

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA

ESCUELA DE POSGRADO



**UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS
ECONÓMICAS, CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS**

PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS

TESIS:

**LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU RELACIÓN CON LA
CALIDAD DEL SERVICIO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE
MAGDALENA, 2020**

Para optar el Grado Académico de

MAESTRO EN CIENCIAS

MENCIÓN: ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA PÚBLICA

Presentada por:

Bachiller: ZAIRA DEL PILAR FLORES MIRANDA

Asesor:

Dr. MIGUEL ANGEL MACETAS HERNÁNDEZ

Cajamarca – Perú

2022

COPYRIGHT © 2022 by
ZAIRA DEL PILAR FLORES MIRANDA
Todos los derechos reservados

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA

ESCUELA DE POSGRADO



**UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS
ECONÓMICAS, CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS**

PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS

TESIS APROBADA:

**LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU RELACIÓN CON LA
CALIDAD DEL SERVICIO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE
MAGDALENA, 2020**

Para optar el Grado Académico de

MAESTRO EN CIENCIAS

MENCIÓN: ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA PÚBLICA

Presentada por:

Bachiller: ZAIRA DEL PILAR FLORES MIRANDA

JURADO EVALUADOR

Dr. Miguel Macetas Hernández
Asesor

Dr. Juan José Julio Vera Abanto
Jurado Evaluador

Dra. Doris Teresa Castañeda Abanto
Jurado Evaluador

Dra. Yrma Violeta Rojas Alcalde
Jurado Evaluador

Cajamarca – Perú

2022



Universidad Nacional de Cajamarca
LICENCIADA CON RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO N° 080-2018-SUNEDU/CD
Escuela de Posgrado
CAJAMARCA - PERU



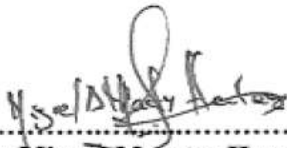
PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Siendo las *11:30* horas, del día 18 de marzo de dos mil veintidos, reunidos en el Auditorio de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca, el Jurado Evaluador presidido por el **Dr. JUAN JOSE JULIO VERA ABANTO**, **Dra. DORIS TERESA CASTAÑEDA ABANTO**, **Dra. YRMA VIOLETA ROJAS ALCALDE**, y en calidad de Asesor el **Dr. MIGUEL MACETAS HERNÁNDEZ** Actuando de conformidad con el Reglamento Interno y el Reglamento de Tesis de Maestría de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca, se dio inicio a la Sustentación de la Tesis titulada : **LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MAGDALENA, 2020**, presentada por la **Bachiller en Contabilidad y Finanzas con Mención en Administración y Gerencia Pública. ZAIRA DEL PILAR FLORES MIRANDA**.

Realizada la exposición de la Tesis y absueitas las preguntas formuladas por el Jurado Evaluador, y luego de la deliberación, se acordó *APROBAR* con la calificación de *DISCIBUTE (17) EXCELENTE* la mencionada Tesis; en tal virtud, la **Bachiller en Contabilidad y Finanzas con Mención en Administración y Gerencia Pública. ZAIRA DEL PILAR FLORES MIRANDA**, está apta para recibir en ceremonia especial el Diploma que lo acredita como **MAESTRO EN CIENCIAS**, de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias Económicas Contables Administrativas, con Mención en **ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA PÚBLICA**.

Siendo las *12:15* horas del mismo día, se dio por concluido el acto.


.....
Dr. Miguel Macetas Hernández
Asesor


.....
Dr. Juan José Julio Vera Abanto
Jurado Evaluador


.....
Dra. Doris Teresa Castañeda Abanto
Jurado Evaluador


.....
Dra. Yrma Violeta Rojas Alcalde
Jurado Evaluador

DEDICATORIA

A:

Dios, con todo mi amor por brindarme la vida, una familia y estar a mi lado en todo momento dándome las fuerzas necesarias para continuar luchando día tras día y seguir adelante, rompiendo todas las barreras que se me presenten, así como la sabiduría para poder concretar y plasmar la investigación en beneficio de la gestión administrativa.

A mis padres Mauro y Santa Ana, por su apoyo incondicional, a mis hermanos Lorena, Patricia y Maurito, por la confianza y esfuerzo a lo largo de mi vida y más aún en esta etapa de realizarme como profesional y escoger siempre el mejor camino.

El autor

AGRADECIMIENTO

A la Escuela de Postgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca, por contar con docentes de prestigio ya que permitieron profundizar mis conocimientos con ahínco. sobre todo, a seguir demostrando el valor de la responsabilidad y superación.

A mi asesor por su permanente orientación y apoyado en la aplicación de la metodología necesaria y requerida para el desarrollo de este estudio.

Y agradecer infinitamente a todas personas que han formado parte de este recorrido a las que agradezco por brindarme su apoyo, su amistad, por sus consejos, ánimo y compañía en los momentos más difíciles de mi vida, por todo lo que me han brindado, para todos y cada de uno de ellos gracias y que Dios los bendiga.

El autor

Los analfabetos del siglo XXI, no serán aquellos que no sepan leer ni escribir, sino aquellos que no sepan aprender, desaprender y reaprender.

Alvin Toffler

ÍNDICE GENERAL

Dedicatoria	v
Agradecimiento	vi
Epígrafe	vii
Índice general	viii
Índice de tablas	xi
Índice de figuras	xii
Glosario	Xiii
Resumen	xv
Abstract	xvi
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	1
Planteamiento del problema	3
1.1.1. Contextualización	3
1.1.2. Descripción del problema	4
1.1.3. Formulación del problema	5
1.1.3.1. Pregunta general	5
1.1.3.2. Preguntas auxiliares	5
1.2. Justificación e importancia	6
1.2.1. Justificación científica	6
1.2.2. Justificación técnica- práctica	6
1.2.3. Justificación institucional y personal	7
1.3. Delimitación de la investigación	7
1.3.1. Delimitación Espacial	7
1.3.2. Delimitación Social	8
1.3.3. Delimitación temporal	8
1.3.4. Delimitación Temática	8
1.4. Limitaciones	8
1.5. Objetivos	8
1.5.1. Objetivo general	8
1.5.2. Objetivos específicos	8

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	9
2.1. Marco legal	9
2.2. Antecedentes de la investigación	11
2.2.1. A Nivel Internacional	11
2.2.2. A Nivel Nacional	12
2.2.3. A Nivel Local	14
2.3. Marco doctrinal	15
2.3.1. Teoría Neoclásica de la administración	15
2.3.2. Teoría de la calidad	17
2.3.2. Modelo SERVQUAL	17
2.4. Marco conceptual	20
2.4.1. Gestión administrativa	20
2.4.2. Calidad de servicio	21
CAPÍTULO III: PLANTEAMIENTO DE LAS HIPÓTESIS Y VARIABLES	30
3.1. Hipótesis	30
3.1.1. Hipótesis general	30
3.1.2. Hipótesis específicas	30
3.2. Variables	30
3.3. Operacionalización de los componentes de las Hipótesis	30
CAPÍTULO IV: MARCO METODOLÓGICO	32
4.1. Ubicación geográfica	32
4.2. Diseño de la investigación	32
4.3. Métodos de investigación	33
4.4 Población, muestra, unidad de análisis y unidad de observación	33
4.5. Técnicas e instrumentos de recopilación de datos	34
4.6. Técnicas para el procesamiento y análisis de la información	35
4.7. Matriz de consistencia metodológica	36

CAPÍTULO V: RESULTADOS Y DISCUSIÓN	37
5.1. Presentación de resultados	37
5.2. Análisis, interpretación y discusión de resultados	43
5.3. Contrastación de hipótesis	45
CONCLUSIONES	50
RECOMENDACIONES	51
REFERENCIAS	52
APÉNDICES	55
Apéndice 1: Cuestionario sobre gestión administrativa	55
Apéndice 2: Cuestionario sobre calidad de servicio	57
Apéndice 3: Prueba de hipótesis	59

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Operacionalización de los componentes de las Hipótesis	31
Tabla 2: Matriz de consistencia metodológica	36
Tabla 3: Gestión administrativa y calidad de servicio	37
Tabla 4: Planeación, organización, dirección y control y calidad de servicio	39
Tabla 5: Elementos tangibles, Fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía Seguridad y la gestión administrativa	41
Tabla 6: Correlación entre Gestión administrativa y calidad de servicio	46
Tabla 7: Correlación entre Planeación, organización, dirección y control y calidad de servicio	47
Tabla 8: Correlación entre Elementos tangibles, Fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía, seguridad y la gestión administrativa	49

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Proceso administrativo	16
----------------------------------	----

GLOSARIO

- **Administración:** Ciencia social y técnica encargada de la planificación, organización, dirección y control de los recursos, organizacionales, con el fin de obtener el máximo beneficio posible; para la organización.
- **Atención de calidad:** Proceso encaminado a la consecución de la satisfacción total de los requerimientos y necesidades de los usuarios de determinado servicio.
- **Satisfacción:** Sentimiento placentero de bienestar que se tiene una persona cuando se ha satisfecho sus necesidades y resulta de la comparación con las expectativas
- **Servicio:** Conjunto de actividades que buscan satisfacer las necesidades de un cliente y que pueden ser industriales y no industriales.
- **Buenas prácticas en servicios de atención al ciudadano:** Políticas, acciones y sistemas que una institución implementa para mejorar su relación con la ciudadanía, con la finalidad de garantizar calidad en la información brindada y en el trato ofrecido, con oportunidad, cordialidad y efectividad.
- **Buena Práctica Gubernamental (BPG).** Es un proceso que ha producido destacados resultados en el manejo de una organización para mejorar la efectividad e innovación de en beneficio de su público.
- **Burocracia.** Es una organización o estructura organizativa caracterizada por procedimientos explícitos y normalizados.
- **Calidad de atención:** Percepción respecto a la prestación de un servicio; que asume la conformidad y la capacidad para satisfacer sus necesidades.
- **Calidad.** Es el resultado de un esfuerzo arduo, se trabaja de forma eficaz para poder satisfacer el deseo del cliente.

- **Canales de atención:** Medios a través de los cuales, la ciudadanía hace uso de los servicios de las entidades públicas incluye espacios del tipo presencial, telefónico y móvil.
- **Capacidad de atención:** incluye los aspectos relacionados con el proceso de producción de bienes y servicios públicos, así como la infraestructura necesaria para el desarrollo de los procesos claves de la entidad pública.
- **Competencia:** conocimiento y experiencia que el individuo demuestra en la ejecución de tareas y la solución de problemas.
- **Eficacia:** capacidad para lograr el efecto que se desea o se espera.
- **Eficiencia:** uso óptimo de los insumos para la obtención de los resultados deseados.
- **Entidad Pública.** Todo organismo con personería jurídica comprendido en los niveles de Gobierno Nacional, Gobierno Regional y Gobierno Local, incluidos sus Organismos Públicos Descentralizados.
- **Estándar de atención:** Patrón que permite definir, previamente, las características básicas de los procesos de atención dirigidos a la ciudadanía.
- **Gestión de Procesos.** Administración de las actividades institucionales tendientes a la satisfacción de sus clientes con la eficiencia.
- **Incentivo:** Estímulo que se ofrece al personal por el cumplimiento de sus actividades y metas. Puede ser monetario o no monetario.
- **Objetivo:** Resultado que desea o necesita lograr dentro de un período de tiempo
- **Procedimiento administrativo.** Procedimiento Administrativo es el conjunto de actos y diligencias conducentes a la emisión de un acto administrativo, es decir, el procedimiento administrativo es la secuencia de operaciones o pasos concatenados.

RESUMEN

El objetivo de la investigación fue determinar la relación existente entre la Gestión Administrativa con la Calidad de Servicio de la Municipalidad Distrital de Magdalena, 2020, La investigación fue de tipo aplicada, de nivel correlacional, de diseño no experimental. Teniendo como resultados que, existe una correlación directa entre la calidad de servicio que perciben los colaboradores de la Municipalidad distrital de Magdalena y la gestión de recursos humanos de la institución. Además, el coeficiente de correlación de Spearman tiene un valor r de 0.681 lo que significa que existe una correlación positiva y fuerte. Asimismo, se encontró una correlación positiva fuerte entre la planeación, organización, dirección y control y la calidad de servicio en la Municipalidad ya que, el Coeficiente de Correlación de Spearman tiene un valor de $r = 0.60$. De igual modo, se encontró una correlación positiva fuerte entre los elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía y seguridad y la gestión administrativa en la Municipalidad puesto que, el Coeficiente de Correlación de Spearman arrojó un valor de $r = 0.604$.

Palabras clave: Gestión administrativa, calidad de servicio, Municipalidad, Eficacia organizacional.

ABSTRACT

The objective of the research was to determine the relationship between the Administrative Management and the Quality of Service of the District Municipality of Magdalena, 2020. The research was of an applied type, of a correlational level, of a non-experimental design. Having as results that there is a direct correlation between the quality of service perceived by the collaborators of the District Municipality of Magdalena and the human resources management of the institution. Furthermore, Spearman's correlation coefficient has an r-value of 0.681, which means that there is a positive and strong correlation. Likewise, a strong positive correlation was found between planning, organization, direction and control and the quality of service in the Municipality since the Spearman Correlation Coefficient has a value of $r = 0.60$. Similarly, a strong positive correlation was found between the tangible elements, reliability, responsiveness, empathy and security and administrative management in the Municipality since the Spearman Correlation Coefficient showed a value of $r = 0.604$

Keywords: Administrative management, service quality, Municipality, Organizational effectiveness.

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

La presente investigación titulada “La Gestión Administrativa y su Relación con la Calidad del Servicio de la Municipalidad Distrital de Magdalena, 2020” tiene por finalidad determinar la relación entre la Gestión administrativa y la Calidad de Servicio, en la Municipalidad Distrital de Magdalena, dando como resultado una variedad de aspectos y dimensiones que no permitirán lograr la satisfacción del colaborador tanto interno como externo; es por ello que esta investigación es de vital importancia ya que brindará información para una buena implementación de un sistema de gestión administrativa direccionado al colaborador.

Un servicio más que un producto es un proceso, esto significa que la cantidad o proceso es parte de la producción de un servicio con calidad, tanto como lo es, el producto final de este servicio. Muchos cambios están ocurriendo a nivel mundial, exigiendo una nueva postura por parte de las organizaciones, la alternativa, muchas veces, es saber lidiar con lo ocurrido intentando sacar el mejor provecho posible de la situación.

En las entidades del sector público, como organizaciones de personas, es de gran importancia crear estructuras de desarrollo organizacional que faciliten la coordinación de las actividades y el control de las acciones de todos sus integrantes.

El objetivo principal de la investigación es determinar la relación entre la gestión administrativa con la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Magdalena, 2020, que viene prestando a la ciudadanía, cuya mejora no solo debe darse en el desarrollo de uno o varios procesos para obtener un servicio o una prestación en la entidad, sino en forma general en todos sus procesos.

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 Magdalena, 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 figuras estadísticas los mismos que permiten realizar la comprobación de las hipótesis planteadas.

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.

1.1. Planteamiento del problema

1.1.1. Contextualización

En la tesis de Plascencia de la Torre, M. (2015). En el documento La Gestión Pública Local en México; en el Análisis sobre la vigencia de la Nueva Gerencia Pública; en el resumen indica que: En América Latina, existe gran diversidad de documentos que establecen compromisos y/o recomendaciones en materia de gestión pública, entre otros, el Consenso de Washington; una Nueva Gestión Pública para América Latina; y la Nueva Gerencia Pública, es el análisis de las bases teóricas, de aquellas actividades en las que los gobiernos, no han sido un proveedor eficiente, según las evaluaciones de organismos internacionales como Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico.

Cuanto a la gestión administrativa en el sector público son deficientes porque ocasionan un mal uso de los recursos económicos, mala gestión como por ejemplo del Ex gobernador de Ancash -Perú, entre otros.

Por eso los países buscan una gestión de calidad que les permita tener un control con los recursos humanos, materiales y económicos, tal es así la gestión administrativa y la calidad de servicio se busca controlar para que se construya una planificación, organización, dirección y control que se puedan encontrar los errores que afecten al funcionamiento que brinda el colaborador

En la actualidad se exige que un Estado actúe cada vez más eficiente y de forma descentralizada, ya que, en los últimos años se viene presentando numerosos problemas de corrupción y fraudes en las entidades públicas por la mala

administración de los recursos. Hoy en día la necesidad de generar respuestas cada vez más cercana a los ciudadanos pide formas de comportamiento diferente a las tradicionales donde deben pronunciarse los objetivos buscando el desarrollo local.

Actualmente, la explosión demográfica en el país ha tenido como consecuencia una creciente demanda de solución a los problemas y solicitudes de la población, por lo que es de suma necesidad el establecimiento de una nueva y eficaz Administración Pública que dé respuesta positiva e inmediata a las peticiones de todos los ciudadanos.

Los gobiernos regionales y locales tienen la misma tarea para buscar el desarrollo local, regional es por ello que un buen sistema de control interno en la Municipalidad Distrital de Magdalena va a permitir llevar a cabo las acciones y actividades correctamente, para ello se necesita que todos los colaboradores se sientan comprometidos con su labor en la entidad y motivados a realizar los procesos respetando normas y leyes siendo responsables con sus funciones.

A pesar de su innegable importancia de la calidad de servicio los gerentes no lo atienden porque no dimensionan su importancia, ya que en su mayoría no tienen la formación administrativa, lo que trae como consecuencia un bajo nivel de desempeño individual y grupal en la organización

1.1.2 Descripción del problema

La Municipalidad Distrital de Magdalena, dentro de las diversas causas que ocasiona la gestión administrativa los servidores y funcionarios de la municipalidad de Magdalena, se presentan la no planificación de los procesos y la falta de organización en el área de administración, pues la mala gestión

administrativa y la calidad de servicio, se hace evidente en los colaboradores que conforman parte administrativa pues genera incomodidad entre ellos.

Así mismo se atiende servicios al usuario de una manera deficiente por esto genera retrasos documentarios, reclamos y críticas a la gestión por la poca capacidad de respuesta del personal ante eventualidades y procesos con cuellos de botella la cual, trae consigo la baja calidad del servicio prestado.

La Municipalidad Distrital De Magdalena debe potenciarse, para que la capacidad productiva del individuo pueda crecer y poder tener una mejor eficiencia y cumplir con los objetivos finales, por ello se afirma que debe existir inversión en la Gestión Administrativa y Calidad de Servicio.

1.13. Formulación del problema

Pregunta general
¿Cómo es la relación de la gestión administrativa con la Calidad del Servicio de la Municipalidad Distrital de Magdalena, 2020?

Problemas auxiliares

- ¿Cuál es la relación de la Planeación, Organización, Dirección y Control con la Calidad de Servicio de la Municipalidad Distrital de Magdalena, 2020?
- ¿Cuál es la relación de los Elementos Tangibles, Fiabilidad, Capacidad de Respuesta y Seguridad con la Gestión Administrativa de la Municipalidad Distrital de Magdalena, 2020?

1.2. Justificación

1.2.1. Justificación científica

La siguiente investigación contribuirá a la mejoría del conocimiento sobre la gestión administrativa y de la calidad de servicio, identificando los principales cuellos de botella, que son los que generan la demora en las actividades principales entre las áreas de la Municipalidad Distrital de Magdalena para así también ofrecer una magnífica 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 Magdalena según la teoría neoclásica de la administración, y sobre la calidad de servicio que se basará en el modelo SERVQUAL.

Asimismo, servirá como antecedente para futuras investigaciones relacionadas con la temática.

1.2.2. Justificación técnica – práctica

La presente investigación constituye un aporte importante que les permitirá conocer tanto a funcionarios y servidores de la Municipalidad Distrital de Magdalena, el estado de situación real en cuanto a la implementación de la gestión administrativa y su relación con la calidad de servicio específicamente en uno de sus componentes, actividades de control gerencial, lo que permitirá a la Municipalidad establecer políticas y buenas prácticas de control interno.

123. Justificación institucional y personal

Las razones por las cuales se llevó a cabo la presente investigación se justifican para poder controlar los riesgos que afectan a la gestión administrativa y la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Magdalena.

Asimismo, servirá para una implementación debidamente adecuada del ambiente de la gestión administrativa y su relación con la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Magdalena, con lo cual sean efectivos y así reflejarlas mejoras de la institución.

En lo cual es de utilidad como una modesta contribución a la labor de investigación desarrollada por nuestra Universidad ya que tiene por finalidad servir como herramienta para el mejor desarrollo educativo a cerca de la gestión administrativa por el interés de profundizar los conocimientos de la gestión y la calidad de servicio, para ayudar a resolver problemas concretos que afecten a las Municipalidad.

Finalmente servirá para obtener el Grado Académico de Maestro en Ciencias en la Mención de Administración y Gerencia Pública en la Unidad de Posgradode la Facultad de Ciencias Económicas, Contables y Administrativas de la Universidad Nacional de Cajamarca.

1.3. Delimitación de la investigación

131. Delimitación Espacial:

La investigación se desarrolló en la Municipalidad Distrital de Magdalena, que se encuentra ubicada en el Distrito de Magdalena-Provincia y Región deCajamarca-Perú.

132. Delimitación Social:

La investigación abarcó a los colaboradores administrativos de las direcciones de Administración responsables de la gestión administrativa de la Municipalidad Distrital de Magdalena.

133. Delimitación Temporal:

La investigación se desarrolló acabo en el año 2020.

134. Delimitación Temática:

La investigación se enfocó en la gestión administrativa y la calidad de serviciode la Municipalidad Distrital de Magdalena.

1.4. Limitaciones

L a investigación se enfocó fundamentalmente a limitaciones de recojo de la información por las restricciones sociales, producto de la pandemia de la Covid19.

1.5. Objetivos

151. Objetivo general

Analizar la relación entre la Gestión Administrativa con la Calidad deServicio de la Municipalidad Distrital de Magdalena, 2020.

152. Objetivos específicos

- Determinar la relación entre la Planeación, Organización, Dirección y Control con la Calidad de Servicio de la Municipalidad Distrital de Magdalena, 2020.
- Determinar la relación entre los Elementos Tangibles, Fiabilidad, Capacidadde Respuestas y Seguridad en la Gestión Administrativa de la Municipalidad Distrital de Magdalena, 2020.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Marco legal

- Ley N.º 27658. Ley Marco de Modernización de la gestión del Estado

El proceso de modernización de la gestión del Estado se sustenta fundamentalmente en las siguientes acciones:

- Mejorar la calidad de la prestación de bienes y servicios coadyuvando al cierre de brechas.
- Concertación, con la participación de la sociedad civil y las fuerzas políticas, diseñando una visión compartida y planes multianuales, estratégicos y sustentables.
- Descentralización, a través del fortalecimiento de los Gobiernos Locales y Regionales y la gradual transferencia de funciones.
- Mayor eficacia y eficiencia en el logro de los objetivos y en la utilización de los recursos del Estado, eliminando la duplicidad o superposición de competencias, funciones y atribuciones.
- Revalorización de la Carrera Pública, se pone especial énfasis en el principio de la ética pública y la especialización, así como el respeto al Estado de Derecho.
- Institucionalización de la evaluación de la gestión por resultados, a través del uso de modernos recursos tecnológicos, la planificación estratégica y concertada, la rendición pública y periódica de cuentas y la transparencia a fin de garantizar canales que permitan el control de las acciones del Estado.

- Regulación de las relaciones intersectoriales.
 - Promover y mejorar la calidad en las regulaciones en el ámbito de competencia de la Presidencia del Consejo de Ministros.”
- Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021.

La Modernización de la Gestión Pública comprende un proceso continuo de mejora con el fin de que las acciones del Estado respondan a las necesidades y expectativas de la ciudadanía. Implica mejorar la forma en la que el Estado hace las cosas, introduce mecanismos transparentes y eficientes, se enfoca en la mejora los procesos de provisión de bienes y servicios, entre etc. Asimismo, lleva se encarga del monitoreo y evaluación para introducir los cambios y ajustes convenientes y con ello mejorar las intervenciones públicas.

- Ley N° 30057. Ley de Servicio Civil – SERVIR

Es una de las reformas más ambiciosas y esperadas de los últimos 20 años porque actualmente los sueldos están congelados y las carreras estancadas. Por ello, la reforma del servicio civil es clave para lograr un mejor servicio público al:

- Introducir la meritocracia para elevar la calidad de los servicios del Estado.
- Mejorar los ingresos de la mayoría de los servidores públicos e incentivar su crecimiento personal y profesional en la administración pública.

2.2. Antecedentes de la investigación

2.2.1. Nivel internacional

Basantes (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, teniendo como objetivo; 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, utilizando el método descriptivo, explicativo y correlacional, obteniendo como resultado que, la mayoría de usuarios de la institución 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 y 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, 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.

Pinto y Silva (2015) en su tesis titulada *Diseño y propuesta de un Sistema de Gestión de Calidad en el Servicio de Urgencias del Hospital San Juan de Dios de Floridablanca*”, para el servicio de urgencias del Hospital de Floridablanca, tiene como objetivo, diseñar y proponer un Sistema de Gestión de la Calidad en el Servicio de Urgencias del Hospital San Juan de Dios de Floridablanca, que garantice un atención en salud efectiva y con alto sentido humano, teniendo como base la norma de calidad ISO 9001:2000. Además, utiliza el método descriptivo y concluye que, el control interno ayuda a las organizaciones a aumentar la satisfacción del cliente, proporciona el marco de referencia para la mejora continua y es aquella parte del sistema de gestión de la organización enfocada en el logro de resultados, en relación con los objetivos de calidad, para satisfacer las necesidades, expectativas y requisitos de las partes interesadas.

2.2.2 Nivel nacional

Calero (2015), en la tesis 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, tiene como objetivo determinar la relación entre la gestión administrativa y el grado de eficiencia de la ejecución presupuestal en el área de recursos humanos de la unidad ejecutora 008 del Ministerio Público de San Martín Moyobamba 2015 -2016, utilizando como método descriptivo, correlacional con diseño experimental y llegando a la conclusión que, la gestión administrativa y la calidad de servicios se complementan lo cual es un gran aporte a la gestión de la institución edil en bien de la comunidad.

Morales y Tarazona (2015), en la tesis titulada *Gestión administrativa y Calidad de servicios en la Municipalidad distrital de Churubamba – periodo 2015* realizada en la Universidad Nacional "Hermilio Valdizan de Huánuco" teniendo como objetivo de la investigación determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio que brinda la Municipalidad Distrital de Churubamba, utilizando como metodología nivel descriptivo/correlacional con diseño no experimental y 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.

Ocampos y Valencia (2016), en la tesis titulada *Gestión administrativa y calidad de servicio al usuario, en la red asistencial EsSalud – Tumbes, 2016*. Universidad Nacional de Tumbes, 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. Teniendo como objetivo determinar la relación entre la Gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario, en la Red Asistencial ESSALUD-Tumbes, 2016, utilizando una metodología de tipo descriptivo correlacional y llegando a concluir que, no existen capacitaciones sobre gestión hospitalaria; para lograr mejorar la calidad de servicio a los asegurados.

223. Nivel local

Romero (2017), en su Tesis *Nivel de Satisfacción de los Usuarios de los Servicios del Centro de Atención al Ciudadano de la Municipalidad Provincial de Cajamarca*, concluyó que: el nivel de satisfacción de los usuarios frente al servicio brindado por el Centro de Atención al Ciudadano de la Municipalidad Provincial de Cajamarca en las dimensiones de: Elementos tangibles, Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad y Empatía, tienen un porcentaje calificado como regular, lo cual quiere decir que el Centro de Atención al Ciudadano no cumple con los requisitos mínimos para brindar un servicio adecuado a los ciudadanos.

Fernandez (2018) en su tesis de posgrado titulado *Calidad del servicio y satisfacción de los usuarios en la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Provincial de Chota, 2018*. De la Universidad Nacional de Chota-Cajamarca. Teniendo como objetivo determinar la correlación existente entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios en la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Provincial de Chota, 2018, el estudio con método hipotético deductivo y diseño descriptivo correlacional y obtenido como resultados que existe una correlación entre las variables calidad del servicio y satisfacción, mediante la aplicación del coeficiente de correlación de Pearson se obtuvo 0,937, el cual significa que existe una correspondencia positiva, es decir la calidad del servicio se relaciona con la satisfacción de los usuarios en la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Provincial de Chota queda verificada la hipótesis alterna.

2.3. Marco doctrinal

231. Teoría Neoclásica de la administración

Chiavenato (2009), señala que la teoría neoclásica de la administración comprende un enfoque administrativo, de mediados del siglo XX, que fue impulsada por grandes protagonistas de la administración luego de la II Guerra Mundial y la Gran Depresión económica.

Esta teoría se propuso reformar y modernizar la teoría clásica de la administración haciendo énfasis en la reducción de la mano de obra y la automatización de procesos para mejorar la eficiencia de una organización.

Su tesis principal consiste en administrar a un conjunto de personas para que logren llevar a cabo un trabajo utilizando la menor cantidad de recursos posibles.

- **Principios de la teoría neoclásica**

Los principios que representan la teoría neoclásica son los siguientes:

- La organización debe ser formal.
- División de trabajo y unidad de mando (un solo jefe por subordinado).
- Especialización ya sea por finalidad, procesos, zonas o clientes.
- Desarrollo de jerarquías en la organización.
- Distribución y relación entre la autoridad y la responsabilidad.

- **Características de la teoría neoclásica**

Las principales características de la teoría neoclásica son las siguientes:

- Hace énfasis en los objetivos y resultados.
- Se enfoca en la automatización del proceso productivo.

- Busca reducir la utilización de mano de obra en la producción.
 - Expone que, al crecer una organización, debe aumentar su cantidad de empleados.
 - Se apoya sobre la organización formal.
 - Reafirma de manera positiva los enunciados y principios clásicos.
- **Ventajas de la teoría neoclásica**
 - Ofrece mejores resultados a pequeñas empresas.
 - Posee una estructura simple y se comprende fácilmente.
 - Busca maximizar la productividad y el rendimiento de la organización.
 - Define las responsabilidades que posee cada individuo de la empresa.
 - Facilidad de contención e implementación por parte de los individuos.

Figura 1.

Proceso administrativo



Nota. Tomado de Chiavenato (2009)

Por ello, las Municipalidades deben considerar el proceso administrativo desde su misión, visión, trabajando en función a los objetivos planteados por la entidad, de tal manera que estos se logren en el tiempo indicado, haciendo uso de

la menor cantidad de recursos para lograr la satisfacción tanto de los colaboradores y los usuarios. Además, que, la entidad debe facilitar y supervisar que sus los colaboradores estén en constante capacitación y sepan utilizar adecuadamente la tecnología que ayude a mejorar los procesos administrativos para brindar calidad en el servicio prestado.

232. Teoría de la calidad

Arellano (2000), indica que la teoría de la calidad tuvo su origen en las organizaciones industriales durante el siglo XX y atravesaron diferentes etapas de acuerdo a la orientación que se daba en cada instancia siendo en un primer momento, la Producción (producir con economía de escala), luego Ventas (período de Guerras Mundiales y entre guerras, donde interesa que se consuma lo que se produce, se hace necesario contar con vendedores atrevidos que logren captar la mayor demanda posible) y por último, en los años 70, orientada al cliente (tener en cuenta al cliente, sus necesidades y demandas e introducirlas en las estrategias de producción para lograr mayores niveles de satisfacción y fidelización)

En Japón, la calidad fue entendida desde el principio como un valor añadido al servicio, un factor de ahorro que asegura competitividad; fue adoptada por los japoneses durante la segunda mitad del siglo XIX para conquistar el liderazgo en distintos factores de los estudios de mercado y la investigación de la satisfacción del cliente pasaron a ser parte significativa de los programas de calidad. Moyado (2004)

Actualmente, los productos no sólo tienen que ser aptos para el uso, sino que además tienen que igualar e incluso superar las expectativas que los clientes tienen de ellos. El objetivo es satisfacer a los clientes desde el principio hasta el final. Esta nueva concepción de la calidad es la que se conoce como “Calidad del Servicio”. Los principios fundamentales de la calidad total son: énfasis en los clientes, participar y trabajar en equipo y dedicarse a la mejora continua de los procesos. A su vez, es imprescindible que estos principios se sustenten: en un sistema administrativo básico, prácticas administrativas, y herramientas y técnicas en conjunto.

Con participación de los clientes: los clientes tienen especial importancia y participación en la apreciación del servicio.

Perecederos: en su mayor parte, los servicios sólo se dan en el momento mismo de la fabricación y no se pueden almacenar. Sólo sirven si se consumen inmediatamente.

233. Modelo SERVQUAL de calidad de servicio

Huergo (2018, señala que el Modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio fue elaborado por Zeithaml, Parasuraman y Berry (1993) cuyo propósito es mejorar la calidad de servicio ofrecida por una organización. Utiliza un cuestionario estándar que evalúa la calidad de servicio mediante cinco dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles. Está constituido por una escala de respuesta múltiple diseñada para comprender las expectativas de los clientes respecto a un servicio. Permite evaluar, pero también es un instrumento de mejora y de comparación con otras organizaciones.

El modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio mide lo que el cliente espera de la organización que presta el servicio en las cinco dimensiones, contrastando esa medida con la estimación de lo que el cliente percibe de ese servicio en esas dimensiones.

El modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio está basado en un enfoque de evaluación del cliente sobre la calidad de servicio en el que:

- Define un servicio de calidad como la diferencia entre las expectativas y percepciones de los clientes de este modo, un balance ventajoso para las percepciones, de manera que éstas superaran a las expectativas, implicaría una elevada calidad percibida del servicio, y a la satisfacción con el mismo.
- Señala los factores clave que condicionan las expectativas de los usuarios:
 - Comunicación “boca a boca”, u opiniones de amigos y familiares.
 - Necesidades personales.
 - Experiencias previas con el servicio del usuario.
 - Comunicaciones externas, que la propia entidad realice sobre las prestaciones de su servicio y que incidan en las expectativas.
- Identifica las cinco dimensiones relativas a los criterios de evaluación que utilizan los clientes para la valorización de la calidad en un servicio.

Las dimensiones del Modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio pueden ser definidas del siguiente modo:

- **Seguridad.** Conocimientos y atención mostrados por los colaboradores y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza.
- **Empatía.** Atención personalizada que dispensa la organización a su clientela.
- **Elementos tangibles.** Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales asociados al servicio.
- **Capacidad de respuesta.** Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido
- **Fiabilidad:** Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable.

Este modelo nos permitirá evaluar la calidad del servicio que brinda la Municipalidad distrital de Magdalena en sus procesos administrativos a través de las 5 dimensiones.

2.4. Marco conceptual

2.4.1. Definición de Gestión administrativa

Al respecto Chiavenato (2009) afirmó que: son las funciones gerenciales tomadas como un todo integrado que conforman el proceso gerencial: Está conformada por: planeación, la organización, la dirección y el control. La gestión administrativa toma importancia desde el momento que inicia un proceso administrativo en una organización puesto que, ello funciona de forma interrelacionada en sus componentes (Planeación, organización, dirección y control). En ese contexto la gerencia tomará acciones correctas, en el momento oportuno; para llevar adelante a la organización y lograr el éxito esperado en una gestión organizacional.

Hurtado (2008), lo denomina como una disciplina basada en los procesos administrativos provenientes de estudios científicos, teorías, conceptos aportados por investigadores en gestión administrativa para 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 que se unifican sinérgicamente en una entidad.

Refieren a la gestión administrativa como el proceso de coordinar e incorporar todos los esfuerzos de forma efectiva, mediante todas las personas.

La gestión administrativa es un grupo de acciones que tiene como fin lograr los objetivos organizacionales, a través del adecuado manejo del proceso administrativo que consiste en planear, organizar, dirigir y controlar el uso de los recursos organizacionales para el logro de los objetivos de manera efectiva.

2.4.2. Importancia de gestión administrativa

Terry (1996), señala que el éxito de las empresas está en función de una buena administración donde se requiere que los recursos organizacionales se complementen. Por ello toda organización, depende de la administración para llevar a cabo sus objetivos.

La administración es un proceso distintivo que consiste en planear, organizar, ejecutar y controlar recursos organizacionales, ya que a través de esta se puede lograr el logro de objetivos estratégicos.

243. Objetivos de la gestión administrativa

Terry (1996), identifica los siguientes objetivos:

- Mejorar la productividad y competitividad, asegurando la viabilidad de la organización a largo plazo.
- Proporcionar productos de calidad y maximizar las ventas.
- Desarrollar la responsabilidad social.
- Estar gestionada en función del interés de los accionistas.
- Determinar las necesidades de información internas, relacionadas con las funciones y procesos administrativos organizacionales y a su satisfacción.
- Perfeccionar el flujograma organizacional de información y el nivel de comunicación.
- Manejar eficientemente los recursos organizacionales de información,

2.4.4. Funciones de la gestión administrativa (Dimensiones)

2.4.4.1. Planeación

Robbins y Coulter (2005), señalan, que es el conjunto ordenado de pasos que permite definir los objetivos de una organización, las políticas y estrategias que orientaran el uso de los recursos para cumplir objetivos.

Robbins y Coulter (2005), dicen además 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 realizará y cuándo se logrará.

Luna (2014), 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 un adecuado logro. Previene a las organizaciones a salir airoso frente a los problemas que se pueden presentar, por ello lo denominan la base del proceso administrativo porque es el primer paso para continuar con las demás etapas, como organización, dirección y control.

Es en esta función administrativa se debe realizar las siguientes actividades:

- Aclarar y determinar los objetivos.
- Pronosticar.
- Establecer las condiciones y supuestos para realizar el trabajo.
- Seleccionar las tareas para el logro de los objetivos.
- Establecer un plan de acción para el logro enfatizando en la creatividad para realizar las actividades.
- Establecer políticas, procedimientos y métodos de desempeño.
- Anticipar los posibles problemas futuros.
- Modificar y adaptar los planes a la luz de los resultados del control.

2.4.4.2. Organización

Implica una estructura de funciones intencional y formalizada. Implica el establecimiento de la estructura adecuada para la sistematización racional de los recursos organizacionales, mediante la determinación de jerarquías, y agrupación de actividades, para poder realizar y simplificar las funciones del organismo social.

- **Elementos de la organización**

- **Estructura.** La organización implica el establecimiento del marco fundamental en el que trabajará el grupo social, ya que establece la disposición y la correlación de las funciones, jerarquías y actividades para lograr los objetivos.
- **Sistematización.** Las actividades y recursos organizacionales, deben coordinarse para facilitar el trabajo y la eficiencia.
- **Agrupación y asignación de actividades y responsabilidades.** En la organización se debe agrupar, dividir y asignar funciones para promover la especialización.
- **Jerarquía.** La organización, como estructura, origina la necesidad de establecer niveles de autoridad y responsabilidad dentro de la organización.
- **Simplificación de funciones.** Se refiere a establecer los métodos simples para realizar el trabajo.

- **Tipos de organización**

- **Organización formal:** La organización escrita de forma estructurada en los organigramas, manuales, reglamentos y documentos de la organización.
- **Organización informal:** Son las asociaciones que generan a través de relaciones colectivas que no están en la organización formal.

2.4.4.3. Dirección

Esta función se centra en las interacciones humanas entre las personas. Koontz y Weihrich (2012), definen a dirección como el poder de influir del gerente sobre sus colaboradores, para que así puedan contribuir a cumplir con las metas organizacionales mediante la motivación, supervisión y una buena comunicación”.

Es la ejecución diaria de las actividades detalladas, mediante la conducción del elemento humano hacia la efectividad, encaminar a los colaboradores al trabajo en equipo, inspirar confianza en el trabajo, estimular el trabajo individual y grupal y conectar diversas actividades, recursos y personal idóneo.

▪ Elementos de la dirección

- Ejecución de los planes.
- Motivación.
- Guía de los esfuerzos de los colaboradores.
- Comunicación.
- Supervisión.
- Logro de las metas organizacionales.

▪ Importancia de la dirección

- Pone en marcha todos los lineamientos de la planeación y la organización.
- A través de ella se logran las formas de conducta más deseables de los colaboradores.

- Es determinante en la moral y compromiso de los empleados y, redundando, en la productividad.
- Su calidad se refleja en el logro de los objetivos, la implementación de métodos de organización adecuados, y en la eficacia de los sistemas de control.
- Se establece la comunicación necesaria para que la organización funcione.

Luna (2014), señala que al dirigir se aplica verdaderamente la administración. La dirección es el corazón que bombea la administración porque sincroniza todos los movimientos para que las demás partes funcionen adecuadamente, constituyéndose en el canal adecuado para que los recursos humanos se sientan motivados logrando la sinergia y consecuentemente generará un buen clima laboral.

- **Supervisión:** es el seguimiento constante a los colaboradores de nivel inferior detectando fallas y reconocimientos.
- **Comunicación:** se realiza entre el emisor y el receptor, lo cual debe llevarse adecuadamente en toda la organización sin barreras y con claridad.
- **Liderazgo:** es el proceso de influir positivamente en la gente. Esta tarea la realiza el gerente con liderazgo.
- **Motivación:** implica impulsar a los demás mediante incentivos, reconocimiento para que así trabajen con entusiasmo y se lleguen a cumplir con los objetivos.

- **Toma de decisiones:** es elegir entre dos o más alternativas a las que se considera mejor para la situación que se presenta.
- **Trabajo en equipo:** es unir esfuerzos sinérgicamente trabajando en conjunto entre gerentes y colaboradores para lograr un mejor desempeño individual, grupal y organizacional.

2.4.4.4. Control

Alegre, (2000) la define como la medición y corrección del desempeño para garantizar que se han cumplido los planes.

Es la verificación de que, lo realizado está en función de lo planeado y organizado previamente. Permite establecer medidas correctivas.

En la práctica, las cuatro funciones fundamentales de la administración están entrelazados el desempeño de una función no cesa por completo antes que se inicie la siguiente. Y por lo general, no se ejecuta en una secuencia en particular, sino como parezca exigirlo la situación.

Al establecer una nueva empresa el orden de las funciones será quizás como se indica en el proceso, pero en una empresa en marcha, el gerente puede encargarse del control en un momento dado a continuación de esto ejecutar y luego planear.

El proceso de administración se refiere a planear y organizar la estructura, dirige y controla sus actividades.

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

establecer las medidas correctivas.

Tipos de control según Bermudez (2015)

- **Control preventivo:** Se realiza antes de la actividad previniendo el futuro.
- **Control concurrente:** Se desarrolla en el mismo tiempo que una actividad se está desarrollando siendo una supervisión directa.
- **Control correctivo o posterior:** Se desarrolla luego que la actividad terminó.

2.4.5. Calidad de servicio

2.4.6.1. Definición.

Según Molina (2014), consiste en cumplir con las expectativas de los clientes para que este satisfecho.

2.4.6.2. Tipos de Calidad según la ISO-9001 (2019).

- **Calidad como excelencia:** las organizaciones deben conseguir el mejor de los resultados, en forma absoluto. Debido a su subjetividad, es difícil entender qué se considera como excelente.
- **Calidad como ajuste a las especificaciones:** La calidad es la medida para la consecución de objetivos básicos, tales como, poder evaluar la diferencia existente entre la calidad obtenida en distintos períodos y determinar las posibles causas halladas bajo su diferencia.

- **Calidad como valor:** Las organizaciones consideran una eficiencia interna y una efectividad externa, o sea, deben analizar los costos que supone seguir unos criterios de calidad y, al mismo tiempo, satisfacer las expectativas de los usuarios, en base a la dificultad en valorar estos elementos, ya que son dinámicos.
- **Calidad como satisfacción de las expectativas de los usuarios:** Definir la calidad como el grado en que se atienden o no las expectativas de los usuarios supone incluir factores subjetivos relacionados con los juicios de las personas que reciben el servicio.

CAPÍTULO III

PLANTEAMIENTO DE LA HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1. Hipótesis

3.1.1. Hipótesis general

La Gestión Administrativa se relaciona significativa y positivamente con la calidad del servicio de la Municipalidad Distrital de Magdalena, 2020.

3.1.2. Hipótesis específica

- La planeación, Organización, Dirección y Control se relaciona significativa y positivamente con la Calidad de Servicio de la Municipalidad Distrital de Magdalena, 2020.
- Los Elementos Tangibles, Fiabilidad, Capacidad de Respuesta y Seguridad se relaciona significativa y positivamente con la Gestión Administrativa de la Municipalidad Distrital de Magdalena, 2020.

3.2. Variables

1. Variable (X)

Gestión Administrativa.

2. Variable (Y)

Calidad de Servicio.

3.3. Operacionalización de los componentes de las hipótesis.

Tabla 1.

Matriz de operacionalización de los componentes de las hipótesis

Hipótesis	Definición conceptual	Variables	Dimensiones	Indicadores	Instrumento de recolección de datos	Metodología	Población y muestra
<p>Hipótesis General La Gestión Administrativa se relaciona significativa y positivamente con la calidad del servicio de la Municipalidad Distrital de Magdalena, 2020.</p> <p>Hipótesis Específicas La planeación, Organización, Dirección y Control se relaciona significativa y directamente con la Calidad de Servicio de la Municipalidad Distrital de Magdalena, 2020.</p> <p>▪ Los Elementos Tangibles, Fiabilidad, Capacidad de Respuesta y Seguridad y Empatía se relacionan significativa y directamente con la Gestión Administrativa de la Municipalidad Distrital de Magdalena, 2020.</p>	<p>Anzola (2002) Conjunto de actividades que tienen por finalidad planear, organizar, dirigir y controlar las actividades de un organismo social lograr los objetivos planteados</p> <p>Es una evaluación dirigida que refleja las percepciones del cliente Berry, Parasuram y Zeithaml en 1985.</p>	<p>Variable X</p> <p>Gestión administrativa</p> <p>Variable Y</p> <p>Calidad de servicio</p>	Planeación	Plan estratégico Plan operativo	Instrumento: Cuestionario	Enfoque: cuantitativo	Población 65 colaboradores aleatoriamente de la Municipalidad distrital de Magdalena
			Objetivos	Coordinación		Trabajo en equipo	
			Organización	Funciones		Diseño: No experimental	Muestra
			Dirección	Orientación		Método: Inductivo-deductivo	Será tipo censo. No probabilística. Será igual que la población.
			Control	Toma de decisiones			
				Motivación			
				Supervisar			
				Capacitar			
				Evaluar			
			Elementos tangibles	Apariencia de equipos Instalaciones atractivas			
			Fiabilidad	Apariencia pulcra de empleados Elementos materiales atractivos Cumplimiento de promesas Soluciones sinceras de problemas Realización de servicio bien a la primera			
			Capacidad de respuesta	No se cometen errores Empleados comunicativos Empleados ofrecen servicio con prontitud Empleados dispuestos a ayudar Empleados que responden Empleados que transmiten confianza			
			Seguridad	Usuarios seguros Empleados amables Empleados bien formados Atención individualizada			
			Empatía	Horarios acordes a usuarios Empleados ofrecen atención personalizada Preocupación e interés por usuarios Comprensión de necesidades de usuarios			

CAPÍTULO IV

MARCO METODOLÓGICO

4.1. Ubicación geográfica

La Municipalidad Distrital de Magdalena está ubicado en el JR. Cajamarca N.º 667 Cajamarca - Cajamarca – Magdalena que está ubicado al sur del Departamento de Cajamarca a una altitud de 1300 msnm, tomando como referencia la parte central de la plaza de armas de la capital del distrito que lleva el mismo nombre, a una distancia de 61 Km. (hora y media) de la capital departamental su territorio está organizado en 3 centros poblados y 23 caseríos.

El distrito limita por el sur con los distritos de Contumazá, Asunción, por el norte con los distritos de Chetilla y Cajamarca, por el este con el distrito de San Juan y por el oeste con el distrito de San Bernardino.

4.2. Diseño de la investigación

La presente investigación es de diseño no experimental porque no se ha manipulado las variables de estudio, es decir, solo se observó el fenómeno de estudio tal como se da en su contexto natural.

También es de nivel correlacional Hernández y Mendoza (2018).

La presente investigación tiene un enfoque cuantitativo, ya que es necesario para poder analizar los resultados de la encuesta realizada a los administrativos 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 figuras y tablas estadísticas.

4.3. Métodos de la investigación

El método específico utilizado en el trabajo es el inductivo y deductivo, se inicia por la observación de hechos particulares con el propósito de llegar a conclusiones. Es decir, la inducción va de lo particular a lo general, de los hechos a las causas, la inducción es un proceso mental que consiste en establecer enunciados universales a partir de la experiencia; esto es ascender lógicamente a través del conocimiento científico, desde la observación de los fenómenos pasando por el análisis y la síntesis. Mientras que la deducción va de lo general a lo específico; cómo se puede observar en la descripción de la realidad problemática; así como en los antecedentes de la investigación.

4.4. Población, muestra, unidad de análisis y unidades de observaciones

441. Población

Fue integrado por 65 colaboradores administrativos de la municipalidad distrital de Magdalena

442. Muestra

Para calcular la muestra se tomó como población N° a los 47 colaboradores que laboran en el área administrativa, de la municipalidad distrital de Magdalena

N: número de colaboradores	65
Z:95% de confianza	1.96
P: proporción de asertividad	0.50
Q: variable negativa 50%	0.50
E: precisión o error 5%	0.05

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

$$N=65$$

443. Unidad de análisis

Estuvo conformada por los 65 colaboradores de la Municipalidad Distrital de Magdalena.

444. Unidad de observaciones

Estuvo conformada por los 65 colaboradores administrativos de la Municipalidad Distrital de Magdalena, analizados en función de:

- Dimensiones e indicadores de la Gestión Administrativa de la Municipalidad Distrital de Magdalena.
- Dimensiones e indicadores de la Calidad de Servicio de la Municipalidad Distrital de Magdalena.

4.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En la presente investigación para obtener la información requerida para la elaboración del trabajo de investigación; se utilizó el instrumento del cuestionario y se usó la técnica de la encuesta que fue constituido por 30 preguntas.

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 colaboradores de la Municipalidad Distrital de Magdalena.

El instrumento fue sometido al juicio de expertos. El cuestionario fue sometido a prueba piloto con 15 colaboradores, de la municipalidad, que sirvieron para ajustar el instrumento de recolección. Se obtuvo valor de coeficiente Alfa de Cronbach de 0.86,

lo que indica que el instrumento es bueno y confiable para ser aplicado.

4.6. Técnicas para el procesamiento y análisis de información

4.6.1. Análisis de datos descriptivos

Aplicado el instrumento de recolección se procedió a ingresar los datos al programa estadístico SPSS (Statistical Product and Service Solutions) versión 26.0, cuyas respuestas se encontraron en una escala de Likert Totalmente en desacuerdo (1), Desacuerdo (2), Ni de en acuerdo, ni en desacuerdo (3), De acuerdo (4), Totalmente de acuerdo (5).

4.6.2. Análisis de datos inferencial

Para comprobar la hipótesis de investigación se realizó una prueba no paramétrica, que son aquellas que no necesita hacer ninguna suposición acerca de la distribución de la población, en ocasiones, se usa el término pruebas libres de distribución, además, no requieren que las respuestas estén clasificadas u ordenadas, así que deben ser medidas con una escala ordinal, de intervalo o de razón.

Correlación de Spearman: Para Lind, Marchal, & Wathen (2015), mide la asociación entre variables ordinal, con la siguiente formula (p. 384):

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum d^2}{n(n^2 - 1)}$$

Donde:

r_s : Coeficiente de correlación de Spearman.

d : Diferencia entre los rangos.

n : Número de datos.

4.7. Matriz de consistencia metodológica

Tabla 2.

Matriz de consistencia metodológica

Título: La gestión administrativa y su relación con la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Magdalena, 2020								
Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Instrumento de recolección de datos	Metodología	Población y muestra
<p>Pregunta Principal ¿Cuál es la relación de la gestión administrativa con la</p> <p>calidad del servicio de la Municipalidad Distrital de Magdalena, 2020?</p> <p>Preguntas auxiliares</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cómo se relaciona la Planeación, Organización, Dirección y Control con la Calidad de • ¿Cómo se relacionan los Elementos Tangibles, Fiabilidad, Capacidad de Respuesta y Seguridad con la Gestión Administrativa de la Municipalidad Distrital de Magdalena, 2020? 	<p>Objetivo General Determinar la relación entre la Gestión</p> <p>Administrativa con la Calidad de Servicio de la Municipalidad Distrital de Magdalena, 2020.</p> <p>Objetivos Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinar la relación de la Planeación, • Determinar la relación de los Elementos Tangibles, Capacidad de Respuesta y Seguridad en la Gestión Administrativa de la Municipalidad Distrital de Magdalena, 2020. 	<p>Hipótesis General La Gestión Administrativa se relaciona significativa y positivamente con la</p> <p>calidad del servicio de la Municipalidad Distrital de Magdalena, 2020.</p> <p>Hipótesis Específicas</p> <p>La planeación, Organización, Dirección y Control se relaciona significativa y directamente con la Calidad de Servicio de la Municipalidad Distrital de Magdalena, 2020.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Los Elementos Tangibles, Fiabilidad, Capacidad de Respuesta y Seguridad y Empatía se relacionan significativa y directamente con la Gestión Administrativa de la Municipalidad Distrital de Magdalena, 2020. 	<p>Variable X</p> <p>Gestión administrativa</p> <p>Variable Y</p> <p>Calidad de servicio</p>	<p>Planeación</p> <p>Organización</p> <p>Dirección</p> <p>Control</p> <p>Elementos tangibles</p> <p>Fiabilidad</p> <p>Capacidad de respuesta</p> <p>Seguridad</p> <p>Empatía</p>	<p>Plan estratégico</p> <p>Plan operativo</p> <p>Objetivos</p> <p>Coordinación</p> <p>Funciones</p> <p>Trabajo en equipo</p> <p>orientación</p> <p>Toma de decisiones</p> <p>Motivación</p> <p>Supervisar</p> <p>Capacitar</p> <p>Evaluar</p> <p>Apariencia de equipos</p> <p>Instalaciones atractivas</p> <p>Apariencia pulcra de empleados</p> <p>Elementos materiales atractivos</p> <p>Cumplimiento de promesas</p> <p>Soluciones sinceras de problemas</p> <p>Realización de servicio bien a la primera</p> <p>No se cometen errores</p> <p>Empleados comunicativos</p> <p>Empleados ofrecen servicio con prontitud</p> <p>Empleados dispuestos a ayudar</p> <p>Empleados que responden</p> <p>Empleados que transmiten confianza</p> <p>Usuarios seguros</p> <p>Empleados amables</p> <p>Empleados bien formados</p> <p>Atención individualizada</p> <p>Horarios acordes a usuarios</p> <p>Empleados ofrecen atención personalizada</p> <p>Preocupación e interés por usuarios</p> <p>Comprensión de necesidades de usuarios</p>	<p>Instrumento:</p> <p>Cuestionario</p> <p>Técnica:</p> <p>Encuesta</p>	<p>Enfoque:</p> <p>cuantitativo</p> <p>Nivel:</p> <p>Correlacional</p> <p>Diseño:</p> <p>No experimental</p> <p>Método:</p> <p>Inductivo-deductivo</p>	<p>Población:</p> <p>65 colaboradores aleatoriamente de la Municipalidad Distrital de Magdalena</p> <p>Muestra:</p> <p>65 colaboradores aleatoriamente de la Municipalidad Distrital de Magdalena</p>

CAPÍTULO V

RESULTADOS Y DISCUSIONES

5.1. Presentación de resultados.

Los resultados están presentados de acuerdo a los objetivos planteados en la investigación.

5.1.1. El objetivo general: Establecer la relación entre la Gestión Administrativa con la Calidad de Servicio de la Municipalidad Distrital de Magdalena, 2020.

Tabla 3.

Gestión Administrativa con la Calidad de Servicio de la Municipalidad Distrital de Magdalena, 2020

Calidad de Servicio	Gestión Administrativa											
	Nunca		La mayoría de las veces no		Algunas veces si algunas veces no		La mayoría de las veces si		Siempre		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Muy insatisfecho	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Insatisfecho	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Medianamente satisfecho	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	13	20.0%	4	6.2%	17	26.2%
Satisfecho	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	6	9.2%	12	18.5%	18	27.7%
Muy Satisfecho	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	30	46.2%	30	46.2%
Total	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	19	29.2%	46	70.8%	65	100.0%

Nota: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Magdalena, 2020

Comentario:

De los 65 encuestados sobre la calidad de servicio es percibida, el 6.2% considera que **siempre** existe la gestión de recursos humanos, mientras que el 20% lo califica como **medianamente satisfecho**. De igual modo, el 18.5% señala que **siempre** se aplica la gestión de recursos humanos. Sí mismo, el 18.5% señala que **siempre** se aplica la gestión de recursos humanos, mientras que el 9.2% en cuanto a la calidad de servicio lo considera como que está **satisfecho**.

Los resultados corroboran, que existe una correlación directa entre la calidad de servicio que perciben los usuarios de la Municipalidad distrital de Magdalena y la gestión de recursos humanos de la institución.

5.1.2. En cuanto al objetivo específico 1: Determinar la relación con el Planeación, Organización, Dirección y Control con la Calidad de Servicio de la Municipalidad Distrital de Magdalena, 2020.

Tabla 4.

Planeación, Organización, Dirección y Control con la Calidad de Servicio de la Municipalidad Distrital de Magdalena, 2020.

Gestión Administrativa		Calidad de Servicio											
		Muy insatisfecho		Insatisfecho		Medianamente satisfecho		Satisfecho		Muy Satisfecho		Total	
		N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Planeación	Nunca	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	La mayoría de las veces no	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	Algunas veces si algunas veces no	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	La mayoría de las veces si	0	0.0%	0	0.0%	13	20.0%	4	6.2%	0	0.0%	17	26.2%
	Siempre	0	0.0%	0	0.0%	4	6.2%	14	21.5%	30	46.2%	48	73.8%
	Total	0	0.0%	0	0.0%	17	26.2%	18	27.7%	30	46.2%	65	100.0%
Organización	Nunca	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	La mayoría de las veces no	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	Algunas veces si algunas veces no	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	La mayoría de las veces si	0	0.0%	0	0.0%	13	20.0%	5	7.7%	0	0.0%	18	27.7%
	Siempre	0	0.0%	0	0.0%	4	6.2%	13	20.0%	30	46.2%	47	72.3%
	Total	0	0.0%	0	0.0%	17	26.2%	18	27.7%	30	46.2%	65	100.0%
Dirección	Nunca	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	La mayoría de las veces no	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	Algunas veces si algunas veces no	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	La mayoría de las veces si	0	0.0%	0	0.0%	13	20.0%	5	7.7%	0	0.0%	18	27.7%
	Siempre	0	0.0%	0	0.0%	4	6.2%	13	20.0%	30	46.2%	47	72.3%
	Total	0	0.0%	0	0.0%	17	26.2%	18	27.7%	30	46.2%	65	100.0%
Control	Nunca	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	La mayoría de las veces no	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	Algunas veces si algunas veces no	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	3.1%	0	0.0%	2	3.1%
	La mayoría de las veces si	0	0.0%	0	0.0%	13	20.0%	9	13.8%	0	0.0%	22	33.8%
	Siempre	0	0.0%	0	0.0%	4	6.2%	7	10.8%	30	46.2%	41	63.1%
	Total	0	0.0%	0	0.0%	17	26.2%	18	27.7%	30	46.2%	65	100.0%

Nota: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Magdalena, 2020

En cuanto a las dimensiones de la gestión administrativa se encontró los siguientes resultados en la determinación de su relación con la calidad de servicio:

- El 20% señala que la mayoría de las veces la planeación sí se relaciona con la calidad de servicio, lo que ocasiona una satisfacción mediana de la calidad de servicio y el 7.7% ocasiona una satisfacción. Mientras que 6.2% señala estar medianamente satisfecho, el 21.5% satisfecho y el 46.2% muy satisfecho.
- El 20% señala que la mayoría de las veces la organización sí se relaciona con la calidad de servicio, lo que ocasiona una satisfacción mediana de la calidad de servicio y el 6.2% ocasiona una satisfacción. Mientras que 6.2% señala estar medianamente satisfecho, el 20% satisfecho y el 46.2% muy satisfecho.
- El 20% señala que la mayoría de las veces la dirección sí se relaciona con la calidad de servicio, lo que ocasiona una satisfacción mediana de la calidad de servicio y el 7.7% ocasiona una satisfacción. Mientras que 6.2% señala estar medianamente satisfecho, el 20% satisfecho y el 46.2% muy satisfecho.
- El 20% señala que la mayoría de las veces el control sí se relaciona con la calidad de servicio, lo que ocasiona una satisfacción mediana de la calidad de servicio y el 13.8% ocasiona una satisfacción. Mientras que 6.2% señala estar medianamente satisfecho, el 27.7% satisfecho y el 46.2% muy satisfecho.

5.1.3. En cuanto al objetivo específico 2 que planteaba determinar la relación entre los elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía en la Gestión Administrativa de la Municipalidad Distrital de Magdalena, 2020.

Tabla 5.

Elementos Tangibles, Fiabilidad, Capacidad de Respuestas y Seguridad en la Gestión Administrativa de la Municipalidad Distrital de Magdalena, 2020.

Calidad de Servicio	Gestión Administrativa												
	Nunca		La mayoría de veces no		Algunas veces sí, algunas veces no		La mayoría de veces sí		Siempre		Total		
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	
Elementos tangibles	Muy insatisfecho	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	Insatisfecho	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	3.1%	0	0.0%	2	3.1%
	Medianamente satisfecho	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	11	16.9%	4	6.2%	15	23.1%
	Satisfecho	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	6	9.2%	12	18.5%	18	27.7%
	Muy Satisfecho	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	30	46.2%	30	46.2%
	Total	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	19	29.2%	46	70.8%	65	100.0%
Fiabilidad	Muy insatisfecho	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	Insatisfecho	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	Medianamente satisfecho	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	13	20.0%	6	9.2%	19	29.2%
	Satisfecho	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	6	9.2%	10	15.4%	16	24.6%
	Muy Satisfecho	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	30	46.2%	30	46.2%
	Total	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	19	29.2%	46	70.8%	65	100.0%
Capacidad de Respuesta	Muy insatisfecho	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	Insatisfecho	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	Medianamente satisfecho	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	7	10.8%	0	0.0%	7	10.8%
	Satisfecho	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	10	15.4%	38	58.5%	48	73.8%
	Muy Satisfecho	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	3.1%	8	12.3%	10	15.4%
	Total	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	19	29.2%	46	70.8%	65	100.0%
Seguridad	Muy insatisfecho	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	Insatisfecho	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	Medianamente satisfecho	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	8	12.3%	2	3.1%	10	15.4%
	Satisfecho	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	9	13.8%	3	4.6%	12	18.5%
	Muy Satisfecho	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	3.1%	41	63.1%	43	66.2%
	Total	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	19	29.2%	46	70.8%	65	100.0%
Empatía	Muy insatisfecho	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	Insatisfecho	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	Medianamente satisfecho	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	8	12.3%	0	0.0%	8	12.3%
	Satisfecho	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	11	16.9%	10	15.4%	21	32.3%
	Muy Satisfecho	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	36	55.4%	36	55.4%
	Total	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	19	29.2%	46	70.8%	65	100.0%

Nota: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Magdalena, 2020

En cuanto a las dimensiones de la calidad de servicio se encontró los siguientes resultados en la determinación de su relación con la gestión administrativa:

- El 18.5% señala que la mayoría de las veces los elementos tangibles sí se relaciona con la gestión administrativa, lo que ocasiona una satisfacción por la gestión administrativa y el 9.2% ocasiona la mayoría de las veces sí. Mientras que el 46.2% lo percibe como muy satisfecho.
- El 15.4% señala que siempre la fiabilidad sí se relaciona con la gestión administrativa, lo que ocasiona una satisfacción por la gestión administrativa y el 79.2% ocasiona satisfacción. Mientras que el 46.2% lo percibe como muy satisfecho.
- El 58.5% señala que siempre la capacidad de respuesta sí se relaciona con la gestión administrativa, lo que ocasiona una satisfacción por la gestión administrativa y el 15.4% ocasiona la mayoría de las veces sí. Mientras que el 12.3% lo percibe como muy satisfecho.
- El 13.8% señala que la mayoría de las veces la seguridad sí se relaciona con la gestión administrativa, lo que ocasiona una satisfacción por la gestión administrativa y el 4.6% ocasiona siempre. Mientras que el 63.1% lo percibe como muy satisfecho.
- El 16.9% señala que la mayoría de las veces la empatía sí se relaciona con la gestión administrativa, lo que ocasiona una satisfacción por la gestión administrativa y el 15.4% ocasiona siempre. Mientras que el 55.4% lo percibe como muy satisfecho.

5.2. Análisis, interpretación y discusión de resultados.

La investigación buscó determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Magdalena en el periodo 2020, los mismos que coinciden con los resultados de las tesis de:

Basantes (2014), en su investigación “*Modelo de gestión administrativa y la calidad en el servicio al cliente en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Ambato*”, obtuvo 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 y Loza (2014), en la tesis siguiente 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*, que obtuvo como resultado que la institución debe mejorar en la calidad de sus servicios, también se observó que los usuarios de la institución 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.

Pinto y Silva (2015) “*Diseño y propuesta de un Sistema de Gestión de Calidad en el Servicio de Urgencias del Hospital San Juan de Dios de Floridablanca*”, se concluye que el control interno ayuda a las organizaciones a aumentar la satisfacción del cliente, y la mejora continua de calidad de servicio, para satisfacer las necesidades, expectativas y requisitos de las partes interesadas”.

Calero (2015), en la tesis titulada “*Gestión administrativa y calidad de los servicios en la municipalidad provincial de Huaral en el año 2015*”, llegó a la conclusión 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.

Morales y Tarazona (2015), en la tesis titulada “*Gestión administrativa y Calidad de servicios en la municipalidad distrital de Churubamba – periodo 2015*”, obtuvo 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.

Ocampos & Valencia (2016), en la tesis titulada “*Gestión administrativa y calidad de servicio al usuario, en la red asistencial EsSalud – Tumbes, 2016*”, 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 conclusión que la institución no tiene capacitaciones sobre gestión hospitalaria y que la calidad de servicio a es pésima.

Romero, (2017), en su Tesis *Nivel de Satisfacción de los Usuarios de los Servicios del Centro de Atención al Ciudadano de la Municipalidad Provincial de Cajamarca*, concluyó que: el nivel de satisfacción de los usuarios frente al servicio brindado por el Centro de Atención al Ciudadano de la Municipalidad Provincial de Cajamarca en las dimensiones de: Elementos tangibles, Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad y Empatía, tienen un porcentaje calificado como regular, lo cual quiere decir que el CAC no cumple con los requisitos mínimos para brindar un servicio adecuado a los ciudadanos.

5.3. Contrastación de hipótesis

a) Hipótesis general

$H_0: \rho = 0$ La Gestión Administrativa no se relaciona significativa y positivamente con la calidad del servicio de la Municipalidad Distrital de Magdalena, 2020.

$H_0: \rho \neq 0$ La Gestión Administrativa se relaciona significativa y positivamente con la calidad del servicio de la Municipalidad Distrital de Magdalena, 2020.

b) Nivel de significancia

$$\alpha = 0.05$$

c) Estadígrafo de prueba

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}} \text{ con } n-2 \text{ grados de libertad}$$

Tabla 6.

Correlaciones entre la Gestión Administrativa con la calidad del servicio de la Municipalidad Distrital de Magdalena, 2020

Correlaciones		Gestión Administrativa	Calidad de Servicio	
Rho de Spearman	Gestión Administrativa	Coeficiente de correlación	1.000	,681**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	65	65
	Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	,681**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	65	65

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

d) Toma de decisión

Para comprobar la hipótesis se realizó una prueba de normalidad donde se determinó que los datos no siguen una distribución por lo tanto se utilizó una prueba no paramétrica (Según Anexo) Para comprobar la correlación la prueba de Rho de Spearman por tener las respuestas en escala ordinal.

Interpretación descriptiva: Se observó que $r = 0.681$ presento una correlación positiva fuerte entre la Gestión Administrativa con la Calidad de Servicio.

Interpretación inferencial: Se observó que Sig. (bilateral) = 0.000 es menor que el nivel de significancia $\alpha = 0.05$ por lo tanto existe relación significativa entre la gestión administrativa se relaciona con la calidad del servicio de la Municipalidad Distrital de Magdalena, 2020.

a) Formulación de hipótesis

$H_0: \rho = 0$ La planeación, Organización, Dirección y Control si se relaciona significativamente y positivamente con la Calidad de Servicio de la Municipalidad Distrital de Magdalena, 2020.

b) Nivel de significancia

$$\alpha = 0.05$$

c) Estadígrafo de prueba

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}} \text{ con } n-2 \text{ grados de libertad}$$

Tabla 7.

La planeación, Organización, Dirección y Control si se relaciona significativa y positivamente con la Calidad de Servicio de la Municipalidad

		Correlaciones	Calidad de Servicio
Rho de Spearman	Planeación	Coefficiente de correlación	,679**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	65
	Organización	Coefficiente de correlación	,680**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	65
	Dirección	Coefficiente de correlación	,680**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	65
	Control	Coefficiente de correlación	,683**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	65

d) Toma de decisión

Para comprobar la hipótesis se realizó una prueba de normalidad donde se determinó que los datos no siguen una distribución por lo tanto se utilizó una prueba no paramétrica. Para comprobar la correlación, la prueba de Rho de Spearman por tener

las respuestas en escala ordinal.

Interpretación descriptiva: Se observó que $r > 0.60$ presento una correlación positiva fuerte entre las dimensiones de la Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio

Interpretación inferencial: Se observó que Sig. (bilateral) = 0.000 es menor que el nivel de significancia $\alpha = 0.05$ por lo tanto la planeación, Organización, Dirección y Control se relaciona significativamente y positivamente con la Calidad de Servicio de la Municipalidad Distrital de Magdalena, 2020.

a) Formulación de hipótesis

$H_0: \rho = 0$ Los Elementos Tangibles, Fiabilidad, Capacidad de Respuesta y Seguridad no se relaciona significativa y positivamente con la Gestión Administrativa de la Municipalidad Distrital de Magdalena, 2020. $H_0: \rho \neq 0$

Los Elementos Tangibles, Fiabilidad, Capacidad de Respuesta y Seguridad se relaciona significativa y positivamente con la Gestión Administrativa de la Municipalidad Distrital de Magdalena, 2020.

b) Nivel de significancia

$$\alpha = 0.05$$

c) Estadígrafo de prueba

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}} \text{ con } n-2 \text{ grados de libertad}$$

Tabla 8.

Los Elementos Tangibles, Fiabilidad, Capacidad de Respuesta y Seguridad se relaciona significativa y positivamente con la Gestión Administrativa de la Municipalidad Distrital de Magdalena, 2020.

		Correlaciones	Gestión Administrativa
Rho de Spearman	Elementos tangibles	Coefficiente de correlación	,687**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	65
	Fiabilidad	Coefficiente de correlación	,645**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	65
	Capacidad de respuesta	Coefficiente de correlación	,382**
		Sig. (bilateral)	0.002
		N	65
	Seguridad	Coefficiente de correlación	,746**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	65
Empatía	Coefficiente de correlación	,773**	
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	65	

a) Toma de decisión

Para comprobar la hipótesis se realizó una prueba de normalidad donde se determinó que los datos no siguen una distribución: por lo tanto, se utilizó una prueba no paramétrica (Según Anexo) Para comprobar la correlación con la prueba de Rho de Spearman por tener las respuestas en escala ordinal.

Interpretación descriptiva: Se observó que $r > 0.6040$ presento una correlación positiva fuerte entre la Gestión Administrativa y las dimensiones de Calidad de Servicio

Interpretación inferencial: Se observó que Sig. (bilateral) = 0.000 es menor que el nivel de significancia $\alpha = 0.05$ por lo tanto los Elementos Tangibles, Fiabilidad, Capacidad de Respuesta y Seguridad se relaciona significativa y positivamente con la Gestión Administrativa de la Municipalidad Distrital de Magdalena, 2020.

CONCLUSIONES

La investigación encontró los siguientes hallazgos.

En cuanto al objetivo general que buscó determinar la relación entre la Gestión Administrativa con la Calidad de Servicio de la Municipalidad Distrital de Magdalena, 2020, se identificó que existe una correlación positiva fuerte ($r = 0.681$), entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Municipalidad, lo que implica que, a mejor gestión administrativa por parte de los funcionarios de la institución, mejor será la calidad de servicio que se ofrezca a la comunidad de Magdalena.

- De acuerdo al objetivo específico 1: Determinar la relación entre la Planeación, Organización, Dirección y Control con la Calidad de Servicio de la Municipalidad Distrital de Magdalena, 2020; se encontró con el coeficiente de Spearman que existe una correlación positiva fuerte ($r > 0.60$), ($r > 0.60$), entre la planeación, organización, dirección y control con la calidad de servicio en la Municipalidad, lo que implica que se debe tener especial cuidado en desarrollar los elementos de la gestión administrativa por los funcionarios de la institución, para tener una mejor calidad
- El objetivo específico 2: Determinar la relación entre los Elementos Tangibles, Fiabilidad, Capacidad de Respuestas y Seguridad en la Gestión Administrativa de la Municipalidad Distrital de Magdalena, 2020, se encontró con el coeficiente de Spearman que existe una correlación positiva fuerte ($r > 0.60$), entre los elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía y seguridad con la gestión administrativa de la Municipalidad, lo que implica que se debe tener especial cuidado en desarrollar los elementos de la calidad de servicio porque afectará a la gestión administrativa de los funcionarios de la institución, lo que beneficiará a la comunidad de Magdalena.

RECOMENDACIONES

En base a las conclusiones se recomienda:

Al gerente municipal, capacitar a los funcionarios ediles de todas las dependencias en:

- Los elementos de la gestión administrativa como son: planeación (elaboración de planes), organización (diseño organizacional), dirección (liderazgo, motivación, comunicación y toma de decisiones) y control (Previo, concurrente y posterior) para lograr una buena gestión que coordine e integre el trabajo de los colaboradores de la mejor manera.
- Se sugiere que los jefes y gerentes de dicha autoridad edil deben de supervisar día a día lo que hacen sus subordinados, asimismo brindar incentivos adicionales al salario para que puedan desempeñarse de la mejor manera y se evalué a las diferentes áreas de la municipalidad si se están cumpliendo los objetivos y no esperar hasta fin de año.
- En calidad de servicio, para que los funcionarios ediles sepan en que enfocarse para satisfacer a los usuarios de la Municipalidad como son los elementos tangibles o tangibilidad (apariencia de las instalaciones, de las personas y de los materiales asociados al servicio), capacidad de respuesta, empatía, fiabilidad y seguridad, lo cual beneficiara a la imagen institucional.

REFERENCIAS

- Ander (2007). *Acción municipal, desarrollo local y trabajo comunitario*. Venezuela. Alegre, L., Berné, C., & Galve, C. (2000). *Fundamentos de economía*. España: Ariel.
- Bermudez, R. (2015). *Control Preventivo, Concurrente y Correctivo*. Obtenido de <https://prezi.com/kibejcn4i2r3/control-preventivo-concurrente-y-correctivo/>
- Berry, Bennet & Brown (20016). *Calidad de servicio*. Díaz de Santos, S. A. Madrid
- Basantes (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.
- Cacho (2017). *Evaluación del sistema de gestión de la calidad en admisión de consulta externa del hospital regional docente Cajamarca y su incidencia en la satisfacción del paciente, 2015*, Programa de Maestría. Universidad Nacional de Cajamarca, Cajamarca- Perú
- Calero (2015), en la tesis 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.
- 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* ". Universidad Técnica del Norte.
- Chiavenato (2009). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. México: Editorial Mexicana.

- Estupiñán (2015). *Control interno y fraudes: análisis de informe COSO I, II y III con base en los ciclos transaccionales*. Bogotá: ECOE Ediciones.
- Fernández (2005). *La comunicación en las organizaciones*. México. Editorial Trillas.
- Fernández. G (2018). *Nivel de Satisfacción de los Usuarios de los Servicios del Centro de Atención al Ciudadano de la Municipalidad Provincial de Cajamarca*. (Tesis de Posgrado).
Obtenido de: <https://repositorio.unc.edu.pe/handle/UNC/1195>
- Fuentes (2012). *Satisfacción laboral y su influencia en la productividad*. Tesis de pregrado, Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango.
- Garrido (2011) *Sistema de Control Interno en el Área de Caja del Instituto*.
- Hernández y Mendoza (2018) *Metodología de la Investigación*. México. McGraw Gill.
- ISO-9001. (2019). *Calidad total: definición y conceptos fundamentales*. Obtenido de <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2019/11/calidad-total-definicion-y-conceptos-fundamentales/>
- Koontz (2015). *Administración, Una Perspectiva Global y Empresarial*, México D.F. McGraw Hill Interamericana,
- Luna (2014). *Proceso administrativo*. (1ra edición). México: Grupo editorial patria.
- Molina, O. (2014). *Calidad de los Servicios*. Obtenido de https://www.ecured.cu/Calidad_de_los_Servicios
- Morales & Tarazona (2015), en la tesis titulada “*Gestión administrativa y Calidad de servicios en la Municipalidad distrital de Churubamba – periodo 2015*” realizada en la Universidad Nacional "Hermilio Valdizan" de Huánuco
- Ocampos & Valencia (2016), en la tesis titulada “*Gestión administrativa y calidad de servicio al usuario, en la red asistencial EsSalud – Tumbes, 2016*”. Universidad Nacional de Tumbes.

Ocampo y Valencia (2017). *Gestión administrativa y calidad de servicio al usuario, en la red asistencial EsSalud-Tumbes, 2016*. (tesis pregrado). Facultad de Ciencias Económicas. Universidad Nacional de Tumbes

Pinto y Silva (2015) Diseño y propuesta de un Sistema de *Gestión de Calidad en el Servicio de Urgencias del Hospital San Juan de Dios de Floridablanca* Universidad Industrial de Santander, sección posgrado, Facultad de Salud, Bucaramanga – Colombia.

Peña (2018). *Gestión administrativa y calidad del servicio del usuario en la municipalidad distrital de San Marcos, Huaro. Ancash*. (tesis Posgrado). Escuela de Posgrado. Universidad Cesar Vallejo.

Romero (2017), en su Tesis *Nivel de Satisfacción de los Usuarios de los Servicios del Centro de Atención al Ciudadano de la Municipalidad Provincial de Cajamarca*.

APÉNDICES

Apéndice 1: Encuesta: 1: Cuestionario Sobre Gestión Administrativa



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA

ESCUELA DE POSGRADO

ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MAGDALENA

Estimado Sr (a) Srta.

La presente técnica va dirigida al personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Magdalena y tiene por finalidad recabar información relacionada al trabajo de investigación “Relación de la gestión administrativa con la calidad del servicio de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Magdalena, 2020.” este material será utilizado para fines estrictamente académicos.

Instrucciones:

En las siguientes proposiciones marque con un aspa(X) en el valor del casillero que según Ud. corresponde.

Nunca	La mayoría de las veces no	Algunas veces si algunas veces no	La mayoría de las veces si	Siempre							
1	2	3	4	5							
N. °	Planeación						1	2	3	4	5
1	¿los objetivos de la institución son debidamente difundidos a todos colaboradores?										
2	¿En la municipalidad hay estrategias definidas con enfoque a los usuarios?										
3	¿Los procedimientos administrativos están de acuerdo a la necesidad del usuario										
Organización											
4	¿La asignación de los puestos de trabajo y las tareas están de acuerdo al manual de funciones?										
5	¿En la Municipalidad se respeta la especialización de los puestos de los colaboradores para un puesto de trabajo?										

6	Recibe alguna inducción para realizar sus labores correspondientes en la Municipalidad.					
Dirección						
7	¿Siente usted que su desempeño laboral tiene algún reconocimiento que los motiva para seguir mejorando?					
8	¿Las labores en diferentes áreas que realiza son constantemente supervisadas?					
9	¿los colaboradores reciben apoyo de sus compañeros o del jefe inmediato cuando tiene algún inconveniente en la ejecución de sus labores?					
Control						
10	Los funcionarios coordinan con los colaboradores sobre el desarrollo de las jornadas laborales.					
11	Los funcionarios planifican actividades sociales con sus trabajadores.					
12	Se emplean estrategias de control anticipadas a los problemas en la Municipalidad.					


 Dr. Alejandro Vásquez Ruíz

Apéndice 2: Encuesta 2: Cuestionario Sobre Calidad de servicio



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA

ESCUELA DE POSGRADO

ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MAGDALENA

Instrucciones:

En las siguientes proposiciones marque con un aspa (X) en el valor del casillero que según Ud. corresponde.

Calificación:

Muy insatisfecho	Insatisfecho	Medianamente satisfecho	Satisfecho	Muy Satisfecho								
1	2	3	4	5								
n.	Ítems	Expectativa					Percepciones					
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
Elementos tangibles												
1	Considera usted que la MDM cuenta con instalaciones, equipos modernos											
2	Encuentra usted la zona de espera cómoda y limpia.											
3	Las instalaciones (áreas) están limpias y ordenadas											
4	El estado de zona de recepción que le brinda la institución, le parecen adecuadas.											
5	Es considerada su opinión en mejora del material informativo											
Fiabilidad												
6	Considera que la institución realiza innovación de equipos											
7	La innovación de equipos agiliza los procesos y tiempos de respuestas.											
8	Considera importante la capacitación al Personal											

Capacidad de respuesta																	
9	Considera ser amable con el servicio que brinda																
10	Tiene cortesía al atender su pedido del usuario																
11	El compromiso de la institución se ve reflejado en el servicio que usted brinda																
12	Se percibe el compromiso que usted brinda con la institución																
Seguridad																	
13	Está satisfecho con la información que le brindas.																
14	La información brindada a resuelto sus Interrogantes																
15	Existe confianza en el servicio que presta la institución.																
Empatía																	
16	Al hablar de comprensión con el usuario, usted se siente bien.																
17	Considera que el usuario demuestra paciencia ante un conflicto.																
18	Considera que la capacidad de entender al usuario es una habilidad.																


Dr. Alejandro Vásquez Ruiz

Apéndice 3: Encuesta 2: Prueba de hipótesis de la normalidad

1. Formulación de hipótesis

H_0 : La distribución de los datos se ajustan a una distribución normal $\sim N(\mu, \sigma)$

H_1 : La distribución de los datos no se ajustan a una distribución normal $\sim N(\mu, \sigma)$

2. Nivel de significancia

$\alpha = 0.05$

3. Estadígrafo de prueba

Se utilizó la prueba estadística de Kolmogorov – Smirnov, como el tamaño de la muestra es mayor de 30

Tabla 9 *Pruebas de normalidad de Gestión Administrativa y Calidad de Servicio*

Pruebas de normalidad	Kolmogorov – Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión Administrativa	,446	65	,000	,571	65	,000
Calidad de Servicio	,293	65	,000	,764	65	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

4. Toma de decisión

Se observó que Sig. (bilateral) = 0.001 es mayor a nivel de significancia $\alpha = 0.05$ en las variables de Gestión Administrativa y Calidad de Servicio.

Por lo tanto, la distribución de los datos no se ajusta a una distribución normal $\sim N(\mu, \sigma)$, trabajo con una prueba no paramétrica para comprobar la correlación la prueba de Rho de Spearman por tener las respuestas en escala ordinal.

ANEXOS

CALIDAD DE SERVICIO Y SUS DIMENSIONES DE EXPECTATIVA Y PERPEPCIONES

Calidad de Servicio		Expectativa		Percepciones	
		N°	%	N°	%
Elementos tangibles	Muy insatisfecho	0	0.0%	0	0.0%
	Insatisfecho	13	20.0%	2	3.1%
	Medianamente satisfecho	38	58.5%	15	23.1%
	Satisfecho	14	21.5%	18	27.7%
	Muy Satisfecho	0	0.0%	30	46.2%
	Total	65	100.0%	65	100.0%
Fiabilidad	Muy insatisfecho	0	0.0%	0	0.0%
	Insatisfecho	16	24.6%	0	0.0%
	Medianamente satisfecho	30	46.2%	19	29.2%
	Satisfecho	19	29.2%	16	24.6%
	Muy Satisfecho	0	0.0%	30	46.2%
	Total	65	100.0%	65	100.0%
Capacidad de respuesta	Muy insatisfecho	0	0.0%	0	0.0%
	Insatisfecho	12	18.5%	0	0.0%
	Medianamente satisfecho	45	69.2%	7	10.8%
	Satisfecho	8	12.3%	48	73.8%
	Muy Satisfecho	0	0.0%	10	15.4%
	Total	65	100.0%	65	100.0%
Seguridad	Muy insatisfecho	0	0.0%	0	0.0%
	Insatisfecho	12	18.5%	0	0.0%
	Medianamente satisfecho	36	55.4%	10	15.4%
	Satisfecho	17	26.2%	12	18.5%
	Muy Satisfecho	0	0.0%	43	66.2%
	Total	65	100.0%	65	100.0%
Empatía	Muy insatisfecho	0	0.0%	0	0.0%
	Insatisfecho	7	10.8%	0	0.0%
	Medianamente satisfecho	37	56.9%	8	12.3%
	Satisfecho	21	32.3%	21	32.3%
	Muy Satisfecho	0	0.0%	36	55.4%
	Total	65	100.0%	65	100.0%

Análisis interpretación

Los resultados de la aplicación del cuestionario basado en el modelo SERVQUAL, se analizan teniendo en cuenta que la calidad se mide en función de que las percepciones superen a las expectativas y en este caso de la investigación se puede observar que no es precisamente lo que sucede lo cual denota que existe insatisfacción de los usuarios en la Municipalidad de Magdalena.

A juzgar por los resultados de cada una de las dimensiones que a continuación se detallan:

1. En cuanto a los elementos tangibles, las expectativas fueron 58.5% calificaron el servicio como "medianamente satisfecho" y en las percepciones el 23.1%. también calificaron el servicio como "medianamente satisfecho", lo cual denota una brecha negativa, preocupante de 35.4%, lo que denota una insatisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Magdalena.
2. En cuanto a la fiabilidad, las expectativas fueron 46.2% calificaron el servicio como "medianamente satisfecho" y en las percepciones el 29.2%. también calificaron el servicio como "medianamente satisfecho", lo cual denota una brecha negativa, preocupante de 15.2%, lo que denota una insatisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Magdalena.
3. En cuanto a la capacidad de respuesta, las expectativas fueron 69.2% calificaron el servicio como "medianamente satisfecho" y en las percepciones el 10.8%. también calificaron el servicio como "medianamente satisfecho", lo cual denota una brecha negativa, preocupante de 58.4%, lo que denota una insatisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Magdalena.
4. En cuanto a la seguridad, las expectativas fueron 55.4% calificaron el servicio como "medianamente satisfecho" y en las percepciones el 15.4%. también calificaron el servicio como "medianamente satisfecho", lo cual denota una brecha negativa, preocupante de 40.0%, lo que denota una insatisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Magdalena.
5. En cuanto a la empatía, las expectativas fueron 56.9% calificaron el servicio como "medianamente satisfecho" y en las percepciones el 12.3%. también calificaron el servicio como "medianamente satisfecho", lo cual denota una brecha negativa, preocupante de 44.6%, lo que denota una insatisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Magdalena.

Tabla 11

La planeación, Organización, Dirección y Control si se relaciona significativa y positivamente con la Calidad de Servicio de la Municipalidad

Calidad de Servicio		Gestión Administrativa	
Rho de Spearman	Capacidad de respuesta	Coefficiente de correlación (mínimo)	,382**
		Sig. (bilateral)	0.002
		N	65
Empatía		Coefficiente de correlación (Máximo)	,773**
		Sig. (bilateral)	0
		N	65

Tabla 12

Los Elementos Tangibles, Fiabilidad, Capacidad de Respuesta y Seguridad se relaciona significativa y positivamente con la Gestión Administrativa de la Municipalidad Distrital de Magdalena, 2020

Gestión Administrativa		Calidad de Servicio	
Rho de Spearman	Planeación	Coefficiente de correlación (mínimo)	,679**
		Sig. (bilateral)	0
		N	65
Control		Coefficiente de correlación (Máximo)	,683**
		Sig. (bilateral)	0
		N	65