UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

"GESTIÓN ADMNISTRATIVA Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN DEL 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:

CARLOS ABEL IBARAN LANCHI

KANDY GIANELLA CALLE PACAYA

ASESOR:

CACHAY REYES, LINCOLN FRITZ

PUCALLPA - PERÚ

2022

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

COMISION DE GRADOS Y TITULOS

"Año de la Declaratoria en Emergencia Nacional: Agricultura y Seguridad Ciudadana"

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

Siendo las 11:00 a.m. del día Viernes 07 de Enero 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. Julio Cesar Pastor Segura (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 ATENCIÓN DEL USUARIO EN LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CORONEL PORTILLO,2020"** por el/la/los Bachilleres en Administración: **Carlos Abel Ibaran Lanchi, 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 11:45 a.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. Julio Cesar Pastor Segura
Presidente

Dra. Elizabeth Norma Calixto Arias
Miembro

Mg. Jackie Frank Chang Saldaña
Miembro

Mg.Alex Davis Antonuaman Huaranga
Secretario Académico

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

COMISION DE GRADOS Y TITULOS

"Año de la Declaratoria en Emergencia Nacional: Agricultura y Seguridad Ciudadana"

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

Siendo las 11:00 del día Viernes 07 de Enero 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. Julio Cesar Pastor Segura (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 ATENCIÓN DEL USUARIO EN LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CORONEL PORTILLO,2020"** por el/la/los Bachilleres en Administración: **Kandy Gianella Calle Pacaya, 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:

e) Sobresaliente con felicitación escrita y recomendaciones de publicación
f) Aprobado por unanimidad
g) Aprobado por mayoría
h) Desaprobado..."

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

Aprobado por mayoría

Siendo las 11:45AM 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. Julio Cesar Pastor Segura
Presidente

Dra. Elizabeth Norma Calixto Arias
Miembro

Mg. Jackie Frank Chang Saldaña
Miembro

Universidad Nacional de Ucayali FUCALLPA SECRETARIO

Mg. 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. Julio Cesar Pastor Segura

.....

Presidente

Dra. Elizabeth Norma Calixto Arias

.....

Miembro

Mg. Jackie Frank Chang Saldaña

.....

Miembro

Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes

.....

Asesor

Bach. Carlos Abel Ibaran Lanchi

.....

Tesista

Bach. Kandy Gianella Calle Pacaya

.....

Tesista

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
VICERRECTORADO DE INVESTIGACION
DIRECCION DE PRODUCCION INTELECTUAL

CONSTANCIA

ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACION

SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND

N° V/0542-2021

La **Dirección de Producción Intelectual**, hace constar por la presente, que el **Informe Final (Tesis), Titulado:**
"GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN DEL USUARIO EN LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CORONEL PORTILLO, 2020"

Autor (a)	:	**IBARAN LANCHI, CARLOS ABEL;** **CALLE PACAYA, KANDY GIANELLA**
Facultad	:	CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
Escuela Profesional	:	ADMINISTRACION
Asesor(a)	:	Dr. LINCOLN FRITZ CACHAY REYES

Después de realizado el análisis correspondiente en el Sistema Antiplagio URKUND, dicho documento presenta un **porcentaje de similitud de 7%.**

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 entrega la presente constancia.

Fecha: 13/12/2021

Dr. ABRAHAM ERMITANIO HUAMAN ALMIRON
Dirección de Producción Intelectual

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACION DE TESIS

REPOSITORIO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

Yo, Carlos Abel Ibaran Lanchi

Autor(a) de la TESIS de pregrado titulada:

"Gestión Administrativa y la Calidad de Atención del Usuario en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2020"

Sustentada el año: 2022

Con la asesoría de: Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes

En la Facultad de: Ciencias Económicas, Administrativas y Contables

Carrera Profesional de: 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: 07/01/2022

Email: lanchi.0280@gmail.com

Teléfono: 965451725

Firma:

DNI: 77326106

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACION DE TESIS

REPOSITORIO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

Yo, Kandy Gianella Calle Pacaya

Autor(a) de la TESIS de pregrado titulada:

"Gestión Administrativa y la Calidad de Atención del Usuario en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2020"

Sustentada el año: 2022

Con la asesoría de: Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes

En la Facultad de: Ciencias Económicas, Administrativas y Contables

Carrera Profesional de: 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: 07/01/2022

Email: gianellacalle99@gmail.com

Teléfono: 931465409

Firma:

DNI: 74250376

DEDICATORIA

Esta tesis se la dedico a mi Dios quién supo guiarme por el buen camino, darme fuerza para seguir adelante y no desmayar en los problemas que se presentaban, enseñándome a encarar las adversidades sin perder nunca la dignidad ni desfallecer en el intento, a la Sra. N.L.M., mi madre, quien estuvo ahí, alentándome a seguir y lograr mis objetivos y a mis amigos que formaron parte del proceso y son parte de mí, una familia más.

Carlos Abel

Agradezco a Dios por darme la vida, y otorgarme una familia, a mis padres y hermana, que han creído en mí, dándome ejemplo de superación, humildad y sacrificio, enseñándome a valorar lo que tengo, y por permitirme desarrollar con excelencia esta tesis. No ha sido sencillo el camino hasta ahora, pero gracias a su apoyo y amor se está cumpliendo el inicio de esta meta que aún falta mucho por aprender. Les agradezco infinitamente y hago presente mi gran afecto hacia ellos.

Kandy Gianella

AGRADECIMIENTO

Agradecemos a nuestros docentes de la Escuela Profesional de Administración de laUniversidad Nacional de Ucayali, por haber compartido sus conocimientos a lo largo de la preparación de nuestra profesión, de manera especial, al Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes, tutor de nuestro proyecto de investigación quien ha guiado con su paciencia, y su rectitud como docente, y al personal que labora en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo por su valioso aporte para nuestra investigación.

ÍNDICE DEL CONTENIDO

DEDICATORIA viii

AGRADECIMIENTO ix

ÍNDICE DEL CONTENIDO x

ÍNDICE DE TABLAS xiv

ÍNDICE DE FIGURAS xv

RESUMEN xvi

ABSTRACT xvii

INTRODUCCIÓN xviii

CAPÍTULO I 1

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN 1

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA 1

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA 6

1.2.1. Problema General 6

1.2.2. Problemas Específicos 6

1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN 6

1.3.1. Objetivo General 6

1.3.2. Objetivos Específicos 7

1.4. HIPÓTESIS Y/O SISTEMA DE HIPÓTESIS 7

1.4.1. Hipótesis general 7

1.4.2. Hipótesis específicas 7

1.5. VARIABLES 8

1.5.1. Definición conceptual de variables 8
1.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES..... 10
1.7. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA..... 12
CAPÍTULO II 14
MARCO TEÓRICO..... 14
2.1. ANTECEDENTES DEL PROBLEMA..... 14
2.1.1. A Nivel Internacional..... 14
2.1.2. A Nivel de Latinoamérica..... 15
2.1.3. A Nivel Nacional 16
2.1.4. A Nivel Regional 22
2.2. BASES TEÓRICAS..... 24
2.2.1. Teoría de la gestión financiera..... 24
2.2.2. Teoría de la toma de decisiones..... 30
2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS 36
CAPÍTULO III 38
METODOLOGÍA 38
3.1. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN..... 38
3.1.1. Tipo de investigación.....38
3.1.2. Nivel de investigación.....39
3.1.3. Diseño de la investigación.....39
3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA..... 41
3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS 42
3.4. PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS 44

3.5. TRATAMIENTO DE LOS DATOS 45
3.6. PRINCIPIOS ÉTICOS 45
CAPÍTULO IV 48
RESULTADOS Y DISCUSIÓN 48
4.1. RESULTADOS 48
4.2. PRUEBA DE HIPÓTESIS 50
4.3. DISCUSIÓN 53
CAPÍTULO V 57
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 57
5.1. CONCLUSIONES 57
5.2. RECOMENDACIONES 59
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 60
ANEXOS 65
Anexo 1. Matriz de consistencia 77
Anexo 2. Cuestionario de preguntas de la variable gestión administrativa ... 67
Anexo 3. Cuestionario de preguntas de la variable atención del usuario 68
Anexo 4. Ficha de validación del instrumento 1 69
Anexo 5.Ficha de validación del instrumento 2……70

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de la variable gestión financiera 25

Tabla1. Operacionalización de la variable toma de decisiones 25

Tabla 2. Población de trabajadores 45

Tabla 3. Valores del alfa de cronbach 46

Tabla 4. Resultados descriptivos de la variable gestión administrativa.....48

Tabla 5. Resultados descriptivos de la calidad de atención.....49

Tabla 6. Prueba de normalidad.....50

Tabla 7. Contraste de la hipótesis general…… 50

Tabla 8. Contraste de hipótesis especifica 1 51

Tabla 9. Contraste de hipótesis especifica 2 51

Tabla 10. Contraste de hipótesis especifica 3 52

Tabla 11. Contraste de hipótesis especifica 4.....52

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Resultados descriptivos de la variable gestión administrativa.....47

Figura 2. Resultados descriptivos de la variable calidad de atención 48

Figura 3. Gráfico de barras de la calidad de atención 49

RESUMEN

En este estudio se estableció como objetivo general determinar el nivel de relación que existe la gestión administrativa y la calidad de atención del usuario en la gerencia deadministración tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo, 2020. Su estudio fue de tipo aplicada, de nivel no experimental y diseño descriptivo correlacional, su población y muestra estuvo conformada por 32 unidades de análisisde la sede de estudio, como técnica uso la encuesta y los instrumentos fueron dos cuestionarios. En cuanto a los resultados obtenidos se apreció que el 43.8% del personal establecieron que la gestión administrativa de la gerencia de administracióntributaria fue eficiente y el 50% del personal establecieron que la calidad de atencióndel usuario de la gerencia de administración tributaria fue alta, así mismo se aceptó la hipótesis general ya que se tuvo una correlación de 0.957 positiva alta y un valor de significancia (Sig. =0.021) menor del valor permitido (0.05), lo cual esto hizo que la hipótesis general se acepte, es decir que Si existe una relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de atención del usuario en la gerencia de administración tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo, 2020.

Palabras claves: Gestión administrativa, calidad de atención del usuario y planificación.

ABSTRACT

This study established as a general objective to determine the level of relationship between the administrative management and the quality of user care in the tax administration management of the provincial municipality of Coronel Portillo, 2020. Itsstudy was of an applied type, of a non-experimental level and descriptive correlationaldesign, its population and sample consisted of 32 analysis units from the study site, as a technique I used the survey and the instruments were two questionnaires. Regarding the results obtained, it was appreciated that 43.8% of the staff established that the administrative management of the tax administration management wasefficient and 50% of the staff established that the quality of attention of the user of thetax administration management was high, Likewise, the general hypothesis was accepted since there was a high positive correlation of 0.957 and a significance value(Sig. = 0.021) lower than the allowed value (0.05), which made the general hypothesis accepted, that is, If there is a significant relationship between administrative management and the quality of user care in the tax administration management of theprovincial municipality of Coronel Portillo, 2020.

Keywords: Administrative management, quality of user care and planning.

INTRODUCCIÓN

Este estudio tuvo un gran interés sobre las variables gestión administrativa y calidad de atención del usuario, el cual se observa que muchas entidades públicas carecen de una buena planificación, organización, dirección y control, así como también existe no hay una plena conformidad, una mala calidad percibida, una falta de confianza, no hay confiabilidad, mal rendimiento y no existe la promoción de la participación y competencia hacia el usuario a nivel nacional y local.

Este estudio dentro de su desarrollo proporciona literatura de repositorios, artículos científicos sobre las variables de estudio, así mismo teorías que ayudaron a entender y comprender mejor las definiciones y establecer las dimensiones de las variables. Por otra parte, se estableció una metodología que se ajuste a este estudio,indicando la técnica, los instrumentos de recolección de datos, el cual estas ayudaron a obtener resultados muy interesantes para próximos investigadores.

También este estudio estableció sus conclusiones y sugerencias como aporteen dar soluciones inmediatas a las entidades públicas y no solo para las municipalidades, así como también brindamos anexos que puedan ayudar mucho mejor a comprender el desarrollo de las variables.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

Hoy en día, la gestión administrativa se ha convertido en gran relevancia para el desarrollo de las distintas localidades, por cuanto, se sustenta en la base para elaborar, desarrollar, ejecutar y potencializar las tareas, estableciendo así,una red funcional sistemática y ordenada, sobre la cual se asientan y relacionan para cumplir los objetivos y propósitos establecidos. Y se confirma que, dentro de la gerencia de administración tributaria de la municipalidad, dicha gestión seha vuelto indispensable, pues se ha visto que las municipalidades requieren acciones y una calidad de atención a los usuarios y/o contribuyentes para podermejorar la eficiencia en cuanto a los servicios públicos que estas brindan dentro y fuera. Evidenciándose entonces, el interés que muestran los países de América Latina por contar con una adecuada gestión administrativa para brindaruna la calidad de atención del usuario, esto se traduce en esfuerzos importantespara desarrollar e implantar una gestión administrativa. (Cárdenas, 2018, p.13)

Según Andia (2011, Citado por Gutiérrez y Siles, 2018) mencionó que: “ElPerú aún no actúa de manera eficiente, sobre todo en la provisión de bienes y prestación de servicios de carácter social. Además, existe una ineficacia de gestión en las municipalidades de cada departamento” (p. 17).

De acuerdo al autor podemos ver que su afirmación de aquellos años

comprando actualmente no podemos afirmar a ciencia cierta cuál es la situaciónactual de la gestión municipal, más aún la gestión administrativa en la gerenciade administración tributaria de las municipalidades de todo el país, ya que cadaregión y/o jurisdicción es distinta, pero lo que si podemos confirmar debido a quelos mismos usuarios y/o pobladores se viven quejado por la mala calidad de atención hacia ellos cuando están dentro de las instituciones públicas y para ser exacto en las municipalidades provinciales y distritales, lo cual esto deja unamala visión de las instituciones y muchas veces por juicios de percepción afirmamos que incluso su gestión administrativa anda mal, ya que no existe un compromiso por parte de los trabajadores a mejorar cada día y brindar lo mejorque tenga en cuanto a una calidad de atención fuera y dentro de ellas.

Al respecto Yucra y Sánchez (2019) en su estudio precisó que:

> En nuestro país la problemática en el sector público se centra en los servidores públicos municipales, desde la gerencia o dirección del municipio hasta el personal de limpieza, entre otros, se deben a la comunidad donde laboran; y que no dan un adecuado servicio; cuando en realidad deberían sentir un compromiso real con la comunidad de brindar un servicio de calidad y atención preferencial a todos los ciudadanos cuando requieran algún servicio municipal. (p.18).

De acuerdo a lo expresado por Yucra y Sánchez, es así que nace la necesidad de realizar este estudio de investigación descriptiva con el único objetivo de determinar el nivel de relación que existe la gestión administrativa y

la calidad de atención del usuario en la gerencia de administración tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo, 2020, de esta mediante su desarrollo y sus hallazgos mejorar esta problema que pasa en las organizaciones estatales de nuestro país, región y localidad.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Problema General

¿Cuál es el nivel de relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad de atención del usuario en la gerencia de administración tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo, 2020?

1.2.2. Problemas Específicos

a) ¿Qué relación existe entre la planificación de la gestión administrativa y la calidad de atención del usuario en la gerencia de administración tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo, 2020?

b) ¿Qué relación existe entre la organización de la gestión administrativa yla calidad de atención del usuario en la gerencia de administracióntributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo, 2020?

c) ¿Qué relación existe entre la dirección de la gestión administrativa y la calidad de atención del usuario en la gerencia de administración tributariade la municipalidad provincial de Coronel Portillo, 2020?

d) ¿Qué relación existe entre el control de la gestión administrativa y la calidad de atención del usuario en la gerencia de administración tributariade la municipalidad provincial de Coronel Portillo, 2020?

1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1. Objetivo General

Determinar el nivel de relación que existe la gestión administrativa y la calidad de atención del usuario en la gerencia de administración tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo, 2020.

1.3.2. Objetivos Específicos

a) Establecer la relación que existe entre la planificación de la gestión administrativa y la calidad de atención del usuario en la gerencia de administración tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo,2020.

b) Determinar la relación que existe entre la organización de la gestión administrativa y la calidad de atención del usuario en la gerencia de administración tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo, 2020.

c) Establecer la relación que existe entre la dirección de la gestión administrativa y la calidad de atención del usuario en la gerencia de administración tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo, 2020.

d) Establecer la relación que existe entre el control de la gestión administrativa y la calidad de atención del usuario en la gerencia de administración tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo, 2020.

1.4. HIPÓTESIS Y/O SISTEMA DE HIPÓTESIS

1.4.1. Hipótesis general

Existe una relación significativa entre la gestión administrativay la calidad de atención del usuario en la gerencia de administración tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo, 2020.

1.4.2. Hipótesis específicas

a) Existe una relación significativa entre la planificación de la gestión administrativa y la calidad de atención del usuario en la gerencia de administración tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo, 2020.

b) Existe una relación significativa entre la organización de la gestión administrativa y la calidad de atención del usuario en la gerencia de administración tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo, 2020.

c) Existe una relación significativa entre la dirección de la gestión administrativa y la calidad de atención del usuario en la gerencia de administración tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo, 2020.

d) Existe una relación significativa entre el control de la gestión administrativa y la calidad de atención del usuario en la gerencia de administración tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo, 2020.

1.5. VARIABLES

1.5.1. Definición conceptual de

variablesGestión

Administrativa

Mendoza (2017, Citado por Zavaleta, 2019) mencionó que la gestión administrativa posee una naturaleza sistémica al ser conductora de medidas lógicas dirigidas a alcanzar los objetivos mediante el cumplimiento de cada etapa del proceso administrativo, en donde se enfatiza: planear, organizar, dirigir y controlar. (p.25)

Atención al Usuario

Vargas y Aldana (2014, Citado por Morales, 2017) señaló que: El enfoque de la calidad de atención está estrechamente relacionado con los valores y virtudes de las personas que conforman la organización, tanto por su entorno especifico como por el familiar, la empresa privada oentidad estatal. El comportamiento humano es el que crea una cultura organizacional y sus valores que lo identifican. (p.44).

1.6 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Tabla 1. Operacionalización de las variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala	Nivel
Variable 1 Gestión administrativa	Mendoza (2017, Citado por Zavaleta, 2019) mencionó que la gestión administrativa poseeuna naturaleza sistémica al serconductora de medidas lógicasdirigidas a alcanzarlos objetivos mediante el cumplimiento de cadaetapa del procesoadministrativo, endonde se enfatiza:planear, organizar, dirigir y controlar.(p.25)	La variablegestión administrativa sedefinió operacionalmente mediante sus dimensiones: dimensión 1 planificación, dimensión 2 organización, dimensión 3 dirección y ladimensión 4 control.	Dimensión 1 planificación	- Objetivos. - Políticas. - Presupuesto.	De acuerdo (3) Regularmente de acuerdo (2)En desacuerdo(1)	Eficiente Regularmente eficiente No eficiente
			Dimensión 2 organización	- División deltrabajo. - Coordinación. - Descripción de funciones.		
			Dimensión 3 dirección	- Comunicación. - Liderazgo.		
			Dimensión 4control	- Actividades decontrol. - Información y comunicación.		
Variable 2 Calidad de atención del usuario	Vargas y Aldana(2014, Citado por Morales, 2017) señaló que: Elenfoque de la calidadde atención estáestrechamente relacionado con losvalores y virtudes de las personas que conforman la organización, tanto	La variablecalidad de atención del usuario sedefinió operacionalmente mediante sus dimensiones: dimensión 1 conformidad, dimensión 2 calidad	Dimensión 1 conformidad.	- Servicio - Recursos	De acuerdo (3) Regularmente de acuerdo (2)En desacuerdo(1)	Buena Regular buena Mala
			Dimensión 2 calidad percibida.	- Satisfacción - Servicio.		
			Dimensión 3 confiabilidad.	- Involucrasela en calidad		

1.7 JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA

Teórica, Este estudio se sustentó desde este aspecto, porque dentro del trabajo facilitó y entregó diversas definiciones importantes extraídos de diversos estudios relacionados a las variables de estudio de diversos repositorios de universidades internacionales, nacionales y locales, el cual esto sirvió como material científico de consulta a otros investigadores.

Práctica, Este trabajo científico se justificó desde este aspecto práctico, porque brindó los aspectos muy importantes para Determinar el nivel de relación que existe la gestión administrativa y la calidad de atención del usuario en la gerencia de administración tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo, 2020, y de esta manera las distintas municipalidades mediante los funcionarios y trabajadores mejoren su gestión administrativa y se devuelva la confianza y la satisfacción a los usuarios de una determinada jurisdicción en especial a la población ucayalina.

Metodológica, Desde el aspecto metodológico este estudio justificó su aplicación, ya que elaboró y proporcionó métodos que se ajustan a esta realidad, técnicas pertinentes para recabar información relevante de las variables,instrumentos validados por expertos y estas tengan la confiabilidad para otros estudios y seguir viendo el comportamiento en diferentes contextos y tiempos a nivel internacional, nacional y local.

Social, el estudio permitió el aprovechamiento por parte de otros investigadores, puesto que contaran con antecedentes, así como resultados

del presente estudio, es decir servirá como antecedente para investigaciones futuras, y estos podrán profundizar sus investigaciones, también el estudio dio nuevas conclusiones, recomendaciones en beneficio de lasorganizaciones empresariales sus colaboradores, así como para la sociedad.

Conceptual, el estudio permitió profundizar sobre aspectos de la literatura concerniente a las variables gestión financiera y la variable toma de decisiones, así como sus dimensiones e indicadores, dicha acción fue actualizada mediante la aplicación de la validez de información, es decir, todo aspecto teórico da el realice y soporte a la investigación.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DEL PROBLEMA

2.1.1. A Nivel Internacional

Basantes (2014) en su estudio de pregrado *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 se concluye que la atención prestada no es la adecuada. Además, se concluyó que las encuestas que en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato le falta mejorar la calidad del servicio al cliente.

Asimismo, se concluyó que los asesores de servicio al cliente del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato no tienen aptitud para atender al cliente.

Chang (2014) en su tesis Atención al cliente en los servicios de la municipalidad de Malacatán San Marcos, sostuvo que:

En la Municipalidad de Malacatán, San Marcos, la atención al cliente carece de lineamientos estratégicos que orienten la conducta, aptitud y actitud de los colaboradores; no se cuenta conla adecuada ambientación de la infraestructura, que fortalezca la calidad de los servicios prestados, para incrementar la satisfacciónde los usuarios y se genere una imagen

institucional que persiga en su conjunto, crear las condiciones, que influencien en la participación ciudadana de la región, en el ejercicio de sus derechos y obligaciones como ciudadanos Guatemaltecos.

En consecuencia, la mayoría de usuarios, califica la atención que actualmente se le brinda entre regular y buena; sin embargo, al analizar los aspectos tangibles e intangibles que la conforman, seconcluye que es deficiente.

El usuario de los servicios de laMunicipalidad de Malacatán, San Marcos, no se siente del todo satisfecho, ello debido a la variabilidad de los colaboradores al momento de ser atendidos en relación a la orientación, cortesía, amabilidad, el servicio en sí y a la deficiente ambientación de las instalaciones, ya que el usuario, espera que la atención sea la adecuada en aspectos como: información brindada, cortesía, amabilidad y rapidez; además que, las instalaciones sean cómodas, limpias, con la seguridad, y servicios básicos indispensables disponibles. Por tanto, para el cliente demandantede los servicios, la atención al cliente se calificó entre buena y regular; lo que les provocó un sentimiento de indiferencia a la horade calificarla. (p.155)

Reyes (2015) en su 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*, concluyó que:

La aplicación del Manual de Gestión Administrativa en la Cooperativa Interprovincial de Transporte de Pasajeros La Maná permitió lograr un

mejor funcionamiento de los procesos administrativos y de los servicios. Las transformaciones logradas en los criterios de los usuarios encuestados posibilitaron corroborar la factibilidad del Manual de Gestión Administrativa como nueva alternativa al proceso de gestión administrativa de la Cooperativa

Interprovincial de Transporte de Pasajeros La Maná. (p.149)

Armada (2015) en su tesis La Satisfacción del Usuario como Indicador de Calidad en el Servicio Municipal de Deportes. Percepción, Análisis y Evolución, concluyó que:

En general los valores medios de satisfacción percibida por los usuarios de las instalaciones deportivas del Ayuntamiento de Cartagena son altos. Apreciándose pequeñas diferencias a favor de los usuarios en el año 1991 que lo perciben de forma superior a los usuarios de 2015. Existe una mejor percepción por los ciudadanos en 2015 en los apartados, “mejor higiene en los vestuarios y en la sala donde se realiza la actividad”, también es

significativa la mejora en el “servicio de agua caliente” de las instalaciones, destacando el alto porcentaje de usuarios que no usan este servicio. (pp. 224-225)

Hidalgo (2016) en su tesis Modelo de gestión para mejorar la calidad de atención al usuario del GADM Canton Babahoyo, concluyó que:

El diseño de un modelo de gestión de calidad adaptado a la realidad de municipio de Babahoyo, mejora notablemente procesos administrativos de la institución y la acerca a la satisfacción, aumento e idealización de

sus usuarios. El modelo degestión para mejorar la calidad en la atención a los usuarios del GADM del cantón Babahoyo, es validado por expertos en el tema,quienes consideran que los procesos actualmente levantados son los más relevantes al momento, pero sin embargo es importante en el mediano plazo, considerar la inclusión de todos los aspectosoperativos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Babahoyo. (p.89)

2.1.2. A Nivel Nacional

Calero (2016) en su tesis *Gestión administrativa y calidad de los servicios en la municipalidad provincial de Huaral en el año 2015*, concluyó que:

La gestión administrativa, debe ser adecuadamente llevada si contamos con personal adecuado que quiera brindar sus servicios sin ningún tipo de problemas, donde se planifique, donde seestablezca una buena organización, que haya un liderazgo que trate de comprometer a todos sus colaboradores y tratar de lograrlos objetivos, y también se trate de implementar un buen sistema de control, para verificar las actividades de la organización. La calidad de servicios, en toda organización también es importante, porque los clientes o usuarios necesitan de todos nosotros que le brindemos buen trato y darle lo que ellos necesitan, de eso dependerá que vuelvan o en todo caso tengamos una buena imagen como institución. (p.58)

García (2016) en su tesis *Calidad de atención al contribuyente y el*

nivel de recaudación del impuesto predial en la municipalidad provincial Mariscal Nieto, Distrito de Moquegua, 2016, sostuvo que:

Se tuvo que el p-valor = 0,000 fue menor al 5%, entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, y concluimos que los resultados proporcionan evidencia estadística significativa suficiente para afirmar que existe relación entre la calidad de atención al contribuyente y el nivel de recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto en el distrito de Moquegua. (p.91)

Morales (2017) en su estudio La gestión administrativa y calidad de atención del usuario de la Municipalidad de San Juan de

Lurigancho, 2017, concluyó que:La gestión administrativa determina de manera significativa la calidad de atención del usuario en la Municipalidad de San juan deLurigancho, al obtener un coeficiente de correlación de Spearman (rho=0.136) y un p-valor=0.000, la cual demuestra que existe una relación positiva débil. Interpretándose como: A mejor gestión administrativa, entonces mejor calidad de atención al usuario.(p.11)

Orihuela (2018) en su tesis *Gestión administrativa y calidad de atención a los usuarios en el Centro de Salud Santa Rosa de Pachacútec de la RED de Salud Ventanilla, 2017*, concluyó que: “Existe una correlación estadísticamente significativa, muy alta (r= 0,985-, p< 0.05) y directamente proporcional, entre gestión administrativa y calidad de atención a los usuarios en el Centro de Salud Santa Rosa de Pachacútec

de la RED de Salud Ventanilla, 2017” (p,.12)

Martínez (2018) en su tesis *Calidad del servicio de atención al público y satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de La Tinguiña, Ica 2018*, concluyó que:

Existe relación significativa entre la calidad del servicio de atenciónal público y satisfacción del usuario de la Municipalidad distrital de la Tinguiña, Ica 2018. Esto se refleja en el coeficiente de correlación obtenido r=0,624 y un nivel de significancia de 0,000 menor a la región critica 0,05. (p.10)

Yucra y Sánchez (2019) en su tesis *La calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la municipalidad distrital de las Piedras, 2018*, concluyó que:

Se rechazó que la hipótesis es nula, debido a que el valor de significancia (valor critico observado) es 0.000 < 0.05, lo cual se aceptó la otra hipótesis alternativa, es decir. La calidad de serviciotiene relación significativa con la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de las Piedras – 2018. (p.82)

Villegas (2019) en su tesis Gestión administrativa de la municipalidad provincial de ANTA departamento de Cusco, 2019, sostuvoque:

Respecto a la variable gestión administrativa obtuvo un promedio de 2.66, lo cual indica que es “regular”; en esa línea, se puede observar que la dimensión dirección presenta el promedio más bajo, de 2.48 y se ubica en el nivel malo, constituyéndose como elaspecto con más falencias y

debilidades, seguidamente, se ubica la dimensión control que con el promedio de 2.64 se ubica en el nivel regular, en la cual también se advierten debilidades, sobre todo respecto al establecimiento de estándares. Continúa la dimensión planeación con 2.86 como promedio y se ubica en el nivel regular; finalmente, la dimensión organización se ubica en el nivel regular con un promedio de 2.8; los resultados obtenidos sustentan el hecho de que la gestión administrativa se ubica en unnivel regular, pero con una tendencia negativa. es importante que la entidad adopte las acciones pertinentes para superar las situaciones identificadas, pues de continuar así se pone en riesgoel correcto funcionamiento de la misma. (p.10)

Becerra y Villegas (2020) en su tesis *Gestión del servicio al usuarioy su relación con la calidad de atención de la Empresa Municipal de Aguay Alcantarillado de San Martín, año 2019*, concluyó que: En sus resultados presenta que el nivel de la gestión del servicio al usuario es regular con 66.7%, y el nivel de la calidad de atención,es deficiente con 51.4%. Se concluye que, la relación entre la gestión del servicio al usuario y la calidad de atención de la Empresa Municipal de Agua y Alcantarillado de San Martín, año 2019, es directa y significativa, donde el “ρ” de Spearman es de 0,761, con un nivel de confianza de 99%. (p.14)

2.1.3. A Nivel Local

Maciel, Martin y Vela (2018) en su tesis Relación de gestión administrativa y gestión de abastecimiento en la corte superior de justicia

de Ucayali, 2017, concluyeron que:

Los resultados confirmaron la hipótesis general que existe relación significativa entre la gestión administrativa y gestión de abastecimiento en la Corte Superior de Justicia de Ucayali, 2017. Los resultados que se presentaron en la alta gestión en abastecimiento. En lo que corresponde a la variable de gestión administrativa, podemos observar que, de 62 trabajadores de la Corte Superior de Justicia de Ucayali, que representa el 100%, losque si manejan la Gestión Administrativa con un 76.94% y los queno manejan la gestión administrativa con un 23.06%.

Criollo (2018) en su tesis El control interno y la gestión administrativa de la gerencia de administración y finanzas de la Municipalidad provincial de Coronel Portillo, 2018, sostuvo que:

El 79.41% de encuestados del personal de la gerencia de administración y finanzas de la Municipalidad de Coronel Portillo, respondieron que a veces realizan planificación.

El 58.82% de encuestados, respondieron que a veces realizan el proceso de ejecución de actividades programadas. También el58.82% de encuestados, respondieron que a veces realizan evaluación de las actividades programadas.

El 61.76% de encuestados, respondieron que a veces realizan actividades de control interno. El 70.59% de encuestados respondieron que a veces realizan actividades de organización. El 64,71% de encuestados, respondieron que a veces realizan actividades de dirección.

El 67,65% de encuestados, respondieron que a veces realizan actividades de control y El70,59% de encuestados, respondieron que a veces realizan gestión administrativa. Aplicando la prueba estadística Coeficiente de correlación de Pearson resulto r = 0,855correlación alto positivo y P valor = 0,000 < 0,01 es altamente significativa del 1%. Se concluye que el Control interno se relaciona significativamente con la gestión administrativa de la gerencia de administración y finanzas de la Municipalidad Provincial de CoronelPortillo, 2018.

Alva, Cristóbal y Flores (2020) en su tesis Gestión administrativa ysu relación con la calidad de servicio al usuario del hospital regional de Pucallpa, 2018, sostuvieron que: “La relación es significativa entre La Gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en el Hospital Regional de Pucallpa, 2018, se define que la Gestión del Talento Humano si se relaciona con la calidad de servicio al usuario en los colaboradores”

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. Teoría de la gestión administrativa

Calderón, Ramírez y Ramírez (2017) indicaron que la gestión administrativa es el desempeño de cada etapa del procedimiento administrativo, planificación, organización, dirección y control de cada actividad de la empresa; en otras palabras, tomar decisiones y medidas necesarias para conquistarobjetivos organizacionales proyectados y que se centran enprocesos (Gestión administrativa, párr. 1).

Mendoza (2017, Citado por Zavaleta, 2019) mencionó quela gestión

administrativa posee una naturaleza sistémica al ser conductora de medidas lógicas dirigidas a alcanzar los objetivos mediante el cumplimiento de cada etapa del proceso administrativo, en donde se enfatiza: planear, organizar, dirigir y controlar. (p.25)

Dimensiones de la gestión administrativa

Planificación

Luna (2015, Citado por Zavaleta, 2019) afirmó que laplanificación es la consolidación de objetivos, políticas y presupuestos; que parte de una previsión para que la empresa cuente con cimientos que encaminen adecuadamente las demásfases del proceso administrativo (p. 22).

Organización

Luna (2015, Citado por Zavaleta, 2019) nombró que es unafunción que se orienta a un objetivo que fue establecido en la planeación. Busca desarrollar actividades y luego sincronizarlas para que en conjunto funcionen como una sola, alcanzando fines comunes; las partes que integran la organización de una empresa es la división del trabajo, la descripción de funciones, la coordinación, entre otros. (p.22).

Dirección

Luna (2015, Citado por Zavaleta, 2019) afirmó que es practicar el liderazgo a través de una apropiada comunicación, toma de decisiones y motivación para lograr de manera óptima loprevisto y así cumplir con los propósitos de la organización. (p. 22).

Control

Para Gamboa, Puente y Vera (2016, Citado por Zavaleta, 2019) el control es un proceso completo empleado por los miembros decada empresa, brinda seguridad para poder lograr los objetivos. Son parte del control interno las actividades de control, los sistemas de información y comunicación y el seguimiento, está dirigido a concluir el ordenamiento jurídico, técnico y administrativo, impulsar efectividad de los procesos, garantizar laconfiabilidad de información y el acogimiento de medidas necesarias para subsanar aquellas deficiencias detectadas. (p. 22)

2.2.2 Calidad de atención del usuario

Vargas y Aldana (2014) señaló que: El enfoque de la calidad de atención está estrechamente relacionado con losvalores y virtudes de las personas que conforman la organización, tanto por su entorno especifico como por el familiar, la empresa privada o entidad estatal. El comportamiento humanoes el que crea una cultura organizacional y sus valores que lo identifican. (p.39)

Según Mora (2007, Citado por Morales, 2017), la calidad de atención está definida como el servicio prestado al usuario. Preocuparse constantemente por satisfacer a losusuarios y no conformarse por resolver los problemas inmediatos, este procedimiento implica a todos los individuos de una institución. La calidad de atención es para asegurar un servicio más eficiente y eficaz, teniendo en cuenta la satisfacción del cliente; También la calidad deatención es aquel que se realiza a partir del

trabajo diario en forma responsable, se determina la calidad como la satisfacción del usuario o cliente, tratando de tener previsión, y detectar ciertas fallas y errores en la prestacióndel servicio, para mejorar en la prestación del servicio. Finalmente, la calidad de atención es conocida como cúmulo de prestaciones para complacer al usuario. (p.30)

Dimensiones de calidad de atención del usuario

Conformidad

Vargas y Aldana (2014) refirió que “es el grado en que el diseño de un producto o servicio cumple con las normas establecidas para su creación” (p.181).

Morales (2017) en su estudio precisa que también la conformidad es: La conformidad es denominada como el grupo social,teniendo como propósito el comportamiento, opiniones y actitudes de las personas. La psicología refiere que la conformidad es un procedimiento que influye a las personas, mediante el ambiente social, que estos modifican sus sentimientos, opiniones y conductas. (p.35)

Calidad Percibida

Vargas y Aldana (2014) sostuvo que es: “aquella quesiente el cliente, una vez se presta el servicio o se entrega el producto, de acuerdo con las especificaciones y requisitos dadospor él” (p.181).

Morales (2017) en su estudio precisó que calidadpercibida:

Se denomina también a la calidad percibida como la satisfacción del usuario de los servicios que recibe de las instituciones del estado. Por otro

lado, los usuarios son losque evalúan el servicio que presta la empresa pública, en la cual estos, tienen la obligación de prestar servicios que puedan complacer al usuario con servicios adecuados a cada usuario de acuerdo al requerimiento de los mismos. (p.35)

Confiabilidad

Para Vargas y Aldana (2014) la confiabilidad “es la probabilidad de ausencia de un servicio u objeto defectuoso” (p.181).

Por otro lado, la confiabilidad es conocida como la confianza, es decir, la suposición en que las personas se encuentran tratando de actuar de una forma apropiada, en un momento en concreto en las situaciones que se presentan. En este sentido la confianza se verá fortalecido de acuerdo a la situación de los hechos. (Morales, 2017, p.36)

Rendimiento

“Característica operativa primaria de un bien tangible o de un bien intangible” (Vargas y Aldana, 2014, p.181).

El rendimiento se denomina como un indicador del resultado. Es decir, al rendimiento se le conoce como la obtención de un objetivo determinado, para la cual se aplica determinados recursos, tanto como esfuerzo físico y mental. (Morales, 2017, p.36)

2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

- **Gestión. -** Es un conjunto de procedimientos y acciones que se llevan a cabo para lograr un determinado objetivo. (Westreicher, 2020)
- **Administración. -** Es el proceso que busca por medio de la planificación, la organización, ejecucióny el control de los recursos darles un uso más eficiente para alcanzar los objetivos de una institución. (Quiroa, 2020)
- **Planificar. -** Significa estudiar de manera anticipada las metas y acciones basándose en unmétodo, plan o lógica y no en corazonadas. (Psicología y Empresa, 2020)
- **Organizar. -** Es una palabra que proviene del latín organizare, relacionada con la acción de disponer las partes de un todo de la manera conveniente. (Porporatto, 2021)
- **Calidad. -** Es una propiedad que tiene una cosa u objeto, y que define su valor, así como la satisfacción que provoca en un sujeto. (Peiró, 2020)
- **Atención**. -Es la capacidad de percibir determinados estímulos. También se utiliza para definir el mecanismo que controla y regula los procesos cognitivos. (Significados.com., 2021)
- **Usuario. -**Es aquel individuo que utiliza de manera habitual un producto, o servicio. Es unconcepto muy utilizado en el sector informático y digital. (Peiró, 2020)
- **Servicios.** -Un servicio, en el ámbito económico, es la acción o conjunto de actividades destinadas a satisfacer una determinada necesidad de los clientes, brindando un producto inmaterial y personalizado. (Sánchez,

2016)

- **Satisfacción. -**Refiere a pagar lo que se debe, saciar un apetito, sosegar las pasiones del ánimo, cumplir con ciertas exigencias, premiar un mérito o deshacer un agravio.(Pérez y Gardey, 2014)

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

Según menciona Balestrini (2006). Es el conjunto de procedimientos lógicos, técnicos operacionales implícito en todo proceso de investigación, con el objeto de ponerlos de manifiesto y sistematizarlos a propósito de permitir, descubrir y analizar los supuestos del estudio y de reconstruir los datos a partir de los conceptos teóricos convencionalmente operacionalizado(p. 125).

Es el conjunto de procedimiento y técnicas que se aplican de manera ordenada y sistemática en la relación de un estudio. Es un proceso de investigación, la metodología es una de las etapas en se divide la realizaciónde un trabajo. De esta manera la metodología elegida es la que va a determinar la manera en el que el investigador, ordena y analiza los datos obtenidos.

3.1.1. Tipo de Investigación

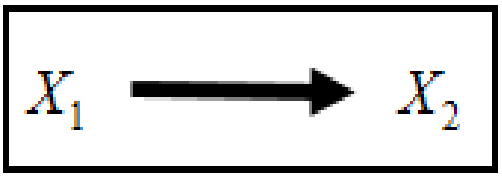
Esta investigación fue de tipo aplicada desde el punto de vista de susobjetivos y sustentada en base a Lozada (2014), quien precisa que “la investigación aplicada busca la generación de conocimiento con aplicación directa a los problemas de la sociedad o el sector productivo. Esta se basa fundamentalmente 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

Este estudio tuvo un nivel no experimental, al respecto Llanos y Fernández (2015) precisan que este tipo de nivel son aquellos que no se manipula la variable, su estudio se hacen tal cual se presentan.

3.1.3. Diseño de la investigación

Fue un estudio de diseño correlacional-causal, al respecto Llanos y Fernández (2015) porque este estudio midió el nivel de relación o correlación entre dos las variables gestión administrativa y la calidad de atención del usuario, y presenta el siguiente esquema:



Dónde:

M : Muestra.
X1 : Uso del classroom. X2 : Desempeño docente.
→ : Relación causal X_1 sobre X_2

3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.2.1. Población

Al respecto Llanos y Fernández (2015), precisó que una población compone la sustancia de la investigación, siendo el centro de la misma,

de ella se saca los datos requeridos para un estudio; es decir, el conjunto de unidades de análisis, que, poseen particularidades comunes para proveer datos, susceptibles de los resultados alcanzados.

La población estuvo conformada por 32 trabajadores de la Gerencia de servicio de administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, dada por la siguiente tabla:

Tabla 2. ***Población de trabajadores de la Gerencia de servicio deadministración tributaria.***

Área	Trabajadores
Gerencia de servicio de administración tributaria.	4
Sub gerencia de control y recaudación	13
Sub gerencia de fiscalización tributaria.	11
Sub gerencia de ejecutoria coactiva.	4
Total	32

3.2.2. Muestra

Este estudio tuvo una muestra poblacional de tamaño de 32, por ser una población muy pequeña, el tipo de muestreo de este no aplica en este estudio, ya que todos formaran parte de la muestra y no se realizó ningún criterio de elección (censal).

3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.3.1. Técnicas

Este estudio de investigación empleó la técnica de la encuesta para poder recolectar la información de los cuestionarios de las variablesde estudio.

3.3.2. Instrumentos

Los instrumentos que se empleó en este estudio fue dos cuestionarios (ver anexo 1).

3.3.3. Validez y Confiabilidad del instrumento

La validación de los instrumentos, fue mediante fichas de juicio de expertos, teniendo como resultado la aprobación (ver anexo 3) y la confiabilidad fue mediante el alfa de Cronbach, cuyos resultados fueron una confiabilidad de bueno (ver anexo 4), basándose de la tabla de Hurtado (2014), que nos establece los valores:

Tabla 3. Valores del alfa de cronbach

Valores de confiabilidad
Si el Coeficiente es $0.8 < k < 0.9$ es excelente
Si el Coeficiente es $0.5 < k < 0.8$ es bueno
Si el Coeficiente es $k < 0.5$ es deficiente

3.4. PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

En primer lugar, se solicitó permiso de aplicación del proyecto de investigación en la sede de estudio, luego se aplicó los cuestionarios en un solomomento, seguidamente, se elaboró una base de datos de los datos recopilados.

3.5. TRATAMIENTO DE LOS DATOS

El tratamiento se hizo mediante la estadística descriptiva con tablas y gráficos estadísticos; con la estadística inferencial mediante la prueba de normalidad, y para la prueba de hipótesis se usó el coeficiente de correlación deSpearman cuyos resultados fueron la aceptación de todas las hipótesis.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. RESULTADOS

ANÁLISIS; VARIABLE 1 GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Tabla 4. Resultados descriptivos de la variable gestión administrativa

	Dimensión 1 planificación		Dimensión 2 organización		Dimensión 3 dirección		Dimensión 4 control		Variable 1 gestión administrativa	
	fi	**%**	**fi**	**%**	**fi**	**%**	**fi**	**%**	**fi**	**%**
Deficiente	5	15,6%	4	12,5%	4	12,5%	5	15,6%	5	15,6%
Regular	19	59,4%	20	62,5%	16	50,0%	18	56,3%	13	40,6%
Eficiente	8	25,0%	8	25,0%	12	37,5%	9	28,1%	14	43,8%
Total	32	100,0 %	32	100,0%	32	100,0%	32	100,0%	32	100,0%

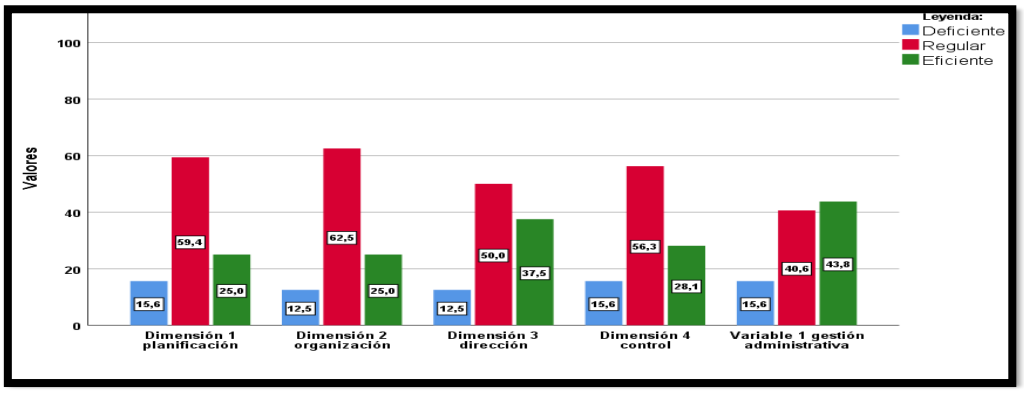


Figura 2. Resultados descriptivos de la variable gestión administrativa

Descripción: De acuerdo a los resultados obtenidos, se visualiza que el 43.8% del personal establecieron que la gestión administrativa de la gerencia de administración tributaria fue eficiente. En cuanto a las dimensiones, la planificación, organización, dirección y control están en el nivel regular con 59.4%, 62.5%, 50% y 56.3% respectivamente.

Tabla 5. Resultados descriptivos de la calidad de atención.

	Dimensión 1 conformidad		Dimensión 2calidad percibida		Dimensión 3 confiabilidad		Dimensión 4 rendimiento		Dimensión 5 promover la participación y competencia		Variable 2 calidad de atención del usuario	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Bajo	7	21,9%	8	25,0%	6	18,8%	6	18,8%	7	21,9%	6	18,8%
Regular	21	65,6%	17	53,1%	19	59,4%	19	59,4%	18	56,3%	16	50,0%
Alto	4	12,5%	7	21,9%	7	21,9%	7	21,9%	7	21,9%	10	31,3%
Total	32	100,0%	32	100,0%	32	100,0%	32	100,0%	32	100,0%	32	100,0%

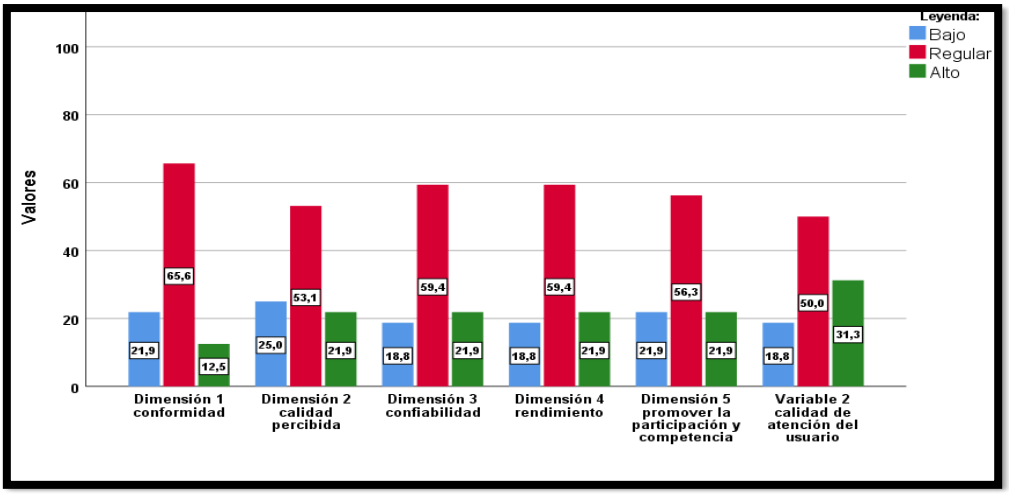


Figura 3. Gráfico de barras de la calidad de atención.

Descripción: De acuerdo a los resultados obtenidos, se visualiza que el 50% del personal establecieron que la calidad de atención del usuario de la gerencia deadministración tributaria fue alta. En cuanto a las dimensiones, la conformidad, calidad percibida, confiabilidad, rendimiento y el promover la participación y competencia están en el nivel regular con 65.6%, 53.1%, 59.4%, 56.3%, respectivamente.

Prueba de normalidad

Tabla 6. Prueba de normalidad.

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Dimensión 1 planificación	,785	32	,000
Dimensión 2 organización	,767	32	,000
Dimensión 3 dirección	,786	32	,000
Dimensión 4 control	,792	32	,000
Variable 1 gestión administrativa	,783	32	,000
Dimensión 1 conformidad	,753	32	,000
Dimensión 2 calidad percibida	,806	32	,000
Dimensión 3 confiabilidad	,789	32	,000
Dimensión 4 rendimiento	,789	32	,000
Dimensión 5 promover la participación y competencia	,799	32	,000
Variable 2 calidad de atención del usuario	,804	32	,000

Descripción: De acuerdo al tamaño de muestra menor a 50 unidades muéstrales, se hizo la prueba de normalidad.

Prueba de hipótesis

Tabla 7. Contraste de la hipótesis general.

Correlación de Spearman		Calidad de atención del usuario
Gestión administrativa	Rho	0,957
	Sig. (bilateral)	0,021
	N	32

Descripción: Se tuvo una correlación de 0.957 positiva alta y un valor de significancia (Sig. =0.021) menor del valor permitido (0.05), lo cual esto hizo quela hipótesis general se acepte, es decir que Si existe una relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de atención del usuario en la gerenciade administración tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo, 2020.

Tabla 8. Contraste de la hipótesis especifica 1.

Correlación de Spearman		Calidad de atención del usuario
Planificación dela gestión administrativa	Rho	0,989
	Sig. (bilateral)	0,001
	N	32

Descripción: Se tuvo una correlación de 0.989 positiva alta y un valor de significancia (Sig. =0.001) menor del valor permitido (0.05), lo cual esto hizo quela hipótesis especifica 1 se acepte, es decir que, Si existe una relación significativa entre la planificación de la gestión administrativa y la calidad de atención del usuario en la gerencia de administración tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo, 2020.

Tabla 9. Contraste de la hipótesis especifica 2.

Correlación de Spearman		Calidad de atención del usuario
Organización dela gestión administrativa	Rho	0,901
	Sig. (bilateral)	0,000
	N	32

Descripción: Se tuvo una correlación de 0.901 positiva alta y un valor de significancia (Sig. =0.000) menor del valor permitido (0.05), lo cual esto hizo quela hipótesis especifica 2 se acepte, es decir que, Si existe una relación significativa entre la organización de la gestión administrativa y la calidad de atención del usuario en la gerencia de administración tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo, 2020.

Tabla 10. Contraste de la hipótesis especifica 3.

Correlación de Spearman		Calidad de atención del usuario
Dirección de la gestión administrativa	Rho	0,909
	Sig. (bilateral)	0,003
	N	32

Descripción: Se tuvo una correlación de 0.909 positiva alta y un valor de significancia (Sig. =0.003) menor del valor permitido (0.05), lo cual esto hizo quela hipótesis especifica 3 se acepte, es decir que, Si existe una relación significativa entre la dirección de la gestión administrativa y la calidad de atención del usuario en la gerencia de administración tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo, 2020.

Tabla 11. Contraste de la hipótesis especifica 4.

Correlación de Spearman		Calidad de atención del usuario
Dirección de la gestión administrativa	Rho	0,902
	Sig. (bilateral)	0,004
	N	32

Descripción: Se tuvo una correlación de 0.902 positiva alta y un valor de significancia (Sig. =0.004) menor del valor permitido (0.05), lo cual esto hizo quela hipótesis especifica 4 se acepte, es decir que Si una relación significativa entreel control de la gestión administrativa y la calidad de atención del usuario en la gerencia de administración tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo, 2020.

4.2. DISCUSIÓN

Los resultados de este estudio mediante la estadística descriptiva se pudover el porcentaje de cada variable y sus dimensiones en cuanto al nivel que el personal afirmo, siendo estas que 43.8% del personal establecieron que la gestión administrativa de la gerencia de administración tributaria fue eficiente y en cuanto a las dimensiones, la planificación, organización, dirección y control están en el nivel regular con 59.4%, 62.5%, 50% y 56.3% respectivamente, el 50% del personal establecieron que la calidad de atención del usuario de la gerencia de administración tributaria fue alta y en cuanto a las dimensiones, la

conformidad, calidad percibida, confiabilidad, rendimiento y el promover la participación y competencia están en el nivel regular con 65.6%, 53.1%, 59.4%, 56.3%, respectivamente (ver tabla 8 y 9). Estos hallazgos podemos comparar y discutir con los resultados de Villegas (2019), quien tuvo resultados similares en el que la variable gestión administrativa obtuvo un promedio de 2.66, lo cual indica que es regular. También podemos corroborar con Becerra y Villegas (2020), quienes tuvieron resultados contrarios como el nivel de la gestión del servicio al usuario fue regular con 66.7%, y el nivel de la calidad de atención, fue deficiente con 51.4%.

De acuerdo a los hallazgos que se obtuvo en este estudio y respondiendo al objetivo general y esta se hizo mediante la prueba de

Spearman, el cual se tuvo la una correlación de 0.957 positiva alta y un valor de significancia (Sig.=0.021) menor del valor permitido (0.05), lo cual esto hizo que la hipótesis general se acepte, es decir que Si existe

una relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de atención del usuario en la gerencia de administración tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo, 2020.(ver tabla 7).

De acuerdo a los hallazgos que se obtuvo en este estudio y respondiendoal objetivo específico 1 y esta se hizo mediante la prueba de Spearman, el cualse tuvo una correlación de 0.989 positiva alta y un valor de significancia (Sig.

=0.001) menor del valor permitido (0.05), lo cual esto hizo que la hipótesis especifica 1 se acepte, es decir que, Si existe una relación significativa entre la planificación de la gestión administrativa y la calidad de atención del usuario enla gerencia de administración tributaria de la municipalidad provincial de CoronelPortillo, 2020. (ver tabla 8)

También se tuvo los hallazgos que responden al objetivo específico 2 y esta se hizo mediante la prueba de Spearman, el cual se tuvo una correlación de 0.901 positiva alta y un valor de significancia (Sig. =0.000) menor del valor permitido (0.05), lo cual esto hizo que la hipótesis especifica 2 se acepte, es decir que Si existe una relación significativa entre la organización de la gestión administrativa y la calidad de atención del usuario en la gerencia de administración tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo, 2020.(ver tabla 9)

Además, se tuvo los hallazgos que respondieron al objetivo específico 3 yesta se hizo mediante la prueba de Spearman, el cual ee tuvo una correlación de 0.909 positiva alta y un valor de significancia (Sig. =0.003) menor del valor permitido (0.05), lo cual esto hizo que la hipótesis especifica 3 se acepte, es decir que Si existe una relación.

significativa entre la dirección de la gestión administrativa y la calidad de atención del usuario en la gerencia de administración tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo, 2020.(ver tabla 10)

Finalmente, se tuvo los hallazgos que respondieron al objetivo específico4 y esta se hizo mediante la prueba de Spearman, el cual se tuvo una correlación de 0.902 positiva alta y un valor de significancia (Sig. =0.004) menor del valor permitido (0.05), lo cual esto hizo que la hipótesis especifica 4 se acepte, es decir que Si una relación significativa entre el control de la gestión administrativay la calidad de atención del usuario en la gerencia de administración tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo, 2020. (ver tabla 11)

Los hallazgos anteriores mencionados podemos comparar con los siguientes autores, Yucra y Sánchez (2019), quien arribo a que La calidad de servicio tiene relación significativa con la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de las Piedras – 2018. (valor de significancia es 0.000 < 0.05); Martínez (2018) quien tuvo la conclusión en su estudio que, si existe relación significativa entre la calidad del servicio de atención al público ysatisfacción del usuario de la Municipalidad distrital de la Tinguiña,

Ica 2018. (r=0,624 y un nivel de significancia de 0,000 menor a la región critica 0,05); además con Orihuela (2018), quien concluyó que si existe una correlación estadísticamente significativa, muy alta (r= 0,985-, p< 0.05) y directamente proporcional, entre gestión administrativa y calidad de atención a los usuarios en el Centro de Salud Santa Rosa de Pachacútec de la RED de Salud Ventanilla,2017.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

Se tuvo una correlación de 0.957 positiva alta y un valor de significancia (Sig. =0.021) menor del valor permitido (0.05), lo cual esto hizo que la hipótesis general se acepte, es decir que, Si existe una relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de atención del usuario en la gerencia de administración tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo, 2020.

Se tuvo una correlación de 0.989 positiva alta y un valor de significancia (Sig. =0.001) menor del valor permitido (0.05), lo cual esto hizo que la hipótesis especifica 1 se acepte, es decir que, Si existe una relación significativa entrela planificación de la gestión administrativa y la calidad de atención del usuario en la gerencia de administración tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo,2020.

Se tuvo una correlación de 0.901 positiva alta y un valor de significancia (Sig. =0.000) menor del valor permitido (0.05), lo cual esto hizo que la hipótesis especifica 2 se acepte, es decir que, Si existe una relación significativa entrela organización de la gestión administrativa y la calidad de atención del usuario en lagerencia de administración tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo,2020.

Se tuvo una correlación de 0.909 positiva alta y un valor de significancia (Sig. =0.003) menor del valor permitido (0.05), lo cual esto

hizo que la hipótesis especifica 3 se acepte, es decir que, Si existe una relación significativa entrela dirección de la gestión administrativa y la calidad de atención del usuario en la gerencia de administración tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo,2020.

Se tuvo una correlación de 0.902 positiva alta y un valor de significancia (Sig. =0.004) menor del valor permitido (0.05), lo cual esto hizo que la hipótesis especifica 4 se acepte, es decir que Si una relación significativa entre el control de la gestión administrativa y la calidad de atención del usuario en la gerencia de administración tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo, 2020.

5.2. RECOMENDACIONES

- A la Municipalidad realizar mejoras en la gestión administrativa en cuanto a las dimensiones, la planificación, organización, dirección y control de la gerencia de administración tributaria para poder tener ser más eficiente y lograr superar el 50% de aceptación por el personal que labora en ella.
- A la Municipalidad realizar más políticas de mejorar la calidad de atención del usuario en cuanto a las dimensiones: la conformidad, calidad percibida, confiabilidad, rendimiento y el promover la participación y competencia de la gerencia de administración tributaria para brindar mejores servicios a la población en su conjunto.
- A las Municipalidades de todo el país, tener en cuenta estos resultados de acuerdoa las dimensiones y variables para ver en qué sector están aún en situaciones que no superan para darle más interés y mejorar las gestiones administrativas para brindar una calidad de servicio al usuario.
- A los próximos investigadores se les proporciona este trabajo con la finalidad que sea una guía y que en sus resultados mejoren de acuerdo a su realidad, contexto y tiempo en el que lo desarrollen.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Alva, C. H., Cristóbal, J. E., y Flores, Y. F. (2020). *Gestión administrativa y su relacióncon 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

Armada, E. (2015). *La Satisfacción del Usuario como Indicador de Calidad en el Servicio Municipal de Deportes. Percepción, Análisis y Evolución* (Tesis doctoral,Universidad de Murcia).

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

Becerra, J. L., y Villegas, J. K. (2020). *Gestión del servicio al usuario y su relación conla calidad de atención de la Empresa Municipal de Agua y Alcantarillado deSan Martín, año 2019* (Tesis de pregrado, Universidad Nacional de SanMartín).

Calderón, E. Ramírez, A. y Ramírez, R. (2017). La gestión administrativa en el desarrollo empresarial. *Revista Contribuciones a la Economía*. http://www.eumed.net/ce/2017/1/gestion.html

Calero, J. D. (2016). *Gestión administrativa y calidad de los servicios en la municipalidad provincial de Huaral en el año 2015* (Tesis de

pregrado,Universidad Católica los Ángeles Chimbote).

Cárdenas, J. J. (2018). *Gestión administrativa y su incidencia en la recaudación tributaria de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas – 2016* (Tesis de pregrado,Universidad César Vallejo).

Chang, J. J. (2014). *Atención al cliente en los servicios de la municipalidad de Malacatán San Marcos* (Tesis pregrado, Universidad Rafael Landívar).

Criollo, V. (2018). *El control interno y la gestión administrativa de la gerencia de administración y finanzas de la Municipalidad provincial de Coronel Portillo, 2018* (Tesis de pregrado, Universidad Privada de Pucallpa).

García, D. A. (2016). *Calidad de atención al contribuyente y el nivel de recaudación del impuesto predial en la municipalidad provincial Mariscal Nieto, Distrito de Moquegua, 2016* (Tesis pregrado, Universidad Nacional de Moquegua).

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).

Hidalgo, J. R. (2016). *Modelo de gestión para mejorar la calidad de atención al usuariodel GADM Canton Babahoyo* (Tesis de pregrado, Universidad RegionalAutónoma de los Andes).

Hurtado, S. (2014). *Criterios de expertos. Su procesamiento a través del*

MétodoDelphy.

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

Llanos, E., y Fernández, E. (2015). *Métodos y técnicas de investigación*. Lambayeque-Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo., Perú.

Maciel, J. A., Martin, J. M, y Vela, C. A. (2018). *Relación de gestión administrativa ygestión de abastecimiento en la corte superior de justicia de Ucayali, 2017*(Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Ucayali).

Martínez, L. N. (2018). *Calidad del servicio de atención al público y satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de La Tinguiña, Ica 2018* (Tesis demaestría, Universida César Vallejo).

Morales, E. O. (2017). *La gestión administrativa y calidad de atención del usuario dela Municipalidad de San Juan de Lurigancho, 2017* (Tesis de maestría,Universidad César Vallejo).

Orihuela, J. (2018). *Gestión administrativa y calidad de atención a los usuarios en el Centro de Salud Santa Rosa de Pachacútec de la RED de Salud Ventanilla, 2017* (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo).

Peiró, R.(2020). Definición de calidad. https://economipedia.com/definiciones/calidad-2.html

Peiró, R.(08 de junio, 2020). *Usuario.* https://economipedia.com/definiciones/usuario.html

Pérez, J.,y Gardey, A.(2014). *Definición de satisfacción.* https://definicion.de/satisfaccion/

Psicologiay Empresa. (2020).*Definición de planificar.* https://psicologiayempresa.com/%C2%BFque-significa- planificar.html

Porporatto, M. (2021). Definición de organizar. https://quesignificado.com/organizar/ Quiroa, M. (2020). *Definición de administración*. https://economipedia.com/definiciones/administracion.html

Reyes, T. V. (2015). *Gestión administrativa y su incidencia en la calidad de losservicios a los usuarios de la cooperativa interprovincial de transporte depasajeros la Maná periodo 2013* (Tesis de pregrado, Universidad Técnica DeCotopaxi).

Sánchez, J. (2016). *Servicio.* https://economipedia.com/definiciones/servicio.html

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

Villegas, E. A. (2019). *Gestión administrativa de la municipalidad provincial de ANTA departamento de Cusco, 2019* (Tesis de pregrado, Universidad Andina delCusco).

Velasco, M. (2011). *Gestión de la calidad, teoría y práctica*. España Madrid.

EditorialPirámide S.A

Westreicher, G.(2020) *Definición de gestión*. https://economipedia.com/definiciones/gestion.html

Yucra. R. E., y Sánchez, J. (2019). *La calidad de servicio y la satisfacción del usuarioen la municipalidad distrital de las Piedras, 2018* (Tesis de pregrado,Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios).

Zavaleta, S. G. (2019). *Gestión administrativa y su relación con la recaudación tributaria de la Municipalidad Distrital de Los Olivos, 2019* (Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo).

ANEXO

Anexo 1. Matriz de consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	TECNICAS E INSTRUMENTOS	POBLACION Y MUESTRA
Problema General ¿Cuál es el nivel de relación que existe la gestión administrativa y la calidad de atención del usuario en la gerencia de administración tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo, 2020? **Problemas Específicos** - ¿Qué relación existe entre la planificación de la gestión administrativa y la calidad de atención del usuario en la gerencia de administración tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo, 2020? - ¿Qué relación existe entre la organización de la gestión administrativa y la calidad de atención del usuario en la gerencia de administración tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo, 2020? - ¿Qué relación existe entre la dirección de la gestión administrativa y la calidad de atención del usuario en la gerencia de administración tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo, 2020? - ¿Qué relación existe entre el control de la gestión administrativa y la calidad de atención del usuario en la gerencia de administración tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo, 2020?	**Objetivo General** Determinar el nivel de relación queexiste la gestión administrativa y lacalidad de atención del usuario enla gerencia de administración tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo, 2020. **Objetivos Específicos** - Establecer relación que existe entre la planificación de la gestión administrativa y la calidad de atención del usuario en la gerencia de administración tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo, 2020. - Determinar la relación que existeentre la organización de la gestiónadministrativa y la calidad de atención del usuario en la gerencia de administración tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo, 2020. - Establecer la relación que existe entre la dirección de la gestión administrativa y la calidad de atención del usuario en la gerencia de administración tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo, 2020. - Establecer la relación que existeentre el control de la gestión administrativa y la calidad de atención del 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 atención del 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 atención del 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 atención del 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 atención del 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 atención del 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 atención del usuario. **Dimensiones** - Dimensión 1 conformidad - Dimensión 2 calidad percibida. - Dimensión 3 confiabilidad. - Dimensión 4 rendimiento. - Dimensión 5 promover la participación y competencia.	**Tipo** Descriptivo Correlacional **Diseño** No experimental **Esquema**  Donde: M = Muestra. Vx = Medición de lavariable 1. Vy = Medición de lavariable 2. r = Correlación.	**Técnicas** La encuesta. **Instrumento** Cuestionario.	**Población** La población objeto de estudio será de 346 993. **Muestra** La muestra será 385 pobladores mayores a 18 años de la provincia de Coronel Portillo.

Anexo 2. Cuestionario de preguntas de la variable gestión admnstrativa

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 atención del usuario en la gerencia de administración tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo, 2020”, el cual usted debe rellenar en basea 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 1 gestión administrativa	Escala		
		1	2	3
Dimensión 1 planificación de la gestión administrativa				
01	¿Conoce Usted los objetivos de la gestión administrativa de la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad provincial de Coronel Portillo?			
02	¿Considera Usted que la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad provincial de Coronel Portillo cumple adecuadamente con los objetivos planteados a favor del distrito?			
03	¿Usted está de acuerdo con las políticas empleadas por la municipalidad para el cobro de tributos?			
04	¿Considera Usted que la Municipalidad provincial de Coronel Portillo cumple con los servicios usando el presupuesto?			
Dimensión 2 organización de la gestión administrativa				
05	¿Conoce Usted la organización de la gestión administrativa de la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad provincial de Coronel Portillo?			
06	¿Considera Usted que se viene desarrollando adecuadamente las funciones en la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad provincial de Coronel Portillo?			
07	¿Considera Usted que todas las coordinaciones realizadas dentro de la organización son las mejores para la población de Callería?			
08	¿Considera Usted que en la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad provincial de Coronel Portillo existe el personal idóneo que cumple eficientemente sus funciones?			
Dimensión 3 dirección de la gestión administrativa				
09	¿Considera Usted que la comunicación entre la administración y los usuarios del Distrito de Callería es la adecuada?			
10	¿Considera Usted que existe y se práctica una buena comunicación entre la administración y los ciudadanos del Distrito de Callería?			
11	¿Considera Usted que el liderazgo del jefe del área de la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad provincial de Coronel Portillo es la adecuada?			
12	¿Considera Usted que el jefe del área de la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad provincial de Coronel Portillo debe proponer, establecer y dar soporte a fin de cumplir con una buena gestión Administrativa?			
Dimensión 4 control de la gestión administrativa				
13	¿Considera Usted que la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad provincial de Coronel Portillo realiza un control permanente de las actividades desarrollada durante el año fiscal?			
14	¿Considera Usted que la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad provincial de Coronel Portillo cumple con el control de la gestión administrativa en base a los objetivos establecidos?			
15	¿Considera Usted que las actividades de control desarrollada por la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad provincial de Coronel Portillo son las más adecuadas y pertinentes?			
16	¿Considera que la información y comunicación brindada por la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad provincial de Coronel Portillo crea impacto positivo en la población?			

Anexo 3. Cuestionario de preguntas de la variable atención al usuario

CUESTIONARIO 2 PARA MEDIR LA VARIABLE 2 CALIDAD DE ATENCION DEL USUARIO

Estimado encuestado, le hacemos entrega de un cuestionario para recabar información sobre el estudio “Gestión administrativa y la calidad de atención del usuario en la gerencia de administración tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo, 2020”, el cual usted debe rellenar en basea 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 atención del usuario	Escala		
		1	2	3
Dimensión 1 conformidad				
01	Se realiza el servicio solicitado, en un plazo adecuado por parte de gerencia de administración tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo.			
02	Cuenta con recursos materiales suficientes para llevar a cabo su trabajo la gerencia de administración tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo.			
03	Informa adecuadamente de los servicios que ofrecen la gerencia de administración tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo.			
04	Se siente conforme con los recursos que cuenta la gerencia de administración tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo			
Dimensión 2 calidad percibida				
05	Se resuelve o se prioriza la necesidad solicitada por el usuario por parte de la gerencia de administración tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo			
06	Se han solucionado satisfactoriamente las demandas en ocasiones pasadas por parte de la gerencia de administración tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo			
07	La prestación del servicio en la Municipalidad provincial de Coronel Portillo es muy burocrática y existe hay mucha demora.			
08	El servicio que presta por parte de los trabajadores de la Municipalidad provincial de Coronel Portillo le parece el adecuado y correcto.			
Dimensión 3 confiabilidad				
09	El personal de la gerencia de administración tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo se involucran en resolver los conflictos que se presentan.			
10	Existe la oportunidad de apoyar al usuario, cuando este lo requiere por parte de los trabajadores de la gerencia de administración tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo.			
11	Los trabajadores de la municipalidad se involucran en los incidentes que se pueda presentar al prestar los servicios a los usuarios.			
12	Inspira confianza y muestra buena disposición para atender al usuario.			
Dimensión 4 rendimiento				
13	Cuando atiende se expresa en un lenguaje comprensible, para ser entendido.			
14	Cuando atiende muestra un trato respetuoso hacia al usuario.			
15	Cuando atiende se muestra dispuesto a ayudar con su gestión que está realizando el usuario.			
16	Muestra un trato cordial en la atención al usuario por parte de la gerencia de administración tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo.			
Dimensión 5 promover la participación y competencia				
17	Están preparados los trabajadores de la gerencia de administración tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo para solucionar situaciones de conflictos que pueda surgir entre los usuarios.			
18	Los trabajadores de la gerencia de administración tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo muestran una imagen de honestidad y confianza.			
19	Usted percibe que estan suficientemente preparados los trabajadores de la gerencia de administración tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo para desempeñarse en el cargo que ocupa actualmente.			
20	Los trabajadores de la gerencia de administración tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo muestran dominio en su puesto de trabajo.			

Anexo 4.

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO 1

I. DATOS GENERALES

1.1 Apellidos y nombres del experto:

Lincoln Fritz Cachay Reyes

1.2 Cargo e institución donde labora:

Sub – Gerente de gerencia de administración tributaria de la municipalidad provincial deCoronel Portillo.

1.3 Nombre del instrumento motivo de evaluación:

Cuestionario para medir la variable 1 - Gestión administrativa.

1.4 Autor del instrumento:

Bach. Ibaran Lanchi Carlos Abel

Bach. Calle Pacaya Kandy

Gianella.

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje claro y preciso.				**X**	
OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables, responde a la operacionalización de la variable.				**X**	
ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.				**X**	
ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				**X**	
SUFICIENCIA	Comprende los aspectosde cantidad y calidad.				**X**	
CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos – científicos.				**X**	
COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.				**X**	

II. PROMEDIO DE VALORACIÓN: **80%**

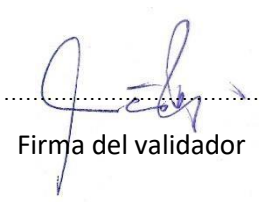
APROBADO: SI (X)

NO ( )

III. APORTES Y/O SUGERENCIAS:

Ninguna

Pucallpa, diciembre del 2021



Firma del validador

Anexo 5.

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO 2

I DATOS GENERALES

1.1 Apellidos y nombres del experto:

Lincoln Fritz Cachay Reyes

1.2 Cargo e institución donde labora:

Sub – Gerente de gerencia de administración tributaria de la municipalidad provincial deCoronel Portillo.

1.3 Nombre del instrumento motivo de evaluación:

Cuestionario para medir la variable 2 - calidad de atención.

1.4 Autor del instrumento:

Bach. Ibaran Lanchi Carlos Abel

Bach. Calle Pacaya Kandy

Gianella.

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje claro y preciso.				**X**	
OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables, responde a la operacionalización de la variable.				**X**	
ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.				**X**	
ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				**X**	
SUFICIENCIA	Comprende los aspectosde cantidad y calidad.				**X**	
CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos – científicos.				**X**	
COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.				**X**	

II. PROMEDIO DE VALORACIÓN: **80%**

APROBADO: **SI (X)**

NO ( )

III. APORTES Y/O SUGERENCIAS:

Ninguna

Pucallpa, diciembre del 2021

.....

Firma del validador