



**UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**TESIS**

Gestión administrativa y la calidad de servicio de la  
municipalidad distrital de chancay, periodo 2018.

**PRESENTADO POR:**

Bach, DULANTO FIGUEROA, KELLY DHAYANA

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

ASESOR

LIC. FRANCISCO VALDEZ ARROYO

HUACHO – PERÚ

2019

## **DEDICATORIA**

A Dios por bendecirme en todo momento de mi vida y permitirme lograr cada objetivo trazado. Así mismo a mis padres, por su apoyo incondicional, confianza y esfuerzo a lo largo de mi vida y más aún cuando me enrumbé en esta etapa de realizarme como profesional y escoger siempre el mejor camino.

## **AGRADECIMIENTO**

A las autoridades, profesores e integrantes de la Facultad de Ciencias Empresariales, por su dedicación a mejorar la calidad académica universitaria.

Al Lic. Francisco Valdez Arroyo, por ser parte como mi asesor en este proceso de desarrollo de la presente investigación.

## ÍNDICE GENERAL

INDICE DE TABLAS.....	07
RESUMEN.....	08
ABSTRAC .....	09
INTRODUCCIÓN .....	10

### CAPÍTULO I

#### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la Realidad Problemática .....	11
1.2. Formulación del Problema .....	12
1.2.1. Problema General.....	12
1.2.2. Problemas Específicos.....	12
1.3. Objetivos de la Investigación .....	13
1.3.1. Objetivo General .....	13
1.3.2. Objetivos Específicos .....	13
1.4. Justificación del Problema .....	13
1.5. Delimitación del estudio.....	14
1.6. Viabilidad del estudio.....	14

### CAPÍTULO II

#### MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la Investigación .....	16
2.1.1. Antecedentes Internacionales .....	16
2.1.2. Antecedentes Nacionales.....	17
2.2. Bases Teóricas.....	19
2.3. Definiciones Conceptuales.....	29
2.4. Formulación de Hipótesis .....	30
2.4.1. Hipótesis General .....	30
2.4.2. Hipótesis Específicas.....	30

**CAPÍTULO III  
METODOLOGÍA**

3.1.	Diseño Metodológico .....	31
3.1.1.	Tipo de investigación .....	31
3.1.2.	Nivel de investigación.....	31
3.1.3.	Diseño.....	31
3.1.4.	Enfoque .....	31
3.2.	Población y Muestra.....	32
3.3.	Operacionalización de Variables e Indicadores .....	33
3.4.	Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos .....	34
3.4.1.	Técnicas a Emplear .....	34
3.4.2.	Descripción de Instrumentos .....	34
3.5.	Técnicas para el Procesamiento de la Información.....	34

**CAPÍTULO IV  
RESULTADOS**

4.1.	Presentación de Tablas, Gráficos e Interpretaciones .....	36
4.1.1.	Descripción de los Resultados de la variable Gestión Administrativa y sus dimensiones.....	36
4.1.2.	Descripción de los Resultados de la variable Calidad de servicio y sus dimensiones.....	41
4.2.	Prueba de Normalidad .....	46
4.3.	Contrastación de Hipótesis .....	47

**CAPÍTULO V  
DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

5.1.	Discusión.....	53
5.2.	Conclusiones .....	56
5.3.	Recomendaciones.....	57

**CAPÍTULO VI**  
**FUENTES DE INFORMACIÓN**

5.4.	Fuentes Bibliográficas.....	58
5.5.	Fuentes Electrónicas.....	59

**ANEXOS**

- ANEXO 01:	Matriz de Consistencia .....	62
- ANEXO 02:	Instrumento.....	65

## ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1: Gestión administrativa .....	36
TABLA 2: Planeación .....	37
TABLA 3: Organización .....	38
TABLA 4: Dirección .....	39
TABLA 5: Control.....	40
TABLA 6: Calidad de servicio.....	41
TABLA 7: Elementos físicos.....	42
TABLA 8: Fiabilidad.....	43
TABLA 9: Capacidad de respuesta.....	44
TABLA 10: Seguridad.....	45
TABLA 11: Prueba de bondad de ajuste de Kolmogorov-Smirnov.....	46
TABLA 12: Correlación entre la gestión administrativa y calidad de servicio.....	47
TABLA 13: Correlación entre la planeación en la gestión administrativa y el servicio de calidad.....	48
TABLA 24: Correlación entre la organización en la gestión administrativa y el servicio de calidad.....	49
TABLA 15: Correlación entre la dirección en la gestión administrativa y el servicio de calidad.....	50
TABLA 16: Correlación entre el control en la gestión administrativa y el servicio de calidad.....	

## RESUMEN

El objetivo de la presente investigación es determinar cómo influye la gestión administrativa en la calidad del servicio de la Municipalidad distrital de Chancay, periodo 2018. La variable gestión administrativa tiene como dimensiones planeación, organización, dirección, control. La variable calidad de servicio tiene como dimensiones elementos físicos, fiabilidad, capacidad de respuesta y seguridad. La presente investigación es de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental transversal y de nivel correlacional. El instrumento se aplicó a 40 colaboradores que laboran en la Municipalidad distrital de Chancay. Lo cual la encuesta consta de 32 Ítems de actitudes en la escala Likert. Se logró determinar que la significancia asintótica (0,000) es menor que el nivel de significación (0.05), por lo tanto se logra denegar la hipótesis nula y se acepta como optima la hipótesis alterna hipótesis realizada por el investigador. Por lo tanto, concluimos que la gestión administrativa influye significativamente en la calidad del servicio de la Municipalidad distrital de Chancay, en el periodo 2018. Así mismo, la correlación de Rho de Spearman es 0.542, referente a la escala de Bisquerra por ende dicha correlación resulta ser positiva y baja.

**Palabras claves:** Gestión administrativa, planeación, organización, dirección, control, calidad de servicio, elementos físicos, fiabilidad capacidad de respuesta, seguridad.



## ABSTRAC

The objective of the present investigation is to determine how to influence in the administrative management in the quality of the service of the District Municipality of Chancay, period 2018. The variable administrative management has like dimensions the planning, the organization, the direction, the control. The quality of service variable has dimensions such as physical elements, reliability, responsiveness and security. The present investigation is of a quantitative approach, with a non-experimental transversal design and a correlation level. The instrument was applied to 40 employees who work in the Chancay District Municipality. Which the survey consists of 32 items of attitudes on the Likert scale. It was determined that the asymptotic significance (0.000) is lower than the level of significance (0.05), therefore the null hypothesis can be denied and the alternative hypothesis hypothesized by the researcher is accepted as optimal. Therefore, we conclude that the administrative management significantly influences the quality of the service of the District Municipality of Chancay, in the period 2018. Likewise, the Rho correlation of Spearman is 0.542, referring to the scale of Bisquerra therefore said correlation It turns out to be positive and low.

Keywords: Administrative management, planning, organization, management, control, quality of service, physical elements, reliability, responsiveness, security

## INTRODUCCIÓN

La investigación en el Capítulo I consta de la descripción de la situación de la gestión administrativa y calidad de servicio en la municipalidad distrital de Chancay, la misma que permite elaborar los planteamientos de esta investigación, como los objetivos y recomendaciones a dar de los resultados hallados en esta investigación, con las variables la cual se trabajó y justificación de la presente investigación

El Capítulo II comprende el marco teórico lo cual es el armazón de la investigación el que será base del sustento de la tesis, en donde se analiza la gestión administrativa en un ámbito nacional e internacional, así como también la calidad de servicio; además, se constata con bibliografía alusiva a las variables trabajadas como gestión administrativa y calidad de servicio, y definiciones de términos lo cual nos servirá de apoyo para poder entender lo que tratamos de dar a conocer para así establecer las hipótesis respectivas.

En el Capítulo III está compuesto por el diseño metodológico, técnicas, población y muestra de investigación del problema planteado, las variables con sus respectivas dimensiones e indicadores, así como también el instrumento usado para la recolección de datos, técnicas de recojo para el procesamiento de la información.

El Capítulo IV se compone por la interpretación de los datos obtenidos a través de la técnica e instrumento de investigación empleada a través de tablas y gráficos estadísticos los mismos que permiten realizar la comprobación de las hipótesis planteadas en el Capítulo II.

En el Capítulo V se argumentan los resultados con las hipótesis a raíz de las investigaciones de otros investigadores se presentan opiniones referentes a ellas que serán base de sustento y de apoyo a la presente investigación y sus conclusiones, así mismo se realiza las recomendaciones para solucionar la situación problemática.

Finalmente se muestra en el Capítulo VI que comprende las fuentes consultadas tanto bibliográficas como electrónicas.

# CAPÍTULO I

## PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 1.1. Descripción de la realidad problemática

En el Perú hoy en día, a nivel local las municipalidades provinciales o distritales se administran de forma empírica sin planes estratégicos u operacionales que encaminen sus acciones a nivel de desarrollo económico local en beneficio de los ciudadanos. La poca preparación de las autoridades ediles, origina obstáculos para una buena gestión administrativa ya que no poseen conocimientos idóneos en base a cómo realizar una planificación, organización, dirección y control y así dirigir sus esfuerzos hacia una mejor calidad de servicio que beneficiara a la ciudadanía en general.

La Municipalidad distrital de Chancay catalogada entre las primeras municipalidades de la región en gestión pública, cuenta con un palacio municipal de 4 plantas y más de 30 oficinas, cada oficina cuenta con equipos de última tecnología y los recursos necesarios para la adecuada realización de sus funciones. Las funciones se encuentran definidas en el MOF y ROF de la institución los cuales se encargan de normar los procesos y actividades de toda la entidad.

El servicio de calidad es primordial en toda organización ya que logrará una ventaja competitiva a nivel de los demás gobiernos locales. El servicio es la vocación y la acción de ayudar a otra persona solucionando sus problemas o dudas que tenga logrando su satisfacción y el cumplimiento de sus expectativas y actividades, pero para ello se necesita que el colaborador de una institución pública como en esta ocasión la municipalidad distrital de Chancay, esté en las condiciones necesarias profesionalmente, recibiendo capacitaciones constantes para cumplir sus funciones y prestar servicios de óptima calidad y por consecuente evitar demoras administrativas que genera incomodidad entre los mismos colaboradores y usuarios por los retrasos documentarios y sobre todo sentirse motivado en su centro de trabajo lo que se verá reflejado en el trato hacia el ciudadano usuario.

La calidad del servicio en la Gestión administrativa es directamente proporcional a la satisfacción que muestran los involucrados en el proceso de calidad de servicio tales como los clientes internos y externos de la entidad municipal, para así brindar una buena gestión a la población y calidad de servicio, por lo que esta investigación tiene como objetivo principal el análisis de la influencia de la gestión administrativa en la calidad del servicio de la municipalidad distrital de Chancay para lograr la satisfacción de las necesidades de los colaboradores dentro de sus labores, periodo 2018, para el logro del cumplimiento de las metas y objetivos institucionales, superando así los problemas que se puedan encontrar en la realización de la investigación y que producen los principales problemas que generan la insatisfacción de los administrados, como son las demoras en la atención, poca capacidad de respuesta del personal ante eventualidades y procesos con cuellos de botella que retrasan la resolución de las solicitudes ingresadas.

## **1.2. Formulación de problema**

### **1.2.1. Problema general**

¿De qué manera la gestión administrativa influye en la calidad del servicio de la Municipalidad distrital de Chancay, en el periodo 2018?

### **1.2.2. Problemas específicos**

- a. ¿De qué manera la planeación en la gestión administrativa influye en la calidad del servicio de la Municipalidad distrital de Chancay, en el periodo 2018?
- b. ¿De qué manera organización en la gestión administrativa influye en la calidad del servicio de la Municipalidad distrital de Chancay, en el periodo 2018?
- c. ¿De qué manera la dirección en la gestión de administrativa influye en la calidad del servicio de la Municipalidad distrital de Chancay, en el periodo 2018?
- d. ¿De qué manera el control en la gestión administrativa influye en la calidad del servicio de la Municipalidad distrital de Chancay, en el periodo 2018?

### **1.3. Objetivo de la investigación**

#### **1.3.1. Objetivo general**

Determinar de qué manera la gestión administrativa influye en la calidad del servicio de la Municipalidad distrital de Chancay, periodo 2018.

#### **1.3.2. Objetivos específicos**

- a. Determinar de qué manera la planeación en la gestión administrativa influye en la calidad del servicio de la Municipalidad distrital de Chancay, período 2018.
- b. Determinar de qué manera la organización en la gestión de administrativa influye en la calidad del servicio de la Municipalidad distrital de Chancay, periodo 2018.
- c. Determinar de qué manera la dirección en la gestión administrativa influye en la calidad del servicio de la Municipalidad distrital de Chancay, periodo 2018.
- d. Determinar de qué manera el control en la gestión administrativa influye en la calidad del servicio de la Municipalidad distrital de Chancay, periodo 2018

### **1.4. Justificación del problema**

La siguiente investigación contribuirá a la mejoría de la gestión administrativa, identificando los principales cuellos de botella, que son los que generan la demora en las actividades principales entre las áreas de la municipalidad y para así también ofrecer una magnifica calidad del servicio al ciudadano minimizando los tiempos de espera y contribuyendo así al plan de simplificación administrativa nacional.

Esta investigación se centrará en los elementos del proceso administrativo como: planificar, organizar, dirigir y controlar realizados en la municipalidad distrital de Chancay lo que brindará información oportuna y fidedigna lo que permitirá un mejor análisis de la situación problemática en gestión y mejorando así las recomendaciones que se puedan emitir a la gestión administrativa y calidad de servicio.

La calidad del servicio en la actualidad cuenta con diversos problemas siendo unos de los principales el prolongado tiempo de espera que reciben los clientes internos y los

usuarios al momento de solicitar o tramitar un servicio. La escasa capacitación constante del personal administrativo y de los que recién se incorporan a la institución edil, además de no contar con los flujogramas o mapas de procesos actualizados lo que dificulta que los administrados conozcan con exactitud los pasos a seguir y los pasos a realizar al momento de generar sus solicitudes generando retrasos documentarios.

### **1.5 Delimitación del estudio:**

La presente investigación trata sobre la gestión administrativa y calidad de servicio en la municipalidad distrital de Chancay lo cual para la presente investigación se tomarán los colaboradores administrativos de las direcciones de Administración responsables de la gestión administrativa de la municipalidad distrital de Chancay, con una población de 40 lo cual apoyarán en responder en la encuesta. El estudio será realizado visitando a esta institución edil, como de sus oficinas administrativas recogiendo así información lo cual fue mi instrumento de recolección de datos. Esta investigación fue realizada con el hecho de contribuir a la mejora de la gestión administrativa, identificando los principales cuellos de botella, que son los que provocan los atrasos en las actividades principales entre las áreas de la municipalidad para así también poder brindar una excelente calidad del servicio al ciudadano minimizando los largos tiempos de espera que esto genera.

### **1.6 Viabilidad del estudio:**

Teórico:

El proyecto de investigación principal cuenta con el debido respaldo de información tanto en libros, internet, revistas, etc.

Humano:

El estudio poblacional se realizará a los trabajadores de la municipalidad distrital de Chancay lo cual muestran su mejor disposición para aportar a esta investigación.

Tiempo:

La presente investigación tendrá una duración de 10 meses comprendido entre el año 2018 y 2019, que comprende planeamiento del problema, marco teórico, diseño de la

investigación, resultados, conclusiones y recomendaciones. La disponibilidad de tiempo para los encuestados será de tiempo breve con preguntas cerradas de la encuesta y de ejecución inmediata.

Financiero:

Investigación realizada con financiamiento propia del investigador, de manera que el proyecto no requiere de aportes monetarios de terceros.

## CAPITULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1. Antecedentes de la investigación

##### 2.1.1. Antecedentes internacionales

(Basantés S. , 2014), en su investigación “*Modelo de gestión administrativa y la calidad en el servicio al cliente en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Ambato*” Universidad Técnica de Ambato, tiene como objetivo principal determinar si el Modelo de Gestión Administrativa que se está utilizando actualmente en el Gobierno Autónomo Descentralizado incide en la calidad de servicio al cliente, la metodología empleada es la no experimental ya que las actividades ya han ocurrido y no pueden ser cambiadas por el curso de la investigación, pero si se puede mejorar al aplicar el paradigma propositivo, siendo una investigación correlacional porque permite examinar la relación y la investigación explicativa, de enfoque cualitativo, utilizando como técnicas la observación, la encuesta y la entrevista personal. Conto con una población muestral de 202 participantes a quienes se les empleó encuestas, obteniendo como resultado que la mayoría de clientes del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato consideran que el servicio que recibieron fue regular por lo que se recomienda rapidez y eficiencia al momento de realizar trámites evitando demoras administrativas

(Campos & Loza, 2011), en su tesis titulada "Incidencia de la gestión administrativa de la Biblioteca Municipal Pedro Moncayo de la ciudad de Ibarra en mejora de la calidad de servicios y atención a los usuarios en el año 2011 " de la Universidad Técnica del Norte, su objetivo principal Mejorar los servicios con calidad y calidez en la atención a los usuarios de la biblioteca Municipal “Pedro Moncayo” de la ciudad de Ibarra, conocer los procesos administrativos que se dan dentro de la Biblioteca Municipal Pedro Moncayo y como estos inciden en la atención al usuario, la metodología empleada fue de tipo descriptivo, método inductivo y deductivo, contó con una población muestral de 302 participantes entre estudiantes y no estudiantes a quienes se les empleó encuestas, la técnica de



entrevista e instrumento el cuestionario , lo cual se obtuvo como resultado que la Biblioteca Pedro Moncayo debe mejorar en la calidad de sus servicios y que lo virtual se lo considera como un ejercicio que sustituye a la biblioteca real, también se observó que los usuarios de la biblioteca municipal Pedro Moncayo no conocen todos los servicios que presta, y se presenta la necesidad de realizar un manual de gestión administrativa que nos ayude a implementar procesos y que los servicios que presta la biblioteca Municipal de Pedro Moncayo no son de calidad. Su marco teórico y las técnicas e instrumentos usados sirvieron para el desarrollo de esta presente investigación.

### **2.1.2. Antecedentes nacionales**

(Calero, 2015), en la tesis para optar por el título profesional de licenciado en administración titulada “Gestión administrativa y calidad de los servicios en la municipalidad provincial de Huaral en el año 2015” desarrollada en la Universidad Católica Los Ángeles Chimbote, tuvo como objetivo central demostrar que la Gestión Administrativa influye en la Calidad de los Servicios en la Municipalidad Provincial de Huaral en el año 2015 aplicando dentro de su metodología el diseño de investigación no experimental y transversa, contó con una población muestral de 65 empleados entre administrativos, operarios, servidores y nombrados empleando así la técnica de entrevista, encuesta y cuestionario, llegando a la conclusión que las dos variables de estudios, la gestión administrativa y la calidad de servicios se complementan lo cual es un gran aporte a la gestión de la institución edil por lo que puede ser el inicio de aportes futuros a dicha institución,. La metodología y el marco teórico empelado en esta investigación descrita sirven para el desarrollo del proyecto.

(Morales & Tarazona, 2015), en la tesis para optar el título de licenciado en administración, titulada “*Gestión administrativa y Calidad de servicios en la municipalidad distrital de Churubamba – periodo 2015*” realizada en la Universidad Nacional "Hermilio Valdizan" de Huánuco se planteó como objetivo determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio que

brinda la Municipalidad Distrital de Churubamba, la metodología que se utilizó para la realización de esta tesis fue de nivel descriptivo/correlacional y explicativo, mediante el método inductivo – deductivo con un diseño no experimental con su variante seleccional. Contó con una población muestral de 50 participantes empleando como técnica e instrumentos la encuesta, el cuestionario, la observación, obteniendo como resultado que los trabajadores de la municipalidad no se encuentran adecuadamente capacitados teniendo como consecuencia una gestión en declive respecto a la calidad de servicios, también se halló que la gestión administrativa se relaciona directamente con la calidad de servicio que se brinda en la municipalidad Distrital de Churubamba, al mismo tiempo nos permite comprobar la hipótesis de trabajo verificando la existencia de una relación significativa entre la planeación, organización, dirección y control que se da entre usuario trabajador de la Municipalidad Distrital de Churubamba y el usuario. El marco teórico y el desarrollo de los objetivos forman parte de los aportes para este trabajo aporte a la presente investigación

(Ocampos & Valencia , 2016), en la tesis titulada “*Gestión administrativa y calidad de servicio al usuario, en la red asistencial Essalud – Tumbes, 2016*” para optar el título profesional de licenciado en administración de la Universidad Nacional de Tumbes, tuvo como objetivo principal determinar la relación entre la Gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario, en la Red Asistencial ESSALUD-Tumbes, 2016, en el presente estudio la investigación es aplicada porque tiene como finalidad la resolución de un problema práctico de la realidad su nivel es descriptivo, el diseño aplicado en el presente estudio es no experimental, descriptivo transversal y para el recojo de los datos, contó con una población muestral de 39 trabajadores administrativos de la Red Asistencial Tumbes, lo cual se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario, se obtuvo como resultado. El coeficiente de correlación de Pearson obtenido en el estudio ( $R=+0,559$ ) comprueba la existencia de una relación directa moderada entre la Gestión Administrativa y la Calidad del Servicio desde la perspectiva del trabajador administrativo de la Red Asistencial EsSalud Tumbes,

2016. Obteniendo como recomendaciones que el director y los jefes de las unidades administrativas así, como también los jefes de las unidades asistenciales se le recomiendan solicitar a la Sede Central capacitaciones mensuales sobre gestión hospitalaria; y lograr que dichas capacitaciones sean puestas en práctica logrando una gestión direccionada en mejorar la calidad de servicio a los asegurados.

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1. Gestión administrativa**

#### **2.2.1.1. Definición de gestión:**

(Hurgo, 2018), menciona en su trabajo a Claudia Villamayor y Ernesto Lamas, lo cual definen “gestión” como “una acción integral, referida como un proceso de trabajo y organización en el que se coordinan diferentes puntos de vistas, perspectivas para avanzar eficientemente hacia objetivos trazados institucionalmente y que anhelaríamos que fueran cobijados de manera participativa y democrática”.(pg.54)

(Drucker, 2018), nos dice que es entrecruzar funciones para originar una nueva política corporativa y organizar, planear, controlar, y dirigir los recursos de una organización con el objetivo de lograr sus metas trazadas con eficiencia y eficacia a través del recurso humano que son la razón de ser de toda organización. (pg.89)

#### **2.2.1.2. Definiciones de administración:**

(Fayol, 1916), define “administración” como el desarrollo de planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar el uso de los recursos tanto físicos como humanos con el objetivo de alcanzar las metas organizacionales estimadas. Definiendo a la administración como un todo, del cual la organización es una de las partes.(pg.256)

(Taylor, 1911), define en su investigación “Principios de la Administración Científica a la administración” como: El meollo de la Administración es brindar resultados beneficiosos para la cabeza que dirige la organización junto a sus subordinados. (pg.152)

(Robbins & Coulter, 2005), define a la administración como la concertación de las actividades de trabajo con el fin de que se realicen de manera eficientemente con los individuos involucrados logrando a través de ellas los retos. (pg.452)

Al respecto menciono que la administración consiste en la aplicación del proceso administrativo, de manera que se realice con eficacia y eficiencia, integrado por la planeación, organización, dirección y control, lo cual deben estar sinérgicamente integrados para alcanzar los objetivos de toda organización.

### **2.2.1.3. Definiciones de gestión administrativa**

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

(Anzola, 2002), menciona que gestión administrativa consiste en el arte de manejar la planeación, control, dirección y organización mediante el conjunto de actividades realizadas por los involucrados, con el propósito de cumplir con las metas y objetivos señalados que se unifican sinérgicamente en una corporación.(pg.112)

(Louffat, 2012), se refiere a gestión administrativa como el proceso administrativo encargado de potenciar los recursos en sus diversos ámbitos para así cumplir con lo establecido en la organización. (pg.116).

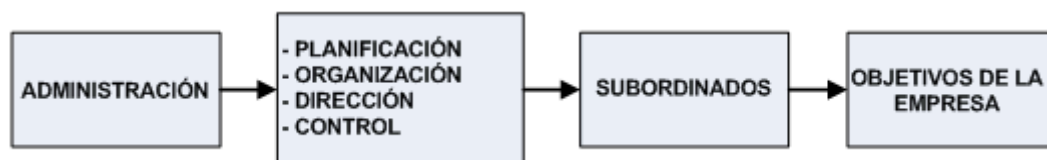
(Robbins & Coulter, 2005). Refieren a gestión administrativa al proceso de coordinar e incorporar todos los esfuerzos de forma eficiente y eficaz incorporando nuevas actividades a través de todas las personas.(pg.359).

Podemos decir que la gestión administrativa es un grupo de acciones que tiene como fin lograr los objetivos de una institución de cualquier rubro sea público o privado, a través del adecuado manejo del proceso administrativo que consiste en planear, organizar, dirigir y controlar el uso de los recursos de toda organización para el cumplimiento de las metas y objetivos de manera eficaz y eficiente

#### 2.2.1.4. Importancia de la gestión administrativa

(Terry, 1996), según George Terry el éxito de las empresas está en función de una buena administración donde se requiere que los recursos humanos y físicos se complementen por ello toda organización depende de la administración para llevar a cabo sus metas y objetivos. El éxito de las empresas están entrelazadas en función de objetivos económicos, sociales y políticos donde se depositan netamente en la competencia del administrador.

(Chiavenato, 2012), en su libro introducción a la administración, agrupa de esta forma el Proceso Administrativo y lo denomina como un proceso sistemático, cíclico que se encuentran relacionadas entre sí interactuando unas a otras. (pg.264)





#### 2.2.1.4.1. Definición de Planeación:

(Robbins & Coulter, 2005), Nos dicen que. Planeación es la fijación de los objetivos, metas, estrategias, políticas, procedimientos; es decir plantea lo que se va llevar a cabo en la organización, estableciendo el cómo se realizara y en cuanto se lograra. (pg.476).

(Luna, 2014, pág. 145), infiere que la planeación es la pauta a seguir para realizar las funciones establecidas de la organización de forma óptima es decir es el apoyo para que así tenga una adecuada consecución. Por ello es importante porque previene a las organizaciones a salir airoso frente a los problemas que se pueden establecer por ello lo llaman la base del proceso administrativo porque es el primer paso para continuar con las demás etapas, como organización, dirección y control.

##### a) Tipos de planeación:

(Luna, 2014, pág. 148), en su investigación divide la planeación en tres tipos:

- Planeación estratégica: Es la etapa donde se establece las metas, estrategias, estableciendo la misión y visión a mediano y largo plazo.
- Planeación táctica: Lo realizan los ejecutivos, gerentes, altos directivos teniendo como base a la planeación estratégica.
- Planeación operativa: principalmente se basa en la asignación previa de las tareas específicas que deben realizar las personas de cada una de sus unidades operativas que puede ser conducida por jefes de menor rango desarrollándose a corto plazo

#### **2.2.1.5.2 Organización:**

(Much , s.f), infiere en su investigación que la organización es la etapa donde se establece las estructuras, funciones y responsabilidades, estableciendo métodos, aplicando técnicas para una labor más fácil en cuanto al trabajo, permitiendo una adecuada conexión entre los recursos y las actividades.

(Sanchez , s.f), define que organizar es asignar jerarquías, funciones donde se establece relaciones entre las unidades que se crean en toda organización.

(Luna, 2014, pág. 156), nos dice que es importante porque determina los niveles jerárquicos indicando las funciones de cada integrante con el fin de lograr lo planeado, teniendo como principios:

- Especialización. se establece de acuerdo a las aptitudes y destrezas de cada persona.
- Unidad de mando, para cualquier actividad siempre habrá un solo jefe el cual deberá emitir los resultados.
- Jerarquía, es primordial definir este paso ya que ayudara a establecer órdenes para así lograr los planes, desde el más alto directivo hasta el nivel operativo.

a) Tipos de organización:

Clasifica la organización en dos tipos:

- Organización formal: Es la organización que se presenta en escritos de forma estructurada como en los organigramas también conocido como manuales de organización.
- Organización informal: son las alianzas que se generan a través de las relaciones colectivas que no son incluidas en los manuales de la organización formal.

### **2.2.1.5.3 Dirección:**

(Cordova , 2012), Asevera en su investigación que la dirección “es la capacidad de poder influenciar en los colaboradores que están a su mando para el logro de los objetivos de la organización”.

(Koontz, Weihrich , & Cannice , 2012), definen a dirección como “la función de los administradores de poder influir sobre sus subordinados para que así puedan contribuir a cumplir con las metas trazadas en toda organización mediante motivaciones, supervisión y una buena comunicación”.

(Luna, 2014, pág. 189), nos dice que al dirigir se aplica verdaderamente la administración, donde la dirección es el corazón que bombea la administración porque sincroniza todos los movimientos para que las demás partes funcionen adecuadamente, por ello es relevante porque mediante este canal los recursos humanos se sentirán motivados logrando un movimiento sinérgico generando un buen clima laboral.

#### a) Funciones, procesos o etapas de la dirección:

(Luna, 2014), nos dice en su libro que las funciones en la etapa de dirección consisten en desarrollar una adecuada supervisión, comunicación, liderazgo, con una constante motivación, buena toma de decisiones, mediante un trabajo en equipo.

- Supervisión: es el seguimiento constante a los empleados de nivel inferior detectando fallas y reconocimientos.



- Comunicación: se realiza entre el emisor receptor lo cual debe llevarse adecuadamente en toda la organización sin barreras y con claridad, como también en casos necesarios se deberá llevarse por escrito.
- Liderazgo: es el proceso de influenciar positivamente lo cual la mayoría de los casos será el gerente o jefes al mando.
- Motivación: significa impulsar a los demás mediante incentivos, reconocimiento para que así trabajen con entusiasmo y se llegue a cumplir con la meta deseada.
- Toma de decisiones: es accionar oportunamente ante un problema dado, aprovechando las oportunidades que se puedan presentar.
- Trabajo en equipo: es unir esfuerzos sinérgicamente trabajando en conjunto entre jefes y subordinados para lograr un mejor desempeño, donde esta técnica resulta ser muy efectiva y beneficiosa.

#### **2.2.1.5.4 Control:**

(Luna, 2014, pág. 237), relata que es el proceso más importante de la administración ya que sin ello no podrá constatar si la empresa va en buen camino o cuál es su situación real para así detectar las posibles fallas o debilidades.

Importancia del control: El control es importante porque detecta los vacíos que se dan en las demás etapas de la administración como la planeación, organización y dirección corrigiendo esos cuellos de botellas detectadas analizándolo y dando soluciones idóneas

##### b) Tipos de control:

Las cabezas de las organizaciones pueden hacer uso del control antes, durante o después de presentarte un hecho.

- Control preventivo: se realiza antes de la actividad previniendo el futuro.
- Control concurrente: Como su nombre lo indica se desarrolla en el mismo tiempo que una actividad se está desarrollando siendo una supervisión directa, esto beneficia ya que se corrige problemas antes de que estas puedan ser perjudiciales económicamente.
- Control correctivo o posterior a la acción: se desarrolla luego que la actividad llevo a su término es decir cuando los daños ya están realizados.

**Capacitación:** (Guanajato, s.f, pág. 15), se refieren a la capacitación como un proceso donde se adquiere nuevos conocimientos, habilidades, para así tener un mejor desempeño en el ámbito laboral de esta forma contribuyendo para el logro de los objetivos como una mejor productividad.

**Tipos de capacitaciones:**

*Capacitación para el trabajo.* – Es dirigida por un docente, especialistas de personas, con el propósito de que acumulen conocimientos teóricos impartidos en base a programas.

*Capacitación en el trabajo.* - Es la formación y actualización constante realizada por un docente que proporcionan las empresas a sus trabajadores respecto a sus labores.

**2.2.2 Calidad de servicio**

**2.2.2.1 Definición de calidad**

(Ayala , 2012), citando a Philip Crosby Calidad es “hacer que la gente haga mejor una determinada acción u cosa desde la primera vez es decir que calidad es cumplir con las expectativas del cliente de acuerdo con las especificaciones con la que fue diseñado, satisfaciendo su necesidad”.

(Ishikawa , 1994), Calidad consiste en "es satisfacer al consumidor final con un producto de calidad siendo el más económico siendo diseñado y elaborado a la necesidad del cliente”

(Tari, 2000), nos dice que calidad significa “producir bienes y/o servicios que logren satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes; por ende, las necesidades del mismo llegan a ser la clave en la mejora de la calidad”.

**2.2.2.2. Definición de servicio**

(Berry, Bennet , & Brown, 1989), lo definen como una “actividad directa o indirecta que no produce un bien inmaterial, pero que busca satisfacer a los consumidores”.

### **2.2.2.3 Definiciones de calidad de servicio**

(Berry, Bennet , & Brown, 1989), señalan que la “calidad de servicio significa lo que los clientes creen que ocurría en una situación de servicio, o lo que desean en una situación de servicio”.

(Koontz & Weihrich, 2013), conceptualizan a la calidad de servicio como “una valoración manifestada en una actividad realizada para brindar un beneficio.”

(Robbins & Judge, 2005), definen a la calidad de servicio como “satisfacer de la mejor manera a las personas”.

(Guizar, 2013), menciona que la calidad de servicio “es el cumplimiento de las expectativas de la persona satisfaciendo lo que ella pensó, superando sus expectativas.

### **2.2.2.4 Dimensiones de calidad de servicio**

(Miranda , Chamorro, & Rubio, 2012) citando a *Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1988*, creadores del modelo SERVQUAL señalaron como “dimensiones a la calidad de servicio a los elementos tangibles, la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad”.

#### **2.2.2.4.1 Elementos tangibles**

“Son la parte visible, como las apariencias de las instalaciones, oficinas, equipos, personal y materiales de comunicación”.

#### **2.2.2.4.2 Fiabilidad**

“Implica la realización del servicio prometido sin errores, de forma adecuada, es decir cumpliendo los compromisos señalados”.

#### **2.2.2.4.3 Capacidad de respuesta**

“Es la acción de atender mostrando disposición de ayudar y brindar un servicio rápido, si se llega a cometer un error tratar de solucionarlo en el tiempo más rápido posible así el cliente vera que se dirige todos los esfuerzos por querer responder al problema.

#### **2.2.2.4.4 Seguridad**

“Se refiere a la habilidad que tiene el personal de servicio de brindar confianza en el cliente, como la inexistencia de peligros, riesgos o dudas”.

Por ello, así se puede alcanzar una calidad en el servicio cuando dicho servicio cumple con el conjunto de dimensiones ya mencionadas.

#### **2.2.2.5 Perspectivas de la calidad de servicio**

(Lovelock, 2009), menciona que la calidad de servicio se puede analizar desde diferentes perspectivas:

- La perspectiva trascendental de la calidad es sinónimo de excelencia innata.  
“Se percibe mediante la experiencia que se obtiene desde nuestro sentido de la vista mediante una exposición repetida.”
- El método basado en el producto.  
“estima a la calidad mediante la medición ante gustos y preferencias siendo totalmente objetiva”.
- Las definiciones basadas en el usuario.  
“Se evalúa desde los ojos del usuario, como dice la frase muy conocida todo entra por los ojos”.
- El método basado en la manufactura.  
“Se basa en los costos del servicio es decir en la oferta que ofrece el mercado al consumidor”.
- Las definiciones basadas en el valor.  
“Tratan a la calidad en términos de valor y precio. La calidad se define como “excelencia costeable” al considerar el intercambio entre el desempeño (o cumplimiento) y el precio.

### 2.2.2.6 Definición de servicio público

(Casermeiro, s.f). Nos menciona que es una acción exclusivamente del Estado, formada por normas legales, con el fin de satisfacer las necesidades de carácter colectivo de manera continua.

A esto debe agregarse que todo servidor público deberá ser agradable, amable y respetuoso no olvidando que deberá ser honesto por lo que el usuario aspira que lo que reciba sea de manera correcta y ético. Los servicios públicos deben brindar información en el momento oportuno de forma clara y brindando respuestas efectivas siempre dando una atención personalizada al usuario.

#### Definiciones conceptuales

**Administración:** (Reyes , 2004, pág. 8) infiere que “Es el método que busca obtener resultados eficientemente mediante las personas involucradas en una organización”.

**Calidad.** (Udaondo, 1992, pág. 2) “La manera en que la dirección controla los resultados respecto a la satisfacción de los usuarios con perspectivas a mejorar permanente”.

**Capacitación:** (Chiavenato, 2012, pág. 167), define “la capacitación como el desarrollo educativo de corto plazo, lo cual las personas reciben conocimientos, competencias en relación a sus objetivos trazados”.

**Especialización:** (Chiavenato, 2012, pág. 214). “Se desarrolla a efecto de la división del trabajo; por lo que cada unidad, área tiene funciones y tareas específicas”.

**Fiabilidad:** (Bertham, 1976, pág. 5). “Probabilidad de que un dispositivo funcione adecuadamente en un periodo determinado en su aplicación prevista”.

**Gestión:** (Ramirez & Ramirez , 2016, pág. 14).” La gestión implica la ejecución de acciones para llegar a un resultado”

**Plan estratégico institucional:** (Mendoza , 2013, pág. 1). “Es un instrumento de toda entidad pública elaborado anualmente donde se plasman los objetivos, estrategias a desarrollarse en el Plan de Desarrollo concertado (PDC)”.

**Plan operativo institucional:** (IPD , s.f, pág. 1) “El Plan Operativo es un documento que expresan las estrategias a realizar por la Institución para la obtención de sus objetivos, donde se guía a los trabajadores a seguir los lineamientos a realizar enlazados a los objetivos de la institución pública”.

### **Formulación de hipótesis**

#### **2.2.2. Hipótesis general**

La gestión administrativa influye significativamente en la calidad del servicio de la Municipalidad distrital de Chancay, en el periodo 2018.

#### **2.2.3. Hipótesis específicas**

- a) La planeación en la gestión administrativa influye significativamente en la calidad de servicio de la Municipalidad distrital de Chancay, periodo 2018.
- b) La organización en la gestión administrativa influye significativamente en la calidad de servicio de la Municipalidad distrital de Chancay, periodo 2018.
- c) La dirección en la gestión administrativa influye significativamente en la calidad de servicio de la Municipalidad distrital de Chancay, periodo 2018.
- d) El control en la gestión administrativa influye significativamente en la calidad de servicio de la Municipalidad distrital de Chancay, periodo 2018.

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA**

#### **3.1. Diseño metodológico**

##### **3.1.1. Tipo de investigación**

La presente investigación es de tipo aplicada, según (Murillo, 2008), la investigación aplicada se caracteriza porque se utiliza conocimientos adquiridos como también los que se adquieren a base de investigación”.

##### **3.1.2. Nivel de investigación**

La presente investigación es de nivel correlacional causal porque se evalúa la relación entre las variables en un determinado momento, describiendo las relaciones entre dos o más variables de la investigación, lo cual pueden ser puramente correlacionales o causales.(Hernández, Fernández & Baptista, 2010).

##### **3.1.3. Diseño**

Por lo tanto, la presente investigación es de diseño no experimental porque no se ha manipulado las variables de estudio es decir solo se observará el fenómeno de estudio tal como se da en su contexto natural.

El tipo de estudio corresponde al transversal porque se recogió los datos en un período determinado de tiempo.

##### **3.1.4. Enfoque**

La presente investigación tiene un enfoque cuantitativo, ya que es necesario para poder analizar los resultados de la encuesta realizada a los colaboradores mediante cuestionario, preguntas cerradas para poder probar la hipótesis o no, realizando la medición numérica con el uso de la estadística para así determinar con precisión los patrones de comportamiento en una población dada con gráficos y tablas estadísticos.

### **3.2. Población y muestra**

La población de la presente investigación se tomará a los colaboradores administrativos de la dirección de Administración, responsables de la gestión administrativa de la municipalidad distrital de Chancay, los cuales están constituidos por 40 colaboradores.

La muestra por ser pequeña se usó el total de la población.



### 3.3. Operacionalización de variables e indicadores

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES
<b>VARIABLE INDEPENDIENTE GESTION ADMINISTRATIVA</b>	Planación	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Plan estratégico institucional</li> <li>- Plan operativo institucional</li> <li>- Identificación de acciones específicas para el cumplimiento de las actividades.</li> <li>- Conocimiento de los instrumentos por parte de todo el personal.</li> </ul>
	Organización	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Estructura orgánica</li> <li>- Especialización</li> <li>- Comunicación entre las áreas y unidades.</li> <li>- Distribución responsable de recursos.</li> </ul>
	Dirección	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Supervisión</li> <li>- Liderazgo</li> <li>- Motivación</li> <li>- Trabajo en equipo</li> </ul>
	Control	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Evaluación de desempeño de los colaboradores de la institución edil.</li> <li>- Determinación de estándares o metas.</li> <li>- Supervisión de los sistemas de la entidad</li> <li>- Capacitación</li> </ul>
<b>VARIABLE DEPENDIENTE CALIDAD DE SERVICIO</b>	Elementos físicos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Equipos actualizados</li> <li>- Instalaciones modernas</li> <li>- Horario de trabajo adaptado al cliente</li> <li>- Higiene y limpieza</li> </ul>
	Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dar los servicios en el tiempo correcto</li> <li>- Ofrecer servicios correctos sin margen de error</li> <li>- Gestionar los problemas de los clientes con eficacia.</li> <li>- Tener a los colaboradores informados sobre cuando serán ofrecidos los servicios</li> </ul>
	Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Servicio rápido a los colaboradores en el tiempo acordado</li> <li>- Deseo de ayudar a los colaboradores</li> <li>- Estar listo para responder a las peticiones de los colaboradores.</li> <li>- Criterio para realizar las peticiones requeridas en orden de llegada:</li> </ul>
	Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Transmisión de confianza.</li> <li>- Seguridad en relación usuario - municipalidad.</li> <li>- Amabilidad con los usuarios.</li> <li>- Conocimientos suficientes del personal.</li> </ul>

### **3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

El muestreo se realizó con la colaboración de los trabajadores y encargados de cada área tanto como para tomar datos, como para escuchar opiniones de los mismos en base al problema a evaluar.

Luego se realiza una encuesta de forma anónima a los trabajadores, encargados de cada área. Esta encuesta consta de 32 preguntas.

#### **3.3.1. Técnicas a Emplear**

Para realizar la investigación, se empleó la encuesta, a través del cuestionario, aplicado a 40 trabajadores de la municipalidad distrital de Chancay.

#### **3.3.2. Descripción de Instrumentos**

El instrumento cuestionario contiene una serie de preguntas que se contestan por escrito a fin de obtener información fidedigna.

El instrumento que fue utilizado es el cuestionario, el cual midió la variable 1 y variable 2 las cuales son gestión administrativa y calidad de servicio El mismo que fue respondido por los trabajadores de la municipalidad distrital de Chancay.

### **3.4. Técnica para el procesamiento de la información**

Esta investigación comprende:

Primera, a la recolección de información general, revisión de estudios realizados, libros, publicaciones oficiales, búsquedas por internet de publicaciones electrónicas y visitas a bibliotecas. Esta etapa se concluyó con la aprobación del proyecto de Plan de Tesis por la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.

Segunda, consistió en la preparación de materiales, diseño y elaboración para la recopilación de datos en el campo, a través de la encuesta aplicada a los colaboradores de

la municipalidad distrital de Chancay.

Tercera, consistirá en el procesamiento, interpretación de los datos recopilados y finalmente las conclusiones.

Se empleará el procesador Statistical Package of Social Sciencies (SPSS versión 24), versión en español, con ayuda del EXCEL 2010 para la tabulación de los datos.

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS

#### 4.1. Presentación de tablas, gráficos e interpretaciones.

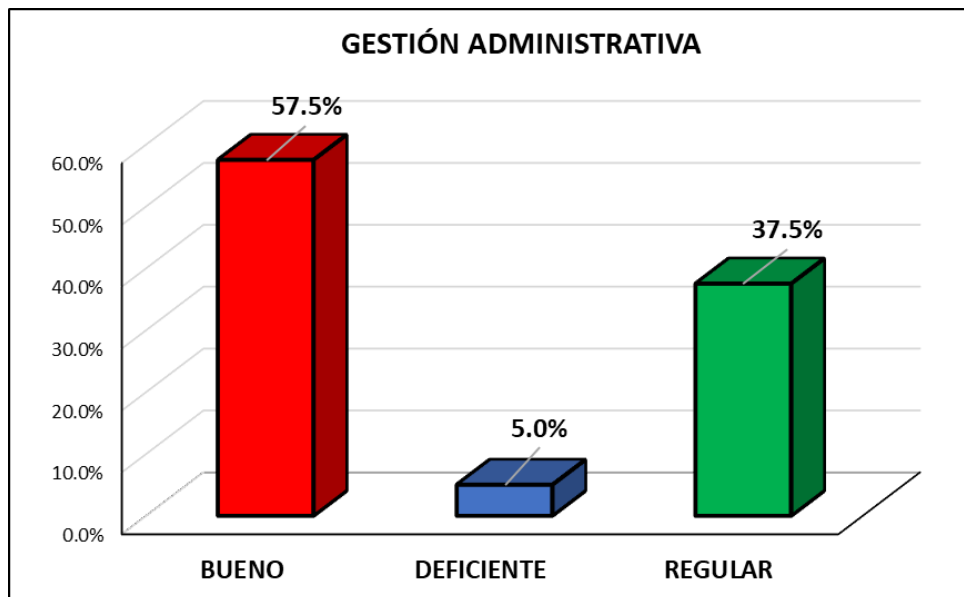
##### 4.1.1 Descripción de los Resultados de la variable Gestión Administrativa y todas las dimensiones.

**TABLA 1: GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

GESTIÓN ADMINISTRATIVA		
NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENO	23	57.5%
DEFICIENTE	2	5.0%
REGULAR	15	37.5%
TOTAL	40	100%

*Fuente: Encuesta aplicada a la población de la municipalidad distrital de Chancay*

*Figura 1: Gestión administrativa*



*Fuente: Autoría del investigador*

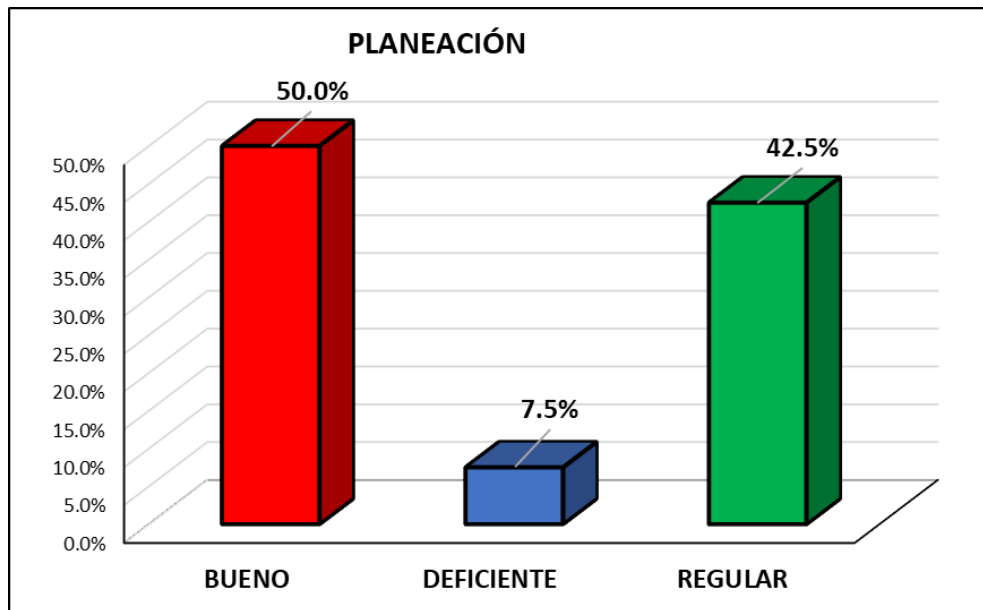
Se realizó un cuestionario a 40 colaboradores de la municipalidad distrital de Chancay sobre gestión administrativa. De los que se obtuvo el 57.5% de la población, sostienen que la gestión administrativa es buena; es decir, aplican la planeación, organización, dirección y control. Además, el 37.5% de la población indican que la gestión administrativa es regular. Finalmente, el 5% de la población indicaron que la gestión administrativa es deficiente.

**TABLA 2: PLANEACIÓN**

PLANEACIÓN		
NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
<b>BUENO</b>	<b>20</b>	<b>50.0%</b>
<b>DEFICIENTE</b>	<b>3</b>	<b>7.5%</b>
<b>REGULAR</b>	<b>17</b>	<b>42.5%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la municipalidad distrital de Chancay*

*Figura 2: Planeación*



*Fuente: Autoría del Investigador*

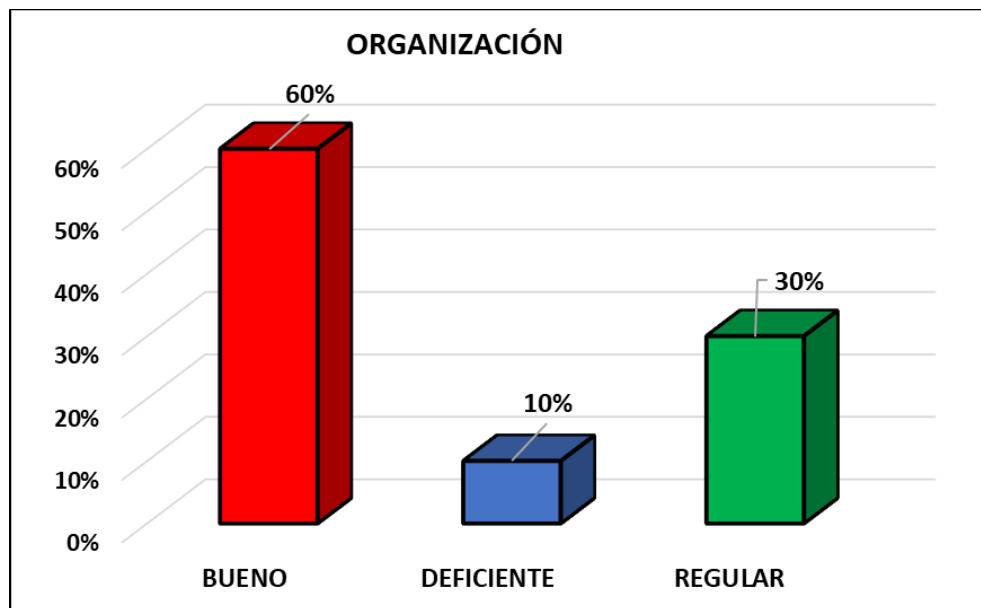
Se Precisa que el 50% de 40 colaboradores de la municipalidad distrital de Chancay manifestaron que la planeación en la gestión administrativa es buena; es decir tienen en cuenta el plan estratégico institucional, el plan operativo institucional. Además, el 42.5% de los colaboradores indican que la planeación en la gestión administrativa es regular. Finalmente, el 7.5% de los colaboradores indicaron que la planeación en la gestión administrativa es deficiente.

**TABLA 3: ORGANIZACIÓN**

<b>ORGANIZACIÓN</b>		
<b>NIVELES</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>BUENO</b>	<b>24</b>	<b>60.0%</b>
<b>DEFICIENTE</b>	<b>4</b>	<b>10.0%</b>
<b>REGULAR</b>	<b>12</b>	<b>30.0%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la municipalidad distrital de Chancay*

*Figura 3: Organización*



*Fuente: Autoría del Investigador*

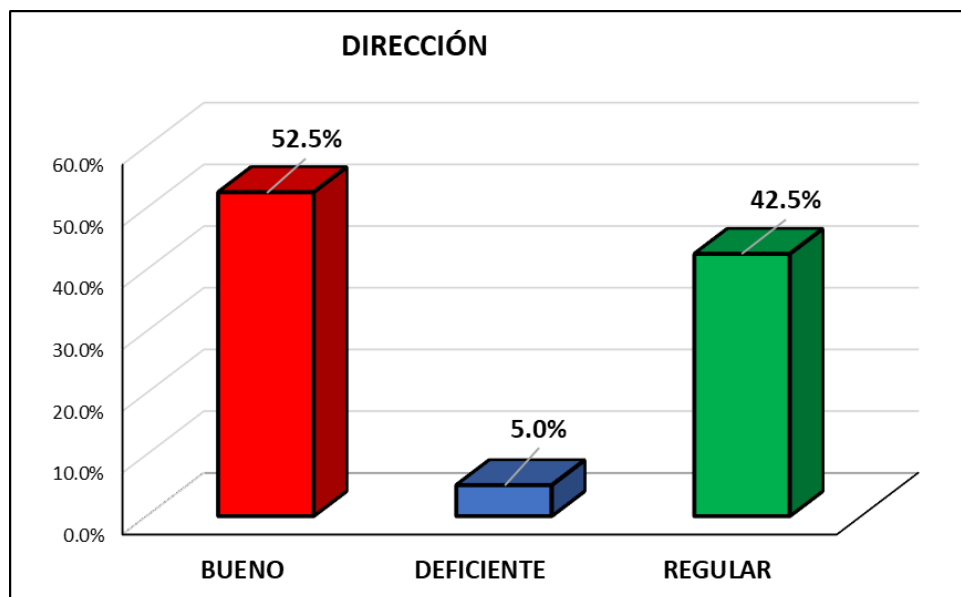
En la tabla 3 y figura 3 se precisa que el 60% de 40 colaboradores de la municipalidad distrital de Chancay; comunican que la organización en la gestión administrativa es buena; es decir, cuenta con su estructura orgánica, tienen comunicación entre las áreas y unidades. También, el 30% de los colaboradores indicaron que la organización en la gestión administrativa es regular. Finalmente, el 10% de la población expresaron que la organización en la gestión administrativa es deficiente.

**TABLA 4: DIRECCIÓN**

<b>DIRECCIÓN</b>		
<b>NIVELES</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>BUENO</b>	<b>21</b>	<b>52.5%</b>
<b>DEFICIENTE</b>	<b>2</b>	<b>5.0%</b>
<b>REGULAR</b>	<b>17</b>	<b>42.5%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la municipalidad distrital de Chancay*

*Figura 4: Dirección*



*Fuente: Elaboración propia*

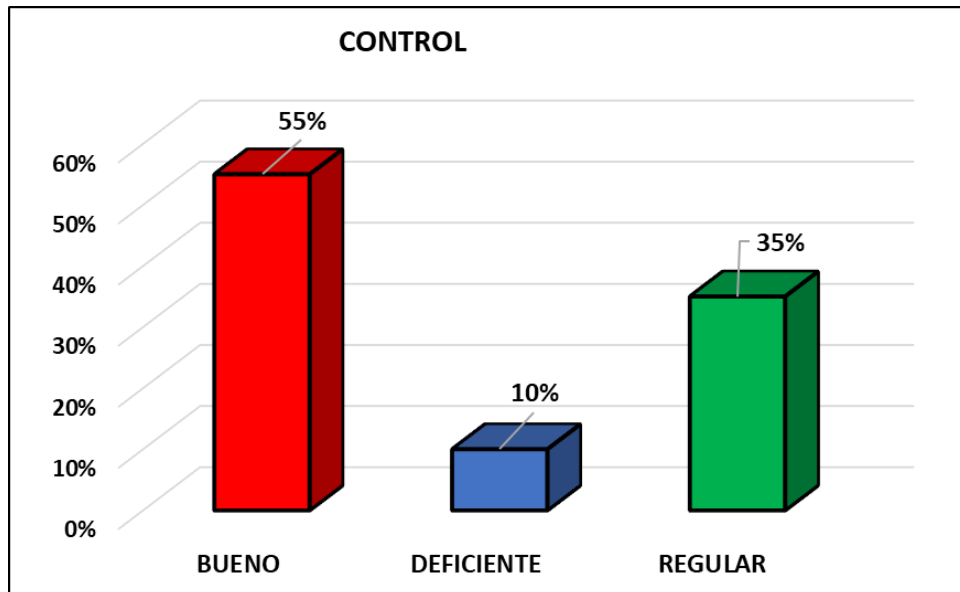
En la tabla 4 y figura 4 se observa que el 52.5% de 40 colaboradores de la municipalidad distrital de Chancay; manifiestan que la dirección en la gestión administrativa es buena; es decir; es decir, en la empresa se supervisa constantemente, existe liderazgo, motivación permanente y trabajo en equipo. Además, el 42.5% de los colaboradores señalan que la dirección en la gestión administrativa es regular. Finalmente, el 5% de los colaboradores indicaron que la dirección en la gestión administrativa es deficiente.

**TABLA 5: CONTROL**

<b>CONTROL</b>		
<b>NIVELES</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>BUENO</b>	<b>22</b>	<b>55%</b>
<b>DEFICIENTE</b>	<b>4</b>	<b>10%</b>
<b>REGULAR</b>	<b>14</b>	<b>35%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la municipalidad distrital de Chancay*

*Figura 5: Control*



*Fuente: Autoría del investigador*



En la tabla 5 y figura 5 se precisa que el 55% de 40 trabajadores de la municipalidad distrital de Chancay; manifiestan que el control en la gestión administrativa es bueno; es decir; la empresa realiza evaluación de desempeño y supervisión permanente. Además, el 35% de los encuestados indicaron que el control en la gestión administrativa es regular. Finalmente, el 10% de la población indicaron que el control en la gestión administrativa es deficiente.

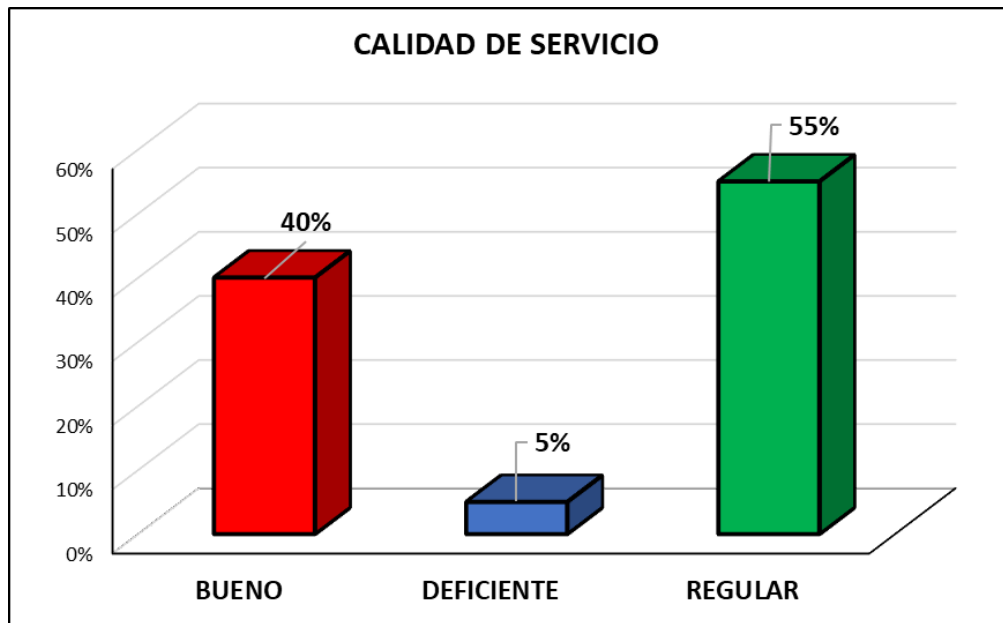
#### 4.1.2. Descripción de los Resultados de la variable Calidad de servicio y sus dimensiones

**TABLA 6: CALIDAD DE SERVICIO**

NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
<b>BUENO</b>	<b>16</b>	<b>40%</b>
<b>DEFICIENTE</b>	<b>2</b>	<b>5%</b>
<b>REGULAR</b>	<b>22</b>	<b>55%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la municipalidad distrital de Chancay*

*Figura 6: Calidad de servicio*



*Fuente: Autoría del investigador*

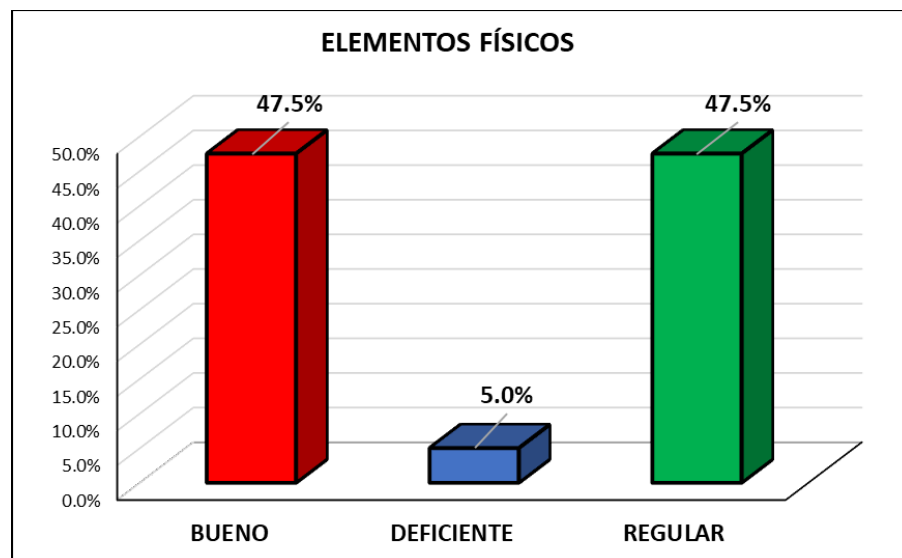
Se realizó un cuestionario a 40 colaboradores de la municipalidad distrital de Chancay sobre la calidad de servicio. De los cuales el 40% de la población, manifiestan que la calidad de servicio es buena; es decir, en la empresa se tiene en cuenta los elementos físicos, fiabilidad, capacidad de respuesta. Además, el 55% de la población indican que la calidad de servicio es regular. Finalmente, el 5% de la población señalaron que la calidad de servicio es deficiente.

*Tabla 7: Elementos físicos*

<b>ELEMENTOS FÍSICOS</b>		
<b>NIVELES</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>BUENO</b>	<b>19</b>	<b>47.5%</b>
<b>DEFICIENTE</b>	<b>2</b>	<b>5.0%</b>
<b>REGULAR</b>	<b>19</b>	<b>47.5%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la municipalidad distrital de Chancay*

*Figura 7: Elementos físicos*



*Fuente: Autoría del investigador*

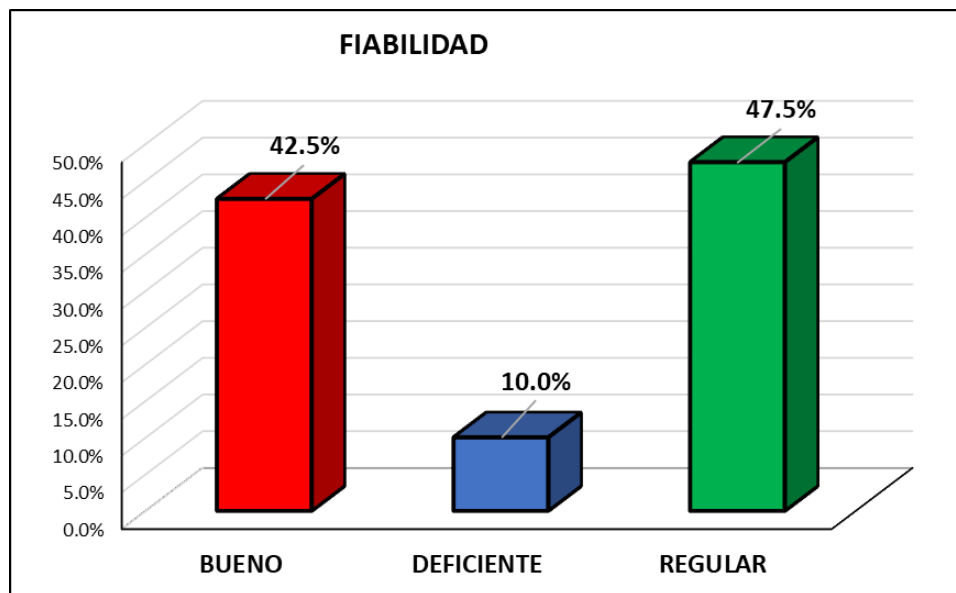
El Cuestionario efectuado a 40 colaboradores de la municipalidad distrital de Chancay sobre, sobre los elementos físicos. De los cuales el 47.5% de los encuestados, manifiestan que los elementos físicos son buenos; es decir, la empresa cuenta con equipos actualizados, instalaciones modernas, horario de trabajo adaptado al cliente y se cuenta con higiene y limpieza. Además, el 47.5% de los encuestados indican que los elementos físicos son regular. Finalmente el 5% de los encuestados expresan que los elementos físicos son deficientes.

*Tabla 8: Fiabilidad*

<b>FIABILIDAD</b>		
<b>NIVELES</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>BUENO</b>	<b>17</b>	<b>42.5%</b>
<b>DEFICIENTE</b>	<b>4</b>	<b>10.0%</b>
<b>REGULAR</b>	<b>19</b>	<b>47.5%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la municipalidad distrital de Chancay*

*Figura 8: Fiabilidad*



*Fuente: Elaboración propia*

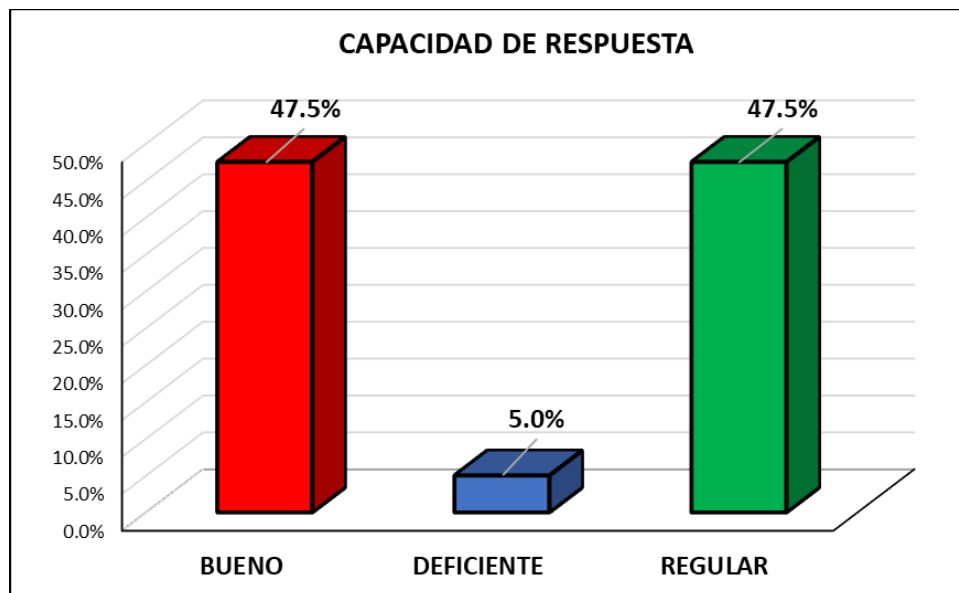
De la tabla 8 y figura 8 se aprecia que el 42.5% de 40 colaboradores de la municipalidad distrital de Chancay; manifiestan que la fiabilidad es buena. Además, el 47.5% de los encuestados indicaron que la fiabilidad es regular. Por último, el 10% de los encuestados manifestaron que la fiabilidad es deficiente.

*Tabla 9: Capacidad de respuesta*

<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>		
<b>NIVELES</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>BUENO</b>	<b>19</b>	<b>47.5%</b>
<b>DEFICIENTE</b>	<b>2</b>	<b>5.0%</b>
<b>REGULAR</b>	<b>19</b>	<b>47.5%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la municipalidad distrital de Chancay*

*Figura 9: Capacidad de respuesta*



*Fuente: Autoría del investigador*

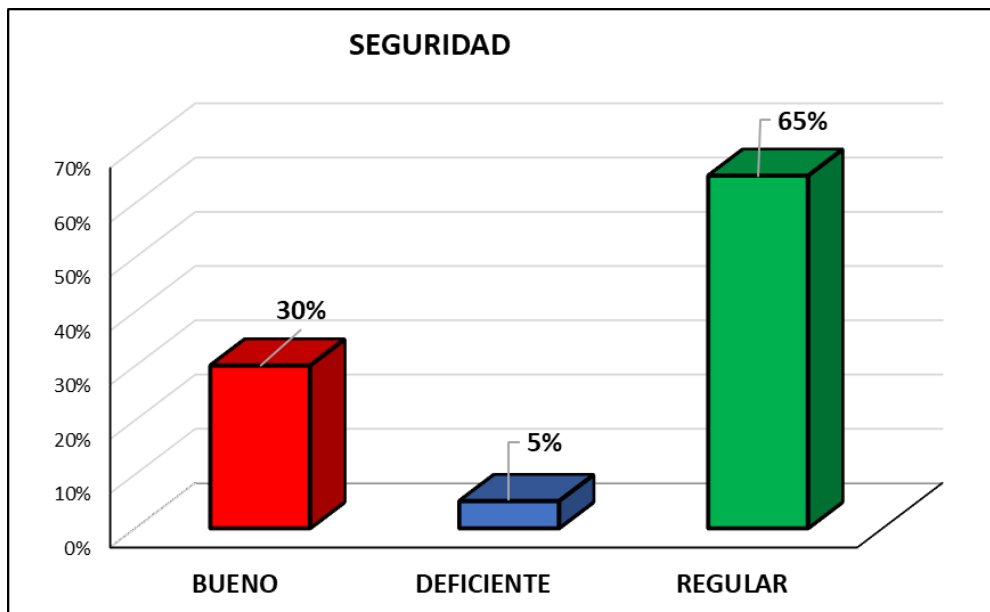
De la tabla 9 y figura 9 se aprecia que el 47.5% de 40 colaboradores de la municipalidad distrital de Chancay; manifiestan que la capacidad de respuesta es buena; es decir, en dicha institución el servicio es rápido, los colaboradores están listo para responder a las peticiones de los usuarios. Además, el 47.5% de la población señalaron que la capacidad de respuesta es regular. Por último, el 5% de la población expresan que la capacidad de respuesta es deficiente.

*Tabla 10: Seguridad*

<b>SEGURIDAD</b>		
<b>NIVELES</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>BUENO</b>	<b>12</b>	<b>30%</b>
<b>DEFICIENTE</b>	<b>2</b>	<b>5%</b>
<b>REGULAR</b>	<b>26</b>	<b>65%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la municipalidad distrital de Chancay*

*Figura 10: Seguridad*



*Fuente: Autoría del Investigador*

De la tabla 10 y figura 10 se aprecia que el 30% de 40 trabajadores de la municipalidad distrital de Chancay; manifiestan que la seguridad es buena; es decir, existe confianza en la transmisión de información, seguridad en relación usuario municipalidad, amabilidad con los usuarios. Así también, el 65% de la población expresaron que la seguridad es regular.

## 4.2. Prueba de Normalidad

**Tabla 11: Prueba de bondad de ajuste de Kolmogorov-Smirnov**

*Pruebas de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	,191	40	,001	,938	40	,030
CALIDAD DE SERVICIO	,096	40	,200*	,963	40	,208
PLANEACIÓN	,151	40	,022	,952	40	,091
ORGANIZACIÓN	,256	40	,000	,901	40	,002
DIRECCIÓN	,161	40	,011	,919	40	,007
CONTROL	,180	40	,002	,919	40	,007
ELEMENTOS FÍSICOS	,170	40	,005	,929	40	,015
FIABILIDAD	,107	40	,200*	,948	40	,066
CAPACIDAD DE RESPUESTA	,167	40	,006	,921	40	,008
SEGURIDAD	,116	40	,194	,969	40	,337

\*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

*Fuente: Elaboración propia*

La tabla 11 nos arroja los resultados de la prueba de bondad de ajuste de Kolmogorov-Smirnov. Indica que las variables no se acercan a una distribución normal ( $p < 0.05$ ). En este caso el estadístico que se utilizó es la no paramétrica, Esto quiere decir, el estadístico Rho de Spearman.

### 4.3 Contrastación de hipótesis

#### PLANTEAMIENTO DE HIPOTESIS GENERAL

H<sub>0</sub>: La gestión administrativa no influye significativamente en la calidad del servicio de la Municipalidad distrital de Chancay, en el periodo 2018

H<sub>1</sub>: La gestión administrativa influye significativamente en la calidad del servicio de la Municipalidad distrital de Chancay, en el periodo 2018

#### DEMOSTRACIÓN DE LA HIPÓTESIS

Utilizamos el siguiente criterio:

Si la significancia asintótica (p) > al nivel de significancia (0.05), se acepta la H<sub>0</sub>.

Si el valor de p < 0.05 se rechaza H<sub>0</sub>.

Aplicamos SPSS v25:

*Tabla 12: Correlación entre la gestión administrativa y calidad de servicio*

<i>Correlaciones</i>			GESTIÓN ADMINISTRATIVA	CALIDAD DE SERVICIO
Rho de Spearman	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Coefficiente de correlación	1,000	,542**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	40	40
	CALIDAD DE SERVICIO	Coefficiente de correlación	,542**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

*Fuente: Elaboración Propia*

#### **INTERPRETACIÓN:**

Como se puede ver en la tabla 12 la significancia asintótica (0,000) es menor que el nivel de significación (0.05), por lo que no se acepta la hipótesis nula y en su defecto se acepta la hipótesis alterna. Es decir, La gestión administrativa influye significativamente en la calidad del servicio de

la Municipalidad distrital de Chancay, en el periodo 2018. Por lo que la correlación de Rho de Spearman es 0.542, de acuerdo a la escala de Bisquerra dicha correlación es positiva y baja.

### **PLANTEAMIENTO DE HIPOTESIS ESPECÍFICA 1**

H<sub>0</sub>: La planeación en la gestión administrativa no influye significativamente en el servicio de calidad de la Municipalidad distrital de Chancay, periodo 2018.

H<sub>1</sub>: La planeación en la gestión administrativa influye significativamente en el servicio de calidad de la Municipalidad distrital de Chancay, periodo 2018.

### **DEMOSTRACIÓN DE LA HIPÓTESIS**

Utilizamos el siguiente criterio:

Si la significancia asintótica (p) > al nivel de significancia (0.05), se acepta la H<sub>0</sub>.

Si el valor de p < 0.05 se rechaza H<sub>0</sub>.

Aplicamos SPSS v25:

***Tabla 13: Correlación entre la planeación en la gestión administrativa y el servicio de calidad***

*Correlaciones*

			PLANEACIÓN	CALIDAD DE SERVICIO
Rho de Spearman	PLANEACIÓN	Coefficiente de correlación	1,000	,456**
		Sig. (bilateral)	.	,003
		N	40	40
	CALIDAD DE SERVICIO	Coefficiente de correlación	,456**	1,000
		Sig. (bilateral)	,003	.
		N	40	40

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

***Fuente: Elaboración propia/***



## INTERPRETACIÓN:

Como se aprecia en la tabla 13 la significancia asintótica 0,003 es menor que el nivel de significación 0.05, no se acepta la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa (hipótesis del investigador). Es decir, La planeación en la gestión administrativa influye significativamente en el servicio de calidad de la Municipalidad distrital de Chancay, periodo 2018. Por lo que, la correlación de Rho de Spearman es 0.456, según a la escala de Bisquerra dicha correlación es positiva y baja.

## PLANTEAMIENTO DE HIPOTESIS ESPECÍFICA 2

H<sub>0</sub>: La organización en la gestión administrativa no influye significativamente en el servicio de calidad de la Municipalidad distrital de Chancay, periodo 2018.

H<sub>1</sub>: La organización en la gestión administrativa influye significativamente en el servicio de calidad de la Municipalidad distrital de Chancay, periodo 2018.

## DEMOSTRACIÓN DE LA HIPÓTESIS

Utilizamos el siguiente criterio:

Si la significancia asintótica (p) > al nivel de significancia (0.05), se acepta la H<sub>0</sub>.

Si el valor de p < 0.05 se acepta H<sub>1</sub>.

Aplicamos SPSS V25:

*Tabla 14: Correlación entre la organización en la gestión administrativa y el servicio de calidad*

		CALIDAD DE SERVICIO		ORGANIZACIÓN	
Rho de Spearman	CALIDAD DE SERVICIO	Coefficiente de correlación	1,000	,548**	
		Sig. (bilateral)	.	,000	
		N	40	40	
	ORGANIZACIÓN	Coefficiente de correlación	,548**	1,000	
		Sig. (bilateral)	,000	.	
		N	40	40	

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

## INTERPRETACIÓN:

Como se aprecia en la tabla 14 la significancia asintótica 0,016 es menor que el nivel de significación 0.05, no se acepta la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Es decir, la organización en la gestión administrativa influye significativamente en el servicio de calidad de la Municipalidad distrital de Chancay, periodo 2018. Además, la correlación de Rho de Spearman 0.548, según la escala de Bisquerra dicha correlación es positiva y moderada.

## PLANTEAMIENTO DE HIPOTESIS ESPECÍFICA 3

H<sub>0</sub>: La dirección en la gestión administrativa no influye significativamente en el servicio de calidad de la Municipalidad distrital de Chancay, periodo 2018.

H<sub>1</sub>: La dirección en la gestión administrativa influye significativamente en el servicio de calidad de la Municipalidad distrital de Chancay, periodo 2018.

## DEMOSTRACIÓN DE LA HIPÓTESIS

Utilizamos el siguiente criterio:

Si la significancia asintótica ( $p$ ) > al nivel de significancia (0.05), se acepta la H<sub>0</sub>.

Si el valor de  $p < 0.05$  se acepta H<sub>1</sub>.

Aplicamos SPSS V25:

**Tabla 15: Correlación entre la dirección en la gestión administrativa y el servicio de calidad**

		Correlaciones		
			DIRECCIÓN	CALIDAD DE SERVICIO
Rho de Spearman	DIRECCIÓN	Coefficiente de correlación	1,000	,366*
		Sig. (bilateral)	.	,020
		N	40	40
	CALIDAD DE SERVICIO	Coefficiente de correlación	,366*	1,000
		Sig. (bilateral)	,020	.
		N	40	40

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

**Fuente: Elaboración propia**

## INTERPRETACIÓN:

Como se demuestra en la tabla 15 la significancia asintótica 0,020 es menor que el nivel de significación 0.05, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (hipótesis del investigador). Es decir, La dirección en la gestión administrativa influye significativamente en el servicio de calidad de la Municipalidad distrital de Chancay, periodo 2018. Además, la correlación de Rho de Spearman es 0.366, de acuerdo a la escala de Bisquerra dicha correlación es directa y baja.

## PLANTEAMIENTO DE HIPOTESIS ESPECÍFICA 4

H<sub>0</sub>: El control en la gestión administrativa no influye significativamente en el servicio de calidad de la Municipalidad distrital de Chancay, periodo 2018.

H<sub>1</sub>: El control en la gestión administrativa influye significativamente en el servicio de calidad de la Municipalidad distrital de Chancay, periodo 2018.

## DEMOSTRACIÓN DE LA HIPÓTESIS

Utilizamos el siguiente criterio:

Si la significancia asintótica (p) > al nivel de significancia (0.05), se acepta la H<sub>0</sub>.

Si el valor de p < 0.05 se acepta H<sub>1</sub>.

Aplicamos SPSS V25:

**Tabla 16: Correlación entre el control en la gestión administrativa y el servicio de calidad**

		Correlaciones	
		CONTROL	CALIDAD DE SERVICIO
Rho de Spearman	CONTROL	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,475**
		N	40
	CALIDAD DE SERVICIO	Coefficiente de correlación	,475**
		Sig. (bilateral)	,002
		N	40

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

### **INTERPRETACIÓN:**

Como se aprecia en tabla 16 la significancia asintótica 0,002 es menor que el nivel de significación 0.05, no se acepta la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Es decir, El control en la gestión administrativa influye significativamente en el servicio de calidad de la Municipalidad distrital de Chancay, periodo 2018. La correlación de Rho de Spearman es 0.475, según la escala de Bisquerra dicha correlación es directa y baja.

## CAPITULO V

### DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 5.1 Discusión

En esta investigación se realizó una comparación de los resultados obtenidos con otras investigaciones similares, distinguiendo las variables estudiadas o su respectiva relación, destacando aspectos de similitud o discrepancia con los antecedentes y fuentes teóricas citadas en esta investigación.

- La gestión administrativa influye significativamente en la calidad del servicio de la Municipalidad distrital de Chancay, en el periodo 2018. Por lo que la correlación de Rho de Spearman es 0.542, según a la escala de Bisquerra dicha correlación es positiva y baja. Este resultado guarda similitud con lo expresado por Basantes, S. (2014), en su investigación “Modelo de gestión administrativa y la calidad en el servicio al cliente en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Ambato” Universidad Técnica de Ambato. Se determinó que la mayoría de clientes del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato indican que el servicio que recibieron fue regular por lo que se concluye que la atención recibida no es la correcta por lo que falta mejorar la calidad del servicio al cliente.
  
- En forma similar también con los aportes de (Campos & Loza, 2011), en su tesis titulada "Incidencia de la gestión administrativa de la Biblioteca Municipal Pedro Moncayo de la ciudad de Ibarra en mejora de la calidad de servicios y atención a los usuarios en el año 2011 " de la Universidad Técnica del Norte. La cual concluye: que que la Biblioteca Pedro Moncayo debe mejorar en la calidad de sus servicios y que lo virtual se lo considera como un ejercicio que sustituye a la biblioteca real, también se observó que los usuarios de la biblioteca municipal Pedro Moncayo no conocen todos los servicios que presta, y se presenta la necesidad de realizar un manual de gestión administrativa que nos ayude a implementar procesos y que los servicios que presta la biblioteca Municipal de Pedro Moncayo no son de calidad. El resultado obtenido en la presente investigación guarda

relación con el autor mencionado, es decir la planeación en la gestión administrativa influye significativamente en el servicio de calidad de la Municipalidad distrital de Chancay, periodo 2018. Por lo que, la correlación de Rho de Spearman es 0.456, según a la escala de Bisquerra dicha correlación es positiva y baja.

- En cuanto a la segunda hipótesis específica, se establece que, la organización en la gestión administrativa influye significativamente en el servicio de calidad de la Municipalidad distrital de Chancay, periodo 2018. Según la correlación de Rho de Spearman 0.548, según a la escala de Bisquerra dicha correlación es positiva y moderada. Este resultado es compatible con lo hallado por (Calero, 2015), en la tesis para optar por el título profesional de licenciado en administración titulada “Gestión administrativa y calidad de los servicios en la municipalidad provincial de Huaral en el año 2015” desarrollada en la Universidad Católica Los Ángeles Chimbote. La cual llega a demostrar que, la gestión administrativa y la calidad de servicios se complementan lo cual es un gran aporte a la gestión de la institución edil por lo que puede ser el inicio de aportes futuros a dicha institución.
- Así mismo (Morales & Tarazona, 2015), en la tesis para optar el título de licenciado en administración, titulada “Gestión administrativa y Calidad de servicios en la municipalidad distrital de Churubamba – periodo 2015” realizada en la Universidad Nacional "Hermilio Valdizan”. Logro determinar que los colaboradores de la municipalidad no se encuentran eficientemente capacitados trayendo como consecuencia una gestión negativa en frente a la calidad de servicios, también se halló que la gestión administrativa se relaciona directamente con la calidad de servicio que se brinda en la municipalidad Distrital de Churubamba situación que se evidencia en todos los cuadros estadísticos en su trabajo de investigación permitiéndonos cumplir con los objetivos planteados, al mismo tiempo nos permite comprobar la hipótesis de trabajo verificando la existencia de una relación significativa entre la planeación, organización, dirección y control que se da entre usuario trabajador de la Municipalidad Distrital de Churubamba y el usuario. Estos resultados tienen similitud con lo hallado en esta investigación, que la dirección en la gestión administrativa influye significativamente en el servicio de calidad de la Municipalidad

distrital de Chancay, periodo 2018. Por ello, la correlación de Rho de Spearman es 0.366, según a la escala de Bisquerra dicha correlación es directa y baja.

- En forma similar también con los aportes de (Ocampos & Valencia , 2016), en la tesis titulada “Gestión administrativa y calidad de servicio al usuario, en la red asistencial Essalud – Tumbes, 2016” para optar el título profesional de licenciado en administración de la Universidad Nacional de Tumbes. Comprobó que El coeficiente de correlación de Pearson obtenido en el estudio ( $R=+0,559$ ) comprueba la existencia de una relación directa moderada entre la Gestión Administrativa y la Calidad del Servicio desde la perspectiva del trabajador administrativo de la Red Asistencial EsSalud Tumbes, 2016. El resultado obtenido en la presente investigación guarda relación con el autor mencionado, es decir. el control en la gestión administrativa influye significativamente en el servicio de calidad de la Municipalidad distrital de Chancay, periodo 2018. Por lo que, la correlación de Rho de Spearman es 0.475, según a la escala de Bisquerra dicha correlación es directa y baja

## 5.2 Conclusiones

De las pruebas realizadas, concluyo en:

- ✓ La gestión administrativa influye significativamente en la calidad del servicio de la Municipalidad distrital de Chancay, en el periodo 2018. Por lo que, la correlación de Rho de Spearman es 0.542, según a la escala de Bisquerra dicha correlación es positiva y baja.
- ✓ La planeación en la gestión administrativa influye significativamente en el servicio de calidad de la Municipalidad distrital de Chancay, periodo 2018. Por lo que, la correlación de Rho de Spearman es 0.456, según a la escala de Bisquerra dicha correlación es positiva y baja.
- ✓ La organización en la gestión administrativa influye significativamente en el servicio de calidad de la Municipalidad distrital de Chancay, periodo 2018. Por lo que, la correlación de Rho de Spearman 0.548, según a la escala de Bisquerra dicha correlación es positiva y moderada.
- ✓ La dirección en la gestión administrativa influye significativamente en el servicio de calidad de la Municipalidad distrital de Chancay, periodo 2018. Por lo que, la correlación de Rho de Spearman es 0.366, según a la escala de Bisquerra dicha correlación es directa y baja.
- ✓ El control en la gestión administrativa influye significativamente en el servicio de calidad de la Municipalidad distrital de Chancay, periodo 2018. Por lo que, la correlación de Rho de Spearman es 0.475, según a la escala de Bisquerra dicha correlación es directa y baja.



### 5.3 Recomendaciones

- ✓ Se sugiere a la autoridad edil hacer hincapié en seguir fortaleciendo la gestión administrativa contratando personal idóneo al cargo establecidos en sus documentos de gestión, continuar con las actividades de control interno y los lineamientos del tránsito a la ley servil para continuar así mejorando en el cumplimiento de metas de los planes anuales de incentivos nacionales.
  
- ✓ Se sugiere al director de Administración y finanzas Janet Calderon y al gerente municipal Mario Luque gestionar capacitaciones al personal para mejorar sus habilidades y conocimientos y puedan contar con las herramientas necesarias para así lograr una gestión direccionada y seguir siendo una de las mejores municipales en gestión a nivel regional.
  
- ✓ Se recomienda a las áreas inmersas en los procesos de gestión administrativa brindar una esmerada calidad de servicio en bien del logro de los objetivos trazados en beneficio de la población mostrando eficacia y eficiencia evitando la burocracia y demoras administrativas innecesarias.
  
- ✓ Se sugiere a los funcionarios municipales un mayor involucramiento de los colaboradores en los procesos para seguir manteniendo una buena gestión administrativa brindando seguridad y confiabilidad logrando así una mejor calidad de servicio prestado a los usuarios internos y externos.

## CAPÍTULO VI

### FUENTES DE INFORMACIÓN

#### 5.1. Fuentes bibliográficas

- Anzola, S; (2002). *Administración de pequeñas empresas*. México: McGraw-Hil
- Berry, L., Bennet, D. & Brown, C (1989). *Calidad de servicio*. Díaz de Santos, S. A. Madrid
- Bertham, L (1976). *Matemática de la fiabilidad*. Editorial Reverte. México
- Benito, E. (2007). *El arte de gestión de Confucio*. Madrid: LID editorial empresarial, S.L.
- Blandez, M. (2014). *Proceso administrativo*. Editorial digital Unid. México
- Chiavenato Idalberto (2012) *Introducción a la teoría general de la Administración*. McGraw-Hill Interamericana. México.
- Cordova, R. (2012). *Proceso administrativo*. Editorial Red Tercer Milenio.
- Henri Fayol (1916). *Principios de la administración*. Librería “El Ateneo” editorial. París.
- Henri Fayol (1916). *Administración industrial y general*. H. Dunod et e. Pinat. Editeurs. París
- George Terry (1996). *Principios de la administración*. Compañía Editorial Continental. México.
- Guízar, R. (2013). *Desarrollo Organizacional. Principios y aplicaciones*. México, D.F., México: Mc Graw Hill Interamericana.
- Hernández, R.; Fernandez, C. & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw Gill.
- Hurtado, Dario (2008). *Principios de la administración*. Instituto Tecnológico Metropolitano. Colombia.
- Ishikawa, K (1994). *Introducción al control de calidad*. Editorial Diaz de Santos. España.
- Koontz, H ; Weihrich, H & Cannice, M ( 2012). *Administración una perspectiva global y empresarial* Mc Graw Hill.

Koontz, H. & Weihrich, H. (2013). *Elementos de Administración. Un enfoque internacional y de innovación*. México: Mc Graw Hill Education.

Luna, A. (2014). *Proceso administrativo*. (1ra edición). México: Grupo editorial patria.

Louffat, E (2012). *Administración: Fundamentos del proceso administrativo*. Esan Cengage Learning.

Lovelock, C. (2009). *Marketing de servicios personal, tecnología y estrategia - integración de calidad de servicio y productividad*. México: Pearson Educación.

Miranda, F., Chamorro, A. y Rubio, S. (2012). *Introducción a la Gestión de la Calidad*. Madrid. España: DELTA

Reyes, A. (2004). *Administración moderna*. Limusa Noriega editores. México

Robbins, S. & Coulter, M. (2005). *Administración*. México: Pearson Educación

Robbins, S. & Judge, T. (2013). *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson.

Taylor, (1911). *Principios de la administración científica*. Editorial Harper & Brothers.

Udaondo, M. (1992). *Gestión de calidad*. Editorial Diaz de Santos S.A. Madrid

## 5.2. Fuentes electrónicas

Ayala, P (2012) *Maestros de la Calidad*. Recuperado el 2 de junio del 2018, de <http://maestrosdelacalidadac103611.blogspot.com/>.

Basantes, S. (2014), “*Modelo de gestión administrativa y la calidad en el servicio al cliente en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Ambato*”. Universidad Técnica de Ambato. Ecuador. Recuperado el 10 de junio 2018 del 2018, de <http://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/7318>.

Calero, J (2015), “*Gestión administrativa y calidad de los servicios en la municipalidad provincial de Huaral en el año 2015*”. Universidad Católica Los Ángeles Chimbote. Recuperado el 10 de junio 2018 del 2018, de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/573>.

Campos, S. & Loza, P. (2011), “*Incidencia de la gestión administrativa de la Biblioteca Municipal Pedro Moncayo de la ciudad de Ibarra en mejora de la calidad de servicios y atención a los usuarios en el año 2011* ”. Universidad Técnica del Norte. Recuperado el 11 de junio 2018 del 2018, de

<http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/1945/1/05%20FECYT%201136%20TESIS.pdf>

Contraloría. *Ley orgánica de municipalidades N°27972*. Recuperado el 29 de junio del 2018, de [http://doc.contraloria.gob.pe/operativos/operativo\\_educa2016/documentos/10.1.c%20Ley%20Org%C3%A1nica%20de%20Municipalidades%20Ley%20n.%C2%BA%2027972.pdf](http://doc.contraloria.gob.pe/operativos/operativo_educa2016/documentos/10.1.c%20Ley%20Org%C3%A1nica%20de%20Municipalidades%20Ley%20n.%C2%BA%2027972.pdf)

DRAE. *Gestión*. Recuperado el 15 de junio del 2018, de <http://dle.rae.es/srv/search/search?w=gestionar>

Delegación Federal del trabajo en el estado de Guanajuato. (s.f). *implementación del proceso capacitador*. Recuperado el 20 de julio de 2018, de [http://segob.guanajuato.gob.mx/sil/docs/capacitacion/La\\_funcion\\_de\\_la\\_capacitacion.pdf](http://segob.guanajuato.gob.mx/sil/docs/capacitacion/La_funcion_de_la_capacitacion.pdf)

Instituto peruano del deporte IPD, (sf). *Plan operativo institucional*. Recuperado el 30 de setiembre del 2018 de <http://www.ipd.gob.pe/plan-operativo-institucional-poi>

Jorge Huergo. *Procesos de gestión*. Recuperado el 15 de junio del 2018, de <http://servicios.abc.gov.ar/lainstitucion/univpedagogica/especializaciones/seminario/materialesparadescargar/seminario4/huergo3.pdf>

Los Andes, (2013), *Plan estratégico institucional*. Recuperado el 25 de agosto de <http://www.losandes.com.pe/Opinion/20131118/76414.html>

Maria Casermeiro de Goytia. *Calidad en los servicios públicos*. Recuperado el 17 de julio del 2018, de <http://studylib.es/doc/4592701/la-calidad-en-los-servicios-publicos.cdr>

Ministerio de economía y finanzas, *Ley orgánica de municipalidades*. Recuperado el 17 de julio del 2018, de [https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu\\_publico/capacita/programacion\\_formulacion\\_presupuestal2012/Anexos/ley27972.pdf](https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu_publico/capacita/programacion_formulacion_presupuestal2012/Anexos/ley27972.pdf)

Mendoza, R (2013), “*Plan estratégico institucional*” Ruben. Recuperado el 02 de octubre de <http://www.losandes.com.pe/Opinion/20131118/76414.html>

Morales, C & Tarazona, D (2015), “*Gestión administrativa y Calidad de servicios en la municipalidad distrital de Churubamba – periodo 2015*”. Universidad Nacional "Hermilio

Valdizan” de Huánuco. Recuperado el 11 de junio 2018 del 2018, de <http://repositorio.unheval.edu.pe/handle/UNHEVAL/467>

Much, L. (s.f). *Organización*. Biblioteca de Administración Trillas. Recuperado el 22 de julio 2018, de <http://www.hacienda.gov.py/normativa/Organizaci%C3%B3n%20-%20Lourdes%20Much%20-%20Trillas%202006%20%20Libro%20completo.pdf>

Ocampos, L & Valencia, S (2017), “Gestión *administrativa y calidad de servicio al usuario, en la red asistencial Essalud – Tumbes, 2016*”. Universidad Nacional de Tumbes. Recuperado el 12 de junio 2018 del 2018, de <http://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/UNITUMBES/88/TESIS%20-%20OCAMPOS%20Y%20VALENCIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Popular (2015). *Proceso administrativo*, recuperado el 18 de julio del 2017, de <https://www.impulsapopular.com/finanzas/que-es-un-proceso-administrativo-2/>

Sanchez, J (s.f). *La importancia del desarrollo organizacional en una institución pública educación superior*, recuperado el 15 de julio del 2018, de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2008b/390/como%20organizar.htm>

Tari, J (2000). *Calidad total*, recuperado el 14 de marzo del 2018, de <http://www.biblioteca.org.ar/libros/133000.pdf>

## **ANEXOS**

### **1. MATRIZ DE CONSISTENCIA**

**TÍTULO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO DE LA  
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHANCAY, PERIODO 2018**

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN
<p><b>Problema General:</b> ¿De qué manera la gestión administrativa influye en la calidad del servicio de la Municipalidad distrital de Chancay, en el periodo 2018?</p> <p><b>Problemas Específicos:</b> ¿De qué manera los elementos físicos en la gestión la administrativa influye en la calidad del servicio de la Municipalidad distrital de Chancay, en el periodo 2018?</p> <p>¿De qué manera la fiabilidad en la gestión administrativa influye en la calidad del servicio de la Municipalidad distrital de Chancay, en el periodo 2018?</p> <p>¿De qué manera la capacidad de respuesta en la gestión de administrativa influye en la calidad del</p>	<p><b>Objetivo General:</b> Analizar de qué manera la gestión administrativa influye en la calidad del servicio de la Municipalidad distrital de Chancay, periodo 2018.</p> <p><b>Objetivos Específicos:</b> Analizar de qué manera los elementos físicos en la gestión administrativa influye en la calidad del servicio de la Municipalidad distrital de Chancay, período 2018.</p> <p>Analizar de qué manera la fiabilidad en la gestión de administrativa influye en la calidad del servicio de la Municipalidad distrital de Chancay, periodo 2018.</p> <p>Determinar de qué manera la capacidad de respuesta en la gestión administrativa influye en la calidad del servicio de la Municipalidad distrital de Chancay, periodo 2018.</p>	<p><b>Hipótesis General:</b> La gestión administrativa influye significativamente en la calidad del servicio de la Municipalidad distrital de Chancay, en el periodo 2018.</p> <p><b>Hipótesis Específicas:</b> La planeación en la gestión administrativa influye significativamente en el servicio de calidad de la Municipalidad distrital de Chancay, periodo 2018.</p> <p>La organización en la gestión administrativa influye significativamente en el servicio de calidad de la Municipalidad distrital de Chancay, periodo 2018.</p> <p>La dirección en la gestión administrativa influye significativamente en el servicio de calidad de la Municipalidad distrital de Chancay, periodo 2018.</p>	<p><b>Variable X:</b> Gestión administrativa</p>	Planeación	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Plan estratégico institucional</li> <li>-Plan operativo institucional.</li> <li>- Identificación de acciones específicas para el cumplimiento de las actividades.</li> <li>- Conocimiento de los instrumentos por parte de todo el personal.</li> </ul>	<p><b>1. DISEÑO:</b> No experimental. transversal</p> <p><b>2. TIPO DE INVESTIGACIÓN:</b> Aplicada</p> <p><b>3. TÉCNICA:</b> Encuesta.</p> <p><b>4. NIVEL DE INVESTIGACION</b> Nivel correlacional causal</p> <p><b>5. INSTRUMENTO:</b> Cuestionario</p> <p><b>6. ENFOQUE</b> Enfoque cuantitativo</p> <p><b>7. POBLACIÓN:</b> Consta de 40 trabajadores de la municipalidad distrital de Chancay</p> <p><b>8. MUESTRA</b> Consta de 40 personas</p> <p><b>9. ESTADÍSTICO DE PRUEBA:</b> Estadística descriptiva de distribución de frecuencias.</p>
				Organización	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Estructura orgánica</li> <li>- Especialización</li> <li>- Comunicación entre las áreas y unidades.</li> <li>- Distribución responsable de recursos.</li> </ul>	
				Dirección	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Supervisión</li> <li>-Liderazgo</li> <li>- Motivación</li> <li>-Trabajo en equipo</li> </ul>	
				Control	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Evaluación de desempeño de los colaboradores de la institución edil.</li> <li>-Determinación de estándares o metas.</li> <li>-Supervisión de los sistemas de la entidad</li> <li>-Capacitación</li> </ul>	
			<p><b>Variable Y:</b> Calidad de servicio</p>	Elementos físicos	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Equipos actualizados</li> <li>-Instalaciones modernas</li> <li>-Horario de trabajo adaptado al cliente</li> <li>-Higiene y limpieza</li> </ul>	

<p>servicio de la Municipalidad distrital de Chancay, en el periodo 2018?</p> <p>¿De qué manera la seguridad en la gestión administrativa influye en la calidad del servicio de la Municipalidad distrital de Chancay, en el periodo 2018?</p>	<p>Establecer de qué manera la seguridad en la gestión administrativa influyen en la calidad del servicio de la Municipalidad distrital de Chancay, periodo 2018</p>	<p>El control en la gestión administrativa influye significativamente en el servicio de calidad de la Municipalidad distrital de Chancay, periodo 2018.</p>		<p>Fiabilidad</p>	<p>-Dar los servicios en el tiempo correcto          -Ofrecer servicios correctos sin margen de error          Gestionar los problemas de los clientes con eficacia.          -Ofrecer los servicios en el tiempo acordado.          -Tener a los colaboradores informados sobre cuándo serán ofrecidos los servicios</p>	
				<p>Capacidad de respuesta</p>	<p>-Servicio rápido a los colaboradores          -Deseo de ayudar a los colaboradores          -Estar listo para responder a las peticiones de los colaboradores          - Criterio para realizar las peticiones requeridas en orden de llegada</p>	
				<p>Seguridad</p>	<p>-Transmisión de confianza.          -Seguridad en relación usuario - municipalidad.          -Amabilidad con los usuarios.          -Conocimientos suficientes del personal</p>	



## 2. INSTRUMENTO



**UNIVERSIDAD NACIONAL  
JOSE FAUSTINO SANCHEZ CARRION  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**



**ENCUESTA SOBRE GESTION ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO**

Buenos días, la presente encuesta tiene por objetivo conocer su opinión respecto a la gestión administrativa y su influencia en calidad de servicio de la Municipalidad distrital de Chancay entre los trabajadores de la entidad, por lo que agradeceremos que responda a las preguntas formuladas con mucha sinceridad, gracias.

## I. DATOS DEL ENCUESTADO

- |   |  |
|---|--|
| <p>1. ¿Cuál es tu género?</p> <p>a) Femenino</p> <p>b) Masculino</p>  | <p>3. ¿Cuál es su edad?</p> <p>.....</p>   |
| <p>2. ¿Cuál es tu estado civil?</p> <p>a) Soltero</p> <p>b) Casado</p> <p>c) Viudo</p> <p>d) Divorciado</p> | <p>4. Nivel de estudio:</p> <p>a) Primaria</p> <p>b) Secundaria</p> <p>c) Técnica</p> <p>d) Superior</p> |

## II. Instrucciones: Marque con un aspa "X", según corresponda de acuerdo a la escala de calificación.

1 = Nunca      2 = Casi Nunca      3 = A veces      4 = Casi siempre      5 = Siempre

GESTIÓN ADMINISTRATIVA				
<b>I. Planeación (Marcar con una "X" en el recuadro apropiado)</b>	<b>Calificación</b>			
<b>Plan estratégico institucional:</b> ¿La institución en la cual trabaja cuenta con un plan estratégico institucional actualizado y acorde con las necesidades requeridas para el cumplimiento de sus actividades?				
<b>Plan operativo institucional:</b> ¿La institución en la cual trabaja cuenta con un plan operativo institucional actualizado y acorde con las necesidades requeridas para el cumplimiento de sus actividades?				
<b>Identificación de acciones específicas para el cumplimiento de las actividades:</b> ¿Usted conoce las acciones específicas a realizar para el cumplimiento de sus objetivos?				
<b>Conocimiento de los instrumentos por parte de todo el personal:</b> ¿Considera usted que tiene el conocimiento adecuado de todos los instrumentos de gestión utilizados en su lugar de trabajo para el cumplimiento de sus actividades?				
<b>II. Organización (Marcar con una "X" en el recuadro apropiado)</b>	<b>Calificación</b>			
<b>Estructura Orgánica:</b> ¿Cree usted que la estructura orgánica de la entidad en la que trabaja influye directamente en el cumplimiento de sus actividades?				
<b>Especialización:</b> ¿Está de acuerdo que en la entidad se realiza una correcta distribución de los cargos de acorde a las actitudes y habilidades de cada colaborador?				
<b>Comunicación entre las áreas y unidades:</b> ¿Desde su punto de vista considera que el flujo de información entre las diferentes áreas de la entidad es la adecuada para el cumplimiento de sus actividades?				

<b>Distribución responsable de recursos:</b> ¿La entidad realiza una distribución responsable de sus recursos entre las diferentes áreas?					
<b>III. Dirección (Marcar con una “x” en el recuadro apropiado)</b>	<b>Calificación</b>				
<b>Supervisión:</b> ¿La entidad donde labora realiza constantemente supervisiones de las actividades laborales?					
<b>Liderazgo:</b> ¿Cree usted que existe un liderazgo adecuado en la entidad?					
<b>Motivación:</b> ¿Los colaboradores de la entidad se encuentran constantemente motivados para el cumplimiento de sus actividades?					
<b>Trabajo en equipo:</b> ¿Las diferentes áreas de la entidad muestran predisposición para la realización de sus actividades en equipo?					
<b>IV. Control (Marcar con una “x” en el recuadro apropiado)</b>	<b>Calificación</b>				
<b>Evaluación de desempeño de los colaboradores de la institución edil:</b> ¿Se realiza constantemente evaluación para medir el desempeño de los colaboradores de la entidad en sus actividades?					
<b>Determinación de estándares o metas:</b> ¿Las metas de cada área están establecidas y acorde a las necesidades a la institución?					
<b>Supervisión de los sistemas de la entidad:</b> ¿Existe una supervisión de los sistemas usados en la entidad?					
<b>Capacitación:</b> ¿La institución brinda capacitación constante en temas de gestión al personal para un mejor desempeño?					

<b>CALIDAD DE SERVICIO</b>					
<b>V. ELEMENTOS FÍSICOS (Marcar con una “X” en el recuadro apropiado)</b>	<b>Calificación</b>				
<b>Equipos actualizados:</b> ¿Los equipos de la institución son de última generación y se encuentran actualizados?					
<b>Instalaciones modernas.</b> ¿Las instalaciones de la entidad brindan las condiciones necesarias para la correcta realización de las actividades diarias?					
<b>Horario de trabajo Adaptado al cliente:</b> ¿Los administrados y los usuarios muestran aceptación al horario establecido para la prestación de servicio?					
<b>Higiene y limpieza:</b> ¿Considera Ud. que en la institución existe una adecuada higiene y limpieza en las instalaciones?					
<b>VI. FIABILIDAD (Marcar con una “X” en el recuadro apropiado)</b>	<b>Calificación</b>				
<b>Dar los servicios en el tiempo correcto:</b> ¿Los servicios son brindados en el tiempo oportuno?					
<b>Ofrecer servicios correctos sin margen de error:</b> ¿Considera usted que las respuestas a los servicios son los correctos y adecuan a las necesidades?					
<b>Gestionar los problemas de los clientes con eficacia:</b> ¿Los problemas con los usuarios son gestionados con eficacia dentro la entidad?					
<b>Tener a los colaboradores informados sobre cuándo serán ofrecidos los servicios:</b> ¿El canal de comunicación con los colaboradores es el adecuado por lo que siempre se encuentran informados sobre los servicios brindados?					
<b>VII. CAPACIDAD DE RESPUESTA (Marcar con una “x” en el recuadro apropiado)</b>	<b>Calificación</b>				
<b>Servicio rápido en el tiempo acordado:</b> ¿La capacidad de brindar un servicio rápido a los colaboradores y usuarios en el tiempo acordado es la óptima para el cumplimiento de los objetivos?					
<b>Deseo de ayudar a los colaboradores:</b> ¿Considera usted que siente el deseo de ayudar a los colaboradores y usuarios de la institución?					
<b>Estar listo para responder a las peticiones de los colaboradores:</b> ¿Se encuentra apto los trabajadores para responder a las diversas peticiones que tengan los colaboradores y usuarios de la institución?					
<b>Criterio para realizar las peticiones requeridas en orden de llegada:</b> ¿Ud. Considera que existe en los colaboradores criterio para realizar las peticiones requeridas de acuerdo al orden de llegada, sin importar el lazo de amistad?					

SEGURIDAD (Marcar con una "x" en el recuadro apropiado)	Calificación				
<b>Trasmisión de confianza:</b> ¿El personal de la institución trasmite la confianza necesaria a los colaboradores?					
<b>Seguridad en relación usuarios – municipalidad:</b> ¿El usuario se siente seguro al requerir los servicios de la entidad municipal?					
<b>Amabilidad con los usuarios:</b> ¿La amabilidad es considerada uno de los pilares principales al brindar el servicio en la entidad?					
<b>Conocimientos suficientes del personal:</b> ¿Usted cree que los colaboradores cuentan con los conocimientos suficientes para la correcta realización de sus actividades en los servicios de la entidad?					

