UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIO AL USUARIO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MASISEA, 2022

Tesis para optar el título profesional de

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

LAURA LUZ GARCIA CHOTA

LARRY LOR MAC DOWAL TUTUSIMA

Pucallpa – Perú

2022

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

COMISION DE GRADOS Y TÍTULOS

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

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

Siendo las 7:00 AM del día lunes 19 de setiembre 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 General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Titulo de segunda Especialidad Profesional, se reunió el jurado integrado por los docentes: **Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes (Presidente), Dr. Alex Davis Astohuaman Huaranga (Miembro), y Mg. Nelson Manuel Vasquez Saucedo (Miembro).**

Se realizó la Sustentación de la Tesis Titulada: **"GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIO AL USUARIO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MASISEA, 2022"**, por el/la/los Bachilleres en **Administración: Laura Luz Garcia Chota y Larry Lor Mac Dowall 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 UNANIMIDAD

Siendo las 8:00 AM 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. Lincoln Fritz Cachay Reyes
Presidente

Dr. Alex Davis Astohuaman Huaranga
Miembro

Mg. Nleson Manuel Vasquéz Saucedo
Miembro

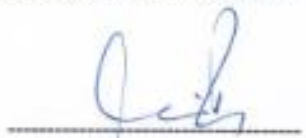
Universidad Nacional de Ucayali SECRETARIO PUCALLPA

Dr. Alex Davis Astohuaman Huaranga
Secretario Académico

APROBACIÓN Y FIRMA DE JURADO DE TESIS

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 obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración.

Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes



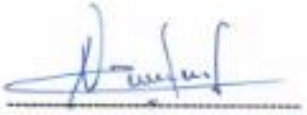
Presidente

Dr. Alex Davis Astohuaman Huaranga



Miembro

Mg. Nelson Manuel Vasquez Saucedo



Miembro

Mg. Olmedo Pizango Isuiza



Asesor

Bach. Laura Luz Garcia Chota



Tesista

Bach. Larry Lor Mac Dowall Tutusima



Tesista

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

CONSTANCIA

ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACION

SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND

N° V/0560-2022

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

"GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIO AL USUARIO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MASISEA, 2022".

Autor(es)	:	**GARCÍA CHOTA, LAURA LUZ** **MAC DOWALL TUTUSIMA, LARRY LOR**
Facultad	:	**CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES**
Escuela Profesional	:	**ADMINISTRACIÓN**
Asesor(a)	:	**Mg. PIZANGO ISUIZA, OLMEDO**

Después de realizado el análisis correspondiente en el Sistema Antiplagio URKUND, dicho documento presenta un **porcentaje de similitud de 10%.**

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 se sella la presente constancia.

FECHA 13/09/2022

Mg. JOSÉ MANUEL CÁRDENAS BERNAOLA
Director de Producción Intelectual

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

OEByP - REPOSITORIO INSTITUCIONAL

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACION DE TESIS

REPOSITORIO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

Yo, Laura Luz Garcia Chota

Autor(a) de la TESIS de pregrado titulada:

Gestion Administrativa y su relación con la calidad de servicio al usuario de la Municipalidad Distrital de Masisea, 2022

Sustentada el año: 2022

Con la asesoría de: Mg. Olmedo Pizango Isuiza

En la Facultad: Cs. 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 / 03 / 2023

Email: lauraluzgarciachota@gmail.com
Teléfono: 932 557758

Firma:
DNI: 47247162



UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
OEByP - REPOSITORIO INSTITUCIONAL

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACION DE TESIS

REPOSITORIO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

Yo, Larry Lor Mac Dowall Tutusima

Autor(a) de la TESIS de pregrado titulada:
Gestion administrativa y su relación con la calidad de servicio al usuario de la Municipalidad Distrital de Masisea, 2022

Sustentada el año: 2022

Con la asesoría de: Mg. Olmedo Pizango Isuiza

En la Facultad: Cs. Económicos, Administrativos 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 / 03 / 2023

Email: macdowalltutisima.larry1or@gmail.com
Teléfono: 992 669114

Firma:
DNI: 70766391

DEDICATORIA

A Dios, por la vida y salud que nos otorga; a mis amados padres, por su apoyo incondicional en poder lograr mis metas académicas; a mi familia por sus buenos consejos.

Laura García Chota.

A Dios, por la vida y la buena salud que me otorga; a mis amados padres, por sus consejos y apoyo incondicional en poder culminar mis estudios universitarios.

Larry Macdowal Tutusima.

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Nacional de Ucayali, a nuestra Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, a los docentes, autoridades y administrados de nuestra Escuela Profesional por formar en nosotros las competencias profesionales y brindarnos una educación de calidad.

A nuestro querido asesor de tesis, por su paciencia y dedicación en el desarrollo de nuestratesis de investigación. Los Autores.

ÍNDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA vii

AGRADECIMIENTO viii

ÍNDICE DE CONTENIDO ix

ÍNDICE DE TABLAS xii

ÍNDICE DE FIGURAS xiv

RESUMEN xvi

ABSTRACT xvii

INTRODUCCIÓN xviii

CAPITULO I 19

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA 19

1.1 Descripción del problema 19

1.2 Formulación de problema 20

1.2.1 Problema General 20

1.2.2 Problemas específicos 20

1.3 Objetivos de la investigación 21

1.3.1 Objetivo General 21

1.3.2 Objetivos Específicos 21

1.4 Hipótesis y/o sistema de hipótesis 21

1.4.1 Hipótesis general 21

1.4.2 Hipótesis especificas 21

1.5. Variables 22

1.6 Justificación e Importancia 23

CAPITULO II 24

MARCO TEÓRICO 24

2.1 Antecedentes del Estudio 24

2.1.1 Internacionales 24

2.1.2 Nacionales 26

2.2 Planteamientos Teóricos 28

2.2.1 Gestión Administrativa 28

2.2.2 Calidad de servicio 32

2.3 Definición de términos básicos 36

CAPITULO III 38

MARCO METODOLÓGICO 38

3.1 Método de Investigación 38

3.2 Población y Muestra 39

3.2.1 Población 39

3.2.2 Muestra 39

3.2.3 Muestreo 39

3.2.4 Procedimiento de recolección de datos 40

3.2.5. Instrumentos para Recolección de Datos 40

3.3. Procesamiento y Tratamiento de los Datos 40

3.4. Tratamiento de datos 41

CAPITULO IV 42

RESULTADOS Y DISCUSIÓN 42

4.1 Resultados 42

4.1.1 Descripción y análisis de resultados para los objetivos, según pregunta. 42

4.1.2 Descripción y análisis de resultados de hipótesis 61

CAPITULO V 64

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 64

5.1. Conclusiones 64

5.2. Recomendaciones 65

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS 66

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: ¿La Municipalidad Distrital de Masisea cuenta con documentos de gestión actualizados? 42

Tabla 2: ¿En la Municipalidad Distrital de Masisea identifican las acciones específicas a realizar para el Cumplimiento De Metas?..... 44

Tabla 3: ¿En la Municipalidad Distrital de Masisea todo el personal participa en la elaboración de los instrumentos de gestión? 45

Tabla 4: ¿Cuándo un cliente tiene un problema, los empleados de la Municipalidad Distrital de Masisea muestra un sincero interés en solucionarlo?..... 46

Tabla 5: ¿El servicio responde a lo que usted esperaba, usted obtiene el servicio que esperaba? 47

Tabla 6: ¿Cuándo solicita información se la brindan oportunamente?..... 48

Tabla 7: ¿El personal de la Municipalidad Distrital de Masisea conoce los instrumentos de gestión? 49

Tabla 8: ¿Se identifican las acciones específicas a realizar para el cumplimiento de metas? 50

Tabla 9: ¿Todo el personal participa en la elaboración de los instrumentos de estión?..... 51

Tabla 10: ¿La Municipalidad Distrital de Masisea cuenta con una estructura organizativa adecuada? 52

Tabla 11: ¿Existe comunicación fluida entre áreas?..... 53

Tabla 12: ¿En la Municipalidad Distrital de Masisea se distribuye eficientemente los recursos? 54

Tabla 13: ¿En la Municipalidad Distrital de Masisea se motiva constantemente al personal? 55

Tabla 14: ¿Existe liderazgo directivo?..... 56

Tabla 16: ¿Constantemente se evalúa el desempeño del personal?..... 58

Tabla 17: ¿Constantemente se evalúa el desempeño organizacional? 59

Tabla 18: ¿La entidad evalúa los estándares o metas establecidos en la planeación? 60

Tabla 19: Correlaciones 62

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: ¿La Municipalidad Distrital de Masisea cuenta con documentos de gestión actualizados? 43

Figura 2: ¿En la Municipalidad Distrital de Masisea identifican las acciones específicas a realizar para el cumplimiento de metas? 44

Figura 3: ¿En la Municipalidad Distrital de Masisea todo el personal participa en la elaboración de los instrumentos de gestión? 45

Figura 4: ¿Cuándo un cliente tiene un problema, los empleados de la Municipalidad Distrital de Masisea muestra un sincero interés en solucionarlo? 46

Figura 5: ¿El servicio responde a lo que usted esperaba, usted obtiene el servicio que esperaba? 47

Figura 6: ¿Cuándo solicita información se la brindan oportunamente? 48

Figura 7: ¿El personal de la Municipalidad Distrital de Masisea conoce los instrumentos de gestión? 49

Figura 8: ¿Se identifican las acciones específicas a realizar para el cumplimiento de metas? 50

Figura 9: ¿Todo el personal participa en la elaboración de los instrumentos de gestión? 51

Figura 10: ¿La Municipalidad Distrital de Masisea cuenta con una estructura organizativa adecuada? 52

Figura 11: ¿Existe comunicación fluida entre áreas? 53

Figura 12: ¿En la Municipalidad Distrital de Masisea se distribuye eficientemente los recursos? 54

Figura 13: ¿En la Municipalidad Distrital de Masisea se motiva constantemente al personal? 55

Figura 14: ¿Existe liderazgo directivo? 56

Tabla 15: ¿En la Municipalidad Distrital de Masisea se realiza el trabajo en equipo? 57

Figura 15: ¿En la Municipalidad Distrital de Masisea se realiza el trabajo en equipo? 57

Figura 16: ¿Constantemente se evalúa el desempeño del personal? 58

Figura 17: ¿Constantemente se evalúa el desempeño organizacional? 59

Figura 18: ¿La entidad evalúa los estándares o metas establecidos en la planeación? 60

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre la Gestión Administrativa y calidad de servicio al usuario, en la Municipalidad Distrital de Masisea, 2022, el estudio de la presente tesis es descriptiva y correlacional y de diseño no experimental, la muestra en esta investigación fue de 40 trabajadores Municipalidad Distrital de Masisea, se empleó como técnica la encuesta y su instrumento fue un cuestionario con 18 ítems. Los resultados obtenidos de la aplicación de la encuesta sobre las variables gestión administrativa y calidad de servicio al usuario, en la Municipalidad Distrital de Masisea según la tabla del 18 se observa resultados referentes a las pruebas de hipótesis del estadístico Rho Spearman, obteniendo un Coeficiente de correlación entre la variable 1 y 2 es de 0.850 y su Sig.= 0.003 y de acuerdo al baremo de estimación de la correlación de Spearman se pude concluir que existe una correlación moderada significativa entre las variables de estudio**,** la Gestión Administrativa y la calidad de servicio al usuario, en la Municipalidad Distrital de Masisea, por lo tanto, se acepta la hipótesis nula o de investigación y se rechaza la hipótesis alterna de investigación.

Palabras clave: Gestión Administrativa, la calidad de servicio al usuario, elementos tangibles.

ABSTRACT

The present investigation had as general objective to determine the relationship that exists between the Administrative Management and quality of service to the user, in the District Municipality of Masisea, 2022, the study of the present thesis is descriptive and correlational and of non-experimental design, the sample In this investigation, 40 workers from the District Municipality of Masisea were used. The survey was used as a technique and its instrument was a questionnaire with 18 items. The results obtained from the application of the survey on the variables administrative management and quality of service to the user, in the District Municipality of Masisea according to table 18, results referring to the hypothesis tests of the Rho Spearman statistic are observed, obtaining a Coefficient of The correlation between variable 1 and 2 is 0.850 and its Sig.= 0.003 and according to the Spearman correlation estimation scale, it can be concluded that there is a significant moderate correlation between the study variables, Administrative Management and the quality of service to the user, in the District Municipality of Masisea, therefore, the null or research hypothesis is accepted and the alternative research hypothesis is rejected.

Keywords: Administrative Management, quality of user service, tangible elements.

INTRODUCCIÓN

La presente investigación tiene como finalidad establecer el grado de relación significativa entre la variable Determinar la relación que existe entre la Gestión Administrativa y calidad de servicio al usuario, en la Municipalidad Distrital de Masisea, 2022.

La estructura de la investigación se ajusta al Reglamento de Grados y títulos de la FCEAyC-UNU que está constituida de la manera siguiente:

En el capítulo I, problemática con un enfoque cuantitativo, se plantean los problemas, objetivos, hipótesis, justificación e importancia de la investigación, viabilidad y limitaciones de la investigación.

En el capítulo II, marco teórico, antecedentes internacional y nacional relacionadas al tema de investigación, bases teóricas, y las definiciones básicas de la investigación.

En el capítulo III, marco metodológico, que comprende el método de investigación, diseño, esquema, población y muestra, instrumento de recolección de datos y técnicas de recojo, procesamiento y presentación de datos. En el capítulo IV, resultados y discusiones del trabajo de campo mediante tablas y figuras.

Capítulo V, se presentan las discusiones de resultados. Descripción y análisis de resultados de hipótesis

Conclusiones.

Sugerencia.

Anexos

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

Ucayali. - La Contraloría General de la República identificó que funcionarios de la Municipalidad Distrital de Masisea, en la región Ucayali, mediante el Sistema Integrado de Administración Financiera (SIAF) comprometieron, devengaron, giraron y pagaron la suma de S/ 9 983.63 a favor de una persona que no tiene relación contractual con dicha entidad, causando un perjuicio económico al Estado por dicho monto.

Según el Informe de Acción de Oficio Posterior N° 023-2021-2-0477-AOP, se detectó que los servidores del Municipio Distrital de Masisea (en la provincia de Coronel Portillo) registraron una operación en el SIAF entre el 1 y el 4 de abril del 2020 a favor de un ciudadano por el concepto de otorgamiento de pasajes y viáticos en comisión de servicios, a pesar de que no tiene contrato alguno con la mencionada municipalidad.

Asimismo, se evidenció que esa persona a la fecha trabaja en la Autoridad Nacional del Agua – ANA sede Ucayali, y viene laborando en esa institución pública desde el 18 de junio del 2019. Hecho que se corrobora a través de la Declaración Jurada de Conflicto de Intereses suscrito por el mismo el 21 de junio del 2021, por ello no debió realizarse dicho pago.

El equipo de auditores determinó que para ocultar la disposición de recursos económicos que no correspondían, eliminaron los registros realizados en la data del SIAF de la Municipalidad Distrital de Masisea, esto se demuestra porque al abrir el expediente SIAF N° 000006, se observa un registro en blanco.

El presente informe se comunicó el 15 de setiembre del 2021 al alcalde de la

Municipalidad Distrital de Masisea, con la finalidad de que disponga e implementen las acciones que correspondan en relación al hecho con indicios de irregularidad.

Como se evidencia que la gestión administrativa de la Municipalidad de Masisea hoy en día pasa por una mala administración y por ende una mala calidad de atención de los usuarios quienes acuden.

1.2 FORMULACIÓN DE PROBLEMA

En base a la problemática descrita párrafos anteriores, se propone lasiguiente pregunta de investigación:

1.2.1 Problema General

¿Qué relación que existe entre la Gestión Administrativa y calidad de servicio al usuario, en la Municipalidad Distrital de Masisea, 2022?

1.2.2 Problemas específicos

- ¿Cuál es la relación entre la planeación de la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario, en la Municipalidad Distrital de Masisea, 2022?
- ¿Cuál es la relación entre la organización de la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario, en la Municipalidad Distrital de Masisea, 2022?
- ¿Cuál es la relación entre la dirección de la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario, en la Municipalidad Distrital de Masisea, 2022?
- ¿Cuál es la relación entre el control de la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario, en la Municipalidad Distrital de Masisea, 2022?

1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1 Objetivo General

Determinar la relación que existe entre la Gestión Administrativa y calidad de servicio al usuario, en la Municipalidad Distrital deMasisea, 2022.

1.3.2 Objetivos Específicos

- Determinar la relación que existe entre la planeación de la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario, en la Municipalidad Distrital de Masisea, 2022.
- Determinar la relación que existe la relación entre la organización de la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario, en la Municipalidad Distrital de Masisea, 2022.
- Determinar la relación que existe la relación entre la dirección de la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario, en la Municipalidad Distrital de Masisea, 2022.
- Determinar la relación que existe la relación entre el control de la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario, en la Municipalidad Distrital de Masisea, 2022.

1.4 HIPÓTESIS Y/O SISTEMA DE HIPÓTESIS

1.4.1 Hipótesis general

Existe relación significativa entre la Gestión Administrativa y la calidad de servicio al usuario, en la Municipalidad de Distrital de Masisea, 2022

1.4.2 Hipótesis especificas

- Existe relación significativa entre la planeación de la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario, en la Municipalidad Distrital de Masisea, 2022.

- Existe relación significativa entre la relación entre la organización de la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario, en la Municipalidad Distrital de Masisea, 2022.
- Existe relación significativa entre la dirección de lagestión administrativa y la calidad de servicio al usuario, en la Municipalidad Distrital de Masisea, 2022.
- Existe relación significativa entre el control de la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario, en la Municipalidad Distrital de Masisea, 2022.

1.5. VARIABLES

V1: Gestión administrativa.

Dimensiones:

- Planeación
- Organización
- Dirección
- Control

V2: Calidad de servicio.

Dimensiones:

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

1.6 JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA

Se justifica en lo: Académico, social y practica

Académico: El desarrollo del presente proyecto de investigación es importante porque promueve el interés de los estudiantes de carreras afines a enfocarse más por estas problemáticas. Por otro lado, serviría como un antecedente investigativo de calidad y auténtico para futuras investigaciones.

Social: Es importante para demostrar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario, en la Municipalidad Distrital de Masisea, 2022.

Práctica: El proyecto de investigación es importante para poder analizar los factores que inciden en el Desempeño Laboral tomando en cuenta la gestión de talento humano del personal de una institución, en este se analizara al personal del Área administrativa y la calidad de servicio al usuario, en la Municipalidad Distrital de Masisea, 2022.

Importancia

El estudio está orientado a analizar y determinar la relación entre la Gestióndel talento humano y el Desempeño Laboral del personal del Área administrativa y la calidad de servicio al usuario, en la MunicipalidadDistrital de Masisea, 2022.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES DEL ESTUDIO

2.1.1 Internacionales

Espinoza (2019) presentó el estudio “La gestión administrativa y la calidad del servicio al cliente en el Hotel El Molino periodo 2018” en la Universidad Nacional de Chimborazo, Ecuador; teniendo como objetivo principal determinar de qué manera la gestión administrativa incide en la calidad del servicio al cliente en el hotel El Molino, periodo 2018. La metodología del estudio consistió en una investigación de campo, de diseño no experimental; con una población de 8 trabajadores, y de los clientes que asisten al Hotel, tomándose como referencia los huéspedes atendidos durante el mes de diciembre; en lo que respecta a la recolección de la información se empleó la entrevista y la encuesta, utilizando para ello la guía de observación, la guía de entrevista y el cuestionario SERVQUAL.

En relación a los resultados del estudio, la autora determinó que el personal administrativo reconoce la existencia de un nivel elevado de conocimiento respecto a la importancia de la gestión administrativa para la organización, ya que permite dar celeridad a los procesos y la involucración de todos los trabajadores, sin embargo, la inexistencia de un modelo de gestión no hace posible que se ejecuten los procesos de manera exitosa dentro de la empresa. En cuanto a los clientes, el análisis de sus expectativas a partir de la escala empleada reflejó que de los 10 planteamientos presentados se cumplen el 83.60% de las afirmaciones, lo que demuestra la existencia de altas expectativas de los huéspedes por el servicio prestado por el Hotel el Molino;

respecto al análisis de las percepciones, se obtuvo un 93% de aceptación; por lo tanto, la percepción sobre la calidad de los servicios recibidos por parte del Hotel, supera de manera significativa las expectativas. Luego, se estableció el modelo SERVQUAL de servicio, donde se indican las principales brechas entre la expectativa y la percepción de sus servicios, donde se evidenció que las 5 brechas logran eliminar la diferencia presentada entre los deseos y las experiencias presentadas en el servicio del Hotel El Molino.

Sobre este particular, las conclusiones indican que existe una importancia significativa en la ejecución de los procesos administrativos en la ejecución diaria de las actividades de trabajo que permiten dar total cumplimiento a la satisfacción del cliente; además, verificó la existencia de la aceptación por parte del cliente y una fidelidad alta; asimismo, se logró determinar la importancia de la gestión administrativa, lo que permite hacer un mayor énfasis en la eficiencia de procesos, a través del empleo de una buena planificación, organización, dirección y control, que permite afianzar un nivel de excelencia en la calidad del servicio prestada al cliente. Igualmente, mediante el modelo SERVQUAL se pudo verificar la existencia de un grado de satisfacción significativamente alto, lo que le permite al hotel estar posicionado entre los mejores de la Ciudad de Riobamba, así como lograr una proyección de servicio de excelencia para los clientes futuros.

Reyes (2015), “Gestión administrativa y su incidencia en la calidad de los servicios a los usuarios de la Cooperativa Interprovincial de Transporte de pasajeros La Maná periodo 2013”. Universidad Técnica de Cotopaxi, Ecuador, obtención título en Ingeniero Comercial. Como finalidad el trabajo consistía en mejorar la Gestión Administrativa mediante el diseño de un manual, mediante la

encuesta aplicada a los choferes, ayudantes, administrativos y clientes, se logró un diagnóstico de la institución y reconocer muchas falencias. Gracias al estudio se logró mejorar las actividades realizadas en la cooperativa, el manual consideraba el correcto proceso administrativo del personal y estructura organizativa. Dada las características del estudio y el corto tiempo de implementación se realizó la aplicación de los instrumentos basado en calidad de servicios brindados desde la perspectiva de usuarios que alguna vez usaron el servicio, usando una muestra de 396 usuarios.

2.1.2 Nacionales

Barrutia (2015) desarrolló una investigación en Perú titulada “Relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en las oficinas de atención al público de la Municipalidad de San Martín de Porres, Lima 2015” cuyo objetivo principal fue establecer una relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en las oficinas de atención al público de la Municipalidad de San Martín de Porres, aplicando dos cuestionarios a una muestra de 80 trabajadores, seleccionados por muestreo aleatorio simple. Para comparar con la calidad del servicio prestado, se aplicó el cuestionario SERVQUAL adaptado al mismo número de usuarios (un usuario por cada trabajador). Entre las conclusiones planteadas se encuentran, el coeficiente de correlación de Pearson obtenido en el estudio (R=+0,748) comprueba la existencia de una relación directa entre la percepción de la Gestión Administrativa por parte del personal encargado de la atención al público y la percepción de la Calidad del Servicio de un usuario, la dimensión planeación de la variable Gestión Administrativa tuvo una buena correlación con la Calidad de Servicio (R = 0,596), aunque no alcanzó el valor mínimo para ser considerada alta en el

estudio (R = ≥0,6). Esta dimensión fue la que presentó el menor coeficiente de correlación; la dimensión organización de la variable Gestión Administrativa evidenció una correlación alta con la Calidad de Servicio (R = 0,701), siendo la dimensión que mayor coeficiente de correlación obtuvo. Las dimensiones restantes, dirección y control, presentaron también una correlación alta con la Calidad de Servicio (R = 0,658 y R = 0,646, respectivamente). El análisis de las correlaciones entre las dimensiones de ambas variables en estudio evidencia que las dimensiones empatía y los aspectos tangibles de la Calidad de Servicio tienen una casi nula correlación con las distintas variables de la Gestión Administrativa (R < 0,4).

Tirado Vega (2014) en su tesis titulada: Gestión administrativa y la calidad del servicio al cliente, en el Colegio Químico Farmacéutico de la Libertad – Trujillo utilizó un diseño de investigación no experimental denominado diseño transversal de tipo explicativo correlacional, aplicando una encuesta a los trabajadores y profesionales agremiados, complementándola con la entrevista realizada a la jefa administrativa además de la observación directa. Planteó como objetivo general fundamentar de qué manera la gestión administrativa influye en la calidad del servicio al cliente en el Colegio Químico Farmacéutico de La Libertad. Como resultado del procesamiento y análisis de la información, determinan que se han podido lograr los objetivos de la investigación y se ha confirmado la validez de la hipótesis que establece que la Gestión Administrativa influye de manera directa en la Calidad del Servicio al Cliente en el Colegio Químico Farmacéutico de La Libertad - Trujillo. Al formular sus conclusiones, la más importante plantea que las mayores debilidades están referidas a la falta de un plan estratégico, la limitada gestión de recursos humanos y la débil gestión

de recursos tecnológicos.

2.2 PLANTEAMIENTOS TEÓRICOS

2.2.1 Gestión Administrativa

Según Frederick Taylor en su libro “Principios de la Administración Científica define a la administración como: “El objeto principal de la Administración ha de ser: asegurar la máxima prosperidad para el patrón junto con la máxima prosperidad para cada uno de los empleados”. (Taylor, 1911)

La doctrina administrativa tiene por objeto facilitar el gobierno de las empresas, sean industriales, sean militares o de cualquier otra índole; sus principios, sus reglas y sus procedimientos deben, pues responde tanto a las necesidades del ejercicio como a las necesidades de la industria; añade: Administrar es prever, organizar, dirigir, coordinar y controlar. (FAYOL, 1980)

La gestión empresarial alude a la planificación de los procesos para alcanzar los objetivos de una empresa u organización.

- **Planeación**

  En el ámbito organizacional y empresarial, la planeación, planificación o planeamiento es una de las etapas iniciales del proceso administrativo, en la cual se determinan los rasgos fundamentales de la organización (la misión y los objetivos, generalmente). Es decir, es la etapa en que se establecen los planes básicos a emprender con la organización.

Principios de la planeación

La planeación se da conforme a los siguientes pasos fundamentales:

1. **Exploración de las oportunidades**. Implica una evaluación del contexto y de los recursos poseídos, como punto de partida para poder

iniciar la planificación de cualquier tipode proceso.

2. **Establecimiento de los objetivos**. No se puede planificar nadasin saber primero cuáles son las metas que debemos alcanzar, lo cual es quizá el punto más importante de toda la planificación, pues de ello dependerá lo siguiente.
3. **Establecimiento de las premisas**. Esto significa la evaluación de los recursos disponibles, los caminos posibles y los eventuales mecanismos a emplear para obtener los objetivos ya trazados. En esta etapa es fundamental tomar nota de losposibles contratiempos y eventualidades.
4. **Evaluación de alternativas**. Una vez considerados los caminos a tomar y los recursos a emplear, es importante evaluar las posibles alternativas, incluso aquellas que a primera vista no se vengan a la mente, para tener un panorama lo más completo y amplio posible.
5. **Selección del camino a seguir.** Luego de una evaluación total de las posibilidades, llega el momento de la toma de decisiones, es decir, de adoptar el plan establecido en los pasos previos y comenzar a ponerlo en marcha, tomando nota de los imprevistos y retroalimentando la toma de decisiones para poder contar con mecanismos de control.
6. **Formulación de planes derivados**. El plan elaborado inevitablemente requerirá de otros planes menores o paralelos, que se desprenderán de la actividad misma y que deberán ser evaluados de manera individual, repitiendo el esquema hasta aquí detallado y cuya resolución nos acercará a los objetivos de nuestro plan principal.

- **Organización**

Para alcanzar el éxito se deben coordinar todos los recursos humanos, financieros y materiales que estén relacionados con el trabajo que se va a realizar.

Esto implica el establecimiento de un conjunto de reglas y asignaciones de tareas que deben seguir rigurosamente las personas que estén involucradas. Algunas de estas actividades son:

a. Dividir el trabajo considerando las unidades de operación.
b. Agrupar las tareas por los puestos de trabajo.
c. Estructurar las unidades operativas con criterios de manejabilidad y afinidad de la labor.
d. Seleccionar al personal que posea las aptitudes requeridas para determinado puesto de trabajo.
e. Establecer ajustes en las actividades ejecutadas, con base en lo que arrojen los resultados de control de las mismas.

- **Dirección**

Según Sy Corvo, Helmut. (2021). Para cumplir con las estrategias planificadas y organizadas es necesario tomar las acciones que las inicien y les den continuidad.

Entre estas medidas están las de dirigir la actividad y propiciar el desarrollo del empleado en lo laboral y personal, para que así esta motivación se traduzca en el logro eficiente del objetivo. Estas estrategias pueden ser:

a. Guiar e incentivar al grupo para que alcancen el objetivo.

b. Establecer una comunicación directa, abierta y transparente con cada uno de los involucrados, directa o indirectamente, en el trabajo.
c. Desarrollar las potencialidades de cada miembro.
d. Crear incentivos para los empleados que se destaquen en determinados criterios preestablecidos, como la creatividad, rapidez en la culminación, entre otros.
e. Establecer mecanismos de evaluación constante del proceso de ejecución, a fin de rectificar acciones en caso de ser requerido.

- **Control**

Según Sy Corvo, Helmut. (2021). Es importante implantar estrategias para comprobar que lo planificado, organizado y ejecutado esté progresando de forma satisfactoria y efectiva hacia el alcance del objetivo.

Esto permitirá tomar decisiones de sustitución de actividades o de reorientación del proceso, que permitan optimizarlo. Estas podrían ser algunas de las acciones a seguir:

a. Establecer comparaciones de los resultados con los planes generales de la empresa.
b. Evaluar el producto de la labor, tomando como base los estándares de desempeño de la misma.
c. Hacer públicos los medios a ser utilizados en las mediciones.
d. Comunicar las sugerencias al personal responsable, para así poder corregir las acciones que sean necesarias.

2.2.2 Calidad de servicio

Es cualquier actividad o beneficio que una parte ofrece a otra; son muchos intangibles y no dan lugar a la propiedad de ninguna cosa. Su producción puede estar vinculada o no con un producto físico (Kotler, 1997, p. 65).

Características de los servicios

Estos elementos descansan en las características fundamentales de los servicios: la intangibilidad, la no diferenciación entre producción y entrega, y la inseparabilidad de la producción y el consumo (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1985).

De las características diferenciadoras entre los productos tangibles y los servicios cabe destacar el hecho de ser causantes de las diferencias en la determinación de la calidad del servicio. Así, no se pueden evaluar del mismo modo servicios y productos tangibles. A continuación, se presentan estas características de una manera más detallada.

La intangibilidad

La mayoría de los servicios son intangibles (Lovelock, 1983). No son objetos, más bien son resultados. Esto significa que muchos servicios no pueden ser verificados por el consumidor antes de su compra para asegurar su calidad, ni tampoco se pueden dar las especificaciones uniformes de calidad propia de los bienes. Por tanto, debido a su carácter intangible, una empresa de servicios suele tener dificultades para comprender cómo perciben sus clientes la calidad de los servicios que presta (Zeithaml, 1981).

La heterogeneidad

Los servicios –especialmente los de alto contenido de trabajo– son heterogéneos en el sentido de que los resultados de su prestación pueden ser muy variables de productor a productor, de cliente a cliente, de día a día. Por tanto, es difícil asegurar una calidad uniforme, porque lo que la empresa cree prestar puede ser muy diferente de lo que el cliente percibe que recibe de ella.

La inseparabilidad

En muchos servicios, la producción y el consumo son indisociables (Grönroos, 1978). En servicios intensivos en capital humano, a menudo tiene lugar una interacción entre el cliente y la persona de contacto de la empresa de servicios. Esto afecta considerablemente la calidad y su evaluación.

Según Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985), estas características de los servicios implican cuatro consecuencias importantes en el estudio de la calidad del servicio:

a. La calidad de los servicios es más difícil de evaluar que la de los bienes.
b. La propia naturaleza de los servicios conduce a una mayor acumulación de su calidad y, en consecuencia, a un riesgo percibido del cliente más alto que en el caso de la mayoría de los bienes.
c. La valoración (por parte del cliente) de la calidad del servicio tiene lugar mediante una comparación entre expectativas y resultados.
d. Las evaluaciones de la calidad hacen referencia tanto a los resultados como a los procesos de prestación de los servicios.

- **Elementos tangibles**

  Es la parte visible de la oferta del servicio. Se define como tangible a la apariencia de las instalaciones físicas, el equipo, el personal y los

materiales de comunicación. Todos ellos transmiten representaciones físicas o imágenes del servicio que los clientes, y en particular los nuevos, utilizarán para evaluar la calidad.

Es frecuente en las empresas de servicios utilizar los tangibles con el fin de realzar su imagen, proporcionar continuidad e indicar la calidad a los clientes, la mayoría de las empresas combinan los tangibles con otras dimensiones para crear una estrategia de calidad. Las organizaciones que no le dan importancia a los elementos tangibles dentro de sus estrategias de negocios podría menoscabar e incluso destruir las otras estrategias dirigidas a elevar la calidad del servicio (Zeithaml y Bitner, 2002).

Así para efectos de este artículo, se consideran las cinco para que los contribuyentes (usuarios) del SAMAT, valoren la calidad de servicio ofrecida en esta institución municipal.

- **Fiabilidad**

Es la capacidad para desempeñar el servicio prometido con formalidad y exactitud. Significa brindar el servicio en forma correcta desde el primer momento. Aquí se incluyen todos los elementos para permitirle al cliente detectar la capacidad y conocimientos profesionales de la organización. En su sentido más amplio, la confiabilidad significa el cumplimiento, por parte de la empresa de sus promesas, lo convenido acerca de la entrega, la prestación del servicio, la solución de problemas y los precios. Los clientes desean hacer negocios con las organizaciones cuando cumplen sus promesas, particularmente las relacionadas con los atributos del servicio básico (Zeithaml y Bitner, 2002).

- **Capacidad de respuesta**

La responsabilidad se define como la disponibilidad para ayudar a los clientes y para proveer el servicio con prontitud. La responsabilidad es la voluntad de colaborar con los clientes y de prestar el servicio con prontitud. Esta dimensión destaca la atención y la prontitud con para hacerle frente a las solicitudes, las preguntas, las reclamaciones y los problemas de los clientes. La responsabilidad se comunica a los clientes a través de un lapso de tiempo donde debe esperar para recibir la asistencia, la respuesta a sus preguntas o la atención de sus problemas, La responsabilidad también comprende la noción de flexibilidad y la capacidad para personalizar el servicio a las necesidades del cliente.

- **Seguridad**

En esta dimensión, el cliente coloca en manos de la organización sus problemas y siente la certeza de que serán resueltos de la mejor manera posible. La seguridad implica credibilidad, integridad y honestidad. Es probable que esta dimensión adquiera particular importancia para aquellos servicios donde los clientes perciben involucrarse en un gran riesgo o en los cuales se sienten inseguros acerca de su capacidad para evaluar los resultados, por ejemplo, los servicios financieros, de seguros, de corretaje, médicos y legales (Zeithmal y Bitner, 2002).

Existen organizaciones, que, debido a la naturaleza de sus operaciones, deben procurar construir confianza y lealtad entre las personas de contacto más importantes y los clientes individuales. Esta idea se refleja en el concepto del banquero personal, el cual significa que

coordinará todos sus servicios financieros. Uno de los riesgos inherentes que corre la compañía cuando construye este tipo de relaciones personales consiste en que el cliente seguirá al empleado del servicio si éste abandona la compañía (Zeithmal y Bitner, 2002).

Durante las primeras etapas de una relación es posible que el cliente utilice las evidencias tangibles para valorar la dimensión de la seguridad. En este caso las evidencias físicas como los títulos profesionales, los reconocimientos, los premios y los certificados especiales pueden brindar al nuevo cliente la seguridad sobre un determinado proveedor de servicios profesionales.

- **Empatía**

Es tratar a los clientes como persona. La empatía se define como la atención cuidadosa e individualizada donde la organización le brinda y transmite a sus clientes un servicio personalizado o adecuado y le genera la idea de ser únicos y especiales. Los clientes quieren sentirse importantes comprendidos para las empresas prestadoras el servicio. La organización cuando se conduce bajo esta dimensión requiere desarrollar un fuerte compromiso con el cliente, conociendo al detalle sus características y sus especiales requerimientos (Zeithaml y Bitner, 2002).

2.3 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

- **Calidad de servicio:** satisfacerlos requerimientos de los clientes, de acuerdo a las necesidades mostradas y por las que acudió a la organización, se obtiene durante todo el proceso de compra, operación y evaluación de los servicios entregados (Alvarado, 2018).
- **Cliente:** es la persona, empresa u organización que realiza la compra de

productos o servicios que requiere, para sí mismo o para terceros; siendo así la razón fundamental por las que se diseñan, producen y se comercializan los productos y servicios (Ocampo y Valencia, 2017).

- **Capacitación:** Es desarrollo de personal, es toda actividad realizada en una organización, respondiendo a sus necesidades, que busca mejorar la actitud, conocimiento, habilidades o conductas de su personal.
- **Evaluación del desempeño:** Es un instrumento que se utiliza para comprobar el grado de cumplimiento de los objetivos propuestos a nivel individual. Este sistema permite una medición sistemática, objetiva e integral de la conducta profesional y el rendimiento o el logro de resultados.

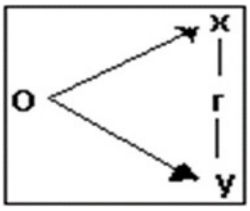
CAPITULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

Según Alvarado (1998, pág. 91)**,** el tipo de estudio es descriptivo correlacional, ya que se centra a establecer la relación que hay o existe entre dos variables de estudio. Así mismo es descriptivo porque las variables no han sido modificadas y se estudiaran tal como se presentan y es correlacional porque describiremos la relación existente entre las variables.

En estos diseños lo que se mide es la relación entre variables a un tiempo determinado; así mismo, se pretende explicar el comportamiento de la variable 1 gestión Administrativa en función de la variable 2 Calidad de servicio. El esquema referido por Barrientos (2005) fue el siguiente:



Donde:

O = Información del tipo de relación entre las variables de estudio.

X = **Variable 1:** Gestión administrativa

r = Tipo de relación existente entre las variables de estudio.

Y = **Variable 2:** Calidad de servicio

3.2 POBLACIÓN Y MUESTRA

3.2.1 Población

Según Tamayo Tamayo (2012) señala que la población es la totalidad de un fenómeno de estudio, incluye la totalidad de unidades de análisis que integran dicho fenómeno y que debe cuantificarse para un determinado estudio integrando un conjunto N de entidades que participan de una determinada característica, y se le denomina la población por constituir la totalidad del fenómeno adscrito a una investigación.

Es el conjunto total de individuos, objetos o medidas que poseen algunas características comunes observables en un lugar y en un momento determinado, donde se desarrollará la investigación. La población está conformada por 40 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Masisea, 2022.

3.2.2 Muestra

Muestra: La muestra es la que puede determinar la problemática ya que les capaz de generar los datos con los cuales se identifican las fallas dentro del proceso. Según Tamayo y Tamayo (2012), afirma que la muestra ¨ es el grupo individuos que se toma de la población, para estudiar un fenómeno estadístico¨ (p.38).

La muestra en esta investigación, está conformada por el total de la población 40 trabajadores Municipalidad Distrital de Masisea, 2022.

3.2.3 Muestreo

No se aplicó ningún tipo de muestreo, ya que el estudio es censal. Se realizó con un muestreo censal o poblacional a criterio del investigador, al ser la muestra igual a la población.

3.2.4 Procedimiento de recolección de datos

La información se va a recabar a través del cuestionario auto administrado, de acuerdo Hernández, Fernández & Baptista (2010), significa que el cuestionario se proporciona directamente a los participantes, quienes lo contestan. No hay intermediarios y las respuestas las marca ellos, pero la forma de autoadministración puede tener distintos contextos: individual, grupal o por envió (correo tradicional, correo electrónico y pagina web o blog), para el caso nuestro fue individual.

3.2.5. Instrumentos para Recolección de Datos

Se elaborará un instrumento mediante la técnica de encuesta (cuestionario de preguntas cerradas) de acuerdo con las Normas APA.

Las encuestas son instrumentos de investigación descriptiva que precisan identificar a priori las preguntas a realizar, las personas seleccionadas en una muestra representativa de la población, especificar las respuestas y determinar el método empleado para recoger la información que se vaya obteniendo (Trespalacios et al., 2005).

Encuesta: Está dirigida a 40 trabajadores Municipalidad Distrital de Masisea, 2022.

3.3. PROCESAMIENTO Y TRATAMIENTO DE LOS DATOS

Los datos que se recolecten serán procesados a través del programa Excel y el programa estadístico SPSS versión 24. Se elaborarán los cuadros y gráficos correspondientes a cada variable de estudio. Luego, se determinarán las medidas de tendencia central y de dispersión por dimensión y variable. Finalmente, se realizará la aplicación de la prueba de hipótesis mediante Rho de Spearman.

3.4. TRATAMIENTO DE DATOS

La metodología del análisis y presentación de datos es la siguiente:

- La información obtenida a través de la aplicación de las técnicas e instrumentos antes indicados, acudiendo a los informantes también indicados; fueron clasificados y tabulados para iniciar el análisis respectivo.
- Así mismo los datos serán ordenados y tabulados, se analizaron haciendo uso de las herramientas de la estadística descriptiva, empleando tablas de frecuencias y gráficos, para poder interpretar de manera precisa el resultado de cada una de las preguntas.
- El análisis de las hipótesis será precisado a través de la prueba de Rho de Spearman, dicha prueba busca determinar la relación entre las variables de investigación, de igual forma se trabajó con un nivel de significación de 0.05. Por último, se usó del Software Estadístico SPSS 25.0, y se decidirá la aceptación o rechazo de la hipótesis nula o alterna, de acuerdo con el valor "p" obtenido, es decir, si:

  Si el valor "p" es menor de 0.05, entonces se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis alterna.

  Si el valor "p" es mayor de 0.05, entonces se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis de investigación.

CAPITULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 RESULTADOS

A continuación, se presentan los resultados estadísticos del procesamiento de datos del instrumentes de estudio, se elaboraron tablas de frecuencia y gráficos estadísticos y, por medio del software estadístico SPSS 25.0, se realizó la prueba de hipótesis a través del coeficiente Rho de Spearman; los mismos que determinaron la afirmación de la hipótesis planteada, titulada **"GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIO AL USUARIO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MASISEA, 2022".**

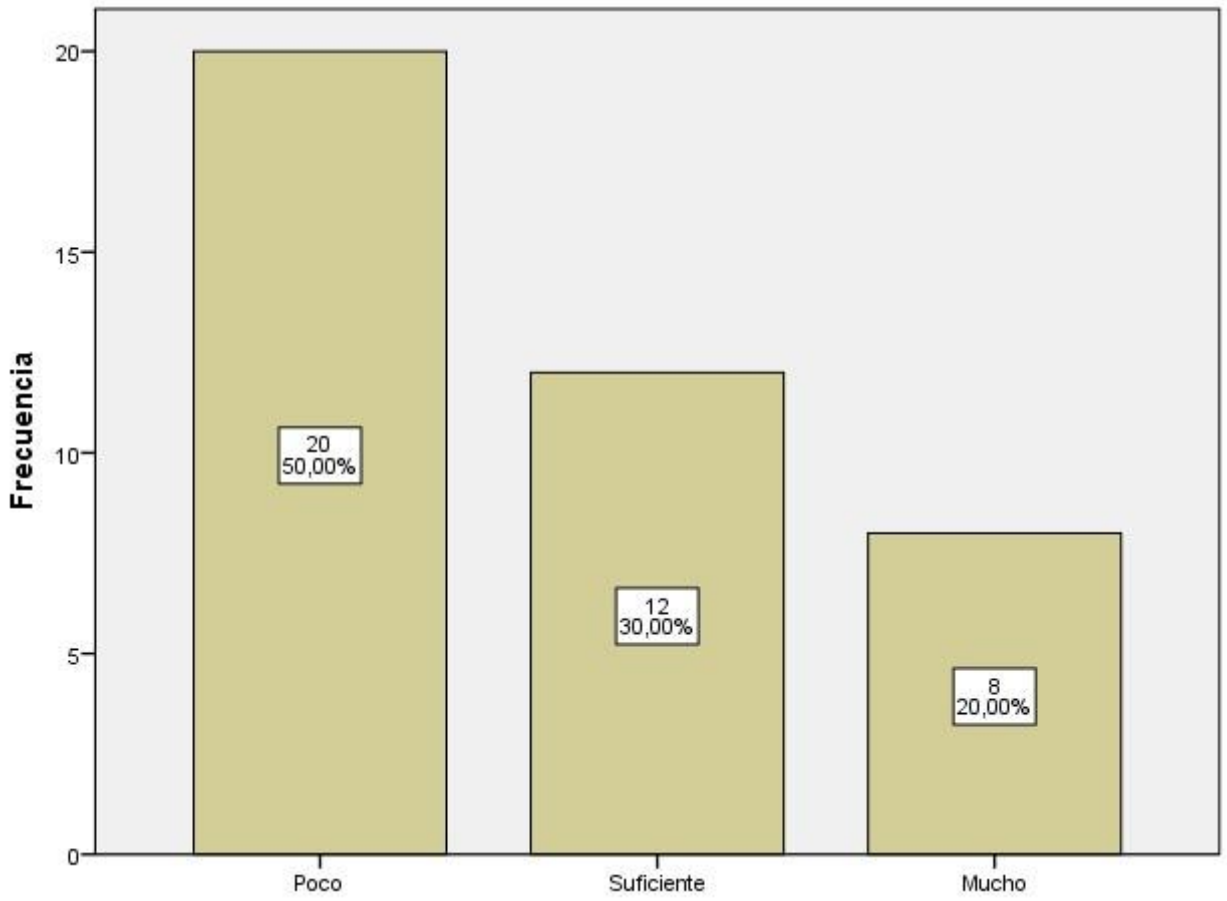
4.1.1 Descripción y análisis de resultados para los objetivos, según pregunta.

Tabla 1: ¿La Municipalidad Distrital de Masisea cuenta con documentos de gestión actualizados?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Poco	20	50,0
	Suficiente	12	30,0
	Mucho	8	20,0
	Total	40	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado el 12/08/2022

Figura 1: ¿La Municipalidad Distrital de Masisea cuenta con documentos de gestión actualizados?



Fuente: *Tabla 1*

Interpretación:

Del grafico **1** se observa los siguientes resultados:

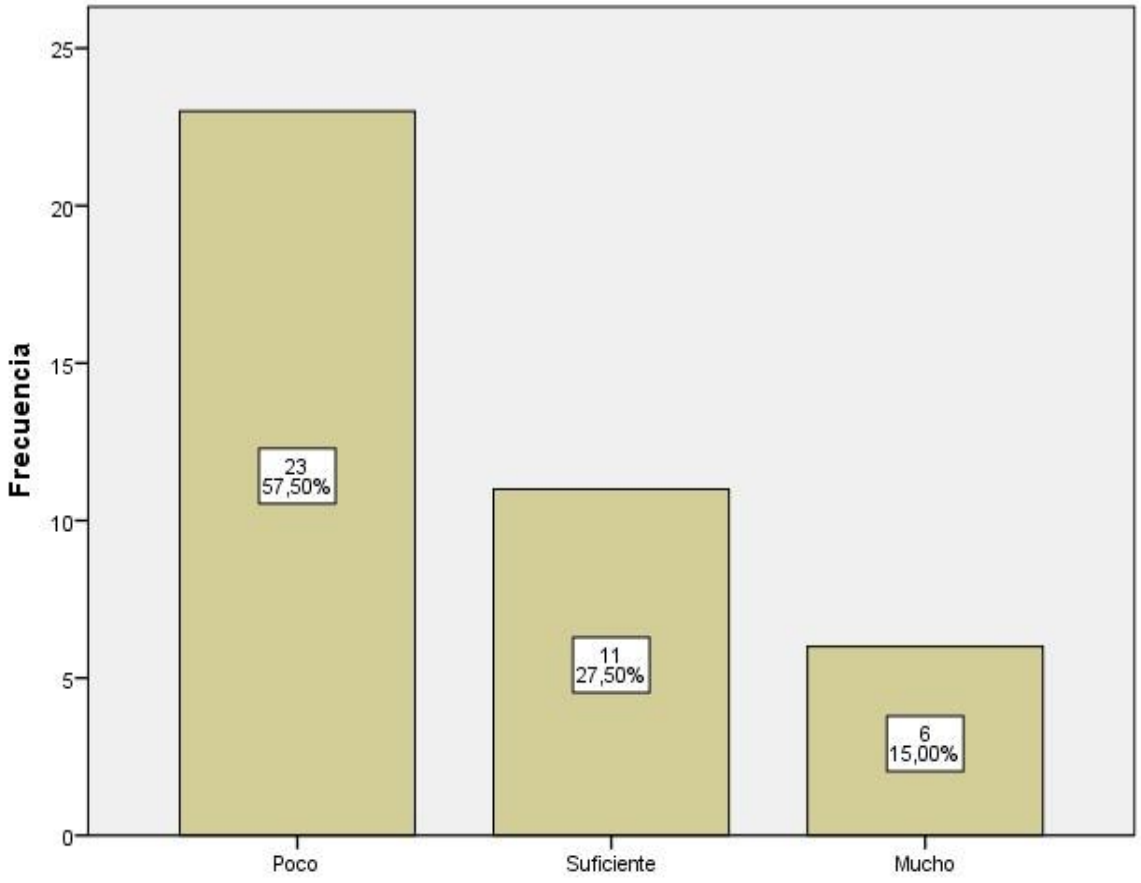
De 40 trabajadores, el 50% (20 encuestados) conocen poco si la Municipalidad Distrital de Masisea cuenta con documentos de gestión actualizados, el 30% (12 encuestados) suficiente y el 20% (8 encuestados) mucho.

Tabla 2: ¿En la Municipalidad Distrital de Masisea identifican las acciones específicas a realizar para el Cumplimiento De Metas?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Poco	23	57,5
	Suficiente	11	27,5
	Mucho	6	15,0
	Total	40	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado el 12/08/2022

Figura 2: ¿En la Municipalidad Distrital de Masisea identifican las acciones específicas a realizar para el cumplimiento de metas?



Fuente: Tabla. 2

Interpretación:

Del grafico **2** se observa los siguientes resultados:

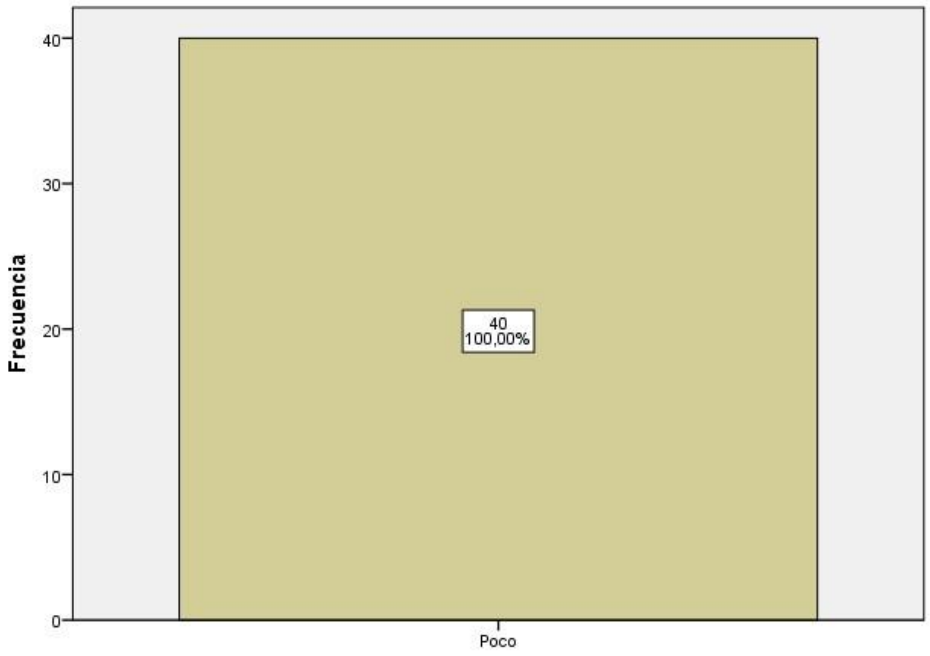
De 40 trabajadores, el 57, 5% (23 encuestados) conocen poco si la Municipalidad Distrital de Masisea identifican las acciones específicas a realizar para el cumplimiento de metas, el 27, 5% (11 encuestados) suficiente y el 15% (6 encuestados) mucho.

Tabla 3: ¿En la Municipalidad Distrital de Masisea todo el personal participa en la elaboración de los instrumentos de gestión?

	Frecuencia	Porcentaje
Válido Poco	40	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado el 12/08/2022

Figura 3: ¿En la Municipalidad Distrital de Masisea todo el personal participa en la elaboración de los instrumentos de gestión?



Fuente: Tabla 3.

Interpretación:

Del grafico **3** se observa los siguientes resultados:

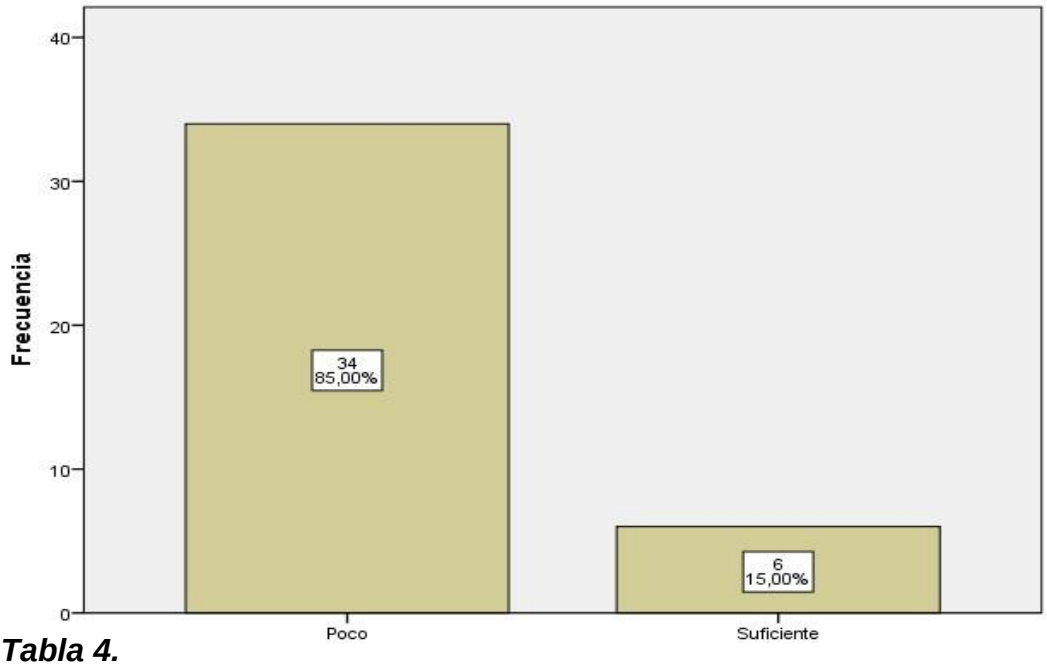
De 40 trabajadores, el 100% (40 encuestados) conocen poco si en la Municipalidad Distrital de Masisea todo el personal participa en la elaboración de los instrumentos de gestión.

Tabla 4: ¿Cuándo un cliente tiene un problema, los empleados de la Municipalidad Distrital de Masisea muestra un sincero interés en solucionarlo?

	Frecuencia	Porcentaje
Válido Poco	34	85,0
Suficiente	6	15,0
Total	40	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado el 12/08/2022

Figura 4: ¿Cuándo un cliente tiene un problema, los empleados de la Municipalidad Distrital de Masisea muestra un sincero interés en solucionarlo?



Fuente: Tabla 4.

Interpretación:

Del grafico **4** se observa los siguientes resultados:

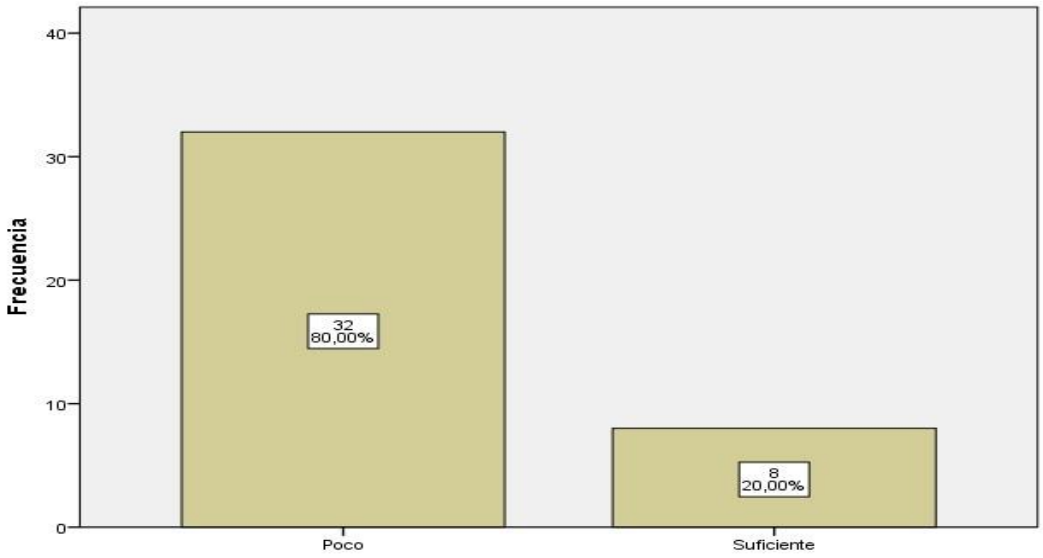
De 40 trabajadores, el 85% (34 encuestados) conocen poco si los empleados de la Municipalidad Distrital de Masisea muestra un sincero interés en solucionar problemas a usuarios, el 15% (6 encuestados) suficiente y el 0% (0 encuestados) mucho.

Tabla 5: ¿El servicio responde a lo que usted esperaba, usted obtiene el servicio que esperaba?

	Frecuencia	Porcentaje
Válido Poco	32	80,0
Suficiente	8	20,0
Total	40	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado el 12/08/2022

Figura 5: ¿El servicio responde a lo que usted esperaba, usted obtiene el servicio que esperaba?



Fuente: Tabla 5.

Interpretación:

Del grafico **5** se observa los siguientes resultados:

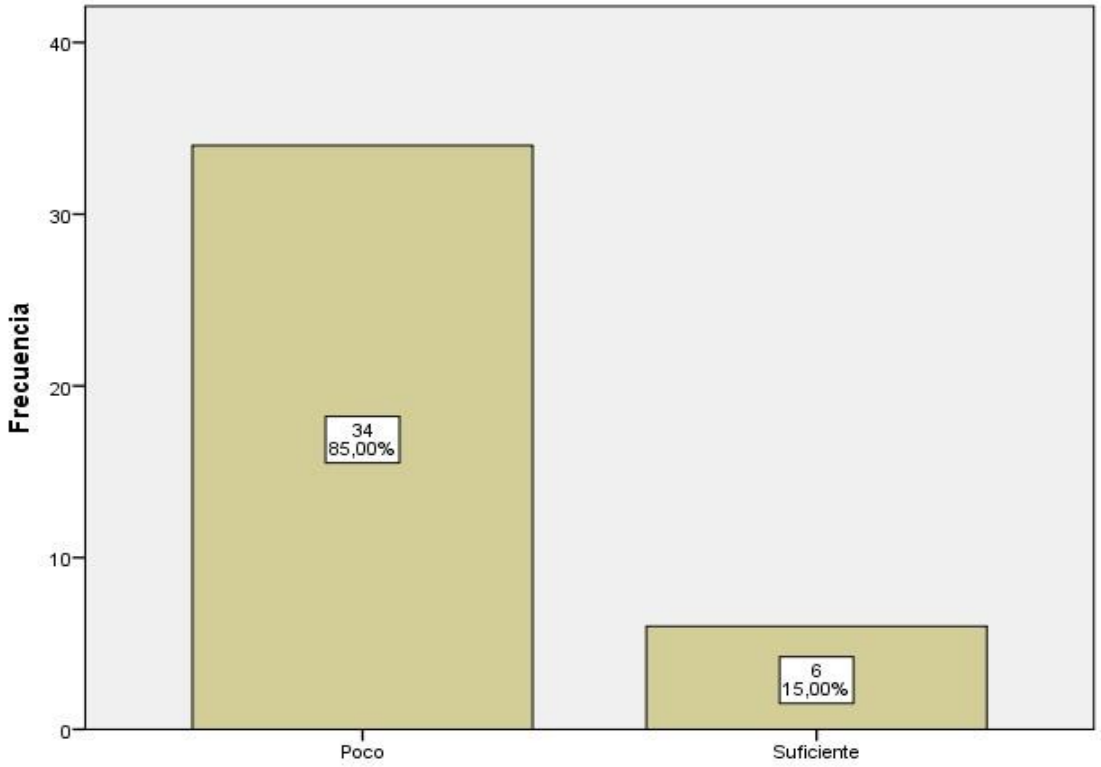
De 40 trabajadores, el 80% (32 encuestados) conocen poco si el servicio responde a lo que el usuario esperaba, el 20% (8 encuestados) suficiente y el 0% (0 encuestados) mucho.

Tabla 6: ¿Cuándo solicita información se la brindan oportunamente?

	Frecuencia	Porcentaje
Válido Poco	34	85,0
Suficiente	6	15,0
Total	40	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado el 12/08/2022

Figura 6: ¿Cuándo solicita información se la brindan oportunamente?



Fuente: Tabla 6.

Interpretación:

Del grafico **6** se observa los siguientes resultados:

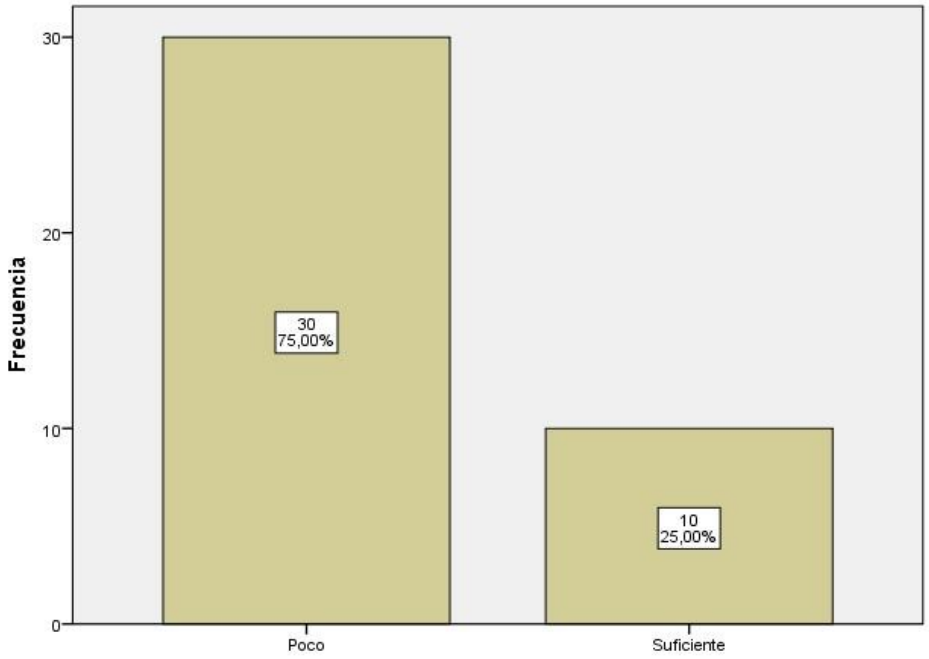
De 40 trabajadores, el 85% (34 encuestados) conocen poco si a los usuarios de la Municipalidad Distrital de Masisea les brindan información solicitada oportunamente, el 15% (6 encuestados) suficiente y el 0% (0 encuestados) mucho.

Tabla 7: ¿El personal de la Municipalidad Distrital de Masisea conoce los instrumentos de gestión?

	Frecuencia	Porcentaje
Válido Poco	30	75,0
Suficiente	10	25,0
Total	40	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado el 12/08/2022

Figura 7: ¿El personal de la Municipalidad Distrital de Masisea conoce los instrumentos de gestión?



Fuente: Tabla 7.

Interpretación:

Del grafico **7** se observa los siguientes resultados:

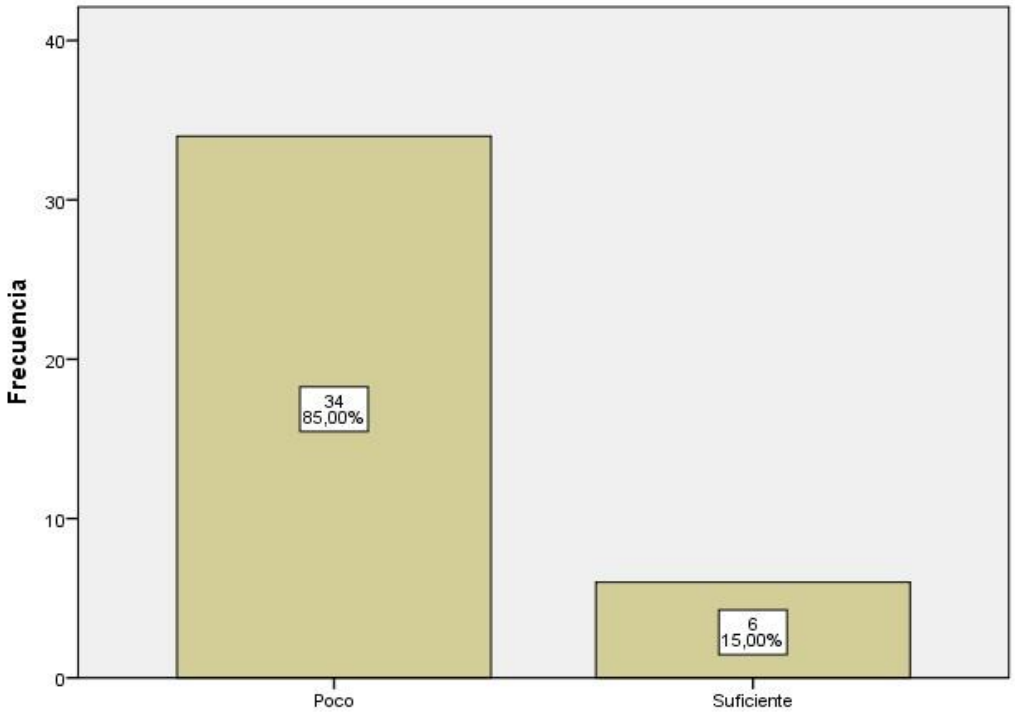
De 40 trabajadores, el 75% (30 encuestados) conocen poco los instrumentos de gestión de la Municipalidad Distrital de Masisea, el 25% (10 encuestados) suficiente y el 0% (0 encuestados) mucho.

Tabla 8: ¿Se identifican las acciones específicas a realizar para el cumplimiento de metas?

	Frecuencia	Porcentaje
Válido Poco Suficiente	34	85,0
	6	15,0
		100,0
Total	40	

Fuente: Cuestionario aplicado el 12/08/2022

Figura 8: ¿Se identifican las acciones específicas a realizar para el cumplimiento de metas?



Fuente: Tabla 8.

Interpretación:

Del grafico **8** se observa los siguientes resultados:

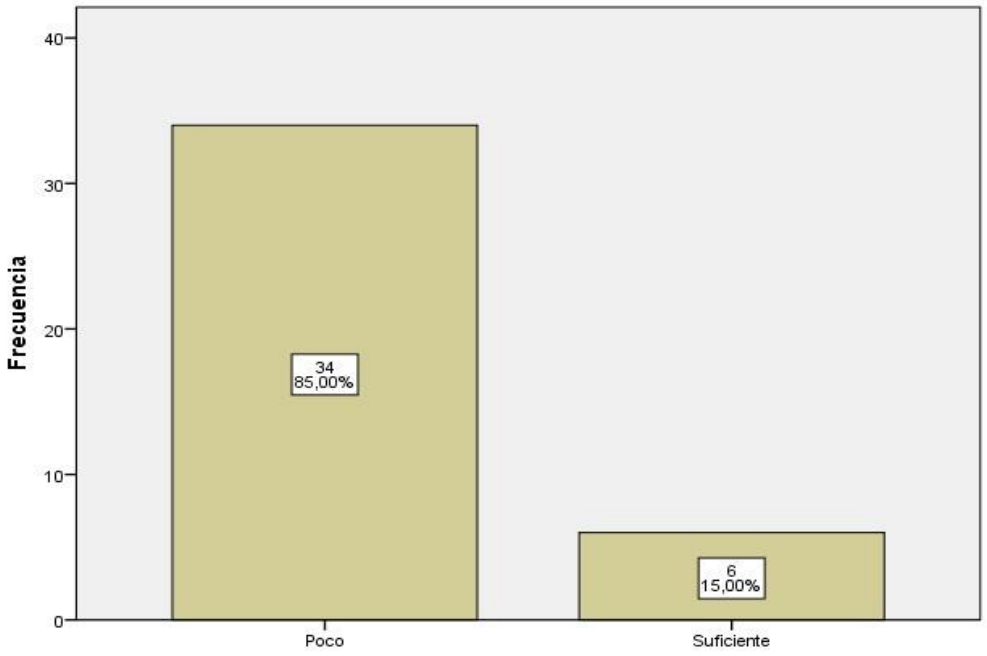
De 40 trabajadores, el 85% (34 encuestados) conocen poco si la Municipalidad Distrital de Masisea identifican las acciones específicas a realizar para el cumplimiento de metas, el 15% (6 encuestados) suficiente y el 0% (0 encuestados) mucho.

Tabla 9: ¿Todo el personal participa en la elaboración de los instrumentos de estión?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Poco	34	85,0
	Suficiente	6	15,0
	Total	40	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado el 12/08/2022

Figura 9: ¿Todo el personal participa en la elaboración de los instrumentos de gestión?



Fuente: Tabla 9.

Interpretación:

Del grafico **9** se observa los siguientes resultados:

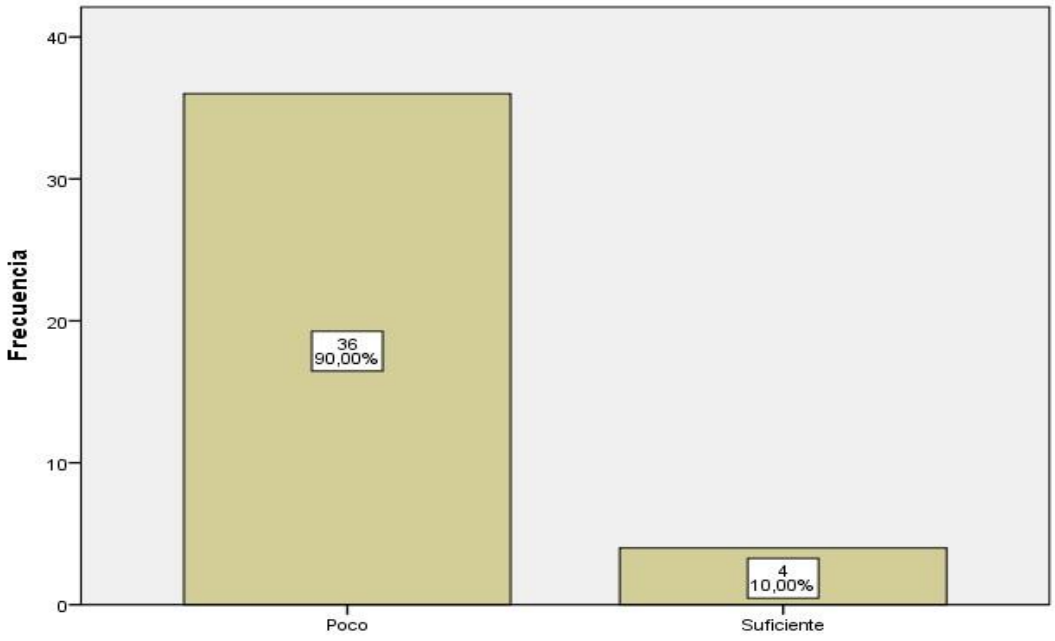
De 40 trabajadores, el 85% (34 encuestados) conocen poco si el personal de la Municipalidad Distrital de Masisea participa en la elaboración de los instrumentos de gestión, el 15% (6 encuestados) suficiente y el 0% (0 encuestados) mucho.

Tabla 10: ¿La Municipalidad Distrital de Masisea cuenta con una estructura organizativa adecuada?

	Frecuencia	Porcentaje
Válido Poco	36	90,0
Suficiente	4	10,0
Total	40	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado el 12/08/2022

Figura 10: ¿La Municipalidad Distrital de Masisea cuenta con una estructura organizativa adecuada?



Fuente: Tabla 10.

Interpretación:

Del grafico **10** se observa los siguientes resultados:

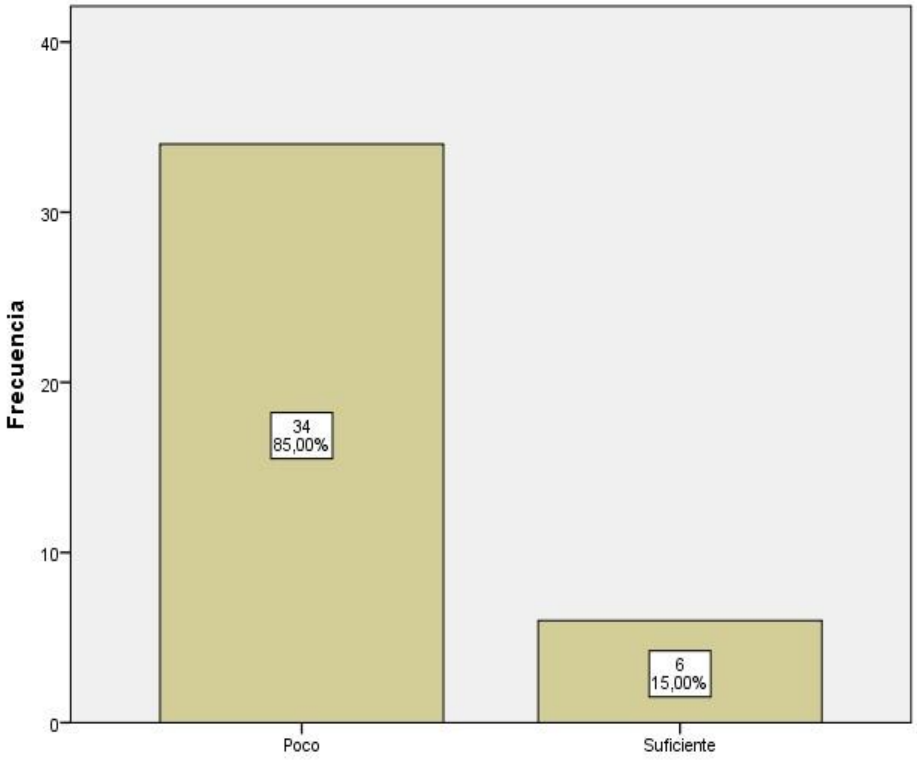
De 40 trabajadores, el 90% (36 encuestados) conocen poco si la Municipalidad Distrital de Masisea cuenta con una estructura organizativa adecuada, el 10% (4 encuestados) suficiente y el 0% (0 encuestados) mucho.

Tabla 11: ¿Existe comunicación fluida entre áreas?

	Frecuencia	Porcentaje
Válido Poco	34	85,0
Suficiente	6	15,0
Total	40	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado el 12/08/2022

Figura 11: ¿Existe comunicación fluida entre áreas?



Fuente: Tabla 11.

Interpretación:

Del grafico **11** se observa los siguientes resultados:

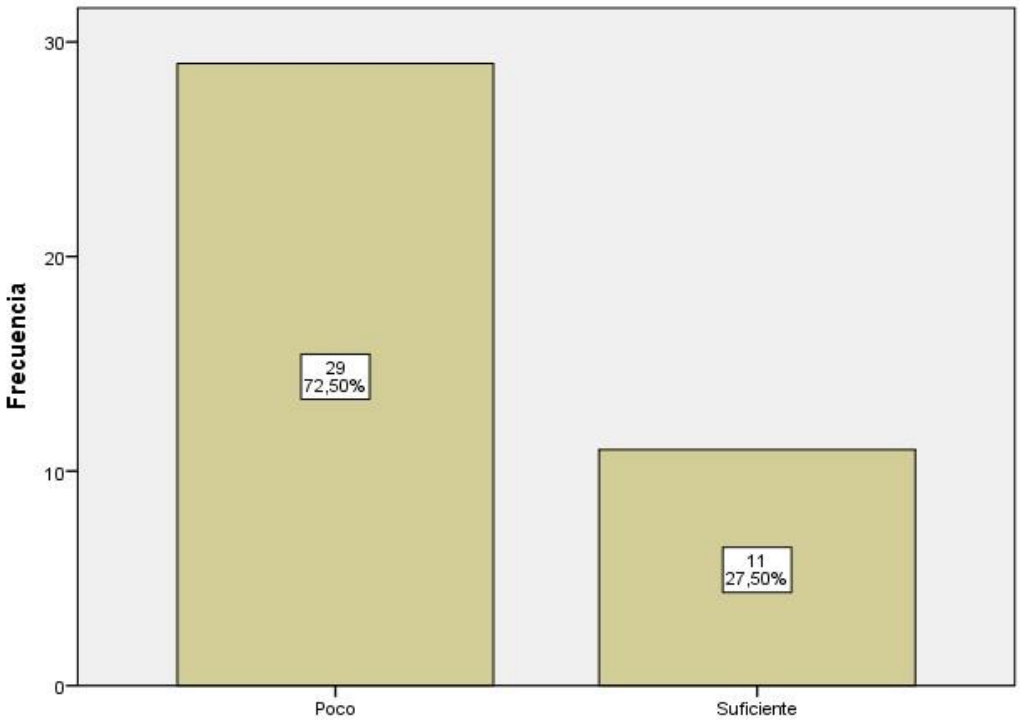
De 40 trabajadores, el 85% (34 encuestados) conocen poco si en las áreas de la Municipalidad Distrital de Masisea existe comunicación fluida, el 15% (6 encuestados) suficiente y el 0% (0 encuestados) mucho.

Tabla 12: ¿En la Municipalidad Distrital de Masisea se distribuye eficientemente los recursos?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Poco	29	72,5
	Suficiente	11	27,5
Total		40	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado el 12/08/2022

Figura 12: ¿En la Municipalidad Distrital de Masisea se distribuye eficientemente los recursos?



Fuente: Tabla 12.

Interpretación:

Del grafico **12** se observa los siguientes resultados:

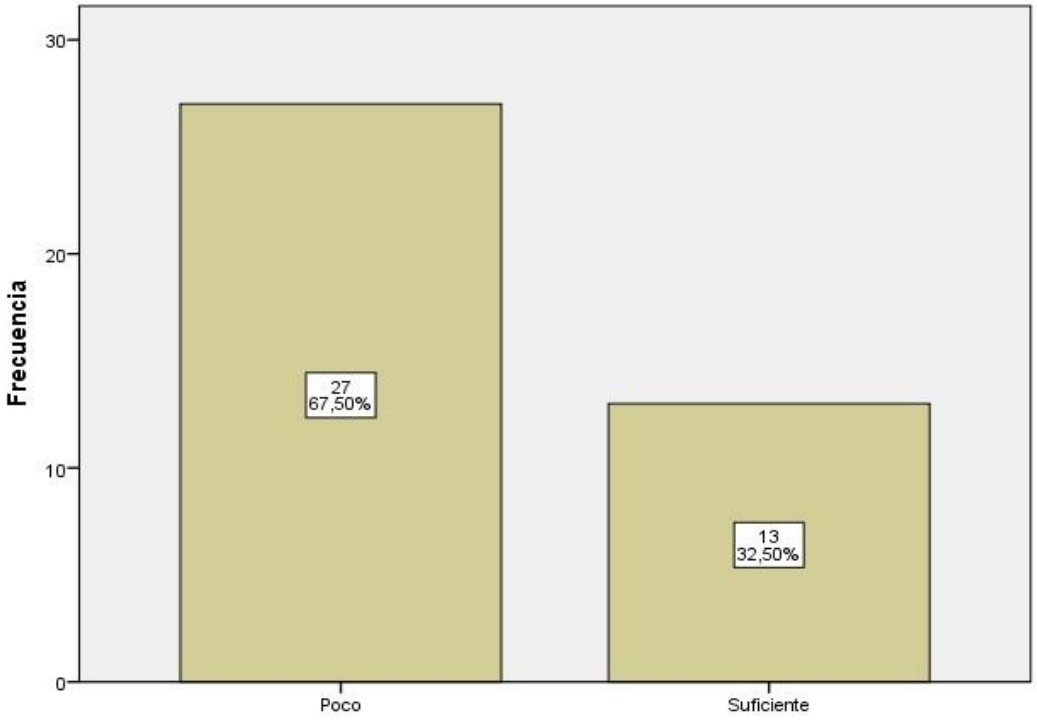
De 40 trabajadores, el 72, 5% (29 encuestados) conocen poco si en la Municipalidad Distrital de Masisea se distribuye eficientemente los recursos, el 27, 5% (11 encuestados) suficiente y el 0% (0 encuestados) mucho.

Tabla 13: ¿En la Municipalidad Distrital de Masisea se motiva constantemente al personal?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Poco	27	67,5
	Suficiente	13	32,5
	Total	40	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado el 12/08/2022

Figura 13: ¿En la Municipalidad Distrital de Masisea se motiva constantemente al personal?



Fuente: Tabla 13.

Interpretación:

Del grafico **13** se observa los siguientes resultados:

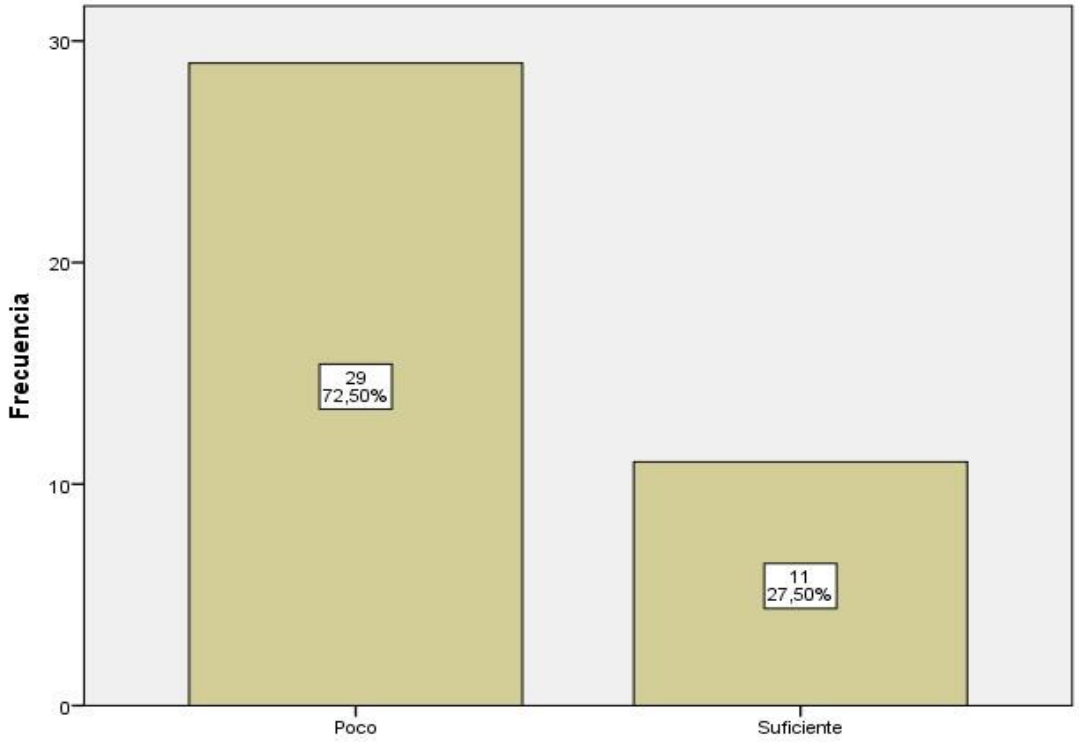
De 40 trabajadores, el 67, 5% (27 encuestados) conocen poco si en la Municipalidad Distrital de Masisea se motiva constantemente al personal, el 32, 5% (13 encuestados) suficiente y el 0% (0 encuestados) mucho.

Tabla 14: ¿Existe liderazgo directivo?

	Frecuencia	Porcentaje
Válido Poco	29	72,5
Suficiente	11	27,5
Total	40	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado el 12/08/2022

Figura 14: ¿Existe liderazgo directivo?



Fuente: Tabla 14.

Interpretación:

Del grafico **14** se observa los siguientes resultados:

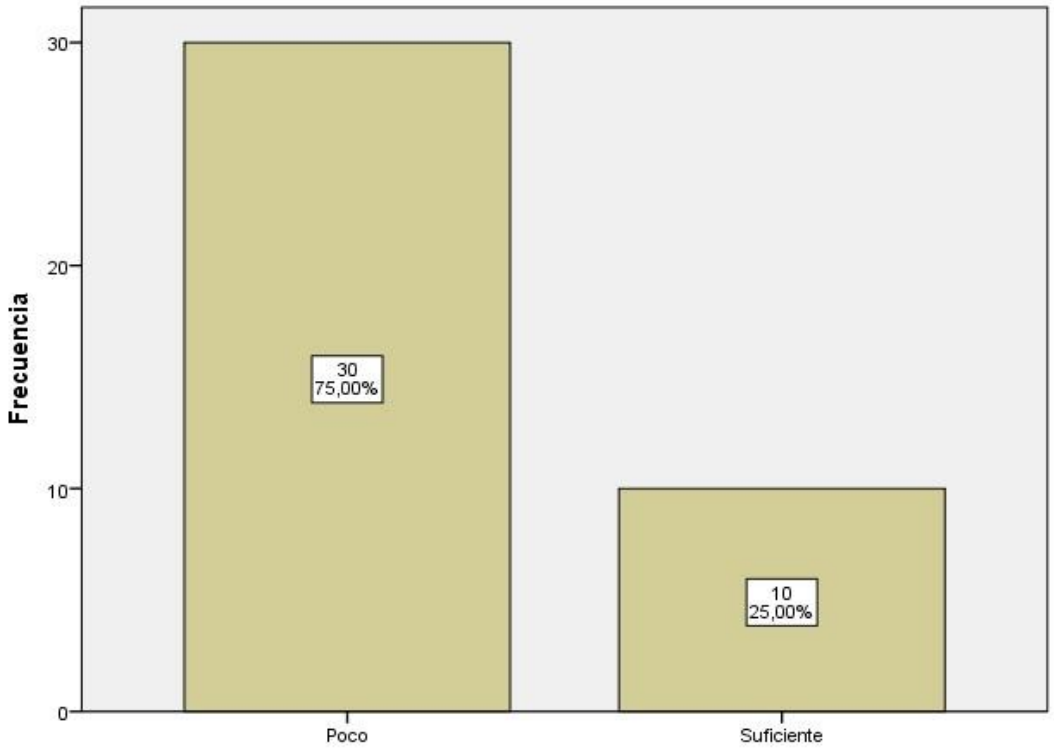
De 40 trabajadores, el 72,5% (29 encuestados) conocen poco si en la Municipalidad Distrital de Masisea existe liderazgo directivo, el 27, 5% (11 encuestados) suficiente y el 0% (0 encuestados) mucho.

Tabla 15: ¿En la Municipalidad Distrital de Masisea se realiza el trabajo en equipo?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Poco	30	75,0
	Suficiente	10	25,0
	Total	40	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado el 12/08/2022

Figura 15: ¿En la Municipalidad Distrital de Masisea se realiza el trabajo en equipo?



Fuente: Tabla 15.

Interpretación:

Del grafico **15** se observa los siguientes resultados:

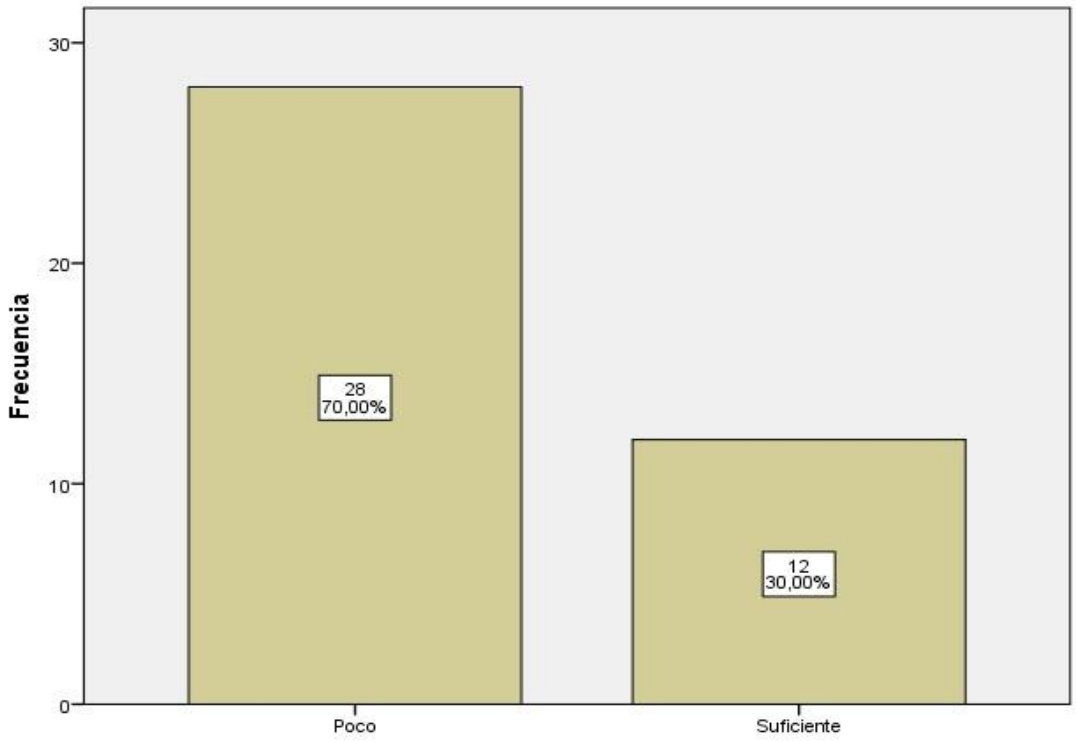
De 40 trabajadores, el 75% (30 encuestados) conocen poco si en la Municipalidad Distrital de Masisea se realiza el trabajo en equipo, el 25% (10 encuestados) suficiente y el 0% (0 encuestados) mucho.

Tabla 16: ¿Constantemente se evalúa el desempeño del personal?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Poco	28	70,0
	Suficiente	12	30,0
	Total	40	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado el 12/08/2022

Figura 16: ¿Constantemente se evalúa el desempeño del personal?



Fuente: Tabla 16.

Interpretación:

Del grafico **16** se observa los siguientes resultados:

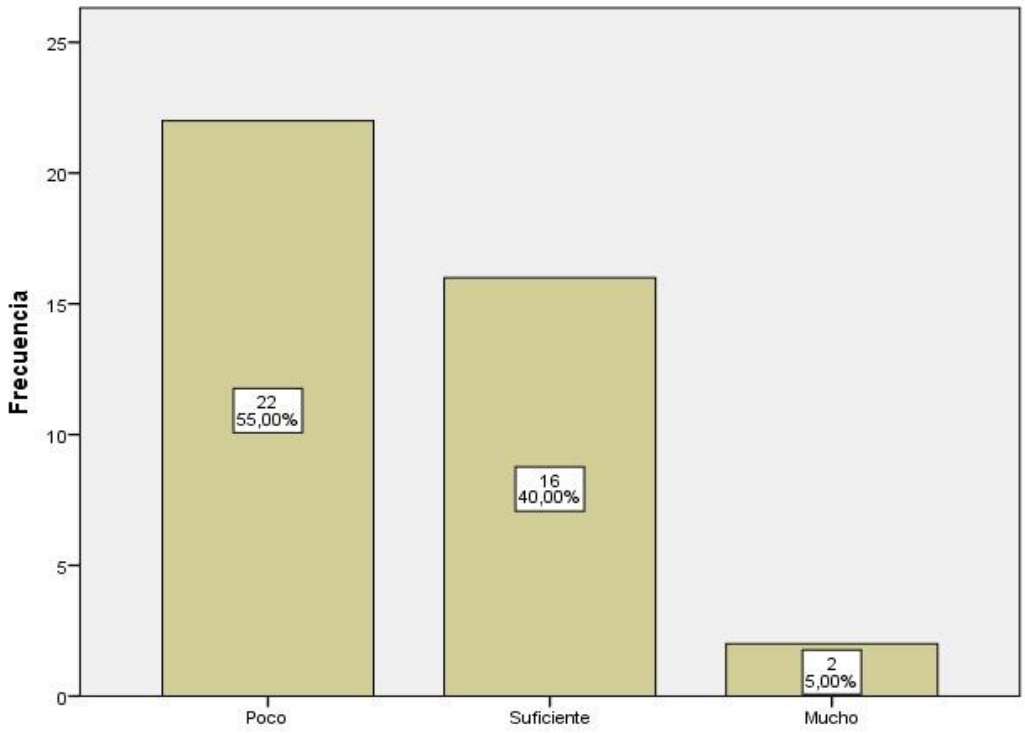
De 40 trabajadores, el 70% (28 encuestados) conocen poco si en la Municipalidad Distrital de Masisea se evalúa el desempeño del personal, el 30% (12 encuestados) suficiente y el 0% (0 encuestados) mucho.

Tabla 17: ¿Constantemente se evalúa el desempeño organizacional?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Poco	22	55,0
	Suficiente	16	40,0
	Mucho	2	5,0
	Total	40	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado el 12/08/2022

Figura 17: ¿Constantemente se evalúa el desempeño organizacional?



Fuente: Tabla 17.

Interpretación:

Del grafico **17** se observa los siguientes resultados:

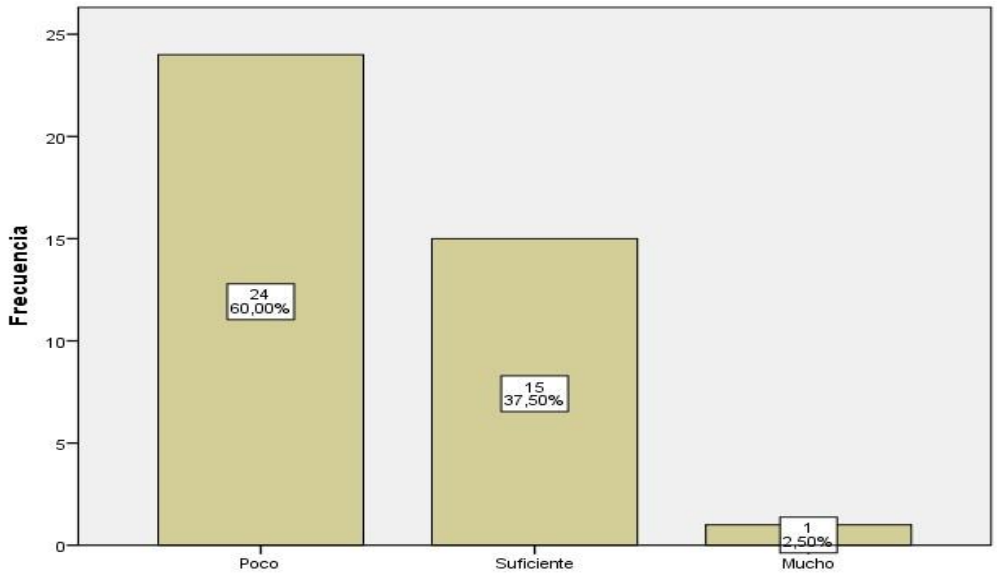
De 40 trabajadores, el 55% (22 encuestados) conocen poco si en la Municipalidad Distrital de Masisea se evalúa constantemente el desempeño organizacional, el 40% (16 encuestados) suficiente y el 5% (2 encuestados) mucho.

Tabla 18: ¿La entidad evalúa los estándares o metas establecidos en la planeación?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Poco	24	60,0
	Suficiente	15	37,5
	Mucho	1	2,5
	Total	40	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado el 12/08/2022

Figura 18: ¿La entidad evalúa los estándares o metas establecidos en la planeación?



Fuente: Tabla 18.

Interpretación:

Del grafico **18** se observa los siguientes resultados:

De 40 trabajadores, el 60% (24 encuestados) conocen poco si en la Municipalidad Distrital de Masisea se evalúa las metas establecidas en la planeación, el 37, 5% (15 encuestados) suficiente y el 2, 5% (1 encuestados) mucho.

4.1.2 Descripción y análisis de resultados de hipótesis

El estadístico aplicado para corroborar la hipótesis en este estudio corresponde a la prueba de Rho de Spearman, dicha prueba busca determinar la relación entre las variables de estudio, se trabajó con un nivel de significación de 0.05. Al fin de obtener los resultados descriptivos, se usó del Software Estadístico SPSS 25.0, y se decidieron la aceptación o rechazo de la hipótesis nula o alterna, de acuerdo al valor “p” obtenido, es decir si:

Si el valor “p” es menor de 0.05, entonces se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis alterna.

Si el valor “p” es mayor de 0.05, entonces se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis de investigación

Tabla 19: Correlaciones

			[Val] Gestión administrativa
Rho de Spearman	[Val] Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,850
		Sig. (bilateral)	**,003**
		N	40
	[Val] Dimensión planeación.	Coeficiente de correlación	,750
		Sig. (bilateral)	**,004**
		N	40
	[Val] Dimensión organización.	Coeficiente de correlación	,840
		Sig. (bilateral)	**,003**
		N	40
	[Val] Dimensión dirección.	Coeficiente de correlación	,790
		Sig. (bilateral)	**,003**
		N	40
	[Val] Dimensión control.	Coeficiente de correlación	,870
		Sig. (bilateral)	**,003**
		N	40

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

4.1.2.1. Contrastación de hipótesis general:

H1: Existe relación significativa la relación que existe entre la Gestión Administrativa y calidad de servicio al usuario, en la Municipalidad Distrital de Masisea, 2022.

Ha: No existe relación significativa la relación que existe entre la Gestión Administrativa y calidad de servicio al usuario, en la Municipalidad Distrital de Masisea, 2022. **Decisión:** El Coeficiente de correlación entre la variable 1 y 2 es de 0.850 y su Sig.= 0.003 y de acuerdo al baremo de estimación de la correlación de Spearman se pude concluir que existe una correlación moderada significativa entre las variables de estudio, la Gestión Administrativa y la calidad de servicio al usuario, en la Municipalidad Distrital de Masisea, 2022, por lo tanto, se acepta la hipótesis nula o de investigación y se rechaza la hipótesis alterna de investigación.

4.1.2.2. Contrastación de hipótesis específicas:

Decisión: El p valor calculado es de 0.004, que es menor a 0, 005 y el coeficiente de correlación es de 0. 750, indica una correlación significativa entre la variable gestión administrativa y la dimensión planeación, por lo tanto, se acepta la hipótesis especifica 1.

Decisión: El p valor calculado es de 0.003, que es menor a 0, 005 y el coeficiente de correlación es de 0. 840, indica una correlación significativa entre la variable gestión administrativa y la dimensión organización, por lo tanto, se acepta la hipótesis especifica 2.

Decisión: El p valor calculado es de 0.003, que es menor a 0, 005 y el coeficiente de correlación es de 0. 790, indica una correlación significativa entre la variable gestión administrativa y la dimensión dirección, por lo tanto, se acepta la hipótesis especifica 3.

Decisión: El p valor calculado es de 0.003, que es menor a 0, 005 y el coeficiente de correlación es de 0. 870, indica una correlación significativa entre la variable gestión administrativa y la dimensión control, por lo tanto, se acepta la hipótesis especifica 4.

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

Los resultados obtenidos de la aplicación del instrumento de recojo de datos referente a la tabla 18 referente a la prueba de hipótesis:

- Existe relación significativa la relación que existe entre la Gestión Administrativa y calidad de servicio al usuario, en la Municipalidad Distrital de Masisea, 2022. El Coeficiente de correlación entre la variable 1 y 2 es de 0.850 y su Sig.= 0.003 y de acuerdo al baremo de estimación de la correlación de Spearman se pude concluir que existe una correlación moderada significativa entre las variables de estudio, la Gestión Administrativa y la calidad de servicio al usuario, en la Municipalidad Distrital de Masisea, 2022, por lo tanto, se acepta la hipótesis nula o de investigación y se rechaza la hipótesis alterna de investigación.

Asimismo, se muestran el contraste de hipótesis especificas:

- **Decisión:** El p valor calculado es de 0.004, que es menor a 0, 005 y el coeficiente de correlación es de 0. 750, indica una correlación significativa entre la variable gestión administrativa y la dimensión planeación, por lo tanto, se acepta la hipótesis especifica 1.
- **Decisión:** El p valor calculado es de 0.003, que es menor a 0, 005 y el coeficiente de correlación es de 0. 840, indica una correlación significativa entre la variable gestión administrativa y la dimensión organización, por lo tanto, se acepta la hipótesis especifica 2.
- **Decisión:** El p valor calculado es de 0.003, que es menor a 0, 005 y el coeficiente de correlación es de 0. 790, indica una correlación significativa

entre la variable gestión administrativa y la dimensión dirección, por lo tanto, se acepta la hipótesis especifica 3.

- **Decisión:** El p valor calculado es de 0.003, que es menor a 0, 005 y el coeficiente de correlación es de 0. 870, indica una correlación significativa entre la variable gestión administrativa y la dimensión control, por lo tanto, se acepta la hipótesis especifica 4. Finalmente se concluye que existe una correlación moderada significativa entre las variables de estudio la Gestión Administrativa y la calidad de servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Masisea, por lo tanto, se acepta la hipótesis de investigación**.**

5.2. RECOMENDACIONES

- Se recomienda a la Municipalidad Distrital de Masisea realizar las gestiones necesarias para fortalecer las capacidades mediante talleres de concientización al todo el personal, en temas referentes a la Gestión Administrativa (Planeación, organización, dirección y control).
- Asimismo, esos talleres permitirán también generar más compromiso de parte de los trabajadores
- a la Institución Municipal. Por otro lado, seguir fortaleciendo la calidad de atención a los usuarios que en la Municipalidad Distrital de Masisea asesoría.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Alvarado, K. (2018). Propuesta del diseño de un modelo de gestión administrativa basado en el enfoque de la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad (EFQM), para mejorar la calidad en el servicio al cliente de la mediana empresa Computadora y Matthieu Sociedad

Alvarado. (1998). *Lima: Bussiness Support Aneth S.R.L*.

Anónima. (Tesis de Pregrado). León, Nicaragua: Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua.

Barrientos G, P. (2005). *Investigación Científica*. Tarea cotidiana del docente. UGRAPH S.A.C. Lima, Perú.

BARRUTIA, I. (2015). Relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en las oficinas de atención al público de la Municipalidad de San Martín de Porres, Lima 2015. Lima: Universidad Alas Peruanas.

Espinoza, O. (2019). La gestión administrativa y la calidad del servicio al cliente en el Hotel El Molino periodo 2018. (Tesis e Pregrado). Riobamba, Ecuador: Universidad Nacional de Chimborazo.

FAYOL, H. (1980). Administración Industrial y General. Buenos Aires: El Ateneo.

Grönroos, C. (1978). Un enfoque orientado a servicios para el marketing de servicios. Revista europea de marketing, 12(8), 588-601.

Hernández, Fernández, & Baptista, 2010. Metodología de la Investigación (Vol. 7ta Edicion). Mexico: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA.

Kotler, P. (1997). Mercadotecnia. México: Prentice-Hall.

Lovelock, C. H. (1983). Classifying Services to Gain Strategic Marketing Insights. Journal of Marketing, 47, 9-20.

Ocampo, L., & Valencia, S. (2017). Gestión administrativa y la calidad de servicio al

usuario, en la red asistencial ESSALUD-Tumbes, 2016. (Tesis de Pregrado). Tumbes, Perú: Universidad Nacional de Tumbes.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. & Berry, LL. (1985). Procesos de Comunicación y Control en la Entrega de la Calidad del Servicio. Revista de Marketing, 52, 35-48.

Reyes, T. (2015). Tesis: Gestión administrativa y su incidencia en la calidad de los servicios a los usuarios de la cooperativa interprovincial de transporte de pasajeros La Maná periodo 2013, Universidad Técnica de Cotopaxi, La Maná, Ecuador.

Sy Corvo, Helmut. (2021). Gestión administrativa.

Tamayo y Tamayo, M. (2012). El proceso de la investigación científica (Vol. 4ta Edicion). Mexico: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA.

TAYLOR, F. W. (1911). Principios de la Administración Científica. Buenos Aires: Editorial Ateneo.

Tirado, K. (2014). Gestión administrativa y la calidad de servicio al cliente, en el Colegio Químico Farmacéutico de La Libertad – Trujillo. (Tesis de Pregrado). Huamachuco, Perú: Universidad Nacional de Trujillo.

Trespalacios et al. (2005). *Investigación de Mercados: Métodos de Recogida y Análisis de la Información para la Toma de Decisiones en Marketing*. España: Paraninfo Cengage Learning.

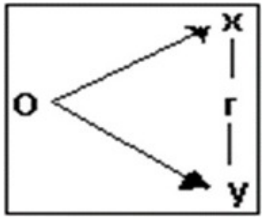
Zeithalm, V. A. (1981). Cómo difieren los procesos de evaluación del consumidor entre bienes y servicios.

Zeithaml Valarie y Bitner Mary Jo (2002). *Marketing de servicios: integración del enfoque en el cliente en toda la empresa*. 2ª ed. Boston: Irwin/McGraw-Hill.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

"Gestión administrativa y su relación con la calidad de servicio al usuario de la Municipalidad Distrital de Masisea, 2022"

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	MÉTODOS Y TÉCNICAS	VARIABLES
PROBLEMA GENERAL ¿Qué relación que existe entre la Gestión Administrativa y calidad de servicio al usuario, en la Municipalidad Distrital de Masisea, 2022? **PROBLEMAS ESPECÍFICOS** ¿Cuál es la relación entre la planeación de la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario, en la Municipalidad Distrital de Masisea, 2022? ¿Cuál es la relación entre la organización de la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario, en la Municipalidad Distrital de Masisea, 2022? ¿Cuál es la relación entre la dirección de la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario, en la Municipalidad Distrital de Masisea, 2022? ¿Cuál es la relación entre el control de la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario, en la Municipalidad Distrital de Masisea, 2022?	**OBJETIVO GENERAL** Determinar la relación que existe entre la Gestión Administrativa y calidad de servicio al usuario, en la Municipalidad Distrital de Masisea, 2022 **OBJETIVOS ESPECÍFICOS:** Determinar la relación entre la planeación de la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario, en la Municipalidad Distrital de Masisea, 2022 Determinar la relación entre la organización de la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario, en la Municipalidad Distrital de Masisea, 2022 Determinar la relación entre la dirección de la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario, en la Municipalidad Distrital de Masisea, 2022 Determinar la relación entre el control de la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario, en la Municipalidad Distrital de Masisea, 2022	**HIPÓTESIS GENERAL** Existe relación significativa la relación que existe entre la Gestión Administrativa y calidad de servicio al usuario, en la Municipalidad Distrital de Masisea, 2022 **HIPÓTESIS ESPECIFICAS** Determinar la relación entre la planeación de la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario, en la Municipalidad Distrital de Masisea, 2022 Determinar la relación entre la organización de la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario, en la Municipalidad Distrital de Masisea, 2022 Determinar la relación entre la dirección de la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario, en la Municipalidad Distrital de Masisea, 2022 Determinar la relación entre el control de la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario, en la Municipalidad Distrital de Masisea, 2022	**DISEÑO** No experimental, de tipo descriptivo correlacional. **ESQUEMA**  Donde: **M** = Muestra **R** = Tipo de relación existente entre las variables de estudio **X=V1** = Gestión administrativa **Y=V2** = Calidad de servicio	**VARIABLE 1:** Gestión administrativa **Dimensiones:** - Planeación - Organización - Dirección - Control **VARIABLE 2:** Calidad de servicio **Dimensiones:** -Elementos tangibles -Fiabilidad -Capacidad de respuesta -Seguridad -Empatía

Anexo 2: Instrumento

Cuestionario de medición de la variable Gestión administrativa y calidad de servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Masisea, 2022

Finalidad: Estimado(a) cliente el presente cuestionario tiene por finalidad, recoger la opinión sobre la Gestión administrativa y calidad de servicio al usuario, en la Municipalidad Distrital de Masisea, 2022.

Instrucciones: El cuestionario está elaborado de acuerdo con una escala de actitud ordinal denominada escala de Likert:

1: Muy Poco	2: Poco	3: Suficiente	4: Mucho

Marca una sola vez con una "X" en los casilleros según criterio que estimes conveniente, o se acerque a la respuesta correcta, las respuestas que usted proporcionará serán totalmente confidenciales.

N°	Ítems y/o reactivos relacionados a la Gestión administrativa y calidad de servicio al usuario, en la Municipalidad Distrital de Masisea, 2022.	Puntuación			
		1	2	3	4
	V1. Gestión administrativa				
01	La Municipalidad Distrital de Masisea cuenta con documentos de gestión actualizados.				
02	En la Municipalidad Distrital de Masisea identifican las acciones específicas a realizar para el cumplimiento de metas				
03	En la Municipalidad Distrital de Masisea todo el personal participa en la elaboración de los instrumentos de gestión.				
	V2. Calidad de servicio al usuario				
04	Cuando un cliente tiene un problema, los empleados de la Municipalidad Distrital de Masisea muestra un sincero interés en solucionarlo				
05	El servicio responde a lo que usted esperaba, usted obtiene el servicio que esperaba.				
06	Cuando solicita información se la brindan oportunamente				
	Variable 1. Dimensión 1: Planeación				
07	El personal de la Municipalidad Distrital de Masisea conoce los instrumentos de gestión				
08	Se identifican las acciones específicas a realizar para el cumplimiento de metas				
09	Todo el personal participa en la elaboración de los instrumentos de gestión				
	Variable 1. Dimensión 1: Organización				
10	La Municipalidad Distrital de Masisea cuenta con una estructura organizativa adecuada				
11	Existe comunicación fluida entre áreas				
12	En la Municipalidad Distrital de Masisea se distribuye eficientemente los recursos				
	Variable 1. Dimensión 1: Dirección				
13	En la Municipalidad Distrital de Masisea se motiva constantemente al personal				
14	Existe liderazgo directivo				
15	En la Municipalidad Distrital de Masisea se realiza el trabajo en equipo				
	Variable 1. Dimensión 1: Control				
16	Constantemente se evalúa el desempeño del personal				
17	Constantemente se evalúa el desempeño organizacional				
18	La entidad evalúa los estándares o metas establecidos en la planeación				

Muchas gracias por su participación…