidades públicas y en especial a las municipalidades de nuestro país, continuar con diversas actividades como la inducción, supervisión, establecer metas, motivación, control y coordinación con trabajadores para seguir mejorando la relación entre la dirección de la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario.

-Quinta sugerencia: A las entidades públicas y en especial a las municipalidades de nuestro país, continuar con diversas actividades como las estrategias de control y la realización de inventarios, para seguir mejorando la relación entre el control de la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario.

-

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Alva, C. H., Cristóbal, J. E., y Flores, Y. F. (2020). *Gestión administrativa y su relación con la calidad de servicio al usuario del hospital regional de Pucallpa, 2018* (Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Ucayali). http://repositorio.unu.edu.pe/handle/UNU/4587

Basantes, S. S. (2014). *Modelo de Gestión Administrativa y la Calidad en el Servicio al Cliente en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato* (Tesis de pregrado, Universidad Técnica de Ambato).https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/7318/1/149%20o.e..pdf

Dulanto, K. D. (2019). *Gestión administrativa y la calidad de servicio de la municipalidad distrital de chancay, periodo 2018* (Tesis de pregrado, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión). http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/3192/gestion%20administrativa%20y%20calidad%20de%20servicio%20de%20la%20MDCH%2C%20periodo%202018-convertido%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Espinoza, O. J. (2019). *La gestión administrativa y la calidad del servicio al cliente en el hotel el Molino periodo 2018* (Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Chimborazo). http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/5776/1/UNACH-EC-FCP-ING-COM-2019-0022.pdf

Farias, G. (2015). *¿Qué es la calidad?.* https://gabrielfariasiribarren.com/que-es-la-calidad/

Gómez, S. M. (2018). *Gestión administrativa y calidad de servicio en la administración tributaria de la Municipalidad de Los Olivos* (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo). https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/25099/G%c3%b3mez_PSM.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Gutiérrez, M., y Siles, A. M. (2018). *Atención ciudadana y calidad del servicio al usuario, un estudio comparativo entre la municipalidad de Lima Y El Ajuntament de L'hospitalet de Llobregat – 2014* (Tesis de pregrado, Universidad Autónoma del Perú). http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/780/1/Gutierrez%2

0Anaguari%2c%20Mariluz%20y%20Siles%20Granados%2c%20Amalia%20Maribel.pdf

Hurtado, S. (2012). Criterios de expertos. Su procesamiento a través del Método Delphy. http://www.ub.edu/histodidactica/index.php?option=com_content&view=article&id=21:criterio-de-expertos-su-procesamiento-a-travesdel-metododelphy&catid=11&Itemid=103

Lozada, J. (2014). Investigación Aplicada: Definición, Propiedad Intelectual e Industria. CienciAmérica: *Revista de divulgación científica de la Universidad Tecnológica Indoamérica*., pp.47-50

Luján, E. J. (2018). *Gestión administrativa y satisfacción laboral de los trabajadores de la sede administrativa oficina regional oriente Pucallpa – INPE 2018* (Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Ucayali). http://repositorio.udh.edu.pe/123456789/1133

Llanos, E., y Fernández, E. (2010). *Métodos y técnicas de investigación*. Lambayeque-Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo., Perú.

Ocampos, L. E., y Valencia, S. T. (2017). *Gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario, en la red asistencial ESSALUD-Tumbes, 2016* (Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Tumbes). http://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/UNITUMBES/88/TESIS%20-%20OCAMPOS%20Y%20VALENCIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Panduro, L. O., Bollet, F., Ramírez, L., y Chenet, M. E. (2019). Desempeño laboral y gestión administrativa de la universidad privada de Pucallpa, 2018-2019. *Cultura Viva Amazónica - Revista de Investigación Científica* - Pucallpa, Perú. 4 (2) 2019. https://revistas.upp.edu.pe/index.php/RICCVA/article/view/149/135

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

Pérez, J., y Merino, M. (2015). Definición de municipalidad. https://definicion.de/municipalidad/

Pérez, M. (2021). *Definición de usuario.* https://conceptodefinicion.de/usuario/

Portal conceptodefinicion.de. (2021). Definición de servicio. https://conceptodefinicion.de/servicio/

Portal mdcc.gob.pe. (2016). *Gerencia de Administración Tributaria.* https://www.mdcc.gob.pe/gerencia-de-administracion-tributaria/#:~:text=La%20Gerencia%20de%20Administraci%C3%B3n%20Tributaria,de%20fiscalizaci%C3%B3n%2C%20recaudaci%C3%B3n%20y%20control%3B

Portal Definición MX. (2014). *Definición de Desempeño.* https://definicion.mx/?s=Desempe%C3%B1o

Raffino, M. E. (2021). *Concepto de meta.* https://concepto.de/meta/

Rocafuerte, A. A. (2019). *Gestión administrativa y su incidencia en la calidad del servicio de la cooperativa de transporte mar Azul, Parroquia Anconcito, Cantón Salinas, Provincia de Santa Elena, año 2017* (Tesis de pregrado, Universidad Estatal Península de Santa Elena). https://repositorio.upse.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/46000/4652/UPSE-TAE-2019-0004.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Rodriguez, A. J., y Diaz, E. F. (2020). *Calidad de servicio y satisfacción laboral en las empresas expendedoras de combustibles en el Distrito de Callería -2018* (Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Ucayali). http://repositorio.unu.edu.pe/handle/UNU/4818

Significados.com. (2017). Definición de gestión. https://www.significados.com/gestion/

Tagua, B. K. (2016). *La gestión administrativa y la calidad del servicio al cliente en el mercado el Dorado del Cantón Pastaza, año 2014* (Tesis de pregrado, Universidad Regional Autónoma de los Andes). https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/3844/1/TUPADS001-2016.pdf

Tipián, S. M. (2017). *Gestión administrativa y la calidad de servicio a usuarios de la Dirección General de Protección de Datos Personales del Minjus* (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo). https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/9104/Tipi%C3%A1n_ESM.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Toral, R. D., y Zeta, A. (2016). Gestión administrativa y calidad del servicio en el Área Jurídica, Social y Administrativa, de la Universidad Nacional de Loja. Sur

Academi. N° 6, Vol 1 - diciembre 2016. pp: 77 – 89. https://revistas.unl.edu.ec/index.php/suracademia/article/view/268/246

Westreicher, G. (2020). Estrategia. https://economipedia.com/definiciones/estrategia.html

Yépez, T. J. (2017). *Gestión administrativa y su influencia en la satisfacción del cliente de la cooperativa de taxi "Divino Niño Jesús" del Cantón Baba, Provincia de los Ríos* (Tesis de pregrado, Universidad Técnica de Babahoyo). http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/3377/P-UTB-FCJSE-ADEJE-000010.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Zárate, G. C. (2019). *Gestión Administrativa y Calidad de Servicio en la Municipalidad Distrital de Anco Huallo, Chincheros – Apurímac, 2019* (Tesis de pregrado, Universidad Nacional José María Arguedas). https://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/505/Gaby_Clarinda_Tesis_Bachiller_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS

Anexo 1. Instrumentos de recolección de datos

CUESTIONARIO 1 PARA MEDIR LA VARIABLE 1 GESTION ADMINISTRATIVA

Estimado encuestado, le hacemos entrega de un cuestionario para recabar información sobre el estudio *"Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio al Usuario en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2020"*, el cual usted debe rellenar en base a su criterio personal y sincero los ítems de acuerdo a los siguientes criterios: en desacuerdo (1); regularmente de acuerdo (2) y de acuerdo (3).

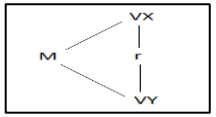
N°	Ítems	Escala		
		1	2	3
Dimensión 1 planificación de la gestión administrativa				
01	¿La municipalidad establece estrategias para gestión administrativa de la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad provincial de Coronel Portillo?			
02	¿La municipalidad organiza y conformar las áreas de desempeño para una buena gestión administrativa de la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad provincial de Coronel Portillo?			
03	¿La municipalidad formula indicadores de gestión en la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad provincial de Coronel Portillo?			
04	¿La municipalidad establece metas para una buena gestión administrativa de la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad provincial de Coronel Portillo?			
Dimensión 2 organización de la gestión administrativa				
05	¿La municipalidad realiza una adecuada organización para una buena gestión administrativa de la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad provincial de Coronel Portillo?			
06	¿La municipalidad realiza el perfil de los puestos de trabajo para una buena gestión administrativa de la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad provincial de Coronel Portillo?			
07	¿La municipalidad realiza la organización de funciones para una buena gestión administrativa de la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad provincial de Coronel Portillo?			
08	¿La municipalidad en comparación de los años anteriores tiene una adecuada organización para una buena gestión administrativa de la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad provincial de Coronel Portillo?			
Dimensión 3 dirección de la gestión administrativa				
09	¿La municipalidad realiza una adecuada inducción para una buena gestión administrativa de la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad provincial de Coronel Portillo?			
10	¿La municipalidad realiza una adecuada supervisión para una buena gestión administrativa de la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad provincial de Coronel Portillo?			
11	¿La municipalidad realiza una adecuada motivación para una buena gestión administrativa de la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad provincial de Coronel Portillo?			
12	¿La municipalidad realiza una adecuada coordinación con los trabajadores para una buena gestión administrativa de la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad provincial de Coronel Portillo?			
Dimensión 4 control de la gestión administrativa				
13	¿La municipalidad realiza estrategias de control para una buena gestión administrativa de la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad provincial de Coronel Portillo?			
14	¿La municipalidad realiza adecuados inventarios para una buena gestión administrativa de la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad provincial de Coronel Portillo?			
15	¿La municipalidad en comparación de años anteriores se da un mejor control para una buena gestión administrativa de la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad provincial de Coronel Portillo?			
16	¿La municipalidad realiza un control con los trabajadores para una buena gestión administrativa de la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad provincial de Coronel Portillo?			

CUESTIONARIO 2 PARA MEDIR LA VARIABLE 2 CALIDAD DE SERVICIO AL USUARIO

Estimado encuestado, le hacemos entrega de un cuestionario para recabar información sobre el estudio *"Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio al Usuario en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2020",* el cual usted debe rellenar en base a su criterio personal y sincero los ítems de acuerdo a los siguientes criterios: en desacuerdo (1); regularmente de acuerdo (2) y de acuerdo (3).

N°	Ítems de las dimensiones de la variable 2 calidad de servicio al usuario	Escala		
		1	2	3
Dimensión 1 elementos tangibles				
01	Los elementos tangibles de la gerencia de administración tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo tienen una ubicación adecuada.			
02	Los elementos tangibles de la gerencia de administración tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo ayudan con información al usuario.			
03	Los elementos tangibles de la gerencia de administración tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo tiene una zona de recepción adecuada.			
04	Los elementos tangibles de la gerencia de administración tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo poseen material informativo adecuado y pertinente			
Dimensión 2 fiabilidad				
05	La municipalidad mediante la gerencia de administración tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo tienen una infraestructura moderna.			
06	La municipalidad mediante la gerencia de administración tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo realizan capacitaciones al capital humano.			
07	La municipalidad mediante la gerencia de administración tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo realizan atención inmediata al usuario.			
08	La municipalidad mediante la gerencia de administración tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo brindan una fiabilidad adecuada de la calidad de servicio.			
Dimensión 4 capacidad de respuesta				
09	La municipalidad mediante la gerencia de administración tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo muestran cortesía en los servicios al usuario.			
10	La municipalidad mediante la gerencia de administración tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo muestran amabilidad en los servicios al usuario.			
11	La municipalidad mediante la gerencia de administración tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo posee trabajadores con compromiso al buen servicio a los usuarios.			
12	La calidad de servicio del usuario muestra una fiabilidad correcta y adecuada al publico en general.			
Dimensión 5 seguridad				
13	La municipalidad mediante la gerencia de administración tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo brinda información de los servicios al usuario de manera permanente.			
14	La municipalidad mediante la gerencia de administración tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo da confianza en los servicios al usuario.			
15	La municipalidad mediante la gerencia de administración tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo posee actitudes por parte de los trabajadores confianza diversos en los servicios al usuario.			
16	La calidad de servicio del usuario es percibida de manera segura por el general.			
Dimensión 5 empatía				
17	La municipalidad mediante la gerencia de administración tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo da respuesta de una información consultada por los usuarios de manera oportuna.			
18	La municipalidad mediante la gerencia de administración tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo tiene un personal muy empático hacia los usuarios.			
19	La municipalidad mediante la gerencia de administración tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo tiene un personal comprensible y paciente hacia los usuarios.			
20	La municipalidad mediante la gerencia de administración tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo tiene un personal con capacidad de comprender a los usuarios.			

Anexo 2. Matriz de consistencia.

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	TECNICAS E INSTRUMENTOS	POBLACION Y MUESTRA
Problema General ¿De qué manera se relaciona la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2020? **Problemas Específicos** - ¿De qué manera se relaciona la planificación de la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2020? - ¿De qué manera se relaciona la organización de la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2020? - ¿De qué manera se relaciona la dirección de la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2020? - ¿De qué manera se relaciona el control de la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2020?	**Objetivo General** Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2020. **Objetivos Específicos** - Determinar el nivel de relación que existe entre la planificación de la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2020. - Determinar el nivel de relación que existe entre la organización de la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2020. - Determinar el nivel de relación que existe entre la dirección de la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2020. - Determinar el nivel de relación que existe entre el control de la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2020.	**Hipótesis General** Existe una relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2020. **Hipótesis Especificas** - Existe una relación significativa entre la planificación de la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2020. - Existe una relación significativa entre la organización de la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2020. - Existe una relación significativa entre la dirección de la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2020. - Existe una relación significativa entre el control de la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2020.	**Variable 1** Gestión administrativa. **Dimensiones** - Dimensión 1 planificación - Dimensión 2 organización - Dimensión 3 dirección - Dimensión 4 control. **Variable 2** Calidad de servicio al usuario. **Dimensiones** - Dimensión 1 elementos tangibles - Dimensión 2 fiabilidad - Dimensión 3 capacidad de respuesta - Dimensión 4 seguridad - Dimensión 5 empatía.	**Tipo** Aplicada **Nivel** No experimental **Diseño** Descriptivo Correlacional **Esquema**  Donde: M = Muestra. Vx = Medición de la variable 1. Vy = Medición de la variable 2. r = Correlación.	**Técnicas** Encuesta **Instrumento** Cuestionarios	**Población** La población estuvo conformada por los 32 trabajadores de la Gerencia de administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo. **Muestra** Fue una muestra poblacional.